

# **TURISMO ACCESIBLE. Atención al cliente con capacidades restringidas.**

Lic. Agueda Fernandez

Lic. Mariano Calgaro

## **Introducción**

Todos sabemos lo importante que es la Primera Impresión. El primer contacto que establecemos con el público tiene que ser sólido. La información y la atención al cliente resultan instrumentos decisivos para la creación de la imagen de una empresa, o destino. En este sentido, para atender a las personas con capacidades restringidas debemos contar por un lado con el compromiso de la dirección de la organización y por otro con la adecuada formación del personal.

La atención al cliente es un componente básico en el turismo accesible, principalmente cuando hablamos de personas con capacidades restringidas. Por esta razón, capacitar al personal es imprescindible para ampliar el ejercicio de su profesión y brindar un servicio de calidad a los clientes.

Cuando el personal aprende y respeta ciertas reglas de etiqueta, los huéspedes, comensales, visitantes o turistas con capacidades restringidas se sienten más cómodos y generan beneficios no solo económicos, sino que mejora la competitividad en la empresa. Poner en práctica estas reglas es una forma sencilla de contribuir a la captación y satisfacción de nuevos clientes con capacidades restringidas.

Este artículo ofrece algunas sugerencias básicas a seguir, en donde cualquier solución que se produzca, en relación a la atención de los clientes, deberá apoyarse en criterios básicos como la diversidad, la autonomía, la dignidad, la seguridad y la compatibilidad.

Necesariamente las empresas turísticas han de tener en consideración aspectos como la autonomía, la seguridad y la comodidad, información amplia y pertinente antes y durante el servicio y personal competente.

## **El turismo accesible**

Diversas disciplinas afirman que nos dirigimos hacia una civilización del ocio donde la utilización correcta del tiempo libre del hombre adquiere una importancia fundamental para su desarrollo psíquico y social, lo que se convierte en un gran desafío para las instituciones públicas y privadas en la búsqueda de la igualdad de oportunidades para el aprovechamiento del tiempo libre, en este caso el turismo. Entendemos el ocio como una experiencia integral de la persona y un derecho humano fundamental. Hoy el turismo tiene un peso notable en la economía de muchos países y es uno de los primeros capítulos del comercio internacional. En este sentido, se propone desarrollar y promover el Turismo Accesible, que se entiende como "el complejo de actividades originadas durante el tiempo libre orientado al turismo y la recreación que posibilitan la plena integración desde la óptica funcional y psicológica de aquellas personas con capacidades restringidas, obteniendo durante las mismas una plena satisfacción individual y social del visitante del destino turístico<sup>1</sup>". Apuntamos a una oferta turística que pueda ser utilizada por cualquier persona, independientemente de las habilidades, capacidades o necesidades que presente.

El turismo accesible lleva a establecer pautas de integración durante la actividad para el conjunto de personas con capacidades restringidas que lleva a establecer principalmente pautas de accesibilidad, calidad y seguridad integrales para este colectivo que involucra entre otros segmentos de la demanda al grupo de la tercera edad, al grupo familiar con niños pequeños, niños y niñas, adolescentes y personas pequeñas, personas con discapacidad temporal (mujeres embarazadas, personas accidentadas o en procesos de rehabilitación, etc.) y personas con discapacidades permanentes (motrices, sensoriales, mentales y múltiples); que según las estadísticas generales conforman un segmento de aproximadamente el 40% de la población mundial; por lo que se requiere una particular atención al tema durante el proceso de planificación de actividades turísticas y recreativas.

Algunas de las razones por las cuales se fomenta el turismo accesible para las personas con capacidades restringidas son según la Organización Mundial del Turismo (OMT) y Fundación ACS, "un segmento emergente de la demanda turística. Hay un amplio consenso en que es una demanda que se caracteriza por ser: creciente, multicliente ya que cada persona discapacitada suele viajar acompañada,

---

<sup>1</sup> Grünewald L., Sanjuanbenito Aguirre, R., y Pantano, L., (2007), Manual de pautas de calidad de atención para personas con capacidades restringidas, Fundación Turismo para Todos.

potenciadora de la imagen del destino, no estacional especialmente en el turismo de playa, y capaz de generar ingresos por encima de la media del turismo convencional<sup>2</sup>. Asimismo es un derecho básico que garantiza la no discriminación por razones de edad, discapacidad o características funcionales, favorece la participación social y económica en igualdad de oportunidades y es un elemento básico de calidad de la oferta turística.

El turismo accesible considera variables de gran significación como son en primer lugar, la accesibilidad al medio físico entendida bajo el enfoque de que "cualquier persona debe poder disponer y utilizar las edificaciones, servicios o productos en igualdad de condiciones que los demás. Y esto implica algo más que eliminar u ofrecer una alternativa a un escalón en la entrada de un edificio, implica tener las mismas oportunidades y beneficios y disfrutar de los mismos programas o servicios que los demás<sup>3</sup>".

En segundo lugar la calidad de atención al cliente, donde la OMT en su sexta reunión del Comité de Apoyo a la Calidad realizada en Varadero, entiende a la calidad del turismo como "el resultado de un proceso que implica la satisfacción de todas las necesidades, exigencias y expectativas legítimas de los consumidores respecto a los productos y servicios, a un precio aceptable, de conformidad las condiciones contractuales mutuamente aceptadas y con los factores subyacentes que determinan la calidad tales como la seguridad, la higiene, la accesibilidad, la transparencia, la autenticidad y la armonía de una actividad turística preocupada por su entorno humano y natural<sup>4</sup>". Aquí se tiene en cuenta que, para el pleno desarrollo de un individuo se necesita potencializar principalmente tres variables: la confianza en uno mismo, la independencia y sentimiento de solidaridad en las distintas fases de su desarrollo (individual, de pareja, grupal o social). En el siguiente punto se desarrollarán las pautas de atención al cliente como un componente básico en un turismo accesible de calidad.

---

<sup>2</sup> Organización Mundial del Turismo (OMT) y Fundación ACS, (2014), Manual sobre turismo accesible para todos Alianzas público-privadas y buenas prácticas, OMT, Madrid.

<sup>3</sup> Instituto de Mayores y Asuntos Sociales (IMSERSO) (2003), Plan de Accesibilidad 2003-2010. ACCEPLAN. Libro Blanco. "Por un nuevo paradigma, el Diseño para Todos, hacia la plena igualdad de oportunidades". Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Instituto de Mayores y Asuntos Sociales. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Madrid. pp 19

<sup>4</sup> Organización Mundial del Turismo (OMT) (2003), Definición preparada y modificada por el Comité de Apoyo a la Calidad en su sexta reunión (Varadero, Cuba, 9 y 10 de mayo de 2003)

## **Pautas de Atención al cliente con capacidades restringidas**

Para atender correctamente a las personas con capacidades restringidas, la cuestión clave es hacerlo con naturalidad. Se debe evitar los prejuicios y dejarse llevar por las indicaciones que la persona haga, ya que ningún individuo es igual a otro y cada uno conoce mejor que nadie sus propias necesidades.

Según la Plataforma Representativa Estatal de Discapacitados Físicos, se exponen a nivel general una serie de principios que es preciso tener en cuenta cuando atendemos a clientes con capacidades restringidas:

- **Diversidad:** las situaciones y necesidades personales de los clientes son múltiples.
- **Autonomía:** favorecer la máxima autonomía posible de los clientes en el uso de instalaciones y servicios, especialmente de aquellos que tengan alguna limitación en su movilidad y/o comunicación, evitando así que dependan de otras personas.
- **Dignidad:** en ningún caso debe atentarse contra la dignidad de la persona y su derecho a la privacidad.
- **Seguridad:** el uso de las instalaciones y servicios turísticos deberán ser seguros para todos los clientes, por tanto cualquier ayuda técnica que se brinde o solución de accesibilidad debe velar por la integridad de quienes las utilizan y de quienes no las necesiten.
- **Compatibilidad:** la accesibilidad ha de ser una cualidad integrada en los servicios e instalaciones turísticas, que garantice la posibilidad de uso y disfrute de todo tipo de clientes, sin perder la esencia propia o naturaleza de las mismas.

De la misma manera, existen pautas generales que hay que tener en cuenta y que pasamos a enumerar:

### **- PREGUNTAR ANTES DE AYUDAR.**

No dar por sentado que una persona necesita ayuda sólo porque tenga una capacidad restringida. Si el entorno es accesible, las personas con capacidades restringidas se suelen manejar sin dificultad. Por ejemplo los adultos mayores desean ser tratados como personas independientes. Ofrecer ayuda sólo si la persona parece necesitarla. Y si acepta la ayuda, preguntar cómo ayudar antes de actuar.

*- SER CAUTO CON EL CONTACTO FÍSICO.*

Algunas personas con capacidades restringidas dependen de sus brazos para mantener el equilibrio. Tomarlas del brazo -incluso si la intención es ayudar- podría hacerles perder el equilibrio. Evitar dar palmadas a las personas en la cabeza o tocar su silla de ruedas, escúter o bastón ya que éstas consideran que los elementos son parte de su espacio personal.

*- PENSAR ANTES DE HABLAR.*

Siempre dirigirse directamente a la persona con alguna capacidad restringida, no a su acompañante, ni a su ayudante o intérprete de lenguaje de señas.

*- NO DAR NADA POR SENTADO.*

Las personas con capacidades restringidas saben mejor que nadie lo que pueden o no hacer. No decidir por ellas acerca de su participación en cualquier actividad.

*- RESPONDER CON GENTILEZA A LAS SOLICITUDES.*

Cuando las personas con capacidades restringidas piden un lugar o una adaptación en el establecimiento o destino, no se están quejando. Demuestran que se sienten lo suficientemente cómodas como para pedir lo que necesitan. Y si se les responde de manera positiva, es probable que vuelvan y comenten a sus amigos el buen servicio que recibieron.

*- BRINDAR INFORMACIÓN VERAZ*

La información correcta y veraz es fundamental. Se debe conocer el nivel de accesibilidad del establecimiento para poder ofrecer datos ajustados a la realidad. Además, debe aprender y saber describir el establecimiento o destino para transmitirlo con precisión y claridad.

Estas son algunas de las indicaciones para que su comunicación con personas con capacidades restringidas sea fluida. Recordar su condición de **PERSONA** por encima de su situación, respetando su dignidad.

Ahora bien, la Convención Internacional de Derechos de Personas con Discapacidad aprobada en 2006 en su artículo primero expone que “las personas con discapacidad incluyen a aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las

demás<sup>5</sup>". A continuación se detallan pautas de atención que aconseja el Comité de Entidades Representantes de Personas con Discapacidad -CERMI- y PREDIF para el grupo de personas con discapacidad.

### **Personas sordas o con discapacidad auditiva**

- No hablarle nunca sin que lo estén mirando.
- Situarse en un lugar donde lo puedan ver con claridad: hablarles de cerca, de frente, a su altura y con el rostro suficientemente iluminado.
- Hablarles con naturalidad, ni muy rápido ni muy despacio. Vocalice bien sin exagerar ni gritar. Puede ayudar con gestos naturales y/o del uso de escritura si es necesario.
- Si no lo entienden, repita el mensaje o constrúyalo de otra forma más sencilla, pero correcta y con palabras de significado similar.
- No hablar de modo rudimentario o en argot. No se comunique con palabras sueltas.
- Cuando le hablan no trate de aparentar que ha entendido si no es así. Si es necesario pídale que le repitan. Tenga en cuenta que el ritmo y la pronunciación no son los acostumbrados.
- Si, además, son personas sordas usuarias de la Lengua de Señas, utilícela directamente, o bien cuente con la presencia de un profesional de la interpretación.

### **Personas ciegas o con discapacidad visual**

Las diferencias individuales, aptitudes personales, nivel de autonomía, etc., hacen que cada persona tenga niveles diferentes de funcionamiento.

- Preguntar antes de ofrecer ayuda, evitando la imposición de la misma y la sobreprotección.
- Al principio puede ser aconsejable acompañar y mostrar el espacio en el que se va a desenvolver.
- Al acompañar a una persona con discapacidad visual debe ofrecer el brazo y caminar un paso delante de ella.
- Identificarse y asegurarse de que sabe que el interlocutor se dirige a ella.
- No ausentarse sin avisar.
- Ser precisos y específicos en el mensaje y no sustituir el lenguaje oral por gestos.
- Mantener un entorno ordenado, evitando puertas entreabiertas, objetos fuera de su lugar, etc.
- Pequeñas modificaciones ambientales pueden favorecer la autonomía: buena iluminación, contraste, algún sonido indicador, etc.

---

<sup>5</sup> Organización de Naciones Unidas -ONU-, (2007), "Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad", ONU, Nueva York.

- No todas las personas con discapacidad visual acceden de la misma forma a la información. Según su resto visual, sus habilidades precisarán Braille, textos impresos en tinta, herramientas informáticas, macrotipo, etc., y cada uno adaptado a sus necesidades.
- Si el cliente lleva un perro guía, debe dejarlo acceder a las mismas estancias que dicho cliente. Los perros guías tienen según la Legislación Argentina el derecho de acceder a los mismos espacios que el cliente con discapacidad visual.

### **Personas con enfermedad mental**

- Tratar a una persona con enfermedad mental de forma similar que al resto de las personas: de forma natural, con respeto y discreción.
- Mantener una comunicación clara, sin ambigüedades, evitando confusiones.
- Mostrarnos francos en la relación para evitar suspicacias, situaciones de tensión o rivalidad.
- Cuando se de una situación de nerviosismo o desconcierto, comenzar tranquilizándonos nosotros mismos.
- Respetar sus silencios y su espacio vital.
- Escuchar a las personas y no juzgarlas, estando a su lado aún cuando no se les comprenda o no se esté de acuerdo con ellas y aceptando las diferencias.
- Comprender que, como en otras discapacidades, la enfermedad no es algo que se elige sino que llega sin pedir permiso. Aceptar la enfermedad no implica pensar que no hay solución. Precisamente los problemas se pueden solucionar cuando uno es consciente de que existen.
- Obtener información. Si comprendemos lo que le pasa al enfermo le podremos ayudar más y mejor.
- Fomentar la integración de las personas con enfermedad mental en actividades normalizadas mejorará su autoestima y el concepto social que el resto de la sociedad tiene de ellas.

### **Personas con discapacidad intelectual**

- Tratémosle de acuerdo a su edad, pero adaptándonos a su capacidad.
- Seamos naturales y llanos en nuestra manera de hablar a una persona con dificultades de comprensión por su limitación intelectual. Expresarse usando un vocabulario sencillo, asegurándose de que nos ha comprendido.
- En una conversación pueden responder lentamente, por lo que hay que darles tiempo para hacerlo. Sea paciente, flexible y muestre siempre apoyo.

- Si se tiene que explicarle algo, dirigirse a ella con instrucciones claras y concisas, acompañadas, si podemos, de modelos de acción (ejemplos, demostraciones, guiar con la mano, etc.).
- Procura estar atento a sus respuestas, para que puedas adaptar la comunicación si fuera necesario.
- Ayudar solo en lo necesario, dejando que se desenvuelva sola en el resto de las actividades.
- Facilitar su relación con otras personas.

### **Personas con discapacidad física**

- Ofrece tu ayuda para alcanzar o levantar objetos, abrir puertas o ventanas, usar máquinas expendedoras y otro tipo de equipos.
- En compañía de alguien que camina despacio y/o utiliza muletas, ajustemos nuestro paso al suyo.
- Si desconocemos el manejo de alguna ayuda técnica (silla de ruedas, andador, teclados especiales...), preguntar al usuario cómo ayudarle.
- Si conversa con una persona durante un paseo procure no situarse detrás de la silla sino a un costado de la misma, dentro de su campo visual.
- Esté atento a las capacidades del usuario. Algunas personas pueden caminar con algún elemento de ayuda pero utilizan la silla para desplazarse más rápido y no realizar grandes esfuerzos.
- Para hablar con una persona en silla de ruedas, siempre que sea posible, situémonos de frente y a su misma altura.
- Procure que las personas que usan muletas o sillas de ruedas las puedan dejar siempre al alcance de la mano. Lo más adecuado sería que pudieran permanecer en la propia silla de ruedas, no cambiarles a otro asiento. Pero cuando el usuario de la silla la deje por cualquier circunstancia, no la aleje de su alcance.
- Si el saludo a una persona discapacitada mediante un apretón de manos no es posible o resulta muy delicado realice cualquier otro gesto que denote un acercamiento según el grado de cercanía que corresponda, desde una breve palmadita en el brazo hasta un abrazo. Si la persona tiene amputado el brazo derecho no dude en saludarle estrechando su brazo izquierdo por lo que usted también deberá hacerlo con esta mano.
- No se apoye en la silla de ruedas de una persona que la está utilizando, es parte de su espacio corporal.

*El trato adecuado forma parte de las variables a tener en cuenta en lo que se denomina turismo accesible, turismo para todos, turismo sin barreras y/o turismo sin restricciones. Esta concepción teórica de la temática, es necesaria que se entienda para todos aquellos que son parte de la actividad turística. Se requiere una conciencia colectiva que permita transitar sin barreras por la vida a todas las personas que tienen capacidades restringidas a fin de mejorar la calidad de vida del turista y generar una integración real en cada una de las actividades que el hombre realiza cuando hace turismo.*

### **Lic. Agueda Fernandez**

- Docente, Investigadora y Capacitadora especializada en Turismo Accesible y Seguridad para personas con capacidades restringidas.
  - Licenciada en Administración Hotelera. Universidad Nacional de Quilmes
  - Docente de la Carrera de la Lic. en Administración Hotelera. Universidad Nacional de Quilmes
  - Investigadora. Proyecto de Investigación "Seguridad, Derechos humanos e inclusión social en el turismo. Análisis de la seguridad y la accesibilidad para las personas con capacidades restringidas". Universidad Nacional de Quilmes
  - Maestranda en Desarrollo y Gestión de Turismo, Universidad Nacional de Quilmes
  - Coordinadora Programa de Extensión Universitaria Universidad, gobierno y empresa para el desarrollo de destinos turísticos sustentables. Gestión de la seguridad, salud, derechos humanos y inclusión social en el tiempo libre destinado al turismo y la recreación
  - Coodirectora Proyecto de Extensión Universitaria Turismo accesible. Accesibilidad e inclusión social para personas con capacidades restringidas en el turismo y la recreación.
- E-mail: [nagueda@unq.edu.ar](mailto:nagueda@unq.edu.ar)

### **Lic. Mariano Calgaro**

- Licenciado en Administración Hotelera. Universidad Nacional de Quilmes.
  - Maestrando en Desarrollo y Gestión del Turismo. Universidad Nacional de Quilmes.
  - Investigador. I+D Seguridad, Derechos humanos e inclusión social en el turismo. Análisis de la seguridad y la accesibilidad para las personas con capacidades restringidas.
  - Codirector del Proyecto de extensión Universitaria UNQ "Universidad, gobierno y empresa para el desarrollo de destinos turísticos sustentables. Seguridad y Derechos humanos en el turismo.
  - Integrante del Programa de extensión Universitaria UNQ "Universidad, gobierno y empresa para el desarrollo de destinos turísticos sustentables.
- E-mail: [marianocalgaro@yahoo.com.ar](mailto:marianocalgaro@yahoo.com.ar)

## **BIBLIOGRAFÍA**

- Barón, C., Franco P., et al, (2004), Curso de turismo accesible. Diagnostico y bases para un plan integral de supresión de barreras, editor IMSERSO, España.
- Comité de Entidades Representantes de Personas con Discapacidad -CERMI-Aragón- (2009), Consejos para un trato adecuado a las personas con discapacidad, CERMI-Aragón, España.
- Domínguez Vila, T., Fraiz Brea, J. A., y Alén González, E., (2011), "*Turismo y accesibilidad. Una visión global sobre la situación de España*", Cuadernos de Turismo, Nº 28, Universidad de Vigo, España, pp. 23-45
- Grünewald L., Sanjuanbenito Aguirre, R., y Pantano, L., (2007), Manual de pautas de calidad de atención para personas con capacidades restringidas, Fundación Turismo para Todos.
- Instituto de Mayores y Asuntos Sociales (IMSERSO) (2003), Plan de Accesibilidad 2003-2010. ACCEPLAN. Libro Blanco. "Por un nuevo paradigma, el Diseño para Todos, hacia la plena igualdad de oportunidades". Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Instituto de Mayores y Asuntos Sociales. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Madrid.
- Organización Mundial del Turismo (OMT) y Fundación ACS, (2014), Manual sobre turismo accesible para todos Alianzas público-privadas y buenas prácticas, OMT, Madrid.
- Organización Mundial del Turismo (OMT) (2003), Definición preparada y modificada por el Comité de Apoyo a la Calidad en su sexta reunión (Varadero, Cuba, 9 y 10 de mayo de 2003)
- Organización de Naciones Unidas -ONU-, (2007), "Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad", ONU, Nueva York.
- Plataforma Representativa Estatal de Discapacitados Físicos (PREDIF), (2011), Atención al cliente con discapacidad y otras necesidades especiales, PREDIF, Madrid.
- Suárez Sandomingo, J. M., (coord.), (2009), "*La pedagogía del ocio: Nuevos desafíos*", Colección Perspectiva Pedagógica N.º 4, Editorial Axac, Lugo.