

Auditorías de accesibilidad e inclusión

y Formación de
Accesibilidad para
empleados de hotel
para **mejorar la
experiencia** de los
huéspedes



Triple Impact Hospitality

Healthier Planet, Smarter Business, Stronger Communities





88%

de los viajeros con discapacidad dijeron que los hoteles no ofrecían información suficiente sobre accesibilidad en sus sitios web*

Un lugar donde todos se sienten bienvenidos y cada momento importa.

Mejorar la accesibilidad es una de las formas más efectivas en que un hotel puede abrir sus puertas a un público más amplio, al mismo tiempo que refuerza su reputación y ofrece un servicio de calidad.

Los huéspedes con necesidades adicionales, ya sea relacionadas con la movilidad, la visión, la audición o diferencias cognitivas, quieren disfrutar de la misma experiencia cómoda y de alta calidad que cualquier otro viajero. **No desean sentirse diferentes ni señalados;** lo que buscan es formar parte del conjunto de huéspedes y acceder a las mismas instalaciones y servicios, sin barreras ni costes adicionales.

Cuando un hotel crea un entorno donde esto es posible, no solo cumple con sus obligaciones legales o éticas, sino que también **gana con frecuencia la lealtad de familias o grupos enteros que eligen alojamiento en función de lo bien que se atienden las necesidades de un solo miembro.**

*Fuente: Wheelchair [Travel.org](https://www.travel.org), 2020



Más allá de las sillas de ruedas y las rampas

La accesibilidad va mucho más allá de los aspectos físicos como rampas o ascensores. Aunque estos son importantes, representan solo una parte del enfoque. En nuestra auditoría de accesibilidad evaluamos también otros elementos clave de la experiencia del huésped, entre ellos:

- **Bucles de inducción magnética** para mejorar la claridad del sonido a los usuarios de audífonos en áreas clave como la recepción o las salas de reuniones.
- **Alarmas visuales contra incendios** con luces intermitentes para alertar a los huéspedes con discapacidad auditiva en caso de emergencia.
- **Señalización accesible**, como indicaciones táctiles y braille, para facilitar la orientación.
- **Mostradores de recepción a menor altura**, que permiten a los huéspedes sentados registrarse y comunicarse cómodamente.
- **Zonas tranquilas o habitaciones con mínimo ruido** para huéspedes con neurodiversidad o con sensibilidades sensoriales.
- **Controles accesibles en la habitación**, como iluminación, aire acondicionado y otros mandos fáciles de usar, al alcance y simples de operar.
- **Esquemas de colores en contraste** para ayudar a los huéspedes con discapacidad visual a distinguir paredes, suelos y puertas.
- **Personal formado en servicio inclusivo**, para que se sientan seguros al atender a sus huéspedes.
- **Información de accesibilidad en la página web**, donde se indique con claridad lo que **sí** es accesible y lo que **no lo es**, antes de la reserva.
- **Esfuerzos por contratar a personal con discapacidad**, promoviendo equipos diversos e inclusivos.





Orientación para los huéspedes, dentro y fuera del hotel

A menudo se anima al personal a ayudar a los huéspedes a aprovechar al máximo su estancia compartiendo consejos sobre la zona: dónde comer, qué visitar, cómo moverse. Es práctica habitual conocer las atracciones más cercanas, qué restaurantes merecen la pena o cómo coger el autobús local. **Pero, ¿cuántos miembros del personal saben si esos lugares son accesibles?**

Esto podría incluir información como qué restaurantes cercanos tienen acceso sin escaleras y baños adaptados, si el transporte público es apto para usuarios de sillas de ruedas o cómo reservar taxis accesibles. Los huéspedes también pueden querer saber dónde encontrar una cafetería tranquila, una atracción con espacios sensorialmente adaptados, locales con bucles de inducción magnética, audioguías con auriculares o materiales en braille para conocer la cultura local.

No es necesario que el personal sea experto en todo, pero contar con un conocimiento básico de las características de accesibilidad más comunes en la zona, y saber dónde encontrar más información, ayuda a que los huéspedes disfruten su estancia con confianza y reduce el estrés de moverse por lugares desconocidos.

Los pequeños detalles marcan la diferencia: generan confianza, fomentan la fidelidad y convierten a los huéspedes en auténticos embajadores de la marca.

Nuestros Servicios de Accesibilidad e Inclusión

1. Auditoría completa de experiencia vivida con Tanzila Khan (mínimo 3 días)

Esta es nuestra opción más inmersiva. Tanzila Khan, reconocida mundialmente como defensora de la inclusión, bloguera de viajes y usuaria de silla de ruedas, se aloja en su hotel durante un mínimo de tres días para llevar a cabo una auditoría integral de accesibilidad basada en su experiencia vivida.

Evalúa todo el recorrido del huésped: desde el contenido digital y los procesos de reserva y check-in, hasta la restauración, las instalaciones de ocio y la exploración del entorno local, señalando tanto las buenas prácticas como las barreras físicas y no físicas que se pueden mejorar.

Su evaluación incluye:

- **Un informe de auditoría detallado y personalizado** con recomendaciones prácticas y estratégicas.
- Una **sesión de formación interactiva de medio día** para el personal, utilizando el juego de mesa *Woopie Town*.
- Creación de materiales de bienvenida, guías de accesibilidad para huéspedes o listas de verificación operativas adaptadas a su hotel.
- **Asesoría online** para implementar los cambios de manera efectiva.

Esta opción es ideal para hoteles comprometidos con la mejora a largo plazo y con ofrecer experiencias inclusivas a todos sus huéspedes



Nuestros Servicios de Accesibilidad e Inclusión



2. Auditoría de Accesibilidad de Dos Días + Formación

Esta opción ofrece una auditoría completa de accesibilidad en las instalaciones, utilizando el marco de trabajo de confianza de Tanzila Khan, realizada por nuestro equipo durante una visita de dos días que incluye una noche de estancia. Se basa en nuestra amplia experiencia en hospitalidad sostenible y en nuestra profunda comprensión de cómo la accesibilidad forma parte esencial de la experiencia global del huésped.

Nuestra colaboración con Tanzila, junto con el uso de su metodología probada, convierte esta opción en una propuesta sólida para hoteles que estén preparados para dar pasos significativos hacia un servicio inclusivo.

Este paquete incluye:

- **Una auditoría integral** en las instalaciones que abarca la llegada, el desplazamiento por el hotel, las habitaciones, la comunicación y aspectos del entorno local.
- Un **informe de accesibilidad adaptado** con recomendaciones específicas y prácticas.
- Desarrollo de **materiales de bienvenida y guías** de accesibilidad para los huéspedes.
- Una **sesión de formación de medio día** para el personal con el juego *Woopie Town*.

Nuestros Servicios de Accesibilidad e Inclusión

3. Sesión Interactiva de Formación con *Woopie Town™* (Bonificable)

Vive la experiencia de *Woopie Town™*, el dinámico juego de mesa creado por Tanzila Khan para sensibilizar a los equipos sobre los beneficios y desafíos reales de la accesibilidad. Guiados por nuestros facilitadores certificados, su personal podrá:

- **Jugar en equipos de 5 personas** (hasta 30 participantes por sesión), explorando escenarios prácticos y aprendiendo cómo hacer que un hotel o una atracción turística local sean accesibles, y descubriendo cómo las prácticas inclusivas pueden atraer a una base de clientes más amplia, destacando que la accesibilidad no es solo una obligación legal, sino también una estrategia empresarial inteligente.
- **Enfrentarse a desafíos reales**, analizando lo que ocurre cuando se pasa por alto la inclusión —desde posibles consecuencias legales o de reputación hasta la pérdida de oportunidades—, y descubriendo los beneficios financieros y de fidelización de marca que surgen al crear entornos acogedores e inclusivos para todos.
- **Desarrollar empatía, pensamiento estratégico y habilidades de comunicación.** A través del juego, el personal se pone en la piel de personas con discapacidades de movilidad, auditivas, visuales y cognitivas, lo que provoca conversaciones sobre las características actuales de accesibilidad del hotel e identifica oportunidades de mejora tanto en las instalaciones como en los servicios.



Nuestros Servicios de Accesibilidad e Inclusión

4. Formación de Formadores

Ideal para organizaciones de mayor tamaño que quieran integrar la formación en accesibilidad a través de sus propios equipos de Recursos Humanos y de Aprendizaje y Desarrollo. Como facilitador de *Woopie Town™*, no solo estarás dirigiendo un juego, sino guiando una experiencia de aprendizaje transformadora. Nosotros te daremos todo lo necesario para que te sientas seguro y preparado.

Recibirás información completa sobre los diferentes tipos de discapacidad, junto con casos reales que darán vida a la temática. Para garantizar tu preparación, te proporcionaremos contenidos y actividades interactivas diseñadas para reforzar tus habilidades como facilitador y darte herramientas prácticas para dirigir sesiones atractivas.

Además, como formador pasarás a formar parte de nuestra red de apoyo continuo, que incluye:

- **Webinars trimestrales para facilitadores**, donde compartimos actualizaciones, nuevos casos prácticos y consejos para dirigir sesiones con éxito.
- **Acceso a un grupo de WhatsApp** para resolver dudas rápidas, recibir apoyo entre colegas y compartir ideas con otros facilitadores.

Con estos recursos, podrás guiar con confianza a los participantes a través del juego, ayudarles a explorar la accesibilidad desde múltiples ángulos y fomentar conversaciones significativas sobre lo que realmente implica crear espacios turísticos inclusivos y acogedores.



Natalia Bravo de Laguna
Directora, Plus Fariones Suite Hotel & Apartments, Lanzarote



Cambiando Perspectivas, Dando la Bienvenida a Todos

Estos tres días han sido una experiencia muy enriquecedora, tanto durante la auditoría como en la formación del personal. Jugar a Woopie Town me hizo darme cuenta de que la accesibilidad no se trata solo de usuarios de sillas de ruedas; existen muchas otras necesidades que a menudo pasamos por alto.

Como destino, tenemos una gran oportunidad de acoger verdaderamente a todas las personas que nos visitan. Y esto no va solo de rampas o puertas más anchas. Se trata de mentalidad, de actitud y de asegurarnos de que nadie sienta que es un añadido de última hora.

Me alegra mucho haber formado parte de esta experiencia. Fue divertida, pero también una llamada de atención importante. A partir de ahora, veremos las cosas de otra manera.

Bob Ramakers
Jefe de Recepción, Playa Park Zensation, Fuerteventura

Un juego divertido con una lección poderosa

Todo el equipo de Playa Park coincide en que Woopie Town fue un juego muy divertido de jugar. Te da una visión muy clara de lo que realmente se necesita al comprar y gestionar una propiedad.

Al principio no parece que haya mucho que tener en cuenta, pero luego te das cuenta de lo que en realidad hace falta para hacerla totalmente accesible, y empiezas a pensar en ello. Normalmente no piensas en estas cosas si no tienes una discapacidad, así que realmente te abre los ojos a las necesidades de los demás, como por ejemplo la importancia de que algo tan simple como un ayuntamiento sea totalmente accesible. En ese sentido, creo que es un juego muy bueno.



Algunos miembros del equipo de Lopesan Gran Hotel Costa Meloneras y de Recursos Humanos



El Lopesan Costa Meloneras destaca como referencia en materia de accesibilidad por una auditoría externa

La reconocida auditora y activista por los derechos de las personas con discapacidad, Tanzila Khan, ha participado en la elaboración de un exhaustivo informe sobre la accesibilidad del Lopesan Costa Meloneras Resort & Spa, señala al hotel como un referente, mientras que también destaca la implicación de su equipo de trabajadores para crear una experiencia acogedora y adaptada a todo tipo de huéspedes, incluyendo a aquellos con necesidades especiales de movilidad, visuales, auditivas y neuro diversas.

Lee sobre nuestro proyecto piloto con Lopesan [aquí](#).

Contáctenos

Para saber más sobre lo que hacemos o establecer una colaboración, contáctenos:



www.tripleimpacthospitality.com



jo@tripleimpacthospitality.com
adrian@tripleimpacthospitality.com



+34 611 42 36 42



Triple Impact Hospitality