https://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284422418 - Wednesday, December 23, 2020 2:17:11 AM - IP Address:80.28.227.124

Directrices de la OMT para una recuperación inclusiva

Impactos socioculturales de la COVID-19

Tema 1: Personas con discapacidad

Copyright © 2020, Organización Mundial del Turismo (OMT)
Foto de portada: copyright © Loganban | Dreamstime.com

Directrices de la OMT para una recuperación inclusiva – Impactos socioculturales de la COVID-19
Tema 1: Personas con discapacidad
ISBN (versión impresa): 978-92-844-2240-1
ISBN (versión electrónica): 978-92-844-2241-8
DOI: 10.18111/9789284422418

Publicado por la Organización Mundial del Turismo (OMT), Madrid, España.
Primera edición: 2020.
Todos los derechos reservados

Las denominaciones empleadas en esta publicación y la presentación de sus elementos no son indicativas de opinión alguna por parte de la Secretaría de la Organización Mundial del Turismo respecto del estatuto jurídico de ningún país, territorio, ciudad o zona ni de sus autoridades, ni respecto del trazado de sus fronteras o límites.

Organización Mundial del Turismo (OMT)
Calle del Poeta Joan Maragall, 42
28020 Madrid, España

Tel.: (+34) 915 67 81 00
página web: www.unwto.org
correo: info@unwto.org

Cita de la fuente: Organización Mundial del Turismo (2020), *Directrices de la OMT para una recuperación inclusiva – Impactos socioculturales de la COVID-19, Tema 1: Personas con discapacidad*, DOI: https://doi.org/10.18111/9789284422418.

Todas las publicaciones de la OMT están protegidas por derechos de autor. Por lo tanto, y salvo indicación de lo contrario, ninguna parte de las publicaciones de la OMT podrá reproducirse, almacenarse en sistemas de recuperación de datos ni utilizarse de ninguna manera ni por ningún medio, sea electrónico o mecánico, incluidas la reproducción por fotocopia, la microfilmación y la digitalización, sin autorización previa por escrito. La OMT alienta la difusión de sus obras y estudia con interés todas las solicitudes de autorizaciones, licencias y derechos de traducción relacionadas con sus publicaciones.

La autorización de fotocopiar publicaciones de la OMT en España se solicitará por mediación de:

CEDRO, Centro Español de Derechos Reprográficos
Calle Alcalá, 26, 3º
28014 Madrid
Spain

Tel.: (+34) 913 08 63 30
Fax: (+34) 913 08 63 27
Website: www.cedro.org
E-mail: cedro@cedro.org

Los interesados en reproducir publicaciones de la OMT fuera de España habrán de pedir autorización a una de las entidades con las que CEDRO tiene suscritos convenios bilaterales, cuando la haya en el país correspondiente (ver la lista de entidades en: www.cedro.org).

Para todos los demás países, así como para otras autorizaciones, las solicitudes se remitirán directamente a la Organización Mundial del Turismo a través de: www.unwto.org/unwto-publications.

https://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284422418 - Wednesday, December 23, 2020 2:17:11 AM - IP Address:80.28.227.124

https://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284422418 - Wednesday, December 23, 2020 2:17:11 AM - IP Address:80.28.227.124

UNWTO
Organización Mundial del Turismo

COVID-19 RESPONSE

Directrices de la OMT para una recuperación inclusiva

Impactos socioculturales de la COVID-19

Tema 1: Personas con discapacidad

#Accessibilityforall

#Inclusiverecovery

#Buildbackbettertourism

https://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284422418 - Wednesday, December 23, 2020 2:17:11 AM - IP Address:80.28.227.124

Agradecimientos

La Organización Mundial del Turismo (OMT) agradece a sus socios, la Red Europea para el Turismo Accesible (ENAT, en sus siglas en inglés), la Fundación ONCE (España) y Travability (Australia), por sus valiosas contribuciones técnicas en el ámbito del Turismo Accesible para Todos y la recuperación inclusiva post COVID-19. La redacción del documento ha estado a cargo del Departamento de Ética, Cultura y Responsabilidad Social de la OMT. Estas directrices representan el primero de los temas en una serie de recomendaciones de la OMT enfocadas en los impactos socioculturales de la COVID-19 en el turismo.

Observaciones

Estas *Directrices de la OMT para una recuperación inclusiva* son un documento vivo, dado que estará sujeto a revisiones periódicas según avance la situación sanitaria y haya más información sobre las maneras más efectivas que hagan que el turismo para todas las personas y un turismo más incluyente sean una realidad.

https://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284422418 - Wednesday, December 23, 2020 2:17:11 AM - IP Address:80.28.227.124

Una respuesta inclusiva para las personas con discapacidad

Las personas con discapacidad y personas mayores se han visto seriamente afectadas por la COVID-19. Muchos se han visto excluidos de las comunicaciones sobre salud pública y las actualizaciones sobre alertas de viaje, así como de los procesos de toma de decisiones y la facilitación de información sobre la accesibilidad de los servicios turísticos esenciales.

Estas personas se enfrentan a una extensa gama de barreras, debido a la forma en la que los entornos y los servicios suelen estar diseñados, sin tener en cuenta las diferentes necesidades de acceso de una amplia parte de la población.

Asegurar una buena accesibilidad, no es un "favor" para los viajeros con necesidades de acceso específicas. Se trata más bien de una oportunidad para los negocios que ayudará a mitigar los efectos de la pandemia.

Todas las personas llegarán a apreciar la utilidad de las medidas de seguridad y accesibilidad puestas en marcha, **conforme nuestras habilidades varíen a lo largo del tiempo**, a causa de las diferentes condiciones de salud, el envejecimiento y varios factores imprevisibles.

Los destinos y las empresas turísticas deberían ver en los colectivos de personas con discapacidad, los mayores y las familias con niños de corta edad, una oportunidad para que sus negocios puedan prosperar de nuevo.

Recomendaciones

Prestación de asistencia en las pandemias

- **Repatriar pasajeros sin retrasos:** La necesidad de mantener las condiciones de accesibilidad en los transportes, itinerarios, canales de información y comunicación es importante durante los procesos de repatriación. **Comprometer la accesibilidad aumenta los riesgos para la seguridad de las personas.**

- **Proporcionar alojamiento de cortesía accesible:** La prestación de asistencia debería tener en cuenta las necesidades específicas de acceso de los viajeros, además de **ampliar el servicio a sus acompañantes esenciales o asistentes.** Estas medidas requieren de planificación, ya que **algunos servicios suponen gastos** que han de asumir bien los gobiernos, las empresas o individuos. Accesibilidad al fin y al cabo trata de "igualdad", no de "privilegios".

- **Fomentar la colaboración estrecha entre las organizaciones de gestión de destinos y de personas con discapacidad:** Los ministerios de turismo, destinos, administraciones regionales y locales, deberían trabajar con las organizaciones de personas con discapacidad para poder **comprender los diferentes obstáculos y cómo superarlos**. Estos colectivos deberían asistir a las organizaciones de gestión de destinos no sólo en situaciones de emergencia. Esta colaboración debería incluir el diseño conjunto de experiencias turísticas accesibles.

Adaptación de los protocolos a las diferentes necesidades

- **Adaptar protocolos sanitarios:** Las nuevas reglas impulsadas por los destinos **no deberían resultar en generalizaciones, dado que las personas pueden tener capacidades diferentes.** Las decisiones sobre el distanciamiento social, la señalización o el uso de productos y equipos sanitarios, requieren ajustes adecuados para que todas las personas puedan disfrutar de una experiencia segura y agradable.

- **Asegurar la accesibilidad a lo largo de la cadena de valor:** Los proveedores de los servicios de transporte han de mantener su personal de asistencia y estructuras accesibles operativos durante la pandemia. Los alojamientos, los lugares y atractivos culturales, así como los entornos naturales, **deberían mantener sus medidas de accesibilidad en funcionamiento,** ya que las personas con discapacidad siguen viajando.

Políticas turísticas más inclusivas después de la COVID-19

- **Compilar datos sobre el turismo accesible.** La toma de futuras decisiones en el ámbito del turismo accesible debería basarse en datos específicos comparativos que pudieran reflejar el perfil, el comportamiento, así como el gasto de los consumidores, sus familias y sus acompañantes esenciales. **Datos de calidad recogidos a nivel mundial, harían más evidente la causa empresarial del turismo para todos.**[1]

- **Ajustar políticas y estrategias que aboguen por la accesibilidad:** Las administraciones públicas deberían seguir

1 Estas estadísticas deberían desarrollarse dentro del Marco estadístico para la medición del turismo sostenible (MST, en sus siglas en inglés).

https://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284422418 - Wednesday, December 23, 2020 2:17:11 AM - IP Address:80.28.227.124

haciendo de la accesibilidad un **elemento transversal en todas sus iniciativas de formación y marketing**. En la misma medida, deberían inspirar a sus socios del sector privado para trabajar en la misma dirección. Las personas con discapacidad deberían ser un público objetivo de los canales de comunicación habituales de los destinos turísticos, y no ser considerados un nicho de mercado.

Inclusión de la accesibilidad en los planes de negocio

- **Tratar la accesibilidad como una ventaja competitiva:** Las empresas recogerán los beneficios de implementar la accesibilidad en sus negocios, una vez que se den cuenta de la ventaja económica que esto supone. **Diseñar experiencias inclusivas da lugar a servicios personalizados y responde a las necesidades y las preferencias de un amplio abanico de clientes.** A la hora de afrontar la pandemia, el sector necesita potenciar la diversidad para poder **hacer frente a su sostenibilidad económica.**

- **Mejorar la atención al cliente:** Los profesionales que prestan servicios turísticos suelen **carecer de formación para poder atender adecuadamente a las personas con discapacidad, restándoles confianza en su trabajo.** Los empleados necesitan estar preparados ante las necesidades que puedan tener los clientes con discapacidad. Al desarrollar una planificación cuidadosa, muchas actividades no consideradas "accesibles", pueden ser adaptadas a las personas con necesidades específicas de acceso (por ej. turismo de aventura o visitas a yacimientos arqueológicos). **La pandemia ofrece oportunidades para que los destinos y las empresas adopten un turismo más inclusivo.**

- **Alentar la retroalimentación de los usuarios:** el **feedback** y las reseñas deberían servir de inspiración para **posibles mejoras.** Clientes potenciales deberían tener acceso a una **información precisa y actualizada en tiempo real**, además de ser objetiva y fiable, de modo que los viajeros podrán tomar las decisiones sobre sus viajes con confianza. Declaraciones como la de "somos 100% accesibles" son engañosas y se desaconsejan fuertemente.

- **Aplicar normas internacionales:** Los turistas necesitan las mismas condiciones de accesibilidad, sea cual sea su destino de viaje. **La aplicación de normas internacionales asegura el mismo nivel de accesibilidad requerido para productos y servicios turísticos a escala global.** Las normas ayudan a resolver las dudas de proveedores de servicios y de clientes, facilitando un entendimiento común de la accesibilidad y asegurando servicios de calidad.

Formación e inserción laboral en beneficio de todas las personas

- **Ampliar la formación profesional incluyendo materias de seguridad:** Los empleados del sector requieren de **capacitación en los ámbitos de salud, seguridad y medidas sanitarias para poder generar confianza** sobre un óptimo funcionamiento de los servicios e infraestructuras turísticos entre los consumidores. Una actitud adecuada también ayuda para que los clientes sientan seguridad y comodidad, independientemente de sus capacidades.

- **Asegurar la inserción laboral:** El empleo dentro del sector turístico debe estar fundamentado sobre los **principios de igualdad de oportunidades**. **Las adaptaciones del lugar de trabajo,**

https://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284422418 - Wednesday, December 23, 2020 2:17:11 AM - IP Address:80.28.227.124

https://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284422418 - Wednesday, December 23, 2020 2:17:11 AM - IP Address:80.28.227.124

el diseño de los puestos, así como la redefinición de las destrezas y capacidades necesarias, pueden permitir el acceso al mercado laboral a cualquier persona. El teletrabajo, como una opción más, puede facilitar la independencia de muchos trabajadores con discapacidad, reducir costes y resultar en una mejor atención al cliente.

Las nuevas tecnologías e innovación social mejoran la accesibilidad

- **Utilizar tecnologías innovadoras:** Las tecnologías deberían **aportar soluciones que facilitaran los viajes para todos. Formatos alternativos**, tales como las fuentes de letra grandes, lectura fácil, lenguaje sencillo, subtitulados, audio-descripción y Braille, deberían ser incorporados particularmente en la provisión de información, el uso de infraestructuras y en los servicios turísticos. Traducciones a idiomas más utilizados y a la lengua de signos son de gran ayuda.

- **"Build Back Better Tourism":** Ahora es el momento de adoptar por fin un enfoque verdaderamente inclusivo en el turismo poniendo en marcha soluciones que promuevan la sostenibilidad y la accesibilidad. **El turismo para todos aporta muchos beneficios tanto a los visitantes como a las personas que viven en el destino, además de una mejor calidad de vida para todos.**

Enlaces de interés

Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad insta a los Estados Partes, mediante el artículo 30, a que reconozcan los derechos de las personas con discapacidad para que puedan participar, bajo los principios de igualdad de oportunidades, en las actividades de cultura, deporte, recreo y ocio, incluido el turismo.

Convención marco sobre ética del turismo de la OMT subraya en su artículo 2 la finalidad de dicha Convención para promover un turismo responsable, sostenible y accesible a escala global. Además, su artículo 10 insta a los Estados Partes a que alienten y faciliten el turismo para las personas con discapacidad.

Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos

Recomendaciones de la OMT sobre accesibilidad de la información turística

Turismo Accesible para Todos: Una oportunidad a nuestro alcance

Manual sobre turismo accesible para todos: Principios, herramientas y buenas prácticas

Manual sobre turismo accesible para todos: Alianzas público-privadas y buenas prácticas

Organización Internacional de Normalización

Departamento de Asuntos Económicos y Sociales, Naciones Unidas

https://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284422418 - Wednesday, December 23, 2020 2:17:11 AM - IP Address:80.28.227.124

Datos y cifras de interés

- 1.000 millones de personas viven con alguna discapacidad (15% de la población global)
- Hasta 2050, 1 de cada 6 personas tendrán 65 años o más. 1 de cada 4 personas viviendo en Europa y América del Norte podría superar la edad de 65 años.
- Más de 46% de personas mayores que superan la edad de 60 años ya tienen alguna discapacidad.
- Más de 250 millones de personas mayores experimentan una discapacidad moderada o severa.
- Los viajeros con discapacidad suelen viajar acompañados de 2 a 3 personas.
- El mercado potencial de las personas con discapacidad dentro de la Unión Europa incluye a más de 80 millones de personas (este número sube a 130 millones si se añaden las personas mayores y sus acompañantes).
- Un 70% de personas con discapacidad dentro de la Unión Europea tienen la capacidad física y disponen de medios financieros para viajar.
- En Asia y el Pacífico, el mercado potencial para el turismo accesible consta de 690 millones de personas. En América Latina y el Caribe esta cifra alcanza 85 millones de personas.
- El impacto económico del sector de los viajes accesibles en los Estados Unidos de América es de 58,7 millones de USD.
- Los viajes realizados por personas con alguna discapacidad y sus acompañantes desde el Reino Unido, supusieron un 15% de todas las pernoctaciones domésticas en 2015 y un 20% de excursiones de día en 2018.
- El gasto promedio de turistas con discapacidad en España, durante sus vacaciones, es de más de 800 EUR, comparado con el promedio de 600 EUR del gasto de turistas sin discapacidad.
- En Australia, cuando se juntan los mercados de turismo nacional con el receptor, la suma total del valor del mercado del turismo accesible es de 10,8 mil millones de AUD.

https://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284422418 - Wednesday, December 23, 2020 2:17:11 AM - IP Address:80.28.227.124