

FORMACIÓN EN MATERIA DE ACCESIBILIDAD EN EL SECTOR TURÍSTICO

Juan Miguel Rubio Márquez*

I. INTRODUCCIÓN

Tras unos inicios marcados por el ostracismo de las personas que sufrían cualquier problema de accesibilidad en post de disfrutar de una oferta turística de excelencia, y tras la adaptación de la mayoría de establecimientos (aunque no todos) del canal HORECA (Hoteles, Restaurantes y Caterings) nacionales por ofertar un “turismo realmente para todos”, la formación destinada hacia esas personas que realizar su labor profesional dentro del sector servicios y más concretamente en el sub-sector turístico se hace imprescindible, si bien la oferta actual como veremos más adelante es insuficiente aún.

Además del componente social y ético, avalado por principios de igualdad de derechos y oportunidades y no discriminación (que rigen el ordenamiento jurídico comunitario y nacional), la existencia de un turismo que integre a todo tipo de personas, Turismo Accesible, tiene un componente claramente económico ya que en el mundo hay más de mil millones de personas ((15% de la población mundial), que viven con algún tipo

de discapacidad reconocida y las cifras van al alza). En lo que respecta al continente europeo, este cuenta con una población de personas con diversidad funcional estimada en 50 millones, según datos publicados por distintos organismos de la Unión Europea, donde un 10% (más de 3,5 millones de personas con discapacidad) de esta población, acompañados siempre de familia y amigos, eligen nuestro país como destino turístico.

En relación con el conjunto de potenciales turistas, hay que destacar que las personas con diversidad funcional suponen un 10-15% de los potenciales consumidores, por lo que una formación de los profesionales que trabajan en el sector turístico de nuestro país y su mejor adaptación ante este tipo de cliente no sólo puede ser interpretado como buenas prácticas empresariales en materia relativa a la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de cada empresa, sino que puede mostrar un elemento de diferenciación para mejorar la competitividad de cada empresa y con ello poder captar a esta tipología de turistas, si bien, es preciso puntualizar que cuando hablamos de turismo

* Presidente de la Asociación de Antiguos/as Alumnos/as de las Escuelas de Hostelería y Turismo de la Junta de Andalucía (ACEHTA)

y discapacidad, hay que referirse además del colectivo de personas con diversidad funcional física, sensorial o psíquica, a un número considerable de personas mayores, con problemas de salud y Personas con Movilidad Reducida (PMR), así como con problemas crónicos de salud asociados a la discapacidad como la diabetes, enfermedades cardiovasculares o trastornos mentales, siendo esta una población, que supone una enorme fuente de clientes donde muchos de ellos viajan fuera de las temporadas de mayor ocupación, por lo que además se conforman como una buena fuente de negocio ante la temida estacionalidad turística sufrida en muchos puntos de España.

Según la ONU, en el año 2050, el 21% de la población mundial superará los 60 años, en la Unión Europea esta cifra será mayor ya que el 40% de la población tendrá más de 60 años y un 10% más de 80 años, con ello podemos hacernos una idea de la importancia de la adecuación de las ofertas de turismo y ocio a este segmento poblacional, donde la adaptación y capacitación de los recursos humanos de cada empresa turística determinará en gran medida, una mayor o menor facturación en la misma a partir de ahora.

II. MARCO DE DESARROLLO DE LA FORMACIÓN ACTUAL SOBRE DISCAPACIDAD

Tras los resultados obtenidos a través del Informe Mundial sobre la Discapacidad, realizado por parte de la Organización Mundial de la salud y el Banco Mundial (2011) en su Recomendación nº 3: “Adoptar una

estrategia y un plan de acción nacionales sobre discapacidad”, numerosos estados seguirían llevando estrategias a largo plazo para mejorar el bienestar de las personas con discapacidad.

En España, la actual Estrategia Española sobre Discapacidad 2012-2020, está marcada por la lista de tareas realizadas entre los años 2010-2015 procedentes de la Estrategia Europea sobre Discapacidad 2010-2020, la cual está centrada en la supresión de barreras y donde la Comisión de la CEE ha identificado ocho (8) ámbitos primordiales de actuación (accesibilidad, participación, igualdad, empleo, educación y formación, protección social, sanidad y acción exterior), estando centrada en cinco (5) objetivos “*que persiguen garantizar un desarrollo sostenible e inclusivo, permitiendo a la UE avanzar hacia una sociedad del conocimiento*”, de los que tres (3) de ellos, tienen conexión directa con las políticas sobre discapacidad, en concreto los referidos al empleo, el abandono escolar y la pobreza; por lo que son de objeto prioritario en la Estrategia Española sobre Discapacidad 2012-2020 desde un punto de vista de transversalidad.

El objetivo concreto en materia de Educación sobre discapacidad que marca la Estrategia Europea sobre Discapacidad 2010-2020, se refiere a “*Reducir la proporción de abandono escolar prematuro desde el actual 15% hasta un nivel inferior al 10%. En el caso de España, el objetivo será reducir la tasa de abandono escolar prematuro hasta el 15%. El abandono escolar prematuro se define como la proporción de población de entre 18 y 24 años que no sigue en el siste-*

ma educativo y que no ha completado estudios de educación secundaria superior. En este sentido, mejoras en este indicador para la población con discapacidad ha de tener un impacto relativamente elevado sobre el indicador general para toda la población.

Además cita también como objetivo en este apartado el de “Garantizar que la proporción de personas con edades comprendidas entre treinta y treinta y cuatro años que han terminado la educación superior supere el 40% (en el caso de España, el 44%). A pesar de representar una reducida proporción de la población de 30 a 34 años, las personas con discapacidades pueden contribuir a alcanzar este objetivo, especialmente si tenemos en cuenta la inferior proporción de personas con discapacidad con estudios de educación superior”.

Estas disposiciones se fundamentan en el artículo 10 del **Tratado de Funcionamiento de la UE (TFUE)** que defiende la necesidad de “... *luchar contra toda discriminación por razón de discapacidad...*”, así como su artículo 19 que afirma “... *podrá adoptar acciones adecuadas para luchar contra la discriminación por motivo de discapacidad*”. Todo ello, encaminado a la consecución de un crecimiento inteligente, sostenible e integrador que, además, permita ofrecer oportunidades de mercado y promover la innovación, puesto que la creciente demanda de consumidores de edades avanzadas, supone una oportunidad empresarial a favor de generar productos y servicios “accesibles para todos”. Entre ellos, lógicamente, el turismo se posiciona como uno de estos sectores cardinales.

Dentro de sus ámbitos de actuación, la UE dota de importancia a la **formación de los profesionales** que desarrollarán los productos y servicios “accesibles para todos”, fomentando “... *la incorporación de la accesibilidad y el «diseño para todos» en los planes de estudios educativos y de formación profesional de las profesiones pertinentes...*”. No obstante y ahí es donde **se resiente la oferta de formación actual sobre discapacidad**, es que cabe entender que el contexto de estas medidas **se centran mayoritariamente en planes formativos relativos a tareas técnicas de diseño urbano, arquitectónico y de transportes**; así como a que los objetivos en materia de Educación de la Estrategia Europea sobre Discapacidad 2010-2020, actuarán mayoritariamente **en reducir la tasa de abandono escolar prematuro y aumentar el número de personas con discapacidad con educación superior, no incluyendo** contenidos relativos a la **formación transversal de cualquier profesión para la atención al cliente con discapacidad**.

Por otro lado y dentro de las distintas medidas que incluye la **Estrategia Española sobre Discapacidad 2012-2020**, en el ámbito de la **Educación y la Formación** aboga por “*avanzar en la inclusión de asignaturas que coadyuven a garantizar los derechos de las personas con discapacidad*”, así como “*promover la incorporación de la perspectiva de género y discapacidad en los estudios en materia educativa*”.

No obstante, el principio de **Transversalidad de las políticas en materia de discapacidad** aboga por ampliar las actuaciones más allá de los “... *planes, programas y*

acciones específicos, pensados exclusivamente para estas personas, sino que comprenden las políticas y líneas de acción de carácter general en cualquiera de los ámbitos de actuación pública, en donde se tendrán en cuenta las necesidades y demandas de las personas con discapacidad". Por ello, propone que la componente de la discapacidad sea incluida como valor esencial en las organizaciones, al igual que se ha incorporado la **sostenibilidad medioambiental** dentro de las políticas y estrategias, tanto de las Administraciones Públicas como de las empresas. Al igual que la sostenibilidad ambiental ha requerido del planteamiento de acciones formativas destinadas al capital humano de las distintas organizaciones, con el objetivo de sensibilizar y dotar de conocimientos a estos profesionales para la integración de los valores medioambientales en el desempeño de sus funciones, se plantea **la necesidad de formar a los recursos humanos del sector turístico en el ámbito de la atención al cliente con discapacidad**, para que este aspecto sea englobado, de manera transversal, en los principales perfiles profesionales de la Familia Profesional de Hostelería y Turismo.

Tras detectar a finales del pasado año 2013 estas afirmaciones a la conclusión desde la entidad que presido, del Proyecto "ACCETUR, estudio de detección de necesidades formativas en el ámbito de la atención del cliente con discapacidad y necesidades especiales en el sector turístico andaluz" <http://accetur.aacehta.es/>, galardonado con el Premio Andalucía del Turismo 2014 al "Mejor Proyecto de Formación e Investigación" por los planes formativos realizados en la atención de clientes

con discapacidad, los cuáles propusimos a principios del pasado año 2014 aplicar dentro de los certificados de profesionalidad de la familia de Hostelería y Turismo de la Formación Profesional para el Empleo (como veremos más adelante, más escuetos en formación sobre discapacidad que el Sistema de Formación Reglada) al Instituto Nacional de Cualificaciones (INCUAL), perteneciente al Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, dichos módulos formativos, siendo actualmente estudiados por dicho organismo.

En definitiva, la necesidad de una formación específica sobre la discapacidad hacia los profesionales del sector turístico, no sólo se plantea desde un prisma social, sino que existe un importante principio inspirador basado en los **efectos económicos de las acciones destinadas a las PCD's** (Personas con Discapacidad), destacando el desarrollo y aparición de nuevas profesiones y actividades relacionadas con la atención de este colectivo. Por tanto, el fomento de una adecuada cualificación de los profesionales del sector puede abrir excelentes oportunidades de negocio para las empresas turísticas de nuestro país, bien generando productos y servicios propios, o bien adaptando y aplicando nuevas herramientas y recursos para completar su actual oferta turística (TIC accesibles, por ejemplo).

III. OFERTA FORMATIVA ESPAÑOLA EN TURISMO ACCESIBLE

Si bien es cierto que se plantean acciones de sensibilización general de la ciudadanía,

pautas de concienciación sobre el cumplimiento normativo de los empresarios, inclusión de contenidos formativos en los planes de estudio de las carreras técnicas, formación en la atención al cliente con discapacidad en las Administraciones Públicas o cualificación y reciclaje de los perfiles profesionales relacionados con el mantenimiento de espacios e instalaciones en el sector turístico, realmente y como veremos a continuación, no hay ninguna estrategia que incluya de manera específica el planteamiento de acciones formativas que **cualifiquen a los recursos humanos del sector turístico en la atención del cliente con discapacidad**, algo esencial como hemos visto en párrafos anteriores.

A continuación repasaremos la oferta formativa sobre discapacidad que se oferta en España:

III.1. Grado de Turismo

El Grado de Turismo es una titulación multidisciplinar, con un plan de estudios diseñado desde distintas perspectivas, que conforma un perfil profesional múltiple que comprende distintas competencias en el ámbito de la actividad turística, como planificación, análisis, gestión o jurisprudencia. Está formado por 240 créditos europeos, que se distribuyen en 4 cursos de un año de duración/curso.

Competencias transversales y específicas del Grado de Turismo

Para desagregar las competencias de este Grado Universitario, el cuál impartan casi

50 universidades españolas, se ha consultado el Libro Blanco del Grado de Turismo de la Agencia Nacional de la Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA), publicación de referencia en numerosos estudios, ya que muestra el trabajo llevado a cabo por una red de universidades españolas en el análisis de las competencias que conforman esta titulación, con el objetivo de diseñar un título de grado adaptado al Espacio Europeo de Educación Superior (EEES).

Este documento clasifica las **competencias** en dos grandes grupos, **transversales y específicas**, que, a su vez, se agrupan en distintas categorías, según la figura 1:

De las competencias genéricas o transversales que aparecen en el Grado de Turismo, se pueden extraer dos, pertenecientes a la categoría de competencias personales, vinculadas con el ámbito de artículo:

- **Habilidades en las relaciones interpersonales.** Disposición y habilidad para comunicarse con los otros con el trato adecuado, con atención y simpatía.
- **Reconocimiento a la diversidad y la multiculturalidad.** Capacidad de comprender y aceptar la diversidad social y cultural como un componente enriquecedor personal y colectivo, con el fin de desarrollar la convivencia entre las personas sin incurrir en distinciones.

Ambas competencias hacen relación, de manera directa e indirecta, a la atención al cliente con discapacidad y la necesidad de formar profesionales cualificados y sensibi-

Figura 1
Tipos de competencias del Grado de Turismo,
según el Libro Blanco de ANECA



FUENTE: AACEHTA desde el contenido del Libro Blanco del Grado de Turismo de ANECA.

lizados en el trato adecuado de la diversidad.

Una vez realizada una valoración de cada una de las competencias genéricas presentes en el Grado, en función de la importancia que supone dentro del perfil profesional de Turismo, siguiendo una escala realizada por los expertos encargados de realizar el Libro Blanco (medidas del 1 al 4, siendo 1 = ningún nivel de esta competencia y 4 = mucho nivel de esta competencia), se detectó el grado de importancia que, en función de los distintos ámbitos y perfiles profesionales como puede verse en los cuadros 1 y 2, referidos concretamente a los perfiles profesionales de los departamentos de alojamiento y restauración:

De ellos, sorprende que en el ámbito de los servicios de **ALOJAMIENTO**, los perfiles profesionales deben poseer mucho nivel en estas competencias, como se desprende de la valoración cercana al 4 que le asignan los expertos de media. Por perfiles, tan sólo el **Jefe de Administración** obtiene un 3, siendo en el resto de los casos valorado un nivel máximo en *Habilidades en las relaciones interpersonales y Reconocimiento a la diversidad y la multiculturalidad*.

Por su parte y como polo opuesto, en el caso de los perfiles pertenecientes al ámbito de la **RESTAURACIÓN**, la valoración media de estas competencias es ligeramente inferior al caso anterior. No obstante, la competencia *Habilidades en las relaciones*

Cuadro 1
Valoración de las competencias genéricas seleccionadas en el ámbito del ALOJAMIENTO, según perfiles profesionales

		Habilidades en las relaciones interpersonales	Reconocimiento a la diversidad y la multiculturalidad
Alojamiento	Director Hotel	4	4
	Director Alojamiento	4	4
	Jefe Recepción	4	4
	Jefe Administración	3	3
	Jefe Comercial	4	4
	Gobernanta	4	4
	Valoración Media	3,89	3,89
Promedio total competencias		3,89	

FUENTE: AACEHTA desde el contenido del Libro Blanco del Grado de Turismo de ANECA

Cuadro 2
Valoración de las competencias genéricas seleccionadas en el ámbito de la RESTAURACIÓN, según perfiles profesionales

		Habilidades en las relaciones interpersonales	Reconocimiento a la diversidad y la multiculturalidad
Restauración	Director F&B	4	3
	Director Banquetes y Convenciones	4	4
	Responsable Administración	3	3
	Comercial Restauración	4	4
	Resp./ Supervisor Colectividades	4	3
	Jefe de Operaciones	4	3
	Director Establecimiento	4	3
	Valoración Media	3,84	3,29
Promedio total competencias		3,58	

FUENTE: AACEHTA desde el contenido del Libro Blanco del Grado de Turismo de ANECA

interpersonales obtiene (con un 3,84) una valoración superior a la media del grupo (3,58), lo que enfatiza su importancia para el correcto desarrollo de las ocupaciones en restauración que se extraen de la titulación del Grado de Turismo, si bien, llama la atención la baja puntuación que obtiene la competencia relativa a la *Atención de la diversidad y multiculturalidad*, en un ámbito como la Restauración, donde las costumbres gastronómicas de los clientes, las limitaciones alimentarias de los usuarios (diabetes, celiaquía, etc.) o no tratar como describir platos a personas invidentes por ejemplo, pueden jugar un papel fundamental en la satisfacción del consumidor del servicio, por lo que debería ser potenciada.

En el ámbito de la **INTERMEDIACIÓN**, se repite un esquema similar a la Tabla sobre perfiles de Restauración, situán-

dose las valoraciones medias entre el 3,5 y 4, donde creo que debería realizarse un énfasis mayor en la figura del responsable de Reservas (Booking) debido a la importancia de saber las necesidades específicas de diferentes clientes que posean algún tipo de discapacidad (Cuadro 3).

En el caso del ámbito de **PRODUCTOS Y ACTIVIDADES**, cabe destacar que el *Reconocimiento a la diversidad y multiculturalidad* toma un valor mayor que la otra competencia, al contrario de lo que se ha observado en el resto de ámbitos. *El Responsable de Administración* es el perfil donde las competencias analizadas tienen menor importancia, con tan sólo un 2 (“poco nivel”). Es destacable que el perfil de *Animador de Actividades* sea el segundo con menor puntuación (3), al tratarse de un puesto basado en el contacto directo con el cliente

Cuadro 3
Valoración de las competencias genéricas seleccionadas en el ámbito de la INTERMEDIACIÓN, según perfiles profesionales

		Habilidades en las relaciones interpersonales	Reconocimiento a la diversidad y la multiculturalidad
Intermediación	Director	4	3
	Contratación	4	4
	Organizador de Congresos	4	4
	Responsable de Producto	3	4
	Responsable de Booking	4	3
	Responsable de Calidad de Producto	4	3
	Valoración Media	3,83	3,5
Promedio total competencias	3,68		

FUENTE: ACEHTA desde el contenido del Libro Blanco del Grado de Turismo de ANECA

y, por tanto, donde las habilidades y capacidades para entender y atender la diversidad es crucial, tal y como han demostrado desde Confortel Hoteles, especializado en la atención al cliente con discapacidad, poseyendo desde el pasado 2012, el Certificado Global de Accesibilidad Universal que garantiza a todas las personas el acceso, uso y disfrute de todos los entornos y servicios en sus hoteles.

Es en el **TRANSPORTE Y LOGÍSTICA** donde el *Reconocimiento de la diversidad y la multiculturalidad* encuentra sus valores más bajos, con 2,88 puntos de media. La figura de *Gerente, Jefe de Reservas y Responsable de Atención a Tripulaciones* son los que obtienen una puntuación menor (2 – “Poco nivel para esta competencia”).

Llama la atención en el último de los perfiles, donde el contacto directo con los recursos humanos requiere un importante nivel de reconocimiento de la diversidad y multiculturalidad, especialmente en las plantillas de empleados del sector turístico, donde la movilidad transfronteriza del capital humano es destacable. Habría por ende que revisar este capítulo y más aún tras los casos de éxito en atención al cliente con discapacidad mostrados por RENFE, quién posee su propio plan de accesibilidad universal aprobado en 2007 y ampliado posteriormente, en 2010.

Analizando ya las **competencias específicas en Turismo**, marcadas desde el Libro Blanco del Grado de Turismo de ANECA, las cuáles son los comportamientos observables que se relacionan directamente con

Cuadro 4
Valoración de las competencias genéricas seleccionadas en el ámbito de PRODUCTOS Y ACTIVIDADES, según perfiles profesionales

		Habilidades en las relaciones interpersonales	Reconocimiento a la diversidad y la multiculturalidad
Productos y Actividades	Técnico asesor	3	4
	Comercial	4	4
	Resp. Administración	2	2
	Resp. Promoc. y Comerc.	4	4
	Jefe Nuevos Productos	3	4
	Director Gerente	4	4
	Gestor de Productos	4	4
	Guía Intérprete	4	4
	Animador Actividades	3	3
	Valoración Media	3,44	3,67
Promedio total competencias	3,68		

FUENTE: ACEHTA desde el contenido del Libro Blanco del Grado de Turismo de ANECA

Cuadro 5
Valoración de las competencias genéricas seleccionadas en el ámbito del
TRANSPORTE Y LOGÍSTICA, según perfiles profesionales

		Habilidades en las relaciones interpersonales	Reconocimiento a la diversidad y la multiculturalidad
Transporte y Logística	Jefe de Oficina	3	3
	Gerente de Empresa	3	2
	Director Comercial	4	4
	Técnico de Atención al Cliente	4	4
	Jefe de Reservas	3	2
	Responsable de Relaciones a Empresas	4	3
	Responsable de Relaciones A.A.P.P.	4	3
	Responsable de Atención a Tripulaciones	4	2
	Valoración Media	3,63	2,88
Promedio total competencias	3,18		

FUENTE: AACEHTA desde el contenido del Libro Blanco del Grado de Turismo de ANECA

la utilización de habilidades, conceptos y teorías propias de la titulación de Grado de Turismo, las competencias específicas se dividen en dos grandes grupos, en función de su contenido:

- **Conocimientos disciplinares** (saber). Son los principales conocimientos de las diferentes disciplinas asociados a dicha competencia.
- **Conocimientos profesionales** (saber hacer). Los principales conocimientos profesionales asociados a dicha competencia.

De las 32 competencias específicas recogidas por el Libro Blanco, sólo se contabilizan dos vinculadas directamente con

la temática analizada: **“Tener una marcada orientación de servicio al cliente”** y **“Trabajar en medios socioculturales diferentes”**.

Esta primera competencia se relaciona directamente con el ámbito de estudio de este artículo, al manifestar la necesidad de **“conocer y atender las necesidades específicas de los consumidores turísticos”**, cualesquiera que sean sus características. Destaca especialmente el conocimiento disciplinar **“conocer los diferentes tipos de clientes y sus necesidades”**, por vincularse de manera estrecha con el segmento de turista analizado, apoyando la necesidad de incorporar conocimientos sobre la atención al cliente con discapacidad en los programas formativos de los profesionales del sector.

Cuadro 6

Competencia específica “Tener una marcada orientación de servicio al cliente”

TENER UNA MARCADA ORIENTACIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE	
Esta competencia permite incentivar para conseguir la excelencia en las relaciones con el consumidor de productos y servicios turísticos, conociendo y atendiendo sus necesidades específicas.	
Conocimientos disciplinares	Conocimientos profesionales
<ul style="list-style-type: none"> • Conocer las particularidades del servicio turístico. • Conocer los diferentes tipos de clientes y sus necesidades. • Conocer los diferentes aspectos y técnicas de comunicación externa (captación, atención y fidelización). 	<ul style="list-style-type: none"> • Desenvolverse en las relaciones interpersonales. • Buscar soluciones a situaciones imprevistas. • Anticiparse a las expectativas del cliente.

FUENTE: Libro Blanco del Turismo de ANECA.

La segunda competencia destacada como puede verse en el cuadro 7, pese a no relacionarse de manera directa con el ámbito del artículo, puesto que se refiere al *desarrollo de aptitudes y sensibilidad hacia las particularidades de las diferentes culturas*, sí incluye conocimientos, tanto disciplinares como profesionales que pueden ser extrapolados al ámbito de estudio. Así, “*manifestar actitudes participativas y de cooperación*” o “*proyectar, desde una perspectiva transversal, actitudes de comprensión, diálogo o tolerancia*” son conocimientos fundamentales en la atención al cliente con discapacidad.

Al igual que se realizó con las competencias genéricas, también se ha analizado la importancia del nivel de estas **competencias específicas** en los distintos ámbitos y perfiles profesionales pertenecientes al Grado de Turismo.

Respecto a la valoración de las competencias profesionales de cada uno de los departamentos en sus competencias específicas, podemos obtener las siguientes impresiones:

- En el ámbito del **alojamiento**, ambas competencias se encuentran por encima de la media del resto, dada su importancia dentro del perfil idóneo de estos profesionales. Destaca especialmente la necesidad de mostrar una marcada orientación de servicio al cliente, que alcanza el máximo nivel en todas las ocupaciones, a excepción del Jefe de Administración, por su menor grado de contacto directo con el cliente.
- En el ámbito de la **restauración**, las dos competencias vuelven a obtener valores superiores a la media del resto. Destaca un menor nivel en el caso del trabajo en medios socioculturales diferentes, pese a

Cuadro 7

Competencia específica “Trabajar en medios socioculturales diferentes”

TRABAJAR EN MEDIOS SOCIOCULTURALES DIFERENTES	
Desarrollar aptitudes y sensibilidad para comprender costumbres y ámbitos culturales diferentes, ya sea en países extranjeros, como en su propia ciudad.	
Conocimientos disciplinares	Conocimientos profesionales
<ul style="list-style-type: none"> • Conocer diferentes comportamientos, costumbres horarias, gastronómicas, fiestas y manifestaciones de carácter social y antropológico, modelos relacionales en el ámbito personal y profesional, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicarse de forma interpersonal. • Manifestar actitudes participativas y de cooperación.
<ul style="list-style-type: none"> • Conocer la riqueza de la diversidad racial, social y cultural. 	<ul style="list-style-type: none"> • Proyectar, desde una perspectiva transversal, actitudes de comprensión, diálogo, tolerancia, etc. • Mostrar capacidad de arbitraje y de aproximación de criterios y estilos.

FUENTE: Libro Blanco del Turismo de ANECA.

que esta competencia incluía como conocimiento disciplinar la necesidad de conocer diferentes comportamientos, costumbres horarias, gastronómicas, fiestas y manifestaciones culturales. La carencia detectada en este apartado es sólo valorar con una importancia de (1), la competencia necesaria del Jefe de Operaciones, ya que este se responsabiliza de la coordinación del personal de servicio durante los eventos.

- En el caso del ámbito de la **intermediación**, se registra una nota media de (3) superando la media del conjunto. Si bien una ponderación (2) al responsable de reservas (booking) se hace insuficiente según se ha explicado en párrafos anteriores.
- De nuevo, es en el ámbito de **productos y actividades** turísticas donde las competencias analizadas obtienen los valores

más discretos, aunque se mantienen por encima de la media. Curiosamente, la figura de *Animador de Actividades* vuelve a ser valorado con un 2 (“poco nivel”), pese a ser un perfil cuyos requerimientos demandan unas especiales habilidades en la atención al cliente, siendo capaz de reconocer sus necesidades y demandas específicas.

- El subsector de **transporte y logística** es el ámbito donde las competencias obtienen una mayor valoración, rondando el 4 en ambos casos, y muy por encima de la media total del grupo.

Planes de Estudio del Grado de Turismo

Por otro lado y tras analizar la mayoría de los planes de estudios de las universidades españolas con el objetivo de localizar materias, asignaturas o contenidos (actitudinales o profesionales) vinculados con el

ámbito este artículo, y tras cruzar estos con las diferentes ponderaciones marcadas desde el Libro Blanco hacia la formación necesaria de los diferentes perfiles profesionales del sector turístico dentro del Grado de Turismo, podemos observar de forma generalizada, que **no existe ninguna asignatura en los planes analizados cuyo contenido haga referencia de manera directa al turismo accesible** o la atención al cliente con discapacidad.

No obstante, sí se detectan asignaturas que incluyen **objetivos actitudinales** vinculados con la temática de estudio, como:

- *Asimilar valores como la cooperación, la participación, la democracia, el respeto a los demás, la tolerancia, el compromiso, la apertura, el respeto a la diversidad, y en general, una actitud ética en la gestión empresarial.*
- *Adquirir apertura y valoración positiva de la diversidad entre personas, áreas geográficas, situaciones económicas o estilos de gestión.*

Presentes en asignaturas como **“Dirección y Organización de empresas turísticas”** y **“Dirección Estratégica de Organizaciones Turísticas”**, ambas de 6 créditos y pertenecientes a la formación básica y la formación obligatoria respectivamente.

En cuanto a las **competencias específicas** que se incluyen en los contenidos programados, destacan dos que, de alguna manera, hacen referencia al objeto de estudio:

- *Evaluar las potencialidades de un turismo basado en criterios de calidad desde*

una óptica integral (calidad de servicio, sostenibilidad, accesibilidad, seguridad, etc.) y analizar de forma prospectiva su posible explotación como fórmulas para el logro de ventajas competitivas sostenibles.

- *Conocer los derechos fundamentales de igualdad entre hombres y mujeres, con principio de igualdad de oportunidades y accesibilidad universal de personas con discapacidad.*

Estas competencias se detectan, de manera común, en asignaturas como **“Sociología del Turismo (optativa de 6 créditos)”**, **“Creación de Empresas (obligatoria de 6 créditos)”** e **“Introducción al derecho patrimonial (básica de 6 créditos)”**.

Pese a muy escaso, sí se ha encontrado **contenido específico** vinculado con la accesibilidad, aunque no enfocado a la atención al cliente, sino a las normas que regulan los requerimientos técnicos (formación más generalizada como ya hemos visto) y los planes de igualdad de oportunidades. Este contenido se resume en:

- *Calidad y mantenimiento de equipos e instalaciones turísticas. Especial referencia a las instalaciones para facilitar el acceso a personas con discapacidad.*
- *Normativa específica del sector turístico. Especial análisis de la normativa autonómica andaluza y a la legislación estatal para la igualdad efectiva de hombres y mujeres y para la igualdad de oportunidades y accesibilidad de las personas discapacitadas.*

- *Derecho y género: el principio de igualdad y no discriminación por razón de sexo en el ordenamiento jurídico español. La discapacidad.*

Las asignaturas que incluyen estos contenidos son “*Gestión y producción de la calidad en turismo (obligatoria de 6 créditos)*”, “*Derecho Administrativo Turístico (obligatoria de 6 créditos)*” o “*Introducción al Derecho Patrimonial (básica de 6 créditos)*”.

También se incluyen enseñanzas relacionadas con los derechos fundamentales y con los principios de igualdad de oportunidades y accesibilidad universal de las personas con discapacidad en los contenidos propios de las asignaturas de *Derecho Privado y Legislación Laboral*, ambas asignaturas integradas en la materia de Derecho, dentro de la Formación Básica del Grado.

Cabe destacar cómo en otras asignaturas que, por su temática, podrían estar más cercanas al ámbito de la discapacidad y, por tanto, incluir contenido relativo al mismo, no disponen a simple vista de materia relacionada con el turismo accesible y los usuarios con discapacidad o necesidades especiales. Es el caso de asignaturas como *Atención al cliente y Relaciones Públicas*, donde no aparece ningún contenido, o *Sociología del Turismo* que, sin embargo, aborda otras materias como El turismo y las culturas, Cuestiones de género y turismo o Turismo responsable y sostenible.

Por último, y de manera general, en el Grado de Turismo de las Universidades Es-

pañolas, se incluyen los valores que se contemplan en el marco legal para las instituciones de educación superior, entre los que se incluye la accesibilidad universal.

Tras el análisis realizado, se puede concluir que en los planes de estudio del Grado de Turismo de las distintas universidades españolas *no se incluye, de manera explícita, contenido directamente vinculado con la atención al cliente con discapacidad o con los principios fundamentales del turismo accesible*, pese a que sí se incorporan otros tipos de materias comparables, como el Turismo Sostenible o la Interculturalidad, por lo que los profesionales que culminen sus estudios de Grado, deberán completar su formación en materia de accesibilidad para dotar a sus empresas de mayor dinamismo, capacidad de captación de nuevos clientes y posicionamiento ante las nuevas demandas en turismo accesible que crecen anualmente.

III.2. Estudios de Postgrado.

El *Real Decreto 1393/2007* ordena las enseñanzas universitarias oficiales en Grado, Máster y Doctorado. Estos títulos, de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional, disponen de efectos académicos plenos y habilitan para el desempeño de la actividad profesional regulada.

Por otro lado, las universidades pueden diseñar su oferta formativa propia en la que incluyan enseñanzas especializadas. Estos títulos propios no tienen efectos académicos plenos ni la misma validez en todo el

territorio nacional, pero suponen una oferta académica más flexible que permite dar respuesta a las necesidades de la sociedad y las empresas de una manera más rápida y adaptada, actualizando los contenidos de forma dinámica y fomentando los vínculos de colaboración entre las instituciones académicas y el sector empresarial y social.

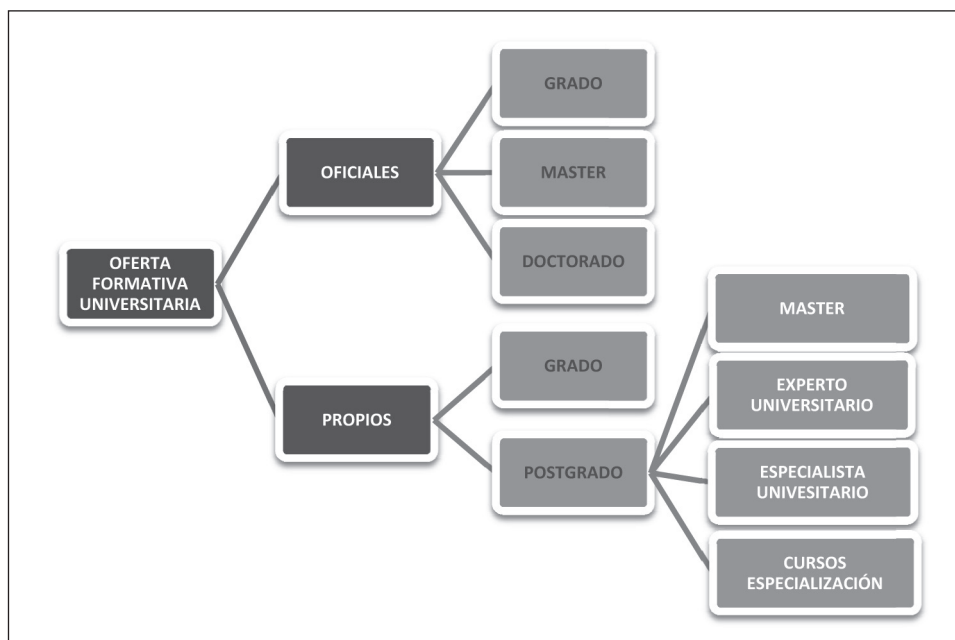
De manera general, este catálogo de títulos propios dispone de Grados y Postgrados, y estos últimos se clasifican en Máster, Experto Universitario, Especialista Universitario y Cursos de Especialización.

Con respecto a las enseñanzas que abordan **la accesibilidad y la atención al cliente**

con discapacidad, se observa que la mayoría de la oferta existente se enfoca al tratamiento de la discapacidad desde un punto de vista **asistencial**, englobando estas titulaciones dentro de las áreas de Ciencias de la Salud o bien desde una perspectiva **pedagógica**, referido a la atención de alumnos/as con necesidades especiales, o también **social**, desde el plano de la intervención.

No obstante, pese a no incluir de una manera directa contenidos sobre atención al cliente, se han detectado diferentes titulaciones que se acercan, en mayor o menor grado, a algunos de los principios del turismo accesible, de las que citaremos entre otras:

Figura 2
Clasificación de la oferta formativa universitaria, según tipologías



FUENTE: Elaboración propia.

- **Experto en Accesibilidad Universal y Diseño para Todos.** Universidad Autónoma de Madrid.
- **Máster en Accesibilidad en Edificaciones y en Entornos Urbanos y Naturales.** Universidad de Sevilla.
- **Máster en Gestión de Turismo para Todos.** UAB, Escuela de Turismo y Dirección Hotelera.
- **Máster en Accesibilidad Universal y Diseño para Todos.** Universidad de Jaén.
- **Postgrado en Accesibilidad y diseño para Todos.** Universidad Internacional de Cataluña.

Cabe destacar la titulación ofertada por la UNED, al tratarse de la especialidad que hace una referencia más directa entre accesibilidad y turismo. Se trata del curso de **Experto Universitario en Turismo y Discapacidad**, cuyo objetivo principal es formar en turismo accesible a los estudiantes vinculados personal o profesionalmente con este colectivo. Incluye contenidos en el ámbito administrativo, legal, de diseño accesible y sobre la propia actividad turística, así como el conocimiento de los principales recursos turísticos accesibles existentes en España y Europa.

Según el plan de estudios consultado en la web de UNED (www.uned.es), este curso contiene los siguientes módulos:

1. Aspectos generales de la discapacidad.
2. Aspectos específicos y técnicos de la accesibilidad.
3. Normas y actuaciones de las Administraciones Públicas en la accesibilidad turística.
4. Estructura y tipos de mercado del Turismo Accesible.
5. Situación actual del mercado turístico accesible en España y Europa.
6. Elaboración de un proyecto local de turismo accesible.

III.3. Formación Profesional Reglada

El *Real Decreto 1147/2011*, de 29 de julio, establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo y define ésta como el conjunto de acciones formativas que tienen por objeto la cualificación de las personas para el desempeño de las diversas profesiones, para su empleabilidad y para la participación activa en la vida social, cultural y económica.

Entre los **objetivos del sistema de formación profesional del sistema educativo** se encuentra la cualificación de las personas para la actividad profesional y su contribución al desarrollo económico del país, el apoyo a su adaptación a los continuos cambios profesionales y sociales que puede experimentar el alumno y la contribución a su desarrollo personal y al ejercicio de una ciudadanía democrática, favoreciendo la inclusión y cohesión social y el aprendizaje permanente.

El catálogo de títulos de formación profesional se estructura en **26 familias profesionales** y en dos grados. En el ámbito de este estudio, serán analizados los ciclos correspondientes a la **Familia Profesional de Hostelería y Turismo**, formada por las siguientes especialidades:

- Ciclos Formativos de **Grado Medio**:
 - **Técnico en Cocina y Gastronomía**. Duración 2.000 horas.
 - **Técnico en Servicios de Restauración**. Duración 2.000 horas.
- Ciclos Formativos de **Grado Superior**.
 - **Dirección en Servicios de Restauración**. Duración 2.000 horas.
 - **Dirección de Cocina**. Duración 2.000 horas.
 - **Gestión de Alojamientos Turísticos**. Duración 2.000 horas.
 - **Guía, información y asistencias turísticas**. Duración 2.000 horas.
 - **Agencias de Viajes y Gestión de Eventos**. Duración 2.000 horas.
 - **Animación Turística**. Duración 1.400 horas.

Una vez que conocemos la oferta académica existente en la Formación Profesional reglada en el ámbito de la Hostelería y Turismo, y tras analizar los **contenidos vinculados con la Atención al Cliente con**

Discapacidad en el sector turístico, tras la revisión de los currículos publicados en el portal web www.todofp.es del **Ministerio de Educación, Cultura y Deporte**, donde se exponen las **Órdenes** que establecen los currículos de estas titulaciones, agrupadas por su familia profesional,

Se observa que, de manera general, el desarrollo de las titulaciones contempla un capítulo común, relativo a las **adaptaciones del contenido formativo al entorno socio-productivo**, que incluye la recomendación de “... *promover, entre otros aspectos, la cultura del **diseño para todos** y la **accesibilidad universal, especialmente en relación con las personas con discapacidad**””. Este contenido no es común en el caso del Técnico Superior en Animación Turística, título perteneciente a la LOGSE.*

En el análisis individual de las titulaciones, se detectan algunos contenidos destacables que, en ocasiones son comunes a varias titulaciones, en función del subsector al que pertenecen dentro de la familia profesional de Hostelería y Turismo. Estas materias se resumen en el cuadro 8.

Es en los módulos relacionados con la elaboración de preparaciones culinarias donde se observa mayor contenido de interés, especialmente en relación a la caracterización y elaboración de dietas para personas con necesidades específicas y el conocimiento de las alergias e intolerancias alimentarias. Estos aspectos aparecen de manera reiterada en las titulaciones ligadas a las especialidades de cocina y restauración, siendo en las primeras donde aparece con mayor énfasis.

Cuadro 8
Contenido vinculado con la atención a la discapacidad y las necesidades especiales, en función de las distintas titulaciones

	T. Cocina y Gastronomía	T. Servicios en Restauración	T.S. Serv. en Restauración	T.S. Dirección en Cocina	T.S. Gestión de Aloj. Turísticos	T.S. Guía, Info y Asist. Turíst.	T.S. AAVV y G. de Eventos	T.S. Animación Turística
Módulo Ofertas Gastronómicas. Interpretación de las propiedades dietéticas y nutricionales básicas de los alimentos: Caracterización de dietas para personas con necesidades alimenticias específicas.								
Módulo Productos culinarios. Elaboración de platos para personas con necesidades alimenticias específicas								
Módulo de Seguridad e Higiene en la manipulación de alimentos. Alergias e intolerancias alimentarias. Procedimientos de eliminación de los alérgenos. Implicaciones.								
Módulo Gastronomía y Nutrición. Caracterización de dietas para personas con necesidades alimenticias específicas. Alergias e intolerancias alimentarias.								
Módulo gestión administrativa y comercial en restauración. Diseño de ofertas gastronómicas: Factores a tener en cuenta para el diseño de ofertas atendiendo a criterios de equilibrio nutricional, estacionalidad, tipo de establecimiento, ubicación del establecimiento, tipo de clientela, personas con necesidades alimenticias específicas, entre otros.								
Módulo Elaboraciones de Pastelería y Repostería en Cocina. Elaboración de postres: formulaciones. Adaptación de las mismas a personas con necesidades alimenticias específicas. Productos sustitutivos.								
Módulo Dirección de Alojamientos Turísticos. El servicio en establecimientos de alojamiento rural: Barreras naturales y arquitectónicas. Medidas para la accesibilidad en el medio rural.								
Módulo Procesos de Guía y Asistencias Turísticas. Diseño de itinerarios, visitas y otros servicios: La accesibilidad en los recursos turísticos culturales, naturales y el medio urbano. Otras operaciones en terminales de transporte: Asistencia a colectivos con necesidades específicas: pasajeros con movilidad reducida y menores no acompañados.								
Módulo Juegos y actividades físicas para animación. Organización de eventos recreativo-deportivos: Tercera edad. Características del desarrollo motor en las personas mayores. Habilidades y posibilidades. Lesiones más frecuentes.								

FUENTE: AACEHTA tras partir de los planes formativos de las distintas especialidades

En el título de **Técnico Superior de Gestión de Alojamientos Turísticos** se contemplan contenidos más vinculados con la *detección de barreras arquitectónicas y naturales* y las medidas para fomentar la *accesibilidad del entorno*, especialmente en el ámbito del turismo rural.

Respecto al **Técnico Superior en Guía, Información y Asistencias Turísticas** es destacable la mención al *diseño de itinerarios, visitas y otros servicios teniendo en cuenta la accesibilidad* de los recursos, así como la asistencia a pasajeros con movilidad reducida en las operaciones en las terminales de transporte.

La especialidad de **Animación Turística** incluye las *características del desarrollo motor en las personas mayores, sus habilidades y posibilidades* en su capítulo de **Organización de Eventos Recreativo-Deportivos**.

Por último, no se ha detectado **ningún contenido relevante** sobre la temática en la titulación de *Agencias de Viajes y Gestión de Eventos*, pese a ser un ámbito de relevancia en la prestación de servicios a personas con discapacidad y/o necesidades especiales.

Se concluye la existencia de **reducidos contenidos objeto de formación accesible en los currículos de Formación Profesional Reglada de la Familia de Hostelería y Turismo**, y los existentes se basan en la *elaboración de preparaciones culinarias para necesidades específicas (alergias e intolerancias), la supresión de barreras arquitectónicas en determinados entornos*

y el reconocimiento de las características asociadas a la tercera edad. Aunque son contenidos relevantes y fundamentales en el servicio turístico, no dan respuesta directa a las especificidades de una adecuada atención al cliente con discapacidad, en sentido completo.

III.4. Formación Profesional para el Empleo. Certificados de Profesionalidad de la Familia Profesional de Hostelería y Turismo

A través de la **Formación Profesional para el Empleo (FPE)**, las competencias en materia de Educación que poseen cada una de las diferentes Comunidades Autónomas españolas, tiene por objeto facilitar a las personas trabajadoras, desempleadas y ocupadas, una **formación** ajustada a las necesidades del mercado de trabajo.

El subsistema de Formación Profesional para el Empleo (FPE) está regulado por el *Real Decreto 395/2007, de 23 de marzo*, ante la necesidad de integrar bajo una única fórmula las anteriores modalidades existentes: Formación Ocupacional y Formación Continua.

Según establece la norma, el subsistema de FPE está integrado por el *conjunto de instrumentos y acciones que tienen por objeto impulsar y extender entre las empresas y los trabajadores ocupados y desempleados una formación que responda a sus necesidades y contribuya al desarrollo de una economía basada en el conocimiento.*

Esta formación puede impartirse de forma **presencial, a distancia** convencional, mediante **tele-formación o mixta**, a través de los distintos **centros y entidades de for-**

mación acreditadas, bien sean de titularidad pública o privada; donde la tipología de cursos que tiene una mayor oferta es la destinada a **personas desempleadas**.

Cuadro 9 Certificados de Profesionalidad de la Familia de Hostelería y Turismo

	Código	Certificado de profesionalidad	Cualificación profesional	Normativa
NIVEL 1	HOTR0308	Operaciones básicas de catering.	HOT325_1	RD 1376/2008
	HOTR0108	Operaciones básicas de cocina.	HOT091_1	RD 1376/2008
	HOTA0108	Operaciones básicas de pisos en alojamientos.	HOT222_1	RD 1376/2008
	HOTR0208	Operaciones básicas de restaurante y bar.	HOT092_1	RD 1376/2008
	HOTR0109	Operaciones básicas de pastelería.	HOT414_1	RD 685/2011
	HOTJ0111	Operaciones para el juego en establecimientos de bingo.	HOT540_1	RD 561/2011
NIVEL 2	HOTR0408	Cocina.	HOT093_2	RD 1376/2008
	HOTR0509	Repostería.	HOT223_2	RD 685/2011
	HOTU0109	Alojamiento rural.	HOT326_2	RD 685/2011
	HOTR0508	Servicios de bar y cafetería.	HOT327_2	RD 1256/2009
	HOTR0608	Servicios de restaurante.	HOT328_2	RD 1256/2009
	HOTJ0110	Actividades para el juego en mesas de casinos	HOT541_2	RD 561/2011
NIVEL 3	HOTG0208	Venta de servicios y productos turísticos.	HOT095_3	RD 1376/2008
	HOTR0209	Sumillería	HOT337_3	RD 685/2011
	HOTR0409	Gestión de procesos de servicio en restauración	HOT334_3	RD 685/2011
	HOTR0309	Dirección en restauración	HOT331_3	RD 685/2011
	HOTG0108	Creación y gestión de viajes combinados y eventos.	HOT330_3	RD 1376/2008
	HOTA0208	Gestión de pisos y limpieza en alojamientos.	HOT333_3	RD 1376/2008
	HOTI0108	Promoción turística local e información al visitante.	HOT336_3	RD 1376/2008
	HOTA0308	Recepción en alojamientos.	HOT094_3	RD 1376/2008
	HOTR0210	Dirección y producción en cocina	HOT332_3	RD 1526/2011
	HOTR0210	Dirección y producción en pastelería	HOT542_3	RD 561/2011

FUENTE: Elaboración por AACEHTA desde el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales.

Es el **artículo 10.1 de la Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio**, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional, el que marca que la oferta de formación profesional para el empleo vinculada al Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales estará constituida por la formación dirigida a la **obtención de los certificados de profesionalidad**.

Los certificados de profesionalidad se regulan en el **Real Decreto 34/2008**, de 18 de enero, en el que se contempla el Certificado de Profesionalidad como *el instrumento de acreditación oficial de las cualificaciones profesionales del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales en el ámbito de la Administración laboral, que acredita para el desarrollo de una actividad laboral con significación para el empleo y asegura la formación necesaria para su adquisición, en el marco del subsistema de formación profesional para el empleo regulado en el Real Decreto 395/2007, de 23 de marzo*.

El Repertorio Nacional de Certificados de Profesionalidad es el conjunto de los certificados de profesionalidad ordenados sectorialmente en las actuales 26 familias profesionales y de acuerdo con 5 niveles de cualificación. Los Certificados de Profesionalidad pertenecientes a la familia de hostelería y turismo quedan recogidos en el cuadro 9.

Al igual que se ha procedido con la oferta formativa del sistema de formación reglada (estudios universitarios y Formación Profesional Reglada), se han analizado los contenidos formativos de los módulos formativos asociados a las unidades de competencia que conforman los distintos certificados de profesionalidad, con el objetivo de cuantifi-

car las materias presentes vinculadas con la atención al cliente con discapacidad o necesidades especiales.

Tras este análisis, no se han detectado contenidos de estudio en ninguno de los certificados de profesionalidad correspondientes al **nivel 1**. En cuanto a las titulaciones de **nivel 2**, relativos a mandos intermedios, existen dos certificados que hacen mención a temáticas relativas al ámbito de estudio:

HOTR0509. REPOSTERÍA

Este certificado recoge entre sus contenidos, un capítulo dedicado a la **Elaboración de pastelería y repostería para colectivos especiales: diabéticos, celíacos, intolerantes a la lactosa, al huevo y otros**, formado por los siguientes apartados:

- Identificación de las principales **alergias e intolerancias alimentarias**.
- Formulación y ficha técnica de elaboración de los productos destinados a estos **colectivos especiales**.
- Puntos clave y principales cambios tecnológicos y de materias primas utilizadas para obtener estos productos.
- Principales anomalías, causas y posibles correcciones.

HOTU0109. ALOJAMIENTO RURAL

Incluye en su apartado **Condicionantes que pueden hacer más atractiva la oferta**

del alojamiento rural la Ausencia de barreras arquitectónicas, aunque no indica expresamente que se realice bajo parámetros de accesibilidad universal.

Los contenidos en los certificados de **nivel 3**, relativos a puestos de gerencia y dirección, también son muy escasos, considerando de relevancia los siguientes:

HOTI0108. PROMOCIÓN TURÍSTICA LOCAL E INFORMACIÓN AL VISITANTE

Incluye en su capítulo *Adaptación de la información en función de tipos de grupos o turistas destinatarios, contenido sobre Accesibilidad de la información para los clientes con necesidades especiales*.

HOTA0308. RECEPCIÓN EN ALOJAMIENTOS

Este certificado contiene dentro de sus *Medios de producción y/o creación de servicios del Contexto Profesional los Materiales de ayuda para discapacitados*. No obstante, con posterioridad no se observa en su contenido formativo referencia alguna al conocimiento y uso de dicho material en concreto por parte del profesional.

Resulta especialmente destacable la ausencia de contenido en aquellos certificados pertenecientes a la especialidad de cocina y gastronomía, puesto que incluyen módulos formativos y/o unidades formativas directamente vinculadas con **el área de nutrición y dietética** y, sin embargo, no recogen (a ex-

cepción del indicado anteriormente) contenido relativo a las necesidades alimentarias especiales, como es el caso de las personas con diabetes o con enfermedad celíaca.

Tampoco se observa en aquellos contenidos transversales a varios certificados que hacen referencia a las **Técnicas de comunicación y atención al cliente**, bien sea en establecimientos de alojamiento, restauración o juegos de azar. Estos epígrafes incluyen aspectos tales como el empleo de técnicas de comunicación adecuadas a los distintos tipos de interlocutores y situaciones, pero no indica de manera concreta el ámbito de la discapacidad y las necesidades especiales, susceptible de conformar por sí mismo una unidad formativa propia.

Por tanto, de manera general, se observa que dentro de los certificados de profesionalidad de la familia de Hostelería y Turismo de la Formación Profesional para el Empleo existe un contenido en atención al cliente con discapacidad y necesidades especiales sensiblemente menor que en el caso de la oferta analizada correspondiente al Sistema de Formación Reglada.

III.5. Otros cursos de interés

Cursos de referencia sobre Turismo accesible que se desarrollan en nuestro país, son entre otros:

- **Curso de Especialización sobre Turismo Accesible**. Escuela Universitaria de Turismo Felipe Moreno (Mallorca).
- **Curso de Especialización Formando y Capacitando en Voluntariado y Discapacidad**. Universidad de Jaén

- **Curso Turismo para todos: Estrategias para un turismo cultural, accesible e inclusivo.** Universidad de Alicante.
- **Curso de Accesibilidad Universal: entornos accesibles y gestión de la accesibilidad.** Impartido directamente en las empresas por AENOR.

Sobre la formación relativa hacia profesionales del sector turístico sobre la atención al cliente con discapacidad, cabe destacar el curso “**Turismo accesible y Atención al cliente con discapacidad u otras necesidades diversas**”, impulsado a través del Real Patronato de la Discapacidad y promovidos por la **Plataforma Representativa Estatal de Discapacitados Físicos (PREDIF)**, realizados en diversas ciudades españolas.

IV. CONCLUSIONES

Examinada la presencia de contenidos sobre la formación en materia de discapacidad disponible hacia el sector turístico español, llama la atención que un país que es la tercera potencia mundial en llegada de turistas tras Francia y Estados Unidos, y donde el pasado 2014 se cerrara el año como el de mayor afluencia de turistas extranjeros de nuestra historia con casi 65 millones de turistas internacionales, por lo que claramente, somos un país donde la atención a nuestros visitantes es vital para potenciar más aún nuestro sector, destacamos tras este artículo *que no existe una propuesta formativa relevante en este ámbito, sino trazos de materia exigua* y heterogénea,

insuficientes para dotar a los profesionales de la industria turística de la cualificación necesaria para atender al colectivo de personas con discapacidad bajo parámetros de calidad, dando respuesta a sus necesidades y demandas concretas.

El **Grado de Turismo** no refleja de manera directa ningún módulo, asignatura o tema vinculado con el objeto de estudio, observando mayor presencia en la oferta de **estudios de postgrados**, aunque referido al sector técnico de la accesibilidad y el diseño universal, sin dotar de relevancia a los aspectos relacionados con la atención al cliente.

Los **certificados de profesionalidad del sistema de FPE** presentan contenidos muy puntuales en algunas de sus especialidades, pero claramente insuficientes para lograr un óptimo servicio al colectivo objeto de estudio.

Por último, se podría afirmar que es la oferta de **Formación Profesional Reglada** la modalidad que presenta, de una manera más definida y común a varias de sus especialidades, contenidos acordes al objeto de este estudio. Pese a no resultar completos para lograr una adecuada cualificación de los profesionales, al menos atañe temáticas relativas a las necesidades alimentarias especiales, la asistencia a colectivos con movilidad reducida o la accesibilidad a los recursos turísticos.

Tras esta conclusión, resulta fundamental tomar en consideración la **firme apuesta**

por incluir la atención al cliente con discapacidad y necesidades especiales dentro de los planes de estudio de los futuros profesionales del sector, puesto que el equipamiento accesible y la supresión de barreras arquitectónicas en los establecimientos turísticos no tendrá ningún valor si las personas que gestionan y atienden esos negocios no disponen de los recursos formativos necesarios para atender al cliente en función de sus necesidades. Los esfuerzos en inversiones materiales no tienen sentido si no van acompañados de una eficaz estrategia formativa del personal.

En un entorno competitivo, donde la diferenciación y la especialización son las claves del éxito, resulta vital que los responsables públicos en materia de educación, formación y empleo, apuesten por **dotar a los recursos humanos del sector de herramientas válidas y eficaces para crear un destino competente** para segmentos turísticos rentables y con proyección de futuro, como se ha demostrado que es el colectivo de personas con discapacidad.

El Turismo Accesible, se ha conformado como una oportunidad económica para la industria turística que además afecta directamente a los recursos humanos del sector, pues permite la generación de un **modelo de empleo sostenible y de calidad** en las ocupaciones tradicionales del turismo, conjuntamente con la **oportunidad de creación de nuevos yacimientos de empleo** vinculados con las demandas particulares del colectivo, tanto a nivel lúdico como asistencial.

Los profesionales del sector deben ser conscientes de este potencial y tomar las medidas oportunas para ofrecer una atención al cliente adaptada, que dé respuesta a las necesidades del turismo accesible, donde la **formación específica en este ámbito debe suponer un pilar fundamental de este proceso y una apuesta firme en las estrategias a desarrollar**, no sólo por parte de las instituciones públicas y privadas, sino también mediante el compromiso personal de cada empresa y capital humano que integra el sector.