

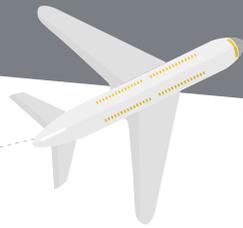
# Manual

de consejos para padres con niños  
con autismo para viajar en avión

Marina Ventura  
Zaida Rodrigo

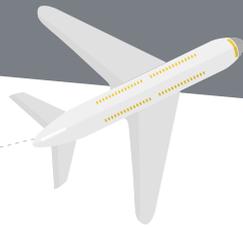
Coordinació  
Mónica Cerdán





# SUMARIO

	<b>PRESENTACIÓN</b>	<b>3</b>
<b>01</b>	<b>MARCO TEÓRICO</b>	<b>4</b>
	● ¿Qué es el autismo?	5
	● Características del colectivo con TEA	6
	● El rol de las familias	7
	● Viajar en avión	8
	● Principales barreras y limitaciones a las que tienen que enfrentarse las familias que viajan con un niño con TEA:	9
	● Servicios que ofrece AENA- Vueling: Atención a clientes con necesidades especiales.	11
<b>02</b>	<b>RESULTADOS DEL ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN «ALAS PARA EL AUTISMO»</b>	<b>12</b>
<b>03</b>	<b>CONSEJOS PARA VIAJAR PARA FAMILIAS CON NIÑOS CON TEA</b>	<b>17</b>
	● Llegada al aeropuerto	18
	● Terminal	18
	● El “check-in”	19
	● Control de seguridad	19
	● Zona de pre embarque	20
	● Embarcar en el avión	20
	● Llegada a casa	21
<b>04</b>	<b>RECURSOS PARA FAMILIAS CON NIÑOS CON TEA A LA HORA DE VIAJAR</b>	<b>22</b>
	● Mi planificador del viaje	23
	● El recorrido por el aeropuerto	25
	● El trayecto de mi maleta	27
	● Lo has visto?	28
	<b>REFERENCIAS</b>	<b>31</b>



# PRESENTACIÓN

Con este documento queremos dar consejos e información de ayuda para facilitar la accesibilidad para familias con niños con TEA para volar.

Se incluye información sobre este colectivo, así como las principales características, necesidades o barreras que se pueden encontrar para así mejorar sus experiencias en los medios de transporte, en este caso, el avión.

Se presentan también los resultados del estudio de investigación “Alas para el autismo” de accesibilidad universal en turismo para familias con menores con TEA”.

Este librito relata el trayecto por el aeropuerto, usando fotografías para explicar los diferentes procesos. Se han dividido en diferentes fases describiendo que oirás o verás, desde la llegada al aeropuerto, pasando por el control de seguridad, embarque y finalmente la llegada al destino.

También se plantean ideas, propuestas y recursos para que las familias puedan preparar la experiencia del aeropuerto y el viaje en avión con antelación. Los servicios que AENA y Vueling ofrecen al colectivo con discapacidad también están incluidas en el documento.

El objetivo de este manual es hacer la experiencia del pasajero con TEA lo menos estresante posible, entendiendo las dificultades y barreras que estas familias pueden encontrarse a la hora de viajar.

01



MARCO TEÓRICO



## ¿Qué es el autismo?

Según las publicaciones más recientes sobre accesibilidad y transporte, la literatura concluye que la mejora del acceso al transporte puede mejorar la calidad de vida del colectivo con discapacidad intelectual. (Temple, 2009).

El TEA suele afectar a varios niveles, incluyendo las relaciones interpersonales, educación, empleo y actividades diarias. La influencia de este trastorno en la familia del niño es considerable y normalmente se necesita soporte y asistencia adicional. Viajar en avión con niños con TEA es extremadamente difícil debido a las dificultades en socialización, comunicación y de comportamiento en algunas ocasiones, necesarias a la hora de desplazarse en avión o moverse en un aeropuerto. (Lerner-Baron. 2007).

Según Burrows, Adams & Spiers (2008) los viajes en transporte aéreo pueden crear situaciones de ansiedad a familias con niños con TEA debido a la incertidumbre de las reacciones que el colectivo puede tener en un ambiente novedoso y de alta estimulación sensorial.

Según Burrows, Adams & Spiers (2008) los viajes en transporte aéreo pueden crear situaciones de ansiedad a familias con niños con TEA debido a la incertidumbre de las reacciones que el colectivo puede tener en un ambiente novedoso y de alta estimulación sensorial.

---



## Características del colectivo con TEA

El Trastorno del Espectro Autista es definido como un trastorno neurobiológico que altera el comportamiento social, la comunicación y el lenguaje del individuo, con un repertorio de intereses y actividades restringido, estereotipado y repetitivo (The National Autistic Society from United Kingdom, 2016). Según la World Health Organization (2016), los síntomas generalmente empiezan a manifestarse antes de los 3 años de vida y el nivel intelectual varía mucho de un caso a otro, que va desde un deterioro profundo hasta casos con aptitudes cognitivas altas. Uno de cada 160 niños tiene un trastorno del espectro autista (TEA), (WHO, 2016).

Sin embargo, aunque el colectivo con autismo comparte ciertas dificultades, su condición les puede afectar de diferentes maneras. La mayoría presenta dificultades de interacción, especialmente en relación con la comunicación no-verbal, aun así, muchas características como el nivel de independencia o la sensibilidad hacia los estímulos, entre otros, es único en cada persona (Dawson, 1996).

Las personas con autismo normalmente tienen una variedad limitada de intereses. Tienden a focalizarse en áreas de conocimiento muy específicas que les apasionen. A parte de esto, tienen problemas a la hora de hacer frente a los cambios. Normalmente tienen una rutina establecida y un mínimo cambio puede suponer un incremento del nivel de estrés. (Confederación Autismo España, 2016). Aplicando estas características al campo del turismo, viajar está visto como un sinónimo de cambios constantes, es por esto que esta actividad puede ser realmente estresante para las personas con autismo. Sin embargo, los niveles de tensión se podrían reducir preparando a la persona para viajar: “ensayos”, pruebas o proporcionando la máxima información posible para que la persona con TEA pueda hacerse una idea clara sobre qué ocurrirá.





## El rol de las familias

Los niños con alguna discapacidad normalmente pasan más tiempo con las familias debido a la necesidad de atención constante. Todos los miembros son considerados componentes esenciales en el desarrollo y crecimiento del niño y su presencia puede ser crucial a la hora de planear una actividad de ocio (Kim and Lehto, 2013). El ocio tiene un rol importante a la hora de reducir los niveles de estrés familiares. Sin embargo, tiene que estar bien gestionado o podría llegar a ser una causa de estrés añadido (Rodríguez, 2005).

Según Kim y Lehto (2013), la mayoría de familias que viajan con un niño con algún tipo de discapacidad, tienden a organizar las actividades familiares de ocio focalizándose en las características y necesidades del niño. El ocio impacta en diferentes áreas de la vida del niño, sin embargo, no solo instila bienestar en el hijo sino también en el resto de miembros de la familia. Viajar, como cualquier otra actividad relacionada como el ocio, es considerada para muchos padres como una manera de desarrollar las habilidades físicas del niño, así como la confianza en sí mismo. Viajar y acceder al ocio también es considerado beneficioso para mejorar la

cohesión familiar. Al mismo tiempo, disfrutar de este tipo de “breaks” permite a los miembros de la familia escapar de sus rutinas diarias y aliviar las tensiones y estrés.

Por un lado, participar en actividades de ocio ayudan a enseñar al niño como interactuar con otros disfrutando de una experiencia divertida. Por otro lado, permite a los padres y familiares conocer gente nueva que pueden estar en la misma situación, creando así un sentimiento de pertenencia. En conclusión, participar en actividades de ocio y turismo no solo impacta positivamente en el niño sino también al resto de miembros de la familia.





## Viajar en avión

Viajar puede ser a veces una experiencia difícil y estresante. Para viajar en avión, cada persona tiene que pasar por un proceso establecido, incluyendo el check-in para recibir la tarjeta de embarque, proceder por el control de seguridad, embarcar en el avión, volar y finalmente, recuperar el equipaje. El usuario, aparte de cumplir este procedimiento definido, tiene que gestionar los elementos del ambiente que pueden ser en ocasiones agobiantes como las luces, los ruidos y la multitud de gente.

Todas las fases de éste proceso requieren paciencia, cumplimiento de mandos, así como abandonar los artículos personales durante un corto período de tiempo, incluyendo, en el caso de niños, juguetes.

El recorrido obligatorio por el aeropuerto incluye también pasar por el escáner de seguridad, , comprobar los detalles de su billete y seguir los símbolos del aeropuerto para encontrar la puerta de embarque. Finalmente, el viaje en avión también puede suponer situaciones incómodas o difíciles para los niños como la interacción

con desconocidos, estar atento a las indicaciones del personal de vuelo, permanecer sentado en un asiento estrecho con el cinturón o tener que usar el lavabo del avión que es pequeño y ruidoso.

Contextualizar la complejidad del transporte aéreo es importante para entender de dónde pueden surgir las dificultades de los usuarios a la hora de viajar, especialmente los niños con TEA que tienen alguna deficiencia en el desarrollo ya que para ellos puede resultar una experiencia aún más difícil.





## Principales barreras y limitaciones a las que tienen que enfrentarse las familias que viajan con un niño con TEA

Existen una serie de componentes cognitivos, emocionales y de comportamiento del Trastorno del Espectro Autista que pueden hacer que viajar en transporte aéreo sea complejo para este colectivo.

### a) Ambientes novedosos

El avión es un medio de transporte singular y su proceso no se parece al de ningún otro. Por este motivo, ir a un aeropuerto por primera vez puede ser agobiante a causa de este ambiente novedoso. Un usuario recurrente realizará todo el recorrido por el aeropuerto sin pensarlo y sin ningún tipo de preocupación porque sus experiencias viajando ya le han enseñado los pasos requeridos por el personal de seguridad, las normas generales de las aerolíneas, etc. Una persona que viaja por primera vez tendrá que aprender a medida que vaya recorriendo los diferentes pasos del aeropuerto, incorporándose a las colas con otros viajeros, las indicaciones del personal, el ambiente y, en general, comportarse de acuerdo con todas estas normas.

Para niños con TEA, los ambientes novedosos como un aeropuerto, pueden ser difíciles de gestionar debido a su déficit de habilidades adaptativas comparadas con la población general.

Viajando en avión, hay muchos elementos de la experiencia que el viajero no puede controlar como por ejemplo el cambio de horarios de los vuelos, colas a la hora de facturar o embarcar, etc. Es por este motivo que el viajero tiene que saber resolver problemas para adaptarse rápidamente a este ambiente cambiante.

### b) Procesamiento sensorial

Como se ha comentado anteriormente, los aeropuertos son ambientes extremadamente estimulantes sensorialmente y están llenos de estímulos auditivos, visuales y táctiles. Algunos de éstos estímulos se encuentran sólo en los aeropuertos. Hacer cola para pasar el control de seguridad requiere que el pasajero se espere haciendo cola, esté muy cerca del resto de pasajeros, que se separe de sus pertenencias y que pase por debajo del scanner de seguridad.

La puerta de embarque es otro escenario que puede presentar muchos inputs sensoriales. Los mensajes por megafonía son frecuentes y la congestión de gente es elevada. El recorrido desde la sala de espera hasta en interior del avión puede ser especialmente difícil para este colectivo ya que



los estímulos auditivos son muy variados y a menudo incontrolables: Ruido de gente embarcando y buscando su asiento, indicaciones de la tripulación, ruido del motor del avión, etc.

### **c) Comunicación**

La comunicación entre personas puede ser verbal o no-verbal. El colectivo de personas con TEA se caracteriza por tener dificultades en la comunicación, sobretodo fuera de su ambiente próximo. Un aeropuerto es un ejemplo de escenario desconocido. Para un niño con TEA, puede ser muy difícil expresar qué piensa o siente debido a la falta de vocabulario o a las limitaciones en la comprensión de elementos comunicativos como: miradas, tonos de voz, etc.

En este caso son especialmente útiles las cartas con dibujos, las pizarras o los dispositivos electrónicos.

### **d) Sociabilización**

Los diferentes encuentros y relaciones que se establecen durante el viaje con otras per-

sonas. Muchas de las actividades turísticas requieren sociabilización en algún nivel: con otros turistas, con personal o trabajadores, etc. Estas relaciones normalmente son percibidas como un intercambio positivo entre diferentes personas y culturas, sin embargo, para los niños con TEA, sociabilizarse puede convertirse en una actividad estresante.

### **e) Disponibilidad de información**

En ocasiones, la falta de información sobre los servicios adaptados supone una barrera para este colectivo y sus familias. La información sobre los servicios accesibles para las personas con discapacidad tiene que ser clara y específica para facilitarles el acceso a este tipo de actividades.



## Servicios que ofrece AENA - Vueling

### Atención a clientes con necesidades especiales

Los pasajeros con cualquier tipo de discapacidad intelectual, deberán solicitar el servicio de acompañamiento como los demás pasajeros con necesidades especiales. No requiere un porcentaje afectado mínimo para solicitar el servicio.

#### Condiciones generales para cualquier pasajero con necesidades especiales

- Deben contactar con la compañía con la mayor antelación posible (más de 24 horas). En caso que no lo hayan comunicado, deberán hacerlo con AENA o directamente en el aeropuerto con más de dos horas de antelación respecto a la salida del vuelo, o la asistencia podría ser denegada o no facilitada.
- Los pasajeros con silla de ruedas propia deben facturarla, en cualquier caso, sin coste.
- Deben ir sentados en las plazas habilitadas al efecto en el avión (ventanilla). Según el tipo de discapacidad, las plazas están limitadas. En el caso de los pax con discapacidad visual con perro lazarillo, preferiblemente irá en el pasillo. Pueden disponer de asiento asignado llamando al CAC.
- No deben situarse en zonas donde puedan bloquear el paso al resto del pasaje. **Ninguna persona con movilidad reducida en salida de emergencia o adyacentes ni filas 1, 2 y última.**
- Serán embarcados o bien al inicio del proceso o al final, cuando todos los pasajeros ya estén dentro del avión.
- Por pasajeros con necesidades especiales NO se consideran pasajeros menores, embarazadas y personas con sobrepeso.
- Para poder viajar sin acompañante, un pasajero con necesidades especiales debe ser capaz de:
  - Desatar el cinturón de seguridad
  - Recuperar y ponerse el chaleco salvavidas
  - Ponerse la máscara de oxígeno sin ayuda
  - Comprender las instrucciones de seguridad y seguir las informaciones comunicadas en todos los formatos accesibles

02



RESULTADOS  
DEL ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN  
«ALAS PARA EL AUTISMO»



A continuación, se presentarán los resultados del estudio de investigación “Alas para el autismo” de accesibilidad universal en turismo para familias con menores con TEA”.

**MUESTRA**

**94**

FAMILIAS



### PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DEL ENCUESTADO

#### Género



**27,66%**

HOMBRES



**72,34%**

MUJERES

#### Número de miembros de la unidad familiar



**5,32%**

2 MIEMBROS



**35,11%**

3 MIEMBROS



**51,06%**

4 MIEMBROS



**8,51%**

5 MIEMBROS



**0%**

+ 5 MIEMBROS

#### Situación laboral



**15,96%**

DESEMPLEO



**84,04%**

EN ACTIVO

#### Estado civil



**7,45%**

SOLTERO



**79,79%**

CASADO



**12,77%**

SEPARADO



**0%**

VIUDO

#### Nivel de estudios



**5,32%**

EDUCACIÓN  
OBLIGATORIA



**35,11%**

GRADO  
SUPERIOR



**51,06%**

UNIVERSITARIO



**8,51%**

POSTGRADO

#### Renta familiar



**5,32%**

< 1.000€



**71,28%**

1.000 - 2.999€

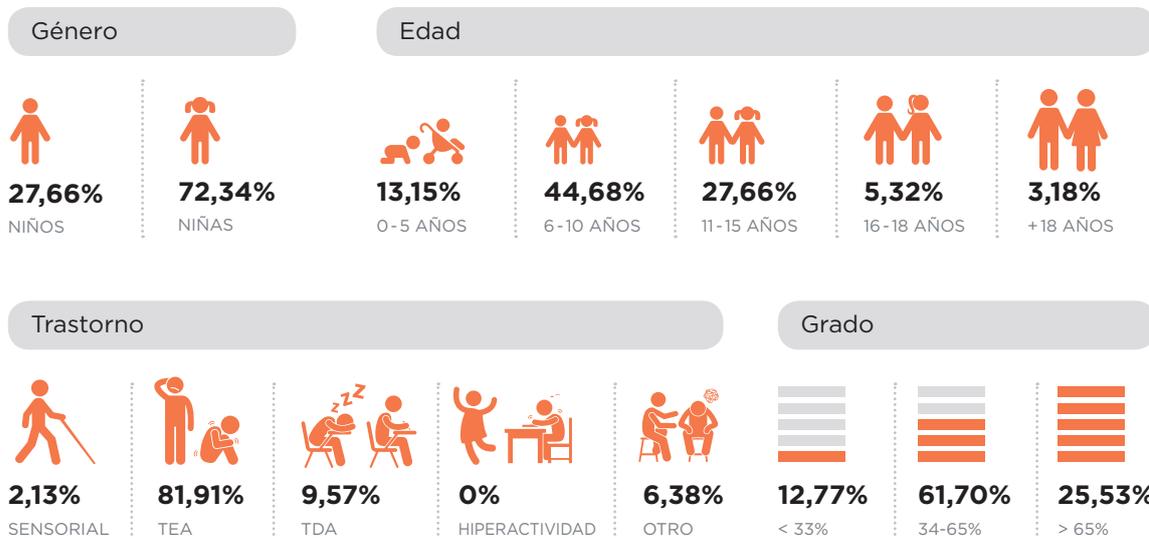


**23,40%**

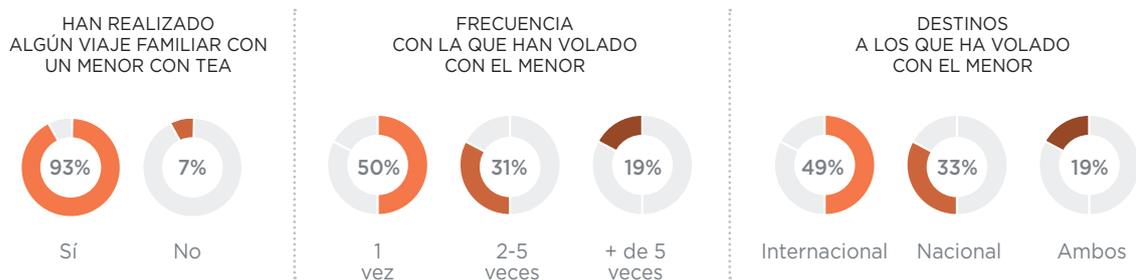
> 3.000€



## PERFIL DEL MENOR



## Patrones de actuación relacionados con el transporte aéreo en familia con menores con TEA



Un alto porcentaje de familias (más del 90%) ha viajado con un menor con TEA. La mitad de ellos ha viajado sólo una vez, el 31,03% entre dos y cinco veces y solo el 19% ha realizado más de cinco viajes.

De los viajes que han realizado, podemos observar que casi la mitad (48,25%) han sido de movilidad internacional frente a un 32,18% que lo ha hecho a nivel nacional. Un 18,39% viajó tanto por España como al extranjero.



## ¿La existencia de los siguientes servicios mejoraría su intención de viajar en avión y su experiencia en avión?

### INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DISPONIBLE DE LOS SERVICIOS ADAPTADOS EN EL AEROPUERTO Y EN LA LÍNEA AÉREA



### SERVICIO DE ACCESO RÁPIDO A LA FACTURACIÓN DEL VUELO, CONTROL DE SEGURIDAD Y EMBARQUE



### DISPONER DE MENÚS ESPECIALES EN CASO DE ALERGIAS O INTOLERANCIAS



### ATENCIÓN PERSONALIZADA POR PARTE DEL PERSONAL DEL AEROPUERTO Y DE LA LÍNEA AÉREA



### PERSONAL FORMADO EN TEA





La mayor parte de familias están totalmente de acuerdo en que la mejora general de la información disponible de los servicios adaptados, los accesos rápidos y la atención personalizada por parte de los trabajadores de las líneas aéreas y del aeropuerto, influirían positivamente en su experiencia del viaje en avión.

El servicio más votado, y por tanto, el más importante para la mejora de su experiencia, es la información y la comunicación disponible de los servicios adaptados. Más del 60% de familias creen que no sólo es relevante tener servicios adaptados en los aeropuertos y líneas aéreas, sino que sea de fácil acceso para que este colectivo pueda ser informado de las adaptaciones que se encontrarán durante el viaje.

Más de la mitad de las familias encuestadas (54% y 52% respectivamente) creen que una atención personalizada e incluso la existencia de personal formado en TEA, ayudaría a mejorar su experiencia en los aeropuertos y aviones.

Por lo tanto, entendemos que se valoraría muy positivamente que el personal de aten-

ción al público ofreciera un servicio personalizado y además, que conociera la características que un niño con TEA puede tener o las dificultades a las que se tiene que enfrentar a la hora de viajar.

Otros factores también valorados pero no tan relevantes, serían la disposición de menús especiales en caso de alergias o intolerancias y el servicio de acceso rápido a facturación de vuelo, control de seguridad y embarque. Como se ha comentado en el marco teórico, una de las barreras o limitaciones que estas familias se encuentran a la hora de viajar son las largas colas del aeropuerto, así como el bullicio o las situaciones imprevistas que las grandes aglomeraciones de personas pueden causar. Un 40,86% de personas está completamente de acuerdo en que, si se ofreciera un servicio de cola prioritaria para embarcar, pasar el control y facturar las maletas, su experiencia en el aeropuerto y su intención de viajar aumentarían positivamente.



03



CONSEJOS  
PARA VIAJAR PARA FAMILIAS  
CON NIÑOS CON TEA



1

## Llegada al aeropuerto

- Llegad al aeropuerto con suficiente antelación. Así evitaréis situaciones de estrés ante cualquier imprevisto.
- Utilizad el trayecto hasta el aeropuerto para recordar el proceso o la experiencia que os encontraréis al llegar.

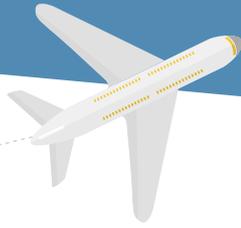


2

## Terminal

- La terminal puede estar concurrida o tranquila dependiendo de la época del año o la hora del día en la que viajéis. Es importante estar preparado para esto.
- Aseguraos de llegar al mostrador de facturación cuando éste abra. Así tendréis más tiempo y os aseguraréis de no tener que apresuraros.





3

### El “check-in”

- Muchas aerolíneas tienen servicio de check-in online y el pasajero puede imprimir sus billetes antes de llegar al aeropuerto.
- Durante el proceso de “check-in”, es recomendable que pidáis si queréis un asiento en el pasillo o en la ventana y si preferís sentaros cerca del lavabo en el avión.



4

### Control de seguridad

- Es mejor que primero un adulto pase por el detector de metales. Así cuando el niño tanga que atravesarlo, vera a alguien conocido en el otro lado.
- Sacad cualquier prenda de ropa externa, incluyendo cinturones, antes de pasar por el detector de metales
- Avisa a un miembro del personal de que está viajando con un niño con TEA para que pueda ayudaros en el proceso.





5

## Zona de pre embarque

- Puede ser útil, encontrar asientos conjuntos y establecer un lugar donde esperar vuestro vuelo.
- Existen salas tranquilas en el aeropuerto para aislarse del bullicio.
- En las tiendas de alrededor podréis comprar líquidos de más de 100ml que podréis llevaros al avión para el trayecto.



5

## Embarcar en el avión

- Avisad al personal del a puerta de que viajáis con un pasajero con TEA para que te puedan ayudar.
- Preguntad a la puerta cómo será el recorrido hasta el avión para que podáis prepararos. Algunas aerolíneas utilizan escaleras y un autobús y otras rampas y fingers.
- Podréis decidir si queréis embarcar al principio y o esperaros al final para minimizar el tiempo dentro del avión.





7

## Llegada a casa

- Haced un juego de adivinar las maletas para que el tiempo de espera se haga más ameno
- Si hay alguien conocido en la zona de llegadas, comunicádselo al niño.



04



# RECURSOS

PARA FAMILIAS CON NIÑOS CON TEA  
A LA HORA DE VIAJAR



## MI PLANIFICADOR DEL VIAJE



MI NOMBRE ES:



ESTOY VIAJANDO CON:



VUELO DESDE:



VOY HACIA:



DESCRIBE COMO LLEGASTE AL AEROPUERTO:





¿QUÉ ES DE LO QUE MÁS GANAS TIENES DE LAS VACACIONES?

---

---

---

---



¿QUÉ ACTIVIDADES TE GUSTA HACER DURANTE LAS VACACIONES?

---

---

---

---



¿QUÉ TE GUSTA BEBER Y COMER DURANTE LAS VACACIONES?

---

---

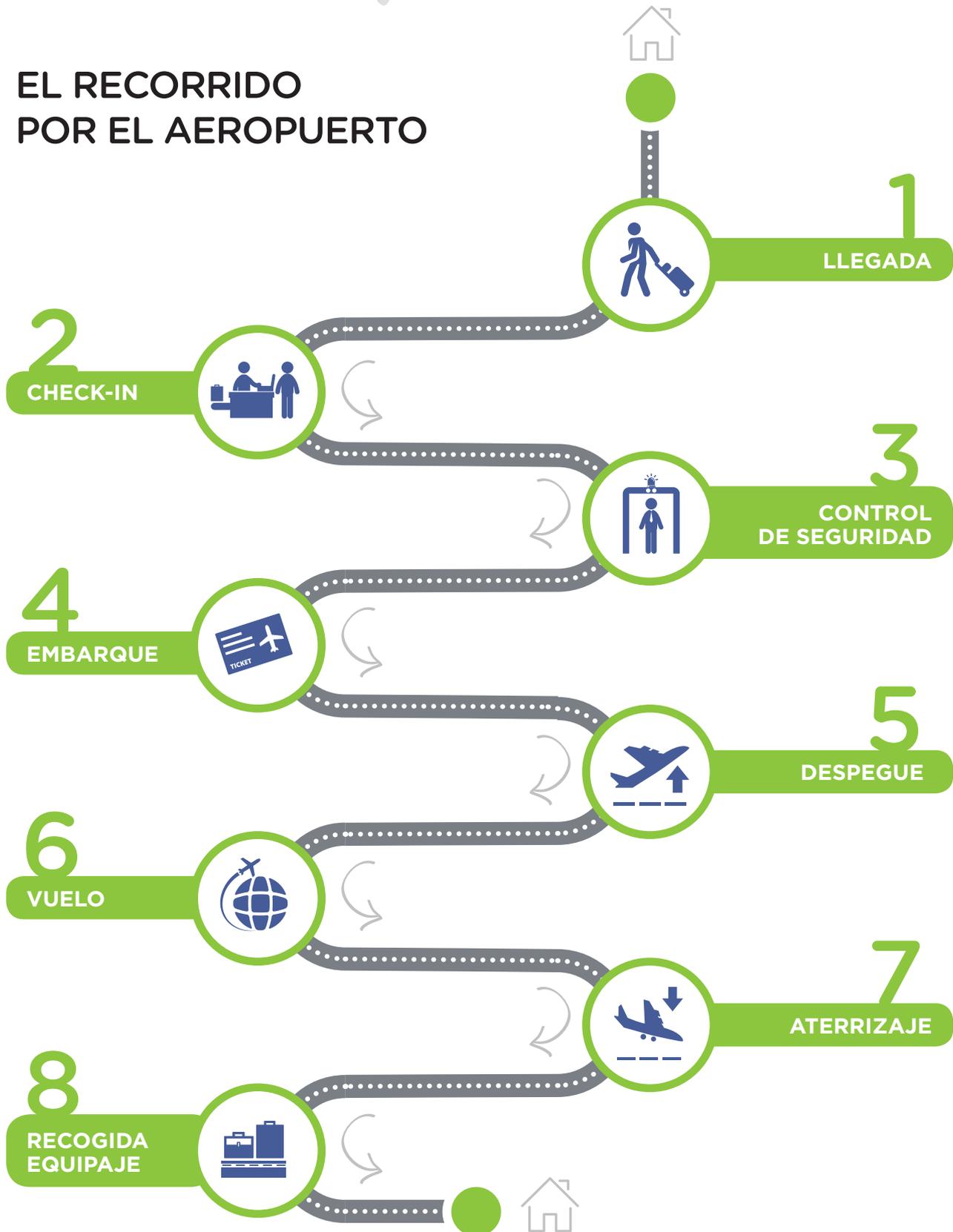
---

---





## EL RECORRIDO POR EL AEROPUERTO





## ZONAS DEL AEROPUERTO

### ZONA DE CONTROL



### CHECK-IN Y ZONA DE PRE EMBARQUE



### EMBARQUE





## EL TRAYECTO DE MI MALETA

1



En el check-in entregarás tu maleta y una cinta transportadora se la llevará a empezar su trayecto hasta tu avión.

2



Igual que tú tienes que pasar por el control de seguridad, tu maleta también será escaneada y enviada al sistema de equipaje.

3



Mientras tú estés esperando el vuelo, estarán preparando tu maleta y la de los demás pasajeros para el vuelo.

4



Cuando te llamen a la puerta de embarque para entrar en el avión, tu maleta estará en un camión para ser cargada al avión.

5



Antes de que el avión despegue, tú y tu maleta ya estaréis en el mismo avión para viajar juntos hasta el destino de vacaciones.

6



Recogerás tu maleta en la zona de recogida de equipajes cuando el avión haya aterrizado en el aeropuerto de destino.



## LO HAS VISTO?

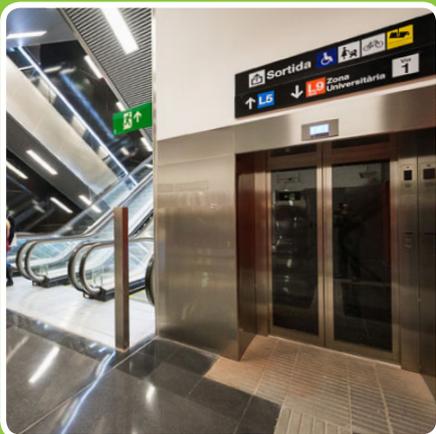
Marca las cajitas cuando oigas  
o veas estas cosas en el aeropuerto.



Mostrador  
de check-in



Personas  
con maletas



Ascensores



Mostrador  
de check-in





**Información**



**Pantallas  
anunciando vuelos**



**Cinta  
transportadora**



**Personal  
de seguridad**



**Tiendas  
y restaurantes**



**Aviones a través de la ventana**



**Etiquetas en las maletas**



**Escaleras mecánicas**



**Tripulantes de cabina**





## Referencias

Burrows, K.E., Adams, C.L. & Spiers, J. (2008). Sentinels of safety: Services dogs ensure safety and enhance freedom and well-being for families with autistic children. *Qualitative Health Research*, 18 (12), 1645-1649

Confederación Autismo España, 2016. ¿Cuáles son las características principales de los TEA? [online] Available at: <https://www.autismo.org.es/sobre-los-TEA/trastorno-del-especto-del-autismo>

Dawson, G., 1996. Brief Report: Neuropsychology of Autism: A report on the State of the Science. *Journal of Autism and Developmental Disorders*, Vol. 26, No 2.

Kim, S., & Lehto, X.Y., 2013. Travel by families with children possessing disabilities: Motives and activities. *Tourism management*, 37, 13-24.

Lerner-Baron, S. (2007). Family vacations and leisure time. In R.L. Gabriels & D. E. Hill (Eds.), *Growing up with autism: Working with school-aged children and adolescents*. New York: Guildford Press.

Rodríguez Torres, E., 2005. La necesidad de considerar a la familia de las personas con trastornos del espectro autista (TEA) en el diseño de los servicios. *Educación y futuro: revista de investigación aplicada y experiencias educativas*, 12, 121-130.

Temple, V.A. (2009). Factors associated with high levels of physical activity among adults with intellectual disability. *International Journal of Rehabilitation Research*. 32(1), 89-92.

The National Autistic Society, 2016. What is autism? [online] Available at: <http://www.autism.org.uk/about/what-is.aspx/>

WHO, 2016. Autism spectrum disorders. [online] Available at: <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/autism-spectrum-disorders/es/>



Primera edición: diciembre de 2017

**AUTORAS**

Marina Ventura  
Zaida Rodrigo

**COORDINACIÓ**

Mónica Cerdán

**EDICIÓ**

Cátedra de Turismo  
Responsable y Hospitalidad URL

Marqués de Mulhacén 40-42  
08034 Barcelona  
tur@htsi.url.edu  
www.htsi.url.edu

**DISEÑO Y MAQUETACIÓN**

Mireia Barreras. Estudi Barreras



CÁTEDRA  
DE TURISMO RESPONSABLE  
Y HOSPITALIDAD

