

Serie novedades y mejores prácticas para el sector profesional

Turismo accesible e inclusivo

CC: Cátedra de Gestión Turística, Empleo y Desarrollo (Universidad de Granada).

Autores:

Ana I. Polo-Peña, Francisco Peco Torres, Dolores M. Frías Jamilena

Citar como:

Polo-Peña, A.I. Peco-Torres, F., Frías-Jamilena, D.M. (2024). Turismo accesible e inclusivo. Cátedra de Gestión Turística, Empleo y Desarrollo (Universidad de Granada). Disponible en: <https://catedraturismo.ugr.es/>



**UNIVERSIDAD
DE GRANADA**



C Á T E D R A
Andalucía
GESTIÓN TURÍSTICA, EMPLEO Y DESARROLLO
— Granada —

Contexto

El turismo accesible puede considerarse como aquel que **“permite a las personas con necesidades de accesibilidad, incluidas las dimensiones de movilidad, visión, audición y cognitivas, funcionar de forma independiente y con equidad y dignidad mediante la prestación de productos, servicios y entornos turísticos diseñados universalmente”** (Darcy y Dickson, 2009, pág. 34). Por su parte, el turismo inclusivo se puede definir como **“el turismo transformador en el que los grupos marginados participan en la producción o el consumo ético del turismo y en la distribución de sus beneficios”** (Scheyvens y Biddulph, 2018, pág. 592). El turismo accesible e inclusivo representa un pilar clave en la creación de destinos sostenibles y responsables, **siendo parte esencial de la sostenibilidad social de un destino** (Halpern et al., 2024).

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), **1,3 mil millones de personas, aproximadamente el 16% de la población mundial**, viven con alguna forma de discapacidad (OMS, 2023). Este porcentaje está en aumento debido al envejecimiento de la población y al incremento de enfermedades crónicas. En este sentido, se estima que entre 2015 y 2050, el porcentaje de los habitantes del planeta mayores de 60 años casi se duplicará, pasando del 12% al 22% (OMS, 2022).

Uno de los mayores desafíos es que las personas con discapacidad enfrentan restricciones que **van más allá de las barreras físicas**. Estas incluyen **barreras intrapersonales** (percepciones personales de capacidad), **interpersonales** (relaciones sociales y aceptación) y **estructurales** (falta de recursos económicos) (Halpern et al., 2024).

Las discapacidades (y más aún las ocultas) presentan una amplia gama de necesidades que no pueden ser fácilmente segmentadas. **Uno de los dilemas en el turismo inclusivo es evitar la simplificación excesiva de las necesidades de las personas con discapacidad**. Por tanto, las soluciones de accesibilidad deben ser personalizadas, lo que dificulta a los destinos ofrecer pautas generales de inclusión. Ante esta realidad, se proponen **dos estrategias que los destinos pueden adoptar**

para avanzar hacia un turismo inclusivo, como son el diseño Universal y el codiseño.

Diseño universal y codiseño para un turismo accesible e inclusivo

El diseño universal busca **crear entornos y servicios que puedan ser utilizados por todas las personas, independientemente de sus capacidades o discapacidades** (Prescott, 2024). Se basa en **siete principios fundamentales** (Mace, 1997): **uso equitativo, flexibilidad en el uso, uso simple e intuitivo, información perceptible, tolerancia al error, esfuerzo físico bajo y espacio apropiado de uso**. La aplicación de estos principios **ha de considerar toda la cadena de valor del viaje, desde la planificación del viaje, hasta la vuelta a casa.**

Sin embargo, el diseño universal, aunque útil, no es suficiente para resolver todos los problemas de accesibilidad en turismo. Las soluciones deben ser dinámicas y personalizadas, **tomando en cuenta las necesidades particulares de cada viajero** (Prescott, 2024).

Como consecuencia de la relevancia del diseño universal en el ámbito turístico surge la **UNE-ISO 21902 Turismo accesible para todos**. Esta norma, que establece requisitos y orientaciones con el fin de garantizar igual acceso y disfrute del turismo para el mayor número de personas de todas las edades y capacidades, establece un **marco normativo** que ayuda a los distintos actores de la cadena de valor a llevar a cabo acciones para hacer accesibles sus infraestructuras, productos y servicios (Fundación ONCE, 2022). La norma propone actuar en distintos ámbitos en función del agente implicado (destino, gestores de recursos culturales, gestores de recursos naturales, empresas de alojamiento y restauración...). Sin embargo, hay unos puntos comunes que se consideran entre los que destacan el **diagnóstico de la accesibilidad, la sensibilidad y formación, la eliminación de barreras, la inclusión laboral de las personas con necesidades de accesibilidad, y el seguimiento y evaluación de las medidas aplicadas** (Fundación ONCE, 2022).

Turismo accesible e inclusivo

Partiendo de las contribuciones del diseño universal y de las que podemos encontrar en la UNE-ISO 21902, una estrategia clave es involucrar a las personas con discapacidad en el proceso de planificación desde el principio. **El enfoque de “codiseño continuo”, donde los viajeros con discapacidad colaboran en todas las etapas del desarrollo turístico y la planificación del destino, puede garantizar en mayor medida que sus necesidades sean comprendidas y atendidas por parte de los responsables del destino turístico y de los proveedores de servicios** (Nielsen et al., 2024). Este enfoque, por lo tanto, asegura que **los destinos sean diseñados y desarrollados con ellos, no solo para ellos**, promoviendo un turismo más inclusivo y socialmente sostenible.

Estudio llevado a cabo

Desde la **Cátedra de Gestión Turística, Empleo y Desarrollo de la Universidad de Granada** se está llevando a cabo un estudio para identificar los retos a los que se enfrentan los destinos turísticos, así como las orientaciones y estrategias que pueden ser adoptadas por ellos para ofrecer un turismo más accesible e inclusivo. Los resultados preliminares obtenidos tras la revisión de la literatura permiten identificar una serie de **conclusiones e implicaciones que constituyen una base para orientar las actuaciones dirigidas hacia un turismo más accesible e inclusivo**.

Conclusiones e implicaciones

El turismo accesible e inclusivo no solo es un derecho, sino una oportunidad económica y social para el sector. Sin embargo, se enfrenta a distintos desafíos que pueden ser superados con las siguientes recomendaciones:

- Partir del **análisis de la situación** en cuanto a accesibilidad e inclusividad.
- Proponer **incentivos fiscales y subvenciones** para que las empresas turísticas puedan implementar adaptaciones.

Turismo accesible e inclusivo

- **Colaboración público-privada**, involucrando a las entidades responsables del desarrollo turístico de cada área, a los proveedores de servicios y a los colectivos con necesidades especiales.
- Llevar a cabo **campañas de sensibilización y formación**.
- **Desarrollo de legislación** para la aplicación de los requisitos de accesibilidad que establezca sanciones para quienes los incumplan.
- **Inclusión laboral** de personas con necesidades de accesibilidad.

Adicionalmente, se requieren de estrategias con las que reorientar la oferta de los destinos hacia la accesibilidad y la inclusión como son la de **diseño universal y la de codiseño**, que proporcionan numerosas ventajas para los destinos.

En primer lugar, para implementación del diseño universal se deben **tener en cuenta todas las etapas de la experiencia turística** y se debe incluir a todos los participantes en **la provisión de la experiencia turística** (infraestructuras, transportes, proveedores de servicios, etc.).

En segundo lugar, para adoptar un **enfoque de codiseño continuo**, resulta de utilidad **involucrar a las personas con discapacidades ocultas y no ocultas** en el diseño de experiencias turísticas, **capacitar a los operadores turísticos**, aportando formación específica sobre las discapacidades, **flexibilizar las soluciones de accesibilidad**, desarrollando soluciones personalizadas que puedan adaptarse a una variedad de discapacidades y necesidades y **promover la colaboración intersectorial**, involucrando a los responsables de los destinos turísticos, los proveedores de servicios, las asociaciones representativas de los colectivos vulnerables y a la sociedad en el desarrollo conjunto de políticas y prácticas inclusivas. Este enfoque no solo asegurará un turismo más inclusivo, sino que también fortalecerá la **cohesión social y la sostenibilidad de los destinos turísticos en el futuro**.

Referencias

- Darcy, S., & Dickson, T. J. (2009). A whole-of-life approach to tourism: The case for accessible tourism experiences. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 16(1), 32-44.
- Fundación ONCE (2022). Cómo aplicar la Norma UNE-ISO 21902. Turismo accesible para todos. <https://biblioteca.fundaciononce.es/publicaciones/colecciones-propias/coleccion-accesibilidad/como-aplicar-la-norma-une-iso-21902>
- Halpern, N., Garrod, B., Rickly, J., Hansen, M. (2024). *Tourism Promotional Materials: Examining the Intersections of Accessibility and Inclusion*. En Pillmayer, M., Karl, M. y Hansen, M. *Tourism Destination Development: A Geographic Perspective on Destination Management and Tourist Demand*. Ed. Berlin, Boston: De Gruyter.
- Mace, R. (1997). What is universal design (p. 19). The Center for Universal Design at North Carolina State University, 2004.
- Nielsen, S.B., Maltesen, M.V., Blichfeldt, B. (2024). *Developing Social Sustainable Tourism for and with People with Hidden Disabilities: Reflections from Fyn, Denmark*. En Pillmayer, M., Karl, M. y Hansen, M. *Tourism Destination Development: A Geographic Perspective on Destination Management and Tourist Demand*. Ed. Berlin, Boston: De Gruyter.
- OMS, Organización Mundial de la Salud (2023). Discapacidad. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/disability-and-health#:~:text=Es%20el%20resultado%20de%20la,sufren%20actualmente%20una%20discapacidad%20importante>.
- OMS, Organización Mundial de la Salud (2022). Envejecimiento y Salud. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/ageing-and-health>
- Prescott, M. (2024). *The Role of Universal Design in the Future of Tourism Planning and Development*. En Pillmayer, M., Karl, M. y Hansen, M. Scheyvens, R., & Biddulph, R. (2018). Inclusive tourism development. *Tourism Geographies*, 20(4), 589–609.



Turismo accesible e inclusivo