



# HACIENDO LA HOSPITALIDAD MÁS INCLUSIVA EN EL CAMINO DE SANTIAGO

## ¿POR QUÉ ES IMPORTANTE LA ACCESIBILIDAD?

El Camino de Santiago acoge cada año a miles de visitantes, entre ellos **personas con discapacidad** que desean participar en esta increíble experiencia. Sin embargo, muchos hoteles, restaurantes y proveedores de servicios a lo largo de la ruta **no son plenamente accesibles**, lo que dificulta que estos peregrinos/as disfruten de su viaje. El proyecto INCASA pone de manifiesto la necesidad de que las empresas den un paso al frente y **creen un entorno más inclusivo** que beneficie tanto a las personas que viajan como a las comunidades locales.

### ¿CUÁL ES EL PROBLEMA?

Muchos alojamientos y restaurantes **tienen barreras físicas** como escaleras, puertas estrechas y baños inaccesibles. A menudo, **el personal carece de formación para atender a quienes tienen una discapacidad**, y hay poca información fiable sobre las características de accesibilidad. Estos problemas **frenan la visita de personas con discapacidad**, limitan su experiencia y reducen las posibles oportunidades de negocio.

## ¿CÓMO PUEDEN BENEFICIARSE LAS EMPRESAS?

- **Más accesibilidad significa más clientes:** aumenta los ingresos y la reputación.
- **Mejor servicio para todo el mundo:** unos cambios sencillos mejoran la experiencia de la clientela con discapacidad, las personas mayores y las familias.
- **Cumplir las normas internacionales:** alinearse con las directrices de accesibilidad posiciona a las empresas como vanguardistas e inclusivas.
- **Mejorar el legado del Camino:** hacer que la peregrinación esté realmente abierta a cualquier persona refuerza su impacto cultural y social.

## ¿QUÉ SE PUEDE HACER?

### 1 Hacer los espacios más accesibles

**Los pequeños cambios pueden suponer una gran diferencia.** Instalar rampas, ensanchar las puertas, ofrecer asientos accesibles y garantizar la disponibilidad de aseos adaptados puede mejorar enormemente la experiencia de quienes los visitan. Los hoteles deberían contar **al menos con una habitación completamente accesible**, con características como barras de apoyo y duchas a ras de suelo.

### 2 Formar al personal en sensibilización sobre discapacidad

Es preciso que el personal **sepa cómo atender** a huéspedes con distintas discapacidades. La formación debería abordar la comunicación respetuosa, la asistencia con dispositivos de movilidad y la comprensión de distintas necesidades. Los ajustes sencillos, como ofrecerse a leer un menú en voz alta o guiar a una persona con baja visión, ayudan mucho.

### 3 Proporcionar información clara sobre accesibilidad

La clientela debe saber **qué esperar antes de llegar**. Los hoteles y restaurantes deben indicar sus características de accesibilidad en sus sitios web y plataformas de reserva, utilizando un lenguaje claro y símbolos. Contar con personal que informe sobre las opciones de accesibilidad ayudará a que las personas visitantes planifiquen su visita con confianza.

### 4 Crear un ambiente más inclusivo

La inclusión tiene que ver tanto con la **actitud** como con la infraestructura. Las empresas hoteleras pueden colaborar con organizaciones de personas con discapacidad, recabar opiniones de los viajeros y aplicar políticas que garanticen que todas las personas se sientan bienvenidas. Ofrecer un **servicio flexible**, como adaptarse a las necesidades dietéticas o ajustar la iluminación y los niveles de ruido para huéspedes con sensibilidad sensorial, puede tener un gran impacto.