



Compromiso  
de Calidad Turística

# Módulo 22

## Turismo accesible

Este material formativo forma parte del Sistema Integral de Calidad Turística Española en Destinos (SICTED) de la [Secretaría de Estado de Turismo de España](#) y se distribuye bajo una [licencia de Creative Commons Reconocimiento-Compartir Igual 4.0 Internacional](#). cc



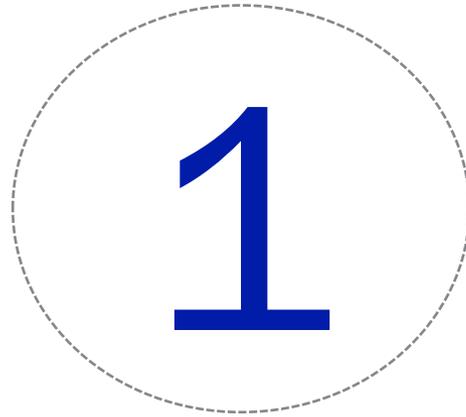
SECRETARÍA DE ESTADO  
DE TURISMO



30-06-2022

# Índice

- Objetivos
- Beneficios
- Qué es accesibilidad
- Turistas con diversidad funcional
- Simbología
- Barreras para un turista con diversidad funcional
- Por qué un turismo accesible
- Cómo contribuir a un turismo accesible
- Pautas de actuación
- Autoevaluación del servicio turístico
- Casos reales. Ejemplos de buenas prácticas
- Conclusiones



# Objetivos

# 1 Objetivos

El objetivo del módulo **Turismo accesible** es describir y exponer:

- › Las pautas a seguir en las relaciones con personas con diversidad funcional.
- › Las condiciones de accesibilidad que deben cumplir los servicios turísticos.
- › Cómo elaborar un Plan de acciones de mejora de la accesibilidad en el servicio turístico.
- › Cómo aumentar la competitividad del destino turístico al incorporar en la estrategia de negocio medidas para captar un nuevo segmento de mercado.



# Beneficios



## 2 Beneficios

Los beneficios para el cliente de aplicar los conocimientos adquiridos en el presente módulo de **Turismo accesible** son:

- › Mejora de la accesibilidad de los servicios turísticos.
- › Trato adecuado por parte del personal en los servicios turísticos.
- › Apoyo por parte del personal a las necesidades de los clientes con diversidad funcional en aquellas situaciones que lo requieran (por ejemplo, en el acceso a lugares inaccesibles cuya mejora esté planificada pero que no se haya implantado).



# Qué es accesibilidad

# 3 Qué es accesibilidad

Según la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de la ONU, las personas con discapacidad son:

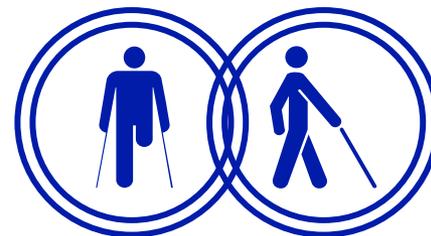
“Aquéllas que tienen deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad en igualdad de condiciones con los demás”.

La palabra accesibilidad está asociada a tres actividades:

› Movilidad

› Comunicación

› Comprensión



# 3 Qué es accesibilidad

El concepto de discapacidad ha evolucionado

## Antes: Accesibilidad

La accesibilidad era un factor básico del entorno después de ser construido. Las acciones relacionadas con la accesibilidad eran la “eliminación de barreras” desde la dimensión arquitectónica, urbanística y del transporte.

## Ahora: Diseño universal

Se basa en la facilitación del uso de los productos y servicios a todos los usuarios, participando éstos en el proceso de diseño y evaluación.

El objetivo del diseño universal es garantizar, a todos por igual, el uso y disfrute de todos los bienes y servicios.



# Turistas con diversidad funcional

# 4 Turistas con diversidad funcional

Qué es un turista con diversidad funcional:

“Son personas que presentan funciones físicas o psíquicas que varían o se diferencian de lo que comúnmente se considera normal, tanto de forma permanente como de forma temporal”.

# 4 Turistas con diversidad funcional

Existen cuatro tipos principales de diversidad funcional:

- › Diversidad funcional intelectual
- › Diversidad funcional física o motora
- › Diversidad funcional auditiva
- › Diversidad funcional visual



# 4 Turistas con diversidad funcional

## Diversidad funcional intelectual

Se caracteriza por un funcionamiento intelectual inferior a la media, que afecta también al desarrollo en otros aspectos como el motor, perceptivo, cognoscitivo, lingüístico, afectivo y social, aunque no de forma homogénea.

Algunas patologías derivadas:

- › Síndrome X frágil.
- › Fenilcetonuria.
- › Síndrome de Down.



# 4 Turistas con diversidad funcional

## Diversidad funcional física o motora

Es la dificultad para realizar actividades motoras convencionales, ya sea regional o general. Esta dificultad puede deberse a causas congénitas o adquiridas. Esta reducción de la movilidad puede ser **permanente** o **temporal**.

Algunos ejemplos de diversidad funcional física son:

- › Esclerosis múltiple.
- › Tetraplejía.
- › Hemiplejía.
- › Mal de Parkinson.
- › Personas mayores.
- › Personas con muletas.
- › Personas en silla de ruedas.
- › Etc.



# 4 Turistas con diversidad funcional



## Diversidad funcional auditiva

La deficiencia abarca al oído y a las estructuras y funciones asociadas a él. De acuerdo al grado de deficiencia, se puede hablar de:

- › **Sordera**: La pérdida auditiva es mayor de 70 decibeles.
- › **Hipoacusia**: Es la pérdida auditiva de superficial a moderada en uno o ambos oídos; esta pérdida es menor de 70 decibeles.

# 4 Turistas con diversidad funcional

## Diversidad funcional visual

Las deficiencias en el órgano de la visión no solo hacen referencia al ojo, sino también a las estructuras y funciones asociadas a él.

› **Categoría B3:** Entre el 50-100% de la capacidad visual.

› **Categoría B2:** Por debajo del 50%.

Cuando la persona no consigue superar el 10% de agudeza y/o tiene restringido a solo  $10^{\circ}$  su campo visual, se considera entonces que padece ceguera legal.

› **Categoría B1:** Cuando la persona solo percibe zonas difusas de iluminación y sombra, o bien nada en absoluto, se habla de ceguera total.



# Simbología

# 5 Simbología



Símbolo internacional de accesibilidad para personas con discapacidad.



Símbolo internacional para ciegos.



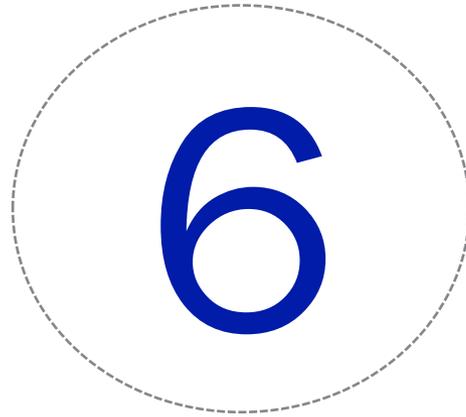
Símbolo internacional de accesibilidad con perros guía.



Símbolo internacional de sordos.

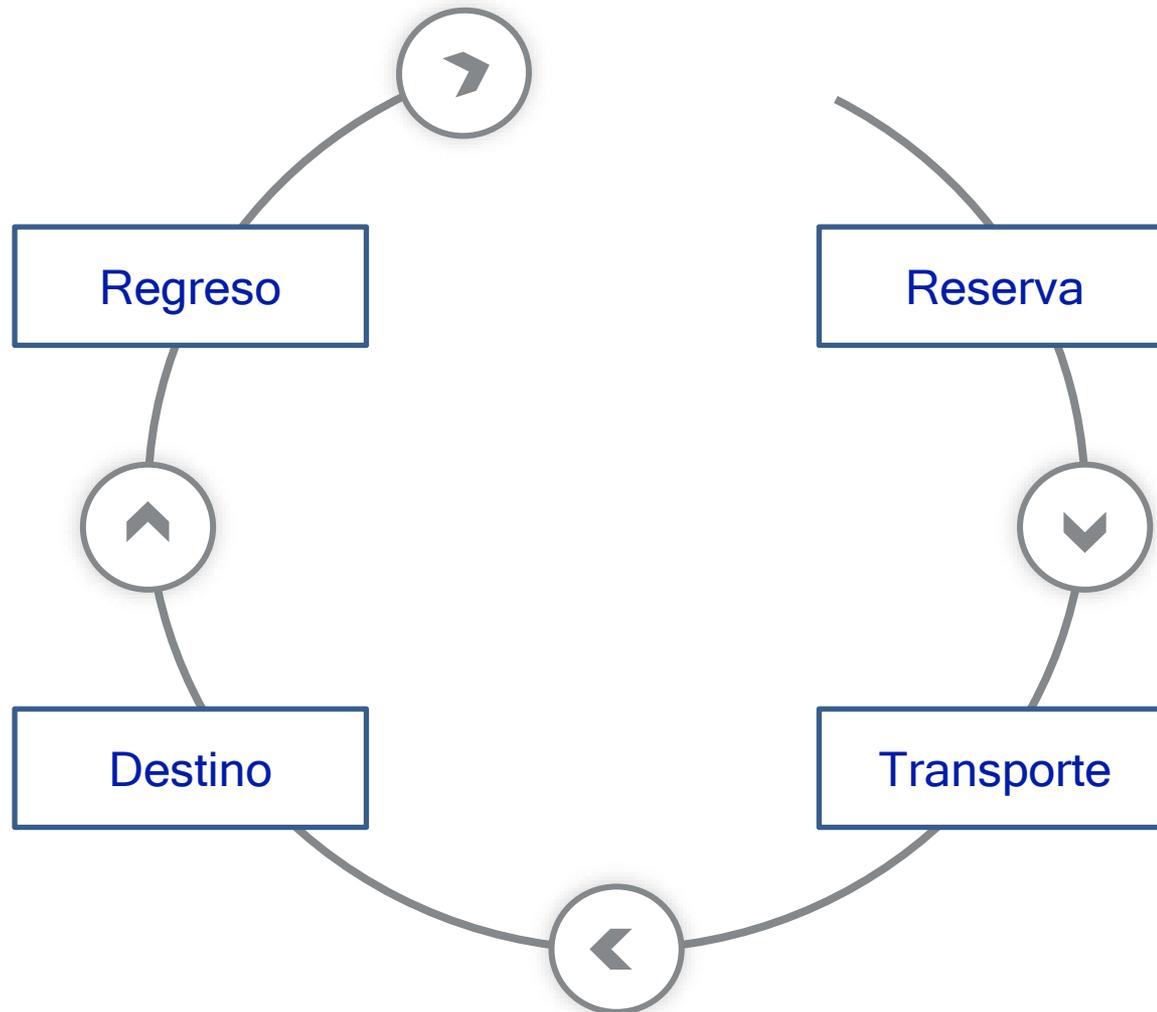


Símbolo internacional de teléfono de texto para sordos.



# Barreras para un turista con diversidad funcional

# 6 Barreras para un turista con diversidad funcional



# 6 Barreras para un turista con diversidad funcional

## Reserva

- ›Internet: Web no accesible.
- ›AAVV: Entorno inaccesible, falta de formación.

## Transporte

- ›Desplazamiento al punto de partida.
- ›Acceso a terminales de transporte.
- ›Acceso al interior del transporte.
- ›Salida del medio de transporte.



# 6 Barreras para un turista con diversidad funcional

## Destino

- › Acceso al servicio turístico.
- › Interior del servicio turístico.
- › Desplazamiento en el entorno físico.
- › Acceso a recursos turísticos.
- › Actividades de ocio y disfrute.

## Regreso

- › Desplazamiento hasta el origen del transporte.
- › Acceso al medio de transporte: avión, tren, autobús...
- › Salida del medio de transporte.

# 6 Barreras para un turista con diversidad funcional

¿Cómo fomentar un turismo accesible?

## Transporte

- › Transporte accesible hasta el destino (agencias de viajes, web accesible, etc.).
- › Transporte accesible en el destino (transporte público, taxis...).

## Destino

- › Accesibilidad zonas urbanas.
- › Accesibilidad recursos turísticos.
- › Guías locales especializados en los destinos.

## servicio turísticos

- › Determinado número de alojamientos accesibles.
- › Servicios de restauración accesibles.
- › Comercios accesibles.





# Por qué un turismo accesible

# 7 Por qué un turismo accesible

## 7.1 Beneficios para la sociedad

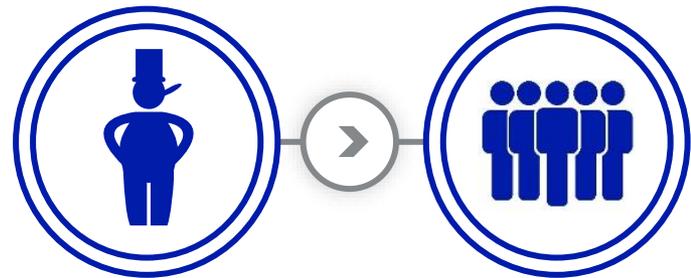
1. Efecto dinamizador.
2. Equidad en las rentas.
3. Reducción de la estacionalidad.

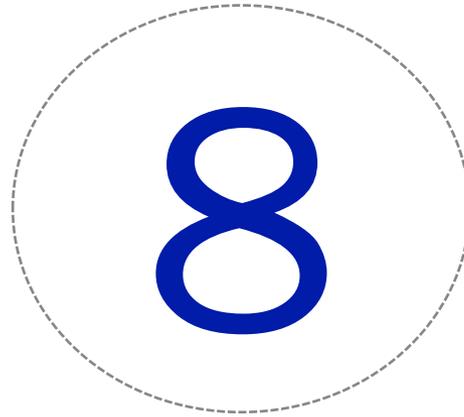


# 7 Por qué un turismo accesible

## 7.2 Beneficios para los servicios turísticos

1. Aumento de la cuota de mercado.
2. Mejora de la imagen.
3. Multicliente.
4. Desestacionalización.
5. Fidelización.
6. Efecto llamada.





# Cómo contribuir a un turismo accesible

# 8 Cómo contribuir a un turismo accesible

Para elaborar un Plan de mejora de la accesibilidad, se sugiere seguir los siguientes pasos:

1. Identificar el perfil del cliente.
2. Elaborar un protocolo de atención.
3. Medir el grado de barreras a la accesibilidad
4. Elaborar un Plan de mejora de la accesibilidad.

# 8 Cómo contribuir a un turismo accesible

## 8.1 Identificar el perfil del cliente

### Tipo de diversidad funcional

- ›Diversidad funcional intelectual.
- ›Diversidad funcional motora.
- ›Diversidad funcional auditiva.
- ›Diversidad funcional visual.

### Acompañamiento

- ›Persona.
- ›Perro guía.

### Temporada

- ›Alta.
- ›Media.
- ›Baja.

### Rango de edad

### Otros parámetros



# 8 Cómo contribuir a un turismo accesible

## 8.2 Elaborar un protocolo de atención

**1.** Ante un cliente con cualquier tipo de diversidad funcional, muéstrese natural, trátele como a otro turista de su misma edad.

**2.** Siempre pregunte al cliente si necesita ayuda; nunca ayude sin antes haberlo confirmado con el cliente.

**3.** Sea discreto si ha de proporcionar ayuda, evite sobreatenderle.

**4.** En ningún momento haga sentir al cliente que se le está faltando al respeto, póngase en su lugar.

**5.** Aplique el sentido común.

**6.** Implante acciones de mejora de la accesibilidad para conseguir que su servicio turístico sea accesible para todos los turistas.

# 8 Cómo contribuir al turismo accesible

## 8.3 Medir el grado de barreras

Para saber si el servicio turístico es accesible, cumplimente la tabla del Anexo I, marcando con:

- › C: Cuando cumpla.
- › NC: Cuando no cumpla.
- › NA: Cuando no aplique.

Instalación	Nº	Aspectos a considerar para que un servicio turístico sea accesible	C	NC	NA
Recorrido de acceso al servicio turístico	1	¿Está libre de obstáculos que impidan el acceso al servicio turístico?			
	2	¿Está bien iluminado?			
	3	¿El recorrido de acceso está diferenciado del entorno mediante elementos de borde?			
	4	¿Y por contraste cromático de textura con el pavimento?			
	5	¿El mobiliario y señalización del recorrido de acceso es alcanzable por el usuario discapacitado sin impedirle el acceso al servicio turístico?			
	6	¿Dispone de plazas de aparcamiento accesibles para vehículos de clientes con discapacidad?			
	7	¿Se sitúan lo más cerca posible a los accesos peatonales?			

# 8 Cómo contribuir al turismo accesible

## 8.4 Elaborar un Plan de mejora de la accesibilidad

A partir de los requisitos de accesibilidad marcados como NC, elabore el Plan de mejora de la accesibilidad:

**1.** Haga un listado con todas las condiciones de accesibilidad que no cumple.

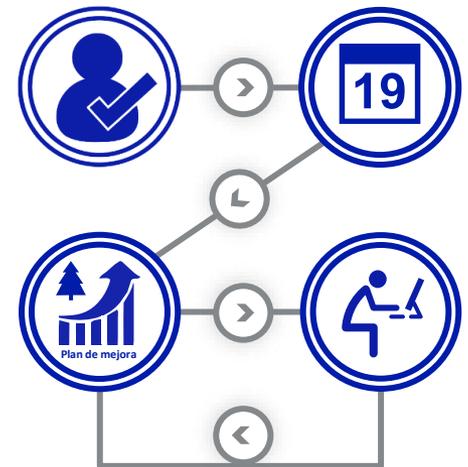
**2.** Priorice dichas mejoras en la accesibilidad de su servicio turístico en función de:

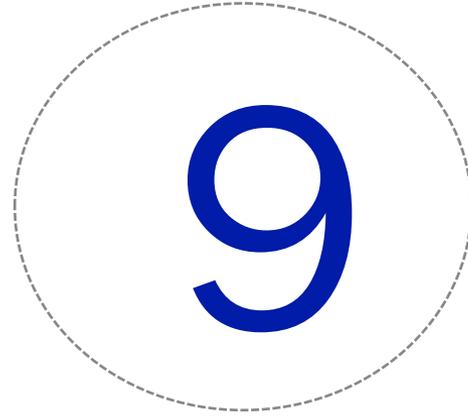
- › El perfil del cliente con diversidad funcional más frecuente.
- › Los recursos económicos necesarios para implantarlo.
- › El tiempo necesario para implantar la mejora.

# 8 Cómo contribuir al turismo accesible

## 8.4 Elaborar un Plan de mejora de la accesibilidad

1. Nombre a un responsable
2. Fije una fecha límite
3. Implante el Plan de mejora
4. Realice un seguimiento
5. Actualice su Plan de mejora





# Pautas de actuación

# 9 Pautas de actuación

## 9.1 Reglas generales

- **No subestimarles:** dejar que hagan por sí mismos todo lo que puedan.
- **No ayudarles sin proponérselo antes:** preguntar con naturalidad si desean ayuda y de qué clase.
- **Demostrar comprensión y tolerancia ante sus posibles susceptibilidades.**
- **No dirigirse a sus acompañantes** a menos que no puedan comunicarse por sí mismos.

# 9 Pautas de actuación

## 9.1 Reglas generales

Suelen desear que se les trate como a los demás:

- No pronunciar frases compasivas.
- No tratarles como a niños.
- No aconsejarles a menos que lo pidan.
- No mostrarse incómodo al hablar con ellos, no mostrar preocupación o excesivo celo.
- No caer en un silencio tenso ni hablar incesantemente.
- No usar términos peyorativos como “minusválido”, “inválido”, “deficiente”...

# 9 Pautas de actuación

## 9.1 Reglas generales

- Generalmente se usan expresiones como “persona con discapacidad”, “persona sorda”,... preferiblemente al sustantivo propiamente dicho: “sordo”, “ciego”, etc.
- Hay personas que se denominan a sí mismos como “ciegos”, “sordos”, “discapacitados”, etc.
  - **USAR** la misma terminología que vuestro interlocutor. En caso de duda, preguntar educadamente.

# 9 Pautas de actuación

## 9.2 Clientes con diversidad funcional física:

- **Que caminan despacio y/o con muletas:**
  - Siempre ajustar nuestro paso al de ellos.
  - Evitémosles posibles empujones.
  - No separarles de sus muletas o bastones.
  - Ayudarles con los paquetes u objetos si llevan alguno.
- **Con sillas de ruedas:**
  - Para hablar con ellos, hay que ponerse a su altura y situarse enfrente.
  - Si queremos ayudarles con la silla, preguntar siempre cómo se utiliza.



# 9 Pautas de actuación

## 9.2 Clientes con diversidad funcional física:

- Siempre se debe ir detrás de la silla de ruedas.
- La silla se debe manipular desde las asas, no desde los reposapiés o reposamanos.
- Se deben realizar los traslados a ritmo tranquilo, teniendo cuidado con los huecos del suelo.
- Para bajar escaleras, se deben mantener las ruedas delanteras en alto e ir bajando los escalones de uno en uno con las ruedas traseras.
- Cuando solo hay un peldaño, se colocan en el peldaño las ruedas pequeñas y luego se empuja la silla.
- Para subir escaleras, se coloca la silla de espaldas y se suben los peldaños de uno en uno.
- Para trasladar a una persona fuera de la silla, ésta debe estar frenada y con los reposapiés recogidos.

# 9 Pautas de actuación



## 9.3 Clientes con diversidad funcional visual: Técnicas de acompañamiento

- Ofrecerle el brazo o el hombro (si la persona ciega es más alta que el acompañante) o la muñeca (si es más baja que el acompañante).
- El brazo suele ir doblado y la persona se agarra al codo.
- Caminar ligeramente delante de la persona.
- Informar de cuándo empieza una escalera, de cuándo acaba y, si existe, mostrarle el pasamanos.
- Cuando le acompañemos a un asiento, nos situaremos detrás del mismo y le pondremos la mano en el respaldo para que la persona se siente por sí misma.

# 9 Pautas de actuación



## 9.3 Clientes con diversidad funcional visual:

- Prescindir de gestos y ademanes: las explicaciones deben ser claras y descriptivas, sobre todo cuando nos preguntan por una dirección.
- No elevar el tono de voz.
- No evitar frases coloquiales, como “hasta la vista” o “nos vemos”.
- Si los tenemos que acompañar, solo tenemos que ofrecerles el brazo y caminar delante.
- Indicar solo los obstáculos más inmediatos y de forma breve.
- No distraer al perro guía ni darle de comer.

# 9 Pautas de actuación



## 9.3 Clientes con diversidad funcional visual:

### - Descripción del entorno

Se debe describir el entorno en el que están, especialmente lo referente a los posibles obstáculos que haya, indicando tanto distancia como altura de los mismos.

En el caso de restaurantes o bares, es conveniente describirles todos los objetos que se encuentran en la mesa.

**OJO**, a la hora de describir, dejad claro que siempre os referís a su derecha y/o su izquierda, no a la vuestra.

# 9 Pautas de actuación



## 9.4 Clientes con diversidad funcional auditiva:

- No gritar y no moverse mientras se habla.
- Hablar con ritmo medio.
- Vocalizar correctamente y no tener obstáculos en la boca.
- Mirar a los ojos al interlocutor.
- Ayudarse de mímica o de escritura.
- Buscar siempre una zona iluminada.
- Como no controlan la voz, a veces pueden gritar mucho y otras veces hablar muy bajo.

# 9 Pautas de actuación



## 9.5 Clientes con diversidad funcional intelectual:

- Ser naturales y sencillos a la hora de hablarles.
- Asegurarse siempre de que nos han entendido.
- Tratarles siempre de acuerdo con su edad, salvo para cuestiones intelectuales.
- A veces conviene hablar con ellos en sitios discretos.

## 9 Pautas de actuación



Perros de asistencia: aquellos perros que han sido adiestrados por centros especializados y oficialmente reconocidos, para el acompañamiento, la conducción, la ayuda y el auxilio de personas con discapacidad.

Perros guías: son un tipo de perros de asistencia. En España, los perros guías tienen reconocido el derecho de acceder a todos los lugares, espacios, servicio turísticos y transportes públicos o de uso público.

Los derechos de los perros de asistencia son regulados por cada Comunidad Autónoma. Algunas solo contemplan a los perros guías.

## 9 Pautas de actuación

¡¡EVITAR PONER EN EVIDENCIA SUS NECESIDADES ESPECIALES!!

SI SE TIENEN DUDAS DE CÓMO ACTUAR, HA DE PREGUNTAR AL CLIENTE QUÉ DESEA Y CÓMO HA DE SER TRATADO.



10

# Autoevaluación del servicio turístico

# 10 Autoevaluación del servicio turístico

- Conocer cuál es su grado de preparación para atender a clientes con diversidad funcional.
- Existen diversos modelos para autoevaluarse. Ej.:
  - <http://www.juntadeandalucia.es/turismoydeporte/destinosturisticosaccesibles/es/test-de-autoevaluacion>
  - <http://www.barrera-cero.com/turaccessibv-es-un-sistema-de-autoevaluacion-para-servicio-turisticos-turisticos/>
  - <http://www.hosteleriaaccesible.es/servicio-turisticos/inscripcion>

# 10 Autoevaluación del servicio turístico

- **Tur4all - PREDIF**
  - Plataforma colaborativa sobre Turismo accesible
  - Publica el conjunto de recursos turísticos analizados por expertos en accesibilidad y los introducidos por el usuario a través de un cuestionario de evaluación.
  - Los usuarios pueden escribir comentarios sobre los recursos turísticos y puntuar su nivel de accesibilidad y la atención al público con necesidades de accesibilidad.
  - [Más información](#)

11

Casos reales.  
Ejemplos de  
buenas prácticas

# 11 Casos reales. Ejemplos de buenas prácticas

**Información en páginas web:** En las páginas web, no solo se tiene que especificar que el producto o servicio está adaptado, sino en qué consiste esta adaptación.

Sin información sobre cuál es su grado de accesibilidad

Disponemos de diecinueve confortables habitaciones dotadas con:



**Baño privado**  
**Calefacción**  
**Aire acondicionado**  
**Teléfono**  
**Televisión vía satélite.**  
**Conexión WIFI**  
**Habitaciones adaptadas para minusválidos**

**19 Habitaciones**

Información sobre la accesibilidad que se ofrece

INICIO HOTEL SUITES / APARTAMENTOS FAMILIAS TURISMO OPINIONES TARIFAS CONTACTO [RESERVA AHORA](#)

 <p><b>DUCHA ACCESIBLE A SILLA DE RUEDAS</b> Banqueta disponible. Sistema de alarma conectado a recepción y al teléfono de los propietarios</p>	 <p><b>LAVABOS E INODOROS SUSPENDIDOS</b> Los lavabos suspendidos y con una altura libre inferior de 70 cm. Los inodoros suspendidos a 47 cm, con barra fija y abatible. Accesorios y mecanismos de control a una altura máxima de 120 cm y espejo a 90 cm.</p>
 <p><b>COCINAS ADAPTADAS</b> Diseño propio de cocinas que permite la rápida extracción de los muebles bajo la placa de inducción y el fregadero dotándolos de ruedas para permitir la aproximación frontal en silla de ruedas con una anchura libre de 80 cm. Tuvimos en cuenta la altura de los armarios y el espacio de giro.</p>	 <p><b>BRAILLE</b> Packs de señalética braille disponibles en apartamentos.</p>  <p><b>TIMBRE CON SEÑAL LUMÍNICA</b> Timbre con señal lumínica para personas con discapacidad auditiva. <i>¿Alguna pregunta?</i></p>

# 11 Casos reales. Ejemplos de buenas prácticas

**Facilidad de acceso:** Las playas no solo deben permitir que cualquier persona llegue a ellas, sino que deben facilitar el disfrute de las mismas por parte de todos los turistas.

**Playa accesible con módulos para facilitar el baño de personas con movilidad reducida.**



# 11 Casos reales. Ejemplos de buenas prácticas

**Mostradores adecuados:** En aquellos servicios que usen mostrador, una parte del mismo debe ser más bajo, permitiendo el acceso a personas en silla de ruedas, con carritos de niño o de estatura más baja de lo normal.

**Espacio para personas con movilidad reducida.**



# 11 Casos reales. Ejemplos de buenas prácticas

Accesos, senderos y mobiliario: Hay que garantizar el acceso y una visita segura. La presencia de desniveles es habitual en recursos ubicados en edificios históricos, espacios naturales protegidos o servicio turísticos.

Soluciones para solventar acceso y desplazamientos.



12

# Conclusiones

# 12 Conclusiones

- › Discapacidad es “la restricción o ausencia de la capacidad para realizar una actividad, en la forma o dentro del margen que se considera normal para un ser humano”.
- › Existen distintos tipos de diversidad funcional, cada una debe ser tratada de distinta forma.
- › Existen barreras para los turistas con diversidad funcional desde que planifican el viaje hasta que llegan al destino.
- › El turismo accesible beneficia a los turistas con diversidad funcional, pero también a la sociedad, al destino y al servicio turístico
- › Podemos contribuir elaborando un protocolo de atención a turistas con diversidad funcional y haciendo un Plan de mejora de la accesibilidad.

[www.calidadendestino.es](http://www.calidadendestino.es)

sicted@calidadendestino.org



Compromiso  
de **Calidad Turística**