



Universidad
Zaragoza

Trabajo Fin de Grado

ACCESIBILIDAD HOTELERA

El caso del Hotel Ilunion Romareda

Hotel accessibility
Ilunion Hotel

Autor:

MARÍA ESCANERO ESCANERO

Director/es

LARA ÍÑIGUEZ BERROZPE

ESCUELA DE TURISMO DE ZARAGOZA

2016/2017

INDICE

I. INTRODUCCIÓN	5
II.METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	7
III.MARCO TEÓRICO	8
1. EVOLUCIÓN Y CONCEPTO DEL TURISMO ACCESIBLE	8
1.1. CONCEPTO DE TURISMO ACCESIBLE	8
1.2. PRINCIPIOS DEL TURISMO ACCESIBLE	8
2. FENÓMENO DE LA ACCESIBILIDAD.....	10
2.1. EVOLUCIÓN DEL FENÓMENO DE LA ACCESIBILIDAD A NIVEL INTERNACIONAL	11
2.2. LIBRO VERDE DE LA ACCESIBILIDAD.	11
2.3. ACCESIBILIDAD-DISEÑO UNIVERSAL, DISEÑO PARA TODOS.....	11
2.4. ACCESIBILIDAD INTELIGENTE	12
2.5. TURISMO ACCESIBLE	12
IV. ACCESIBILIDAD HOTELERA DESDE EL PUNTO DE VISTA JURÍDICO.....	14
1. NORMATIVA REGULADORA DE LA ACCESIBILIDAD: ÁMBITO INTERNACIONAL.....	14
2. NORMATIVA REGULADORA DE LA ACCESIBILIDAD: ÁMBITO A NIVEL EUROPEO Y ESTATAL	15
2.1. NORMATIVA EUROPEA SOBRE ACCESIBILIDAD.....	15
2.2. NORMATIVA ESPAÑOLA SOBRE ACCESIBILIDAD	15
2.3. NORMATIVA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ARAGÓN SOBRE ACCESIBILIDAD.....	16

V.PERFIL DEL TURISTA DISCAPACITADO.....	18
1. DISCAPACIDAD: CONCEPTO	18
2. BENEFICIARIOS DEL TURISMO ACCESIBLE: TURISTAS DISCAPACITADOS	19
2.1. BENEFICIARIOS DEL TURISMO ACCESIBLE.....	19
2.2. TENDENCIAS EN LA DEMANDA DEL TURISMO ACCESIBLE: MAYOR PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL TURISMO.....	20
VI. ACCESIBILIDAD HOTELERA	22
1. ANÁLISIS DE LA OFERTA HOTELERA ACCESIBLE EN ESPAÑA.	22
1.1. OFERTA HOTELERA ACCESIBLE EN ESPAÑA.....	22
1.2. ADAPTACIÓN DE LA OFERTA HOTELERA A TURISTAS DISCAPACITADOS	24
2. ANÁLISIS DE LA ACCESIBILIDAD EN LOS ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS	24
2.1. PRINCIPALES BARRERAS DE LOS ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS ACCESIBLES.....	24
2.2. MANUAL DE ACCESIBILIDAD UNIVERSAL PARA HOTELES	26
3. BENEFICIARIOS DE LA ACCESIBILIDAD HOTELERA.....	27
3.1. ACCESIBILIDAD COMO OPORTUNIDAD DE NEGOCIO	27
VII. TRABAJO EMPÍRICO.....	29
ESTUDIO DE CASO: CADENA HOTELERA ILUNION HOTELS.	29
1. CADENA HOTELERA ILUNION	29
1.1. GRUPO EMPRESARIAL ILUNION. CADENA HOTELERA ILUNION HOTELS	29
1.2. OBJETIVOS DE LA CADENA HOTELERA: ILUNION HOTELS.....	29

1.3. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD, ACCESIBILIDAD, MEDIOAMBIENTAL Y RESPONSABILIDAD SOCIAL DE ILUNION HOTELS	30
1.4. EQUIPAMIENTOS ACCESIBLES EN LOS HOTELES DE LA CADENA HOTELERA ILUNION HOTELS	30
2. TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	31
2.1. ENTREVISTAS:	31
2.2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LA ENTREVISTA .	31
VIII. CONCLUSIONES	34
IX. BIBLIOGRAFÍA.....	36

I. INTRODUCCIÓN

Desde hace mucho tiempo, el concepto de Accesibilidad ha ido evolucionando hasta el día de hoy, este va adquiriendo mayor importancia sobre todo por parte de agentes turísticos que van adaptando su oferta hotelera para que los establecimientos sean más accesibles y poder así, atender a la demanda de turistas con alguna discapacidad. La evolución de este concepto viene del aumento de la participación en actividades turísticas por parte de las personas discapacitadas.

El fenómeno de la accesibilidad tomó fuerza en nuestro país a partir del 2011, cuando se firmó el acuerdo de colaboración tripartito entre la OMT y la Fundación ONCE para la inclusión en la sociedad de las personas con discapacidad, también se creó la Red Europea de Turismo accesible: ENAT. Por otro lado, la aparición de un nuevo “perfil” dentro de la demanda turística: el turista discapacitado, beneficiario del turismo accesible y de la accesibilidad hotelera. Debido a diferentes tendencias, la participación de las personas con discapacidad en el turismo ha aumentado así como la adaptación de la oferta hotelera y a la eliminación de las barreras en los establecimientos hoteleros.

La información del proyecto es proporcionada por diferentes documentos, como es el caso de: El Libro Verde de la Accesibilidad, el cual difunde y comparte la situación de la accesibilidad dentro de España, recoge también diferentes normativas aplicadas en nuestro país, por ejemplo, a Ley 51/2003 sobre Igualdad de Oportunidades, No discriminación y Accesibilidad Universal garantizó una serie de medidas accesibles.

La accesibilidad hotelera se asocia a la eliminación de las barreras del entorno, tanto físicas como de comunicación, para ello ha generado equipamientos y servicios accesibles con el objetivo de mejorar la oferta para turistas que padezcan alguna discapacidad, así como la calidad del establecimiento.

Para ello se ha creado un Diseño Universal, detallado en el Manual de Accesibilidad universal para hoteles elaborado por el Real Patronato de discapacidad y Paradores de Turismo S.A., el presente Manual cumple con una función técnica y normativa, con la cual trata de cumplir con la necesidad de desarrollar las directrices del I Plan de Accesibilidad Universal (2004-2012) bajo los principios del “Diseño para todos”, consta de dos niveles, el primer nivel trata las medidas imprescindibles que deben tener los hoteles que adapten su oferta para que sea accesible y el segundo nivel indica medidas recomendadas, las cuales pueden seguir los establecimientos hoteleros.

La oferta hotelera de nuestro país es muy amplia, nos encontramos con 232 hoteles accesibles dentro de nuestro país pero solo 31 hoteles verificados con un certificado de accesibilidad, muchos de los hoteles verificados forman parte de la Cadena hotelera Ilunion hotels, cadena hotelera accesible por excelencia dentro de nuestro país. Los parámetros que indican si un hotel es accesible o no aparecen en la Ley de Turismo Ley 12/1999, artículo 32, por otro lado, es preciso consultar la normativa aplicable en materia de accesibilidad hotelera en el ámbito territorial de nuestro país.

Ilunion hotels, es la cadena hotelera del grupo empresarial ILUNION, esta cadena posee un compromiso de integración y bienestar social, destaca por una gran variedad de equipamientos accesibles localizados en todos sus hoteles (equipamientos, servicios, protocolos, etc.).

En el presente trabajo se realiza un análisis exhaustivo de tres Manuales actuales, así como otros documentos sobre el Turismo Accesible y la accesibilidad hotelera de nuestro país. Además se elabora una investigación empírica de la cadena hotelera Ilunion hotels.

Objetivos del Proyecto

Analizar el grado de accesibilidad de los hoteles españoles e identificar los diferentes equipamientos, servicios e infraestructuras accesibles, sus barreras y sus déficits acordes con el perfil del turista discapacitado.

Los objetivos específicos que voy a tratar en el estudio son:

1. Evaluar la oferta de establecimientos hoteleros accesibles en España
2. Estudio de los equipamientos, infraestructuras y servicios que tenga un hotel accesible
3. Analizar los beneficiarios de la accesibilidad hotelera
4. Analizar las barreras y los déficits de los establecimientos hoteleros accesibles
5. Analizar el grado de accesibilidad desde el punto de vista de los empleados de una cadena hotelera accesible

Justificación

Los motivos por los que realizo este trabajo es a consecuencia del Practicum realizado durante el curso 2016-2017, ya que realicé mis prácticas en un hotel accesible: cadena hotelera Ilunion Hotels, en la cual he direccionado gran parte de mi estudio. Por ello, realizo un Análisis de la accesibilidad hotelera dentro de España. Hay numerosos estudios sobre el Turismo Accesible en municipios, entornos turísticos, normativas, etc. Pero ningún estudio específico de la accesibilidad hotelera.

II.METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Fuentes utilizadas durante el proyecto

He realizado una entrevista de tipo cualitativo como fuente primaria de mi proyecto, esa entrevista ha sido hecha a tres empleados del hotel Ilunion Romareda (Zaragoza). La entrevista se dividía en cuatro secciones, en las cuales he querido estudiar desde diferentes puntos de vista el grado de accesibilidad del hotel, así como la formación y el conocimiento por parte de los empleados sobre la accesibilidad de este, también la realización de estudios o conocimientos previos, involucración, clientes, etc.

Cada entrevista se le ha denominado: E1, E2 y E3 y a las respuestas se le ha dado un número, de esta forma he podido referenciar las citas las cuales facilitan la interpretación de la entrevista y la redacción de conclusiones.

La entrevista se encuentra desarrollada en el Anexo nº 9, y la interpretación de esta se encuentra en el capítulo VII del proyecto.

Utilización de fuentes Secundarias (revisión documental) de publicaciones, documentos y manuales de la materia objeto de estudio. He realizado diferentes estudios de la accesibilidad desde varios puntos de vista y el estudio empírico de una cadena hotelera accesible. En mayor cantidad, la información ha sido encontrada en:

- Manual de Accesibilidad Universal para hoteles
- Libre Verde de la Accesibilidad
- Manual del Empleado, Hotel Ilunion Romareda (Zaragoza)
- Manual Turismo Accesible para todos: Principios, herramientas y buenas prácticas.

Problemas de la investigación

Los problemas que me han surgido durante la elaboración del proyecto comenzaron con la distribución de los capítulos, debido a que encontré mucha información acerca de la accesibilidad y el Turismo Accesible en general, al decidirme como dividir el trabajo no reduje la información correctamente y durante todo mi proceso de elaboración del proyecto he tenido que ir eliminando partes porque si no se hacía muy extenso. Por otro lado, tuve dudas de cómo enfocar mi investigación ya que quería realizar un trabajo de campo del hotel donde hice prácticas y un cuestionario a los empleados, al haber pocos empleados dentro del hotel, la muestra me hubiera salido pequeña por lo que tuve que cambiarlo a entrevistas en el último momento después de elaborar todos los cuestionarios y el envío de estos.

III.MARCO TEÓRICO

A continuación, voy a redactar los fundamentos teóricos como base del desarrollo de mi proyecto. Este capítulo está dividido en tres partes, el turismo accesible a través de la historia, su evolución. En segundo lugar, abordaré la accesibilidad como un fenómeno actual dentro de la oferta turística y varios conceptos que le acompañan.

1. EVOLUCIÓN Y CONCEPTO DEL TURISMO ACCESIBLE

1.1. CONCEPTO DE TURISMO ACCESIBLE

Según la Organización Mundial del Turismo en la actualidad no existe una definición de Turismo Accesible consensuada y aprobada internacionalmente a consecuencia de que ha ido evolucionando con los años.

El Manual sobre Turismo Accesible para todos: principios, herramientas y buenas prácticas (2014) define Turismo Accesible como una adaptación de los espacios turísticos, para que estos puedan ser disfrutados por todos, *“referencia a la adecuación de los entornos, productos y servicios turísticos de modo que permitan el acceso, uso y disfrute a todos los usuarios, bajo los principios del Diseño Universal”*. (OMT, Modulo I: Turismo Accesible: Definición y contexto, 2014)

Taleb Rifai, Secretario General de la OMT definió la accesibilidad como un elemento beneficiario para todos, ya no solo para los turistas con alguna discapacidad sino una “oportunidad de negocio”, es decir, beneficios también para la oferta hotelera (2013):

“La accesibilidad es un elemento crucial de toda política de turismo responsable y sostenible. Es una cuestión de derechos humanos y es también una extraordinaria oportunidad de negocio. Por encima de todo, debemos darnos cuenta de que el Turismo Accesible no solo es bueno para las personas con discapacidad o con necesidades especiales, es bueno para todos.” (Rifai, 2013)

1.2. PRINCIPIOS DEL TURISMO ACCESIBLE

Antes de realizar un estudio sobre la accesibilidad en el ámbito turístico, debemos situarnos en el 1976 año donde se creó la Sociedad para el Desarrollo del Turismo para Discapacitados (Society for the Advancement of Travelers with Handicaps), con el objetivo de mejorar el turismo para las personas que padecían alguna discapacidad en los Estados Unidos (OMT, Modulo I: Contexto, 2014)

El turismo se asoció por primera vez a la accesibilidad en la Asamblea General celebrada en Manila el 27 de septiembre de 1980 a manos de la Organización Mundial del Turismo (OMT), se recogió el derecho al turismo sin discriminaciones: *“el derecho a la utilización del tiempo libre y en particular el derecho de acceso a las vacaciones y a la libertad de viajar y de turismo, son reconocidos como elementos de expansión de la persona humana por la Declaración Universal de los Derechos Humanos, como también por la legislación de una gran cantidad de países. Esto significa para la sociedad, el*

deber de crear para el conjunto de ciudadanos las mejores condiciones prácticas de acceso efectivo y sin discriminación a este tipo de actividades” (OMT, Derecho al turismo sin discriminaciones , 1980)

En las últimas décadas ha evolucionado el concepto, convirtiéndose en “Turismo para Todos”, el nombre nació en 1989 con la publicación de la campaña “Tourism for all” en el Informe Baker, definiéndose por primera vez el concepto “aquella forma de turismo que planea, diseña y desarrolla actividades turísticas de ocio y tiempo libre de manera que puedan ser disfrutadas por toda clase de personas con independencia de sus condiciones físicas, sociales o culturales” (Savignac, 1989). El impacto de este informe fue enorme, a partir de este surgieron estudios y campañas a favor de la accesibilidad dentro del turismo.

En 1999 se aprobó: “Código Ético Mundial para el Turismo” (Santiago de Chile) donde se redacta facilitar el turismo para todos entre los que nombra a las personas que padecen discapacidades.

Otras fechas claves a destacar por la Organización mundial del Turismo (OMT), fue el dictamen en 2005 de la Resolución denominada “Hacia un turismo accesible para todos” poniendo en consideración la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad restringida. En 2009 vuelve a destacar la importancia de la accesibilidad dentro de la Declaración sobre la Facilitación de los Desplazamientos Turísticos, aprobada por la Asamblea General de la OMT (Asamblea general, 2009).

A nivel Europeo, en 1990 encontramos Tourism for All in the European Union, en el cual se identificaron buenas prácticas, así como premios a la supresión de barreras en instalaciones y equipamientos dentro del sector turístico para favorecer el acceso a aquellas personas que padecen alguna discapacidad. En 2012, “European Destination of Excellence” se otorgaron premios a los destinos más accesibles (OMT, Modulo I: Contexto, 2014)

Otra de las fechas importantes a destacar fue lo ocurrido en 1991, la OMT confirma el derecho al turismo en la Resolución A/RES/284 (IX) de la Asamblea General “un turismo accesible a los minusválidos en los años 90” (OMT, 2014) donde se plantea la suspensión de barreras en las instalaciones dentro del sector turístico.

Dentro del ámbito español, el Turismo Accesible - Turismo para Todos fue incluido en el Plan del Turismo Español Horizonte 2020, entre las líneas de actuación del “Programa Accesibilidad Turística 2007” (Nación, 2007)

En la última década continúa reflejándose esta evolución del concepto y este interés por el turismo accesible dentro del sector:

En 2011, se firma un acuerdo de colaboración tripartito entre la OMT, Fundación ONCE para la cooperación e inclusión social de las personas con discapacidad y la Red Europea de Turismo Accesible, ENAT, y en el 2015 la OMT, Fundación ONCE y PREDIF,

unidas para promover el Turismo Accesible en FITUR 2015 (OMT, Modulo I: Contexto, 2014).

En la actualidad, el Turismo Accesible cobra más importancia por parte de los gobiernos gracias a Asambleas generales, declaraciones y resoluciones, así como documentos varios que se utilizan como guías para el desarrollo de la accesibilidad y el Turismo accesible en general, algunos de estos documentos son: El Libro Verde de la Accesibilidad, el Manual de Accesibilidad Universal para hoteles o el Manual sobre Turismo Accesible para todos: principios, herramientas y buenas prácticas.

2. FENÓMENO DE LA ACCESIBILIDAD

A continuación, analizaré la accesibilidad desde diferentes puntos de vista: la Accesibilidad como concepto general, evolución a nivel internacional, dentro de España junto al Libro Verde de la Accesibilidad y otros conceptos como la accesibilidad Inteligente, Accesibilidad y Diseño Universal (barreras).

El Turismo Accesible: mercado beneficiario del fenómeno de la accesibilidad ya sea desde el punto de vista de la oferta como de la demanda (OMT, Modulo I: Turismo Accesible: Definición y contexto, 2014)

Figura 1. Fenómeno de la accesibilidad. Elaboración propia



ACCESIBILIDAD:

2.1. EVOLUCIÓN DEL FENÓMENO DE LA ACCESIBILIDAD A NIVEL INTERNACIONAL

El fenómeno de la accesibilidad abarca varios conceptos a nivel internacional a lo largo de la historia, pero no es hasta finales de los 80 y principios de los 90 cuando se produce un verdadero cambio en las políticas internacionales sobre la accesibilidad debido a la presión de personas, asociaciones y diferentes órganos.

En la actualidad la Accesibilidad es un fenómeno global.

2.2. LIBRO VERDE DE LA ACCESIBILIDAD.

El Libro verde de la accesibilidad, España (2002): este libro se crea con unos objetivos claros: difundir, compartir y discutir la situación de la accesibilidad en España, recogiendo los diferentes planes y políticas puestas en marcha para su promoción, así como las iniciativas y reformas necesarias para suprimir las barreras. En general, el Libro Verde realiza un diagnóstico general y un análisis situacional de la accesibilidad en España. En él se aprobó el primer Plan Nacional de Accesibilidad (2004-2012), basado en el concepto Diseño para todos, en él se plantean una serie de actuaciones dirigidas a toda la población y no sólo a las personas discapacitadas, se destaca que la accesibilidad es algo beneficioso para toda la sociedad (Libro Verde de la Accesibilidad en España, 2002)

2.3. ACCESIBILIDAD-DISEÑO UNIVERSAL, DISEÑO PARA TODOS

La accesibilidad se asocia a la eliminación de barreras, tanto físicas como de comunicación, para ello se ha generado un entorno de diferentes equipamientos y servicios que han ayudado a la eliminación de estas barreras, con el principal objetivo de mejorar la calidad de vida las personas con discapacidades.

El desarrollo de una serie de factores entre los que se encuentran, el aumento del número de discapacitados, movimientos a favor de los mismos, los avances en las tecnologías y el desarrollo de ayudas técnicas o la lucha en defensa de los derechos de los discapacitados, ha llevado a la evolución del concepto de accesibilidad hacia el Diseño Universal (Libro blanco de la Accesibilidad, 2003-2010)

Se define el diseño universal como *“el diseño de productos y entornos aptos para el uso del mayor número de personas sin necesidad de adaptaciones ni de un diseño especializado” o, también, como el “proceso de crear productos, servicios y sistemas que sean utilizables por la mayor gama posible de personas con distintas habilidades, abarcando el mayor tipo de situaciones posibles”* (PREDIF, Plataforma Representativa Estatal de discapacitados físicos, 2005). Este diseño hace referencia a la creación de medidas adaptadas a las personas con discapacidades.

El objetivo del concepto Diseño universal es facilitar la vida de todas las personas haciendo que el entorno, las comunicaciones y los productos ofrecidos sean accesibles a todo tipo de personas y que beneficien al Turismo en toda su extensión y en todas sus fases.

2.4. ACCESIBILIDAD INTELIGENTE

Aquellos hoteles que trabajan en la “accesibilidad inteligente” cuentan con un entorno accesible, ya sea en los diferentes equipamientos como en la implicación por parte del personal del hotel. La accesibilidad inteligente es importante para que los propios turistas con discapacidades solo recuerden la experiencia vivida y poder compartirla exteriormente como una repercusión.

Hosteltur, en una de sus publicaciones online, nos ayuda a comprender mejor el concepto de Accesibilidad Inteligente: *“La accesibilidad inteligente es aquella que permite la reutilización de los recursos. De esta forma las habitaciones accesibles de un hotel se convierten en las más deseadas por cualquier cliente, si tiene alguna capacidad diferente por razones obvias y si no la tiene porque se encuentra con una habitación superior (más confortable, cómoda y amplia) al precio de una habitación estándar”,* (Hosteltur , 2015).

La accesibilidad inteligente permite desarrollar un tipo de turismo no estandarizado en nuestro país ya que incluye un diseño que puede aplicar a todos los establecimientos hoteleros u otros servicios turísticos.

2.5. TURISMO ACCESIBLE

El Real Patronato sobre Discapacidad, definió el Turismo Accesible como un diseño común, disfrutado por todas las personas, incluidas las personas que tienen capacidades restringidas:

“La cualidad que tienen el conjunto de espacios relacionados con el turismo para que cualquier persona, incluso las afectadas de discapacidades de movilidad o comunicación, pueda llegar a todos los lugares y edificios que desee sin sobreesfuerzos, acceder a los establecimientos en los que se le ofrecen servicios turísticos y poder, en caso de emergencia, evacuarlos en condiciones de seguridad, y hacer uso de las instalaciones y servicios que se prestan en dichos establecimientos turísticos con comodidad” (Real Patronato sobre Discapacidad, 2007)

El Turismo Accesible o Turismo para Todos no se limita solo a la eliminación de barreras del entorno físico, sensorial o barreras en las comunicaciones, sino tiene como objetivo: que los productos, servicios turísticos y los entornos puedan ser disfrutados en igualdad por todos, incluyendo los turistas con discapacidades restringidas. Este solo existe cuando la accesibilidad se ha incorporado a toda la cadena de valor del turismo, teniendo en cuenta la experiencia del viaje en su conjunto (PREDIF, 2014)

¿Por qué crear un Turismo Accesible para todos?:

- El turismo es un derecho social y un elemento básico en la vida de todos
- Turismo como factor de integración social
- Oportunidad de negocio para las empresas del sector
- Elemento básico de calidad dentro de la oferta turística

Para saber más, lo remito al Anexo nº1. Turismo Accesible; Noticias relacionadas con la Actividad del Turismo Accesible.

IV. ACCESIBILIDAD HOTELERA DESDE EL PUNTO DE VISTA JURÍDICO

1. NORMATIVA REGULADORA DE LA ACCESIBILIDAD: ÁMBITO INTERNACIONAL

Desde el punto de vista jurídico a nivel internacional, los diferentes estados deben adoptar las diferentes medidas propuestas así como el compromiso con el desarrollo de diferentes políticas por la igualdad de oportunidades de las personas que padecen alguna discapacidad.

La Asamblea General de la ONU, aprobó la Resolución: "Las Normas Uniformes sobre la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad", el 20 de diciembre de 1993. Las Normas Uniformes consisten en 22 Normas que resumen el mensaje del Programa de Acción Mundial e incorporan la perspectiva de derechos humanos.

Aunque las Normas Uniformes fueron redactadas antes de la expansión de las nuevas tecnologías, las Normas 5 y 14 (1993) proporcionan una guía útil para el diseño y defensa de políticas:

- Artículo 5. *"para las personas con discapacidades de cualquier índole, los Estados debe establecer programas de acción para que el entorno sea accesible, y adoptar medidas para garantizar el acceso a la información y la comunicación"*

Este artículo hace referencia a la creación de planes de acción por parte de los estados como medidas para garantizar la accesibilidad a las personas que padezcan alguna discapacidad.

- Artículo 14. *"los Estados deben emprender y prever políticas adecuadas para las personas con discapacidad en el plano nacional y deben estimular y apoyar medidas en los planos regional y local"*.

Este artículo hace referencia a la creación de políticas por parte de los diferentes estados, haciendo medidas a nivel regional y local, para apoyar a las personas con discapacidad.

(SIDAR, 2006-2007)

2. NORMATIVA REGULADORA DE LA ACCESIBILIDAD: ÁMBITO A NIVEL EUROPEO Y ESTATAL

2.1. NORMATIVA EUROPEA SOBRE ACCESIBILIDAD

A raíz de la aprobación de las Normas Uniformes por la Asamblea General de la ONU en 1993, los países europeos optan por actuar mediante planes de acción, donde incluyen la accesibilidad dentro de la inclusión social.

El primer programa dirigido específicamente a las personas con discapacidades fue el “Programa de acción comunitaria para la readaptación profesional de los minusválidos”, aprobada en 1974, el segundo programa denominado HELIOS, fue aprobado en 1988 y el tercero HELIOS II fue aprobado entre el 1993-1996, destacando entre sus objetivos la integración y la mejora de su autonomía de las personas minusválidas.

En los años 80, las instituciones europeas comienzan a dedicar atención a la discapacidad, reflejados en diferentes directrices y documentos, resoluciones por parte del Parlamento Europeo sobre la integración social de personas minusválidas.

En 1996, se redactó en la UE el Concepto Europeo de Accesibilidad, documento que ha servido como avance en esta materia. Ese mismo año, la Comisión Europea, desarrolló la Unidad de Turismo: “Por una Europa accesible a turistas con discapacidad”, el presente documento empezó a desarrollar medidas accesibles en las diferentes prestaciones turísticas.

Por último, cabe mencionar que el Consejo de Europa organizó un Comité de Expertos en Diseño Universal, del que forman parte diferentes Estados, los cuales han creado: “Universal Design (Accessibility) for People with disabilities”. (Rozakis, Walin, & Cangelosi, 2012)

2.2. NORMATIVA ESPAÑOLA SOBRE ACCESIBILIDAD

Para comenzar con la Normativa Reguladora dentro de España en materia de accesibilidad, el Artículo 49 de la Constitución Española, donde se regula que los poderes públicos realizarán una política a favor de la integración de las personas discapacitadas, a los cuales prestarán una atención especializada para el disfrute de los derechos, todas las leyes de accesibilidad españolas encuentran su fundamento dentro del marco normativo de la Constitución Española en su artículo 49. (Noticias jurídicas, 2011)

Otra de las Leyes que introdujeron la accesibilidad dentro de nuestro país fue la Ley 51/2003, 2 de diciembre, sobre Igualdad de Oportunidades, No discriminación y Accesibilidad Universal, esta ley tiene como objetivo establecer una serie de medidas para garantizar sus derechos y oportunidades a las personas con alguna discapacidad, conforme a los artículos 9.2, 10,14 y 49 de la Constitución Española. La ley muestra muchos Artículos en relación a temas de la accesibilidad, por ejemplo, el Artículo 7, el cual pertenece al Capítulo II: Art 7.b. Contenido de las medidas contra la

discriminación, las exigencias de accesibilidad aparecen como requisitos que deben cumplir varios servicios, entornos y productos con arreglo a los principios de accesibilidad universal de diseño para todos.

Los Artículos 10, 13, 16 y disposiciones adicionales de la Ley, hablan en materia de la accesibilidad.). (BOE, Agencia Estatal: Boletín Oficial del Estado , 2003) :

Para más información lo remito al Anexo nº2. Normativa Española sobre Accesibilidad. Artículos 10, 13, 16 referentes a la Ley 51/2003, 2 de diciembre, sobre Igualdad de Oportunidades, No discriminación y Accesibilidad Universal:

El Real Decreto Legislativo 1/2013, 29 de Noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de los derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social (BOE 3/12/2013), posee diferentes artículos y disposiciones adicionales a favor del concepto accesible, el Artículo 1.a. garantiza el derecho a la igualdad de oportunidades por medio de la accesibilidad universal a las personas con discapacidad. El Artículo 2.k. Define la Accesibilidad Universal como la condición que deben cumplir ciertos entornos, servicios o productos, así como objetos, herramientas, etc. En relación al Diseño Universal o diseño para todas las personas. El Artículo 5. Trata de la aplicación de la accesibilidad universal en varios ámbitos donde se encuentran infraestructuras y edificaciones, donde entrarían los establecimientos hoteleros.

El Artículo 22 del Real Decreto, está específicamente detallado para la Accesibilidad, en el determina que los poderes públicos españoles deben garantizar medidas para asegurar la accesibilidad universal, así como desarrollar entornos, servicios, transportes, promociones, etc. (Publicaciones BOE: Sec I. Pág: 95635-95673, 2013)

2.3. NORMATIVA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ARAGÓN SOBRE ACCESIBILIDAD

El Texto refundido de la Ley del Turismo de Aragón, el cual fue aprobado mediante el Decreto Legislativo 1/2016, de 26 de Julio, del Gobierno de Aragón, trata en especial la accesibilidad y eliminación de diferentes barreras y diversos preceptos:

- Artículo 4. Constituyen diferentes principios de la política turística de la Comunidad Autónoma de Aragón que aseguran la accesibilidad a las personas con discapacidades restringidas.
- Artículo 24. Garantizar la accesibilidad de los establecimientos como deber por parte de los empresarios turísticos.
- Artículo 30.2. Los establecimientos deben cumplir la Normativa sobre accesibilidad, en los términos previstos en la legislación.

Desde la Dirección General de Turismo se llevan a cabo diversas actuaciones en materia de supresión de barreras, tanto sensoriales como arquitectónicas, entre esas actuaciones podemos destacar: Informes de preclasificación o Inspecciones.

(Actuaciones relacionadas con la accesibilidad de los establecimientos y las infraestructuras turísticas, 2017)

Para más información lo remito al Anexo nº3. Normativa Comunidad Autónoma de Aragón sobre Accesibilidad. Artículo 27.1.

V.PERFIL DEL TURISTA DISCAPACITADO

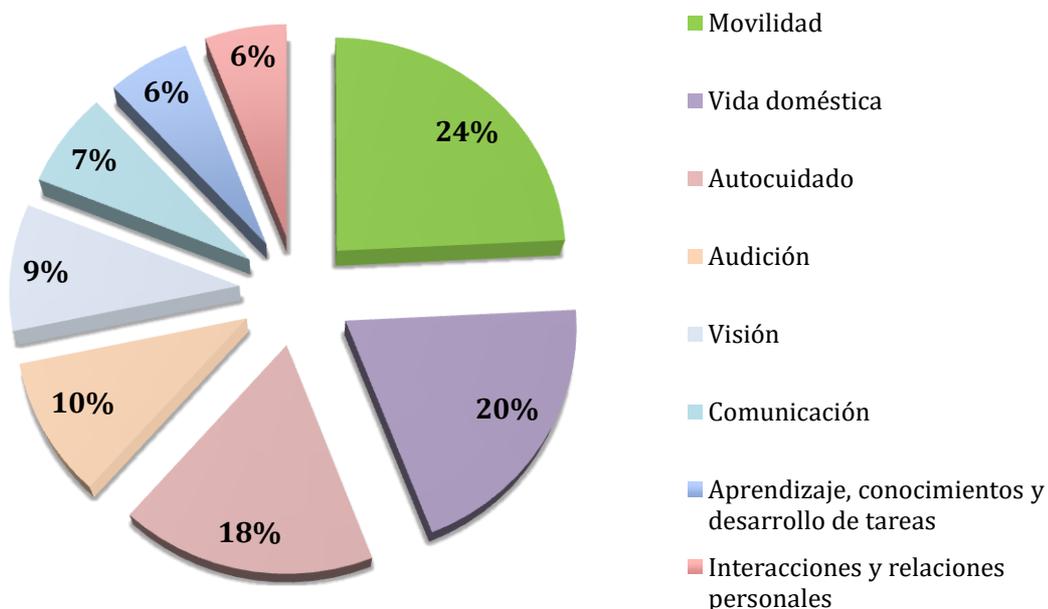
1. DISCAPACIDAD: CONCEPTO

En la actualidad existen varias formas de definir el término “discapacidad” para realizar este proyecto me he basado en la desarrollada por la Organización Mundial de la Salud, la cual define discapacidad refiriéndose a las personas que tienen capacidades restringidas: *“la restricción o ausencia de la capacidad para realizar una actividad, en la forma o dentro del margen que se considera normal para un ser humano”*, (OMS, 2005).

Dentro de España se considera persona discapacitada a aquella que soporte un grado de discapacidad de igual o superior al 33%. Según el Informe realizado en Diciembre de 2015 “Base Estatal de datos de personas con valoración del grado de discapacidad”, se encuentran en España alrededor de 3.000.000 de personas con este grado de discapacidad (IMSERSO, 2015).

Según el Boletín Informativo del Instituto Nacional de Estadística (INE, 2009), las discapacidades se pueden clasificar de la siguiente manera:

Figura 2. División de los diferentes tipos de discapacidades. Clasificación realizada por el Boletín Informativo del Instituto Nacional de Estadística. Elaboración propia (INE, 2009).



Este gráfico nos indica una división de las diferentes discapacidades que podemos encontrarnos, según la clasificación realizada en 2009 por el Instituto Nacional de Estadística. En este gráfico se señalan las tasas por mil habitantes con discapacidad durante más de 6 años.

Como podemos apreciar, la discapacidad relacionada con la Movilidad es la más habitual ocupando un 24% del total de las personas con discapacidad (INE, 2009)

2. BENEFICIARIOS DEL TURISMO ACCESIBLE: TURISTAS DISCAPACITADOS

La oferta turística cada vez está más adaptada a los turistas discapacitados, estos han creado un nuevo perfil de turista por lo que son beneficiarios de este tipo de turismo. No solo son beneficiarios la demanda, sino que los establecimientos hoteleros que adaptan su oferta para que sea accesible lo son también, incluso se podría decir que es una oportunidad de negocio.

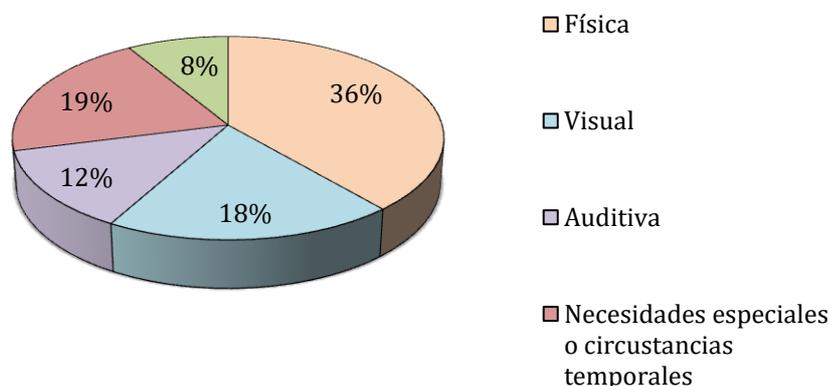
2.1. BENEFICIARIOS DEL TURISMO ACCESIBLE

Según el Manual de la OMT: “Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas”, publicó los diferentes perfiles de población que resultan beneficiarios del Turismo Accesible, estos pueden dividirse en dos grandes grupos, personas con discapacidad y otros grupos de población (OMT, Modulo I: Turismo Accesible: Definición y contexto, 2014):

- Personas con discapacidad (física, sensorial, intelectual)
- Otros grupos de población:
 - o Ciudadanos del destino
 - o Personas mayores
 - o Personas extranjeras
 - o Otros (embarazadas, niños, acompañantes, etc.)

Respecto al perfil de los turistas con necesidades especiales, el Observatorio de Accesibilidad del Turismo en España:

Figura 3. Perfil del turista discapacitado. Clasificación tipo de discapacidad realizada por el Observatorio de Accesibilidad del Turismo. Gráfico elaboración propia.



Otros datos de interés según el estudio realizado por el Observatorio de Accesibilidad del Turismo en España y la Fundación Once fueron (Noticias online: Fundación ONCE , 2016):

- El 96% de los turistas con alguna discapacidad viajan acompañados.
- Aproximadamente el 70% utilizaron Internet, por ello, el director de Accesibilidad Universal e Innovación de Fundación ONCE, Jesús Hernández, confirmó que todas las páginas webs dedicadas al turismo debían ser accesibles, "eso da una muestra de la urgente necesidad de que todas las páginas y webs de reservas sean accesibles" (Hernández, 2016)

2.2. TENDENCIAS EN LA DEMANDA DEL TURISMO ACCESIBLE: MAYOR PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL TURISMO

Según el Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas, Módulo I- Turismo Accesible aparecen una serie de tendencias, por las cuales ha aumentado el número de turistas discapacitados:

- Aumento de sus ingresos. Ayudas sociales, así como la integración en el mundo laboral aumentando su poder adquisitivo y sus posibilidades de dedicar parte de su tiempo al turismo y al ocio.
- Pensiones. Ingresos por parte del Estado que provienen de sistemas públicos o privados por motivos de discapacidad.

- Desarrollo de nuevas tecnologías, las cuales faciliten la información, los desplazamientos y el disfrute de los diferentes destinos y establecimientos hotelero, por ejemplo, sillas de ruedas eléctricas.
- Planes sociales específicos, creados especialmente para este grupo de población, en estos se incluye paquetes de viajes organizados.
- Aumento de su interés en realizar actividades turísticas debido al avance de la accesibilidad dentro de estas. En la actualidad pueden aparecer agencias de viajes, hoteles, incluso ciudades especializadas en el Turismo Accesible.

“Europa press” en septiembre de 2016, publicó varias conclusiones acerca del comportamiento de los turistas discapacitados en la actualidad:

Los destinos elegidos por las personas con discapacidad: turismo de sol y playa 56% y el turismo artístico o cultural 46%.

El 72% de las personas con discapacidad viaja un mínimo de dos veces al año, eligiendo España como destino y gasta más que el resto de ciudadanos realizando el mismo turismo, frente a un 6% que no ha viajado en los últimos años debido a motivos económicos o falta de acompañante y el 36% elige un viaje internacional (Europapress, 2016)

VI. ACCESIBILIDAD HOTELERA

En este punto profundizaré más en la accesibilidad de los hoteles. La oferta hotelera dentro de nuestro país es bastante grande, dentro de esta podemos encontrarnos con hoteles accesibles los cuales pueden estar certificados o no, debido a que muchos establecimientos hoteleros han adaptado su oferta a turistas discapacitados, por ello, realizaré un análisis en este punto de los equipamientos y servicios accesibles de un hotel como beneficiarios de este tipo de turismo.

1. ANÁLISIS DE LA OFERTA HOTELERA ACCESIBLE EN ESPAÑA.

La Oferta hotelera Española es muy amplia. El periódico online líder en noticias de turismo para profesionales “preferente.com” publicó en mayo de 2016: “España alcanzaría aproximadamente 17.000 hoteles en el año 2016.” (Preferente, 2016)

Para más información lo remito al Anexo nº4. Alojamientos turísticos. Establecimientos hoteleros: Concepto y clasificación.

Para más información lo remito al Anexo nº5. Evolución del promedio anual de establecimientos hoteleros en España. Gráfico.

1.1. OFERTA HOTELERA ACCESIBLE EN ESPAÑA

La presente tabla indica la oferta de hoteles accesibles dentro de las Comunidades Autónomas de España, los hoteles están divididos en accesibles “verificados” y simplemente accesibles. La diferencia se encuentra en que muchos de los hoteles por simplemente tener una rampa de acceso a minusválidos en la entrada principal ya son nombrados como hoteles accesibles, sin embargo, el certificado de accesibilidad solo se dan a aquellos hoteles que cumplen una serie de requisitos reglamentarios por lo que se denominan hoteles verificados (Manual de Accesibilidad Universal para hoteles , 2007)

Tabla 1. Hoteles Accesibles por Comunidades Autónomas dentro de España. Elaboración propia (Guía de Turismo Adaptado, Equalitas Vitae, 2017)

COMUNIDAD AUTÓNOMA	Nº HOTELES ACCESIBLES	Nº HOTELES ACCESIBLES VERIFICADOS
GALICIA	12	2
ASTURIAS	17	0
CANTABRIA	7	0

PAÍS VASCO	12	1
NAVARRA	9	0
LA RIOJA	13	0
ARAGÓN	21	2
CATALUÑA	28	6
CASTILLA Y LEÓN	13	0
CASTILLA LA MANCHA	6	1
COMUNIDAD DE MADRID	16	4
COMUNIDAD VALENCIANA	20	4
EXTREMADURA	33	3
REGIÓN DE MURCIA	1	0
ANDALUCIA	19	7
ISLAS BALEARES	2	1
ISLAS CANARIAS	3	0

En conclusión, muchos de los hoteles de nuestro país son accesibles para personas discapacitadas pero solo 31 hoteles están verificados de 232 hoteles accesibles.

Muchos de los hoteles que están verificados dentro de las diferentes comunidades pertenecen a la Cadena hotelera Ilunion Hotels, otras comunidades como Cataluña o Castilla y la Mancha poseen hoteles “verificados” que no pertenecen a esta cadena.

Por otro lado, la cadena hotelera Ibis presenta gran cantidad de hoteles accesibles no verificados dentro de las diferentes Comunidades Autónomas.

1.2. ADAPTACIÓN DE LA OFERTA HOTELERA A TURISTAS DISCAPACITADOS

El acceso al Turismo en igualdad de condiciones sigue siendo una asignatura pendiente frente a las personas que padecen alguna discapacidad. El Libro Verde de la Accesibilidad publica: *“poder disfrutar de su tiempo libre con libertad es el principal anhelo de estas personas”*, (Europeos, 2002). La búsqueda de un mejor servicio de mayor calidad indica una de las partes de la competitividad de un sector complejo e importante para nuestra economía, por ello muchos hoteles están trabajando actualmente en la accesibilidad.

Al optar por la opción de la accesibilidad, se adquiere el integrarla a los equipamientos, servicios y espacios, con la finalidad de conseguir que el hotel sea apto para el máximo número de personas posible en condiciones de confort, seguridad y sobre todo igualdad.

La oferta accesible debe adaptarse a las diferentes discapacidades que puedan darse, podemos identificar cinco tipos de discapacidades con implicación en las infraestructuras y los equipamientos turísticos (López & Quera, 2006)

- Una discapacidad física
- Una discapacidad sensorial, deficiencias visuales, hipo acústicas o sordas.
- Una discapacidad intelectual o de comprensión.
- Personas con problemas mentales, depresión, ansiedad, fobias y demencias.
- Personas que padecen alguna enfermedad por ejemplo, respiratorias.

2. ANÁLISIS DE LA ACCESIBILIDAD EN LOS ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS

2.1. PRINCIPALES BARRERAS DE LOS ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS ACCESIBLES

Cuando el entorno al que se viaja o los establecimientos que ofrecen servicios están planteados para un perfil de turista estándar, no ofrece alternativas para todo tipo de personas, por ello estamos hablando de un mal ejemplo de turismo.

El Capítulo 5 del Manual, “Principales Barreras del Turismo Accesible”, nombre las barreras que nos podemos encontrar en un establecimiento hotelero accesible (OMT, Modulo I: Turismo Accesible: Definición y contexto, 2014):

I. Páginas webs de los hoteles no accesibles

Muchas personas no poseen acceso a internet por lo que no pueden conseguir una información completa del viaje, por otro lado, las personas que padecen alguna discapacidad como personas ciegas o sordas no pueden acceder a estas.

Muchas de las páginas webs de los hoteles muestran diferentes apartados sobre servicios adicionales que ofrecen, sin embargo, no nos encontramos un apartado sobre la accesibilidad que puede ofrecer el hotel.

Por otro lado, la accesibilidad no se encuentra como filtro de búsqueda dentro de buscadores de hoteles, de normal solo encontramos un filtro denominado “habitaciones adaptadas”, información insuficiente para un determinado grupo de turistas con capacidades restringidas.

II. Personal poco cualificado

Muchos hoteles no poseen un personal cualificado para la atención de personas con discapacidades y necesidades especiales. No han tenido una formación previa.

III. Información previa al viaje

Es importante señalar que la información fiable sobre la accesibilidad es imprescindible para el visitante en cada etapa de su viaje. Sin esa información previa y durante este, las personas con alguna discapacidad que van en busca de elementos accesibles ni siquiera puedan plantearse viajar.

IV. Elementos físicos del entorno

- Pasillos estrechos
- Aseos y lavabos no accesibles
- Barreras en los espacios de puertas y ascensores
- Mesas y sillas en restaurantes que impiden maniobrar en espacios reducidos
- Una única entrada al hotel solo con escaleras
- Iluminación insuficiente para personas con visión reducida
- Mobiliario como mostradores, armarios o teléfonos que no estén situados a la altura adecuada.
- etc.

V. Elementos accesibles para todo tipo de discapacidades no solo para discapacidades físicas

Muchos de los establecimientos hoteleros solo tratan con discapacidades físicas como la invalidez o la movilidad reducida, esta es una de las principales barreras que solemos ver en los establecimientos hoteleros accesibles, debido a la facilidad de la implantación de elementos accesibles como rampas o que el porcentaje de personas que padecen alguna discapacidad física es mayor que el porcentaje de personas que padecen alguna discapacidad sensorial.

VI. Comunicación

Las barreras en la comunicación aparecen cuando no existe ningún sistema accesible de señalización adecuada para guiar y comunicarse con las personas que padecen alguna discapacidad.

Información de cartas de restaurantes, carteles en los pasillos, teclas de dispositivos como ascensores...

La barrera principal de la comunicación para este segmento de turista, es la barrera del lenguaje.

VII. Actividades en el hotel

Muchos de los hoteles ofrecen una serie de actividades y atenciones las cuales no están adaptadas para personas discapacitadas.

2.2. MANUAL DE ACCESIBILIDAD UNIVERSAL PARA HOTELES

El Manual de accesibilidad universal para hoteles editado por el Real Patronato sobre Discapacidad, elaborado por: Sociedad y Técnica, SOCYTEC, S.L. y Paradores de Turismo de España, S.A fue realizado para cumplir con la necesidad de desarrollar directrices del I Plan de Accesibilidad universal (2004-2012) bajo cuyos principios rectores está el “Diseño para Todos”. El Manual no responde sólo a la necesidad de adaptación física del entorno del establecimiento, sino que agrupa varias necesidades a las que debe dar respuesta como es el caso del personal del hotel. El Manual indica dos niveles, el primero indica elementos accesibles imprescindibles que deben tener todos los establecimientos hoteleros y en segundo lugar, el nivel 2 muestra los elementos recomendados:

Nivel 1 → Corresponde a las medidas imprescindibles:

Las Medidas imprescindibles que aparecen en el Manual se especifican en una Ficha de Requerimientos Mínimos de Accesibilidad, es decir, pautas imprescindibles para ciertos equipamientos o servicios. A su vez lograr que todos los turistas con estas características puedan disfrutar de un establecimiento hotelero en condiciones de accesibilidad, seguridad y con un grado de confort. Las medidas del Nivel I, están divididas por el Manual dependiendo al equipamiento o servicio al que hace referencia. Los Accesos, las habitaciones, aseos, restauración, zonas comunes varias, etc. Cada zona tiene sus equipamientos o infraestructuras accesibles. (Manual de accesibilidad Universal para hoteles , 2007)

Para saber más, lo remito al Anexo nº6. Medidas imprescindibles, Manual de accesibilidad universal para hoteles. Tablas.

Nivel 2 → Corresponde a las medidas recomendadas. El Manual presenta estas Medidas recomendadas como “consejo” para hacer más accesible un establecimiento. Estas Medidas se reparten por el Manual de la misma manera que las medidas

imprescindibles, pero estas aparecen de forma más escasa. Dentro de estas nos podemos encontrar desde medidas de equipamientos dentro de aseos, habitaciones, posiciones de carteles, comunicación por parte de los empleados, comunicaciones horizontales, etc.

(Manual de accesibilidad Universal para hoteles , 2007)

Para saber más, lo remito al Anexo nº7. Medidas recomendadas, Manual de accesibilidad universal para hoteles.

3. BENEFICIARIOS DE LA ACCESIBILIDAD HOTELERA

Como beneficiarios de la accesibilidad de los establecimientos hoteleros no solo entrarían las personas con discapacidad sino multitud de usuarios que busquen mejorar las condiciones y la calidad de vida de los turistas. La accesibilidad es beneficiaria para ambos mercados, para la demanda: turistas que padezcan alguna discapacidad, personas mayores, familias, personas con enfermedades, y para la oferta ya que se incluyen en este los establecimientos hoteleros que ofrezcan una oferta accesible.

3.1. ACCESIBILIDAD COMO OPORTUNIDAD DE NEGOCIO

Los equipamientos y servicios accesibles que pueda ofrecer un hotel accesible contribuye al desarrollo del Turismo Accesible, impactan de manera positiva en la percepción de calidad del servicio turístico por parte de este segmento de turistas, pero por otro lado ¿la accesibilidad es una oportunidad de negocio frente a otros establecimientos hoteleros no accesibles?

Según el Libro Verde de la Accesibilidad, el cual analiza 430 hoteles de 3 y 4 estrellas, únicamente el 0,7% de los hoteles que son evaluados cumple los estándares óptimos de accesibilidad (Libro Verde de la Accesibilidad en España, 2002).

Muchos de los establecimientos hoteleros ofrecen la accesibilidad como un servicio adicional, creando así una única propuesta de venta y estrategia de negocio frente a otros establecimientos hoteleros no accesibles:

Beneficios de la accesibilidad para las empresas hoteleras:

- Aumento de clientes, este segmento de turistas suele ir acompañado.
- Reduce el fenómeno de la “estacionalidad”, atraer a este segmento de turistas puede ayudar a eliminar este fenómeno, ya que muchos hoteles accesibles pueden ofrecer servicios especiales, precios bajos, etc. En temporadas bajas.
- Instalaciones y servicios bajo el Diseño universal, permitirá crear nuevas ofertas de alojamiento con grandes niveles de accesibilidad que puedan atender a todo tipo de discapacidades bajo la medida de Diseño Universal, “Diseño para todos”.

-Mejorar la calidad de vida de los empleados, siendo hoteles accesibles, integración laboral de personas discapacitadas.

- Aumento de la cuota del mercado, creando ofertas especiales, lo que contribuye al aumento de rentabilidad de los establecimientos hoteleros, así como el fortalecimiento de la base financiera y económica de la empresa.

- Mejora la calidad y la imagen corporativa. Mejora la imagen de marca de cada establecimiento, ofreciendo una imagen diferencial.

- Cuanto más personas viajen, la demanda de la accesibilidad aumentará, por ello, los hoteles deberán responder a todas las necesidades de todos los segmentos de turistas, donde se incluye los turistas con capacidades restringidas.

VII. TRABAJO EMPÍRICO.

ESTUDIO DE CASO: CADENA HOTELERA ILUNION HOTELS.

Partiendo del objetivo general de la investigación, realizaré un estudio de caso de una cadena hotelera accesible real.

La última parte de este capítulo constará del diseño de una entrevista a varios empleados de la cadena hotelera accesible: Ilunion Hotels.

1. CADENA HOTELERA ILUNION

1.1. GRUPO EMPRESARIAL ILUNION. CADENA HOTELERA ILUNION HOTELS

La cadena hotelera Ilunion hotels es una de las empresas que forman parte del grupo empresarial socialmente responsable ILUNION, este grupo empresarial ofrece más de 50 líneas de negocio, estructuradas en cinco grupos (servicios integrales, socio sanitaria, consultoría, turismo-ocio y comercialización).

Ilunion hotels es la cadena hotelera del grupo empresarial ILUNION, compuesta por 26 hoteles de tres, cuatro y cinco estrellas repartidos por el territorio nacional, su especialidad los hoteles vacacionales y los situados en las principales ciudades de están dirigidos al turismo de negocio. El compromiso y los objetivos de Ilunion hotels van más allá de la atención y bienestar del cliente sino que existe un compromiso de integración social y el bienestar social.

La cadena Ilunion hotels destaca por su gran variedad de equipamientos accesibles localizados en todos sus hoteles, por ello han sido certificados con el sello "Bureau Veritas de accesibilidad universal." (Manual del empleado, 2017)

1.2. OBJETIVOS DE LA CADENA HOTELERA: ILUNION HOTELS

- ✓ Obtener una adecuada rentabilidad del capital y recursos
- ✓ Desarrollar una organización sólida, estable y de reconocido prestigio
- ✓ Cumplir una función social: integración laboral de personas con capacidades diferentes
- ✓ Crear una oferta integrada de servicios de alojamiento y restauración que cubra varios segmentos del mercado.
- ✓ Conocer las necesidades de los clientes
- ✓ Crecer gestionando nuevos establecimientos.

(Manual del empleado, 2017)

1.3. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD, ACCESIBILIDAD, MEDIOAMBIENTAL Y RESPONSABILIDAD SOCIAL DE ILUNION HOTELS

Implantación de programas que incluyen la descripción de los principales procesos de la empresa, describen el Sistema de Gestión de calidad de la cadena y se mantienen actualizados conforme a las normas específicas de los mismos. Estos programas incluyen manuales de empleados dirigidos a todo el grupo empresarial y de las cadenas hoteleras en particular, en estos manuales se ven reflejados varios aspectos como:

➤ CERTIFICADOS

La cadena hotelera Ilunion hotels cuenta con varios certificados tanto en el ámbito sostenible como en el accesible:

- Certificación Q sostenible (debido a su compromiso con el medio ambiente)
- Certificado Travelife Gold (debido a su compromiso sostenible)
- Certificado AENOR de accesibilidad universal (debido al compromiso accesible)

➤ PROYECTOS FUTUROS

Como proyectos futuros de la cadena, en 2018 quieren formalizar su compromiso con el turismo responsable adhiriéndose al Código Ético Mundial para el Turismo y asumiendo sus diez principios. (Río, 2017)

➤ CENTROS ESPECIALES DE EMPLEO:

“Un nuevo modelo de integración en el sector turístico. Ejemplo y escaparate de la integración laboral”. (Río, 2017)

En un centro especial de empleo, más del 70% de los trabajadores son personas con alguna discapacidad. (Manual del empleado, 2017)

1.4. EQUIPAMIENTOS ACCESIBLES EN LOS HOTELES DE LA CADENA ILUNION HOTELS

Gracias a la ficha técnica de accesibilidad del hotel Ilunion Romareda de Zaragoza, he podido conocer todos los equipamientos y servicios accesibles que puede contener un hotel accesible.

La ficha se divide en varias tablas, dependiendo la zona donde se establezcan los equipamientos accesibles: los accesos, la circulación interior, las habitaciones y aseos adaptadas, las zonas comunes y los exteriores todas las partes del hotel tienen elementos accesibles para las diferentes discapacidades. Dentro de la ficha se da más importancia a la adaptación de los equipamientos de las habitaciones adaptadas en todo momento, cada equipamiento de esta tiene una función especial para varias discapacidades.

Muchos de los equipamientos que podemos observar dentro del hotel son “portátiles”, es decir, no están fijos en una habitación sino que pueden ser recogidos por el turista que lo desee.

Muchas de las medidas están obligadas por ley y otras pertenecen al Manual de accesibilidad universal para hoteles (Ficha técnica de Accesibilidad, 2016).

Resumen de los equipamientos y servicios accesibles dentro de un hotel accesible: *Para más información, véase el Anexo nº9. Ficha Técnica de Accesibilidad del hotel Ilunion Romareda. Tablas.*

2. TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

2.1. ENTREVISTAS:

A través de las entrevistas realizaré un estudio empírico de varios empleados que trabajen en una cadena hotelera accesible, su conocimiento en relación a los equipamientos accesibles, su formación dentro de este ámbito y a través de este estudio sacar una serie de conclusiones para analizar el grado de conocimiento que tiene un empleado de un hotel accesible sobre la accesibilidad, así como sacar conclusiones acerca del grado de accesibilidad que existe en el establecimiento. Las entrevistas han sido grabadas y escritas literalmente. *Véanse en el Anexo nº8.*

Las entrevistas fueron realizadas a tres empleados de la Cadena hotelera Ilunion Hotels. Esta elección fue debida a la participación laboral de los empleados dentro de la cadena hotelera.

Para el análisis del grado de accesibilidad del hotel, la entrevista se realizó a José Antonio Palau, director del hotel Ilunion Romareda de Zaragoza.

En cuanto al conocimiento y a la formación por parte de los empleados acerca de la accesibilidad general del hotel, decidí entrevistar a la 2ª jefa de recepción: María Marina y la recepcionista: Anna Hernández.

La entrevista consta de cuatro secciones, las cuales están divididas en: Cadena hotelera Ilunion hotels (vida laboral por parte de los trabajadores dentro de la cadena), accesibilidad dentro del establecimiento (conocimiento de la accesibilidad del hotel por parte de los empleados), tipos de clientes (turistas discapacitados) y la formación previa al ingreso.

2.2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LA ENTREVISTA

A raíz de las anteriores entrevistas realizadas al Director y a dos empleados del hotel Ilunion de Zaragoza, he realizado el análisis de interpretación de la información obtenida.

En primer lugar, en relación al grado de accesibilidad del hotel Ilunion de Zaragoza como miembro de una cadena hotelera accesible; existe unanimidad en las respuestas de los tres entrevistados cuando se habla del pleno cumplimiento de los “propósitos de la cadena” respecto a la accesibilidad y la sostenibilidad, “intentamos que el hotel cumpla estos propósitos diariamente” (E1, 6), “...cada día intentamos que se cumplen todos. Yo, por ejemplo, soy una obsesa con el tema del Medio Ambiente” (E2, 6).

Uno de los propósitos, es la integración laboral de personas con alguna discapacidad, como nos explica el director, el 35% del personal del hotel tiene alguna discapacidad “Sí, el 35% del personal del hotel” (E1, 7), otra persona de las entrevistadas afirma que ella misma padece una discapacidad, en este caso visual, y que tiene otra compañera en recepción y varios compañeros más distribuidos por todo el hotel.

Siguiendo con el grado de accesibilidad dentro del hotel, los tres entrevistados conocen todos los equipamientos y servicios accesibles, a consecuencia de auditorías, manuales, indicaciones por parte de personal superior o cursos de formación, “Sí, de vez en cuando nos dan cursos, los manuales de recepción nos ayudan a recordarlos, ya que existen bastantes equipamientos y servicios accesibles dentro del hotel, que a veces se te escapa alguno” (E2, 10). Algunos de estos equipamientos o servicios accesibles los han ido nombrando a lo largo de la entrevista.

Todos coinciden en sus respuestas cuando hablan que durante su vida laboral han recibido diferentes cursos (anuales) y auditorías, así como lecturas de diferentes Manuales, los cuales se actualizan anualmente. “Sí, todos los años hacemos un curso de accesibilidad” (E3, 14).

En segundo lugar, en relación a los clientes del hotel, específicamente los turistas con alguna discapacidad, todos han visto un aumento de este segmento de turistas, incluso ver esa evolución en dos años solamente, “...sí que he visto más desde que entré hace dos años” (E3, 19). Según el director del hotel la evolución no ha sido exponencial, “cada vez viajan más las personas con discapacidad y sobre todo, cada vez más autónomos” (E1, 24). Con estos equipamientos y servicios accesibles el hotel quiere que este segmento de turistas sea cada vez más autónomo, ya no solo el tener una habitación adaptada sino también poder disfrutar de las zonas comunes de manera autónoma gracias a servicios y equipamientos accesibles tales como sistemas *Jaws* en los ordenadores del hall para personas con discapacidad visual, “todos estos y muchos más, los tenemos para que la persona con alguna discapacidad sea lo más autónoma posible dentro de todo el hotel que no sea solo las habitaciones adaptadas” (E1, 10).

El director habló de la involucración por parte de los turistas con alguna discapacidad, ya que era de gran importancia su opinión sobre los equipamientos y servicios accesibles del hotel. “realizamos encuestas a la salida de su estancia, les hacemos preguntas si han estado bien, ha sido todo correcto, etc. Se han ido añadiendo alguna cosa puntual que los clientes han ido diciendo” (E1, 17); aclarando que estas críticas u opiniones se añaden a las futuras auditorias que hay trimestralmente, después de un previo estudio.

Varias de las conclusiones obtenidas en la entrevista, me han llevado a descubrir que el hotel tiene algunos déficits en relación a la accesibilidad.

En relación a equipamientos accesibles, una de las recepcionistas ha añadido que la luz podría ser más blanca debido a que es mejor para personas con discapacidad visual, “el tipo de alumbrado de las habitaciones, utilizar más luz blanca” (E3, 12), dos de las tres entrevistas coincidían que el número de habitación adaptadas era poco, ya que solo se encuentran dos en el hotel y el director incluye otra más “la 222 está adaptada con timbre lumínico, despertador con vibración, etc.” (E1, 12), “solo pondría más habitaciones adaptadas” (E2, 13).

Por otro lado, no se pueden añadir más equipamientos o servicios accesibles debido a que es el máximo que pueden tener en un hotel “no se pueden añadir más equipamientos accesibles pero sí que se pueden hacer más habitaciones adaptadas” (E1, 16), añade el director.

Hay un conjunto de protocolos que el hotel utiliza al ofrecer varios servicios, por ello he recalcado dentro de las entrevistas la pregunta “¿Ha recibido alguna formación o protocolo de servicio frente a estos (lenguaje de signos, braille, etc.)?” (E2, 14), debido a que el Manual de Accesibilidad Universal para hoteles recomienda tener una persona en el hotel, específicamente en recepción que supiera hablar lenguaje de signos, debido a que otros tipos de lenguajes para personas discapacitadas como el braille no es tan necesario que haya alguien que sepa, según el director “Braille no es necesario... también sé que no todas las personas ciegas escriben y entienden el braille”(E1, 20). Dentro del hotel Ilunion, no se encuentra actualmente nadie que sepa defenderse con este lenguaje.

Ninguno de los entrevistados ha obtenido una formación previa respecto a la accesibilidad y al Turismo Accesible en general; “No, la verdad que no recuerdo, igual en la carrera tocamos un poco el tema del Turismo accesible...” (E2, 23). “No, no había tenido” (E3, 23). A día de hoy se conoce más el concepto de “accesibilidad”, existen varias formas de adquirir conocimiento dentro de nuestro país sobre este tema.

Por último, recalcar la involucración tanto externa como interna por parte de los empleados, debido a la participación de estos en los cursos anuales, encuentros, jornadas, etc. otro tipo de involucración, por ejemplo, con sus compañeros de trabajo que padecen alguna discapacidad, el trato al cliente, el valorar sus críticas u opiniones de cara a servicios o equipamientos accesibles.

De forma externa también se involucran, el director del hotel mantiene una relación cercana y personal con la Fundación ONCE “Estoy muy involucrado con el tema a nivel personal con la Fundación ONCE...” (E1, 32), familiares que padecen alguna discapacidad, muchos años en la cadena como María que empezó realizando sus prácticas de la carrera allí, “Llevo trabajando ocho años en el Hotel” (E2, 2).

De forma unánime todos están de acuerdo con seguir recibiendo formación sobre la accesibilidad e ir aumentando sus conocimiento sobre el tema y la discapacidad en general , como aclara una de las entrevistadas “todo el mundo debería aumentar sus conocimientos sobre este tema y sobre la discapacidad en general” (E2, 27).

VIII. CONCLUSIONES

Como hemos podido observar, la accesibilidad hotelera es una herramienta necesaria dentro de los establecimientos y el turismo en general, pues trae consigo beneficios ya no solo para personas que padezcan alguna discapacidad sino para la oferta hotelera en sí.

A lo largo del tiempo, el concepto de accesibilidad no ha tenido mucha importancia, incluso era un concepto desconocido. Sin embargo, tras la información analizada, he podido observar que a día de hoy en nuestro país se tiene presente el concepto, creando un tipo de turismo denominado "Turismo Accesible" ya que muchas prestaciones turísticas están adaptando sus ofertas para que estas sean más accesibles, este tipo de turismo puede ser practicado por todos, pero en especial es beneficiario para los turistas discapacitados que desde hace un tiempo debido a un conjunto de tendencias, viajan más. Ya no solo debido a la accesibilidad dentro de las diferentes prestaciones turísticas sino a la sociedad en general que cada vez se preocupa más por la integración social de estas personas, así como por parte de la Ley, desde el punto de vista jurídico, existen numerosas normativas dirigidas a personas discapacitadas, la accesibilidad, el turismo accesible y otros conceptos que forman parte de este fenómeno, denominado: fenómeno accesible.

Actualmente, por experiencia personal, he podido observar que no todos los establecimientos hoteleros de nuestro país son accesibles o no tienen una accesibilidad completa en todos sus equipamientos o servicios, lo que perjudica al turista discapacitado que quiera alojarse o realizar turismo.

Conforme a lo analizado en la investigación, existen hoteles dentro de nuestro país que han adaptado su oferta para que esta sea cada vez más accesible, como los hoteles Ilunion hotels los cuales pertenecen a la Cadena hotelera, accesible líder en nuestro país. Por tanto, estos beneficios que la accesibilidad logra ya no es dirigirla solo a un público, sino que también se dirige al negocio en sí.

La accesibilidad la defienden numerosos documentos y Manuales, los cuales me han proporcionado la información necesaria para realizar mi proyecto.

Asimismo, otro de los propósitos de mi proyecto era analizar un hotel accesible en relación a sus equipamientos, el servicio prestado y la formación de los empleados respecto a los conocimientos del turismo accesible.

Al analizar los equipamientos y los servicios accesibles que aparecen en el Manual de Accesibilidad universal para hoteles, he realizado numerosas comparaciones con el hotel accesible al cual le he realizado el estudio de caso, estas comparaciones me han llevado a la conclusión de que adaptar la oferta de un hotel accesible no es fácil debido a que requiere una importante inversión económica, así como una involucración por parte de todo el personal del hotel. Los empleados deberían tener una formación plena acerca de todas las discapacidades en relación a los equipamientos y servicios que podamos encontrarnos dentro de un establecimiento hotelero.

También la accesibilidad promueve la autonomía de los turistas discapacitados, ya que en su vida diaria tienen muchas barreras y dificultades a las cuales se tienen que enfrentar, muchos de estos turistas vienen acompañados debido a que no suelen ser personas autónomas. Los hoteles accesibles pretenden dar esa autonomía a estas personas, debido a que no solo existen habitaciones adaptadas dentro de un hotel, sino que todo el entorno, los equipamientos y los servicios deben estar adaptados.

Del mismo modo, no solo favorece al turista discapacitado, sino que también favorece a la empresa debido a varias consecuencias como el aumento de turistas, el aumento de calidad, de ingresos...

Al parecer, son muchos los beneficios de la accesibilidad hotelera con los que concluyo este proyecto, tras el análisis de diferentes documentos e investigaciones empíricas. Sin embargo, cabe señalar que a día de hoy España no tiene una oferta hotelera accesible amplia, son pocos los hoteles accesibles certificados y muchos de los hoteles accesibles de nuestro país tienen un mínimo de equipamientos, la mayoría dirigidos a las personas que tienen movilidad reducida. La sociedad en sí debe entender que aunque sea la discapacidad más fácil para desarrollar medidas que favorezcan su circulación y sus acciones, hay otras discapacidades que existen en nuestro país como las discapacidades visuales o las auditivas. Dentro del Análisis realizado, la discapacidad auditiva es la que tiene menos medidas accesibles, por ejemplo, el que dentro de un hotel no exista un empleado que sepa lenguaje de signos. A día de hoy estas medidas como otras varias no son obligatorias por lo que muchos hoteles no las añaden en sus servicios, ni siquiera los hoteles accesibles.

Conforme a lo estudiado, he querido desarrollar una serie de propuestas acerca de que haría yo para solucionar los déficits que pueden aparecer en los hoteles accesibles:

Para finalizar, concluir con una breve reflexión personal, pues considero que la elaboración de este proyecto ha sido muy beneficioso para mi formación académica, puesto que he aprendido mucho sobre la accesibilidad y la adaptación de la oferta hotelera a esta. Tiene numerosos beneficios, sobre todo para la integración de las personas con discapacidad. Así mismo, creo que debe existir una conciencia social para poder aumentar la oferta turística accesible, de este modo, todos los establecimientos hoteleros así como todas las prestaciones turísticas deberían estar adaptadas para facilitar el disfrute por parte de los turistas discapacitados.

IX. BIBLIOGRAFÍA

Asamblea general, O. (2009). Declaración sobre la Facilitación de los Desplazamientos Turísticos . *Asamblea General de Turismo. Organización Mundial del Turismo (OMT)* .

BOE. (3 de Diciembre de 2003). *Agencia Estatal: Boletín Oficial del Estado* . Recuperado el 2017, de <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2003-22066>

BOE. (3 de Diciembre de 2013). *Publicaciones BOE: Sec I. Pág: 95635-95673*. Recuperado el 2017, de <http://www.boe.es/boe/dias/2013/12/03/pdfs/BOE-A-2013-12632.pdf>

Discapacidad, R. P. (Julio de 2007). *Real Patronato sobre Discapacidad*. Recuperado el Agosto de 2017, de <http://www.rpd.es/>

DISCAPNET. (s.f.). *DISCAPNET: El portal de las personas con discapacidad* . Recuperado el septiembre de 2017, de <http://www.discapnet.es/areas-tematicas/nuestros-derechos/preguntas-y-respuestas/la-regulacion-juridica-de-la-accesibilidad>

Europapress. (22 de Septiembre de 2016). *Europa Press*. Recuperado el 2017, de <http://www.europapress.es/epsocial/responsables/noticia-perfil-viajero-discapacidad-dos-viajes-ano-prefiere-espana-gasta-mas-20160922143009.html>

Europeos, I. U. (2002). *Libro Verde de la Accesibilidad en España*. Barcelona : Odc .

Hernández, J. (22 de Septiembre de 2016). *Noticias Online: Fundación ONCE* . Recuperado el Septiembre de 2017, de <http://www.fundaciononce.es/es/noticia/las-personas-con-discapacidad-gastan-casi-un-30-mas-en-viajar-que-los-turistas-sin>

Hotels, I. (2016). Ficha técnica de Accesibilidad. *Ficha técnica de Accesibilidad del hotel Ilunion Romareda* , 1-4.

Hotels, I. (2017). *Manual del empleado*.

IMSERSO. (31 de 12 de 2015). *Base estatal de datos de personas con valoración del grado de discapacidad* . Recuperado el 2017, de http://www.imserso.es/InterPresent2/groups/imserso/documents/binario/bdepcd_2015.pdf

INE. (10 de 2009). *Boletín informativo del instituto nacional de estadística* . Recuperado el agosto de 2017, de <http://www.ine.es/revistas/cifraine/1009.pdf>

Lopez, F. A. (Febrero de 2003-2010). *Libro blanco de la Accesibilidad*. Recuperado el 5 de Agosto de 2017, de <http://www.proyectoabedul.es/AU%20Libro%20Blanco%20Accesibilidad.pdf>

López, F. A., & Quera, M. D. (2006). *El hotel Accesible: guía para su diseño, organización y gestión* . Recuperado el 2017, de http://www.ecom.cat/pdf/hotel_accesible.pdf

Nación, S. d. (2007). Directrices de accesibilidad. *Programa de Accesibilidad Turística* .

Nonay, M. (30 de Mayo de 2015). *Hosteltur* . Recuperado el 5 de Agosto de 2017, de https://www.hosteltur.com/111290_destinos-turisticos-inteligentes-mejorar-gestion-destino-experiencia-viajero.html

Noticias jurídicas. (10 de Septiembre de 2011). Recuperado el 2017, de http://noticias.juridicas.com/base_datos/Admin/constitucion.t1.html

OMS. (2005). *Definición de discapacidad* .

OMT. (1980). Derecho al turismo sin discriminaciones . *Organización Mundial del Turismo (OMT)* .

OMT. (2014). Modulo I: Contexto. *Manual sobre Turismo Accesible para todos: principios, herramientas y buenas prácticas* .

OMT. (2014). *Modulo I: Turismo Accesible: Definición y contexto*. ISBN.

ONCE, F. (22 de Septiembre de 2016). *Noticias online: Fundación ONCE* . Recuperado el 2017, de <http://www.fundaciononce.es/es/noticia/las-personas-con-discapacidad-gastan-casi-un-30-mas-en-viajar-que-los-turistas-sin>
ONU. (2006). *Convención de la ONU: Definición discapacidad*

ONU, N. U. (2006). *Guía de formación: Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad*. Recuperado el 6 de Agosto de 2017, de http://www.ohchr.org/Documents/Publications/CRPD_TrainingGuide_PTS19_sp.pdf

PREDIF. (2005). Plataforma Representativa Estatal de discapacitados físicos. *Memoria de Actividades* .

PREDIF. (2014). Plataforma Representativa Estatal de discapacitados físicos: Definición de Turismo Accesible . *PREDIF* .

Preferente. (12 de Mayo de 2016). *Preferente.com*. Recuperado el 2017, de <http://www.preferente.com/noticias-de-hoteles/en-espana-ya-hay-casi-17-000-hoteles-y-1-800-000-camas-260036.html>

Real Patronato sobre discapacidad; Paradores de Turismo de España S.A. (2007). *Manual de Accesibilidad Universal para hoteles* . Madrid : Real Patronato sobre Discapacidad .

Real Patronato sobre Discapacidad; Paradores de Turismo de España, S.A. . (2007). *Manual de accesibilidad Universal para hoteles* . Madrid : Real Patronato sobre Discapacidad .

Rifai, T. (2013). Definición de Accesibilidad. *Manual sobre Turismo Accesible para todos: principios, herramientas y buenas prácticas* .

Río, P. d. (2017). *Manual del Empleado, Ilunion hotels*.

Rozakis, C., Walin, J., & Cangelosi, R. A. (2012). Decision of the Administrative Tribunal od 6 December 2012.

Savignac, A. E. (1989). Tourism for all. *Organización Mundial del Turismo (OMT)* .

SIDAR, F. (2006-2007). *SIDAR* . Recuperado el Septiembre de 2017, de <http://www.sidar.org/recur/direc/legis/inter.php>

Gobierno de Aragón (20 de Junio de 2017). Actuaciones relacionadas con la accesibilidad de los establecimientos y las infraestructuras turísticas. Zaragoza, Zaragoza, España: Departamento de Vertebración del Territorio, movilidad y vivienda .

Vitae, E. (2017). *Guía de Turismo Adaptado, Equalitas Vitae*. Recuperado el 2017, de <http://www.equalitasvitae.com/es/home/>