

ACCESIBILIDAD UNIVERSAL EN LA EDIFICACIÓN, EL URBANISMO Y EL TRANSPORTE



Análisis sobre los niveles de formación de los profesionales del sector turístico en materia de accesibilidad y turismo para todos

Caselles Luna, Patricia. Técnica en turismo

Resumen

En el siguiente artículo se pondrá de manifiesto una de las problemáticas más acusadas dentro del sector turístico y que más demandan los usuarios del turismo accesible: la necesidad de formación por parte de los profesionales del sector turístico en materia de accesibilidad y turismo para todos. Para ello se analizarán nuevos conceptos y perspectivas básicas y elementales para una correcta comprensión sobre el Turismo Accesible y sus beneficios y se llevará a cabo un análisis sobre la preparación y los conocimientos que poseen los agentes involucrados en este sector que cada día es más demandado y necesario.

Palabras clave

Diversidad, formación, accesibilidad, turismo.

Abstract

The following article will reveal one of the most charged issues in the tourism sector and that most users demand of accessible tourism: the need for training by tourism professionals on accessibility and tourism for all. To get that we are going to analyze new basic and elementary concepts and good perspectives for a better understanding on accessible tourism and its benefits. Also we will analyze the training and knowledge of the agents involved in this sector that is increasingly demanded and necessary.

Keywords

Diversity, training, accessibility, tourism.

1. Introducción

Las presentes normativas, la necesidad de diseñar una sociedad más igualitaria y la búsqueda de diferenciación y mejora de la calidad en las empresas y destinos turísticos provoca que la accesibilidad universal y el turismo para todos se implante cada vez más en este sector. Algunos destinos como Ávila o Málaga decidieron hace tiempo trabajarlos desde sus correspondientes administraciones públicas, destinos como Madrid o Barcelona ya disponen de un importante número de empresas turísticas que practican la accesibilidad de una forma estandarizada. Entidades y fundaciones representativas de las personas con discapacidad en España colaboran asesorando y promocionando muchas iniciativas privadas, y cada vez más distintos gremios externos a esta industria (arquitectos, geógrafos urbanistas, políticos, sociólogos y psicólogos,...) e incluso el propio ciudadano coinciden en que apostar por la accesibilidad y la mejora de los entornos, y por los derechos de igualdad y no discriminación, conforman y diseñan ciudades más inteligentes, más cómodas y practicables, y por supuesto más innovadoras y justas.

Una vez se van asentando estos pequeños pero necesarios pilares instrumentales, se empieza a desarrollar la empatía hacia el prójimo y se comienza a ver un compromiso por parte de algunas de las corporaciones y agentes involucrados. La carrera hacia la accesibilidad se vuelve más interesante y compleja, los conceptos se vuelven más amplios y universales, el abanico de usuarios y beneficiados aumenta e incluso la competitividad y la reputación de muchas empresas turísticas dependen de ello.

Desde un primer momento decidimos relacionar directamente la accesibilidad con la discapacidad, la accesibilidad con esos entornos "hospitalarios" y poco atractivos que facilitaban la vida a personas con graves enfermedades o limitaciones físicas, con esos entornos de grandes inversiones, entornos únicamente

necesarios para un pequeño segmento de la población... muchas empresas se negaron a invertir en accesibilidad, muchas empresas turísticas consideraron que no era un mercado potencial si no un segmento aislado cuya debilidad no podría ser en ningún momento realizar un viaje o disfrutar de una excursión por un espacio natural o un museo. Los conceptos estaban siendo mal enfocados y por eso todavía muchas empresas lo siguen creyendo.

Si enfocamos la accesibilidad desde el punto de vista de la diversidad del ciudadano, desde las múltiples necesidades que puede poseer cada usuario/ cliente y desde el análisis poblacional de una Europa envejecida que viaja y demanda nuestro país como principal destino de vacaciones, quizá la perspectiva de la industria turística sea diferente y la accesibilidad se convierta en un elemento de garantía y seguridad para nuestros clientes. Un instrumento de calidad y mejora que no puede obviarse en ninguno de los productos que brinda nuestra oferta turística.

No podemos incorporar una rampa accesible en la entrada de nuestro alojamiento por cuestiones morales o reglamentarias, debemos comprender que esa rampa garantiza una condición de seguridad y comodidad a todos y cada uno de nuestros usuarios, posean o no algún tipo de discapacidad, estén afrontando unas circunstancias temporales o indefinidas de limitaciones o necesidades especiales, sean personas mayores o niños en carritos. Todos ellos se verán beneficiados. Según Miguel Ángel Verdugo Alonso, catedrático en Psicología de la Discapacidad en la Universidad de Salamanca, debemos comprender la discapacidad de una persona como la que "resulta de la interacción entre la persona y el ambiente en el que vive".

Una vez se ha enfocado y comprendido la accesibilidad desde esta perspectiva y la entidad o destino turístico quiere comprometerse con un proyecto accesible, se debe formar a los profesionales del sector. Es fundamental que se garantice

al usuario que el personal con el que convivirá a lo largo de su estancia o su viaje conoce sus necesidades, está capacitado para detectar y eliminar las barreras que puedan surgir a lo largo del servicio turístico y posea la formación necesaria para diseñar un servicio de calidad y no discriminatorio, acorde con las distintas necesidades de cada cliente. Un servicio que reúna las mismas características y exigencias que han reunido hasta ahora los productos turísticos de una empresa comprometida y de calidad.

Por regla general, las empresas interesadas en ofrecer servicios accesibles comienzan por la eliminación de las barreras físicas. Desde un principio las barreras que limitaban al usuario o cliente con necesidades de movilidad eran las más evidentes y por lo tanto, las más fáciles de detectar, tanto por parte de profesional como por parte del usuario o cliente interesado. Las barreras relacionadas con limitaciones o necesidades especiales respecto a las capacidades sensoriales pasan a un segundo plano y las barreras cognitivas y/o intelectuales apenas se tienen en cuenta.

Los motivos son muy dispares: requerimiento de una gran inversión, falta de conocimiento y preparación para asumir un proyecto de este tipo, necesidad de externalizar servicios, etc. Al final todo lo que se hace en materia de accesibilidad está bien pero debemos ser más exigentes, y la formación de nuestros profesionales puede garantizar, como ocurre en otros ámbitos de la vida, ampliar el abanico de posibilidades de mejora y radicar el problema de una forma más práctica y rápida.

2. Metodología

Dada la importancia que supone para el turismo accesible poseer una plantilla de profesionales formados y las garantías que esto puede ofrecer al cliente o usuario, se ha querido realizar un pequeño estudio a través de una encuesta con el objetivo de conocer por un lado el

grado de sensibilización que poseen hacia las personas con distintas capacidades, hoy englobados bajo el concepto de "discapacitados" y por otro lado conocer también qué niveles de formación poseen, cuáles han sido los motivos por los que han decidido formarse o no hacerlo, y que opinión les merece el tipo de formación que han recibido.

2.1. Características de la muestra

Todas las personas que se han ofrecido a realizar la encuesta pertenecen al sector turístico, ya sea cómo empleados o cómo directores de los distintos alojamientos y/o recursos turísticos.

Todos ellos también desarrollan su actividad empresarial dentro de un destino turístico que está apostando por la accesibilidad. Este destino ha diagnosticado a los establecimientos que forman parte del muestreo. Es decir, todos, en mayor o menor medida, cumplen algunos criterios de accesibilidad, fundamentalmente actuaciones de eliminación de barreras físicas, de deambulación y movilidad.

3. Resultados

A la pregunta de si alguno de ellos posee algún tipo de discapacidad o requiere de algún apoyo para realizar sus actividades cotidianas, el 100% afirmó que no.

A la pregunta de por qué han decidido invertir en accesibilidad turística el 71,4% ha declarado que por motivos económicos: mercado potencial y amplitud en la oferta frente al 28,6% que ha afirmado que sus motivos están relacionados con la empatía hacia las personas con capacidades diferentes y la concienciación social. Estos porcentajes son exactamente los mismos que se establecen en la siguiente cuestión. A la pregunta de si consideran que conocen las necesidades que poseen las personas con discapacidad, el 71,4% contestó que "algo", frente al 28,6% que afirmó que "bastante". A la pregunta de cuáles consideran que son las barreras más presentes según el tipo de discapacidad, el 57,1% afirmó que las barreras para la

discapacidad cognitiva/intelectual frente al 42,9 que afirmó que las barreras relacionadas con la discapacidad sensorial.

Los argumentos que sostenían esta opinión fueron algunos de los siguientes: "Porque parece que siempre se dé más importancia a la discapacidad física que a la sensorial o intelectual, y como que hay incluso una legislación marcada, con medidas y de qué forma se tienen que hacer las cosas para romper esas barreras. En cuanto a las otras considero que no hay tanta información y serían las que nos tocarían llevar a cabo ahora." "Por la proporción entre afectados de una y otra discapacidad." "Es difícil realizar una carta accesible para personas que pueden no saber o pueden leer." "No tengo ni idea." A la pregunta de Si consideran que los profesionales del sector turístico están debidamente formados en materia de las necesidades de las personas con discapacidad, el 71,4% afirmó que no, frente el 28,6% que declaró que sí, pero no lo suficiente. Cuando se les preguntó sobre los motivos que fundamentaban esta opinión, algunos de los argumentos que declararon fueron los siguientes: "Porque nos e está suficiente formado, al recibir la pequeña formación que nos ofreció Predif te das cuenta de ello." "Aunque se ha avanzado mucho, aún hay bastante trabajo por hacer y mucho personal al que formar. Por mucho que sepa sobre el tema el director de un establecimiento, no es suficiente si no se extiende al resto de la plantilla." "De mano la mayoría de los locales no están adaptados... Y los profesionales son dueños de dichos locales... No creo q estén formados y luego decidan no cumplir normativa."

Seguimos observando una visión muy alejada del concepto de discapacitado o lo que supone poseer limitaciones o necesidades de apoyos cuando ciertas personas interactúan con el entorno. Todos afirmaron que no poseen ningún tipo de discapacidad ni requieren de apoyos para realizar sus actividades cotidianas. En la mayoría de los casos han afirmado que su principal motivación a la hora de decidir invertir en accesibilidad y

eliminación de barreras se centraba en el poder dirigirse hacia un mercado potencial y ampliar su oferta turística.

Los profesionales del sector turístico encuestados ya forman parte de la denominada "oferta accesible" pero ni conocen lo suficientemente las necesidades que demandan este colectivo ni poseen la sensibilización adecuada para desarrollar esta actividad profesional. Algunos de ellos sí han recibido formación, formación "adecuada" pero no continuada en el tiempo. Formación no reglada que pueda garantizar sus conocimientos al cliente o usuario, ni formación conjunta, dónde se haya involucrado a toda la plantilla.

4. Conclusiones

Debemos insistir en enfocar la accesibilidad desde el punto de vista de la diversidad para que la gente sufra una mayor conciencia y comprenda que la accesibilidad nos beneficia a todos, y de este modo se desarrolle una mayor involucración tanto por parte de la industria turística y sus profesionales, cómo por parte de las administraciones públicas y los ciudadanos.

Es necesario que los profesionales del sector turístico comprendan que la accesibilidad es una directriz más que hay que desarrollar en su empresa, y que para que esto se haga en óptimas condiciones deben estar formados y preparados para desarrollarlo.

5. Bibliografía

- AA.VV (2014), Recomendaciones de la OMT Turismo Accesible para Todos, UNWTO. Madrid
- AA.VV (2012), Plan de Turismo Español: Horizonte 2020, Ministerio de Industria, Turismo y Comercio. Madrid.
- AA.VV (2015), Plan Nacional e Integral de Turismo, Secretaría de Estado de Turismo. Madrid.