

## ANEXOS

### III- MARCO TEÓRICO

#### **1.- Turismo Accesible- Noticias relacionadas con la Actividad del Turismo Accesible**

El Periódico 20 minutos digital remarcó el 10/05 de 2016: *“los datos de Predif indican que en 2012, las personas mayores y con discapacidad realizaron 783.000.000 de viajes dentro de la Unión Europea”*.

La Organización Mundial del Turismo UNWTO , en su publicación “Turismo Accesible para todos: Una oportunidad a nuestro alcance” publicada en 2016, publicaciones sobre el Turismo Accesible, como que este es una preocupación a nivel internacional, a través de publicaciones como:

*“Open Doors Organization (ODO) llevó a cabo varios estudios de demanda de Turismo Accesible en los Estados Unidos de América que demostraron la rentabilidad de la accesibilidad”*.

*“La Red Europea de Turismo Accesible (ENAT) coordina el primer proyecto europeo con la participación de varios países cuyo resultado final es un certificado de formación en Turismo Accesible a nivel europeo”*.

*“Viajes 2000, la primera agencia de viajes española especializada para las personas con discapacidad pone de manifiesto las medidas para garantizar a sus clientes la accesibilidad...”*.

También, periódicos online a lo largo de la historia han redactado noticias sobre el Turismo Accesible:

El periódico online “el mundo.es” realizó una publicación el 23/08 de 2016 sobre el turismo accesible: “A la búsqueda de un turismo cada vez más accesible”, en ella redactaban “Hay que acabar con la idea de que la accesibilidad es un reto solo para personas con discapacidad. Todas, en algún momento de sus vidas, necesitan de la accesibilidad”, noticia redactada por Manuel Mateo Pérez.

El Turismo Accesible sigue evolucionando como beneficiario de la oferta y la demanda dentro del mercado turístico a nivel mundial. Actualmente el Turismo Accesible o Turismo para todos es uno de los principales objetivos para el mercado turístico.

## IV- ACCESIBILIDAD HOTELERA DESDE EL PUNTO DE VISTA TURÍSTICO

### **2. 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:

#### ***Artículo 10. Condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación.***

1. El Gobierno, sin perjuicio de las competencias atribuidas a las comunidades autónomas y a las corporaciones locales, regulará unas condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación que garanticen unos mismos niveles de igualdad de oportunidades a todos los ciudadanos con discapacidad.

Dicha regulación será gradual en el tiempo y en el alcance y contenido de las obligaciones impuestas, y abarcará a todos los ámbitos y áreas de las enumeradas en el capítulo I.

2. Las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación establecerán, para cada ámbito o área, medidas concretas para prevenir o suprimir discriminaciones, y para compensar desventajas o dificultades. Se incluirán disposiciones sobre, al menos, los siguientes aspectos:

a) Exigencias de accesibilidad de los edificios y entornos, de los instrumentos, equipos y tecnologías, y de los bienes y productos utilizados en el sector o área. En particular, la supresión de barreras a las instalaciones y la adaptación de equipos e instrumentos.

b) Condiciones más favorables en el acceso, participación y utilización de los recursos de cada ámbito o área y condiciones de no discriminación en normas, criterios y prácticas.

c) Apoyos complementarios, tales como ayudas económicas, tecnológicas de apoyo, servicios o tratamientos especializados y otros servicios personales. En particular, ayudas y servicios auxiliares para la comunicación, como sistemas aumentativos y alternativos, sistemas de apoyos a la comunicación oral y lengua de signos u otros dispositivos que permitan la comunicación.

d) La adopción de normas internas en las empresas o centros que promuevan y estimulen la eliminación de desventajas o situaciones generales de discriminación a las personas con discapacidad.

e) Planes y calendario para la implantación de las exigencias de accesibilidad y para el establecimiento de las condiciones más favorables y de no discriminación.

f) Medios y recursos humanos y materiales para la promoción de la accesibilidad y la no discriminación en el ámbito de que se trate.

**Artículo 13. Medidas para fomentar la calidad.**

Las Administraciones públicas adecuarán sus planes de calidad para asegurar la igualdad de oportunidades a los ciudadanos con discapacidad. Para ello, incluirán en ellos normas uniformes mínimas de no discriminación y de accesibilidad, y desarrollarán indicadores de calidad y guías de buenas prácticas.

**Artículo 16. Planes y programas de accesibilidad y para la no discriminación.**

La Administración General del Estado promoverá, en colaboración con otras Administraciones públicas y con las organizaciones representativas de las personas con discapacidad y sus familias, la elaboración, desarrollo y ejecución de planes y programas en materia de accesibilidad y no discriminación.

**3. Normativa Comunidad Autónoma de Aragón sobre accesibilidad**

Artículo 27.1. Del texto refundido de la Ley de Turismo de Aragón aprobado mediante Decreto Legislativo 1/2016, de 26 de Julio, indica textualmente:

*“1. Las empresas turísticas que proyecten la construcción o modificación de un establecimiento turístico podrán, antes de iniciar cualquier tipo de obra, solicitar de la Administración turística competente un informe relativo al cumplimiento de los requisitos mínimos de infraestructuras y servicios y de promoción de la accesibilidad y supresión de barreras en los términos previstos en la legislación de la Comunidad Autónoma de Aragón sobre la materia, así como respecto de la clasificación que, en su caso, pudiera corresponder a dicho establecimiento”.*

## VI. ACCESIBILIDAD HOTELERA

### **4. Alojamientos turísticos. establecimientos hoteleros: concepto y clasificación.**

A nivel Estatal, la normativa aplicable para la clasificación de los establecimientos hoteleros, en su artículo 2º clasifica los establecimientos hoteleros en dos grupos:

- ✓ Grupo primero: Hoteles
  - Hoteles
  - Hoteles-Apartamentos
  - Moteles
  
- ✓ Grupo segundo: Pensiones

Dentro del Artículo 2º, definen a los Hoteles como aquellos establecimientos que facilitan alojamiento con o sin servicios complementarios, distintos de los correspondientes a cualquiera de las otras dos modalidades. (Art. 2, Real Decreto 1634/1983).

Dentro del Ámbito Territorial de la Comunidad Autónoma de Aragón, definen y clasifican los establecimientos hoteleros de la siguiente manera:

El Decreto Legislativo 1/2013, 2 de abril, del Gobierno de Aragón establece en el *Artículo 36. Modalidades*; Son establecimientos hoteleros los hoteles, hoteles-apartamento, hostales y pensiones.

En el *Artículo 37. Establecimientos hoteleros*; de este Decreto presenta el concepto y la clasificación de estos:

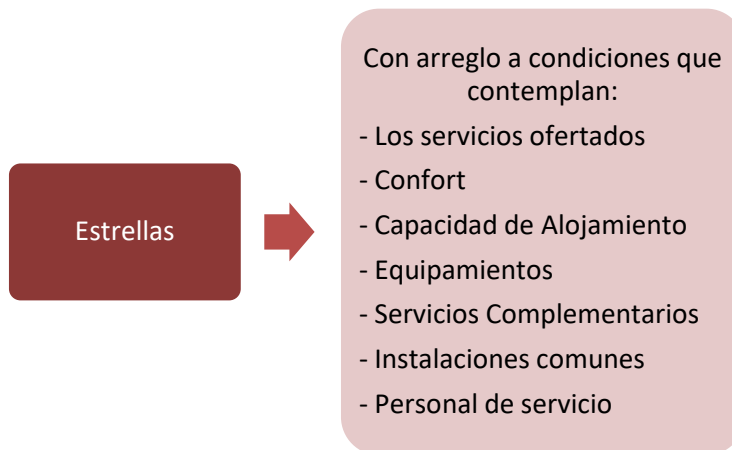
“Son establecimientos hoteleros aquellos que, dedicados al alojamiento turístico, puedan clasificarse en alguno de los grupos que se establecen en el apartado siguiente”.

“La modalidad hotelera de alojamiento se clasifica en tres grupos. El grupo primero comprende los hoteles y los hoteles-apartamento; el grupo segundo está integrado por los hostales, y el grupo tercero, por las pensiones”.

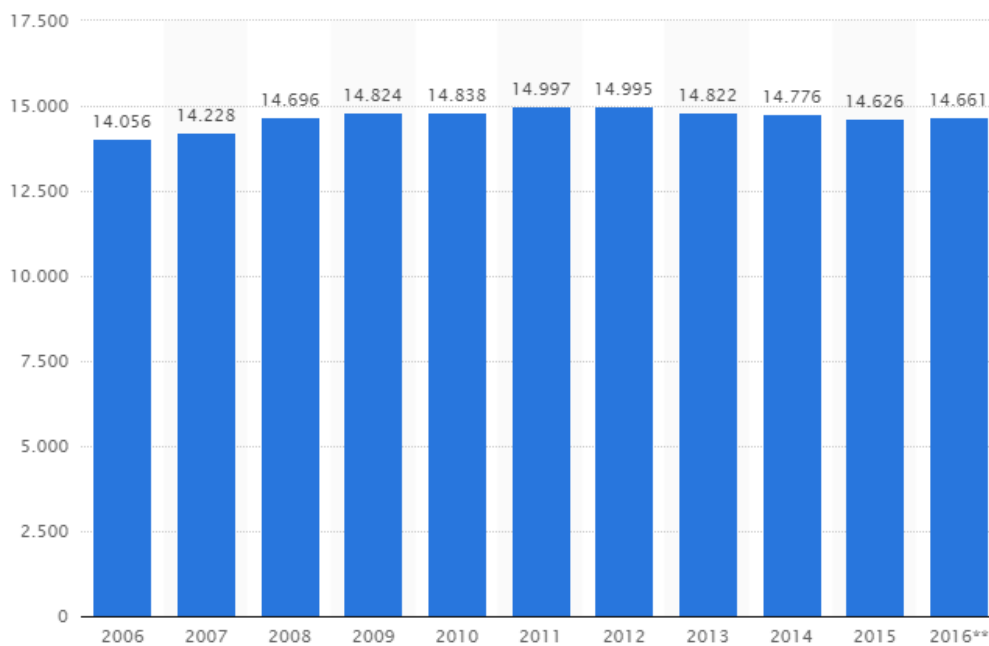
En este artículo, se definen los hoteles como establecimientos que, ofrecen alojamiento, con o sin servicios complementarios, estos pueden ocupar un edificio entero o una parte independiente de este.

En relación al *Artículo 38. Categorías*, del Decreto Legislativo 1/2013, 2 de Abril, del Gobierno de Aragón; clasifican los establecimientos hoteleros de la Comunidad Autónoma de Aragón en diferentes categorías.

Categorías identificadas por estrellas:



### **5. Gráfico, evolución del promedio anual de establecimientos hoteleros en España**



Este gráfico muestra la evolución del promedio anual de establecimientos hoteleros, (hoteles, hotel-apartamento o aparta-hotel, motel, hostel...), desde el 2006 hasta el año 2016. El año 2011 aparece como el año en el que se llegó al máximo con aproximadamente 15.000 establecimientos hoteleros, después del 2011 se presentó una notable baja en el nivel de establecimientos, los cuales se intensificaron en el año 2015. En 2016, el promedio de establecimientos hoteleros aumentó hasta alcanzar las cifras registradas en 2008.

## V- ACCESIBILIDAD HOTELERA: MANUAL DE ACCESIBILIDAD UNIVERSAL PARA HOTELES

### 6. Nivel I: medidas imprescindibles

A continuación, señalaré algunas de las medidas imprescindibles señaladas dentro del Nivel I, dentro del Manual de Accesibilidad Universal para hoteles. Mostraré la información a través de tablas de elaboración propia, las cuales indicarán diferentes medidas o equipamientos accesibles que debe tener un hotel accesible (de manera obligatoria), estos estarán divididos entre las diferentes infraestructuras del hotel:

Acceso exterior	<ul style="list-style-type: none"><li>• No tendrá desniveles</li><li>• Existencia de rampas con pasamanos o con un mecanismo seguro de fijación<ul style="list-style-type: none"><li>• Ancho de las puertas: 90 cm</li></ul></li><li>• Acceso protegido por una marquesina</li></ul>
Habitación accesible	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ancho de la puerta de acceso: 90 cm</li><li>• Recorrido dentro de la habitación libre de obstáculos</li><li>• Dimensiones de la habitación amplias para la movilidad de las sillas de ruedas.</li><li>• Espacio contiguo a la cama libre de obstáculos, transferencia desde la silla de ruedas.</li></ul>
Acceso Restaurante/Cafetería	<ul style="list-style-type: none"><li>• Anchura libre de paso en la puerta de acceso: 90 cm de anchura</li><li>• Mobiliario que permita suficiente espacio entre el mobiliario<ul style="list-style-type: none"><li>• Al menos en una de las mesas permitirá la aproximación frontal de una persona en silla de rueda.</li></ul></li><li>• Espacios libres de obstáculos</li></ul>

---

## COMUNICACIONES HORIZONTALES Y VERTICALES

Paso: 120 cm

No se deben presentar ni escalones ni peldaños aislados

Existencia de rampas de suave pendiente

Espacio libre de obstáculos

En los recorridos no deben existir elementos salientes que obstaculicen el paso a personas con alguna discapacidad visual, estos se localizaran en un lado, el otro estará libre para la circulación

Diferenciación cromática entre superficies adyacentes (suelos, paredes y techo), así como entradas a ascensores o infraestructuras principales del hotel.

Rellano libre de obstáculos frente al ascensor y los botones estarán con relieves y braille.

La cabina debe disponer de un indicador visual y sonoro que señale el sentido del desplazamiento al ascensor y la planta donde para.

\*Las comunicaciones son aplicables a todos los equipamientos y zonas del hotel, en la tabla elaborada se encuentran algunas de las condiciones que tienen que tener tanto las comunicaciones verticales como horizontales.

## SISTEMAS DE EVACUACIÓN Y EMERGENCIA

Garantizar una vía de evacuación accesible en caso de emergencia

En el recorrido no se presentarán desniveles ni escalones aislados , cambios de dirección amplios para girar

La vía de evacuación contará con una banda libre de 100 cm de anchura y 120 cm de altura

## ACCESIBILIDAD EXTERIOR- REQUISITOS GENERALES

Evitar las fricciones entre peatones y vehículos, diferenciando zonas de uso y tránsito de ambos y protegiendo la zona peatonal

Se evitarán escaleras o escalones aislados , incorporación de rampas de suave pendiente

Elevación de la calzada, presencia de rampas, vados y señalización adecuada.

Pavimento de materiales duros y no deslizantes

MOBILIARIO URBANO	SEÑALIZACIÓN E ILUMINACIÓN	APARCAMIENTO RESERVADO
Bolardos y vallas detectables	Materiales retro reflectantes	Bolardos retráctiles delimitando paso de vehículos especiales
Evitar elementos salientes	Iluminación general exterior, en vías y caminos	Número de plazas reservadas
Mobiliario accesible manualmente	Iluminación de rampas, escaleras, accesos y puntos de información	Señalización con SIA (Símbolo Internacional de Accesibilidad)



## VESTÍBULO Y RECEPCIÓN

Vestíbulo situado en el acceso principal sin escalones o desniveles

Iluminación dirigida

Mostrador de información dispuesto a dos alturas, parte inferior libre de obstáculos

Teléfonos con sistemas de amplificación, teclados amplios y en relieve

### OTROS ELEMENTOS ACCESIBLES

Salas y salones de conferencias accesibles:

- Las puertas abrirán hacia fuera
- Pavimento será duro y no deslizante
- Moquetas o alfombras adheridas al suelo
- Señalización e iluminación (regulable) adecuadas
- Sillas adecuadas

Despachos accesibles:

- Circulación libre de obstáculos
- Iluminación en área de trabajo y en general
- Espacio para aproximación frontal con el escritorio

Instalaciones deportivas:

- Sistema de aislamiento acústico y absorción del eco
- Bordes redondeados en piscinas y sus equipos
- Pasamanos y rampas en accesos a piscinas
- Sillas especiales, introducción piscina

## **7. Nivel II: medidas recomendadas**

A continuación señalaré las medidas recomendadas que más destacan dentro del Manual de Accesibilidad Universal para hoteles:

- “Se recomienda la incorporación de apoyos isquiáticos<sup>1</sup> en recorridos prolongados, ya que proporcionan descanso a personas con dificultad para sentarse o levantarse de un asiento convencional.”
- “Se recomienda incluir planos de localización en puntos específicos del itinerario. Dichos planos pueden elaborarse en braille y en alto relieve para indicar los itinerarios peatonales y las diferentes áreas del recinto.”
- “Una disposición recomendada es la de ubicar dos plazas reservadas accesibles contiguas, con una banda central común libre de cualquier mobiliario, para permitir la transferencia automóvil-silla de ruedas en condiciones de comodidad y seguridad.”
- Medida recomendada para comunicaciones horizontales: “El acceso contará con la señalización identificativa correspondiente al establecimiento hotelero; dicha señal estará elaborada en un material que contraste con el paramento vertical y que no produzca deslumbramientos.”
- “Se recomienda que, al menos, una persona que atienda en el área de recepción sea intérprete de la lengua de signos.”
- “Incorporación en el mostrador sistemas de sujeción de bastones, muletas o ayudas técnicas similares para la comodidad de clientes con movilidad reducida u otro tipo de situación personal.”
- “En el caso de instalar vitrinas, el vidrio de las mismas no deberá producir brillos que causen deslumbramientos. La altura será tal que permita visualizar los elementos expuestos a clientes en silla de ruedas.”
- “Otro lenguaje de señalización horizontal es la utilización de pavimentos de textura lisa en los espacios libres de circulación y otros de textura más rugosa en los espacios con mobiliario, a fin de hacer los recorridos más fluidos y de indicar claramente a una persona con deficiencia visual las zonas de circulación.”
- “Se recomienda que las puertas o sus marcos tengan un color contrastado respecto a la pared, a fin de facilitar su localización de la puerta por personas con discapacidad visual, consiste en el retranqueo del plano de la puerta en relación a la pared.”
- “En el caso de parques, praderas, jardines y otras zonas de paseo y ocio en el entorno exterior inmediato al edificio del establecimiento, se recomienda la adecuación de sendas peatonales de diferentes texturas y materiales no deslizantes tanto en seco como en mojado.”
- “Se incorporarán barandillas y pasamanos en determinadas zonas del recorrido, tales como rampas o escaleras de acuerdo al diseño del espacio al aire libre y de la longitud del itinerario.”

- Facilitar la orientación de personas invidentes: “se recomienda la incorporación de un grabado en Braille –en arranque y final de pasamanos– que indique el nivel y estancias hacia dónde conduce la escalera. Un buen sistema para la aplicación de esta medida sería la incorporación de una pequeña placa adhesiva en plástico transparente termo-adaptable, pegada por la parte de abajo del pasamanos.”
- “Se recomienda instalar una iluminación dirigida a los botones de llamada del ascensor.”
- “Se recomienda la instalación dentro de la cabina de asientos abatibles y de retorno automático, situados a una altura de 45 cm. respecto del suelo. Éstos son frecuentemente utilizados por las personas mayores y personas de movilidad reducida.”
- “Se recomienda que las puertas de las cabinas de aseos abran hacia fuera, de manera que en una situación de emergencia, se pueda auxiliar más fácil y rápidamente a la persona.”
- “Se recomienda que se instale un sujeta-bastones próximo al menos a uno de los lavabos a una altura de 90 cm. En el caso de que estén empotrados en una encimera se instalará un sujeta-bastones al menos en uno de los lados.”
- “Se recomienda que al menos una cabina por cada bloque de cabinas cuente con una barra de apoyo fija empotrada en una pared lateral próxima al inodoro, aparte de los baños adaptados”.
- “Siempre que sea posible, se recomienda el encendido y apagado automático de la iluminación de los aseos comunes mediante célula fotoeléctrica que se activa al entrar y salir del aseo”.
- “Se recomienda que los mecanismos de apertura y cierre de las puertas de las habitaciones se accionen mediante sistemas que no precisen el giro de la muñeca para su manipulación, como por ejemplo de presión, palanca o tarjetas magnéticas, situados a una altura entre 90 cm. y 120 cm.”
- Dentro de la habitación: “Para facilitar a todas las personas la colocación y acceso de los objetos se recomienda que la profundidad del armario y de los cajones no supere los 60 cm. Esto facilita el acceso manual.”
- Dentro de las habitaciones “Las puertas del armario deberán ser preferentemente correderas, plegables o abatibles a 180 °.”
- “El número de la habitación estará grabado en braille y situado próximo a la cerradura de la puerta de acceso. Si las características del picaporte lo permiten, un buen sistema –útil para clientes invidentes– consiste en incluir una pequeña placa adhesiva en plástico transparente termo adaptable en la que se indique en braille el número de la habitación, pegada por la parte de abajo del picaporte.”
- “Las barras y mostradores del bar estarán ubicadas a dos alturas, la altura menor estará a 80 y 85 cm. Además, dejarán un hueco inferior con una profundidad mínima de 40 cm. y una altura de 70 cm. para permitir la aproximación frontal de una silla de ruedas.”

- “Las barras y mostradores del bar estarán ubicadas a dos alturas, la altura menor estará a 80 y 85 cm. Además, dejarán un hueco inferior con una profundidad mínima de 40 cm. y una altura de 70 cm. para permitir la aproximación frontal de una silla de ruedas.”
- “Se contará con menús y dietas para personas con requerimientos nutricionales especiales, renovados de forma periódica.”
- Salones y salas de conferencias: “Se recomienda reservar la primera fila del público para personas sordas, con hipoacusia (para estos clientes es muy importante la gesticulación y las expresiones de los ponentes que les permitan la lectura labial o por si existen intérpretes en lengua de signos) o con dificultades en la visión.”
- “Se recomienda que, al menos, un salón por establecimiento hotelero esté dotado con dispositivo de bucle de inducción magnética.”
- “Los audífonos individuales son de gran utilidad para personas con problemas auditivos; traducciones simultáneas y subtítulos.”
- “Como un servicio adicional el establecimiento hotelero puede instalar un sistema que reproduzca el sonido en forma de textos luz a una pantalla.”
- “Se propone desarrollar, a partir de las propuestas y especificaciones contenidas en este Manual de Accesibilidad, un programa de renovación de parques de juegos infantiles atendiendo a criterios de accesibilidad y ocio pedagógico.”
- “Se recomienda la colocación de espejos encima de la barra buffet para que clientes en silla de ruedas, niños y personas de talla baja puedan visualizar todos los alimentos disponibles sin tener que realizar esfuerzo.”
- Espacios abiertos: “En aquellas zonas de desplazamientos prolongados se recomienda la instalación de pasamanos en el recorrido.”
- “Se recomienda la instalación de un plano del espacio al aire libre elaborado en Braille y en relieve en la salida del edificio y en algunos puntos en los que el recorrido lo haga aconsejable. En dichos planos se indicarán los servicios y equipamientos disponibles.”
- Gimnasios y salas de deportes: “Se recomienda que las instalaciones de los gimnasios estén supervisadas por especialistas en medicina deportiva, rehabilitación, y atendidas por un terapeuta ocupacional. Un gimnasio es una pieza saludable en sí misma pero un uso no apropiado de la misma puede generar lesiones y disfunciones.

<sup>1</sup>Apoyos isquiáticos: soportes ubicados de manera horizontal para facilitar el apoyo de las persona

## **VII. TRABAJO EMPÍRICO. ESTUDIO DE CASO: CADENA HOTELERA ILUNION HOTELS.**

### **8. Trabajo de investigación. Entrevistas:**

**E1: JOSÉ ANTONIO PALAU. DIRECTOR DEL HOTEL ILUNION DE ZARAGOZA**

#### **1º SECCIÓN: CADENA HOTELERA ILUNION**

- 1. ¿Cuántos años lleva trabajando en el hotel Ilunion de Zaragoza?**
2. Haré nueve años en Noviembre de 2017
- 3. ¿Conocía la Cadena hotelera Ilunion Hotels antes de comenzar a trabajar en ella y qué era accesible?**
4. No, no la conocía
- 5. Hablemos de los propósitos de la cadena, varios de los propósitos de la cadena son el satisfacer a los clientes ofreciendo productos y servicios accesibles, la integración laboral de personas con alguna discapacidad o el cuidado del Medio Ambiente, ¿ve estos propósitos durante su día a día laboral?**
6. Sí, intentamos que el hotel cumpla estos propósitos diariamente
- 7. Algunas empresas de Ilunion se caracterizan por ser Centros Especiales de Empleo debido a que más del 70% de los empleados padecen alguna discapacidad ¿Hay algún empleado en vuestro hotel que padezca alguna discapacidad?**
8. Sí, el 35% del personal del hotel. Dentro de toda la cadena hotelera 9 de los 26 hoteles serán centros especiales de empleo a final de año más dos empresas más de restauración que pertenecen a la asociación Ilunion. Quieren hacer más hoteles como centros especiales de empleo.

#### **2º SECCIÓN: ACCESIBILIDAD DEL HOTEL ILUNION ROMAREDA**

- 9. ¿Conoce todos los equipamientos y servicios accesibles de su hotel? Indíqueme alguno.**

**10.** Sí, claro, por ejemplo, el primero que te encuentras es el bucle magnético adaptado para personas con discapacidad auditiva, las rampas que se encuentran en la puerta para personas en sillas de ruedas, el mostrador adaptado en recepción, mesas en hall y restaurante adaptadas para personas en silla de ruedas, el sistema Jaws en los ordenadores del hall, habitaciones adaptadas dentro del hotel... 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.

**11. ¿Cuántas habitaciones adaptadas hay dentro del hotel?**

**12.** Realmente, son dos pero siempre digo tres porque la 222 está adaptada con timbre lumínico, despertador con vibración, etc.

**13. ¿Tenéis previsto tener todas las habitaciones adaptadas?**

**14.** Todas no, pero tener en la futura reforma que vamos a hacer tener alguna más.

**15. ¿Añadiría más equipamientos o servicios accesibles?**

**16.** No se pueden añadir, esto es lo máximo que se puede hacer dentro de un hotel. No se pueden añadir más elementos accesibles pero sí que se pueden hacer más habitaciones adaptadas.

**17.** Cualquier crítica constructiva de los clientes, 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. Por ejemplo, lo último ha sido añadir una barra en la ducha que conecte con la silla para facilitar el desplazamiento por el aseo.

**18. Sea sincero/a, al existir tanta variedad de equipamientos y servicios accesibles dentro de su hotel ¿ha recibido alguna formación o algún protocolo de servicio frente a estos (lenguaje de signos, braille, como tratar a deficientes visuales, etc.)?, si es así, por favor, indíquenos qué tipo de formación y la duración de esta.**

**19.** Sí, todo el mundo recibe formación. Restauración por ejemplo, se les ofrece el protocolo correcto, así como el camarero, por ejemplo para personas con discapacidad visual “Tiene los guisantes a las 12h, el pescado a las 18h...”, en recepción, incluso todas las camareras piso tienen unos carteles para personas con discapacidad auditiva, en los carteles pone: “esto es un simulacro, sígame”,

teniendo en cuanto, teniendo en cuenta donde se alojan (nº de habitación) esas personas en todo momento.

**20.** Braille no es necesario porque todos los servicios están traducidas en braille, incluso se pueden enviar por teléfono o por correo, tenemos un “dimo” donde podemos poner todos los nombres de las habitación, también sé que no todas las personas ciegas escriben y entienden el braille. En cuanto al lenguaje de signos, sí que sería útil, pero suelen ser acompañados con un traductor. Esto no quiere decir que si tengo un congreso y todos los asistentes son personas con discapacidad auditiva, te aseguro que pongo un traductor en recepción, para momentos puntuales.

**21. ¿Piensa que debería haber recibido más información y conocimientos acerca de la accesibilidad del hotel?**

**22.** No, nosotros pasamos una auditoria muy estricta tanto externa como interna de propio dentro de la cadena hotelera. Sobre accesibilidad estamos certificados, por lo que es importante esa auditoría. Aparte de los Manuales, que nos tenemos que leer sino nos recuerdan desde Madrid que los tenemos que leer.

### **3º SECCIÓN: CLIENTES**

**23. El concepto Accesibilidad ya no es tan desconocido como antes ¿habéis notado un aumento de los turistas discapacitados y los turistas en general desde que el hotel es accesible?**

**24.** Sí que se ha notado una evolución, no exponencial. Cada vez viajan más las personas con discapacidad y sobre todo, cada vez más autónomos.

**25. ¿Ha tenido alguna situación complicada con algún cliente con estas características debido a que algún equipamiento o servicio que el cliente demandaba no era accesible?**

**26.** No, tuve un pequeño problema no sé si llamarlo “problema”, era una persona muy gruesa, que venía con una silla de ruedas eléctrica muy grande por lo que la silla no cabía en el ascensor y necesitaba ayuda para subir o bajar, con la habitación no ya que son espaciosas.

#### **4º SECCIÓN: ESTUDIOS TURÍSTICOS ACCESIBLES PREVIOS**

- 27. ¿Ha obtenido alguna formación previa antes de entrar a formar parte de la cadena hotelera Ilunion hotels, respecto al Turismo Accesible?**
- 28.** No, todo lo he aprendido aquí y sigo aprendiendo.
- 29. Durante su periodo laboral en la cadena, ¿ha recibido alguna formación extra sobre el Turismo Accesible y la accesibilidad en general?**
- 30.** Cuando era Confortel, seguidamente vinieron a darnos un curso de formación, me acuerdo perfectamente, en el salón de Aragón en 2008, ya no del curso en sí, me quede impactado, una de las ponentes me hizo una pregunta ¿Cuántas personas con silla de ruedas veías por la calle hace 10 años?, ya no a nivel de turismo. Antes no podían salir, se quedaban en sus casas debido a muchos edificios antiguos que solo tenían escaleras, ahora ya sí, ahora los bordillo, están haciendo cosas a nivel institucional, pero “las mismas personas que hay en silla de ruedas, están en camillas y quieren salir a la calle, dentro de 10 años ya lo verás”.
- 31. ¿Aumentaría sus conocimientos sobre la accesibilidad y el Turismo Accesible en general?**
- 32.** Sí, diariamente. Estoy muy involucrado con el tema y a nivel personal con la Fundación ONCE y la verdad que siempre estoy dispuesto a aprender más.



## **E2: MARÍA MARINA BEDIA. 2º JEFA DE RECEPCIÓN**

### **1º SECCIÓN: CADENA HOTELERA ILUNION**

- 1. ¿Cuántos años lleva trabajando en el hotel Ilunion de Zaragoza?**
2. Llevo trabajando ocho años en el Hotel.
- 3. ¿Conocía la Cadena hotelera Ilunion Hotels antes de comenzar a trabajar en ella y qué era accesible?**
4. Sí, había oído hablar de ella. Sabía que era accesible debido a que realice las prácticas en el mismo hotel y ya me quede hasta día de hoy.
- 5. Hablemos de los propósitos de la cadena, varios de los propósitos de la cadena son el satisfacer a los clientes ofreciendo productos y servicios accesibles, la integración laboral de personas con alguna discapacidad o el cuidado del Medio Ambiente, ¿ve estos propósitos durante su día a día laboral?**
6. Sí, veo día a día estos propósitos y cada día intentamos que se cumplan todos. Yo, por ejemplo, soy un poco “obsesa” con el tema del Medio Ambiente.
- 7. Algunas empresas de Ilunion se caracterizan por ser Centros Especiales de Empleo debido a que más del 70% de los empleados padecen alguna discapacidad ¿Hay algún empleado en vuestro hotel que padezca alguna discapacidad?**
8. Sí, varios compañeros míos tienen alguna discapacidad, en pisos, restauración, incluso aquí en recepción.

### **2º SECCIÓN: ACCESIBILIDAD DEL HOTEL ILUNION ROMAREDA**

- 9. ¿Conoce todos los equipamientos y servicios accesibles de su hotel? Indíqueme alguno.**
10. Sí, de vez en cuando nos dan cursos o manuales los cuales ayudan a recordar todos estos equipamientos.
11. Pues por ejemplo, tenemos el acceso al hotel totalmente habilitado para personas en silla de ruedas, rampa, plataforma.... La recepción también está

adaptada, tenemos un micro y auriculares para personas que tengan el nivel auditivo bajo, todo tipo de carteles en Braille, las cartas del restaurante, etc.

**12. ¿Añadiría más equipamientos o servicios accesibles?**

**13.** No, solo pondría más habitaciones adaptadas, ya que a veces nos hacen varias reservas de habitaciones adaptadas y no podemos ofrecerlas.

**14. Sea sincero/a, al existir tanta variedad de equipamientos y servicios accesibles dentro de su hotel ¿ha recibido alguna formación o algún protocolo de servicio frente a estos (lenguaje de signos, braille, como tratar a deficientes visuales, etc.)?, si es así, por favor, indíquenos qué tipo de formación y la duración de esta.**

**15.** Sí, solemos recibir un curso anual y tenemos aquí en recepción todos los manuales sobre la accesibilidad del hotel.

**16. ¿Piensa que debería haber recibido más información y conocimientos acerca de la accesibilidad del hotel?**

**17.** Igual al principio, cuando entré al hotel no tuve tanta información como estoy teniendo actualmente.

**3º SECCIÓN: CLIENTES**

**18. El concepto Accesibilidad ya no es tan desconocido como antes ¿habéis notado un aumento de los turistas discapacitados y los turistas en general desde que el hotel es accesible?**

**19.** Sí, veo un aumento de turistas en los últimos cuatro años y sí podemos ver también un aumento en los turistas discapacitados.

**20. ¿Ha tenido alguna situación complicada con algún cliente con estas características debido a que algún equipamiento o servicio que el cliente demandaba no era accesible?**

**21.** No, nada grave. Simplemente recuerdo, una persona mayor con movilidad reducida (no utilizaba silla de ruedas, solo una muleta) se quejó una vez de que el baño de su habitación no estaba adaptado ya que la ducha resbalaba.

#### **4º SECCIÓN: ESTUDIOS TURÍSTICOS ACCESIBLES PREVIOS**

- 22. ¿Ha obtenido alguna formación previa antes de entrar a formar parte de la cadena hotelera Ilunion hotels, respecto al Turismo Accesible?**
- 23.** No, la verdad que no recuerdo, igual en la carrera tocamos un poco el tema del Turismo Accesible pero no recuerdo muy bien.
- 24. Durante su periodo laboral en la cadena, ¿ha recibido alguna formación extra sobre el Turismo Accesible y la accesibilidad en general?**
- 25.** Sí, realizamos cursos anuales en Barcelona y también nos suelen enviar cada poco tiempo documentos y manuales actualizados, sino el director te recuerda algunos equipamientos de vez en cuando.
- 26. ¿Aumentaría sus conocimientos sobre la accesibilidad y el Turismo Accesible en general?**
- 27.** Sí, porque no, todo el mundo debería aumentar sus conocimientos sobre este tema y sobre la discapacidad en general.

### **E3: ANNA HERNANDEZ. RECEPCIÓN**

#### **1º SECCIÓN: CADENA HOTELERA ILUNION**

- 1. ¿Cuántos años lleva trabajando en el hotel Ilunion de Zaragoza?**
2. Solo llevo trabajando dos años en el hotel.
- 3. ¿Conocía la Cadena hotelera Ilunion Hotels antes de comenzar a trabajar en ella y qué era accesible?**
4. Sí, de vez en cuando nos dan cursos o los manuales de recepción que nos ayudan a recordarlos, ya que existen bastantes equipamientos y servicios accesibles dentro del hotel, que a veces se te escapa alguno.
- 5. Hablemos de los propósitos de la cadena, varios de los propósitos de la cadena son el satisfacer a los clientes ofreciendo productos y servicios accesibles, la integración laboral de personas con alguna discapacidad o el cuidado del Medio Ambiente, ¿ve estos propósitos durante su día a día laboral?**
6. Sí, todos los días.
- 7. Algunas empresas de Ilunion se caracterizan por ser Centros Especiales de Empleo debido a que más del 70% de los empleados padecen alguna discapacidad ¿Hay algún empleado en vuestro hotel que padezca alguna discapacidad?**
8. Sí, yo misma. Hay bastantes, no sé la cantidad pero en pisos hay varias, en recepción estamos mi compañera Marta y yo.

#### **2º SECCIÓN: ACCESIBILIDAD DEL HOTEL ILUNION ROMAREDA**

- 9. ¿Conoce todos los equipamientos y servicios accesibles de su hotel? Indíqueme alguno.**
10. Sí, los conocemos, la plataforma los timbres en aseos y habitaciones para que se puedan comunicar con recepción, las habitaciones adaptadas, etc.
- 11. ¿Añadiría más equipamientos o servicios accesibles?**

12. Sí, pienso que siempre se puede mejorar, por ejemplo, el tipo de alumbrado de las habitaciones, utilizar más luz blanca que irá mejor para las personas con discapacidad visual reducida.
13. **Sea sincero/a, al existir tanta variedad de equipamientos y servicios accesibles dentro de su hotel ¿ha recibido alguna formación o algún protocolo de servicio frente a estos (lenguaje de signos, braille, como tratar a deficientes visuales, etc.)?, si es así, por favor, indíquenos qué tipo de formación y la duración de esta.**
14. Sí, todos los años hacemos un curso de accesibilidad. El tema del lenguaje de signos o braille pienso que no estaría mal que alguien supiera en recepción, por ejemplo, yo sé alguna cosilla de lenguajes de signos, con el tiempo se me ha ido olvidando pero no estaría nada mal, sobre todo lenguaje de signos ya que braille tenemos todos los carteles, cartas, etc. En braille, incluso tenemos una máquina para adaptar estos.
15. Hace poco, nos vino un cliente que era sordo y no traía acompañante y eso que siempre suelen venir acompañados, con simplemente decirle que se sentará en el sofá no hubiera estado mal habérselo dicho con lenguaje de signos para que él se sintiera acogido.
16. **¿Piensa que debería haber recibido más información y conocimientos acerca de la accesibilidad del hotel?**
17. La verdad que cuando llegué, Antonio me explico todo muy bien, luego hicimos el curso de accesibilidad y de normal siempre nos van recordando las cosas.

### **3º SECCIÓN: CLIENTES**

18. **El concepto Accesibilidad ya no es tan desconocido como antes ¿habéis notado un aumento de los turistas discapacitados y los turistas en general desde que el hotel es accesible?**
19. Sí, sí que he visto, se está movimiento mucho y hay muchas personas con movilidad reducida que van conociendo la cadena, pero sí he visto más desde cuando entré.
20. **¿Ha tenido alguna situación complicada con algún cliente con estas características debido a que algún equipamiento o servicio que el cliente demandaba no era accesible?**

**21.** No, nunca la verdad, al contrario siempre han tenido valoraciones positivas, por lo menos en mi turno no.

#### **4º SECCIÓN: ESTUDIOS TURÍSTICOS ACCESIBLES PREVIOS**

**22.** ¿Ha obtenido alguna formación previa antes de entrar a formar parte de la cadena hotelera Ilunion hotels, respecto al Turismo Accesible?

**23.** No, no había tenido.

**24.** Durante su periodo laboral en la cadena, ¿ha recibido alguna formación extra sobre el Turismo Accesible y la accesibilidad en general?

**25.** Sí, los cursos de accesibilidad. Cada año vamos a hacer un curso, viene Beatriz la directora de accesibilidad dentro de los hoteles Ilunion.

**26.** ¿Aumentaría sus conocimientos sobre la accesibilidad y el Turismo Accesible en general?

**27.** Sí, aumentaría mis conocimientos acerca de este tema, y de las personas discapacitadas en general.

## **9. equipamientos accesibles en los hoteles de la cadena hotelera ilunion hotels**

A continuación llevaré a cabo un resumen descriptivo a través de tablas de elaboración propia de todos los equipamientos accesibles que podemos encontrar en cualquier hotel de la cadena hotelera Ilunion hotels, equipamientos dirigidos a diferentes discapacidades, (Ficha técnica de Accesibilidad, 2016):

Tabla1. (Ficha técnica de Accesibilidad, 2016). Equipamientos accesibles en la accesibilidad de los hoteles. Elaboración propia.

<b>ENTRADA</b>	
ACCESO	Elevador y rampa
TIPO DE PUERTA	Automática
ANCHO DE PASO DE PUERTA	Ancho libre al pasar: 200 cm
OBSTÁCULOS DE LA PUERTA	Señalización visual

Ya para comenzar, la accesibilidad al hotel es totalmente accesible gracias a rampas y elevadores para personas con discapacidad reducida.

Tabla3. (hotels, Ficha técnica de Accesibilidad, 2016). Equipamientos que se encuentran en la circulación dentro del hotel. Elaboración propia.

<b>CIRCULACIÓN INTERIOR</b>	
ANCHO LIBRE DE PASO	Puertas con ancho libre, escaleras contrastadas y amplios espacios de circulación.
DIMENSIONES DEL ASCENSOR	Amplias
ADAPTACIONES ASCENSOR	Puertas con sensor de presencia Sistema de sonidos Braille, contrastes y altos relieves Timbre luminoso de emergencia
ROTULOS DE SEÑALIZACIÓN	Textos de color contrastados Braille Altos relieves
BOTONES	Para activación del elevador y para indicar la presencia de que alguien está subiendo por la rampa.

En esta tabla se indica todos los equipamientos accesibles que permiten la circulación autónoma de personas con discapacidad dentro del hotel, para personas con discapacidad visual, auditiva o movilidad reducida.

Tabla 4. (Ficha técnica de Accesibilidad, 2016). Equipamientos generales dentro del hotel accesible. Elaboración propia.

<b>EQUIPAMIENTOS GENERALES</b>	
RECEPCIÓN	Mostrador adaptado en el lateral para personas con silla de ruedas (misma altura)
ASEOS COMUNES	Aseos adaptados*
BUCLE DE INDUCCIÓN MAGNÉTICA	Especial para discapacidades auditivas. Situado en la recepción del hotel.
OTROS SERVICIOS	Personal con formación (atención al público), diferentes ayudas técnicas, etc.

Esta tabla muestra los equipamientos generales que podemos encontrarnos como accesibles dentro del hotel empezando por la atención en recepción y acabando con la formación del personal a los cuales se les imparten formaciones, así como enseñanzas de diferentes protocolos de servicios.

Los Aseos comunes suelen estar adaptados para personas con movilidad reducida, estos poseen tales equipamientos:

- Barras de apoyo en W.C.
- Lavabo a altura accesible
- Timbres de emergencia dentro del W.C.

Tabla 5. (Ficha técnica de Accesibilidad, 2016). Habitaciones adaptadas. Elaboración propia.

<b>HABITACIONES</b>	
HABITACION ACCESIBLE PARA PERSONA CON DISCAPACIDAD AUDITIVA	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Timbre lumínico</li> <li>- Información escrita y online sobre servicios del hotel</li> <li>- Teléfonos adaptados y con señal luminosa de llamada</li> <li>- Alarma de incendios</li> <li>- - Despertador portátil por vibración (solicitud en recepción)</li> </ul>
HABITACION ACCESIBLE PARA PERSONA CON DISCAPACIDAD VISUAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Puertas en contraste y braille en cerraduras</li> <li>- Suelo homogéneo sin desniveles o elementos que actúen como obstáculos</li> <li>- Información de todos los servicios en braille (números de las habitaciones), así como en todos los amenities, planos de evacuación (altorrelieve también)</li> <li>- Señales de emergencia sonora</li> <li>- Papeleras ancladas, encima del extintor</li> <li>- Carritos del servicio de pisos (siempre situados a la izquierda, pegados a la pared)</li> </ul>



HABITACION ACCESIBLE PARA PERSONA CON MOVILIDAD REDUCIDA	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aseos adaptados como los comunes y con platos de ducha continuos y pavimentos antideslizantes, asientos abatibles anclados a la pared, etc)</li> <li>- Trapecios opcionales encima de las camas</li> <li>- Anchos espacios en las camas</li> <li>- Altura de las camas (55)</li> <li>- Enchufe e interruptor junto a la cama y/o encima de mesa del escritorio</li> <li>- Amplio espacio de circulación en la habitación</li> </ul>
MOBILIARIO Y EQUIPAMIENTO DE LA HABITACION ACCESIBLE	El mobiliario en todo el hotel se encuentra adaptado, así como la altura y la ubicación de los distintos elementos de uso: Interruptores, enchufes mesillas, perchas de palo largo, acceso a la cama, etc.

Estas tablas indican específicamente los equipamientos accesibles que se encuentran en las habitaciones. Actualmente el hotel tiene tres habitaciones adaptadas entre las que se encuentran diferentes equipamientos accesibles para las diferentes discapacidades.

Tabla 6. (Ficha técnica de Accesibilidad, 2016). Restauración. Elaboración propia.

<b>RESTAURANTE/CAFETERIA</b>	
ENTRADAS ACCESIBLES PARA SILLAS DE RUEDAS	Si
BARRA DE BUFFET	Altura (93cm) Aproximación lateral Servicio atendido por el personal del hotel Pictogramas / Información sobre alérgenos
CARTAS ACCESIBLE	Cartas en braille
MESAS	Altura (75 cm) Amplio espacio entre unas y otras Mesas de 4 patas señalizadas para uso preferente de sillas de ruedas
SILLAS	Disponibles con respaldo y reposabrazos
ROPERO	Perchas de palo largo

Tabla 7. (Ficha técnica de Accesibilidad, 2016). Entorno exterior del hotel. Elaboración propia.

<b>ENTORNO EXTERIOR</b>	
ACERAS	Pavimento homogéneo y vado rebajado en acera del hotel
NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO	Fácil de identificar debido a su iluminación y dimensiones
PLAZAS RESERVADAS PARA PMR (Personas con movilidad reducida)	Aparcamiento público y privado con plazas adaptadas

Esta tabla indica los equipamientos accesibles de cara al exterior, como el Parking del hotel.

Otros equipamientos accesibles disponibles en recepción como: despertadores con vibración, botones para emergencias, cuadrados para colocar el bastón, etc.