

► 1 Noviembre, 2017



MAJESTIC HOTEL & SPA BARCELONA



MAJESTIC HOTEL & SPA BARCELONA



MAJESTIC HOTEL & SPA BARCELONA

# HOTELES

## *accesibles*

Para muchas personas con discapacidad es una aventura planificar sus actividades turísticas, ya que la oferta de destinos accesibles se reduce bastante respecto de la oferta general, el personal que tiene que atender al consumidor con discapacidad no está preparado en muchas ocasiones para dar respuesta a sus posibles demandas y, lo que es aún más significativo, hay un sobrecoste para los turistas con discapacidad que tiene difícil justificación si se habla en términos de igualdad de trato y oportunidades. POR ISABEL FERNÁNDEZ

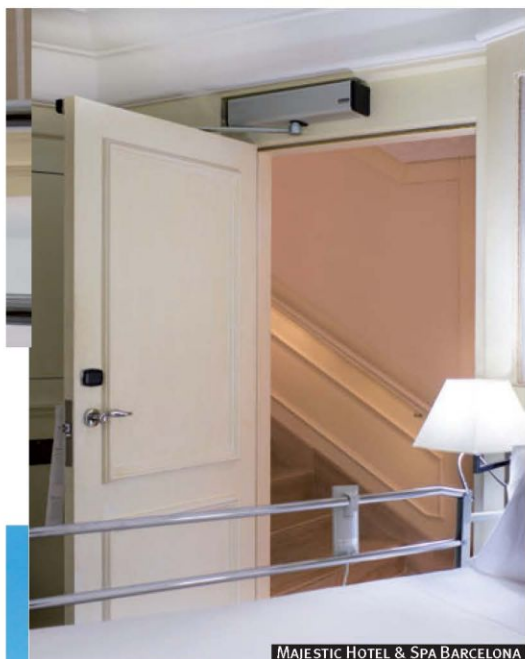
## ¡No más límites!

ILUNION CALAS DE CONIL





► 1 Noviembre, 2017



MAJESTIC HOTEL & SPA BARCELONA



HOTEL SERVIGROUP ORANGE

**L**as personas con discapacidad apenas son tenidas en cuenta por parte de los distintos operadores que componen el sector turístico, pese a que este colectivo tiene un gasto un 30% superior al del resto de los turistas.

El *Observatorio de Accesibilidad Universal de Turismo en España*, publicado por la Fundación ONCE, apunta el desajuste que existe entre la percepción de accesibilidad que tiene de sí mismo el sector turístico y lo que supone ser realmente un espacio accesible para una persona con cualquier discapacidad. La percepción que se tiene de la accesibilidad que se ofrece no coincide con las necesidades reales de las personas con discapacidad. Así, de los más de 4.000 hoteles seleccionados en el informe cerca de 1.500 dicen ser aptos para silla de ruedas. Esto supone que disponen de aseos adaptados y que cuentan con un acceso correcto. Por el contrario, el estudio advierte de que el personal no tiene la formación adecuada, la recepción no es accesible y de que un 40% no tiene una habitación adaptada. Lo mismo ocurre con los restaurantes: de más de 40.000, el 26,4% dice ser apto, pero la realidad es que casi la mitad no tiene un aseo adaptado, el 45% no dispone de un acceso correcto o a nivel y ninguno presenta menú informativo alternativo ni cuenta con personal formado. Tampoco las oficinas de turismo ofrecen un servicio adecuado para los turistas con discapacidad. El 60% no dispone de un punto de atención accesible y el 70% no muestra información sobre accesibilidad de los recursos turísticos. La mitad de las playas di-

cen ser accesibles. La realidad es que sí cuentan por lo general con personal formado en materia de accesibilidad pero tendrían que mejorar el acceso y la movilidad en los aseos. El observatorio también ha analizado las rutas turísticas y ha encontrado que solo un 20% de ellas ofrece rutas específicas accesibles. Según las conclusiones del informe, más de la mitad de las empresas considera alto o muy alto el coste económico de mejora de la accesibilidad en sus establecimientos. Los principales frenos que aparecen para ejecutar esas mejoras son, en primer lugar, el coste adicional que suponen y una supuesta falta de demanda efectiva, aunque este argumento contraste a su vez con la percepción de que la accesibilidad beneficia a todos los usuarios. También se apunta a la falta de conocimiento sobre accesibilidad universal y atención a turistas con discapacidad (30%), y la falta de información o la complejidad de los requerimientos normativos de accesibilidad (28%). El 56% sí afirma haber incorporado una política o compromiso respecto a las personas con discapacidad, el 11% dice tener un responsable de la accesibilidad universal en el establecimiento y un 10% asegura haber contratado a personas con discapacidad. Igualmente 8 de cada 10 afirman conocer la legislación de accesibilidad para su establecimiento o servicio, y 1 de cada 10 dispone de un certificado o distintivo de accesibilidad.

Por otro lado, en el informe sobre *Hábitos turísticos en los últimos dos años* se concluye que no hay diferencia significativa entre el número de viajes realizado en los últimos 24 meses

por las personas con alguna discapacidad o necesidades especiales (siete viajes) y las personas sin necesidades especiales (ocho viajes). Es decir, las personas con discapacidad o necesidades especiales viajan con una frecuencia similar a la de las personas sin necesidades especiales.

Además, en el análisis del gasto hecho en el último viaje se llega a otra conclusión muy clarificadora: el gasto medio realizado por los turistas con discapacidad y necesidades especiales (813,65 euros de media) fue significativamente superior al desembolso efectuado por las personas sin necesidades especiales (637,60 euros de medias).

## Limitaciones para viajar

El turismo accesible favorece la desestacionalización del turismo y contribuye a mejorar la imagen de las empresas y de los destinos al posicionarse como socialmente responsables. Se debe acabar con aquellas limitaciones con las que se encuentra una persona con algún tipo de discapacidad que desea viajar.

Begoña Pérez, responsable de RSC y RRHH de Room Mate Hotels, considera que estas personas se encuentran "con demasiadas limitaciones, pero no solo cuando quieren viajar. Esta es una circunstancia que se da en su día a día. La Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social inicia su redacción con un párrafo que creo que resume de una manera bastante acertada la situación a la que diariamente se enfrenta este colectivo: 'Las personas con discapacidad conforman un





► 1 Noviembre, 2017



MAJESTIC HOTEL & SPA BARCELONA



ROOM MATE HOTELES



grupo vulnerable y numeroso al que el modo en que se estructura y funciona la sociedad ha mantenido habitualmente en conocidas condiciones de exclusión'. Llevábamos mucho tiempo desarrollando una estructura y un funcionamiento de la sociedad ajustado a patrón de 'normalidad' funcional, y hace tan sólo unas cuantas décadas que hemos empezado a entender que es necesario trabajar en la creación de entornos habitables y utilizables para todas las personas más allá de sus aptitudes y capacidades. En los últimos años se han hecho cosas, algunas de ellas han supuesto una mejora cualitativa importante en la calidad de vida de las personas con discapacidad, y esto es algo que debe reconocerse y aplaudirse, pero sin olvidar que todavía hay mucho trabajo por hacer". Asimismo, José Ángel Preciados, director general de Ilunion Hotels, opina que "principalmente la gran limitación suele estar en la información relativa a la accesibilidad de nuestro destino. Muchas veces no se ajusta a la realidad y esto supone un problema. Estos viajeros con discapacidad necesitan contar con una información





► 1 Noviembre, 2017



PRINCESA YAIZA SUITE HOTEL RESORT

veraz que evite cualquier riesgo de improvisación en aspectos tales como falta de accesibilidad en los transportes o alojamientos. Afortunadamente, están surgiendo plataformas de información que son valoradas y validadas por los propios usuarios con discapacidad, que resultan de gran utilidad a otros viajeros”.

## Mayor sensibilidad

En los últimos años el sector hotelero español se ha ido modernizando y actualizando, según la normativa vigente y, sobre todo, evolucionando junto a la sociedad. Afortunadamente, cada vez existe una mayor sensibilidad y empatía hacia las personas que tienen una discapacidad. Estas personas, que viajan cada vez más, demandan que los hoteles tengan espacios adaptados y el sector debe poner una oferta para esa demanda.

Para José Ángel Preciados, de Ilunion Hotels, “en los hoteles de nueva planta se va apreciando la incorporación de la accesibilidad como parte del proyecto, pero para los más antiguos todavía resulta una asignatura pendiente en

muchos aspectos”. Por su parte, Begoña Pérez, de Room Mate Hotels, asegura que “en los últimos 15-20 años se está viendo cómo el mercado del turismo accesible (turista sénior, personas con discapacidad, turismo familiar, etc.) se está incrementando considerablemente debido, entre otras cosas, al propio envejecimiento de la población. Este tipo de turista quiere y puede disfrutar del ocio en igualdad de condiciones que el resto, algo que anteriormente no ocurría. Además, cada día más y más viajeros sénior de otros países viajan a España buscando nuevos productos diferentes al típico sol y playa. Este tipo de turista tiene necesidades especiales (movilidad más reducida, problemas de visión, falta de atención, etc.) y se encuentra más cómodo en entornos libres de barreras. Sumando a este hecho el concepto de diseño universal en los nuevos hoteles hace que, pensando desde el inicio, un establecimiento sea igualmente atractivo y cómodo para todo tipo de personas. Ahora mismo no hablamos solo de eliminación de barreras arquitectónicas, que también lo hacemos, sino que estamos hablando

## MAYOR FORMACIÓN

El Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI) reclamó a finales de octubre en Castellón una mayor formación en materia de accesibilidad universal para las personas que trabajan en el sector turístico, sobre todo en los grados universitarios y en la formación profesional, con el fin de eliminar las barreras que las personas con discapacidad siguen encontrando en los destinos turísticos. Esta reivindicación fue planteada por Fefa Álvarez, asesora de Accesibilidad Universal del CERMI Estatal, durante la ponencia *La accesibilidad universal como presupuesto del turismo inclusivo. Diagnóstico de España como destino turístico accesible*, impartida en el marco del XIII Congreso de CERMIS Autonómicos. “Todavía queda mucho camino por recorrer para ampliar criterios de accesibilidad en profesionales y gestores del sector turístico y de la administración”, apuntó Fefa Álvarez. La también directora adjunta de Accesibilidad Universal y Estrategia de Empresas de Fundación ONCE presentó algunos de los resultados que se desprenden de un estudio elaborado por dicha entidad acerca de la situación actual del turismo en España. Este trabajo refleja una radiografía “que muestra que, en general, las empresas del sector turístico se autoevalúan mucho mejor que la valoración que hacen los turistas con discapacidad de sus servicios y entornos en el ámbito de la accesibilidad”. Entre los datos ofrecidos, destaca que, pese a que el 90% de las compañías señalaba que tenían clientes con discapacidad, una parte de ellas veía la apuesta por la accesibilidad como algo con un alto coste económico. La ausencia de información como los menús en formatos alternativos; la ausencia de acceso sin barreras arquitectónicas a recintos, o la escasez de personal cualificado son otros de los aspectos enumerados. Ante este escenario, Fefa Álvarez abogó por reforzar la colaboración entre organizaciones de la discapacidad, administraciones e industria turística; incorporar nuevos requisitos legales sobre discapacidad; aumentar los controles, y atender a las propias peticiones que planteen los propios turistas y vecinos con discapacidad.





► 1 Noviembre, 2017

## Cada vez existe una mayor sensibilidad hacia las personas con discapacidad

por ejemplo de señalización con pictogramas en el edificio, que permite que todos, incluidas las personas de otros países, se orienten mejor en el hotel. Hablamos de ascensores parlantes que permiten orientarnos en un edificio desconocido, hablamos de formación del personal de recepción con pautas de atención a clientes con necesidades especiales, etc. En definitiva, hasta ahora el objetivo había sido conseguir espacios accesibles, hoteles con habitaciones adaptadas para sillas de ruedas, pero ahora se está trabajando yendo un paso más adelante, diseñando y proyectando desde el inicio con un objetivo, que es satisfacer a todo tipo de clientela, tenga o no discapacidad”.

Cabe preguntarse entonces si en España los hoteles y sus instalaciones están suficientemente adaptados frente a la competencia internacional. José Ángel Preciados, de Ilunion Hotels, responde que “podríamos afirmar que nos encontramos en un punto medio. Aunque hay países que van por delante, como los escandinavos, estamos en una posición aventajada con respecto a otros. No obstante, la accesibilidad no es solo cuestión de la empresa privada. Las administraciones también deben estar implicadas. En este sentido, este final de año es clave, dado que la ley lo ha marcado como fecha máxima para que todos los establecimientos sean accesibles”.

### Requisitos mínimos

La ley exige un mínimo de accesibilidad en las nuevas construcciones: acceso para personas con movilidad reducida, baños adaptados, habitaciones con giro para una silla de ruedas... Se trata de unos mínimos que en ocasiones no son suficientes. Además, cada comunidad autónoma tiene su propia ley, por lo que no hay un criterio unificado para toda España. Según Preciados, “realmente no hay mínimos. La accesibilidad debe ser total o con alternativas de usabilidad, pero la adaptación debe garantizar el acceso a cada uno de los servicios disponibles a todos los clientes, tengan o no discapacidad”. Para Begoña Pérez, de Room Mate Hotels, “uno de los principales desafíos que tenemos es la unificación de criterios en materia de accesibilidad. Ciertamente existe una normativa a nivel estatal, pero esta normativa atiende más a ‘generalidades’ que a conceptos operativos puros, y estos varían según en que







► 1 Noviembre, 2017



ILUNION SUITES MADRID



PRINCESA YAIZA SUITE HOTEL RESORT

lugar nos encontremos. Un ejemplo, la 'generalidad' de las normas nos obliga a facilitar el acceso a nuestros establecimientos a las personas con discapacidad, pero según la autonomía en la que nos encontremos el 'acceso fácil' se puede traducir en disponer de un acceso en la entrada o cota cero, una zona de paso con unas dimensiones establecidas, o además puede implicar que uno de los mostradores de recepción esté a una altura determinada".

## Adaptabilidad total

No adaptar las instalaciones es cerrar la puerta del negocio a los aproximadamente 80 millones de habitantes que sufren alguna minusvalía en Europa. En términos generales se estima que un 10% de la población tiene algún tipo de discapacidad física. En España el número de discapacitados se cifra en 3.900.000 personas, de las que el 60% sufre discapacidad física, esto es, alrededor de 2.500.000 personas. Sin embargo, el número de posibles clientes de un hotel o cualquier otro tipo de alojamiento es mayor, ya que cada discapacitado puede estar acompañado por una o dos personas, un promedio de 1,5 personas por cada usuario de silla de ruedas, lo que sube la cifra a unos 4 millones. A ello hay que añadir la gente mayor que necesita silla de ruedas para sus desplazamientos.

Es difícil hablar de hoteles 100% adaptados porque cada discapacidad y cada persona tienen unas necesidades concretas. Lo que para un usuario puede parecer perfecto para otro puede ser deficiente, de modo que no se pue-

de generalizar al 100%. Lo que sí se debe intentar es que, como mínimo, que todas las zonas comunes del hotel estén libres de barreras arquitectónicas, es decir, que se pueda llegar con la silla de ruedas a todas ellas, y, a partir de aquí, dotar al hotel del equipamiento necesario para que, además, se pueda utilizar. Por ejemplo, podemos decir que un spa es accesible porque podemos llegar con la silla de ruedas hasta allí, pero si no hay el equipamiento necesario que posibilite a una persona con discapacidad entrar, como puede ser una grúa hidráulica, no podemos decir que está adaptado, al menos para todo tipo de usuarios. Todo esto si hablamos de discapacidad física, ya que también debemos prestar especial atención a otros tipos de discapacidades, como las sensoriales, que habitualmente son las grandes olvidadas.

José Ángel Preciados, de Ilunion Hotels, sostiene que, "indudablemente, en el entorno hotelero lo primero que viene a la mente es contar con habitaciones adaptadas, pero esto no es suficiente. Los clientes con necesidades de accesibilidad requieren que todas las áreas del hotel estén adaptadas, esto es, garantizar el acceso a todos los servicios del hotel, como restaurantes, salas de reuniones, zonas deportivas y de piscina, etc. Pero en nuestra opinión, lo que verdaderamente convierte a un establecimiento en 100% accesible es la formación y la sensibilización de sus trabajadores para que puedan comprender y atender las necesidades especiales de las personas con discapacidad en un marco de la normalización y la integración". ■