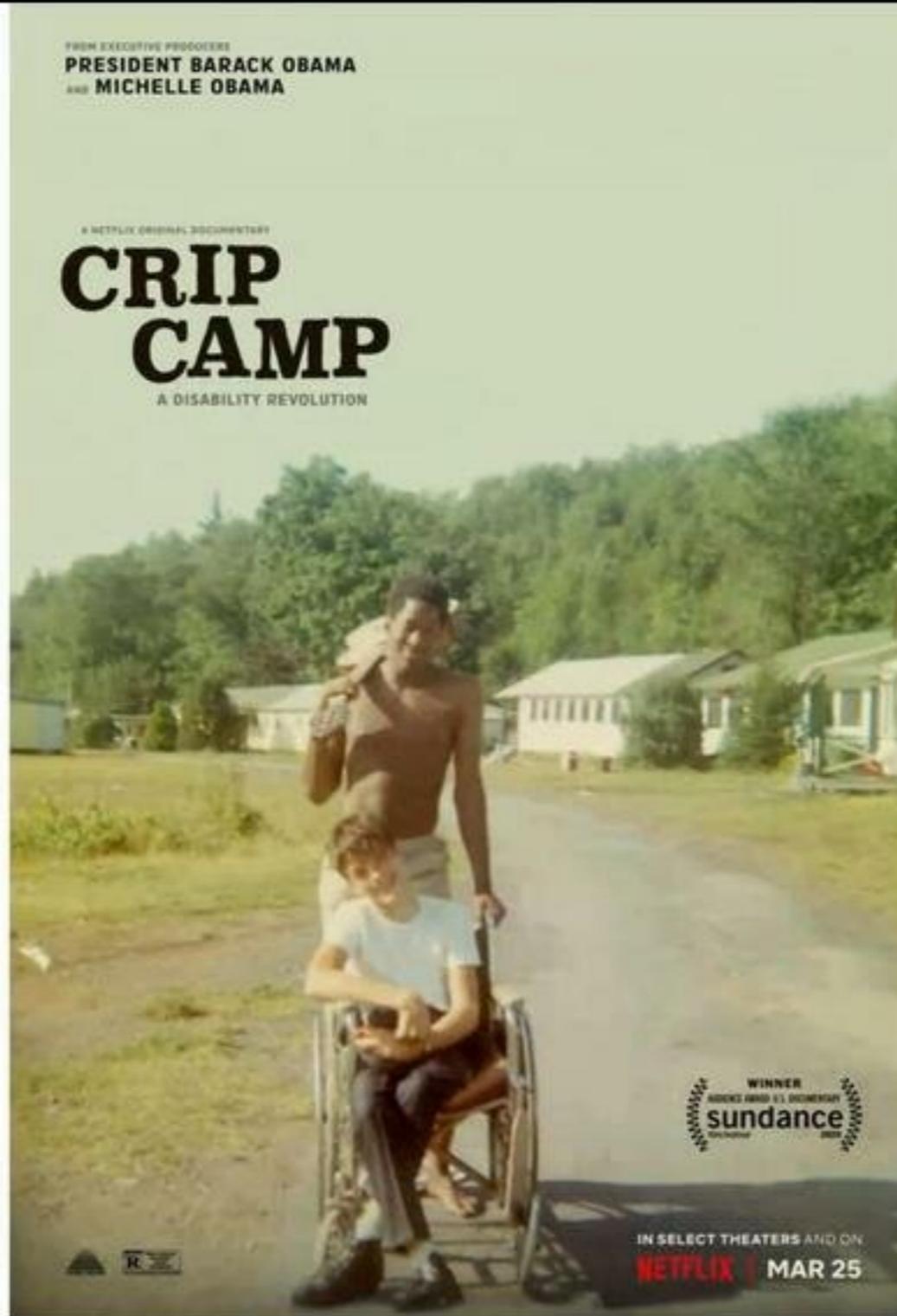




NATALIAVINDAS.COM

**Tarea:**  
Ver esta película  
en Netflix



REDCOSTARRICENSEDE  
TURISMOACCESIBLE

Luego de verla,  
comentar con los  
compañeros





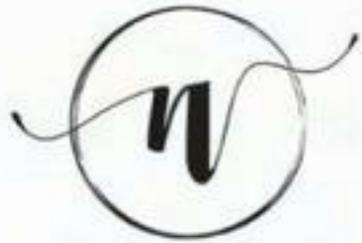
NATALIAVINDAS.COM



REDCOSTARRICENSEDE  
TURISMOACCESIBLE

# Servicio a turistas con discapacidad

Por: Ing. Natalia Vindas, CPABE -2



NATALIAVINDAS.COM



REDCOSTARRICENSEDE  
TURISMOACCESIBLE

# Agenda

- Presentación
- Discapacidad, accesibilidad e inclusión
- Perfiles de turistas con discapacidad y barreras que encuentran
- Legislación nacional e internacional
- Beneficios del Turismo Accesible
- Ejemplos de buenas prácticas



NATALIAVINDAS.COM



REDCOSTARRICENSEDE  
TURISMOACCESIBLE

# Presentación



Imagen de: [www.freepik.com](http://www.freepik.com)



NATALIAVINDAS.COM



REDCOSTARRICENSEDE  
TURISMOACCESIBLE

## ¿ Qué es la discapacidad ?

La discapacidad según la Organización Mundial de la Salud (OMS),  
es la **interacción** entre las **características del organismo humano**  
y las **características de la sociedad** en la que vive.





NATALIAVINDAS.COM



RED COSTARRICENSE DE  
TURISMO ACCESIBLE

## ¿ Qué es la accesibilidad ?

Grado en el que todas las personas pueden utilizar un objeto,  
visitar un lugar o acceder a un servicio,  
independientemente de sus capacidades técnicas, cognitivas o físicas.

***“Una buena accesibilidad es aquella que existe,  
pero que pasa desapercibida para la mayoría de los usuarios.”***

- Enrique Rovira-Beleta -



NATALIAVINDAS.COM



REDCOSTARRICENSEDE  
TURISMOACCESIBLE



© Design for All Foundation



NATALIAVINDAS.COM



RED COSTARRICENSE DE  
TURISMO ACCESIBLE

## ¿ Qué es la inclusión ?

La inclusión es un enfoque que responde positivamente a la **diversidad de las personas**, entendiendo que esta es una oportunidad para el **enriquecimiento de la sociedad**, a través de la participación activa en todos los procesos sociales, culturales y económicos de las comunidades.

- Unesco, 2005 -



NATALIAVINDAS.COM



REDCOSTARRICENSEDE  
TURISMOACCESIBLE

## Perfiles de turistas con discapacidad





NATALIAVINDAS.COM



REDCOSTARRICENSEDE  
TURISMOACCESIBLE

## Personas con discapacidad física

Personas que tienen alguna dificultad en su movilidad.

- Personas que usan sillas de ruedas (manuales o eléctricas)
- Personas que usan prótesis en sus piernas o brazos
- Personas que usan andaderas o bastones
- Personas que tienen dificultad para utilizar sus manos
- Personas de talla baja
- Personas con sobrepeso



NATALIAVINDAS.COM



REDCOSTARRICENSEDE  
TURISMOACCESIBLE





NATALIAVINDAS.COM



REDCOSTARRICENSEDE  
TURISMOACCESIBLE

## **Barreras en el turismo para personas con discapacidad física**

- Información sobre el nivel de accesibilidad de la oferta turística
- Transporte accesible
- Acceso a las instalaciones físicas
- Actividades turísticas adaptadas a sus habilidades
- Equipo especializado que permita realizar actividades que generalmente NO accesibles para personas con discapacidad.

4



NATALIAVINDAS.COM



REDCOSTARRICENSEDE  
TURISMOACCESIBLE

## Personas con discapacidad visual

Personas que tienen dificultad para ver, aún con el uso de elementos de apoyo.

- Personas con ceguera total o visión parcial que usan bastón
- Personas con ceguera total o visión parcial que usan perro guía
- Personas con resto visual que varía según sea de día o de noche
- Personas con situaciones visuales degenerativas



NATALIAVINDAS.COM



REDCOSTARRICENSEDE  
TURISMOACCESIBLE





NATALIAVINDAS.COM



REDCOSTARRICENSEDE  
TURISMOACCESIBLE

## **Barreras en el turismo para personas con discapacidad visual**

- Autonomía en el espacio físico
- Audiodescripciones
- Información táctil y extra sensorial
- Momentos de silencio
- Personal capacitado para asistirle



NATALIAVINDAS.COM



REDCOSTARRICENSEDE  
TURISMOACCESIBLE

## Personas con discapacidad auditiva

Personas que tienen alguna dificultad para escuchar,  
aún con el uso de elementos de apoyo.

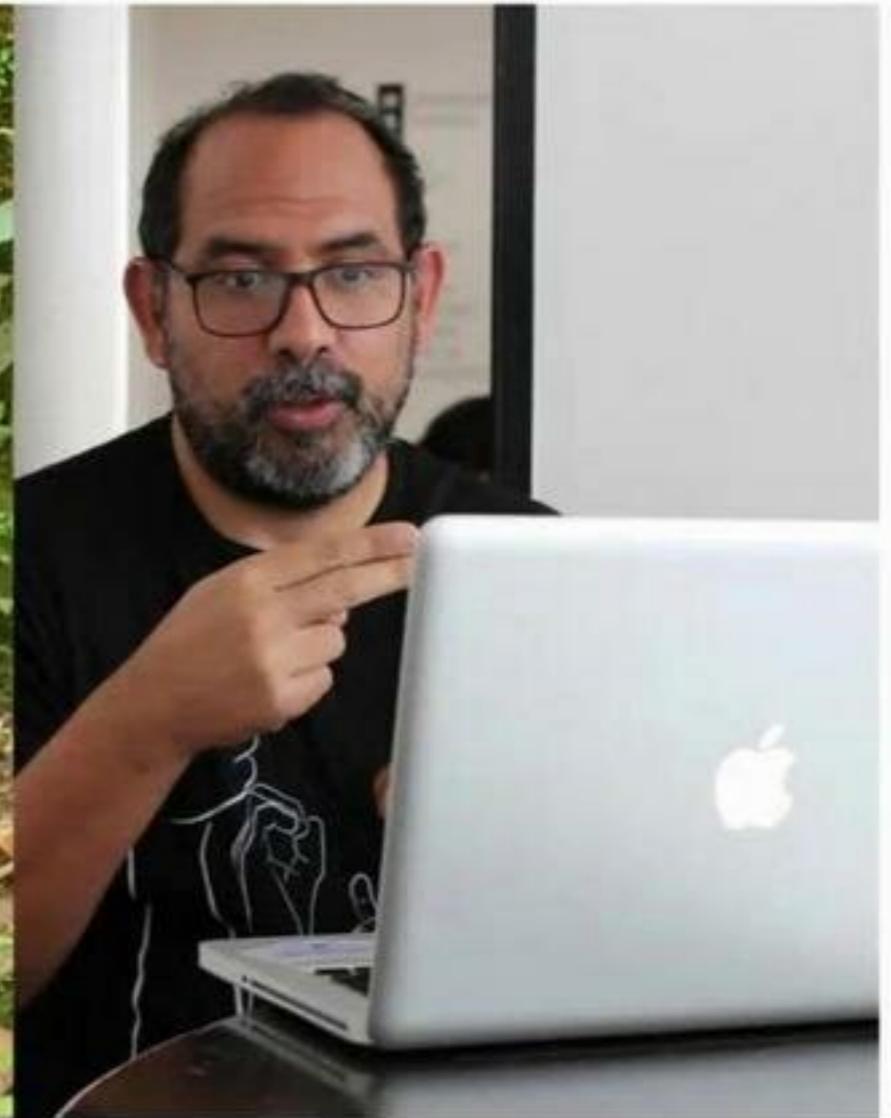
- Personas sordas que usan la lengua de signos para comunicarse
- Personas sordas que utilizan audífonos



NATALIAVINDAS.COM



RED COSTARRICENSE DE  
TURISMO ACCESIBLE





NATALIAVINDAS.COM



RED COSTARRICENSE DE  
TURISMO ACCESIBLE

## **Barreras en el turismo para personas con discapacidad auditiva**

- Personal capacitado para brindar información en lengua de señas
- Guías visuales con información de último minuto en medios de transporte
- Señales de luz en casos de emergencia
- Equipo especializado, como alarmas vibratorias



NATALIAVINDAS.COM



RED COSTARRICENSE DE  
TURISMO ACCESIBLE

## **Personas con discapacidad cognitiva/intelectual y/o sicosocial (neurodiversidad)**

Personas que presentan dificultad para adaptarse a situaciones de la vida diaria,  
como comunicarse, aprender, resolver problemas o socializar.

- Personas con Síndrome de Down
- Personas con autismo
- Personas con alteraciones del lenguaje (dislexia, discalculia y dispraxia)
- Personas con déficit atencional



NATALIAVINDAS.COM



REDCOSTARRICENSEDE  
TURISMOACCESIBLE

**Personas con Síndrome de Down**



NATALIAVINDAS.COM



RED COSTARRICENSE DE  
TURISMO ACCESIBLE

## Personas con Autismo

El Trastorno del Espectro Autista o TEA es definido como un trastorno neurobiológico que altera el comportamiento social, la comunicación y el lenguaje del individuo, con un repertorio de intereses y actividades restringido, estereotipado y repetitivo

(The National Autistic Society from United Kingdom, 2016).



NATALIAVINDAS.COM



REDCOSTARRICENSEDE  
TURISMOACCESIBLE



**Personas con Autismo**



NATALIAVINDAS.COM



REDCOSTARRICENSEDE  
TURISMOACCESIBLE

## **Barreras en el turismo para personas con discapacidad cognitiva y/o sicosocial**

- Poca información detallada en la web sobre las actividades turísticas
- Comunicación directa
- Falta de formación sobre autismo en el personal turístico
- Espacios muy ruidosos con muchas personas
- Atrasos grandes en el transporte



NATALIAVINDAS.COM



RED COSTARRICENSE DE  
TURISMO ACCESIBLE

**¿Qué otras barreras han identificado?**





NATALIAVINDAS.COM



RED COSTARRICENSE DE  
TURISMO ACCESIBLE

¿Qué otras barreras han identificado?





NATALIAVINDAS.COM



REDCOSTARRICENSEDE  
TURISMOACCESIBLE

## Legislación aplicable en Costa Rica

- 1 Ley 8661 . Convención de los Derechos de las PcD
- 2 Ley 7600 y su reglamento. Igualdad de Oportunidades para las PcD
- 3 Otras leyes referentes a la discapacidad
- 4 Normas INTECO - ISO



REDCOSTARRICENSEDE  
TURISMOACCESIBLE

## able en Costa Rica

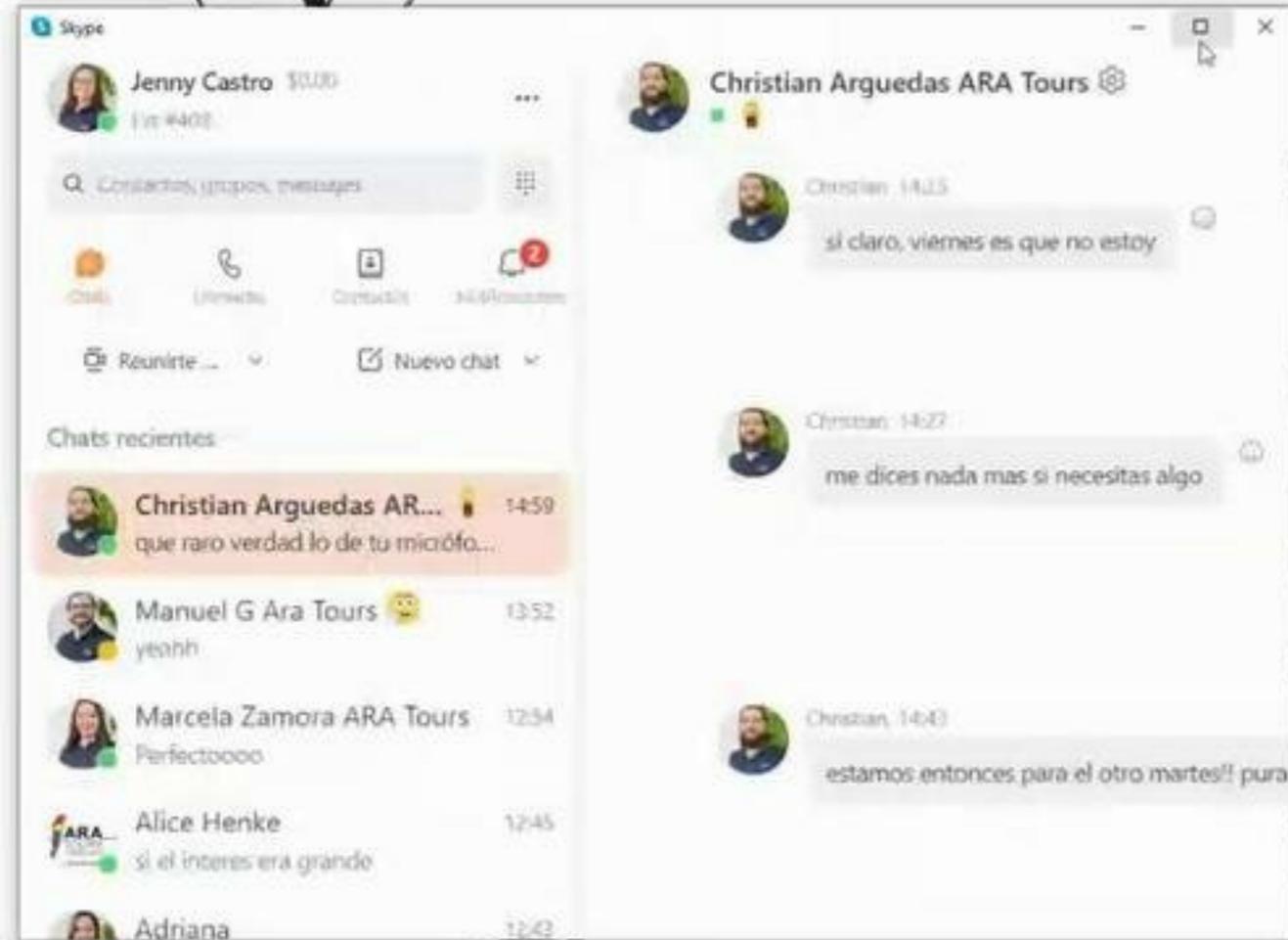
de los Derechos de las PcD

mento. Igualdad de  
las PcD

es a la discapacidad

4

Normas INTECO - ISO





NATALIAVINDAS.COM



REDCOSTARRICENSEDE  
TURISMOACCESIBLE

## **Ley 8661. Convención de los Derechos de las PcD**

La ley 8661 es un tratado internacional de la ONU, sobre derechos humanos que deben ser visibilizados.

Cada país acepta y ratifica la convención.



NATALIAVINDAS.COM



REDCOSTARRICENSE DE  
TURISMO ACCESIBLE

## **Ley 7600 y su reglamento Igualdad de oportunidad para las PcD**

La ley 7600 rige desde 1996 y es de las primeras referencias mundiales con respecto a derechos de PcD. Su reglamento indica referencias técnicas que deben cumplirse.

Se encuentra en actualización en la Asamblea Legislativa.



NATALIAVINDAS.COM



REDCOSTARRICENSE DE  
TURISMO ACCESIBLE

## Otras leyes referentes a discapacidad

- Ley 9379 de Promoción de la Autonomía Personal de las PcD
- Ley 9822 de Reconocimiento y Promoción de la Lengua de Señas Costarricense (LESCO)
- Ley 9940 Cumplimiento de Derechos y Desarrollo de Oportunidades de las Personas con Trastorno del Espectro Autista



NATALIAVINDAS.COM



REDCOSTARRICENSEDE  
TURISMOACCESIBLE

## Normativas INTECO / ISO

Existen normativas nacionales e internacionales que si bien no son de acatamiento obligatorio, son una medida de calidad a productos y servicios.

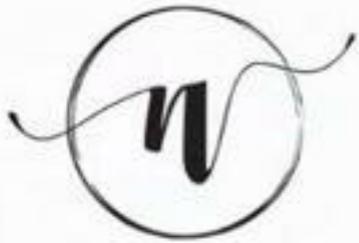
Las normas INTECO sobre accesibilidad fueron declaradas de interés público y son de [acceso gratuito](#).



Fundación  
**ONCE**

**TURISMO ACCESIBLE**





NATALIAVINDAS.COM



REDCOSTARRICENSEDE  
TURISMOACCESIBLE

# Cadena de la Accesibilidad en el Turismo



Fuente: Predif



NATALIAVINDAS.COM



REDCOSTARRICENSEDE  
TURISMOACCESIBLE

# Beneficios del Turismo Accesible

**Desestacionalidad:** según la Unión Europea el 51% del segmento de personas con discapacidad, viven de pensiones y viajan en cualquier época del año.

**Multicliente** en su gran mayoría, viajan acompañadas de al menos una persona. Escogen el alojamiento en función del **nivel de accesibilidad**. Están dispuestos a gastar más durante sus vacaciones.

**Mejor imagen.** La accesibilidad es una inversión social estratégica rentable que ayuda a transformar el sector e incrementar los ingresos posicionándose como líderes en el tema.



NATALIAVINDAS.COM



REDCOSTARRICENSEDE  
TURISMOACCESIBLE

# Beneficios del Turismo Accesible

El turismo accesible en Europa representa alrededor de **356 Billones de Euros** o sea el 12% del mercado turístico.

Además, la población adulta mayor (la OMS proyecta que será una tercera parte de la población mundial para el año 2050) presenta requerimientos de accesibilidad muy similares a los de la población con discapacidad, así que **son MUCHAS las personas** que se benefician con el turismo accesible.



NATALIAVINDAS.COM



REDCOSTARRICENSEDE  
TURISMOACCESIBLE

# Beneficios del Turismo Accesible

**Cumplir con criterios de CST en:** capacitación al personal para atender personas con discapacidad, contrataciones inclusivas y cumplimiento de la Ley 7600.

**Incentivo fiscal** a favor de empleadores que contratan personas con discapacidad, según Ley 7092.



NATALIAVINDAS.COM



REDCOSTARRICENSE DE  
TURISMO ACCESIBLE

## Retos para el sector turístico en CR

- Contar con **hospedaje suficiente**, pues son pocos los hoteles que ofrecen suficientes habitaciones accesibles para atender a estos grupos.
- **Completar la cadena de la accesibilidad**: el turista no llega solo a quedarse en la habitación, quiere ir a la piscina, restaurante, hacer actividades, transportarse... y la accesibilidad debe estar en todos estos aspectos.
- **Capacitar al personal** para que sepa atender las necesidades específicas de cada condición de discapacidad.



NATALIAVINDAS.COM



REDCOSTARRICENSEDE  
TURISMOACCESIBLE

# Ejemplos de Buenas Prácticas en el turismo de Personas con Discapacidad



NATALIAVINDAS.COM



REDCOSTARRICENSEDE  
TURISMOACCESIBLE



**Il Viaggio Travel:** Agencia especializada en turismo de familia y turismo de personas con discapacidad, trayendo de Europa y Estados Unidos al menos 5 personas con discapacidad al mes, en un flujo en aumento desde el 2016.



NATALIAVINDAS.COM



REDCOSTARRICENSEDE  
TURISMOACCESIBLE



**Hotel Evergreen:** hotel en Tortuguero que se ha capacitado en accesibilidad y atención a turistas con discapacidad. Además, ha realizado gran cantidad de adaptaciones en sus instalaciones para que sean más accesibles.



NATALIAVINDAS.COM



REDCOSTARRICENSEDE  
TURISMOACCESIBLE



**Mistico Park:** Parque natural con senderos accesibles, con alquiler de scooters y personal entrenado en accesibilidad y atención a personas con discapacidad.



NATALIAVINDAS.COM



REDCOSTARRICENSEDE  
TURISMOACCESIBLE



**Transportes SOLISA:** Empresa de transporte privado de turismo que cuenta con varias unidades adaptadas para llevar turistas usuarios de silla de ruedas.

## Contacto:

Ing. Natalia Vindas Pérez

Teléfono: +506 8892 5237

Correo: [nataliavindas@gmail.com](mailto:nataliavindas@gmail.com)

Página web: [www.nataliavindas.com](http://www.nataliavindas.com)

Redes sociales:



@nataliavindasperez



@nataliavindasp



Natalia Vindas CPABE Level 2 Advanced (IAAP)



NATALIAVINDAS.COM