

## Servicio integral de valoración y mejora de la accesibilidad en alojamientos turísticos

José Francisco Serrano Ortiz, Ricard Barberà i Guillem, Javier Ferrís Oñate, Raket Poveda Puente, Inés Pereira Carrillo, J. Javier Sánchez Lacuesta, Laura Martínez Gómez

INSTITUTO DE BIOMECÁNICA DE VALENCIA

El Instituto de Biomecánica de Valencia (IBV) ha desarrollado un servicio integral de valoración y mejora de la accesibilidad en alojamientos turísticos que permite a las empresas del sector conocer el estado actual de la accesibilidad en sus establecimientos y aplicar las acciones de mejora oportunas para satisfacer las necesidades de todas las personas y ofrecer servicios turísticos accesibles y de alta calidad.

### **Comprehensive service for assessing and improving accessibility in tourist accommodation**

The Instituto de Biomecánica de Valencia (IBV) has developed a comprehensive service for assessing and improving accessibility in tourist accommodation that allows companies to know the current state of accessibility in their facilities and to apply the corresponding improvement actions to satisfy all people's needs and to offer accessible and high quality tourist services.

### INTRODUCCIÓN

La accesibilidad se define, según UNE 170.001-1:2007, como la condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad y de la forma más autónoma y natural posible. La posibilidad de disfrutar de los servicios y productos turísticos por parte de todas las personas es una meta para todos los agentes involucrados en la actividad turística.

En la actualidad la oferta de recursos turísticos accesibles en los distintos destinos españoles resulta escasa y parcial. Escasa en número de recursos turísticos accesibles de calidad suficiente y, lo que resulta más grave, parcial porque no existen destinos turísticos que ofrezcan una oferta considerable para ser una opción turística interesante o satisfactoria, al no disponer de recursos conectados que generen una oferta completa de productos y servicios accesibles.

Históricamente la falta de oferta de servicios e instalaciones turísticas accesibles se deriva de la creencia de no existencia de demanda para este tipo de recursos. Sin embargo, sólo en la Unión Europea viven cerca de 50 millones de personas con alguna discapacidad permanente (en España más de 4 millones de personas, aproximadamente el 9% de la población), a los que habría que añadir las que presentan algún problema transitorio de movilidad o comunicación a lo largo de su vida. A estos grupos se suman las personas mayores, una enorme clientela potencial que demanda la creación de servicios y productos turísticos de calidad que respondan de manera eficiente a sus particulares necesidades y expectativas. Las personas mayores, con gran inquietud e iniciativa para viajar, cuentan además con la ventaja de ser turistas atemporales que no dependen de las obligaciones de jornadas laborales, pudiendo cubrir períodos de temporada baja y consiguiendo así desestacionalizar la actividad.

Sin embargo, el turismo accesible no debe entenderse como exclusivo para los colectivos mencionados anteriormente, pues la configuración de una oferta turística accesible asegura la calidad en el turismo para toda la población. Una oferta turística que en su diseño haya tenido en cuenta a los clientes con mayores dificultades resultará un producto mejor para todas las personas, abriendo nuevas oportunidades de negocio para el sector y contribuyendo a aumentar su competitividad y diferenciación. El sector turístico, consciente de esta circunstancia, ha detectado las ventajas y rentabilidad de ofrecer servicios caracterizados por su calidad y enfocados a todos los clientes (diseño para todos), entendiendo que la accesibilidad integral es una característica de uso inclusivo y no excluyente.

>



previsión de fases de intervención de las obras de mejora y el seguimiento de las mismas.

El asesoramiento se desarrolla mediante un contacto directo con el cliente, donde se aportan criterios y propuestas de diseño a nivel urbanístico, arquitectónico, ergonómico, de equipamiento, de señalización, de información y comunicación y de evacuación, que tienen en cuenta las necesidades de todas las personas y en especial de las que sufren mayores dificultades, como las personas mayores y las personas con discapacidad.

El resultado de esta fase es la aplicación de un plan de acción que supone una mejora objetiva de las condiciones de accesibilidad de los alojamientos turísticos objeto del proyecto, si bien este resultado puede ser completado con acciones complementarias.

### Fase III. Acciones complementarias.

En función del tipo de proyecto, las fases anteriores se pueden complementar con una última fase de establecimiento de tareas de seguimiento, mantenimiento, auditoría y/o difusión de las condiciones de accesibilidad de los alojamientos turísticos. Esta fase puede incluir desde la revisión de manuales de obras a la impartición de cursos de formación en accesibilidad al personal de las empresas. Estas acciones complementarias pueden ser:

Establecimiento de sistemas de monitorización y seguimiento. Desarrollo de sistemas de calidad y seguimiento que permitan evaluar la evolución de los niveles de accesibilidad de los alojamientos turísticos y la percepción por parte de los usuarios, así como sistemas de auditorías externas realizadas periódicamente.

Formación de recursos humanos en accesibilidad. Acciones formativas dirigidas al personal de las empresas (técnicos, atención al público, etc.), con el objetivo de favorecer que las condiciones de accesibilidad conseguidas en fases anteriores se mantengan en el tiempo.

Desarrollo de contenidos y material de difusión promocional. Dar a conocer al público objetivo, del modo adecuado, las excelencias del alojamiento turístico respecto a sus condiciones de accesibilidad, pudiendo combinar para ello metodologías de diseño orientado a las personas.

Definición o revisión de manuales de obras. En entidades de cierto tamaño o con una política de obras común esta tarea ayuda a mantener adecuadamente los niveles de accesibilidad, homogeneizando los mismos ante reformas o ampliaciones de sus alojamientos.

Asistencia en procesos de certificación de la accesibilidad integral. En aquellos casos en que los alojamientos turísticos desean obtener la Marca de Accesibilidad Registrada, el IBV proporciona asesoramiento durante el proceso de certificación mediante la elaboración de la documentación necesaria, el desarrollo y seguimiento de la implementación del sistema de gestión de la accesibilidad así como prestando asistencia técnica en las auditorías para la obtención de la Marca.

Otras acciones. Cualquier otra acción complementaria destinada a garantizar el mantenimiento y difusión de las condiciones de accesibilidad de los alojamientos turísticos.

## CONCLUSIONES

Con el servicio descrito se ofrece a las empresas de alojamiento turístico la posibilidad de conocer, por un lado, la situación actual de sus establecimientos en materia de accesibilidad integral con el fin de identificar desviaciones y elaborar un plan de acción priorizado para subsanarlas y, por otro lado, se presta a los alojamientos la asistencia técnica necesaria para aplicar con éxito dicho plan implementando las medidas que garanticen los niveles de calidad y accesibilidad requeridos por los clientes y por el marco legal y normativo de aplicación. Dichas actuaciones pueden ser además complementadas con acciones que garanticen el mantenimiento y difusión de las condiciones de accesibilidad de los alojamientos turísticos.

Como resultado de este servicio, los alojamientos turísticos mejorarán de forma integral su nivel de accesibilidad, lo que beneficiará a clientes, acompañantes y profesionales del sector, permitiendo configurar una oferta turística accesible que asegure la calidad en el turismo para toda la población y que contribuya a elevar la competitividad y diferenciación de las empresas, así como a orientar las acciones estratégicas para incrementar la satisfacción y fidelización de todos sus clientes.

---

### AGRADECIMIENTOS

La aplicación TurAcces/IBV para hoteles se ha desarrollado en colaboración con el Instituto Tecnológico Hotelero. La aplicación TurAcces/IBV para campings y alojamiento rural se ha desarrollado con el apoyo de la Conselleria de Turisme de la Generalitat Valenciana.