

Con el apoyo de:



Guía de accesibilidad para empresas turísticas

Guía de accesibilidad para empresas turísticas

Agradecimientos

La publicación fue elaborada por Igor Stefanovic, Giorgia Ventura y Benjamin Owen del Departamento de Ética, Cultura y Responsabilidad Social de ONU Turismo, editada por Juliana Contreras, Cristina Jiménez y Manuel Álvarez-Uría, bajo la supervisión de la Directora Ejecutiva, Zoritsa Urosevic, así como por Anna-Lisa Zug y Lara Kogge de la Agencia para el Desarrollo Económico y Empresarial (AWE), bajo la supervisión de Susanne Friedrich.

Las *Guía de accesibilidad para empresas turísticas* fueron financiadas por el Ministerio Federal de Cooperación Económica y Desarrollo (BMZ) de Alemania y desarrolladas por ONU Turismo

y AWE. Esta última apoya a empresas alemanas y europeas en proyectos e inversiones sostenibles en países del Sur Global y está representada por una amplia red en Alemania y en el extranjero. ONU Turismo desea agradecer a AWE por la excelente cooperación y asesoramiento profesional, así como al Ministerio Federal de Cooperación Económica y Desarrollo (BMZ) de Alemania por su apoyo financiero.

ONU Turismo desea extender su agradecimiento a la Fundación ONCE por la elaboración del formato accesible del informe.

Guía de accesibilidad para empresas turísticas

El turismo es un motor dinámico de desarrollo a través del que se logra el crecimiento empresarial y la generación de empleo. Se trata de una actividad altamente intensiva en mano de obra que refleja un gran abanico de los cambios sociales. La industria de turismo y viajes desempeña por tanto un papel fundamental en la promoción de la igualdad de oportunidades a lo largo de toda la cadena de valor.

A medida que la esperanza de vida crece, también lo hacen las discapacidades, por lo que el mercado global de usuarios finales de servicios turísticos accesibles se encuentra en constante expansión. **Aunque cada vez más destinos dan una bienvenida adecuada a clientes con discapacidad o necesidades específicas, así como a personas mayores, la presencia de empleados con discapacidad en el sector turístico sigue siendo baja.**

El objetivo de la presente guía es proveer a su empresa de instrumentos necesarios para ampliar tanto la diversidad de las personas empleadas como la oferta de servicios accesibles. El documento está dirigido a diferentes sectores que incluyen

la hostelería y el alojamiento; las agencias de viajes; la industria de reuniones, conferencias, convenciones e incentivos (MCCI); el transporte; o cualquier otra actividad empresarial relacionada con el ámbito turístico. Las directrices y estrategias aquí propuestas también pueden ayudar a su empresa a:

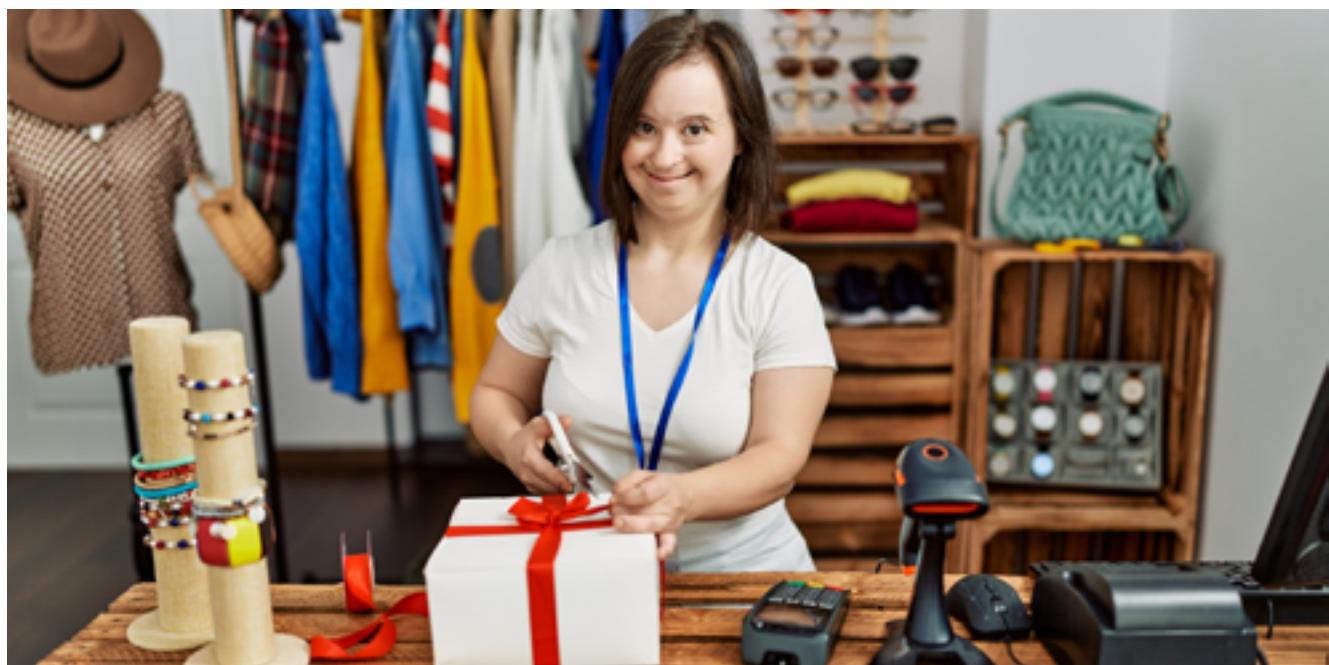
- **Aumentar los ingresos** gracias a una base de clientes más amplia;
- **Mejorar la reputación de marca;**
- Planificar mejoras económicamente rentables que permitan **incrementar la accesibilidad** de manera gradual;
- Crear **entornos amigables**, tanto para el personal como para los clientes;
- Crecer como negocio gracias a un ambiente **laboral inclusivo** y un **servicio de mejor calidad**; y
- **Fortalecer la sostenibilidad** mediante la incorporación de personal más diverso a nivel **local**.

Para alcanzar estas metas, la presente guía propone:

- **El desarrollo de una estrategia de accesibilidad** basada en dos principios sencillos:
 1. Las mejoras en la accesibilidad para los clientes también benefician a las personas empleadas, y viceversa; y
 2. Los puestos de trabajo permanecen en la zona. La generación de empleo local fortalece la comunidad dado que la contratación de personas con discapacidad repercute de forma positiva en la economía, creando nuevas oportunidades de negocio y atrayendo a más clientes.

- **Seguir cinco pasos básicos:**

1. Cómo empezar;
2. Identificación de las necesidades de los usuarios finales y las formas de mejorar;
3. Definición y aplicación de su estrategia;
4. Sensibilización y formación; y
5. Aplicación de prácticas de contratación inclusivas dirigidas a personas con discapacidad.



Una mujer con síndrome de Down trabajando como vendedora en una tienda.
© Aaron Amat | Dreamstime.com

A continuación, se analizarán cada uno de estos pasos, incluyendo acciones específicas que sirvan como hoja de ruta para empresas turísticas que tengan como objetivo la mejora de la accesibilidad y del empleo de personas con discapacidad.

Aplicando este enfoque estratégico, las empresas comprenderán plenamente los beneficios que aporta la accesibilidad que continuarán aumentando en las próximas décadas.

Turistas con discapacidad disfrutando del turismo de aventura en Ecuador. © Pablo Maranon



Paso 1

¿Cómo empezar?

La decisión de emprender mejoras en materia de accesibilidad puede resultar abrumadora o generar dudas sobre **cómo y por dónde** empezar. A continuación, se sugieren pautas que ayudarán a su empresa a planificar los primeros pasos en la elaboración de la estrategia corporativa. Esta estrategia debería comenzar generando un espacio de diálogo, en el que se analice por qué la accesibilidad es importante para sus clientes y cómo atraer a empleados con discapacidad.



Jóvenes disfrutando de sus vacaciones de playa, uno de ellos es usuario de silla de ruedas. © Auremar | Dreamstime.com

1.1 Iniciar un diálogo abierto

Antes de desarrollar programas de sensibilización y formación, es esencial que se involucren tanto cargos directivos como otros empleados, **tengan o no alguna discapacidad**, en un ejercicio de diálogo abierto. Es importante:

- **Hablar sobre las barreras:** Identifique las barreras que se encuentran, tanto en su vida privada como profesional. Imagínese cómo el incremento de las medidas de accesibilidad repercutiría en su calidad de vida, en la de personas de su entorno cercano o en la de sus clientes.
- **Valorar los beneficios de la accesibilidad:** Analice como las adaptaciones en sus instalaciones y servicios mejorarían su cuenta de resultados. Tenga en cuenta a las familias y padres con carritos de bebé, personas mayores o clientes con condiciones médicas puntuales. Evalúe si atendiendo adecuadamente a las personas con discapacidad, su negocio contaría con más clientes en temporada media y baja.

- **Reflexionar sobre la situación de los empleados con discapacidad:** Piense en las personas con discapacidad de su entorno que tienen un empleo, o en el caso contrario, desean trabajar, pero se encuentran con muchas barreras para acceder al mercado laboral.
- **Expresar su opinión:** Plantee sus dudas a los compañeros responsables de accesibilidad de su empresa, incluso cuando crea estar equivocado o no encuentre las palabras apropiadas. El verdadero entendimiento resulta de la apertura, el respeto y la empatía.

Cómo participar en una discusión abierta:

Al hablar sobre los hechos y la realidad frente a los prejuicios o las ideas preconcebidas y arraigadas en la mente de las personas, intente jugar con afirmaciones verdaderas o falsas, o preguntas del tipo “¿sabías que...?” e imágenes.

Esta dinámica involucra a los cargos directivos y trabajadores en un ejercicio ameno que ayuda a romper el hielo cuando sus empleados se enfrenten a la confusión sobre lo que significa la accesibilidad y cuál es la manera y el lenguaje adecuado para abordarla. Las habilidades no se adquieren por sí solas. Los profesionales del sector turístico necesitan conversar entre sí, pero también participar en una capacitación adecuada.

1.2 Analizar la importancia de la accesibilidad para sus clientes

No aspire a ser “perfecto” o “totalmente accesible” desde el primer momento. Dedique sus esfuerzos a la eliminación paulatina de las barreras de carácter físico, digital o de actitud que experimentan sus clientes habituales. Ser “totalmente accesible” no es realista, ya que es imposible adaptarse a todos los requisitos que pudieran tener las personas con discapacidad. Intente garantizar que su negocio ayude a cada persona con las soluciones que mejor se adapten a sus necesidades individuales. Es importante:

- **Valorar la accesibilidad en una escala:** Sitúe la accesibilidad en la lista de los principios fundamentales por los que apuesta su empresa. Reflexione sobre su posición y las razones que la sustentan.
- **Analizar a sus clientes:** Recopile información sobre las peticiones y quejas más comunes de sus clientes en materia de accesibilidad. Piense en los potenciales consumidores que su negocio está perdiendo por la falta de accesibilidad, así como los motivos por los que acuden a otros establecimientos.
- **Enforcarse en las personas:** Priorice los requisitos en materia de accesibilidad, seguridad y confort, por encima de la condición médica de sus clientes, la legislación vigente o los inconvenientes logísticos para efectuar

las adaptaciones en su empresa. Incluya a empleados con discapacidad en las conversaciones sobre soluciones

prácticas de accesibilidad ya que con frecuencia saben mejor que nadie lo que funciona.ll.

Cómo evaluar sus niveles actuales de accesibilidad:

Como empresa, puede:

- **Buscar buenas prácticas** en la construcción de rampas, la adaptación de ascensores, la instalación de puertas anchas, guías táctiles o baños accesibles;
- **Comprender cómo y por qué la señalización accesible** con braille y alto contraste puede facilitar la orientación en los espacios más concurridos;
- **Consultar con expertos** cómo los itinerarios más frecuentados, tanto interiores como exteriores, pueden estar mejor iluminados, libres de obstáculos y claramente señalizados;
- **Verificar por qué las áreas y habitaciones** accesibles deben ubicarse cerca de las rutas accesibles; y
- **Analizar cómo** las empresas hacen que sus eventos sean accesibles para atraer más al turismo de reuniones, incentivos, conferencias y exposiciones (MCCI).

Al ofrecer servicios de asistencia:

- **Considere proporcionar herramientas de asistencia** en materia de movilidad en alquiler o préstamo (por ejemplo, sillas de ruedas o andadores), asistentes personales y guías turísticos para clientes con discapacidad severa;
- **Identifique negocios que puedan reparar herramientas** de ayuda de movilidad, ortopédicas y/o auditivas, entre otras;
- **Facilite el acceso a instalaciones veterinarias** para animales de asistencia; y
- **Capacite al personal** para que comprenda por qué los clientes requieren ciertos servicios de asistencia y cómo brindarlos de la mejor manera posible.

1.3 Debatir sobre cómo atraer trabajadores con discapacidad

Analice los departamentos que más personal demandan en su empresa, tanto en servicios de atención al público como en aquellos que tienen encomendadas las operaciones y gestiones de carácter interno. Este ejercicio le ayudará a determinar qué ajustes son necesarios para incorporar a trabajadores con discapacidad. Es importante:

- **Preguntarse con qué frecuencia ve a trabajadores con discapacidad:** Piense en sus compañeros con discapacidad o en personas con discapacidad que trabajen para sus proveedores. Si no le viene nadie a la mente, intente responder por qué.
- **Hacer hincapié en el talento:** Valore el potencial de las capacidades y competencias de las personas sin pensar en sus limitaciones. Identifique qué organizaciones de la sociedad civil podrían ayudarle a contactar con candidatos interesados en trabajar en su sector empresarial.
- **Anticipar posibles mejoras en el servicio:** Considere qué mejoras en la atención al cliente podrían aportar los empleados con discapacidad al atender ellos a clientes que pudieran tener necesidades específicas en materia de accesibilidad.

Un camarero con síndrome de Down trabajando en una cafetería e interactuando con los clientes
© Pojolaw | Dreamstime.com

¿Por qué atraer a trabajadores con discapacidad?

Promover la accesibilidad y la inclusión laboral de personas con discapacidad permite a las empresas aprovechar al máximo el potencial de las estrategias inclusivas. Se ha demostrado que las empresas que priorizan la inclusión obtienen mejores resultados que sus competidores. **Las compañías líderes en empleo inclusivo de personas con discapacidad pueden alcanzar hasta un 28% más de ingresos, duplicar sus ganancias netas y obtener beneficios un 30% superiores** a los de sus competidores.^a

a) Accenture (2018), Getting to Equal: The Disability Inclusion Advantage, Accenture, Dublin, p. 7, [en línea] disponible en: <https://www.accenture.com/content/dam/accenture/final/a-com-migration/pdf/pdf-89/accenture-disability-inclusion-research-report.pdf> [16-09-2025].



Paso 2

Identificación de las necesidades de los usuarios y las formas de mejorar

Con el objetivo de comprender mejor las necesidades de los usuarios e identificar formas de mejorar la accesibilidad, su empresa debería impulsar un diagnóstico de los niveles de accesibilidad, promover un compromiso corporativo público y aplicar un enfoque basado en resultados..

Una mujer embarazada viajando. © Prostockstudio | Dreamstime.com



2.1 Diagnóstico de los niveles actuales de accesibilidad

Realice el ejercicio de evaluar los niveles de accesibilidad de sus instalaciones y operaciones, mediante las acciones que se detallan a continuación y siguiendo las pautas ya expuestas en la sección 1.2. Es importante:

- **Analizar sus instalaciones y servicios:** Revise los niveles de accesibilidad física y digital y de servicios de atención al cliente, tanto en las áreas frecuentadas por clientes o aquellas restringidas a empleados, como en espacios comunes.
- **Recopilar información:** Colabore con expertos – con y sin discapacidad – para identificar y mapear las necesidades de las personas con discapacidad según las características específicas de sus instalaciones, productos y servicios.
- **Identificar barreras:** Determine las carencias en los entornos construidos, infraestructuras, servicios, canales digitales, actitudes del personal y comunicación. Asegúrese de evaluar la accesibilidad de todas las áreas operativas antes de ofertar productos accesibles o puestos de trabajo que vayan a ser cubiertos por personas con discapacidad.
- **Ser transparente:** Reúna evidencias, datos, fotografías o vídeos que permitan a los clientes y empleados juzgar por sí mismos si sus necesidades serán satisfechas. Actualice la declaración de accesibilidad en su sitio web, explicando los elementos accesibles de los que dispone su negocio.
- **Recabar opiniones sobre mejoras en accesibilidad:** Obtenga la opinión de los usuarios, visitantes y clientes mediante cuestionarios o encuestas en formatos accesibles, a través de una dirección de correo electrónico específica o generando grupos de discusión temáticos.
- **Involucrar a los principales actores:** Colabore con el personal y clientes con discapacidad, con organizaciones de personas con discapacidad y de la sociedad civil, así como sindicatos de trabajadores o agencias de empleo, tomando en consideración sus opiniones e ideas.
- **Abstenerse de improvisar:** Contrate a expertos certificados en accesibilidad para planificar acciones concretas, conforme a criterios técnicos y normas. De este modo, garantizará que el trabajo se realice correctamente desde el inicio, aumentando la seguridad de todas las personas, reduciendo costes y la posibilidad de recibir reseñas negativas. ([Ver el recuadro sobre la norma ISO 21902:2021](#))

2.2 Compromiso corporativo y plan de trabajo en base a resultados

Fomente el **compromiso desde la cúspide de la organización**, asegurándose de que la dirección se comprometa públicamente con la inclusión de las personas con discapacidad como parte de los valores y la visión de la empresa.

- **Nombrar una persona responsable:** Designe a un alto directivo como la persona responsable de accesibilidad a nivel corporativo para impulsar los avances y la rendición de cuentas. Asigne las tareas de liderazgo a una persona o un equipo técnico, preferiblemente cualificados para aplicar normas de accesibilidad y con vivencia personal de discapacidad.
- **Reservar partidas presupuestarias:** Asegure recursos económicos y materiales destinados a la accesibilidad. Planifique su distribución para la implementación de los distintos segmentos de la estrategia, a corto, medio y largo plazo.
- **Solicitar apoyo financiero:** Infórmese sobre programas de financiación pública, subvenciones, incentivos fiscales o mecanismos de cooperación internacional que pudieran ayudarle a planificar su inversión y reducir los costes de sus intervenciones.

Mantener a su personal informado

Si su empresa está emprendiendo mejoras en materia de accesibilidad y ya ha promovido un compromiso corporativo, debe **informar adecuadamente a todos los empleados** de las diferentes áreas operativas y administrativas.

Esto incluye tanto los departamentos de atención al público como a los dedicados a gestiones internas.

Solo de esta manera el personal podrá comprender las prioridades, los plazos, las asignaciones presupuestarias y el sistema de seguimiento que influirán en su día a día, en sus relaciones laborales con compañeros y clientes, así como en los servicios que prestan a los clientes.

Paso 3

Definición de los pilares de la estrategia y su implementación

Para mejorar la inserción laboral y la accesibilidad, **su empresa debe integrar la inclusión de las personas con discapacidad en todos sus procesos.**

Un compromiso corporativo sólido requiere de una estrategia elaborada con un alcance, unas metas y unas acciones claramente definidas. Una vez se ha asegurado el compromiso institucional y se ha delimitado el alcance de la estrategia, existen áreas clave que deben incluirse en el plan de inclusión de la discapacidad.

Estas incluyen los servicios y entornos accesibles, la comunicación inclusiva, la formación y el empleo, la alineación con las normas y la legislación vigentes, así como las actividades de seguimiento, marketing y promoción.



Accesibilidad en el medio urbano. Un hombre ciego camina con bastón sobre el pavimento táctil. © Anton Vierietin | Dreamstime.com

3.1 Propósito y alcance de la estrategia

Establezca las áreas prioritarias y decida qué áreas, servicios y actividades deben mejorarse en el ámbito de accesibilidad. Es importante:

- **Definir claramente los objetivos:** Incluya las metas que se pretenden alcanzar con la estrategia planteada, como mejoras en el confort del usuario, prácticas laborales inclusivas que atraigan a un segmento más amplio de fuerza laboral o la entrada a nuevos mercados que pudieran ampliar su negocio.
- **Ser realista:** Pequeños avances en mejoras de la accesibilidad, con un bajo coste, significan un avance para su empresa. Sea realista respecto a lo que es viable y comunique claramente los beneficios de cada una de las acciones implementadas.
- **Elegir el público destinatario:** Defina a quién se dirige la estrategia, ya sean empleados, clientes o proveedores a lo largo de la cadena de valor de su empresa. Determine qué departamentos deben implicarse directamente en cada proceso.
- **Comunicar los objetivos:** Asegúrese de que estos objetivos se comuniquen eficazmente no solo internamente sino también a clientes y proveedores, generando así un mayor conocimiento y compromiso.

- **Demostrar que algunas soluciones no requieren de una gran inversión:** Cuando comprenda las necesidades de sus clientes y trabaje para cambiar la cultura empresarial, podrá demostrar cómo la introducción de la accesibilidad y los cambios que implica pueden tener un coste menor del esperado.

Cómo empezar con mejoras accesibles y de bajo costo

Puede enseñar al personal cómo recibir y asistir a clientes con discapacidad, actualizar el sitio web con información sobre los niveles de accesibilidad, reorganizar el mobiliario para evitar obstáculos en los pasillos o ajustar la altura de ciertos elementos, como el mostrador de recepción o el timbre. Otras mejoras que requieren una mínima inversión pueden ser la colocación de etiquetas con alto contraste y letras grandes en puertas, ascensores e instalaciones, utilizando adhesivos o carteles impresos.

Con un presupuesto ligeramente mayor, se pueden instalar botones en braille en los ascensores, rampas portátiles para eliminar las barreras de uno o dos escalones, proporcionar sillas de ducha o relojes despertadores con vibración para huéspedes sordos. Por último, si dispone de un presupuesto más amplio, su empresa podrá planificar mejoras estructurales más complejas.

3.2 Mejoras de accesibilidad en los distintos entornos

Sea estratégico a la hora de adaptar las intervenciones en materia de accesibilidad, priorizando las mejoras en infraestructuras y servicios que aporten mayores beneficios a sus clientes y empleados. Es importante:

- **Aplicar los principios del Diseño Universal:** Implemente sus principios en los entornos, servicios, instalaciones y procesos operativos esenciales, contratando a expertos cualificados. Cuando se vaya a abrir un nuevo negocio o reformar uno ya existente, la accesibilidad deberá integrarse desde el momento del diseño para evitar así adaptaciones futuras que supongan un mayor coste.
- **Adaptarse a las operaciones de la empresa:** Planifique las mejoras en accesibilidad en función de las

características, el tamaño y los requisitos operativos particulares de su negocio. Piense tanto en sus clientes actuales como en aquellos a los que podrá llegar una vez mejorada la accesibilidad de su oferta.

- **Integrar las buenas prácticas en accesibilidad:** Incorpore las mejores prácticas de empresas competidoras o similares en el diseño y rediseño de sus productos y servicios. Tenga en cuenta que cada organización desarrolla un enfoque propio de la accesibilidad conforme avanza su estrategia.
- **Garantizar que la información que ofrezca sea accesible:** Proporcione información puntual, fiable, actualizada y de fácil comprensión, todo ello en formatos accesibles (por ejemplo, sitios web compatibles con lectores de pantalla, vídeos con subtítulos, descripciones de audio, braille o letras más grandes).



Una playa accesible con sillas anfibias para bañistas con discapacidad.

© Juan Ignacio Rodriguez Moronta | Dreamstime.com

¿Qué es el Diseño Universal?

El Diseño Universal es el diseño y la composición de un entorno de manera que pueda ser accesible, comprendido y utilizado por todas las personas, independientemente de su edad, tamaño, capacidad o discapacidad. Los siete principios del Diseño Universal, establecidos como marco de referencia para guiar el diseño de entornos, productos y comunicaciones, son:

- **Principle 1 – Uso equitativo:** El diseño es útil y comercializable para personas con diversas capacidades.
- **Principle 2 – Flexibilidad en el uso:** El diseño se adapta a una amplia gama de preferencias y habilidades individuales.
- **Principio 3 – Uso fácil e intuitivo:** El uso del diseño es fácil de entender, independientemente de la experiencia, los conocimientos, las habilidades lingüísticas o el nivel de concentración del usuario.
- **Principio 4 – Información perceptible:** El diseño comunica la información necesaria de manera efectiva al usuario, sin importar las condiciones ambientales o las capacidades sensoriales del usuario.
- **Principio 5 – Tolerancia al error:** El diseño minimiza los riesgos y las consecuencias adversas de acciones accidentales o no intencionadas.
- **Principio 6 – Esfuerzo físico mínimo:** El diseño puede ser utilizado de forma eficiente y cómoda, con un mínimo de fatiga.
- **Principio 7 – Tamaño, espacio de aproximación y uso:** Se proporciona el tamaño y el espacio adecuados para el acceso, alcance, manipulación y uso, independientemente del tamaño corporal, la postura o la movilidad del usuario.

Nota: Para más detalles y definiciones, consulte el Centre for Excellence in Universal Design.

Fuentes: Centre for Excellence in Universal Design (n.d.), 'About Universal Design' and 'The 7 Principles', CEUD, Dublin, [en línea] disponible en: <https://universaldesign.ie/> [16-09-2025].

3.3 Empleo de personas con discapacidad

Contrate a personas con discapacidad para mejorar la accesibilidad y la inclusión en el entorno laboral. Asegúrese de que los trabajadores sean valorados por sus competencias, su rendimiento y las relaciones humanas que establecen, y no por su género, origen étnico, edad o discapacidad. Es importante:

- **Garantizar la igualdad:** Proporcione a todos los candidatos las mismas oportunidades en los procesos de selección, incorporación y desarrollo profesional.
- **Proporcionar ajustes razonables:** Apoye el bienestar físico, mental y social de los empleados, así como su desempeño laboral, mostrando flexibilidad para adaptar el entorno a sus necesidades. Muchas adaptaciones, una vez acordada su aplicación, implican costes mínimos.
- **Asegurarse de evacuaciones seguras y planes de emergencia accesibles:** Diseñe y actualice los planes de emergencia y evacuación, teniendo en cuenta los requisitos específicos de las personas con discapacidad.

▪ Fomentar una cultura laboral inclusiva:

Promueva la creación de grupos de apoyo o redes de empleados con discapacidad (employee resource groups – ERGs), que contribuyan a que todo el personal se sienta integrado en la empresa.

¿Sabías que...

...según estudios recientes^a, las empresas inclusivas con las personas con discapacidad aumentan sus beneficios cuatro veces más rápido que sus competidoras? Además, los empleados con discapacidad tienden a permanecer en sus puestos de trabajo por más tiempo que aquellos sin discapacidad.

a) Disability Insider (2023), *Australian employers benefit from hiring persons with disabilities, study finds*, [en línea] disponible en <https://disabilityinsider.com/2023/03/16/education-and-employment/australian-employers-benefit-from-hiring-persons-with-disabilities-study-finds/>.

3.4 Mejoras específicas de accesibilidad a lo largo de la cadena de valor

Aunque las intervenciones en materia de accesibilidad suelen basarse en los principios del Diseño Universal y tienen un alcance general, la gran diversidad de proveedores de servicios que operan a lo largo de la cadena de valor del turismo obliga a adaptar las mejoras de accesibilidad a la naturaleza de cada negocio y a las necesidades de los clientes, tal y como se sugiere a continuación

- **Hostelería y alojamiento:** Asegúrese de que las zonas comunes, pasillos o vestíbulos estén libres de barreras, que cuenten con rampas y ascensores claramente señalizados y que estos elementos funcionen correctamente. Ofrezca habitaciones con plato de ducha sin desniveles, barras de apoyo, lavabos a menor altura y alarmas visuales y sonoras. Proporcione salas de reuniones accesibles. Procure información detallada sobre accesibilidad en las plataformas de reservas y otras páginas web, incluyendo fotos o videos. En los servicios de restauración, proporcione menús en braille, que incluyan también información sobre alérgenos.
- **Turoporadores y agencias de viajes:** Asegúrese de que se evalúe la accesibilidad de todos los eslabones de la experiencia turística antes de ofrecer productos accesibles. Forme a

los guías y a otros profesionales clave en accesibilidad y en interacción con usuarios con discapacidad. Diseñe recorridos sin barreras e itinerarios accesibles para disfrutar de las atracciones turísticas, en colaboración con expertos, con o sin discapacidad. Coopere con los destinos para promover experiencias turísticas accesibles durante la temporada media y baja. Elabore guías de viaje en formatos accesibles y facilite los datos de contacto directo de los servicios de asistencia y apoyo al cliente. Asegúrese de brindar una experiencia de calidad y soluciones efectivas en todas las etapas del viaje.

- **Transporte:** Colabore con expertos que tengan conocimientos específicos sobre discapacidad para la realización de auditorías en accesibilidad de infraestructuras y servicios de transporte. Proporcione vehículos accesibles para sillas de ruedas, autobuses lanzadera o trasladados al aeropuerto. Adopte protocolos de colas prioritarias y embarque preferente para pasajeros con discapacidad. Elimine los desniveles y huecos entre andenes y accesos a los vehículos. Diseñe paradas amplias con asientos a diferentes alturas, reposabrazos y apoyo lumbar. Forme al personal de atención al cliente y de tierra para asistir a pasajeros con discapacidad, disponiendo también de herramientas de apoyo adecuadas para una evacuación inclusiva.

- **Reuniones, congresos, convenciones e incentivos (meetings, congresses, conventions and incentives – MCCI):**

Aplique los principios del Diseño Universal en los procesos de selección y montajes de los lugares de los eventos. Proporcione salas de reuniones y conferencias accesibles, con rampas para sillas de ruedas, ascensores, aseos adaptados, pasillos amplios, podios accesibles y zonas de asiento adecuadas. Asegúrese de que todo el material de comunicación impresa y digital esté disponible en formatos accesibles. Destaque las características de la accesibilidad del

evento de forma transparente. Ofrezca adaptaciones dietéticas en la oferta de restauración y asegúrese de que las actividades sociales sean inclusivas.

Al realizar mejoras en accesibilidad, las empresas deben incorporar listas de comprobación de operaciones diarias para apoyar al personal. Estas pueden centrarse, por ejemplo, en la disposición del mobiliario en restaurantes, la preparación de habitaciones en hoteles, los protocolos de evacuación y mantenimiento, la actualización de sitios web u otras actividades operativas.

Evitar errores en la planificación de la accesibilidad

Es importante planificar adecuadamente las mejoras de accesibilidad en los servicios e infraestructuras de su empresa. **Una planificación deficiente puede implicar riesgos financieros, legales, reputacionales u operativos.** Sin una evaluación profesional y sin la orientación de expertos basada en las normas, podría terminar invirtiendo en soluciones inadecuadas (por ejemplo, rampas cortas con una pendiente superior al 10% o ascensores demasiado estrechos para sillas de ruedas). Invertir en mejoras de bajo impacto también puede suponer riesgos si no se realiza de manera exhaustiva (por ejemplo, anunciar la accesibilidad de las habitaciones antes de haber completado las labores de renovación).

Tanto para las empresas pequeñas como para las grandes, **no abordar correctamente la accesibilidad puede derivar en quejas, multas o descalificación para acceder a subvenciones públicas.** Los clientes con discapacidad y sus familias representan un mercado importante, y unos bajos niveles de accesibilidad transmiten exclusión. Además, pueden generar malas reseñas o dañar la reputación. Asimismo, las renovaciones o mejoras digitales mal programadas para avanzar en accesibilidad pueden interrumpir las operaciones diarias y afectar a las ventas. **Instalar elementos de accesibilidad sin tener en cuenta el recorrido completo del cliente puede resolver una barrera, pero crear otras.** Finalmente, no planificar el mantenimiento (por ejemplo, de ascensores, señalización, sitios web, etc.) puede revertir rápidamente los avances logrados.

3.5 Accesibilidad digital

Su empresa debe garantizar la accesibilidad digital y utilizar tecnologías inclusivas, abarcando sitios web, plataformas de reservas, aplicaciones móviles y comunicación digital, que sean acordes con las **Pautas de Accesibilidad al Contenido en la Web (WCAG)**.¹ Las soluciones de accesibilidad digital son acciones efectivas de bajo coste y alto impacto, al tiempo que mejoran la usabilidad general de los dispositivos y las plataformas. Al realizar cambios en los servicios digitales que se proponen a continuación, su negocio llegará a nuevos mercados:

- **Diseño web accesible:** Colabore con expertos en desarrollo de software para diseñar contenidos web y herramientas de edición accesibles. Garantice una navegación fácil mediante teclado o lector de pantalla y la compatibilidad con tecnologías de apoyo como comandos de voz, sistemas de traducción de texto a voz o ratones que no requieran el uso de las manos. Utilice textos alternativos para las imágenes y transcripciones en los contenidos multimedia. Proporcione contenidos escritos en alto contraste, fuentes de gran tamaño y diseño sencillo. Utilice los estándares HTML

(HyperText Markup Language) y ARIA (Accessible Rich Internet Applications).

- **Sistemas de reserva de uso fácil:**

Permita que las personas con discapacidad visual o cognitiva realicen reservas de forma autónoma. Proporcione herramientas de reserva directa de servicios accesibles. Evite los tiempos de espera previstos por el sistema demasiado cortos para poder ejecutar una reserva, así como captchas que dificulten la navegación y la toma de decisiones. Garantice la usabilidad de las plataformas para personas con discapacidad visual o cognitiva, así como la accesibilidad del software para los usuarios (por ejemplo, navegadores, reproductores multimedia o tecnologías de apoyo).

- **Comunicación inclusiva:** Recurra a un lenguaje claro, conciso y multilingüe. Asegúrese de que las instrucciones sean fáciles de seguir. Garantice la prestación de servicios de atención al cliente con discapacidad, a través de personal cualificado. Facilite documentos accesibles sobre la oferta de servicios en distintos formatos.

1 Las Pautas de Accesibilidad para el Contenido Web (WCAG) son directrices y recomendaciones técnicas para hacer que los sitios web, las aplicaciones y otros entornos digitales sean accesibles para las personas con discapacidad. Más información disponible en: <https://www.w3.org/TR/WCAG21/> [29-10-2025].

- **Mejoras continuas:** Recoja opiniones de clientes y empleados con discapacidad para mejorar los servicios. Colabore con organizaciones de personas con discapacidad en la formación y evaluación de las acciones llevadas a cabo. **Actualice regularmente** el contenido web accesible, incluyendo textos, imágenes, formularios, elementos multimedia y aplicaciones móviles.

Una mujer con discapacidad física trabajando con un laptop en una oficina de espacio abierto
© Tetiana Guzhva | Dreamstime.com



3.6 Uso de nuevas tecnologías

Las nuevas tecnologías, como la inteligencia artificial (IA), pueden mejorar la accesibilidad en tiempo real y la personalización de los servicios para los clientes con discapacidad. La realidad virtual (RV) y la realidad aumentada (RA) pueden fomentar la inclusión antes y durante la estancia. La IA, la RV y la RA permiten brindar una mejor experiencia al cliente con discapacidad, sin sustituir el componente humano ni los servicios profesionales, pero aportando mayor precisión y garantías de seguridad. Con o sin interacción o apoyo humano directo, su empresa puede utilizar IA y RV/RA para hacer que los huéspedes se sientan bienvenidos, tal y como se sugiere a continuación:

1. IA para experiencias turísticas inclusivas:

- **Asistencia personalizada:** Cuando sea posible, utilice *chatbots* y asistentes de voz basados en IA que sean compatibles con lectores de pantalla, avatares de lengua de signos o comandos de voz, para ayudar a los huéspedes a reservar habitaciones, solicitar servicios o moverse por las instalaciones.
- **Habitaciones inteligentes:** Introduzca soluciones que utilicen la IA para ajustar la iluminación, la temperatura,

las cortinas o la televisión, mediante comandos de voz o aplicaciones móviles, eliminando la necesidad de controles manuales.

- **Servicios predictivos:** Analice las preferencias y necesidades en materia de accesibilidad de los clientes (como el acceso con silla de ruedas, el apoyo visual o las necesidades dietéticas) a través de la IA, con el propósito de sugerir proactivamente servicios personalizados.
- **Comunicación inclusiva:** Proporcione servicios de traducción y transcripción en tiempo real basados en IA, como la conversión de voz a texto y de texto a voz, o, reconocimiento de lengua de signos, mejorando así la comunicación entre el personal y los huéspedes, sin descartar el apoyo humano necesario.

2. RV/RA para experiencias turísticas inclusivas:

- **Visitas virtuales previas a la estancia:** Diseñe recorridos en RV o RA que permitan explorar habitaciones, aseos y zonas comunes antes de la reserva, garantizando que las instalaciones satisfagan las necesidades en materia de accesibilidad de los clientes (por ejemplo, la altura de las camas o las características de rampas y duchas adaptadas).

- **Orientación en el espacio:** Ofrezca soluciones para que los huéspedes recorran virtualmente el establecimiento antes de su llegada, reduciendo la ansiedad y ayudándoles a planificar rutas, por ejemplo, desde su habitación hasta el restaurante o la piscina.
- **Contenido cultural accesible:** Utilice la RV y la RA para mostrar atracciones locales y museos con características adicionales de accesibilidad, como subtítulos, descripciones de audio o interpretación en lengua de signos, haciendo que la cultura sea más inclusiva para todas las personas.
- **Planificación de horarios de trabajo personalizados:** Utilice la planificación de turnos basada en la IA, que tenga en cuenta las citas médicas o los niveles de energía de los empleados con enfermedades crónicas.
- **Dispositivos de asistencia con IA:** Aplique técnicas de visión por ordenador para que los empleados con discapacidad visual puedan leer menús, reconocer clientes o moverse con ayuda digital.
- **Formación inclusiva del personal:** Ofrezca simulaciones de RV o RA con subtítulos, lengua de signos o descripción de audio, haciendo posible que los empleados con dificultades de aprendizaje practiquen la atención al cliente a su propio ritmo, a la hora de recurrir a los módulos de formación enfocados en accesibilidad.
- **Entorno de prácticas seguras:** Utilice la RV y la RA para ensayar protocolos de emergencia, permitiendo que los empleados con movilidad reducida comprendan adecuadamente los riesgos laborales y los procedimientos de evacuación.

3. IA y RV/RA para empleados con discapacidad:

- **Herramientas de comunicación accesible:** Facilite que los empleados con discapacidad auditiva o del habla utilicen sistemas de conversión de texto a voz o voz a texto, basados en la IA, para poder comunicarse con compañeros y clientes. Las herramientas de traducción en tiempo real eliminan barreras lingüísticas.
- **Automatización de tareas:** Permite que los empleados con discapacidad física o cognitiva se concentren en tareas de mayor valor a nivel operativo, automatizando tareas físicamente exigentes o repetitivas (por ejemplo, introducción de datos de registro de clientes o gestión de inventarios).

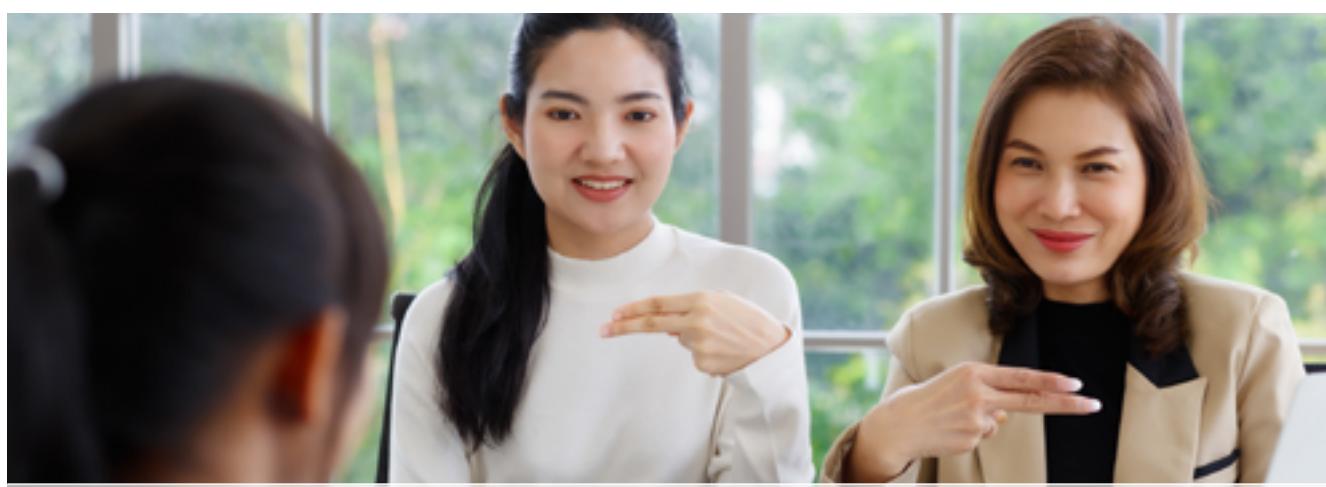
3.7 Comunicación inclusiva

Cuando no conozca los requisitos de acceso específicos de una persona, pregúntaselo de manera respetuosa; la mejor forma de comprender una situación es mediante una comunicación abierta y directa. Los siguientes pasos pueden ayudar al personal de su empresa a desarrollar habilidades en el ámbito de comunicación inclusiva:

- **Formar al personal en comunicación inclusiva:** Promueva la formación y la elaboración de guías internas sobre el uso de un lenguaje respetuoso. **Evite expresiones ofensivas**, en particular los términos como “deficiencia”, “minusválido” o “inválido”, y emplee el término “personas con discapacidad”, que describe una condición de vida sin definir a la persona.
- **Facilitar métodos alternativos de comunicación:** Ofrezca diferentes modalidades de contacto (por ejemplo,

correo electrónico, chat o intérpretes de lengua de signos), teniendo en cuenta las necesidades de acceso de cada cliente o de sus compañeros de trabajo.

- **Comunicar su estrategia de inclusión de la discapacidad:** Asegúrese de que la estrategia esté disponible, tanto en línea como en espacios físicos, en formatos accesibles como PDF accesibles, texto plano, HTML compatible con lectores de pantalla, braille electrónico e impreso, y vídeos subtitulados.
- **Hacer visible e integrar la estrategia:** Incluya la estrategia de accesibilidad en los manuales de empleados, materiales de incorporación, programas de formación y contratos con proveedores, para garantizar que la información llegue a todas las partes interesadas.



Una intérprete de lengua de signos enseña a dos mujeres cómo utilizar y comprenderla.
© Bangkok Click Studio | Dreamstime.com

3.8 Normas y legislación

La aplicación de las herramientas jurídicas y normas de accesibilidad, tanto nacionales como internacionales, es esencial para los clientes con discapacidad. Estos instrumentos proporcionan coherencia y reducen el riesgo de que los proveedores de servicios adopten soluciones fragmentadas, inadecuadas o costosas. Para cumplir con los estándares, su empresa puede optar por certificados o sellos de calidad, pero también proporcionar guías de referencia y herramientas prácticas que ayuden al personal a resolver desafíos de accesibilidad. Por tanto, las empresas turísticas deben:

- **Cumplir con las leyes y normas:**
Observe los requisitos legales y aplique los estándares nacionales, colaborando con expertos en accesibilidad para planificar su implementación.
- **Utilizar normas internacionales:**
Considere emplear los estándares internacionales como herramientas de orientación para introducir mejoras de accesibilidad de forma sistemática. En ausencia de normas nacionales, los estándares internacionales reúnen las mejores prácticas.

- **Póngase en contacto con las entidades certificadoras:**
Comuníquese con organismos de certificación nacionales o internacionales para obtener sellos o reconocimientos de niveles de accesibilidad que le permitan promocionar los logros alcanzados. Esto no solo refuerza la reputación y el valor de su marca, sino que también ofrece una ventaja competitiva a su empresa.
- **Aprender de otros:** Inspírese en las buenas prácticas de otros proveedores de servicios, destinos, oficinas de turismo y organizaciones internacionales.



Norma ISO 21902:2021 Turismo accesible para todos

Un hito importante en el avance del turismo accesible fue el desarrollo de la Norma Internacional ISO 21902:2021, publicada en 2021, **como la primera norma global integral que abarca la accesibilidad a lo largo de toda la cadena de valor del turismo.**

Esta iniciativa fue liderada por ONU Turismo, la Fundación ONCE y UNE (Asociación Española de Normalización), con aportaciones técnicas de 85 expertos de 35 países.

Esta herramienta de orientación es el resultado de un consenso multisectorial, que incluye representantes de organizaciones de personas con discapacidad y consumidores, asociaciones empresariales del sector turístico y pequeñas y medianas empresas. ONU Turismo, la Fundación ONCE y UNE publicaron una serie de recursos prácticos titulados *Cómo aplicar la Norma ISO 21902*. Consiste en seis conjuntos de directrices sencillas, adaptadas a diferentes segmentos del recorrido del cliente, para implementar esta norma y mejorar los niveles de accesibilidad en general.

Nota: El texto completo de la Norma ISO 21902:2021 está disponible en: <https://www.iso.org/standard/72126.html>. El conjunto de directrices *Cómo aplicar la Norma ISO 21902* está disponible en la biblioteca electrónica Elibrary de la ONU Turismo en: www.e-unwto.org.



Viajes de grupo inclusivos en la India con clientes y trabajadores con discapacidad. © Planet Abled

3.9 Supervisar, revisar y comunicar los avances

Celebre los pequeños logros y comunique bien las mejoras progresivas, como cuando un empleado sugiere un modelo de menú más claro o un equipo añade subtítulos a un vídeo. Estas acciones sencillas refuerzan el espíritu de equipo y demuestran que la accesibilidad es alcanzable. Es importante:

- **Recopilar comentarios a través de canales accesibles:** Facilite canales de retroalimentación accesibles y fáciles de usar para clientes y empleados con discapacidad, de modo que pueda adaptar sus estrategias.
- **Definir y revisar los indicadores clave de rendimiento (KPIs):** Establezca KPIs realistas y revise anualmente su estrategia de inclusión de la discapacidad o de accesibilidad universal.
- **Constituir un comité de accesibilidad:** Supervise la retroalimentación y mediante la evaluación de los KPIs identifique logros concretos – incluso los menores – y proponga acciones correctivas para mejorar los servicios.
- **Comunicar los avances:** Informe públicamente sobre las mejoras en materia de accesibilidad, incluyendo el tipo de intervenciones realizadas, las opiniones de los clientes y los testimonios personales de trabajadores con discapacidad, para reforzar el compromiso de la empresa.
- **Documentar los procesos:** Asegúrese de registrar de forma sistemática las mejoras y los procesos implementados para aumentar la accesibilidad. La falta de información y organización interna suelen ser las causas de la repetición de acciones ineficaces o del retroceso en los avances ya logrados.

3.10 Marketing y promoción

Es fundamental promover los logros mediante una estrategia de marketing bien estructurada con el fin de proporcionar a los clientes una visión completa de los servicios, fortalecer la marca y destacar los progresos logrados en materia de accesibilidad. Las mejoras continuas pueden reflejarse mostrando la calidad del servicio, la satisfacción del cliente y la implicación del personal, como se indica a continuación:

- **Incluir la accesibilidad en la estrategia de marketing:** Asegúrese de que las experiencias accesibles formen parte de la estrategia de marketing general. Evite tratarlas como un nicho de mercado. Los clientes con discapacidad son tan diversos como los que no la tienen.
- **Desarrollar un catálogo accesible:** Garantice que su catálogo de servicios y experiencias accesibles esté disponible en formatos accesibles. La información sobre accesibilidad debe abarcar todas las etapas del viaje, del servicio o de la experiencia que disfrutará el cliente. Ser transparente amplía su base de clientes.
- **Dar visibilidad a las opciones accesibles:** Asegúrese de que su web incluya una sección visible sobre accesibilidad que resalte las características principales y proporcione información relevante y fiable. Incluya datos de contacto específicos para consultas sobre accesibilidad y asegúrese de que estén operativos. Evite, en la medida de lo posible, los formularios genéricos de “contáctenos”.
- **Vídeos y recorridos virtuales:** Genere videos con subtítulos o audiodescripciones, que muestren las características de accesibilidad, aumentando así la visibilidad y generando confianza en sus servicios. Los recorridos virtuales interactivos permiten a los visitantes explorar previamente los espacios o servicios, familiarizándose con ellos antes de su visita.
- **Ser transparente:** Ofrezca información fiable, precisa y actualizada sobre las experiencias accesibles. No cumplir con las expectativas de los clientes con discapacidad puede causarles importantes inconvenientes y comprometer su seguridad, dañando la reputación de la marca de su empresa. Mantenga siempre la información al día, incluyendo cambios o adaptaciones temporales.
- **Mostrar diversidad:** Incluya a personas de diferentes edades y capacidades. Procure que la diversidad de las personas esté bien representada y reflejada en la promoción de sus ofertas y posicionamiento de marketing.

- **Colaborar con las autoridades:**

Trabaje con destinos, empresas locales y organizaciones de personas con discapacidad para promocionar sus servicios accesibles. Una buena promoción amplía la base de clientes y permite comercializar experiencias de turismo accesible durante la temporada media y baja.

- **Participar en eventos de accesibilidad:**

Participe en ferias y encuentros para presentar sus servicios y productos accesibles, destacar los resultados de su empresa y compartir los índices de satisfacción de sus clientes. Promocionar sus logros en los foros estratégicos otorgará visibilidad a su marca y mejorará el rendimiento de su negocio.

Una pareja de jubilados está verificando su ubicación usando un mapa de Madrid, España.

© Samwordley | Dreamstime.com



Paso 4

Gestión de la sensibilización y la formación

Además del enfoque inicial de acercamiento y de diagnóstico de la accesibilidad, su estrategia corporativa sobre turismo accesible y empleo inclusivo debe incluir una sección específica dedicada a la sensibilización sobre la discapacidad. Este documento debe elaborarse cuidadosamente antes de empezar con la formación sobre la prestación de servicios o con las operaciones internas. Como empresa, debe basar sus programas de sensibilización y formación en las siguientes acciones:

- **Abordar las barreras:** Ayude al personal a comprender los desafíos que enfrentan las personas con discapacidades visibles e invisibles a la hora de planificar sus vacaciones o de buscar empleo.
- **Impartir formación y sensibilización periódica:** Involucre al personal de todos los niveles para mejorar la comprensión, generar confianza y adquirir las competencias necesarias para eliminar barreras y promover el

bienestar del equipo. Asegúrese de que los trabajadores con discapacidad y los representantes del personal estén plenamente integrados en todo el proceso.

- **Informar al personal sobre las tendencias demográficas y las ventajas para el valor de marca:** Facilite datos e investigaciones de mercado que demuestren los beneficios de mejorar la accesibilidad y de aplicar prácticas inclusivas. Estas cifras marcan una diferencia real.
- **Reducir el estigma y los prejuicios:** Corrija la idea errónea de que las personas con discapacidad son menos capaces. Fomente la comprensión de su talento, eliminando los sesgos inconscientes. Destaque la importancia de la diversidad de experiencias y competencias tanto en el lugar de trabajo como en la prestación de servicios. Ofrezca oportunidades de voluntariado para que el personal conecte de una forma más activa con personas con discapacidad.

- **Utilizar el aprendizaje basado en escenarios:** Incorpore demostraciones prácticas, casos reales y la interacción directa con personas con discapacidad. Analice ejemplos de soluciones que beneficien tanto a los empleados como a los clientes. Presente historias de éxito de hoteles, restaurantes, destinos u otras entidades turísticas que hayan mejorado sus ingresos y su reputación, gracias a la accesibilidad.
- **Enseñar comunicación inclusiva:** Forme al personal en el uso de un lenguaje respetuoso y en cómo ofrecer asistencia. Enseñe nociones básicas de lengua de signos o el uso

de dispositivos de comunicación. Asegúrese de que el personal tenga competencias en comunicación presencial, telefónica, digital y por videollamada.

- **Adoptar tecnología inclusiva:** Manténgase al día con el uso de tecnologías modernas, como la inteligencia artificial, la realidad virtual y la robótica que transformen e innoven la experiencia de viajar.
- **Destacar que la accesibilidad es un proceso continuo:** Revise y ajuste de manera regular los procedimientos de sensibilización y formación.



Paso 5

Aplicación de prácticas de contratación inclusivas dirigidas a personas con discapacidad

Los procesos de selección y contratación deben ser inclusivos, accesibles y justos, garantizando la igualdad de oportunidades. Mediante la alianza con organizaciones de personas con discapacidad, la descripción de puestos inclusiva, los concursos y procesos de solicitud accesibles, la formación dirigida al personal de recursos humanos y las modalidades de trabajo flexibles, su empresa promoverá activamente la diversidad y la inclusión.

- **Garantizar la igualdad de oportunidades:** Asegúrese de que su empresa ofrezca igualdad de oportunidades a todas las personas candidatas en los procesos de selección. Valore a los trabajadores por sus competencias y por las relaciones que construyen con los demás, más allá del género, la raza, la edad o la discapacidad. Supervise periódicamente los datos de selección y contratación para evaluar la eficacia de sus políticas y corrobore que sus prácticas se ajustan a los principios de inclusión.

- **Colaborar con organizaciones de personas con discapacidad (OPD):** Coopere con OPD o con centros de rehabilitación y formación profesional para acceder a personas candidatas con discapacidad. Participe en ferias de empleo o programas de trabajo inclusivo. Desarrolle programas de prácticas con oportunidades de desarrollo profesional para personas con discapacidad. Colabore con organizaciones de la sociedad civil para ofrecer formación y capacitación a este amplio colectivo.
- **Descripciones de puestos inclusivas:** Utilice un lenguaje claro y evite el uso de jerga técnica. Dé prioridad a las competencias por encima de las capacidades físicas (por ejemplo, la expresión “capaz de levantar 20 kg” puede reformularse o reevaluarse en función de la necesidad). Indique explícitamente en las ofertas de empleo el compromiso de la empresa con la contratación inclusiva (por ejemplo, mediante declaraciones sobre diversidad, equidad e inclusión – DEI – o de igualdad de oportunidades), e diríjase expresamente a las personas con discapacidad a presentar su

candidatura. Publique las vacantes en plataformas accesibles.

- **Proceso de solicitud accesible:**

Asegúrese de que los portales de empleo sean compatibles con lectores de pantalla y navegación mediante teclado. Ofrezca formularios de solicitud en formatos alternativos, con letra grande, braille o lectura fácil. Permita la presentación de candidaturas por correo electrónico o teléfono. Proporcione asistencia durante el proceso de solicitud cuando sea necesario. Ofrezca información clara sobre la entrevista, incluyendo el lugar, el horario y la duración. Audite regularmente las prácticas de selección para detectar y eliminar barreras, e incorpore las aportaciones de empleados con discapacidad para mejorar los procesos.

- **Formación:** Ofrezca formación sobre sensibilización en materia de discapacidad al personal de recursos humanos y a los equipos de selección. Capacite al mismo personal en técnicas de entrevista inclusivas y en la aplicación de ajustes razonables en el lugar de trabajo.

- **Ofrezca soluciones flexibles:** Facilite formatos flexibles de entrevista (por ejemplo, proporcionando más tiempo, utilizando intérpretes o realizando entrevistas por videollamada). Adapte el mobiliario, los equipos, las herramientas, los horarios o las tareas en el puesto de trabajo. Ofrezca modalidades laborales y horarios flexibles, como el trabajo remoto o híbrido.

La señalización en braille sobre una barandilla hace posible que los usuarios con discapacidad visual se orienten mejor para acceder a las vías de tren. © Viktor Konya | Dreamstime.com



Glosario

Ajustes razonables: Se refiere a cualquier ajuste en el proceso de solicitud o contratación, en las funciones laborales o en el entorno de trabajo que sea necesario para permitir que las personas con discapacidad puedan presentar su candidatura a un puesto de trabajo, desempeñarse y avanzar en su carrera, disfrutando de igualdad de oportunidades laborales.²

Desarrollo profesional: Se refiere al proceso de gestionar y avanzar en la propia carrera mediante la adquisición de nuevas habilidades, conocimientos y experiencias a lo largo del tiempo.³

Destino turístico: Es un espacio físico, con o sin una delimitación de carácter administrativo o analítico, en el que un visitante puede pernoctar. Es una agrupación (en una misma ubicación) de

productos y servicios, y de actividades y experiencias, en la cadena de valor del turismo, y una unidad básica de análisis del sector. Un destino incorpora a distintos agentes y puede extender redes hasta formar destinos de mayor magnitud. Es, además, inmaterial, con una imagen y una identidad que pueden influir en su competitividad en el mercado.⁴

Diseño Universal: Es el diseño y la composición de un entorno de manera que pueda ser accedido, comprendido y utilizado en la mayor medida posible, de la forma más independiente y natural posible; en la más amplia variedad de situaciones, por cualquier persona, de cualquier edad o tamaño, y con cualquier capacidad o discapacidad física, sensorial, de salud mental o intelectual.⁵

2 European Union – Your Europe (2025), *Reasonable accommodation*, European Commission, Brussels, [en línea] disponible en: https://europa.eu/youreurope/business/human-resources/employee-rights-representation/reasonable-accommodation/index_en.htm [29-10-2025].

3 Career Development Institute (n.d.), ‘What is career development?’, CDI, Stourbridge, [en línea] disponible en: <https://www.thecdi.net/about-us/career-development-and-the-cdi/what-is-career-development> [29-10-2025].

4 Organización Mundial del Turismo (2019), *Definiciones de turismo de la OMT*, ONU Turismo, Madrid, DOI: <https://doi.org/10.18111/9789284420858>.

5 Centre for Excellence in Universal Design (2025), ‘About Universal Design’, [en línea] disponible en: <https://universaldesign.ie/> [29-10-2025].

Diversidad, equidad e inclusión (DEI): Se utiliza para describir políticas y programas que promueven la representación y participación de todas las personas, independientemente de su edad, etnia, capacidades, género, religión, cultura u orientación sexual.⁶

Empleo en las industrias turísticas: El empleo en las industrias turísticas puede medirse como el número de las personas empleadas en las industrias turísticas en cualquiera de sus empleos, como el número de las personas que desempeñan su empleo principal en las industrias turísticas, o como el número de los empleos en las industrias turísticas.

Empleo inclusivo: Se refiere a prácticas que permiten a todas las personas en edad de trabajar, independientemente de su origen o capacidades, participar en trabajos de calidad y remunerados.⁷

Instalaciones turísticas: Se refiere a la infraestructura, los servicios y las comodidades diseñados específicamente para crear un entorno y un destino que promueva atracciones de entretenimiento para los turistas y mejore sus experiencias de viaje.⁸

Normas de accesibilidad: Son directrices y regulaciones, adoptadas mediante un consenso técnico, para garantizar que los productos, servicios, entornos y plataformas digitales sean accesibles para todas las personas, independientemente de sus capacidades.⁹

Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS): Objetivos adoptados por las Naciones Unidas en 2015 como un llamamiento internacional a la acción para erradicar la pobreza, proteger el planeta y garantizar que para 2030 todas las personas disfruten de paz y prosperidad.¹⁰

6 Dunn, L. (2020), 'What Is Diversity, Equity & Inclusion (DEI)?', InclusionHub,[en línea] disponible en: <https://www.inclusionhub.com/articles/what-is-dei> [29-10-2025].

7 Sustainability Directory (2025), 'Inclusive Employment Practices', [en línea] disponible en: <https://esg.sustainability-directory.com/term/inclusive-employment-practices/> [04-11-2025].

8 Definición basada en: Italian national institute of statistics (n.d.), 'Tourism', Istat, Rome, [en línea] disponible en: https://seriestoriche.istat.it/fileadmin/documenti/18_Glossary_Tourism.pdf [04-11-2025].

9 Be my eyes (2025), 'Accessibility Standards Explained: What You Need to Know', [en línea] disponible en: <https://www.bemyeyes.com/business/accessibility-standards-explained/> [04-11-2025].

10 United Nations (2015), 'Transforming our world: the 2030 Agenda for Sustainable Development', A/RES/70/1, UN, New York, [en línea] disponible en: <https://sdgs.un.org/2030agenda> [03-11-2025].

Organización de gestión/marketing de destinos (OGD/OMD): Una organización de gestión/marketing de destino (OGD/OMD) es la entidad organizativa principal, pudiendo formar parte de ella diversas autoridades, agentes y profesionales, y facilita las alianzas dentro del sector turístico con miras a un proyecto colectivo para el destino. Las estructuras de gobernanza de las OGD/OMD varían desde una única autoridad pública hasta un modelo de alianza público-privada, y su función esencial es iniciar, coordinar y gestionar ciertas actividades, tales como la aplicación de políticas turísticas, la planificación estratégica, el desarrollo de productos, la promoción y el marketing y el trabajo de los Convention Bureau.¹¹

Trabajo decente: La Organización Internacional del Trabajo (OIT) define el trabajo decente como “trabajo productivo para mujeres y hombres en condiciones de libertad, equidad, seguridad y dignidad humana”.¹²

Turismo accesible: Se refiere a un proceso colaborativo entre distintos actores que permite a las personas con discapacidad y con requisitos de acceso específicos – incluyendo las dimensiones de movilidad, visión, audición y cognición – desenvolverse de manera independiente, con equidad y dignidad, mediante la prestación de productos, servicios y entornos turísticos diseñados de forma universal.¹³

Turismo senior: Forma de turismo dirigida a adultos mayores, de 65 años en adelante. A medida que la población mundial envejece, esta forma de turismo está creciendo rápidamente. Los viajeros senior suelen priorizar el ocio, las experiencias culturales y el bienestar, prefiriendo generalmente estancias más largas, horarios de viaje flexibles y servicios de alta calidad durante temporadas bajas.¹⁴

11 Organización Mundial del Turismo (2019), *Definiciones de turismo de la OMT*, ONU Turismo, Madrid, DOI: <https://doi.org/10.18111/9789284420858>.

12 Organización Internacional del Trabajo (2023), Productividad y condiciones de trabajo, OIT, Ginebra, [en línea] disponible en: <https://www.ilo.org/es/temas-y-sectores/productividad-y-condiciones-de-trabajo> [25-11-2025].

Organización Internacional del Trabajo (n.d.), ‘Trabajo decente’, OIT, Ginebra, [en línea] disponible en: <https://www.ilo.org/topics-and-sectors/decent-work> [03-11-2025].

13 World Tourism Organization (2013), *Recommendations on Accessible Tourism*, UN Tourism, Madrid, DOI: <https://doi.org/10.18111/9789284415984>.

14 Domínguez Vila, T. (2024), ‘Introduction to A Research Agenda for Senior Tourism: a global vision of senior tourism today’, en: Domínguez Vila, T (ed.), *A research Agenda for Senior Tourism*, Edward Elgar Publishing, Cheltenham, [en línea] disponible en: <https://doi.org/10.4337/9781035312993.00005> [29-10-2025].

Viaje/turismo:¹⁵ *Viaje* se refiere a las actividades de los viajeros. Un viajero es alguien que se desplaza entre diferentes ubicaciones geográficas, por cualquier motivo y durante cualquier duración. El visitante es un tipo particular de viajero, y, por lo tanto, el turismo es un subconjunto del viaje.

Turismo se refiere a la actividad de los visitantes y es un fenómeno social, cultural y económico que implica el desplazamiento de personas a países o lugares fuera de su entorno habitual por motivos personales o de negocios o profesionales.

Un hombre usuario de silla de ruedas experimentando la realidad virtual en una galería de arte.
© Anna Tolipova | Dreamstime.com



15 World Tourism Organization (n.d.), ‘Glosario de términos de turismo’, ONU Turismo, Madrid, [en línea] disponible en: <https://www.untourism.int/es/glosario-terminos-turisticos> [29-10-2025].

Copyright © 2025, Organización Mundial del Turismo (ONU Turismo)
 Copyright, foto de portada: © Andriy Shevchuk | [Dreamstime.com](#)

Guía de accesibilidad para empresas turísticas

ISBN, versión impresa: 978-92-844-2742-0

ISBN, versión electrónica: 978-92-844-2743-7

DOI: 10.18111/9789284427437

Edición en inglés:

Accessibility Guidelines for Tourism Businesses

DOI: <https://doi.org/10.18111/9789284427130>

Publicado por la Organización Mundial del Turismo (ONU Turismo), Madrid, España.

Primera edición: 2025

Todos los derechos reservados.

Organización Mundial del Turismo (ONU Turismo)

Calle del Poeta Joan Maragall, 42

28020 Madrid, España

Tel.: (+34) 915 67 81 00

Correo electrónico: info@untourism.int

Sitio web: www.untourism.int

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.

La Organización Mundial del Turismo no garantizan la exactitud de los datos incluidos en esta publicación y no acepta ninguna responsabilidad por cualquier consecuencia de su uso. La mención de empresas o productos concretos no implica que sean avalados o recomendados por la Organización Mundial del Turismo con preferencia a otros de naturaleza similar que no se mencionan. El informe o los resultados no constituyen ningún tipo de asesoramiento, recomendación, representación o aprobación, y no deben utilizarse para tomar (o abstenerse de tomar) decisiones específicas de inversión o de otro tipo.

ONU Turismo se compromete al uso de un lenguaje inclusivo y reconoce que el lenguaje está en constante evolución. Las palabras utilizadas en el presente documento, independientemente del número y género específicamente utilizados, se considerarán e interpretarán de manera que incluyan cualquier otro número, singular o plural, y cualquier otro género, masculino, femenino o neutro, según lo requiera el contexto.

Citación recomendada:

Organización Mundial del Turismo (2025), *Guía de accesibilidad para empresas turísticas*, ONU Turismo, Madrid, DOI: <https://doi.org/10.18111/9789284427437>.

Todas las publicaciones de la Organización Mundial del Turismo están protegidas por derechos de autor. Por lo tanto, y salvo indicación contraria, ninguna parte de la presente publicación 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 Organización Mundial del Turismo 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 Organización Mundial del Turismo en España se solicitará por mediación de:

Centro Español de Derechos Reprográficos (CEDRO)

Calle Alcalá, 21, 2º der.

28014 Madrid, España

Tel.: (+34) 913 08 63 30

Correo electrónico: cedro@cedro.org

Sitio web: www.cedro.org

Los interesados en reproducir publicaciones de la Organización Mundial del Turismo 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:

<https://www.untourism.int/un-tourism-publications>.

Presidenta del Comité de investigación de ONU Turismo:

Zoritsa Urosevic, Directora Ejecutiva

Departamento de autoría de ONU Turismo:

Departamento de Ética, Cultura y Responsabilidad Social

Equipo editorial de ONU Turismo:

Departamento de Ética, Cultura y Responsabilidad Social

Sección de Publicaciones de ONU Turismo

Equipo de revisión por pares:

Anna-Lisa Zug y Lara Kogge, Agencia para el Desarrollo Económico y Empresarial (AWE)

Diseño: ONU Turismo

Maquetación: Impacto Creativo de Comunicación, España

Con el apoyo de:



9 789284 427420



ONU Turismo

La Organización Mundial del Turismo (ONU Turismo), organismo especializado de las Naciones Unidas, es una organización internacional con un papel central y decisivo en la promoción y el desarrollo de un turismo responsable, sostenible y accesible para todos. Constituye un foro mundial para cuestiones de política turística y una fuente útil de conocimientos en materia de turismo. En la actualidad está integrada por 160 países, 6 territorios, 2 observadores permanentes y más de 500 Miembros Afiliados.

www.untourism.int