

# Entrevista a Ivor Ambrose



**Cristina Larraz Istúriz**  
*Responsable de Área Arquitectura/Accesibilidad*  
*Ceapat – Imsero*  
*Vocal Junta Directiva de Asepau*

Ivor Ambrose es consultor independiente especializado en marketing y desarrollo de turismo accesible, gestión de proyectos de la UE, políticas e investigación en discapacidad y envejecimiento, socio-economía, psicología ambiental y nuevas tecnologías.

Desde 2008 es Director Gerente a tiempo parcial de la "Red Europea de Turismo Accesible" (ENAT), una asociación sin ánimo de lucro registrada en Bélgica.

Su trayectoria laboral es amplia:

- Investigación y desarrollo en tecnologías y sistemas de información y comunicaciones; inclusión en el mercado laboral y gestión de la discapacidad, administración electrónica, edificación y diseño ambiental y diseño para todos.
- Miembro del Panel de Expertos en Turismo de la Organización Mundial del Turismo de las Naciones Unidas. Revisor y evaluador experto de la Comisión Europea.
- Comisión Europea "Smart Tourism Capitals of Europe Awards", 2018. Miembro del jurado (accesibilidad).
- Desde 2019, asesor de Kerckhoffs Ltd., Sunderland UK, una empresa de TI especializada en seguridad de TIC y aplicaciones de realidad virtual.
- Miembro de la plataforma de la Comisión Europea sobre calidad del turismo. Servicios de alojamiento (2020)



- Miembro de la Asociación Internacional de Profesionales de la Accesibilidad (IAAP).



### ¿Cuándo y por qué el turismo accesible se convirtió en tu actividad principal?

En 2001, el Patronato de Turismo Flamenco de Bélgica me pidió que hiciera un estudio de Turismo Accesible en Europa. El estudio, básicamente, consistía en examinar la evidencia de políticas gubernamentales y prácticas comerciales en publicaciones y fuentes de internet. En aquel momento ya llevaba trabajando 15 años en el área de accesibilidad de la vivienda y del diseño urbano para personas con discapacidad y personas mayores. Vi claramente que había enormes desigualdades en el turismo y el ocio, quiero decir, que las personas con discapacidad tenían opciones muy restringidas sobre a dónde podían ir y qué actividades podían disfrutar. El sector turístico convencional apenas tenía en cuenta a estos grupos como posibles clientes, y se necesitaba un cambio radical en la mentalidad de las empresas y de las autoridades públicas.

Participé como voluntario en los Juegos Olímpicos y Paralímpicos de Atenas 2004. Fue la primera vez que ambos juegos se organizaron bajo una administración conjunta y aquí, aprendí mucho sobre el valor del enfoque de Diseño Universal, ya que durante el "período de transición" entre los dos eventos se podían hacer muy pocas adaptaciones de accesibilidad en la infraestructura física. Finalmente, se hicieron gracias a una planificación cuidadosa.

Con algunas entidades turísticas, ONGs, mis colegas de EWORX (Agencia de comunicación digital) de Grecia y la Universidad de Surrey, preparamos una propuesta al programa eContent de la Unión Europea y tuvimos la suerte de llevar a cabo el proyecto OSSATE – One Stop Shop for Accessible Tourism in Europe - de 2005 a 2007. Creo que esta fue la semilla para llevar a cabo muchos proyectos e iniciativas de accesibilidad turística. Con los socios de OSSATE, también creamos ENAT (European Network for Accessible Tourism) como proyecto piloto financiado con fondos europeos, en 2006-2007.

### ¿Cuál es la brecha principal por superar, a nivel internacional, en materia de turismo accesible?

A pesar de todas las evidencias de la importancia y del valor del mercado turístico accesible, es un área del turismo que sigue siendo impulsada en gran medida por las pequeñas empresas, con

el apoyo del gobierno en algunos países, pero, no es en absoluto universalmente reconocida.

El sector de la discapacidad, a nivel mundial, ha sido un motor de cambio, al igual que algunas entidades turísticas nacionales, regionales y municipales. Sin embargo, la mayoría de los grandes operadores multinacionales de viajes y tour operadores, hoteles, etc. han tardado en incorporar la accesibilidad y los principios del diseño universal en su ámbito de trabajo. Hay una enorme brecha, en primer lugar, en la sensibilización, y en segundo lugar, en la educación y la formación de todos aquellos que trabajan en el sector turístico, a todos los niveles, desde los principales directores ejecutivos hasta el personal de limpieza.



### **¿Qué opina de la certificación en turismo accesible?**

La certificación es una herramienta valiosa cuando está claramente vinculada a objetivos empresariales y a estándares basados en el consenso. Para que sean eficaces, las normas deben ser validadas y aceptadas por la mayor gama posible de actores del mercado y de usuarios. Muy pronto tendremos la nueva norma ISO sobre servicios turísticos accesibles, es un gran paso en la dirección correcta, ayudará a definir y apoyar la accesibilidad en el turismo, adoptando un enfoque de diseño universal. Esto puede ayudar a las empresas para tomar decisiones, tanto para mejoras rápidas como para la planificación de inversiones a largo plazo, pero la utilidad de la norma se verá en los próximos años, ya que comprobaremos cómo se utiliza en la práctica. Aunque se ha hecho un gran esfuerzo en la redacción de esta norma (ENAT también ha participado), serán necesarios especialistas, representantes de los usuarios,

para difundir los requisitos y recomendaciones entre el sector empresarial, así como para ayudarles a ponerlos en práctica. La certificación debe funcionar con una determinada norma, y el tiempo dirá si esta norma, junto con otras, puede ofrecer resultados positivos tanto para las empresas como para los visitantes con necesidades especiales de accesibilidad.

### **¿Qué te gustaría contarnos respecto a ENAT en este momento tan especial que todos estamos viviendo?**

Creo que es importante decir que desde el pasado junio decidimos no pedir la cuota de afiliación, pensando en los miembros individuales y en las pequeñas empresas. No era justo que además de estar trabajando en circunstancias tan difíciles también tuvieran que pagar los 250 € de la cuota anual de membresía. Muchos pequeños empresarios de la industria del turismo estaban luchando por mantener su negocio a flote y realmente no tenían ninguna fuente de ingresos. El confinamiento ha tenido un efecto terrible tanto en la vida personal como en los negocios, de hecho, muchas personas han tenido que dejar la industria turística.

El año pasado, las grandes cadenas hoteleras pudieron conseguir algunas ayudas del gobierno, pero estas se acabaron en otoño. En algunos países se están volviendo a dar ahora estas ayudas, pero muchos empresarios han tenido que dejar el sector de los viajes y el turismo, y se han reciclado en otros negocios como la logística.

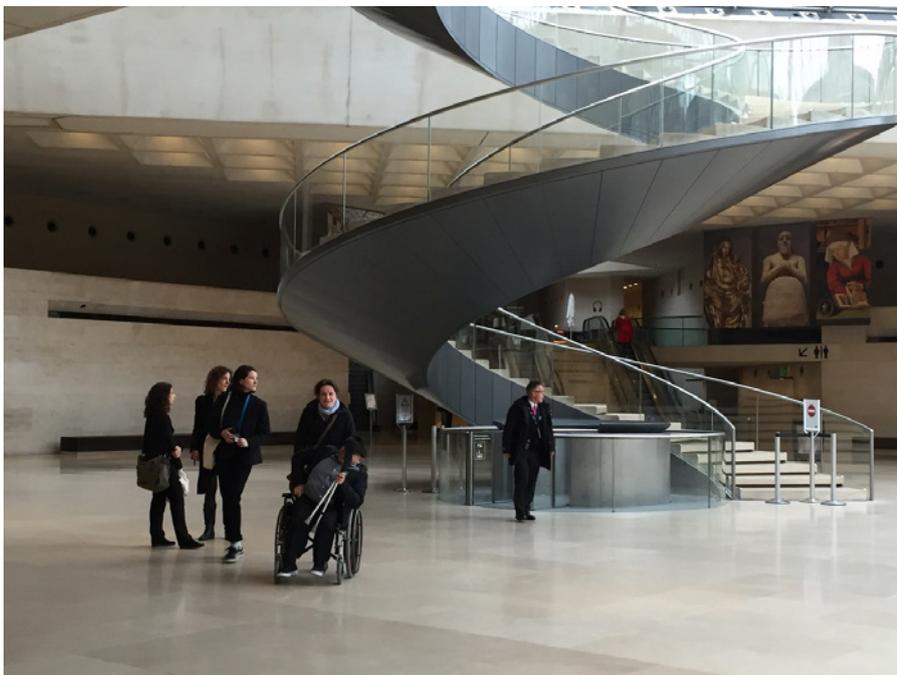
Creo que vamos a ver una caída en el número de industrias turísticas viables por las sucesivas oleadas de crisis debidas a la pandemia de la COVID-19.



En esta situación, hemos querido ayudar a nuestros miembros dándoles a conocer lo que pueden hacer para encontrar información sobre las subvenciones que están disponibles. No lo podemos hacer en todos los países porque es una tarea bastante grande, pero al menos, podemos informarles sobre lo que está sucediendo a nivel de políticas y estrategias de la Unión Europea. Para ello hemos hecho una página web: [www.accessibletourism.org](http://www.accessibletourism.org), donde hemos recopilado mucha información de diferentes fuentes sobre la respuesta a la pandemia COVID-19 en el sector turístico, y sobre las medidas que se pueden tomar para mejorar la seguridad de los visitantes y del personal.

Algunas de las principales asociaciones y ONG en el sector turístico, como la Organización Mundial del Turismo de las Naciones Unidas y el Consejo Mundial de Viajes y Turismo, han hecho análisis estadísticos y proporcionan datos sobre el porcentaje de personas que está buscando información para las vacaciones. Incluso en el

confinamiento más severo se ha podido ver que la gente, desde sus casas seguía buscando información para sus próximas vacaciones. Este tipo de información se podía rastrear a través de Google Analytics, y con ella se hicieron algunas bases de datos muy buenas que permiten tener una idea sobre el sentimiento de "poder viajar". Creo que esto es muy importante, ya que permite que tengamos una medida en este sentido para que las empresas puedan al menos rastrear cómo deben responder. Este tipo de análisis de datos no es algo que podamos hacer por nuestra cuenta, pero lo proporcionamos en nuestro sitio web, así como las fuentes de dónde se han sacado.



Otra cosa en la que hemos estado trabajando con nuestros socios, es una nueva publicación con la información que nos ha proporcionado la Organización Mundial de Turismo para que las pequeñas empresas del sector turístico puedan reabrir el turismo para los viajeros con discapacidad. Hay que ayudarles a saber cómo proporcionar seguridad sin imponer barreras innecesarias. Es una guía para asegurar que sus instalaciones son accesibles, qué arreglos tiene que hacer para garantizar que cumplen con los mejores estándares de salud y seguridad. Está disponible desde agosto, y lo interesante es que ha resultado bastante evidente que ciertas medidas para mejorar la seguridad del turismo para los clientes, ya las proponíamos para mejorar la accesibilidad para las personas con discapacidad. Un ejemplo es que poner más mesas en plazas y aceras bloquea el camino a las personas que utilizan silla de ruedas u otros dispositivos para moverse.

Hay otros problemas que se presentan además de los espacios libres de paso, como la limpieza y el tipo de materiales que se utilizan,

que también pueden ser problemáticos para las alergias. También los dispositivos en los que se dispensan. Al principio se accionaban con una o dos manos y algunas personas no podía hacerlo. Cada vez hay más cosas que se accionan sin contacto directo. Con motivo de la pandemia COVID 19, cada vez más personas usan tarjetas para pagar en lugar de utilizar dinero real, esto demuestra que hay cosas que son importantes desde el punto de vista de la salud y la seguridad, que tienen relación directa con la accesibilidad. Aun así, quedan medidas que no se pueden realizar por tener un acceso difícil para algunas personas.



Vuelvo al tema del sentimiento y la sensación de querer viajar porque creo que es importante para las empresas. Hay que tenerlo en cuenta, porque los gobiernos y las autoridades deben dar sensación de confianza y de seguridad como respuesta a este sentimiento. Hemos visto que en toda Europa ha habido una respuesta muy irregular y un enfoque fragmentado, aunque a la Comisión Europea le gustaría tener un enfoque único. Ha sido difícil reunir a todas las partes y tener una respuesta armonizada, hemos visto respuestas muy diferentes a cuestiones como dónde se puede volar, cuándo se puede volar, etc. Continúa habiendo una discusión abierta y un debate pendiente.

Este año estamos planeando tener una serie de seminarios web con nuestros miembros y con otros que puedan estar interesados en discutir estos asuntos más a fondo. Queremos tomar la temperatura, siendo una organización europea podemos hablar con gente de diferentes países y ver cómo ven la situación. En un momento de incertidumbre como este, es aún más importante compartir experiencias entre diferentes países y diferentes regiones de países. Estoy seguro de que en España hay diferencias entre comunidades autónomas y tenemos que ser conscientes de ello, tanto desde el punto de vista de lo que podemos aprender unos de otros, como desde el punto de vista de cómo podemos apoyarnos mutuamente para ser más conscientes y más capaces de lidiar con la pandemia COVID-19.

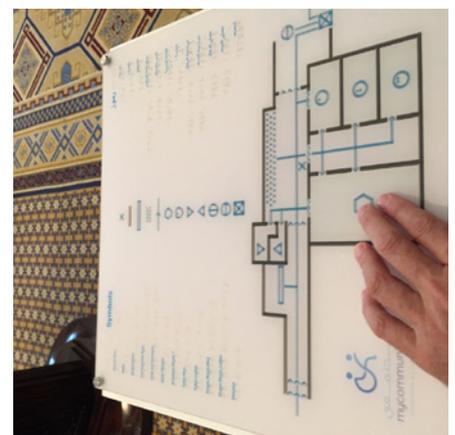
### **¿Cuál es tu opinión sobre el papel de los profesionales de la accesibilidad universal en estas circunstancias?**

Creo que hay una conexión muy estrecha entre las medidas para mejorar la accesibilidad, y todo el ámbito de los problemas en torno a la salud y la seguridad que la COVID-19 ha provocado. Nosotros, como profesionales de la accesibilidad, siempre hemos estado trabajando muy cerca del usuario. Necesitamos saber con detalle qué es lo que impide que las personas hagan lo que quieren hacer en un lugar turístico. Este conocimiento cercano e íntimo de las necesidades de los clientes, nos pone en una buena posición para

entender cómo trabajar con los problemas de salud y seguridad en general. Por tanto, veo una especie de unión de factores en torno a la accesibilidad y a la seguridad. Siempre hemos dicho que los visitantes necesitan tener un buen acceso, comodidad y seguridad. Ahora la seguridad ha adquirido una dimensión completamente nueva y creo que es muy importante que podamos demostrar que, aplicando los principios del diseño universal en nuestros entornos, productos y servicios, estos serán más seguros para las personas en esta situación. Es muy importante desarrollar directrices que dejen claro que la accesibilidad universal no debe ser secundaria a las medidas de seguridad, es necesario unir estos dos conceptos y mostrar cómo van unidos.

Hay que informar sobre la seguridad y sobre qué medidas están en vigor; no solo las medidas físicas, sino también los servicios que se proporcionan para asegurarse de que todo el mundo está seguro. Algunos de los negocios que todavía están abiertos o que han vuelto a abrir, están haciendo mucho más uso de esta información en su marketing, dándole un lugar prioritario. Esto demuestra que los profesionales de algunos negocios han empezado a pensar de una manera más funcional sobre lo que la gente necesita, y eso es algo que armoniza muy bien con nuestro enfoque hacia la accesibilidad y el diseño universal. Hay que pensar en términos de cómo la gente usa las cosas y cómo reaccionará ante ellas. Así, ahora, los requisitos de los clientes ocupan un lugar principal y central, porque si no es así, sencillamente no van a reservar, no van a venir a nuestro establecimiento. Esto se ha convertido en una nueva realidad, los establecimientos deben tener estas medidas, pero también informar sobre las mismas. Hay que pensar en cómo mejorar el marketing en torno a este tema, y esto es delicado ya que no se quiere asustar a la gente, pero se debe tratar el problema seriamente, con confianza, es algo que todos necesitamos mejorar. Estamos en un momento en el que están llegando las vacunas y se están empezando a distribuir entre la gente, esto devuelve parte de la esperanza.

Otro tema interesante es el desarrollo que se ha generado en el turismo local. En el verano del año pasado, la gente se dio cuenta de que puede visitar su propio país, y en lugar de hacer viajes internacionales, iba a las zonas rurales. Fue tanto el éxito de este tipo de turismo que no se podía encontrar una cama para dormir ni encontrar mesa para comer en un restaurante. En las grandes ciudades o en los destinos de playa se notó menos esta afluencia. Soy de la opinión de que esto va a tener una repercusión en el turismo a largo plazo. Para ser honesto, creo que la recuperación será más lenta en las ciudades y en los destinos de turismo masivo. Hay que tenerlo en cuenta, ya que puede cambiar el patrón del turismo en el futuro.



**Parece que grandes empresas se están quedando con los pequeños negocios del entorno turístico. ¿Crees que esto puede beneficiar a que se implemente la accesibilidad al disponer de más medios económicos?**

No lo creo, aunque quizás en España se dé el caso. Muchos otros países no tienen la misma conciencia sobre la accesibilidad que España, no han llegado tan lejos. Incluso las grandes cadenas hoteleras no son miembros de ENAT y en la formación que proporcionan a sus empleados solo se trata la imagen corporativa, no entrenan en accesibilidad, no se ocupan de ello porque sencillamente consiguen clientes de todos modos. Siempre tendrán turistas que llenen sus negocios por lo que carecen de interés en mejorar la accesibilidad.



En definitiva, soy un poco escéptico acerca de que las grandes empresas en general implanten un mejor nivel de accesibilidad. Puede que en algunos países se respete la legislación. Creo que en España hay un buen nivel general de concienciación y de formación: acabamos de hacer un estudio en este sentido y España, comparado con otros países imparte muchos cursos e incluso máster en las universidades y también a nivel de escuelas de formación profesional. Sin embargo, esta formación no se da en el entorno turístico, por lo que todavía hay una brecha entre el campo de la discapacidad y la accesibilidad y el sector del turismo. Después de 12 años, todavía seguimos construyendo este puente.

**¿Cómo entiendes el hecho de que los empresarios turísticos no vean la necesidad de adaptarse a una población cada vez más envejecida?**

Se puede usar el argumento de un mercado turístico accesible como un mercado bastante lucrativo, pero el punto es que no necesitan a estos clientes porque tienen a otros. No se dan cuenta de que si quieren mantener a estos clientes deben tener en cuenta que van a envejecer, y si no hay accesibilidad no van a poder volver.

Debo decir que creo que España es probablemente uno de los mejores países en cuanto a la accesibilidad en general. Estoy pensando en los taxis accesibles y en la accesibilidad en las playas. Ahora estamos trabajando también con la organización de playas bandera azul para desarrollar un nuevo criterio para las playas de bandera azul. Hay mucha actividad en España, vemos muy buenos resultados y vuestra asociación, Asepau, de profesionales de la accesibilidad es una prueba de ello. No hay muchos países que tengan una entidad como esta, creo que hay una en el Reino Unido y, alguna a nivel global. Debéis estar orgullosos y ser conscientes de lo bien que lo estáis haciendo. He leído alguna de vuestras revistas y me quedé sorprendido de la cantidad y de la variedad del contenido.

Me gustaría animar y dar la bienvenida a miembros españoles en nuestra asociación ENAT ya que no tenemos muchos. Estamos modernizando nuestra web, queremos que las personas que la llevan usando 12 años y que están familiarizadas con ella sigan siendo capaces de encontrar cosas fácilmente. Vamos a tener una comunidad en línea para el sitio web, de manera que aquellos que sean miembros de la red puedan encontrarse más fácilmente y puedan crear grupos temáticos y tener foros de discusión dentro de la comunidad. Tenemos mucha confianza en este cambio ya que lo que más necesitamos es mejorar nuestra comunicación. Estoy convencido de que Asepau podría ser una parte interesante de este proyecto, creo que podría ser una organización líder en Europa como grupo de profesionales. Podría ser interesante tratar de buscar algo de financiación para un proyecto europeo, tal vez podríamos hacerlo a nivel de formación profesional. Para conseguir algo de financiación de la UE, uno de los requisitos es que haya diferentes países involucrados, pero podríamos encontrar grupos similares o tal vez desarrollar algunos planes de estudio comunes que fueran interesantes para los miembros europeos.