

# Japón promueve el turismo accesible, inclusivo y diverso. Charla con Tomohiro Fuchiyama, asesor de turismo universal.

16 de Diciembre de 2022 |

JNTO - Japan National Tourism Organization (/es/es/blog/author/jnto-admin/)

Japón apuesta por fomentar el turismo accesible, inclusivo y diverso como una de las claves para la expansión del turismo receptivo al país y para contribuir al desarrollo de las comunidades locales.



**“Diversidad e inclusión: un estado en el que las habilidades y la individualidad de todas las personas participan en la sociedad y las organizaciones” se estableció como la temática de los Juegos Olímpicos Tokyo 2020** y será a partir de ahora un elemento esencial para atraer turistas a Japón. Así, la iniciativa de **“universal tourism”**, que tiene como objetivo garantizar que todos, independientemente de su edad o discapacidad, puedan disfrutar de sus viajes con tranquilidad, se está expandiendo en Japón poco a poco. A continuación, recogemos la entrevista al Sr. Tomohiro Fuchiyama, quien promueve esta iniciativa en los gobiernos locales de Japón, proveedores turísticos y colegios como “universal tourism advisor” (asesor de turismo universal).

**En los principales países turísticos “debería ser obvio no tener barreras”**

- **Primero, explíquenos qué es el “turismo universal”.**

+ **La Agencia de Turismo de Japón (JTA) define el turismo universal como “un viaje diseñado para que todas las personas disfruten, en el que cualquiera puede participar, independientemente de su edad o discapacidad”.**

Anteriormente, se denominaba como “viajes para personas de movilidad reducida” o “tour de personas con movilidad reducida” pero debido a que, estos nombres daban la impresión de que se refieren solo a “viajes para personas con discapacidad”,

Buscar

## Categorías

[Todo \(/es/es/blog/\)](#)

[Libros y viajes](#)

[\(/es/es/blog/category/libros-y-viajes/\)](#) (51)

[Destinos](#)

[\(/es/es/blog/category/destinos/\)](#) (42)

[Prepara tu viaje](#)

[\(/es/es/blog/category/prepara-tu-viaje/\)](#) (36)

[JNTO Partners](#)

[\(/es/es/blog/category/jnto-partners/\)](#) (17)

[Club de lectura](#)

[\(/es/es/blog/category/club-de-lectura/\)](#) (17)

[Manga y anime](#)

[\(/es/es/blog/category/manga-y-anime/\)](#) (15)

[Sostenibilidad](#)

[\(/es/es/blog/category/sostenibili/\)](#) (14)

[Gastronomía](#)

[\(/es/es/blog/category/gastronom/\)](#) (11)

[El Japón de los locales](#)

[\(/es/es/blog/category/japon-locales/\)](#) (11)

[Naturaleza](#)

[\(/es/es/blog/category/naturaleza/\)](#) (8)

[Transportes](#)

[\(/es/es/blog/category/transporte/\)](#) (7)

[Aire Libre](#)

[\(/es/es/blog/category/aire-libre/\)](#) (7)

[Cultura](#)

[\(/es/es/blog/category/cultura/\)](#) (5)

[Museos](#)

[\(/es/es/blog/category/museos/\)](#) (5)

especialmente “viajes en sillas de ruedas”. Sin embargo, el término “turismo universal” recoge esa idea de viajes para todos, “turismo basado en el concepto de diseño universal”. Actualmente, se ha convertido en un concepto adecuado que incluye por ejemplo a personas mayores, familias con bebés y mujeres embarazadas.

**- ¿Qué expansión tiene el “turismo universal” en el extranjero? ¿Podría hablarnos del estado actual de su implementación en Japón?**

+ Por ejemplo, en Estados Unidos, las instalaciones de transporte, alojamiento, restaurantes... están obligados por ley a ser totalmente libres de barreras, por lo que creo que hay pocos casos en los que “no se puede viajar sin una consideración especial”. Hoy en días, las agencias de viajes están vendiendo un gran número de tours con apoyo para quienes lo necesitan, por lo que, no existe un “tour grupal para personas mayores o personas discapacitadas” y es bastante habitual que las personas elijan y soliciten un tour con apoyo a en la llegada o que planifiquen y viajen por sí mismos.

Las habitaciones de los hoteles fuera de Japón no tienen los mismos escalones que los baños japoneses, y si se elige una habitación de cierto tamaño, se puede usar cómodamente la bañera e inodoro incluso en una silla de ruedas. En lugares como ciudades antiguas y edificios históricos de Europa, o lugares turísticos en Asia, donde las instalaciones de movilidad reducida no están tan disponibles como en Japón, siento que hay muchos casos en los que las barreras se pueden desbloquear con el corazón, cuando la gente de tu alrededor ayuda a quien lo necesita. ¿Esto no quiere decir que las personas discapacitadas se las podrían arreglar sin tener que hacer una investigación por adelantado?



Por otro lado, para viajar por Japón, si no se investiga con anterioridad el tamaño de la habitación o la disponibilidad de baños para personas de movilidad reducida, no se puede llevar a cabo la planificación del viaje. El mayor desafío del turismo universal, que tiene en cuenta aspectos como el cuidado y bienestar de los viajeros, es que considera “difícil de asegurar ganancias para los operadores turísticos”. Es más, las principales agencias de viajes están trabajando de forma activa para viajes escolares generales, pero para los colegios de necesidades especiales se muestran reacios.

Contenidos Destacados  
(/es/es/blog/category/contenido-destacados/) (5)

Invierno  
(/es/es/blog/category/invierno/) (4)

Ciudades hermanadas  
(/es/es/blog/category/ciudades-hermanadas/) (3)

Navidad en Japón  
(/es/es/blog/category/navidad-en-japon/) (3)

Culture  
(/es/es/blog/category/culture/) (3)

Otoño  
(/es/es/blog/category/otono/) (2)

Templos y santuarios  
(/es/es/blog/category/templos-y-santuarios/) (2)

Food & drink  
(/es/es/blog/category/food-drink/) (2)

Primavera  
(/es/es/blog/category/primavera/) (1)

Partner Information  
(/es/es/blog/category/partner-information/) (1)

Alojamiento  
(/es/es/blog/category/alojamient/) (1)

## Tags

Todo (/es/es/blog/)

En la actualidad, la Agencia de Turismo de Japón está tomando la iniciativa en el desarrollo del “Proyecto de Promoción Turística Universal”, pero creo que todavía no es un movimiento consolidado comparado con otras medidas receptoras. Por lo tanto, ¿no será que las agencias de viajes y los gobiernos locales no son capaces de dar el “primer paso” con suficiente determinación? De esta forma, actualmente, el turismo universal tiene sus problemas, pero es cierto que cuenta con el apoyo y la alta reputación de un gran número de personas y algunos gobiernos locales están empezando a trabajar activamente en ello. ¡Nuestro objetivo es promover más aún su popularización!

### **“Acostúmbrate en vez de aprender”**

#### **- Sr. Fuchiyama, ¿qué le hizo comenzar a trabajar en el “turismo universal”?**

+ En 1998, en la agencia de viajes en la que trabajaba en ese momento, se planificaron y operaron tours para personas con discapacidad visual. El responsable de la organización de estos tours se jubiló, lo que hizo que yo me hiciera cargo de esta parte del negocio. Posteriormente, en la empresa a la que me trasladé, estuve a cargo durante 14 años de “viajes de movilidad reducida”, centrados en ofrecer viajes disfrutables por personas con discapacidad y los ancianos.

No tenía ninguna licencia ni experiencia en el campo del bienestar y, por eso, al principio cometí muchos errores pero fui ganando experiencia mientras los participantes y cuidadores me regañaban. Todavía tengo clavadas en el corazón las palabras que recibí de un participante en ese momento: En este tipo de trabajo “acostúmbrate en vez de aprender”. Incluso si alguien sin experiencia como era yo, acabó realizando este trabajo durante más de 20 años, creo que no hay ninguna razón por la que los demás no podáis hacerlo.

#### **- ¿Qué deben tener en cuenta los organizadores de viajes a la hora de implementar opciones de turismo universal?**

+ La es que porque sea turismo universal no es necesario interpretarlo como especial. A menudo pongo el ejemplo de los tours para las maratones; al planificar un viaje de maratón, nos centramos en los deseos del corredor, ¿verdad? Por ejemplo, “¿Querrá tener una vista previa de la ruta?”, “¿No sería bueno si hubiera un servicio de masajes al terminar la carrera?” ... y de esta forma al prepararlo es fundamental usar la imaginación y tener en cuenta las necesidades del cliente. Así, el turismo universal no es distinto a los tours generales en los que se hacen los preparativos necesarios para adaptarse a las necesidades del cliente.

Eso sí, algo a lo que hay que prestar atención es en que “dependiendo de la discapacidad las necesidades varían”. Por ejemplo, imaginemos una situación en la que una persona con discapacidad visual y una persona discapacitada en silla de ruedas viajan juntos. Por un lado, la persona en silla de ruedas tardará un poco más en subir al autobús aun utilizando una rampa. Entonces, los otros pasajeros esperando en el autobús podrían estresarse. Las personas mayores, personas con bebés, mujeres embarazadas, extranjeros, etc. cada uno tiene una forma diferente de disfrutar y de pasar el tiempo. ¿La “consideración por alguien” perjudica “la comodidad de otra persona”? A la hora de planificar el turismo universal es importante tener esto en cuenta.



### **“Empezar a probar por lo que sé hacer” es la actitud importante**

**- Las personas que no tienen la oportunidad de tratar de forma cercana con personas discapacitadas, sienten que es difícil que detecten sus necesidades.**

+ Es cierto que puede que no sea fácil comprender las necesidades de una persona con la que no has tenido contacto hasta ahora. Sin embargo, la clave es cambiar un poco tu perspectiva y pensar en la primera vez que recibiste o enviaste turistas a Japón. Seguro que investigaste las diferencias lingüísticas y culturales e hiciste todo lo posible para darles la bienvenida. Ya sea que estés tratando con alguien europeo, estadounidense, australiano o asiático, la finalidad sigue siendo la misma; “haremos todo lo posible por los clientes que vienen”.

En el trato hacia las personas mayores y personas discapacitadas sucede lo mismo. Como mencioné antes sobre mi experiencia, es cierto que es “acostumbrarse en vez de aprender”, y hay muchas necesidades que solo se pueden ver interactuando con ellas. En lugar de asumir desde el principio que “nuestro territorio no está libre de barreras, es imposible aceptar a las personas mayores y a las personas con discapacidad”, ¿por qué no empiezas con el sentimiento de “aprenderé repitiendo pequeños errores”?



#### - Háblenos sobre el flujo específico para organizar tours universales.

Lo primero es la "planificación". Realizamos encuestas a los clientes y escuchamos sus necesidades durante el viaje, después seleccionamos los destinos en función de estas. Una vez se decide el itinerario, realizaremos una "encuesta previa". El contenido de la encuesta es más o menos el siguiente:

- 1) **Transporte** (¿Hay autobuses con rampa? En el caso de que no, ¿qué harías?)
- 2) **Alojamiento** (¿Cuántas habitaciones están disponibles para personas con movilidad reducida? ¿Qué tamaño tienen las habitaciones de estilo occidental? ¿Cómo de anchas son las puertas? ¿El escalón de la bañera es demasiado alto? ¿Hay baños para personas con movilidad reducida en los espacios públicos?)
- 3) **Turismo** (¿Hay baños para personas con movilidad reducida? ¿Cuál es la distancia para moverse dentro de la residencia, cómo son los escalones y las rampas?)
- 4) **Comida** (¿Hay baños para personas con movilidad reducida dentro de la residencia? En el caso de que no, ¿tienes cerca alguno? ¿Cuentan con sillas y mesas o son espacios de estilo japonés? Si está en el segundo piso, ¿se puede utilizar el ascensor? ¿Cuentan con opciones de alimentos picados y pastados? ¿Pueden adaptarse a peticiones de alergias e intolerancias?)

Comprendiendo con precisión los elementos anteriores, si no satisfacen las necesidades del cliente, negociaremos con el hotel o restaurante para discutir y organizar qué tipo de procedimiento es posible. Si se consigue un acuerdo, se puede decir que el 90% del trabajo se ha realizado. De lo contrario, si se deja una parte que no está muy clara, aumenta la probabilidad de un error fatal. En mi experiencia, ha habido casos como "Cuando llegué, había 5 escalones en el hotel" o "Había una escalera entre el vestidor y el baño".

Y finalmente, la "respuesta local". Tanto las personas que están usando silla de ruedas como bastón, tienen una alta posibilidad de que las prisas les provoquen un accidente, por lo que, los guiaremos con mucho tiempo de margen y de forma pausada para que coincida con el ritmo de la persona que necesite más tiempo. Creo que es muy importante comprender el ritmo al que los ancianos y personas con discapacidades disfrutan del turismo.

Para más información: <https://officefuchi.amebaownd.com/>

[\(https://officefuchi.amebaownd.com/\)](https://officefuchi.amebaownd.com/)

[Artículo anterior \(/es/es/blog/los-destinos-japoneses-que-no-puedes-perderte-este-otono/\)](/es/es/blog/los-destinos-japoneses-que-no-puedes-perderte-este-otono/)

[Regresar a vista general \(/es/es/blog/\)](/es/es/blog/)

[Siguiente artículo \(/es/es/blog/expansion-del-turismo-receptivo-en-japon-y-la-contribucion-de-las-comunidades-locales-al-turismo-universal/\)](/es/es/blog/expansion-del-turismo-receptivo-en-japon-y-la-contribucion-de-las-comunidades-locales-al-turismo-universal/)

**HOME** > **Inicio** > **Blog**

#### Enlaces útiles

Visitantes noveles

El tiempo en Japón [↗](#)

Recorridos y actividades en Japón [↗](#)

PREGUNTAS FRECUENTES [↗](#)

#### Sitios relacionados con JNTO

Agencia de convenciones de Japón [↗](#)

JNTO para los Medios (JOMC) [↗](#)

#### Acerca de JNTO

Quiénes somos

Contacto

Newsletter Japón

Suscríbete a nuestra newsletter [↗](#)

---

[Política de privacidad](#) [Política de cookies](#) [Condiciones de uso](#) [Enlaces](#)

Copyright © Oficina Nacional de Turismo de Japón. Todos los derechos reservados.