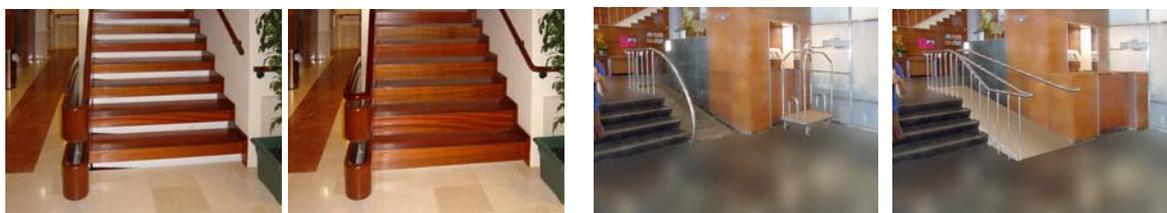


H O T E L A B I E R T O

El sector hotelero ante las nuevas demandas de accesibilidad para todos

(Análisis, propuestas, y la experiencia de 22 hoteles)



Un trabajo de



Febrero 2007

Proyecto DpTHOTEL:

Accesibilidad Universal y No Discriminación en Hoteles: Condiciones básicas de diseño y servicio.

Realizado con Subvención IMSERSO Proyectos I+D+i. Convocatoria 02-05-2005 (BOE N  144/2005)

Dirección:
Fernando Alonso López

Estudio normativa:
Diana López Falcón

Colaboración
Vera Lopes,
Verónica Farreras



Coordinación trabajo de campo y entrevistas:
Ramón Orobitg Mill
Trabajo de campo y fotografía:
María Carreras Martí



**Escola Universitària
de Turisme i Direcció Hotelera**

Adscrita a la **URB**

Arquitectura:
Claudio Borgoglio
Eliana Pires
Ernesto Bueno



Agradecimientos

Al director de la EUTDH, Francesc Uroz

A los directores y otro personal de los hoteles visitados en Barcelona y otras localidades:

AB Viladomat, AC Barcelona, Astoria, Catalonia Suite, Claris, Condes de Barcelona, Cristal Palace, Don Cándido (Terrassa), Dorado Beach (Arguineguin), Dunas Canteras (Las Palmas), Dunas Don Gregory (San Antonio), Fiesta Caspe, Gran Hotel Verdi, Hilton Diagonal Mar, Maritim Princesa (Cambrils), Melià Barcelona, Melia Golf Vichy Catalan (Caldes de Malavella), NH Calderon, NH Rally, Palace, Rafael Diagonal Port, Royal,

Alicia Padrón del Patronato de Turismo de Gran Canaria.

Al grupo de viajeros con discapacidad:

Miquel Figueres (Vocalía de Disminuïts de St. Martí), Anna Regàs y Sagrario Gil (Asociación Mata), Carme Riu, Paquita Justicia (Asociación AMIBA), Josep Albà (Asociació Catalana de Cecs).

Barcelona, Febrero de 2007

| | |
|--|----------------|
| Introducción | Pág. 7 |
| I.- Estudio de la normativa española e internacional | Pág. 13 |
| 1.1.- Estudio comparativo de la normativa española | Pág. 16 |
| 1.1.1.- Compendio y análisis de normativa estatal | |
| 1.1.2.- Compendio y análisis de normativas autonómicas: | |
| Andalucía | |
| Canarias | |
| Cataluña | |
| Madrid | |
| País Vasco | |
| Conclusiones | |
| 1.2.- Estudio de la normativa internacional | Pág. 36 |
| 1.3.- Conclusiones | Pág. 50 |
| | |
| II.- La Accesibilidad en el mercado Turístico-Hotelero: situación y perspectivas | |
| 2.1.- El turismo de las personas mayores y con discapacidad | Pág. 55 |
| 2.2.- El papel del hotel en el turismo accesible | Pág. 59 |
| 2.3.- Condicionantes de la accesibilidad en los hoteles | Pág. 61 |
| | |
| III.- La Accesibilidad en el mercado hotelero: análisis e Intervención | |
| 3.1.- Metodología de análisis de la oferta de accesibilidad en el mercado hotelero | Pág. 63 |
| 3.1.1.- Motivaciones de la mejora de accesibilidad | |
| 3.1.2.- Modelo de la pirámide de oferta de accesibilidad en los servicios hoteleros. | |
| 3.1.3.- Un modelo propio: criterios y tipología de hoteles según su nivel de accesibilidad | |
| 3.1.4.- Evolución potencial de las tipologías hoteleras según su nivel de accesibilidad | |

IV.- Accesibilidad en el hotel: metodología de estudio e intervención.

4.1.- Requisitos técnicos y elementos de diseño accesiblePág. 75

- 4.1.1.- Requisitos de accesibilidad en el hotel (iconos y su significado)
- 4.1.2.- Elementos de diseño accesible en el hotel (iconos y su significado)
- 4.1.3.- Desarrollo de los Requisitos de Diseño

4.2.- Accesibilidad dinámica: acciones y procesos para un alojamiento sin barreras Pág. 92

V.- 22 Hoteles: Situación real y actitudes frente a la accesibilidad

5.1.- Descripción y metodología del trabajo de campoPág. 100

5.2.- Resultados de los trabajos de campo Pág. 102

- 5.2.1.- Características principales de los hoteles
- 5.2.2.- Sobre la accesibilidad del hotel
- 5.2.3.- La clientela del hotel
- 5.2.4.- Las habitaciones adaptadas
- 5.2.5.- La habitación universal
- 5.2.6.- Otras prestaciones de accesibilidad en el hotel
- 5.2.7.- Información y formación relativa a la accesibilidad del hotel

VI.- Estudio gráfico de soluciones: la Habitación Universal y buenas prácticas

6.1.- La habitación universal Pág. 123

6.2.- Buenas prácticas fotográficas Pág. 130

VII.- ConclusionesPág. 149

Los ofertantes de alojamiento turístico carecen de información sobre la accesibilidad y los clientes con discapacidad. Precisan de asesoramiento y guía sobre como conseguir la accesibilidad para todos

Toerisme Vlaanderen, 2001

Introducción

Situación de la accesibilidad turística y hotelera

Dentro de los servicios turísticos que se pueden considerar bajo el epígrafe de Turismo para Todos, aquellos vinculados al alojamiento son los más importantes, a juzgar por la valoración de los propios usuarios. Pero éstos nunca son independientes de los otros servicios que presta la ciudad o el entorno en que se sitúa el hotel o residencia escogido (uso de las vías públicas, transporte, cultura, ocio, playas....). Aunque todos estos servicios, de carácter público, no son objeto de análisis en este estudio resulta evidente su vinculación, hasta el punto que pueden determinar el grado de accesibilidad de los establecimientos residenciales de la zona.

Los documentos o guías de análisis sobre la accesibilidad en edificios y hoteles existentes ofrecen un catálogo de soluciones para diseñar o transformar los espacios y servicios del establecimiento y hacerlos accesibles¹. Desgraciadamente su proyección en el ámbito profesional es escasa.

En otros casos se trata de guías para identificar los hoteles accesibles de una localidad, comunidad o todo el Estado². Finalmente, algunos estudios, de carácter más investigador plantean metodologías de análisis³ o estimación de beneficios⁴ derivados de la mejora de accesibilidad con la finalidad de estimular al propio sector en la dirección deseada. Este último tipo de documentos se basan en:

- Los costes de la supresión de barreras y diseño para todos.
- La incidencia de las mejoras de accesibilidad sobre la demanda

Todos estos estudios y documentos se realizan con un afán de favorecer el conocimiento y la aplicación, pero con muy escasa presencia del propio sector profesional hotelero, que parece estar aún bastante ajeno a la problemática y consecuencias de la mejora de accesibilidad. Y si bien es cierto que la demanda turística en España ha experimentado un incremento sostenido en los

¹ Ver, por ejemplo, Real Patronato sobre Discapacidad (2002), PREDIF (s.d.), Rovira-Beleta (2003), Ministerio de Fomento (2001)

² Existen innumerables guías propuestas por entidades públicas, fundaciones, organizaciones de personas con discapacidad u otras entidades sociales o comerciales, destacaremos la de POLIBEA (2006). Desgraciadamente no se ha unificado un registro ni una metodología de análisis o representación que de garantías al viajero sobre las condiciones de los establecimientos en los que se pretenda alojar.

³ Ver Alonso y Dinarés (2006), Progetto EU.FOR.ME (2004), Del Moral (2006)

⁴ Ver BMWA(2004)

últimos años, también lo es que la composición de la misma debe ir variando con los años ligada a fenómenos como el envejecimiento de la población de los principales países emisores de turismo, reforzando la necesidad de incrementar las condiciones de accesibilidad real en los establecimientos.

La falta de unas normas básicas de accesibilidad en la edificación de aplicación en el ámbito estatal o incluso europeo no contribuye en nada a favorecer la implantación de esas buenas prácticas de accesibilidad en los establecimientos turísticos. La pléyade de normas autonómicas, en un sector cuya escala de negocio supera ampliamente el ámbito local y regional, dificulta la comprensión, interés y conocimiento en el sector respecto a las exigencias de la normativa, máxime cuando ésta ha de ser contrastada con las normas de turismo y las de seguridad y evacuación, con las que se encuentran íntimamente relacionadas.

A menudo parece que el desconocimiento o la falta de interés por un sector de demanda de creciente importancia, como el mercado senior y discapacitado, son los factores dominantes en el sector. Y ello a pesar de considerar el turismo como la principal industria nacional y evidenciarse el proceso de envejecimiento de la sociedad española, europea y occidental.

Quizá todavía es pronto para que haya iniciativas formativas y de investigación sobre estos temas desde las escuelas universitarias de turismo y dirección hotelera, o para que entidades gremiales o de coordinación, como EXCELTUR⁵ o el Instituto para la Calidad Turística Española se ocupen de ello.

Ha habido algunos intentos de encuadrar el tema de la accesibilidad hotelera dentro del amplio campo de la Responsabilidad Social de la Empresa, o incluso dentro de la Acción Social, lo cual es conceptualmente erróneo e inadecuado, pues no se puede justificar el carácter de prestación social de instalar una rampa en el acceso de un hotel cuando es, no sólo legalmente obligatorio, sino funcionalmente necesario para todos

En el desarrollo de normativa técnica se han creado varios estándares, fundamentalmente por parte de AENOR y APPLUS, pero su implantación sigue siendo mínima.

La UE ha realizado o realiza sus aportaciones a través de proyectos financiados en sus Programas Marco, como el EU-FOR-ME, o mediante documentos de información y prospección de lo que podrían ser futuras líneas de acción, como el informe *Mejorar la información sobre el turismo accesible para las personas con discapacidad* (Comisión Europea 2005).

Por último, hay que destacar que existe bastante literatura internacional sobre el turismo y la discapacidad, muy bien compilada por Darcy (2005)

⁵ Asociación sin ánimo de lucro que impulsan los máximos responsables de 25 de las principales compañías turísticas españolas.

Una interpretación del contexto en que se sitúa este estudio

En los últimos años se ha producido un considerable avance en el interés por la accesibilidad en el turismo, tanto a nivel europeo como en España. Este interés se ha volcado sobre todo en el desarrollo de proyectos de supresión de barreras aplicados en distintos ámbitos públicos de uso turístico. Algunos ejemplos característicos son la mejora de accesos y servicios específicos en las playas, las rutas accesibles en espacios naturales o las adaptaciones de edificios históricos o culturales.

No es que el número de proyectos como los citados haya cambiado radicalmente una situación de falta de accesibilidad generalizada, pero sí tiene el alcance suficiente para constatar que la integración de la población discapacitada en el disfrute los espacios públicos empieza a ser considerada seriamente.

Conviene, no obstante, preguntarse hasta qué punto los avances se han producido en el campo de la concienciación y formación de responsables, profesionales, empleados o ciudadanos en general, en la realización de obras o instalaciones de mejora, o en ambos. La respuesta es que los principales avances se han producido en este último aspecto, en la mejora de entornos o medios de transporte, mientras siguen faltando políticas sistematizadas de mejora del conocimiento, valoración social y profesional de la accesibilidad e implantación en la formación de los técnicos. La consecuencia es negativa y se proyecta tanto sobre la calidad de las soluciones ofertadas, como sobre los comportamientos privados de los profesionales, gestores y ciudadanos, que siguen regidos por un criterio de inmediatez y despreocupación al respecto. Ejemplos como el escaso avance producido en las condiciones de accesibilidad de las viviendas de nueva promoción es sintomático de esta cadena de despreocupación.

Un tercer bloque de avances, el de las normativas, avanza a paso lento en la medida en que el desarrollo de los grandes instrumentos como la Ley de Igualdad de Oportunidades, No Discriminación y Accesibilidad Universal, LIONDAU, mediante sus Decretos de Condiciones Básicas, aún no se ha producido, que los avances en el Código Técnico de la Edificación han sido más bien decepcionantes⁶, y que tampoco las mejoras necesarias en el diseño de las normativas autonómicas o el control de su cumplimiento han sufrido un gran avance en los últimos años.

Por otra parte, las políticas de accesibilidad, que por su interdependencia, coste y complejidad, requieren un marco estratégico, se están abordando desde una perspectiva sectorial y finalista, con escaso avance en la coordinación inter e intra-administrativa necesaria. Los avances que en este sentido planteaba el I

⁶ Tan solo de forma tangencial y parcial se establece en el CTE una referencia a las PMR en el apartado de “Exigencias básicas de seguridad de utilización (SU).” En el que se limita a establecer los parámetros de Pendientes, longitudes de tramos y condiciones de la mesetas de las rampas, para su utilización por usuarios en sillas de ruedas.

Plan Nacional de Accesibilidad 2004-2012 parecen estar desaprovechándose, sin manifestarse movimientos hacia los principales objetivos propuestos.

Al nivel de las políticas de discapacidad podemos señalar que en Europa se están desplazando desde una perspectiva de “bienestar” a otra basada en los derechos y la igualdad de trato a todos los ciudadanos, siguiendo la senda previamente transitada por los países anglosajones, pero con escasa incidencia sobre los aspectos relacionados con la accesibilidad. En cuanto a las políticas en el área de turismo, se enfocan hacia la mejora de calidad de la experiencia turística con particular interés en los destinos y en el acceso a la información. La necesidad de información sobre alojamiento accesible es una faceta importante de la demanda de los consumidores que ha de ser abordada de forma decidida y utilizando instrumentos existentes, como las oficinas de turismo o las guías oficiales, pero acompañadas de sistemas de evaluación y control efectivos.

¿Qué pretende aportar el documento?

Este documento pretende ser un instrumento para favorecer la mejora de accesibilidad, pero no tiene una caracterización fácil dada la diversidad de aspectos abordados. En primer lugar parte del estudio de los condicionantes normativos y económicos que inciden sobre el mercado hotelero y los fallos o consecuencias negativas que el diseño de las normas puede tener para la penetración de la accesibilidad en los hoteles, lo que da pie a consideraciones sobre la intervención pública, la aplicabilidad de los instrumentos normativos y el control de su cumplimiento.

Como documento de investigación, plantea una metodología de análisis e interpretación del proceso de incorporación de accesibilidad en los hoteles, buscando que este no se focalice exclusivamente en la reforma de espacios, sino en la consideración de los procesos y acciones que desarrolla el viajero, como forma de favorecer la continuidad y la lógica finalista de las intervenciones. Un tercer bloque viene constituido por la presentación de un amplio trabajo de campo con directores de 22 hoteles de los que 17 respondieron a un cuestionario y 10 fueron entrevistados de manera informal, puesto que sus planteamientos, conocimiento y problemática no suele analizarse suficientemente en los trabajos de accesibilidad hotelera. Por último, y a partir de las fotografías que se han podido tomar en los hoteles visitados, se plantean algunas soluciones y comentarios sencillos y visuales a problemas recogidos en la realidad, con el fin de ser didáctico y ofrecer pautas concretas de solución para cada tipo de problema detectado.

En la parte aplicada se desarrolla mediante planos la posibilidad de un diseño de habitación estándar de hotel utilizable por un colectivo de clientes con limitaciones funcionales más amplio. Este tipo de habitación debería tener un diseño, tamaño y coste similar a cualquier habitación de hotel estándar en su categoría. Es lo que denominamos HABITACIÓN UNIVERSAL.

Finalmente, se han retocado 14 fotografías correspondientes a espacios de los hoteles y se presentan otras con comentarios relativos a sus condiciones de accesibilidad. Se han hecho cambios en colores y texturas, y eliminado toda la simbología que pudiera hacer reconocible el hotel al efecto de presentar las soluciones como universales y no dar ninguna connotación peyorativa a los hoteles que se han prestado a colaborar en este estudio.

Aunque en ese y otros capítulos se ofrecen propuestas concretas de solución, este documento no pretende ser una guía de intervención. Si la primera parte está más dirigida a las administraciones responsables, centros de análisis o formación en torno al turismo accesible, la segunda es un trabajo aplicado, de interés para el sector hotelero, al que ofrece pautas de solución para resolver las carencias de accesibilidad existentes.

El resto es un trabajo dirigido a interpretar y estimular los factores que pueden favorecer un mayor interés por la “apertura” de los hoteles hacia todo tipo de usuarios mediante la mejora funcional de espacios y servicios. El título dado al documento, HOTEL ABIERTO, incide sobre ese propósito.

Objetivos de la parte práctica

Nuestro ámbito de estudio es el hotel, y concretamente los hoteles que disponen de un nivel de servicios completo, un estándar de calidad elevado, y que cuidan su imagen exterior y su buen nombre. Son hoteles mayoritariamente pertenecientes a cadenas, con buena localización en el entorno urbano en que se asientan y un prestigio que en muchos casos tiene carácter internacional. Podemos decir que, en base a ello, el proyecto investiga:

1. Qué tipo de **barreras** –de distinto tipo- **se presentan con más frecuencia**, analizando los errores más comunes.
2. Qué **soluciones** concretas son **aplicables** de forma directa y con intervenciones menores, estandarizadas y baratas para alcanzar la mayor accesibilidad posible → realización de fichas antes-después (mediante uso del programa Photoshop) ordenadas por servicios.
3. Cómo se plantea **la accesibilidad desde los hoteles más profesionales y prestigiosos**, de modo que al igual que a nivel de diseño y servicio estos hoteles pueden marcar pautas que luego pueden ser seguidos por otros, a nivel de mejoras de accesibilidad puede ocurrir lo mismo.
4. Qué **propuestas plantear al sector** para fomentar el diseño y servicio accesibles, comenzando por el propio cumplimiento de la legislación.

Para ello se ha planteado un trabajo de campo a partir de una muestra compuesta, fundamentalmente, por hoteles urbanos y algunos resorts vacacionales, uno en Cataluña y tres en Canarias.

I.- Estudio de la normativa española e internacional

La accesibilidad real de los establecimientos hoteleros dista mucho del óptimo deseable⁷, pero la causa de ello no es una falta de normativa que proteja los derechos de las personas con discapacidad, pues existe una ley específica en cada Comunidad Autónoma. Puede haber muchas causas por las que esta normativa no consigue sus objetivos o no tiene una suficiente implantación: desde su desconocimiento, la falta de información o formación de los que han de aplicarla a la falta de un control efectivo o de medidas coercitivas frente a los incumplimientos. Todas esas son razones importantes y dignas de investigación, pero el objetivo de este capítulo es centrarse en las propias características de las normas y los problemas que como consecuencia de su diseño o planteamiento se pudieran estar dando. En concreto, se analizarán las consecuencias de la coexistencia de éstas y otras normas que regulan, con distintos criterios y planteamientos, aspectos del hotel muy relacionados entre sí o que afectan áreas o servicios similares. La posibilidad de que existan regulaciones que pudieran “estorbarse” entre sí a la hora de conseguir los objetivos prioritarios de cada una ya había sido recogida en el *Libro Verde: La Accesibilidad en España* (Alonso 2002), donde se destaca que un 27% de 151 arquitectos encuestados señaló que había problemas de incompatibilidad de la normativa de accesibilidad con otras normas, mientras un 44% señalaba de forma más general que había problemas de aplicación de la normativa.

En el caso de los establecimientos residenciales hay, en concreto, dos ámbitos de elevada regulación que podrían generar este tipo de conflicto a la hora de su aplicación conjunta con las normas de accesibilidad. Nos estamos refiriendo a las normas de ordenación turística y a las de seguridad. Los tres ámbitos han de ser complementarios entre sí, pero pudiera ocurrir que a la hora del diseño de las instalaciones o de la ejecución de la actividad se generasen conflictos de aplicación.

Este capítulo analiza con cierto detalle esa eventualidad, pero también analiza otras causas que pudieran estar dificultando la consecución de los objetivos de una accesibilidad más integral e integrada, como son la falta de concreción en los criterios o la multiplicidad de los mismos, y el que buena parte de las normativas sólo tomen en cuenta a unos colectivos específicos, sin contemplar las necesidades específicas de otros. Por decirlo de forma breve: no sólo los usuarios de silla de ruedas requieren medidas de supresión de barreras.

Para completar esta revisión crítica de la normativa de accesibilidad se realizó un análisis de la de otros países, al objeto de tener un panorama más amplio sobre el diseño de las normas, sus características de aplicación y enfoque. En concreto, se analizó la normativa de Alemania, Australia, los Estados Unidos de América y el Reino Unido. Complementariamente se estudiaron una serie de documentos que, a pesar de no tener carácter legislativo, constituyen una parte

⁷ Véase “Libro Verde. La accesibilidad en España. Diagnóstico y bases para un plan integral de supresión de barreras”, capítulo 8. *Accesibilidad en el turismo y el ocio*.

importante de la estrategia de aplicación de las normas en estos países. Los más característicos son los listados (“check-list”) que sintetizan de forma práctica los criterios técnicos a cumplir por los establecimientos.

Metodología

Para llevar a cabo el estudio de normativa que afecta a los establecimientos hoteleros se escogieron cinco Comunidades Autónomas con una alta especialización turística. La selección se hizo a partir de variables como el nivel de ingresos derivados del turismo, y el número de visitantes recibidos anualmente. Con esta base se seleccionaron las Comunidades Autónomas de Andalucía, Canarias, Cataluña, Madrid y el País Vasco.

Posteriormente se procedió a la recopilación y estudio de la normativa que regula la actividad turística y alojativa en cada una de las Comunidades. La normativa analizada se clasificó en tres grandes grupos según materia:

- **Accesibilidad:** contiene las normas que dictan criterios específicos de accesibilidad y no discriminación de personas.
- **Turismo:** normativa que tiene por objeto la regulación turística del sector, es decir, aquella destinada a establecer los procedimientos administrativos y criterios técnicos para el correcto funcionamiento del sector de acuerdo con la clasificación de cada uno de los establecimientos.
- **Seguridad:** contiene la normativa que dicta los criterios técnicos que deben cumplir los inmuebles en términos de materiales, diseño y dimensiones, para garantizar la seguridad de los usuarios. La normativa de protección contra incendios está contenida en este apartado.

La normativa española incluida en el análisis es tanto autonómica como estatal, ya que ambos niveles administrativos tienen competencias en la materia. En concreto se ha tomado en cuenta aquella cuyo cumplimiento incide directa o indirectamente sobre la accesibilidad real de los espacios (ver el Apartado 1, “Normativa objeto de análisis”).

Para facilitar el análisis e interpretación de los resultados obtenidos, así como la comparativa de resultados entre comunidades, se distinguieron los siguientes diez grandes espacios:

- a. Escaleras exteriores
- b. Rampas (generalmente tienen las mismas características las de interiores y exteriores, a menos de que se especifique una diferencia entre ellas)
- c. Aparcamiento
- d. Características generales al interior del establecimiento (incluye pasillos, vestíbulos, ventanillas, etc.)
- e. Puertas y huecos de paso
- f. Escaleras interiores

- g. Ascensores
- h. Aseos públicos (aquellos en las áreas comunes)
- i. Interior de las habitaciones
- j. Cuarto de baño al interior de las habitaciones.

A modo de síntesis de los resultados, para cada Comunidad Autónoma se elaboró un cuadro-resumen de doble entrada donde se señala qué normativas afectan a cada uno de estos espacios y si entre ellos se ha percibido algún posible conflicto de aplicación. Se entiende aquí por “conflicto” a los problemas o carencias relacionados con los criterios técnicos introducidos por las distintas normativas y que pudieran generar una interferencia en la accesibilidad real de los espacios o servicios regulados.

Los conflictos que se pueden dar entre normas, detectados como consecuencia del análisis son:

1. **Falta de concreción en los espacios:** se refiere a que la definición o descripción de las características de un espacio de acuerdo con los criterios técnicos se lleve a cabo de forma vaga, lo que genera problemas directos derivados de la interpretación de la norma.
2. **Multiplicidad de criterios entre las distintas normas:** cuando existe una falta de homogeneización de los criterios técnicos encargados de regular un espacio, lo que genera confusiones en cuanto a su aplicación y cumplimiento.
3. **Ausencia de criterios técnicos sobre un espacio específico:** se da cuando la normativa no incluye los criterios técnicos con los que debiera contar el espacio.

Los resultados obtenidos en el estudio para cada Comunidad Autónoma se exponen en el Apartado 1.1.2, “Compendio y análisis de normativas autonómicas”. Finalmente, el análisis parcial de normativa internacional llevado a cabo ha pretendido conocer no sólo el contenido y forma de las leyes, sino los diferentes mecanismos y acciones que se llevan a cabo para fomentar la accesibilidad en este sector. Con tal objeto se seleccionaron las normativas de accesibilidad de Alemania, Australia, los Estados Unidos de América y el Reino Unido. Los resultados del análisis de esta normativa, así como sus principales conclusiones, se expondrán en el Apartado 1.2 de este capítulo, “Estudio de la normativa internacional”.

Las conclusiones generales del análisis se listarán en el apartado “Conclusiones”, y se incluye un glosario con los términos técnicos empleados por la normativa.

1.1. Estudio comparativo de la normativa española

La apertura y funcionamiento de un hotel, implica el cumplimiento de una serie de normas y certificaciones por parte de la propiedad o empresa gestora. Entre ellas se encuentra la normativa correspondiente a Accesibilidad, Regulación Turística y Seguridad, que analizaremos comparativamente en este apartado. El elemento de referencia en esa comparativa serán las condiciones y determinaciones que se vinculen con las condiciones de accesibilidad en un hotel. A continuación se señala el punto de partida del análisis en cada caso.

En relación con la normativa en materia de **seguridad**, ésta consta fundamentalmente de normas de ámbito estatal ya que este aspecto está cubierto por los documentos específicos del Código Técnico de Accesibilidad, que se define como el “marco normativo por el que se regulan las exigencias básicas de calidad que deben cumplir los edificios, incluidas sus instalaciones, para satisfacer los requisitos básicos de seguridad y habitabilidad” (Ministerio de Vivienda, 2006).

El *Reglamento de Instalaciones de Protección contra Incendios, RIPCI* (Real Decreto 1942/1993,BOE 14-12-1993), a pesar de seguir vigente, no influye de manera directa en las medidas y aplicación de los criterios de accesibilidad de los diferentes espacios ya que trata criterios técnicos específicos en materia de materiales, requisitos mínimos y seguridad contra incendio.

A nivel autonómico, la normativa de seguridad relevante fue escasa, ya que en su mayoría aborda temas administrativos sobre permisos, formación y entrada al cuerpo de bomberos, o tipos de materiales utilizados en superficies y recubrimientos, que no inciden de manera directa en nuestro análisis.

En materia de **regulación turística**, la normativa estatal tiene un ámbito de aplicación actualmente reducido a las Ciudades Autónomas de Ceuta y Melilla que no tienen normativa propia en esta materia, por lo que no se incluye en el análisis. En cambio, la normativa autonómica es, además de más reciente, mucho más completa y compleja, incorporando criterios no sólo de distribución de las habitaciones o la parte administrativa de los establecimientos, sino incluso criterios propios de accesibilidad en algunos casos, tales como la disposición de baños públicos adaptados, información en Braille, etc.

Lo mismo ocurre con la normativa en materia de **accesibilidad**, ya que al ser competentes las Comunidades Autónomas en la materia y no contar las normas básicas de carácter estatal con criterios específicos para establecimientos hoteleros, lo que primará es la aplicación de la normativa autonómica.

La confluencia en la aplicación de estas distintas normativas se produce desde el origen, desde la solicitud de permisos necesarios para abrir un establecimiento turístico. En concreto, según los testimonios recogidos en el propio sector para la apertura de un hotel hay que seguir un proceso de verificación del cumplimiento de la normativa que traerá consigo el otorgamiento de las licencias de construcción y operación correspondientes.

Además de la comprobación de la calificación del suelo donde se desea edificar, se deberán tomar en cuenta los criterios de edificación y seguridad dictados por el Código Técnico de Edificación, así como –en caso de existir- la normativa de seguridad autonómica o local para establecimientos de nueva construcción.

Por otra parte, y en vistas al diseño del proyecto arquitectónico y obtención de licencias, se deberán incluir no sólo los requisitos mínimos indicados por las leyes de regulación turística de acuerdo a la categoría que pretende el establecimiento, sino al cumplimiento de la normativa de accesibilidad correspondiente. Lo mismo ocurrirá en caso de reforma del establecimiento, donde se deberá presentar un proyecto completo que incluya las modificaciones a realizar en las que se deberá contemplar el cumplimiento de la normativa vigente. De esta forma, el otorgamiento de la licencia de obras dependerá –en primer lugar- de lo expuesto “sobre plano” en el proyecto. Una vez concluida la obra deberá someterse a una serie de revisiones que le otorgarán –o renovarán, en caso de una reforma- la licencia de operación.

Estas revisiones se llevarán a cabo, por el Departamento de Bomberos, el Ayuntamiento y las autoridades de turismo.

1.1.1.- Compendio y análisis de normativa estatal

Normativa en materia de Accesibilidad

Ley 13/1982 de 7 de Abril, de Integración Social de los Minusválidos (LISMI).

Esta ley representa la primera definición de una ley marco para establecer las pautas generales de actuación en materia de discapacidad. Respecto a la accesibilidad de los establecimientos públicos, establece que estos deberán ser planificados de forma tal que resulten accesibles y utilizables a las personas con algún tipo de discapacidad. Esta ley queda superada con la posterior promulgación de la *Ley de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal (LIONDAU)*.

Real Decreto 556/1989, de 19 de mayo, sobre medidas mínimas sobre accesibilidad en los edificios.

Esta norma establece la obligatoriedad de itinerarios practicables en todos aquellos edificios de nueva planta de pública concurrencia. Serán accesibles, al menos, la comunicación entre el interior y el exterior del edificio, las áreas de uso público, el acceso a las habitaciones, así como los aseos. Además de lo anterior, dicta los criterios técnicos básicos de los itinerarios accesibles: características de las rampas y planos inclinados, huecos de paso, ascensores, etc. Excepcionalmente, se otorgarán licencias de edificación que no cumplan con estos criterios “*condicionado a la presentación de un proyecto que justifique dicha imposibilidad o que su realización es incompatible con el respeto de los valores histórico-artísticos, paisajísticos o de otra índole que contemple el plan especial*” (art. 3º).

Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad (LIONDAU).

Esta Ley desarrolla una serie de estrategias que a su vez confluyen con las medidas de acción positiva y compensatorias definidas por la LISMI. Su objetivo es el de reconocer y garantizar el derecho de las personas con discapacidad a la igualdad de oportunidades en todos los ámbitos, dando pie a la nueva concepción de *Diseño para Todos*, caracterizada por la accesibilidad en todos los ámbitos y entornos como un requisito básico que se debe contemplar desde el origen, por lo que los establecimientos turísticos deberán cumplir las condiciones básicas en un período de tiempo determinado.

Normativa en materia de Regulación Turística

Decreto 3787/70, de 19 de diciembre, sobre requisitos mínimos de infraestructura en alojamientos turísticos.

Recoge las exigencias relativas a agua potable, tratamiento y evacuación de aguas residuales, electricidad, accesos, aparcamiento, y tratamiento y eliminación de basuras. A pesar de que esta norma sigue en vigor, los criterios técnicos que en ella se listan han sido actualizados a través de normas en cada una de las materias. Esta normativa no hace referencia específica a los criterios de accesibilidad, por lo que no se incluirá dentro del análisis.

Orden de 15 de septiembre de 1.978 sobre régimen de precios y reservas en alojamientos turísticos.

Regula la notificación al cliente sobre los precios antes de su admisión en el hotel, configura el precio de la pensión alimenticia, la inclusión en el precio de los servicios comunes, etc. Al no hacer referencia a los criterios de accesibilidad, esta norma no se incluirá en el análisis.

Orden de 4 de octubre de 1.979, sobre régimen de precios y reservas en alojamientos turísticos.

Modifica el artículo 1 de la Orden de 15 de septiembre de 1.978 sobre régimen de precios y reservas en alojamientos turísticos. No se incluye en el análisis.

Real Decreto 1634/83, de 15 de junio, por el que se establecen las normas de clasificación de los establecimientos hoteleros.

Esta norma dicta las características básicas de los hoteles dependiendo de su clasificación y su ámbito de aplicación se limita a las Comunidades Autónomas que no regulan esta materia en desarrollo de su exclusiva competencia, por lo que no la tomaremos en cuenta en nuestro análisis. En materia de accesibilidad, tan sólo establece la necesidad de contar con al menos tres habitaciones adaptadas en establecimientos a partir de 150 habitaciones.

Normativa en materia de Seguridad

Reglamento de Instalaciones de Protección contra Incendios (RIPCI):

- *Real Decreto 1942/1993 de 5 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de Instalaciones de Protección contra Incendios. BOE de fecha 14 de diciembre de 1993*
- *Corrección de errores del Real Decreto 1942/1993, de 5 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de Instalaciones de Protección contra Incendios BOE número 109 de fecha 7 de mayo de 1994*
- *Orden de 16 de abril de 1998 sobre Normas de Procedimiento y Desarrollo del Real Decreto 1942/1993, de 5 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de Instalaciones de Protección contra Incendios y se revisa el anexo I y los apéndices del mismo. BOE número 101 del 28 de abril de 1998.*

El contenido del RIPCI se refiere a los aparatos, equipos y sistemas empleados en la protección contra incendios, así como su instalación y mantenimiento; por lo que su objetivo principal es el de establecer los lineamientos básicos para que estos medios sean eficaces durante su empleo, por lo que no se incluirá en el análisis detallado por Comunidades Autónomas.

Orden de 25 de septiembre de 1979 sobre prevención de incendios en establecimientos turísticos. BOE 252 de 20 de octubre

Esta norma cifra las características mínimas en los establecimientos en materia de prevención de incendios como un manual de instrucciones claras para los empleados del establecimiento, instrucciones en varios idiomas en la puerta de las habitaciones, itinerario de salida libre de obstáculos. No se menciona la posibilidad de que los establecimientos cuenten con huéspedes con necesidades especiales, por lo que no cita ninguna clase de procedimiento o señalización específica para este colectivo.

Orden de 31 de marzo de 1980 por la que se modifica la de 25 de septiembre de 1979 sobre prevención de incendios en establecimientos turísticos. BOE número 87 de 10 de abril

Esta orden busca subsanar las dificultades para la aplicación en tiempo y forma de la norma anterior. Llama en especial la atención que los establecimientos con 30 habitaciones o menos no están obligados a cumplir con el total de las exigencias, sólo con el alumbrado de emergencia, la hoja de instrucciones para los huéspedes y la instalación de extintores.

Aclaración sobre prevención de incendios en establecimientos turísticos: Circular de la Dirección General de Empresas y Actividades Turísticas aclaratoria sobre prevención de incendios en establecimientos turísticos. BOE núm. 109 de 6 de mayo de 1980.

Se refiere a la instalación de señalizaciones en vías de evacuación, alarmas acústicas, alumbrado de emergencia, y los organismos habilitados para expedir las certificaciones exigidas en la Orden de 25 de septiembre de 1979.

Código Técnico de la Edificación: Documentos de Seguridad de utilización y Seguridad contra Incendios

De acuerdo con el Ministerio de Vivienda, el Código Técnico de la Edificación (CTE) es el marco normativo que establece las exigencias que deben cumplir los edificios en relación con los requisitos básicos de seguridad y habitabilidad

establecidos en la Ley de Ordenación de la Edificación (LOE). Además de las disposiciones y condiciones generales que deben cumplir los edificios, regula las exigencias básicas que deben cumplirse en el proyecto, construcción, mantenimiento y conservación de los edificios y sus instalaciones para satisfacer así los requisitos básicos de la LOE. El CTE, además del documento rector, se conforma por una serie de Documentos Básicos (DB) específicos de acuerdo con el objetivo de normas que contienen, buscando así caracterizar las exigencias básicas y los métodos de verificación o sanciones de las mismas. En particular se han analizado los DB de “Seguridad en caso de Incendio” (SI) y “Seguridad de Utilización” (SU).

El documento SI, tiene por objeto establecer reglas y procedimientos que permitan minimizar el riesgo de que los usuarios de un edificio sufran daños derivados de un incendio accidental como consecuencias de las características de su proyecto, construcción, uso y mantenimiento. El documento SU, tiene por objetivo el reducir a límites aceptables el riesgo de que los usuarios sufran daños inmediatos (caídas, impactos, aprisionamiento, y ahogamiento, entre otros) durante el uso previsto de los edificios como consecuencia de las características de su proyecto, construcción, uso y mantenimiento.

1.1.2.- Compendio y análisis de normativas autonómicas

En el presente apartado se llevará a cabo el estudio de la normativa para cada una de las Comunidades Autónomas objeto de análisis, y se incluirán los principales resultados derivados del mismo, expresados tanto en el cuadro comparativo, como en los comentarios posteriores. En cada caso se incluye una breve descripción de todas estas normas, así como una referencia específica a los criterios de accesibilidad incluidos en cada caso.

Explicación de los cuadros

Hemos dividido los espacios de los establecimientos en 10 apartados para facilitar el estudio:

- a. Escaleras exteriores
- b. Rampas (generalmente tienen las mismas características las de interiores y exteriores, a menos de que se especifique una diferencia entre ellas)
- c. Aparcamiento
- d. Características generales al interior del establecimiento (incluye pasillos, vestíbulos, ventanillas, etc.)
- e. Puertas y huecos de paso
- f. Escaleras interiores
- g. Ascensores
- h. Aseos públicos (aquellos en las áreas comunes)
- i. Interior de las habitaciones
- j. Cuarto de baño al interior de las habitaciones.

En cada caso, y tomando esta división como base, se incluye un cuadro resumen con las normas analizadas divididas por materia (accesibilidad, turismo, seguridad) y la incidencia de las mismas en cada una de las áreas. Si la interacción de las normas pudiese generar un conflicto en su aplicación éste se identificará en la última columna del cuadro. En concreto, hemos identificado **tres clases de conflictos** posibles relacionados con estas normativas:

1. **Falta de concreción** en los espacios;
2. **Multiplicidad de criterios** entre las normas; y,
3. **Ausencia de criterios técnicos** de accesibilidad sobre un espacio específico.

Cuando la columna “conflicto” correspondiente está vacía significa que las normas son complementarias entre sí y sus criterios de aplicación no representan un obstáculo en la accesibilidad efectiva de los espacios analizados de acuerdo con la regulación.

Andalucía

Accesibilidad

Decreto 72/1992, de 5 mayo por el que se aprueban las normas técnicas para la accesibilidad y eliminación de barreras arquitectónicas, urbanísticas y en el transporte en Andalucía:

Este decreto puede considerarse como el más importante en materia de accesibilidad en la regulación de hoteles y demás espacios en la comunidad autónoma. La Sección I del Capítulo I (Elementos de urbanización e infraestructura) reúne las características de edificación exterior respecto a accesibilidad, incorporando especificaciones de itinerarios peatonales, pavimentos, rampas, aparcamientos, etc.; mientras que el Capítulo II contiene las características específicas de los establecimientos públicos y las viviendas. Sin embargo, y a pesar de listar las características básicas de accesibilidad en los hoteles, no hace referencia expresa a las características de las habitaciones adaptadas.

Ley 1/1999, de 31 de marzo, de atención a las personas con discapacidad en Andalucía.

En relación a los establecimientos de concurrencia pública, sólo menciona que los itinerarios y espacios deben ser accesibles sin hablar específicamente del tipo de establecimiento ni criterios específicos.

Turismo

Ley 12/1999, de 15 de diciembre, del Turismo:

Esta norma tipifica y ordena las características de los establecimientos turísticos del territorio andaluz, pero no hace referencia explícita a las condiciones sobre accesibilidad que deberían cumplir los inmuebles.

Decreto 47/2004, de 10 de febrero, de establecimientos hoteleros. Boja num. 42, de 2 de marzo de 2004.

Pretende introducir una regulación clara de acuerdo a las características y diferentes clasificaciones de los establecimientos dedicados a la hostelería, haciendo hincapié en la clasificación entre hotel, hotel-apartamento, hostel y pensión, de acuerdo con las características reales de los establecimientos y sus categorías. No especifica características de accesibilidad en los inmuebles, pero hace referencia al cumplimiento de la normativa de accesibilidad vigente.

Seguridad

Código Técnico de la Edificación 2006: Documentos Básicos SU (Seguridad de Utilización) y SI (Seguridad en caso de Incendio).

Análisis transversal y conflictos entre normativas: Andalucía

| Áreas | Normativa de Accesibilidad | Normativa de Turismo | Normativa de Seguridad | ¿Conflicto? |
|----------------------------------|----------------------------|------------------------|------------------------|--------------------------|
| | <i>Decreto 72/1992</i> | <i>Decreto 47/2004</i> | <i>SU/SI</i> | |
| <i>Exteriores</i> | | | | |
| Escaleras | X | | | - |
| Rampas (interiores y exteriores) | X | | X | - |
| Aparcamiento | X | | | - |
| <i>Interiores</i> | | | | |
| Características Generales | X | X | X | - |
| Puertas y huecos de paso | X | | X | - |
| Escaleras | X | | X | Multiplicidad (A.1) |
| Ascensores | X | | | - |
| Aseos Públicos | X | | | - |
| <i>Habitaciones adaptadas</i> | | | | |
| Interior de las Habitaciones | | X | X | Ausencia criterios (A.2) |
| Cuarto de baño | | X | | Ausencia criterios (A.3) |

Comentarios

En términos generales, la normativa incluida en el análisis destaca por la falta de especificidad respecto a las características generales de los espacios y el tipo de usuarios al que van dirigidas las adaptaciones. La normativa parece claramente orientada a satisfacer las necesidades de los usuarios de sillas de ruedas, pero deja de lado el resto de discapacidades existente. Por ejemplo, el que los ascensores cuenten con numeración Braille y se permita el acceso a perros guía en los establecimientos, a pesar de ser criterios básicos y

necesarios, no parece suficiente para garantizar la completa accesibilidad de los establecimientos.

La ausencia de criterios técnicos (conflictos **A.2** y **A.3**) respecto al interior de las habitaciones y el cuarto de baño, llaman la atención dado el tipo de establecimiento que se regula. De hecho, hay que destacar que la normativa de turismo establece el número de habitaciones adaptadas mínimas equipadas con ayudas técnicas, pero no especifica qué tipo de ayudas técnicas, haciendo referencia a la normativa de accesibilidad vigente. Sin embargo, se da la circunstancia de que esta última no establece los criterios técnicos de las habitaciones en establecimientos hoteleros, sólo lo hace en relación a las viviendas.

Lo mismo ocurre con los cuartos de baño: tan sólo se establece que habrán de ser adaptados y de materiales que faciliten su limpieza, pero no se hace hincapié en las características específicas, ni si deberían ser las mismas que las de los aseos públicos. Es esta falta de concreción la que genera no sólo confusiones sino errores en la interpretación y aplicación de los criterios, estableciendo así un obstáculo real en la accesibilidad del inmueble.

En sentido contrario a lo anterior, resulta que podemos encontrar multiplicidad de criterios técnicos (conflicto **A.1**) entre la normativa de seguridad y la de accesibilidad, para el diseño y verificación de escaleras interiores. Esta variación de los criterios pone en una disyuntiva el cumplimiento de la misma, al existir distinto criterio técnico para el diseño de las escaleras, especialmente en aquellas de trazado curvo.

Para el resto de los espacios, los criterios técnicos expuestos por las diferentes medidas son, en términos generales, complementarios, por lo que su correcta aplicación debería estar garantizada. Sin embargo, la principal limitación para garantizar la accesibilidad universal en los establecimientos hoteleros es –como se mencionó anteriormente– que sólo se busca garantizar la libre circulación por el inmueble en silla de ruedas, para lo que se promueve la incorporación de rampas, puertas alternativas y pasillos lo suficientemente anchos para circular sin obstáculos, pero sin conceder importancia a otro tipo de adaptaciones, como la diferenciación táctil y visual de las diferentes superficies, o la eliminación de elementos salientes, útiles tanto si el usuario tiene o no algún tipo de discapacidad.

Canarias

Accesibilidad:

Ley 8/1995, de 6 de abril de accesibilidad y supresión de barreras físicas y de la comunicación

Pretende fomentar la supresión de barreras arquitectónicas y todos aquellos obstáculos físicos y sensoriales, estableciendo una regulación de accesibilidad en materia de urbanismo, edificación, transporte y comunicación de la Comunidad Autónoma. Es decir, en ella se citan los criterios mínimos que deben cumplir los

establecimientos, como contar con itinerarios practicables y disponer de ascensor en el caso de edificios de concurrencia pública.

Decreto 227/1997, de 18 de septiembre, por el que se aprueba el reglamento de la Ley 8/1995, de 6 de abril de accesibilidad y supresión de barreras físicas y de la comunicación

Establece las disposiciones necesarias para garantizar el acceso al entorno urbano, a las edificaciones, a los alojamientos turísticos, a los transportes y a los sistemas de comunicación de las personas que, por cualquier razón, de forma transitoria o permanente, tengan limitadas sus posibilidades de movimiento y comunicación y también para evitar y suprimir las barreras de todo tipo que impidan o dificulten el normal desenvolvimiento de las personas.

Turismo:

Decreto 149/1986, de 9 de octubre, de Ordenación Hotelera

Pretende regular la tramitación de expedientes de autorización de apertura y clasificación, de requisitos mínimos de clasificación, de los precios y reservas y de las condiciones de ocupación de los establecimientos hoteleros.

Decreto 165/1989, de 17 de julio, sobre requisitos mínimos de infraestructura en alojamientos turísticos

Regula la construcción, ampliación y reforma de los establecimientos de alojamientos turísticos, cualesquiera que sean su naturaleza y régimen de explotación, destinados a uso residencial no permanente.

Decreto 10/2001, de 22 de enero, por el que se regulan los estándares turísticos

Regula los estándares aplicables a la urbanización turística y en general, al suelo en que el planeamiento permita el uso turístico. A su vez, pretende fijar unos límites razonables al crecimiento y ocupación del suelo, garantizando de esta forma el desarrollo de una estructura turística sostenible.

Decreto 187/2001, de 3 de octubre, por el que se regulan las condiciones especiales que han de cumplir los hoteles de cinco estrellas.

Pretende regular las condiciones de los establecimientos turísticos integrados en la modalidad hotelera, con categoría de cinco estrellas.

Seguridad:

Código Técnico de la Edificación 2006: Documentos Básicos SU (Seguridad de Utilización) y SI (Seguridad en caso de Incendio).

Decreto 305/1996, de 23 de diciembre, sobre medidas de seguridad y protección contra incendios en establecimientos turísticos alojativos

Este Reglamento tiene en cuenta la recomendación de la Unión Europea, relativa a la seguridad contra riesgos de incendio en establecimientos turísticos alojativos, por lo que pretende incorporar una mejora en las condiciones de prevención y protección contra incendios de los mismos.

Decreto 39/1997, de 20 de marzo, por el que se modifica el Decreto 305/1996, de 23 de diciembre, sobre medidas de seguridad y protección contra incendios en

establecimientos turísticos alojativos, y se corrigen los errores materiales (B.O.C. nº 1, de 1.1.97)

Este Decreto modifica la redacción de algunos artículos del Decreto 305 / 1996; pero ninguno que afecte la aplicación de los criterios de accesibilidad en los establecimientos hoteleros.

Orden interdepartamental de 21 de septiembre de 1999, por la que se establecen los criterios interpretativos de los anexos del Decreto 305/1996, de 23 de diciembre, sobre medidas de seguridad y protección contra incendios en establecimientos turísticos alojativos

Esta normativa instaure como criterios interpretativos del Decreto 305 / 1996, aquellos que se listaban como comentarios y explicaciones gráficas en la redacción original.

Decreto 20/2003, de 10 de febrero, por el que se modifica el Decreto 305/1996, de 23 de diciembre, sobre medidas de seguridad y protección contra incendios en establecimientos turísticos alojativos.

Este Decreto pretende modificar algunos artículos del Decreto 305 / 1996 para simplificar la acreditación de las condiciones contra incendio de los establecimientos turísticos.

Análisis transversal y conflictos entre normativas: Canarias

| Áreas | Accesibilidad | Turismo | Seguridad | ¿Conflicto? |
|----------------------------------|-------------------------------|----------------------------|--------------------------|---------------------|
| | Decreto 227/1997 y Ley 8/1995 | Decreto 149/1986 y 10/2001 | SU/SI y Decreto 305/1996 | |
| <i>Exteriores</i> | | | | |
| Escaleras | X | | X | - |
| Rampas (interiores y exteriores) | X | | X | Multiplicidad (C.1) |
| Aparcamiento | X | X | | - |
| <i>Interiores</i> | | | | |
| Características Generales | X | | X | - |
| Puertas y huecos de paso | X | | X | - |
| Escaleras | X | | X | Multiplicidad (C.2) |
| Ascensores | X | | X | - |
| Aseos Públicos | X | | | - |
| <i>Habitaciones adaptadas</i> | | | | |
| Interior de las Habitaciones | X | | X | - |
| Cuarto de baño | X | | | - |

Comentarios

De las Comunidades Autónomas analizadas, Canarias es la única que cuenta con una regulación en materia de seguridad para los establecimientos hoteleros que va más allá de una ley de fuego, pero que a su vez es consistente con lo regulado por el código Técnico de Edificación. Los tres tipos de normativas incluidas en el análisis pretenden incorporar elementos de accesibilidad a pesar de quedarse de nuevo limitado a la libertad de circulación, pero no de utilización ya que limita su enfoque a los usuarios de silla de ruedas y deja de lado a personas con discapacidad sensorial, dificultad de movimiento, etc. Un ejemplo de ello, es que se incorporan elementos como numeración en Braille e información sonora en ascensores, pero deja de lado la posibilidad de incorporación de un medio que facilite la comunicación con personas con deficiencias sensoriales.

La normativa en materia de seguridad, de modo contrario a la de otras autonomías, regula prácticamente todas las áreas de análisis tanto interiores como exteriores de los establecimientos turísticos, estableciendo las características técnicas de señalización, alumbrado, escaleras de evacuación, extintores, y las acciones en caso de emergencia. Sin embargo, esta normativa no considera a las personas con discapacidades, e incluso favorece la creación de algunas barreras. Así, aunque regule algunas áreas como las rampas y escaleras, no favorece el acceso a la información referente a señalizaciones en caso de emergencia para las personas con discapacidad sensorial.

Las referencias de accesibilidad dentro de la normativa en materia de regulación turística son inconcretas y tan solo se hace mención concreta de la necesidad de accesibilidad en los espacios, pero remitiendo a la normativa de accesibilidad para las características específicas. Ésta última, regula todos los espacios al interior de los establecimientos hoteleros, buscando la eliminación de barreras arquitectónicas pero dejando de lado elementos clave como elementos para facilitar la comunicación con personas con discapacidad sensorial.

Los problemas encontrados al analizar la normativa surgen a partir de la multiplicidad de criterios técnicos para el diseño o verificación de los mismos en escaleras y rampas (conflictos **C.1** y **C.2**, respectivamente), lo que puede generar confusión en el sentido de qué criterio es el correcto. En el caso específico de las rampas, a pesar que las pendientes referidas en las diferentes normativas pueden considerarse similares, el problema surge mediante la diferenciación por tipo de usuarios de rampa que acota la normativa de seguridad (lista diferentes características dependiendo de si está previsto el tránsito de personas, de personas usuarias de silla de ruedas, de mercancías, etc.), así como las pendientes máximas permitidas de acuerdo con la longitud de los tramos dependiendo de la normativa de referencia.

De la misma forma, la multiplicidad de criterios en lo referente a escaleras de interior se manifiesta mediante las diferentes medidas y cálculos a realizar para el correcto diseño de la misma, entre las normativas de accesibilidad y seguridad.

Cataluña

Accesibilidad:

Ley 20/1991, de 25 de noviembre, de promoción de la accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas

El objetivo de la ley es el de garantizar a las personas con movilidad reducida o cualquier otra limitación el libre acceso a los bienes y servicios de la sociedad, así como la promoción de la utilización de ayudas técnicas adecuadas que permitan mejorar la calidad de vida de las personas mediante el establecimiento de medidas dirigidas a suprimir cualquier tipo de barrera u obstáculo físico o sensorial. Esta ley, tan sólo plantea una base mínima; los criterios técnicos se detallan en el Decreto 135/1995.

Decreto 135/1995, de 24 de marzo, de desarrollo de la Ley 20/1.991, de 25 de noviembre, de promoción de la accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas, y de aprobación del Código de accesibilidad.

Este Decreto tiene como objetivo el proporcionar un código técnico de accesibilidad que refunde todas las normas dictadas en la materia, y a la vez faculta al gobierno y a los consejeros competentes para efectuar el desarrollo reglamentario. De esta forma, además de definir los conceptos generales necesarios para la aplicación de la norma, detalla las disposiciones sobre los diferentes tipos de barreras arquitectónicas, urbanísticas, de edificación y transporte; renueva las normas dictadas sobre la tarjeta de estacionamiento para vehículos adaptados y las medidas de control, seguimiento y sanción.

Turismo:

Decreto 93/1986, de 20 de marzo, por el que se establecen los requisitos mínimos de infraestructura en los alojamientos turísticos

Establece los requisitos mínimos y los servicios básicos con los que debe contar una solicitud de construcción y ampliación de establecimientos turísticos en Cataluña, por lo que su contenido no se incluye en el análisis al ser una norma de carácter general y no contener medidas específicas referentes a accesibilidad.

Decreto 176/1987, de 9 de abril, por el que se establecen las normas sobre la ordenación y la clasificación de los establecimientos de alojamientos turísticos sometidos al régimen de hotelería

Modifica el contenido del Decreto 93/1986 referente a hoteles, buscando incrementar el nivel de confort de los equipamientos, además de la calidad del servicio. Específicamente, modifica las normas para la clasificación de los establecimientos, y la obtención de la licencia de operación y modificaciones de la estructura. Su contenido no altera lo especificado en materia de características específicas de los establecimientos por lo que no se toma en cuenta en el presente análisis.

Orden, del 6 de octubre de 1987, por la que se establecen los requisitos técnicos y los servicios mínimos exigibles a los establecimientos hoteleros en sus diferentes grupos, modalidades, categorías y especialidades.

Regula y establece los requisitos técnicos mínimos de los establecimientos hoteleros en territorio catalán, así como las modalidades y las especializaciones posibles.

Orden TIC/313/2003, de 8 de julio, por la que se modifica la Orden del 6 de octubre de 1987, por la que se establecen los requisitos técnicos y los servicios mínimos exigibles

a los establecimientos hoteleros en sus diferentes grupos, modalidades, categorías y especialidades.

Esta norma tiene por objetivo el actualizar el contenido de la Orden del 6 de octubre de acuerdo con la evolución y modernización del sector, así como las exigencias de la demanda. Específicamente, incluye nuevos criterios de ordenación de las instalaciones tomando en cuenta la normativa de accesibilidad y seguridad, permitiendo así una mejor distribución y utilización del espacio sin modificar la superficie mínima de las habitaciones y demás espacios.

Seguridad:

Código Técnico de la Edificación 2006: Documentos Básicos SU (Seguridad de Utilización) y SI (Seguridad en caso de Incendio).

El siguiente cuadro indica, a manera de resumen, las leyes que regulan las características de las diferentes áreas:

Análisis transversal y conflictos entre normativas: Cataluña

| Áreas | Accesibilidad | Turismo | Seguridad | ¿Conflicto? |
|----------------------------------|---------------------|--------------------|-----------|-------------------------|
| | Decreto 135/1995 | Orden 6/10/1987 | SU/SI | |
| <i>Exteriores</i> | | | | |
| Escaleras | X | | | - |
| Rampas (interiores y exteriores) | X | | X | - |
| Aparcamiento | X | X | | Multiplicidad (Ct.1) |
| <i>Interiores</i> | | | | |
| Características Generales | X | | X | |
| Puertas y huecos de paso | X | | X | - |
| Escaleras | X | | X | - |
| Ascensores | X | X | | - |
| Aseos Públicos | X | | | - |
| <i>Habitaciones adaptadas</i> | | | | |
| Interior de las Habitaciones | X | X | X | - |
| Cuarto de baño | X | X | | - |

Comentarios

La normativa de accesibilidad analizada proporciona, no sólo las condiciones básicas para una accesibilidad mínima en los establecimientos, sino una serie de medidas de promoción, mejoras de accesibilidad más operativas y prácticas, favoreciendo su incorporación en los establecimientos. La complejidad y el amplio espectro de posibilidades que muestra la norma se debe, principalmente, a que, buscaba reformar por este medio todas las normas de accesibilidad existentes en la Comunidad. En este sentido, incorpora como espacios libres de paso no sólo aquellos necesarios para los giros y las maniobras con silla de ruedas, sino las áreas de aproximación a la cama, el

WC, y la mayoría de los elementos mínimos de una habitación. Además, la normativa de accesibilidad incluye elementos útiles para las personas con alguna discapacidad sensorial, como señalizaciones táctiles no sólo en ascensores, sino en los tiradores de acceso a los aseos y vestuarios públicos, y el inicio y final de rampas y escaleras. Esto es de gran utilidad no sólo para el uso cotidiano, sino en caso de emergencia. Al establecer la obligatoriedad de habitaciones adaptadas en establecimientos a partir de 50 habitaciones, deja de lado un número importante de establecimientos, especialmente aquellos localizados fuera de los grandes núcleos urbanos.

Por su parte, la normativa autonómica de turismo no aporta criterios específicos de accesibilidad; además de cifrar los espacios libres de obstáculos en las habitaciones (frente al armario y a ambos lados de la cama) y el cuarto de baño, incorpora las proporciones de plazas de parking que deberán existir en el establecimiento. La normativa de seguridad, al tratarse del Código Técnico de Edificación, tan sólo proporciona los criterios técnicos de seguridad y diseño, pero tal como se mencionaba anteriormente, no provee de elementos específicos de seguridad.

Como resultado del análisis cruzado de la normativa, es probable que la multiplicidad de criterios sea causa de confusión o de falta de aplicación de las normas en los aparcamientos (conflicto **Ct.1**). Respecto a las plazas adaptadas en los aparcamientos, la normativa de accesibilidad cifra el número mínimo disponible siempre que el total de plazas sea superior a diez unidades. Por su parte, la normativa de turismo cifra el número de plazas adaptadas en una proporción de una por cada habitación adaptada disponible para los hoteles de más de 50 habitaciones. De esta forma se pueden crear discrepancias entre el número mínimo de plazas de estacionamiento reservadas dados los criterios de las dos normativas.

En el caso de las normativas de seguridad y accesibilidad, a pesar que sus criterios en ocasiones representan un conflicto en el resto de Comunidades Autónomas, en el caso de Cataluña no se puede afirmar que exista una superposición de criterios, ya que ambas normativas cifran en sentido similar las pendientes máximas de las rampas, huellas de las escaleras, anchos de paso, etc. Por lo que las normas resultan complementarias entre sí. En el caso del ámbito municipal, la Ordenanza Municipal de Condiciones de Protección contra Incendios (OMCPI/96) de Barcelona, contempla las características de los sectores de incendio y el equipamiento necesario en los establecimientos en caso de evacuación o siniestro, pero sin existir contraposición con el resto de normas analizadas. Por otra parte, considera que aquellos establecimientos en que el efectivo previsto de personas disminuidas físicamente supere simultáneamente el 1% de la ocupación o exista un mínimo de 2, deberán contar con la ayuda de personal entrenado y de un ascensor protegido destinado a evacuación. A pesar de la propuesta de renovación de la Ordenanza, y de acuerdo con el Borrador número 7.4 de la misma, se reafirma que ante la posible presencia de personas con algún tipo de discapacidad en el establecimiento se ha de prever su evacuación desde cualquier punto del mismo, y que los ascensores y medios de evacuación deberán contar con las

características de accesibilidad definidos por el Código de Accesibilidad de la Generalitat (Decreto 135/1995).

Madrid

Normativa analizada:

Accesibilidad:

Ley 8/1993, de 22 de junio, de Promoción de la Accesibilidad y Supresión de barreras Arquitectónicas

Pretende garantizar la accesibilidad y el uso de los bienes y servicios a todas aquellas personas que, de forma permanente o transitoria, se encuentren en una situación de limitación o movilidad reducida. Para todo ello establece las normas y criterios básicos para la supresión de barreras arquitectónicas y obstáculos, evitando la aparición de nuevas barreras, así como eliminando las existentes.

Decreto 138/1998, de 23 de julio, por el que se modifican determinadas especificaciones técnicas de la Ley 8/1993, de 22 de junio, de Promoción de la Accesibilidad y Supresión de barreras Arquitectónicas

Modifica algunas especificaciones de la ley anterior con tal de desarrollar y pormenorizar las especificaciones técnicas permitiendo soluciones acordes con el nivel de conocimiento, de soluciones técnicas y de nuevas demandas cualitativas que la situación actual puede proporcionar.

Turismo:

Ley 1/1999, de 12 de marzo, de Ordenación del Turismo de la Comunidad de Madrid

Tiene por objeto la ordenación del sector turístico en la Comunidad de Madrid y el establecimiento de los principios básicos a los que habrán de acomodarse la acción administrativa y la de los particulares, en materia de planificación, promoción y fomento.

Decreto 159/2003, de 10 julio, de Ordenación de Establecimientos Hoteleros de la Comunidad de Madrid

Regula la ordenación de los establecimientos comerciales abiertos al público, dedicados a prestar alojamiento turístico de carácter temporal, profesional, habitualmente y mediante precio, en habitaciones y/o apartamentos, con o sin otros servicios de carácter complementario. Incluye las características mínimas de los hoteles dependiendo de su categoría, como los elementos del cuarto de baño o las dimensiones de las habitaciones y pasillos.

Seguridad:

Código Técnico de la Edificación 2006: Documentos Básicos SU (Seguridad de Utilización) y SI (Seguridad en caso de Incendio).

Decreto 31/2003, de 13 de Marzo, por el que se aprueba el reglamento de prevención de incendios de la Comunidad de Madrid

Esta normativa tiene por objeto establecer las condiciones de seguridad contra el incendio no premeditado, en la edificación y actividades, con el fin de tratar de evitar las posibilidades de iniciación, propagación, y pérdida de vidas humanas, así como reducir al máximo la pérdida de bienes y facilitar las operaciones de extinción.

Análisis transversal y conflictos entre normativas: Madrid

| Áreas | Accesibilidad | Turismo | Seguridad | ¿Conflicto? |
|----------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|------------------------------|--------------------------|
| | <i>Ley 8/1993 y Decreto 138/1998</i> | <i>Ley 1/1999 y Decreto 159/2003</i> | <i>SU/SI/Decreto 31/2003</i> | |
| <i>Exteriores</i> | | | | |
| Escaleras | X | | X | - |
| Rampas (interiores y exteriores) | X | | X | Multiplicidad (M.1) |
| Aparcamiento | X | | | - |
| <i>Interiores</i> | | | | |
| Características Generales | X | X | X | - |
| Puertas y huecos de paso | X | | X | - |
| Escaleras | X | X | X | - |
| Ascensores | X | X | X | - |
| Aseos Públicos | X | | | - |
| <i>Habitaciones adaptadas</i> | | | | |
| Interior de las Habitaciones | | X | X | Ausencia criterios (M.2) |
| Cuarto de baño | X | | | Falta concreción (M.3) |

Comentarios

Como primera conclusión del análisis, podemos afirmar que la normativa vigente en la Comunidad de Madrid pretende asegurar la accesibilidad en el sentido de garantizar la circulación y libre tránsito de personas en los establecimientos de pública concurrencia. En este sentido, la normativa de Accesibilidad pone especial énfasis en lo referente a itinerarios, escaleras, rampas y ascensores. Pero carece de especificidad al regular –por ejemplo- las características de las puertas; se hace una distinción entre puertas de cristal, puertas automáticas y puertas de salida de emergencia, pero nunca se hace mención a la anchura y altura que deberán tener o cómo serán los mecanismos de apertura.

Similar a las Comunidades anteriormente analizadas, la normativa autonómica de accesibilidad no toma en cuenta las adaptaciones necesarias para el uso satisfactorio de las instalaciones por personas con problemas auditivos o algún otro tipo de deficiencia sensorial. La normativa de Seguridad regula la señalización de los elementos de protección e instalaciones contra incendios, las vías de evacuación y de las diferentes salidas de emergencia, pero no hace referencia a que la señalización también debería estar disponible en Braille o en relieve y tampoco se establece a que altura debería ser colocada de modo a que sean accesibles para todos. En caso de emergencia o cuando sea necesario llevar a cabo una evacuación, la normativa de seguridad autonómica incorpora la necesidad no sólo de disponer de un plan de evacuación, sino de formación de personal para poder auxiliar a las personas que no pueden hacerlo por sí mismas, con lo que al menos introduce un elemento clave.

La contribución de la normativa de turismo al fomento a la accesibilidad se limita a establecer que la administración autonómica velará porque las empresas y entidades turísticas respeten las normas relativas a accesibilidad, y a determinar el número mínimo de habitaciones adaptadas en los establecimientos a partir de veinte habitaciones, por lo que su aportación es meramente administrativa.

Consecuencia del análisis de la normativa se localizaron tres tipos de conflictos que pueden afectar de manera directa la correcta puesta en marcha de los criterios de accesibilidad en los establecimientos turísticos. Por una parte, la multiplicidad de criterios técnicos (conflicto **M.1**) entre las normativas de accesibilidad y seguridad en rampas, generan confusión no sólo en la interpretación, sino en la verificación de la misma. Lo anterior se debe especialmente a los diferentes usos posibles y las diferentes combinaciones de criterios técnicos derivados de la misma, además de las diferencias entre las pendientes máximas dependiendo de la longitud del tramo y la normativa de referencia.

Por otro lado, la falta de concreción y la ausencia de criterios técnicos detectados se centra en los espacios clave dentro de un establecimiento de este tipo: la habitación y el cuarto de baño (conflictos **M.2** y **M.3**, respectivamente). La normativa de turismo, regula el número de habitaciones adaptadas pero no especifica las características de las mismas, mientras que la normativa de accesibilidad no dice nada en este sentido, por lo que tan sólo se cuentan con criterios técnicos de seguridad referentes al tipo de materiales y la resistencia que estos deben ofrecer, pero ninguno en el sentido de las adaptaciones. Es así como la ausencia de criterios técnicos de accesibilidad de las habitaciones adaptadas deja a criterio de quien lo interpreta las características y el tipo de acciones necesarias.

Respecto al cuarto de baño, la falta de concreción en los criterios se refiere a que, a pesar de que la normativa de accesibilidad determina las características del mobiliario y su disposición para permitir la maniobra de los usuarios de silla de ruedas, en ningún momento incorpora la instalación de una alarma en caso de caída ni la altura a la que deberá estar el borde del inodoro.

País Vasco

Accesibilidad:

Ley 20/1997, de 4 de diciembre, para la promoción de la accesibilidad.

La ley expone los objetivos principales del gobierno autonómico en cuanto al fomento de la accesibilidad en el territorio, no sólo en cuanto a la creación de nuevas normas y regulaciones, sino en el impulso a través de ayudas y financiación para crear un entorno verdaderamente accesible.

Decreto 68/2000, de 11 de abril, por el que se aprueban las normas técnicas sobre condiciones de accesibilidad de los entornos urbanos, espacios públicos, edificaciones y sistemas de información y comunicación.

Contiene las normas técnicas para garantizar la accesibilidad y la eliminación de barreras arquitectónicas, urbanísticas y de comunicación; y cumplimentar así el contenido de la Ley 20/1997. En especial, para el análisis de la normativa se tomará en cuenta el contenido de los Anejos II y III, referentes a las condiciones técnicas sobre accesibilidad en el entorno urbano y en los edificios, respectivamente.

Turismo:

Ley 6/1994, de 16 de marzo, de ordenación del turismo

Define la actividad turística a través de la delimitación de los “sujetos turísticos”: empresas, usuarios y bienes o recursos turísticos, por lo que su ámbito de aplicación es meramente administrativo.

Decreto 102/2001, de 29 de mayo, por el que se establece la ordenación de los establecimientos hoteleros

Regula las modalidades que pueden presentar los servicios de alojamiento turístico hotelero, así como las características específicas de cada uno de los establecimientos. Dentro de las características de las habitaciones incluye el número de habitaciones adaptadas con las que deberá contar cada establecimiento.

Seguridad:

Código Técnico de la Edificación 2006: Documentos Básicos SU (Seguridad de Utilización) y SI (Seguridad en caso de Incendio).

El siguiente cuadro indica, a manera de resumen, las leyes que regulan las características de las diferentes áreas:

Análisis transversal y conflictos entre normativas: País Vasco

| Áreas | Accesibilidad | Turismo | Seguridad | ¿Conflicto? |
|----------------------------------|--------------------------------------|-------------------------|--------------|---------------------|
| | <i>Ley 20/1997 – Decreto 68/2000</i> | <i>Decreto 102/2001</i> | <i>SU/SI</i> | |
| <i>Exteriores</i> | | | | |
| Escaleras | X | | | |
| Rampas (interiores y exteriores) | X | | X | Multiplicidad (P.1) |
| Aparcamiento | X | | | - |
| <i>Interiores</i> | | | | |
| Características Generales | X | X | X | Multiplicidad (P.2) |
| Puertas y huecos de paso | X | | X | - |
| Escaleras | X | X | X | - |
| Ascensores | X | | | |
| Aseos Públicos | X | | | - |
| <i>Habitaciones adaptadas</i> | | | | |
| Interior de las Habitaciones | X | X | X | - |
| Cuarto de baño | X | X | | - |

Comentarios

De las normativas analizadas, la de accesibilidad del País Vasco es sin duda una de las más completas en cuanto a la inclusión de tipología de usuarios se refiere, pues no sólo considera las características y dimensiones de los espacios libres de obstáculos para giros y maniobras, sino tipifica elementos como el contraste cromático de los interruptores, suelos y paredes, así como la información acústica, táctil y cinestésica en habitaciones.

En este mismo sentido, existe congruencia entre las normas de accesibilidad y turismo autonómicas, en cuanto a las habitaciones adaptadas, pues ambas leyes cifran la misma proporción de habitaciones adaptadas para personas con problemas de movilidad, sin contar con las habitaciones adaptadas para personas con dificultad en la comunicación, con lo que se garantiza un mayor acceso (al menos hipotético) a habitaciones adaptadas por parte de cualquier colectivo.

En este mismo sentido, la normativa autonómica del País Vasco es la que incorpora con mayor detalle las características y dimensiones de los equipamientos, buscando conseguir una accesibilidad universal en los mismos. Por ejemplo, en las habitaciones incorpora elementos como el uso preferente de mobiliario con bordes o esquinas romos para prevenir lesiones, y la alineación en un mismo lado para facilitar no sólo el tránsito, sino la fácil localización de los elementos por personas con deficiencia visual. Cabe destacar que esta normativa es la única que incorpora la necesidad de una alarma en el cuarto de baño que sea accesible en caso de caída.

La normativa de turismo, a pesar de no aportar características específicas para los espacios adaptados, en ningún momento representa un obstáculo para su aplicación, ya que –como mencionamos anteriormente- los criterios técnicos que emplea son homogéneos. Respecto a la normativa de seguridad, no se cuenta con una normativa autonómica aplicable a hoteles, por lo que en este caso tan sólo se trata del Código Técnico de Edificación que aporta datos de diseño, materiales, y verificación del inmueble, pero no elementos propios de accesibilidad.

En cuanto a los conflictos encontrados mediante el análisis cruzado de la normativa, podemos hacer referencia a la multiplicidad de criterios técnicos (conflicto **P.1**) en espacios al interior de los establecimientos (como pasillos y vestíbulos) lo que puede ocasionar confusiones en la interpretación y aplicación de las normas. Lo anterior se debe especialmente a que la normativa de turismo regula las características y criterios técnicos de acuerdo a la clasificación del hotel, por lo que no es sencilla su lectura ni interpretación, a pesar de seguir respetando las dimensiones establecidas en la ley de accesibilidad.

En el caso de las rampas (conflicto **P.2**), como en el resto de las comunidades, el problema se presenta por una parte, entre los diferentes usos de una rampa que contiene la normativa de seguridad, por lo que se puede contar con una rampa en el establecimiento que no cumpla con las características citadas en la normativa de accesibilidad bajo la justificación que la existencia de la misma no está dirigida al tránsito de personas usuarias de silla de ruedas. Por otra parte, los criterios referentes a las pendientes y las características de los tramos de una rampa, refieren valores máximos diferentes entre ellas, lo que genera errores y confusiones de interpretación y aplicación.

1.2. Estudio de la normativa internacional

Para complementar el análisis de la normativa estatal y autonómica española, y contrastar su alcance y carencias se seleccionó una muestra de países para estudiar su normativa de accesibilidad aplicable a hoteles, así como aquella otra referente a seguridad y criterios arquitectónicos, vinculada con la anterior. La muestra está conformada por:

- Alemania
- Australia
- Estados Unidos de América
- Reino Unido

Dentro del análisis de cada una de estas normativas se incluirá una breve explicación genérica de la conformación del sistema legal en cada país, ya que buena parte de la efectividad de las normas dependerá de ello. Así, por ejemplo, en los Estados Unidos el sistema legal se basa en la jurisprudencia y la actualización de las leyes es mucho más dinámica que en otros como España o Alemania, donde sentar un precedente no implica una futura reforma legal.

La dinámica de estos cuatro países en el proceso de incorporación de medidas de accesibilidad efectiva se debe, por un lado, a la composición de su población, pues en los cuatro países analizados, más del 15% de la población total se compone de mayores de 60 años⁸. Y, por otro, al fomento a la interacción entre las asociaciones civiles y el poder judicial⁹.

Además, se incluirá una breve explicación de los mecanismos empleados para incentivar la aplicación de la normativa de manera efectiva y los medios de difusión empleados para el conocimiento de las actualizaciones y criterios vigentes en el sector hotelero, puesto que algunos de estos países, la aplicación efectiva de las normas deriva de:

- La posibilidad real de una clara sanción en caso de incumplimiento;
- Una serie de incentivos financiados por el gobierno central o local; y,
- La incorporación no sólo de criterios técnicos sino bases de buenas prácticas en el servicio, como la formación del personal en materia de atención a personas con discapacidad.

⁸ Fuente: INE a partir de los Indicadores Sociales de la ONU (www.ine.es).

⁹ De acuerdo con nuestro estudio, el seguimiento que se le da a las quejas o reclamaciones por parte de huéspedes respecto a la accesibilidad de los hoteles es mucho mayor en países como el Reino Unido (establecido por el *Disability Discrimination Act 1995: Code of Practice. Rights of Access. Goods, facilities, services and premises*) o Australia (establecido por el *Disability Discrimination Act 1992* y por el *Disability Discrimination Commission*), donde además de dar el seguimiento a las reclamaciones, existe una estructura específica para dar apoyo y asesoría legal a los usuarios en caso de una demanda.

Alemania

La normativa incluida en el análisis es la siguiente:

- *Gesetz zur Gleichstellung behinderte Menschen Apr. 27, 2002*
- *Mindeststandards für die Kategorisierung barrierefreier Beherbergungs- und Gastronomiebetriebe in Deutschland - Stand: 12 März 2005*

Para simplificar el conocimiento de la normativa por los encargados del sector, la Federación de Hoteles y Restaurantes Alemanes (*Deutsches Hotel und Gaststättenverband e.V., DEHOGA*) edita una serie de documentos en formato *check-list*, en los que se listan las características exigidas por la norma en cada uno de los espacios (entradas, escaleras, puertas, pasillos, etc.) junto con una casilla en blanco para señalar cuáles se cumplen a modo de referencia y autoevaluación. Los documentos de este tipo contenidos en el análisis son:

- *Checkliste Kategorie A: Gäste mit einer Gehbehinderung, die zeitweise auch auf einen nicht-motorisierten Rollstuhl oder eine Gehhilfe angewiesen sein können*
- *Checkliste Kategorie B: Rollstuhlnutzer, die gehunfähig und ständig auf einen Rollstuhl angewiesen sind*
- *Checkliste Kategorie C: Sehbehinderte und blinde Gäste*
- *Checkliste Kategorie D: Gehörlose und schwerhörige Gäste*

Ejemplo de check-list para adaptaciones referidas a personas con debilidad auditiva:
 “Check-list: Eliminación de Barreras en empresas de hostelería y gastronomía para usuarios con pérdida de audición o discapacidad auditiva (Categoría D)”

| CHECKLISTE | |
|---|--------------------------|
| Barrierefreie Beherbergungs- und Gastronomiebetriebe für gehörlose und schwerhörige Gäste (Kategorie D) | |
| I. Beherbergungsbetrieb | |
| 1. Rezeption | |
| Ausstattung der Rezeption mit einer induktiven Höranlage für schwerhörige Menschen | <input type="checkbox"/> |
| 2. Wesentliche Informationen | |
| Optische Wahrnehmbarkeit wesentlicher Informationen | <input type="checkbox"/> |
| 3. Aufzug (sofern vorhanden) | |
| Falls akustische Bestätigung eines Notrufs im Aufzug durch einen Empfänger erfolgt, (z. B. mittels einer Gegensprechanlage), erfolgt auch eine optische Bestätigung | <input type="checkbox"/> |

En términos generales y a diferencia de otros sistemas legales basados en la jurisprudencia –como los Estados Unidos–, el sistema legal alemán no reconoce casos aislados como fuente de precedente para futuros juicios ni decretos específicos. La fuente principal de protección de los derechos de los ciudadanos es la Constitución o Ley Básica, y es a partir de esta de la que se derivan el resto de leyes civiles para asegurar la protección de los derechos individuales y colectivos.

Desde 1998, la ***Gesetz zur Gleichstellung behinderte Menschen*** (*Ley de igualdad para las personas con discapacidad*) pretende asegurar la eliminación de barreras en edificios, transporte, artículos técnicos de uso diario, sistemas de procesamiento de información, recursos visuales y acústicos, así como otros implementos de la vida diario; entendiéndose por *eliminación de barreras* la facilidad de uso por personas con discapacidad sin especial dificultad y, en principio, sin depender de la ayuda de un tercero.

En la posterior **reforma de 2002**, introduce **criterios específicos para establecimientos hoteleros** de nueva construcción o que hayan sufrido una renovación sustancial, buscando un entorno libre de barreras en todos los sectores.

La obligatoriedad del cumplimiento de la normativa se refuerza con la negativa expresa o la revocación definitiva del permiso de operación del establecimiento en caso de incumplimiento de los requisitos mínimos. No obstante, se prevé como excepción la imposibilidad de eliminar las barreras existentes dado el tipo de edificación o el desproporcionado coste de la adaptación en relación con el tamaño del negocio.

El tratamiento de las normas de accesibilidad en los establecimientos hoteleros en Alemania llama la atención por su **sencillez** al exigir el cumplimiento de unos criterios mínimos generales como los anchos de paso en las habitaciones, la disposición del mobiliario y las barras, para garantizar al menos un nivel de accesibilidad básico que permita la libre utilización de los espacios del establecimiento. Por otro lado, no sólo se hace referencia a la accesibilidad para beneficiar a los usuarios de silla de ruedas o con una discapacidad sensorial, sino a ancianos, mujeres embarazadas y familias con niños pequeños, para **concienciar** que los beneficiados por estas medidas serán una parte importante de la población, lo que representa un **mercado potencial** mayor al que normalmente se piensa.

En términos generales, la normativa distingue entre **5 tipos de criterios de accesibilidad** para asegurar que tanto los espacios comunes como las habitaciones *adaptadas* cubren las necesidades específicas de los diferentes colectivos, o parte de ellos, y que los usuarios potenciales puedan obtener esta información con la mayor fiabilidad posible. Cada uno de los criterios está identificado por una letra y un icono como se muestra a continuación:

A: Personas con movilidad reducida quienes en ocasiones utilizan una silla de ruedas (no eléctrica) u otro tipo de ayuda técnica (bastones, andadores, etc.).

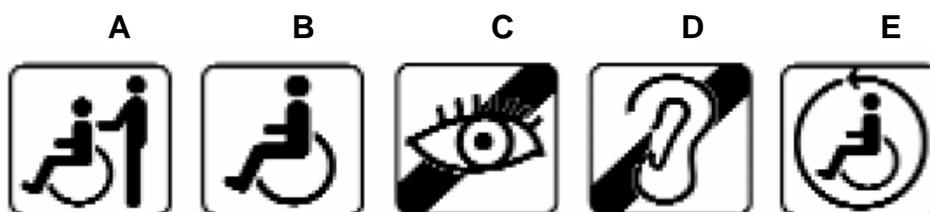
B: Personas con movilidad reducida usuarios de una silla de ruedas (incluye silla de ruedas eléctrica)¹⁰.

C: Personas ciegas o con deficiencia visual.

D: Personas sordas o con discapacidad auditiva.

E: Accesible para todos los anteriores.

Iconos por categorías



Fuente: Mindeststandards für die Kategorisierung barrierefreier Behbergungs- und Gastronomiebetriebe in Deutschland - Stand: 12 März 2005

Estos iconos deben estar visibles en el acceso del hotel y en los distintos medios en que el hotel difunda sus servicios. En este sentido, busca que la información que recibe el cliente antes de su estancia sea lo más apegado a la realidad posible, ya que las necesidades específicas de cada discapacidad no son iguales.

En cuanto a las características y la disposición de las ayudas técnicas disponibles para facilitar el uso de las instalaciones, la normativa promueve y facilita la existencia de soluciones **polivalentes** dentro de los establecimientos. Para ello menciona la posibilidad de que elementos como barras de apoyo o asientos de ducha sean no sólo abatibles sino desmontables.

Por otra parte, la normativa incluye entre sus exigencias cuestiones básicas de atención al cliente, **buenas prácticas** y **formación del personal** con la intención de mejorar el servicio hacer más placentera la estancia sin importar si se tiene o no algún tipo de discapacidad. Por ejemplo, insta a mantener el contacto visual, pronunciar y vocalizar adecuadamente en caso de huéspedes con discapacidad auditiva, y a que el personal conozca el correcto funcionamiento de las ayudas técnicas y dispositivos a disposición de los clientes.

Específicamente, y destinado a las personas con **discapacidad sensorial**, establece como requerimiento la correcta disposición de las luces para evitar sombras innecesarias, el contraste cromático entre los elementos, y la disponibilidad de bucle magnético, alarmas acústicas y visuales, y la disponibilidad de más de un enchufe en la habitación localizado al costado del

¹⁰ Los criterios técnicos de A están incluidos en los de esta categoría.

teléfono en caso de que sea necesaria la utilización de elementos de comunicación auxiliares, sin costo adicional.

En **balance**, la normativa alemana está dirigida al cumplimiento de unos criterios mínimos de accesibilidad que garanticen la efectiva supresión de barreras en cada una de las cinco categorías a que se refiere. También incide especialmente sobre la información que, en cuanto a las características del establecimiento, recibe el cliente.

En cuanto a los principales **incentivos** que se emplean en Alemania para la aplicación de los criterios de accesibilidad están las **ayudas públicas**, y la **difusión de los establecimientos adaptados** por parte de las oficinas de turismo locales, en las que además se listan las características de los mismos. Además, en los últimos años se han realizado una serie de concursos y reconocimientos para los ayuntamientos más accesibles, incentivando las adaptaciones en espacios y edificios públicos, museos, edificios históricos, establecimientos, etc., por lo que la accesibilidad no sólo beneficia a un establecimiento sino a una entidad territorial.

Australia

La normativa referente a accesibilidad en Australia está integrada fundamentalmente por tres normas de carácter muy diferente:

- The Disability Discrimination Act 1992
- Building Code of Australia
- Australian Standard AS1428 – Design for access and mobility (1992, 1998)

Éstas son las únicas que tienen carácter de ley, pero sus características determinan la necesidad de complementar su alcance técnico mediante otro tipo de documentos no oficiales que son desarrolladas por entidades representativas de la sociedad civil.

El **Disability Discrimination Act 1992 (DDA)** busca eliminar la discriminación y promover la igualdad de derechos de las personas con algún tipo de discapacidad. Salvaguarda los derechos de todas las personas con discapacidades físicas, intelectuales, sensoriales, psíquicas, neurológicas y dificultades de aprendizaje, por lo que determina que es ilegal la discriminación de todas las personas con discapacidades. Respecto a los establecimientos hoteleros, el DDA considera que es ilegal:

- Rehusar la permanencia de un huésped únicamente porque tiene alguna discapacidad
- No facilitar el acceso al edificio y a todas las zonas de acceso al público
- Tratar de forma menos favorable una persona con necesidades especiales o acompañada por un perro guía.

El DDA contiene además, recomendaciones sobre **buenas prácticas y formación de los empleados** del establecimiento para evitar la discriminación derivada del trato que puedan recibir los huéspedes.

Las personas que crean haber sido discriminadas pueden presentar una queja a la *Disability Discrimination Commission*, que en principio buscará resolver los conflictos en base a la conciliación. Si no fuera así, se puede presentar una queja ante un tribunal asesorado en todo momento por la misma institución.

Pero el DDA también establece una serie de casos en los que puede ser condonada la obligación de realización de adaptaciones en los inmuebles. Esto se produce cuando las condiciones técnicas, topográficas, de seguridad, diseño, construcción, o los costes excesivos derivados de las adaptaciones representen un **obstáculo real para el correcto funcionamiento del hotel** de acuerdo con la evaluación de la *Human Rights and Equal Opportunities Commission*.

La norma es obligatoria para edificios con año de construcción posterior a 1992, o para aquellos anteriores a 1992 que sufrieron una renovación estructural.

En cuanto al ***Building Code of Australia (BCA)*** y el ***Australian Standard AS1423 – Design for access and mobility***, se trata de documentos técnicos que contienen las características que ha de cumplir toda edificación. Específicamente, el BCA tiene como objeto proporcionar a todas las personas un “*acceso seguro y digno*” a todos los servicios e instalaciones de los edificios, además de garantizar una evacuación eficaz en caso de emergencia. En cuanto al AS1423, se trata de un documento complementario al anterior, que contiene los criterios técnicos exigibles. El ámbito de aplicación de estas normas se limita a edificios nuevos, en construcción o que serán sometidos a una reforma significativa.

Estos documentos, además de regular las características generales de la edificación, incorporan características técnicas de accesibilidad, entre las que están las relativas a los establecimientos hoteleros. De manera específica para hoteles sólo señalan la **proporción de habitaciones adaptadas**, y los criterios de seguridad generales. Llama la atención que estas normas no determinan las características a cumplir en el interior de las habitaciones, aunque menciona concretamente que si éstas cuentan con baños adaptados, no será necesario disponer de aseos adaptados de uso público, dejando así de lado una cuestión fundamental en estos establecimientos.

Respecto a la regulación en materia de seguridad, ésta viene dada de forma más general y tan sólo determina que los itinerarios deben permitir la evacuación de personas con discapacidad, por lo que se debe tomar en cuenta el número de huéspedes con necesidades especiales.

Actualmente, el *Australian Building Codes Board*, un organismo creado entre el gobierno australiano y representantes de la industria de la construcción, lleva a cabo la revisión del BCA para actualizar su contenido e incorporar criterios de accesibilidad y seguridad como la necesidad de establecer **sectores de incendio independientes** donde las personas con discapacidades puedan

esperar ayuda en caso de una emergencia. Los itinerarios que conducen hasta estos recintos deberán ser adaptados de modo a que sean accesibles a todas las personas. Se propone, igualmente, que todas las salidas de emergencia sean accesibles.

Junto con la revisión del BCA, diversas organizaciones como la *Australian Human Rights and Equal Opportunity Commission* proponen establecer un estándar que debería ser aplicado conjuntamente con el DDA para regular el acceso y uso de las instalaciones de hoteles. De hecho ya existe un documento titulado “*Guidelines to the Disability Standards for Access to Premises*”, pero todavía no ha sido aprobado por el Gobierno.

Por el momento, la ausencia de un estándar técnico oficial se ve cubierta por **publicaciones no oficiales**, como las que se presentan en el siguiente cuadro.

Estándares técnicos no oficiales que complementan a la normativa

Nos referimos a estos documentos por su importancia en la determinación de las características concretas de accesibilidad que son de aplicación en Australia.

Estos documentos son herramientas de difusión y análisis referidas a satisfacer las necesidades de cada colectivo de personas con discapacidad específico. Están desarrollados por las siguientes instituciones: el *Royal Australian Institute of Architects* y organizaciones como *The deafness forum of Australia* (“*The Hotel, Motel Accommodation Association (HMAA) Code of Practice*”); *Vision Australia* (“*Accessible Design for Public Buildings - Recommendations for people who are blind or vision impaired*”); y *Australian Human Rights and Equal Opportunity Commission* (“*Advisory notes on access to premises*”).

El *HMAA Code of Practice* -realizado por el *Deafness Forum of Australia*-pretende dar pautas para adaptar los hoteles ya hacerlos accesibles para personas con discapacidad auditiva, ya que son, normalmente, las más olvidadas en las normativas oficiales.

La asociación *Vision Australia* formuló el “*Accessible Design for Public Buildings: Recommendations for people who are blind or vision impaired*”, este documento pretende crear un ambiente favorable a las necesidades de las personas ciegas o con dificultades visuales, teniendo siempre presente principios como la independencia, dignidad y seguridad de estas personas. Los mecanismos que llevan a incentivar la aplicación de los criterios de accesibilidad en los establecimientos hoteleros aplican un punto de vista comercial. Es decir, justifican la inversión en adaptaciones por los beneficios económicos futuros que estas generan gracias al aumento de clientes

potenciales, o la reducción del riesgo de accidentes con la consecuente baja en la prima del seguro.

En resumen, la gran carencia de la normativa australiana en relación con la accesibilidad en establecimientos hoteleros se refleja en la falta de concreción y la ausencia de criterios específicos en espacios como las habitaciones adaptadas. Lo anterior puede dar pie a la ausencia de accesibilidad real, ya que la implementación de los criterios no oficiales se limita a la buena voluntad de los encargados del sector ante la ausencia de una exigencia legal. Al parecer la competencia de la Disability Discrimination Commission busca paliar este efecto, al ofrecer no sólo seguimiento a las quejas de los usuarios, sino al asesoramiento al interponer demandas en temas como discriminación derivada del trato recibido, o la presencia de barreras arquitectónicas en los inmuebles. Es por ello que la aprobación del “Guidelines to the Disability Standards for Access to Premises” aportará no sólo una renovación de la norma existente, sino la reafirmación de los criterios hasta ahora no oficiales.

Estados Unidos de América:

La normativa analizada en materia de accesibilidad de los Estados Unidos de América es:

- *American with Disabilities Act (ADA)*
- *ADA Standards for Accessible Design*
- *ADA Checklist for New Lodging Facilities*
- *Common ADA problems at Newly Constructed Facilities*
- *American with Disabilities Act guide for places of Lodging: Serving Guests who are blind or who have low vision.*

Una de las características principales de la normativa americana, es que al tener su origen en un sistema de jurisprudencia, se asegura su **constante actualización**. Esa es la principal razón por la que desde su constitución como ley en 1990, el *American with Disabilities Act (ADA)* ha sufrido numerosas modificaciones y reformas buscando cumplir su objetivo de eliminar cualquier tipo de barreras para que las personas con algún tipo de discapacidad puedan participar al 100% en todos aquellos aspectos que componen el “estilo de vida americano”(sic). Es decir, que integra en su campo de acción temas de empleo, alojamiento, establecimientos comerciales, tecnología de la información, telecomunicaciones, vivienda, educación, transporte, etc.

El ADA se divide en cinco títulos que son:

- Título I: Empleo
- Título II: Servicios públicos (autobuses públicos, parques, escuelas y universidades públicas, instalaciones del gobierno, etc.).
- Título III: Establecimientos públicos (hostelería y restauración, centros comerciales, centros sociales, etc.).
- Título IV: Telecomunicaciones.

- Título V: Varios (inmunidad estatal, tarifas de abogados, leyes federales y estatales, etc.).

Referente a establecimientos hoteleros (Título III), todos aquellos diseñados o construidos después del 26 de febrero de 1993 deben ser accesibles para las personas con discapacidad. Para cumplir esto, las instalaciones deberán cumplir los Estándares de Diseño Accesible (*ADA Standards for Accessible Design*) publicados por el Departamento de Justicia, encargado de la aplicación del ADA, que contienen en detalle los requerimientos técnicos de la normativa.....

Referente a las condiciones de accesibilidad en lo hoteles, cabe destacar que, a diferencia de la normativa de otros países, los criterios técnicos toman en cuenta una serie de combinaciones posibles a partir del tipo de maniobra a realizar (aproximación frontal o lateral) para utilizar el mobiliario y el equipamiento del hotel. Es decir, los criterios para la colocación de las estanterías, las barras de los armarios, los espacios libres alrededor de la cama y la ubicación de los controles de los mecanismos eléctricos dependerán del diseño del entorno para de esta forma asegurar la accesibilidad real en las habitaciones. Todos los mecanismos de accionamiento, picaportes, cierres de seguridad e interruptores deben ser operables con una mano sin necesidad de girar la muñeca para simplificar su utilización por personas con debilidad muscular o problemas de coordinación.

En este mismo sentido, los criterios técnicos para el cuarto de baño de las habitaciones pretenden incluir la mayoría de combinaciones posibles dependiendo del mobiliario al que se pueda tener acceso: bañeras, duchas adaptadas, y duchas tipo “roll-in shower”. Además de variar en dimensiones, la diferencia principal entre estas dos últimas, es que una *roll-in shower* incorpora una ducha con mango ajustable, mientras que la segunda cuenta con una ducha empotrada con rociador (“teléfono”). El resto de condiciones es similar, independientemente de si se trata de ducha o bañera: no deberán tener puertas ni imperfecciones en el suelo, contarán con un asiento de características específicas, la tubería deberá estar aislada, superficie de material antideslizante, barras de sujeción, etc. Las siguientes imágenes ilustran las diferencias entre estos dos equipamientos:



Ducha accesible



Roll-in shower

Es claro que el objetivo del ADA y la normativa derivada de ella es que los espacios sean accesibles para todo tipo de usuarios, independientemente de su condición. Es por ello que incorpora elementos de accesibilidad vigentes no sólo para los usuarios en silla de ruedas, sino para aquellos con discapacidad sensorial o con dificultad de movimiento, por lo que en términos de habitaciones adaptadas obligatorias toma en cuenta el tipo de usuarios al que van dirigidas. De esta forma establece el número de habitaciones accesibles, accesibles con *roll-in shower*, y habitaciones para personas con deficiencia auditiva, como se puede ver en la siguiente tabla:

Determinación del total de habitaciones adaptadas de acuerdo con el ADA.
Estados Unidos de América, 2006.

| Habitaciones Totales | Habitaciones adaptadas con ducha accesible (A) | Habitaciones adaptadas con Roll-in Shower (B) | Habitaciones para huéspedes con deficiencia auditiva |
|----------------------|--|---|--|
| 1 - 25 | 1 | 0 | 1 |
| 26 - 50 | 2 | 0 | 2 |
| 51 - 75 | 3 | 1 | 3 |
| 76 - 100 | 4 | 1 | 4 |
| 101 - 150 | 5 | 2 | 5 |
| 151 - 200 | 6 | 2 | 6 |
| 201 - 300 | 7 | 3 | 7 |
| 301 - 400 | 8 | 4 | 8 |
| 401 - 500 | 9 | 4 + (1 por cada 100 habitaciones sobre 400). | 9 |

| | | | |
|------------|----------------------------------|--|----------------------------------|
| 501 - 1000 | 2% del total de habitaciones | 5 + (1 por cada 100 habitaciones sobre 400). | 2% del total de habitaciones |
| 1001+ | 20 + (1 por cada 100 sobre 1000) | 6 + (1 por cada 100 habitaciones sobre 400). | 20 + (1 por cada 100 sobre 1000) |

El número TOTAL de habitaciones adaptadas para un determinado número total de habitaciones en un hotel (columna de la izquierda) está determinado por la suma de las columnas A y B.

El resto de espacios regulados, recuerda más a una normativa de seguridad de utilización que a una normativa de accesibilidad. Se incorporan criterios técnicos en materia de rampas, dimensiones mínimas y espacios de maniobra, pero por otro lado, incorpora una serie de exigencias¹¹ destinadas a evitar accidentes en los que cualquier usuario del establecimiento puede verse involucrado.

El mecanismo de cumplimiento de la norma es meramente coercitivo. Se basa, además de la existencia de auditorias e inspecciones, en la disposición de un certificado donde se dispone el cumplimiento del ADA. En principio, todos los establecimientos deberían tener un documento similar en recepción a disposición de los clientes o de cualquier otra persona que lo solicite para verificar la accesibilidad del inmueble. En caso de no tenerlo, de no saber dónde está, o de tenerlo y no cumplir con la normativa, puede ser el origen no sólo de una sanción, sino del cierre del establecimiento. Lo anterior, sin contar con las demandas derivadas de los clientes ante un incumplimiento, o ante un incidente agravado por la falta de accesibilidad del inmueble.

Para incrementar y mejorar la implementación del ADA, en 2001 el presidente George W. Bush promueve la *Nueva Iniciativa de Libertad* (New Freedom Initiative), consistente en un plan de acción con objetivos claros, buscando principalmente la integración al mercado laboral, la tecnología asistencial, a la vida diaria y a la educación a las personas con discapacidad, teniendo como principal medio de acción la colaboración entre los Departamentos de Estado. En este sentido, el Departamento de Justicia, cuenta con un programa específico de asistencia técnica para difundir su contenido y promover su correcta aplicación en la nación americana; así como un contacto directo con empresas a través del *ADA Business Connection*, que busca el acercamiento entre empresarios y personas con discapacidad para promover la eliminación de barreras en todos los espacios, lo que en cambio incrementará su mercado potencial. De acuerdo con el *“Harris Interactive Research Among Adults with Disabilities: Travel and Hospitality”* (2005)¹², cuatro millones de viajeros de negocios y veinte millones de viajeros de ocio tienen algún tipo de discapacidad, y viajan regularmente. Esto significa que **un 70% de las**

¹¹ Por ejemplo, todas las áreas del establecimiento deberán estar correctamente señalizadas; el diseño de las escaleras deberá ser tal que evite que las personas puedan golpearse la cabeza con la parte inferior de las mismas, o que los vestíbulos y pasillos deberán estar recubiertos por material antideslizante y lo suficientemente contrastado visualmente.

¹² Open Doors Organization (2005): “Harris Interactive Research Among Adults with Disabilities: Travel and Hospitality”, Chicago.

personas americanas con discapacidad son viajeros frecuentes, y por tanto, se hospeda en hoteles, moteles y otros. Cuando las personas con discapacidad viajan con amigos, colegas, y familiares, el gasto potencial de hospedaje crece exponencialmente.

De acuerdo con el documento “*Access for All: Five Years of Progress. A report from the Department of Justice on Enforcement of the Americans with Disabilities Act*”¹³, el Departamento de Justicia recibe numerosas quejas de personas con discapacidad sobre establecimientos de hostelería, por lo que han incrementado sus esfuerzos en este sector. Como resultado de estas quejas, y los acuerdos alcanzados entre diferentes grupos del sector y el Departamento, se ha logrado que hoteles operados por Motel 6 (600 establecimientos) cumplan los requerimientos del ADA y que el New York-New York Hotel en Las Vegas, Nevada, incorpore en sus 2023 habitaciones puertas de más de 80cm. para que los usuarios de silla de ruedas puedan no sólo utilizar las habitaciones adaptadas sino que se muevan libremente por el resto de habitaciones del hotel.

Las **quejas más frecuentes** de personas con deficiencia auditiva son debidas a la ausencia de teléfono de texto (TTY), alarmas visuales, relojes despertadores visuales o táctiles, y señalizaciones visuales dentro de la habitación. Mientras que las de personas con debilidad visual se deben principalmente a la negativa de admisión en el establecimiento a causa de los perros guía. El mismo documento señala que en ocasiones las adaptaciones no tienen que significar una inversión elevada por parte de la empresa, sino que pequeñas adaptaciones y acciones pueden cambiar significativamente la calidad de la atención de los huéspedes con necesidades especiales.

Reino Unido

La normativa referente a accesibilidad en hoteles es la siguiente:

- The Disability Discrimination Act 1995
- The Building Regulations 2000
- BS 5588 – 12:2004 Fire precautions in the design, construction and use of buildings.
- The Regulatory Reform (Fire Safety) Order 2005

El *Disability Discrimination Act* (DDA) es el documento base de la accesibilidad en el país y pretende prevenir la discriminación de personas con discapacidad, así como promover la igualdad de oportunidades. Ésta se aplica a todas las personas, entidades u organizaciones que provean bienes o servicios (públicos, privados o voluntarios) y determina la ilegalidad de la discriminación de personas con discapacidad. Respecto a los establecimientos hoteleros y aquellos que conforman el sector de hostelería, establece que se deberán hacer los ajustes necesarios para que éstos sean accesibles para cualquier tipo

¹³ Civil Rights Division, U.S. Department of Justice, 2006.

de usuario. Si existiesen barreras físicas, éstas deberán ser “*removidas, alteradas, o deberán ofrecer una alternativa a ellas*”.

La DDA considera los siguientes elementos como sujetos a barreras físicas potenciales:

- Escaleras;
- Ascensores;
- Entradas y salidas de edificios (incluyendo itinerarios de evacuación)
- Puertas interiores y exteriores;
- Baños y vestuarios;
- Muebles;
- Teléfonos y mobiliario de atención al público;
- Pavimentos;
- Señalización.

Sobre cada uno de estos elementos señala las dimensiones y características que se han de cumplir para su correcta accesibilidad.

Considera necesaria la existencia de empleados preparados que sepan cuándo y cómo ayudar, así como la disponibilidad de información en audio para personas ciegas o con deficiencia visual. Pero no hace ninguna mención a cómo debería ser el proceso de conversión o el tipo de acciones a emprender por parte de los establecimientos para considerarse accesibles.

Cabe destacar que los huéspedes que necesitan esta clase de “servicios adicionales” no deberán pagar una tarifa adicional por su utilización, ya que es obligación del hotel y en caso de que no se cumpliera, el huésped tiene derecho a quejarse y, en su caso, iniciar un proceso judicial contra el establecimiento. A diferencia de la normativa nacional, la DDA se aplica a cualquier persona que tenga dificultades para utilizar determinadas infraestructuras o servicios, desde personas con asma o alergia hasta personas con algún tipo de discapacidad.

El *Nacional Accessibility Scheme* (NAS), es un documento más específico en cuanto a criterios técnicos se refiere, llamando la atención de los responsables hacia las áreas más problemáticas de los hoteles y proveyendo información útil a través de las “Maneras fáciles de mejorar la accesibilidad y la calidad”, que es una pequeña guía informativa sobre cómo proceder y qué hay que saber para mejorar la accesibilidad desde una perspectiva de calidad e incentivos.

El NAS también establece el número de habitaciones adaptadas en los establecimientos, y sus características, así como los dispositivos a disposición de los clientes en caso de que existan barreras de comunicación o debilidad sensorial. Sugiere también que debe existir una conciencia de que los huéspedes con algún tipo de discapacidad no deben ser tratados de forma diferente o menos favorable que el resto de los usuarios. Por ello, además, da una serie de consejos en el trato a los usuarios¹.

A pesar que el NAS da una serie de consejos y criterios técnicos sobre la accesibilidad en los establecimientos, es el “*Code of Practice on Access and*

Mobility” el que los desarrolla en detalle, referidos a los diferentes espacios, e incluyendo una serie de recomendaciones, dibujos y esquemas para facilitar su aplicación y evitar posibles confusiones o errores.

Como ya se había comentado la normativa del Reino Unido hace énfasis en las buenas prácticas y la formación del personal de los establecimientos. Y esto está basado no sólo en la necesidad de cumplir la legislación vigente, sino en la existencia de un claro interés de mercado, basado en que al menos 10 millones de habitantes tienen algún tipo de discapacidad. En este sentido, el NAS defiende que “adaptar los hoteles es un buen negocio” ya que 14 % de los europeos que hacen turismo en Inglaterra tienen algún tipo de discapacidad y además estas personas suelen viajar con acompañantes, por lo que hay buenas perspectivas para este mercado.

En materia de seguridad, los documentos “*BS 5588 – 12:2004 Fire precautions in the design, construction and use of buildings*” y “*The Regulatory Reform (Fire Safety) Order 2005*” contienen los criterios técnicos que deben cumplir las edificaciones en prevención de incendios y seguridad de los usuarios. Específicamente, la parte 8 del documento BS 5588 se aplica a los medios de evacuación de las personas con movilidad reducida, y determina que es fundamental identificar las necesidades de cada persona y tomar las medidas apropiadas para su ayuda. No establece un proyecto de evacuación ya que considera que cada caso es único y por ello cada hotel debe adaptarse como considere más adecuado, siempre que se respeten las normativas de accesibilidad. Sin embargo, establece que la **formación** del personal del hotel es necesaria y obligatoria para que los empleados sepan cómo actuar en caso de emergencia, y la forma en que pueden ayudar a personas con necesidades especiales en estos casos.

Por otra parte señala que es necesario establecer un esquema de evacuación teniendo en cuenta la naturaleza y el número de clientes potenciales con alguna discapacidad e itinerarios a recorrer, ya que la evacuación de las personas que necesitan una atención especial debe ser prioritaria al resto de los usuarios.

En balance, la normativa del Reino Unido no sólo habla de la adaptación física de hoteles, sino de la necesidad de formación de los empleados para eliminar barreras de comunicación y mentales que puedan dar pie a la discriminación de las personas.

Esta formación va encaminada a saber reaccionar en caso de emergencia y evacuación de personas con movilidad reducida, así como a relacionarse con los huéspedes con necesidades especiales en el día a día.

Además de lo anterior, llama la atención que el enfoque de los documentos que pretenden incentivar la accesibilidad de los espacios no sólo se limita a señalar los beneficios hacia el cliente, sino hacia el mismo negocio a través de mayores ganancias potenciales. Sin embargo, los incentivos finales de aplicación de la norma son principalmente coercitivos, dado el seguimiento de las quejas y la posibilidad de entablar una demanda judicial contra los establecimientos.

1.3.- Conclusiones

Después de analizar la normativa autonómica e internacional, podemos obtener algunas conclusiones principales, que nos ayuden a comprender las carencias en el cumplimiento de la normativa de los establecimientos hoteleros en España.

Sobre la normativa en España

Una vez analizada la normativa por Comunidad Autónoma y de resultados de los análisis cruzados realizados podemos confirmar la existencia de ciertos problemas de diseño y compatibilidad entre las principales normativas, que inciden sobre las características de los establecimientos hoteleros. No es posible determinar en qué proporción inciden estos problemas sobre el nivel de aplicación práctico de la normativa de accesibilidad, pero es razonable pensar que si un 44,4% de los arquitectos declara que esta normativa tiene problemas de aplicación (Alonso 2002: 89), buena parte de la causa pueden ser los conflictos e insuficiencias detectados. Por otra parte, la existencia de una norma diferente, con criterios diferentes, en cada Comunidad Autónoma, en un negocio cuya escala es, como mínimo, nacional, resulta bien poco favorecedor de su cumplimiento.

| Áreas | ANDALUCÍA | CANARIAS | CATALUÑA | MADRID | PAIS VASCO |
|----------------------------------|--------------------------|---------------------|----------------------|--------------------------|---------------------|
| <i>Exteriores</i> | | | | | |
| Escaleras | - | - | - | - | |
| Rampas (interiores y exteriores) | - | Multiplicidad (C.1) | - | Multiplicidad (M.1) | Multiplicidad (P.1) |
| Aparcamiento | - | - | Multiplicidad (Ct.1) | - | - |
| <i>Interiores</i> | | | | | |
| Características Generales | - | - | | - | Multiplicidad (P.2) |
| Puertas y huecos de paso | - | - | - | - | - |
| Escaleras | Multiplicidad (A.1) | Multiplicidad (C.2) | - | - | - |
| Ascensores | - | - | - | - | |
| Aseos Públicos | - | - | - | - | - |
| <i>Habitaciones adaptadas</i> | | | | | |
| Interior de las Habitaciones | Ausencia criterios (A.2) | - | - | Ausencia criterios (M.2) | - |
| Cuarto de baño | Ausencia criterios (A.3) | - | - | Falta concreción (M.3) | - |

Lo más destacable en este análisis comparativo se presenta en la tabla anterior, donde se muestra que la multiplicidad de criterios es el conflicto más habitual entre las normativas autonómicas relativas a accesibilidad, turismo y seguridad. No existe, se desconoce o no se aplica un criterio técnico único que determine características homogéneas para, por ejemplo, una rampa, lo que indudablemente desincentiva a cualquier agente del sector respecto al cumplimiento de la normativa que tenga que acometer su elaboración. Esto ocurre en menor medida en las escaleras y otros elementos de manera más aislada.

En segundo lugar destaca la ausencia de criterios técnicos para el diseño de baños y habitaciones, que se da especialmente en dos comunidades: Madrid y Andalucía.

La falta de homogeneización de los criterios técnicos a nivel nacional no sólo se refiere a características técnicas y mecanismos de comprobación, sino incluso al número de habitaciones adaptadas y al cómputo del número de plazas de aparcamiento adaptadas, de acuerdo a la normativa vigente. El siguiente cuadro muestra el número de habitaciones adaptadas que la normativa de accesibilidad requiere en cada Comunidad Autónoma, según el número de habitaciones del hotel:

| Habitaciones adaptadas | Comunidad Autónoma (Nº total de habitaciones adaptadas exigidas por la normativa) | | | | |
|-------------------------------------|--|-----------------|-------------------------|-----------------|---------------------------|
| | Andalucía | Canarias | Cataluña ⁽¹⁾ | Madrid | País Vasco ⁽²⁾ |
| 1 | 1-65 | 30-60 | | 20-50 | 1-50 |
| 2 | 66-150 | 61-100 | 50-100 | 51-100 | |
| 3 | 151-300 | 101-150 | | 101-150 | |
| 4 | | | 101-150 | | |
| 5 | | | | | |
| 6 | | | 151-200 | | |
| Añadir 1 unidad adicional por cada: | 100 habitaciones | 50 habitaciones | | 50 habitaciones | 50 habitaciones |

Andalucía: Decreto 47/2004, de 10 de febrero, de establecimientos hoteleros.

Canarias: Decreto 227/1997, de 18 de septiembre por el que se aprueba el reglamento de la Ley 8/1995, de 6 de abril, de accesibilidad y supresión de barreras físicas y de la comunicación.

Cataluña: Decreto 195/1995, de 24 de marzo, de desarrollo de la Ley 20/1991, de 25 de noviembre, de promoción de la accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas, y de aprobación del Código de Accesibilidad.

Madrid: Ley 1/1999, de de Ordenación del Turismo de la Comunidad de Madrid; Decreto 159/2003, de 10 julio, de Ordenación de Establecimientos Hoteleros de la Comunidad de Madrid

País Vasco: Decreto 102/2001, de 29 de mayo, por el que se establece la ordenación de los establecimientos hoteleros.

⁽¹⁾ Más de 200 habitaciones: 8 habitaciones adaptadas

⁽²⁾ En una de cada 10 plazas o fracción se dispondrá de las ayudas técnicas necesarias para personas con dificultad en la comunicación

Las discrepancias que se observan en el cuadro para un mismo tipo de hotel no solo afectan a las características y el diseño de las habitaciones adaptadas, sino a las características de los establecimientos en general. Las entrevistas realizadas a directores y la realidad observada, con un % de incumplimiento

nos permiten comprobar que son pocos los que conocen de qué número de habitaciones adaptadas debería disponer su hotel.

En cuanto a las normativas que son origen del conflicto de multiplicidad, los casos más frecuentes son los de las normas de accesibilidad y seguridad.

Por otro lado, la accesibilidad de espacios y servicios no se resuelve con solo incorporar una rampa o al cambiar el pomo de una puerta; la accesibilidad conlleva no sólo la ausencia de barreras físicas, sino también de comunicación y mentales. Los criterios técnicos de las normas, se centran mucho en las necesidades de movilidad de las personas usuarias de silla de ruedas, pero adolecen en general de falta de consideración a las necesidades de las personas con discapacidad sensorial. En este sentido, la normativa del País Vasco es la más completa, siendo además, la única normativa que incorpora elementos como alarmas para casos de caída en los aseos, y elementos de diseño y distribución en las habitaciones y áreas comunes (ausencia de columnas o pilares, espejos de seguridad para maniobras, mobiliario de bordes romos, etc.).

En general la normativa española no incide sobre las buenas prácticas ni sobre la necesidad de formación en las instituciones, lo que se reserva a la buena voluntad de cada uno de los establecimientos. En la mayoría de casos, la falta de claridad y didáctica de la norma al momento de listar los criterios técnicos puede derivar en una incorrecta aplicación. Esto podría solucionarse mediante la inclusión de gráficos o ejemplos prácticos a modo de guía o anexo de la normativa misma como se hace en Estados Unidos o el Reino Unido.

Por otra parte, de acuerdo con la nueva normativa incorporada en el Código Técnico de Edificación 2006, aplicable a edificios nuevos y a aquellos que sufran remodelaciones, la normativa de seguridad de incendios aplicable en los espacios donde se ubiquen las habitaciones adaptadas deberá ser, no la de un hotel, sino la de un hospital¹⁴. Lo anterior afecta el tipo de materiales utilizados y la resistencia de los mismos, así como la constitución de esta zona como sector de incendio independiente respecto al resto del inmueble. Este tipo de medidas, más que simplificar la aplicación de las normas, plantean un mayor grado de dificultad respecto a la aplicación de las mismas y los incentivos por cumplir la norma en los establecimientos.

¹⁴ “A efectos de este DB (Documento Básico) deben tenerse en cuenta los siguientes criterios de aplicación: ... 3. A los edificios, establecimientos o zonas de los mismos cuyos ocupantes precisen, en su mayoría, ayuda para evacuar el edificio (residencias geriátricas o de personas discapacitadas, centros de educación especial, etc.) se les debe aplicar las condiciones específicas del uso Hospitalario...”. Código Técnico de Edificación. Documento Básico SI. Seguridad en caso de incendio, página 4.

Sobre la normativa internacional

Una vez finalizado el análisis de la normativa internacional, podemos afirmar que un punto clave en la aplicación y efectividad de las normas en otros países es, sin duda, el control y las verificaciones de las mismas. En los cuatro casos analizados, el incumplimiento de la norma implica una serie de sanciones más allá de las económicas, ya que pueden significar el cierre del establecimiento. También se realiza el seguimiento de las quejas presentadas por usuarios, que en casos como el australiano, pueden derivar en una demanda legal asesorados por dependencias gubernamentales.

Otro punto clave, es el enfoque en términos de difusión de la normativa entre los profesionales del sector. Ejemplo de ello, son los documentos del Reino Unido que buscan promover la accesibilidad basados en la expectativa de mayores ganancias futuras, ante el incremento del mercado potencial del establecimiento adaptado. Si bien es cierto que no podemos afirmar que el enfoque comercial que se le ha dado a algunos documentos oficiales que buscan impulsar la aplicación de la normativa se cumplirá en un cien por cien, lo que sí es cierto es que las personas que se pueden beneficiar de las habitaciones y espacios adaptados son más numerosas de las que normalmente se toman en cuenta, y en las que se basan para hacer esta afirmación.

El sistema de documentos de tipo check-list parece ser un instrumento efectivo de difusión de la normativa, al mismo tiempo que permite una autoevaluación sobre las condiciones de accesibilidad existentes. En los cuatro casos analizados, y ya fuera por iniciativa oficial o de las asociaciones de personas con discapacidad, el check-list es difundido en el sector de la hostelería buscando además del conocimiento, la concienciación sobre la norma.

Además de lo anterior, la existencia de un certificado de cumplimiento de los criterios de accesibilidad a disposición de inspectores, usuarios y cualquier persona que lo solicite, representa una evaluación periódica de las condiciones del inmueble. Esta iniciativa aplicada en los Estados Unidos obliga al cumplimiento de la norma no sólo en la teoría sino en la práctica, ya que si se cuenta con el certificado, pero las condiciones del establecimiento no son las que se manifiestan, daría lugar a una serie de repercusiones legales y económicas por la inconsistencia en la información.

Otro punto importante son los incentivos públicos que se otorgan en Alemania a los establecimientos para incorporar adaptaciones. El principal resultado, es no sólo el cumplimiento de la norma, sino la difusión y el incremento del interés por aplicar la misma. Estos no sólo pueden materializarse en términos monetarios por parte de la Administración, sino en términos de publicidad gratuita, difusión internacional a través de las oficinas de turismo, agencias especializadas, etc.

En contraste con el caso español, podría ser recomendable adoptar una clasificación de las habitaciones adaptadas existentes según el tipo de usuario,

como hacen en Alemania, para conocer de primera mano la accesibilidad real del establecimiento y no la hipotética, incrementando así no sólo la satisfacción del cliente, sino el conocimiento por parte del mismo gremio de la capacidad de los establecimientos. Lo anterior, sin contar la necesidad de inspecciones que, más que buscar un elemento coercitivo para la aplicación de la norma, represente un instrumento de proposición y una vía abierta de comunicación entre las autoridades y el sector.

Finalmente, cabe destacar la visión y el enfoque de los beneficiarios de los criterios de accesibilidad que no limita el ámbito de aplicación a las personas con algún tipo de discapacidad o personas mayores, pues lo amplía explícitamente a mujeres embarazadas, personas con algún tipo de alergia, asma, etc. Con ello el concepto de accesibilidad universal va más allá de la construcción de rampas e instalación de pasamanos, y pretende una total ausencia de barreras.

Glosario de términos utilizados en las normativas

Sector de incendio: recinto delimitado por elementos resistentes al fuego de un grado determinado y que encierra una o varias actividades definidas por un uso único.

Sector de incendio independiente: es aquel que cumpliendo el concepto de sector de incendio tiene su acceso directamente desde el exterior o a través del vestíbulo de independencia.

Accesibilidad: Conjunto de características de las infraestructuras, del urbanismo, los edificios, establecimientos e instalaciones el transporte o las comunicaciones que permiten a cualquier persona su utilización y disfrute en condiciones de seguridad.

Barreras: Todas aquellas trabas u obstáculos físicos o sensoriales, que limitan o impiden el normal desenvolvimiento o uso de los bienes y servicios por las personas con discapacidad.

Edificios, establecimientos o instalaciones de concurrencia pública: Aquellos que son susceptibles de ser utilizados por una pluralidad indeterminada de personas para la realización de actividades de interés social, recreativo deportivo, cultural educativo comercial administrativo, asistencial, residencial, religioso, sanitario u otras análogos o por el público en general.

Cambio de actividad: El que, aun manteniendo el uso anterior, implique otros servicios o prestaciones diferentes que puedan suponer alteraciones de aforo o afluencia de público.

Obras de reforma: El conjunto de obras de ampliación, mejora, modernización, adaptación, adecuación o refuerzo de un bien inmueble ya existente.

Instalaciones: Las construcciones y dotaciones, permanentes o efímeras, abiertas y descubiertas total o parcialmente, destinadas a fines deportivos, recreativos, culturales comerciales u otros.

Ayuda técnica: Cualquier medio o sistema que, actuando como intermediario entre la persona con discapacidad y el entorno, posibilita la eliminación o minoración de cuanto dificulte su autonomía o desarrollo personal.

Espacios de utilización colectiva: Aquellos que pueden ser utilizados por una o más personas y su uso no está limitado o restringido.

II.- La accesibilidad en el mercado Turístico-Hotelero: situación y perspectivas

2.1.- El turismo de las personas mayores y con discapacidad

El éxito en organizar un viaje y obtener experiencias positivas aporta ocio y diversión, pero también autoconfianza e interés por seguir haciendo turismo. La industria del turismo puede, ciertamente, jugar un papel importante para favorecer este proceso. (Yau, McKercher & Packer, 2004)

Europa es y, de acuerdo con las previsiones de la Organización Mundial del Turismo, seguirá siendo, el destino turístico más importante, así como la región que más turismo genera en el mundo. Las siguientes notas caracterizan el mercado turístico europeo y las consecuencias de la evolución demográfica y crecimiento de la población con discapacidades que se viene registrando. Proceden de dos documentos recientes de análisis del mercado turístico y la discapacidad, uno financiado por la Comisión Europea (Leidner and Bender 2004), y el otro encargado por el Ministerio de Economía y Trabajo de Alemania (BMWA 2004):

Un 97% de las empresas pertenecientes al sector turístico pertenecen al grupo de hoteles, restaurantes o cafeterías, siendo la mayoría explotaciones familiares o pequeñas y medianas empresas.

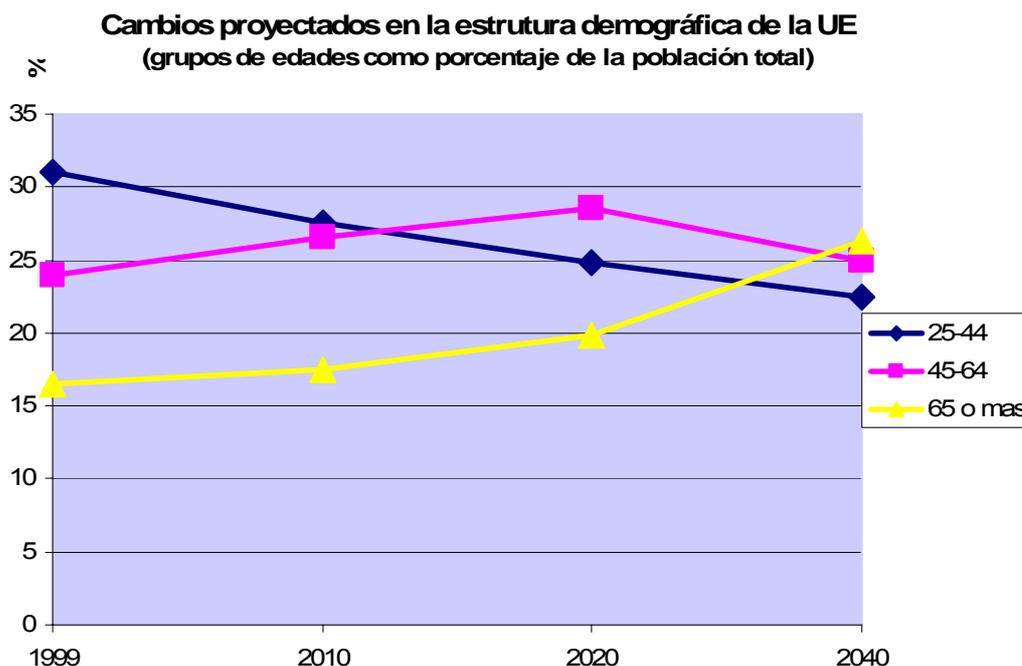
La población mayor de 65 años aumentará desde el 16,2% en 1999 a 26,3% en 2040.

Los turistas mayores dedican cada vez estancias más largas en destinos turísticos con agradables condiciones de vida, en particular en el sur de Europa, fuera de temporada.

De acuerdo a los registros oficiales la población con discapacidades en Europa asciende al 9% del total, es decir, 33,8 millones de personas.

La proporción de personas con discapacidad o limitaciones funcionales es mayor en las edades avanzadas. El grupo de edad de más de 75 años y casi se doblará desde el 7,5% en 2003 al 14,4 % en 2040.

Las personas que tienen algún tipo de discapacidad permanente se calculó en el 25%, 94 millones, en 2000 (ibid.).



Fuente: Leidner, Rüdiger and Bender, Marion (2004)

Estudios basados en encuestas muestran que muchas personas con discapacidad no salen de vacaciones; no a causa de falta de presupuesto, sino por la existencia de demasiadas barreras.

Este panorama muestra que existe una demanda insatisfecha por parte del mercado; demanda que es mayor si consideramos que buena parte de las personas con discapacidad no suelen viajar solas.

El gasto medio en viajes de cada viajero en Alemania durante 2002 ascendió a 818€; el de los viajeros con discapacidad a 945€

Touche et al (1993) estimaron que el número de personas discapacitadas con capacidad financiera y física para viajar –viajes con un día de duración- era de 22 millones, de los cuáles 15 serían viajes domésticos y 8 al extranjero. De ahí derivan una demanda potencial de pernoctaciones de 351 millones que, considerando la presencia de acompañantes se podría elevar a 630 millones.

La estimación de Touche de asignar estadísticamente 0,5 personas acompañantes por viajero con discapacidad se ve refrendada en el estudio de Neumann para BMWA (2004) sobre una encuesta a más de 4000 personas con discapacidad en Alemania, de donde se deduce que en 52% de estas personas viajan con acompañante.

Puesto que los deseos y motivos de este grupo de personas son tan diversos como el de los turistas en general, una estrategia de desarrollo de un segmento de mercado específico, “turismo para las personas con discapacidad” puede ser

arriesgado dados sus costes y la necesidad de retorno financiero. Una alternativa mejor para abrir este mercado potencial sería adaptar la oferta de modo que nadie quede excluido por su edad o limitaciones (Turismo para Todos).

Las barreras que las personas con discapacidades –temporales o permanentes-encuentran, les previene de viajar, perdiéndose un considerable potencial de mercado (además, claro está, de la pérdida de disfrute de esos viajeros) . El estudio de Alemania citado (BMW, 2004) a partir de los datos obtenidos en la encuesta a 4.401 personas con discapacidad también encontró que un 37% de los encuestados habían dejado de viajar en algún momento a causa de la falta de accesibilidad en instalaciones, equipamientos y servicios. Un 17,3% de los que viajan a países extranjeros lo hacen por que las instalaciones de destino son accesibles, y el 48,4% indica que viajaría más y estaría dispuesto a gastar más (12,5 €/día) si hubiera disponibles más instalaciones accesibles. Otras conclusiones relevantes del estudio son las siguientes:

- Estas personas viajan menos que la media de la población
- Viajan en toda temporada
- Su gasto por viaje es elevado
- La proporción de viajes en el propio país es más elevada que la media
- El 52% viaja acompañado
- Las mayores barreras se dan en relación con la participación en actividades culturales, desplazarse por la zona de destino, excursiones y actividades deportivas.

Alonso y Dinarés (2006) analizaron la incidencia de la accesibilidad en el mercado turístico considerando aspectos específicos que demandan las personas con discapacidad en España, y que resultan coincidentes en buena medida con los estudios vistos. Un aspecto relevante es el de la información previa al viaje, que para estos colectivos procede más de las fuentes directas (experiencia previa o “boca a boca”) y adquiere una importancia extraordinaria.

Finalmente, una radiografía de la situación de la accesibilidad hotelera se presenta en el Libro Verde: La Accesibilidad en España (Alonso et al. 2002), donde se desarrolla una metodología de análisis y se presentan los datos de la evaluación de 431 establecimientos hoteleros de 4 y 5 estrellas y Paradores Nacionales, desarrollada por la asociación ALPE Turismo para Todos. Los resultados muestran, entre otros, que el 82,3% de los hoteles son inaccesibles para una persona en silla de ruedas de manera autónoma, y un 45% para personas con muletas.

Para revertir este estado de cosas y favorecer las transformaciones necesarias en el sector es importante argumentar a partir de datos y estudios recientes sobre tendencias, como los antes reflejados y el que se presenta a continuación.

10 RAZONES PARA HACER ACCESIBLE UN DESTINO TURÍSTICO

Tomado de Morelli et al (2004) Accessible Destination. Proyecto EU.FOR.ME, financiado por la Comisión Europea.

1. Un volumen de mercado significativo. El grupo objetivo (target group) constituido por las personas con discapacidad y mayores es un mercado de gran potencial aún poco conocido.
2. El incremento de la demanda potencial. La presencia de personas que acompañan a los clientes con necesidades especiales crea un efecto multiplicador que aumenta la demanda potencial.
3. Mercado en crecimiento. La población europea envejece, y con ella crece ese grupo objetivo: los mayores.
4. Oportunidad para desarrollar el turismo doméstico. Las personas con discapacidad tienden a viajar más por el interior del país que por el extranjero, donde temen encontrarse con mayores barreras.
5. Cuidado del cliente. La oferta de vacaciones sin barreras satisface las necesidades de las personas con discapacidades. Estos clientes pueden ser más fieles y convertirse en un buen canal de marketing a través del boca-a-boca.
6. Posibilidad de negocio fuera de temporada. Los turistas con necesidades especiales suelen preferir viajar durante la temporada baja.
7. Efectos positivos también para otros grupos objetivo. Tales como familias con niños o abuelos, o aquellos que tienen limitaciones temporales.
8. Mayores beneficios también para los residentes. Hacer un destino accesible beneficia, en primer lugar a los que allí residen.
9. Aumenta el nivel de conocimiento. Cuando se sabe que hay servicios y paquetes plenamente accesibles, se corre la voz rápidamente entre la población.
10. Diferenciación y ventaja competitiva. El diseño para todos puede ser la base de acuerdos entre tour operadores y proveedores de servicios. La accesibilidad puede aportar ventajas competitivas frente a los competidores.

A nivel nacional o comunitario, un aumento de competitividad sólo se puede desarrollar informando a todos los agentes sobre las tendencias en la demanda, como los cambios derivados del envejecimiento y sus consecuencias, la sostenibilidad, etc. Una experiencia positiva de viaje genera confianza y motiva a la persona a viajar con mayor frecuencia. Por el contrario, una experiencia negativa puede inhibir la actividad turística futura, especialmente si la persona no está física o psicológicamente preparada (Yau, McKercher & Packer, 2004).

Todas estas perspectivas favorables para el turismo de personas mayores y con discapacidad, y la mejora de accesibilidad tiene su traslación inmediata al mundo hotelero, como se muestra en el siguiente apartado.

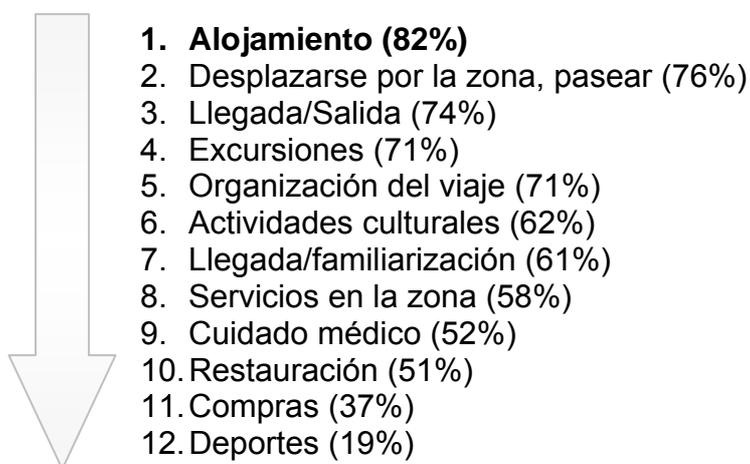
2.2.- El papel del hotel en el turismo accesible

Al hablar de accesibilidad en un espacio o entorno es conveniente considerar siempre la vinculación de los elementos objeto de análisis con los que se sitúan antes y después en una cadena de acciones lógicas.

Por ello, al hablar de accesibilidad en hoteles hay que considerar las condiciones que reúnen los medios de transporte desde/hacia el hotel, el inmediato entorno urbano y los destinos de ocio, turismo o trabajo que justifican su existencia. El óptimo sería que los servicios turísticos y residenciales que ofrece el hotel estuvieran relacionados con los que presta el entorno urbano y de servicios en que se asienta.

El objeto de este trabajo, en cambio, no es analizar los componentes de accesibilidad en el turismo, sino exclusivamente en el negocio hotelero

Partiendo de que la accesibilidad es una cadena, el alojamiento en un hotel o similar es sólo un eslabón del conjunto de servicios turísticos que han de estar enlazados para que la experiencia de viaje llegue positivamente a su fin. Las encuestas realizadas para el documento Economic Impulses of Accesible Tourism for All (BMW, 2004) permiten ordenar el grado de importancia que las personas con discapacidad conceden a los componentes del servicio turístico, a la hora de escoger sus destinos de vacaciones:



Por tanto, las personas con limitaciones funcionales conceden la mayor importancia al alojamiento entre la cadena de servicios que se precisan en el viaje. Entre el rango de posibles opciones de alojamiento, este estudio demuestra que los hoteles son dominantes: 57,8% de los que salen de vacaciones y 51,6 % de los que salen de fin de semana los prefieren a otro tipo de establecimientos.

La importancia de los distintos espacios del hotel

Algunos pueden considerar que las necesidades de las personas con discapacidad en relación al hotel se pueden circunscribir a determinados

espacios, o que existen servicios que no son prioritarios para estos colectivos. Encuestas realizadas en España con motivo de la realización del Libro Verde permiten caracterizar los espacios cuya accesibilidad es más importante para el colectivo de personas con discapacidad.

Importancia que dan las personas con discapacidad a elementos de los hoteles/hostales en estancia larga

Significado escala: 0 = Nada, 3 = Poco, 6 = Mucho, 10 = Imprescindible

| Elemento | Media población | 1* | 2 | F | 8 | Silla de ruedas |
|--------------------------|-----------------|------------|----------|----------------|------------|-----------------|
| Entrada accesible | 7,2 | 5,6 | 6,1 | 7,6 | 9,1 | 8,6 |
| Habitación accesible | 7,2 | 5,1 | 6,7 | 7,6 | 8,4 | 8,5 |
| Aseo público adaptado | 7,1 | 4,7 | 7,1 | 7,3 | 8,4 | 8,2 |
| Ascensor adaptado | 7,1 | 5,1 | 6,1 | 7,4 | 9,1 | 8,7 |
| Entorno urbano accesible | 6,9 | 4,0 | 7,1 | 7,4 | 7,3 | 7,9 |
| Hall o Lobby accesible | 6,8 | 5,6 | 5,6 | 7,1 | 8,8 | 8,1 |
| Baño privado adaptado | 6,3 | 4,2 | 5,0 | 7,2 | 7,3 | 8,2 |
| Restaurante accesible | 6,2 | 3,4 | 6,1 | 6,6 | 7,9 | 7,3 |
| Cafetería accesible | 5,9 | 3,1 | 6,1 | 6,2 | 7,1 | 6,8 |
| Parking accesible | 5,1 | 4,3 | 3,0 | 6,2 | 5,4 | 6,6 |
| Adaptaciones auditivas | 4,2 | 3,1 | 7,1 | 3,6 | 2,8 | 3,8 |
| Adaptaciones visuales | 4,0 | 3,1 | 5,7 | 3,8 | 2,7 | 4,1 |
| <i>Tamaño muestral</i> | <i>190/221</i> | <i>8/9</i> | <i>7</i> | <i>100/116</i> | <i>6/8</i> | <i>69/81</i> |

*1=Deficiencias mentales, 2=Defic. visuales, F=Defic. físicas sin usuarios silla 8= Otros (Según INE, 1999)

Nota: Con fondo gris los considerados *muy importantes* o *imprescindibles*.

Fuente: Encuesta de “Accesibilidad y Edificación”. Proyecto ACCEPLAN. Publicado en Alonso et al. (2002)

Vemos que los espacios y prestaciones considerados muy importantes o imprescindibles para la estancia por parte de las personas con discapacidad cubren todos los ámbitos del hotel, los privados, pero incluso aún más los de uso público.

2.3.- Condicionantes de la Accesibilidad en los Hoteles

Proceso Empresarial y Agentes del Negocio Hotelero

Con independencia de lo que establezca la normativa y de la eficiencia en los procesos de control público para condicionar la oferta de accesibilidad en los hoteles, existen procesos y condicionantes empresariales que intervendrán de manera determinante sobre el grado de accesibilidad final. Uno de ellos es el proceso de definición del proyecto y posicionamiento comercial del hotel, desde que se desarrolla el proceso de promoción del suelo para uso turístico hasta que se inaugura un establecimiento, con un diseño y especificaciones acorde a unos objetivos de mercado concretos.

En los últimos años, se han sumado dos procesos que han conducido a un aumento de la oferta hotelera (IREA 2006)¹⁵:

- Los buenos resultados del sector en los últimos años 90 y primeros del nuevo siglo han conducido a muchos promotores inmobiliarios a incluir usos hoteleros en sus desarrollos.
- El deseo de muchos ayuntamientos de promover el turismo les ha llevado a reservar suelo para uso residencial hotelero y condicionar a los promotores a desarrollarlo como condición para promover uso residencial o comercial.

Estos dos factores han hecho aumentar el papel de los promotores en el proceso de creación del hotel y condicionado el diseño y desarrollo del proyecto, de modo que la capacidad de control del hotelero sobre el edificio e instalaciones en que ha de desarrollar su negocio se ha visto muy mermada desde el origen. Esta es una de las primeras quejas que se recogen de los directores de hotel y causa de buena parte de las obras de reforma que se han de realizar en la mayoría de los casos previamente a poner en marcha un establecimiento en un edificio de nueva construcción.

La separación y falta de coordinación entre las figuras del promotor y el operador hotelero a la hora de concebir y desarrollar el edificio sobre el que se desarrollará la actividad hotelera resta efectividad a las acciones, de sensibilización o de formación que se canalicen hacia directores y operadores. Así como el equipo gestor del hotel se personifica en la dirección y equipo técnico, la propiedad puede adquirir múltiples formas y estar muy alejada de determinados aspectos relativos al funcionamiento del hotel. Por ello, no será posible focalizar la tarea de sensibilización necesaria relativa al diseño del proyecto, resultando más útil dirigir cualquier intervención concienciadora al equipo técnico proyectista, los arquitectos, mediante sus escuelas, universidades o colegios profesionales.

¹⁵ IREA (2006) Opinión. La importancia de la selección de operador hotelero. IREA, Madrid. Nº 10. Sept 2006, pp.2-4

El factor humano: conocimiento y actitud del personal del hotel

El Libro Verde: La Accesibilidad en España presentó los resultados de encuestas realizada a personas con discapacidad. Una de las preguntas comprendió la valoración del conocimiento y actitud de los empleados de distintos establecimientos de ocio y turismo hacia las personas con discapacidad. Evaluados de 0 (malo) a 10 (bueno), ninguno de los servicios obtuvo el aprobado, pero es de destacar que fueron los empleados del sector de hoteles los que mejor calificación obtuvieron, como muestra la siguiente tabla:

Tabla. Conocimiento y actitud de los empleados en relación con las necesidades de las personas con discapacidad.

| Servicio | Conocimiento(*) | Actitud positiva(**) |
|---------------------------------|-----------------|----------------------|
| Restauración (bar, restaurante) | 3,8 | 41,9% |
| Ocio y espectáculos | 3,9 | 38,7% |
| Comercios | 4,0 | 39,4% |
| Oficinas administración | 4,1 | 35,9% |
| Hoteles, hostales, etc. | 4,3 | 46,7% |
| <i>Rango muestral</i> | <i>146/152</i> | <i>137/147</i> |

(*) Valores: 0 = Malo, 5 = Regular, 10 = Bueno

(**) Porcentaje de encuestados que consideran positiva la actitud de los empleados hacia sus necesidades.

Fuente: Encuesta de “Accesibilidad y Edificación”. Proyecto ACCEPLAN.

Si bien se parte de una posición mejor que otros servicios, el resultado de la valoración dista de ser satisfactorio, de modo que las estrategias de concienciación y formación que se tratan a lo largo del estudio resultan de absoluta necesidad, máxime cuando el tipo de servicio ofrecido es de mayor relevancia para el usuario que en ningún otro caso.

III.- La Accesibilidad en el mercado hotelero: análisis e intervención

3.1. Metodología de análisis de la oferta de accesibilidad en los hoteles

3.1.1.- Motivaciones de la mejora de accesibilidad

Todo hotel es primeramente una empresa. Por ello, con independencia del cumplimiento de la normativa que les sea de aplicación, un hotel, o cualquier proveedor-tipo de servicios turísticos, sólo invertirá en soluciones de mejora de accesibilidad –o cualquier otra- si espera que esto mejore su posicionamiento de mercado y, en definitiva, le produzca unos beneficios más elevados.

Esta expectativa se puede basar en distintos argumentos:

- de MERCADO: Una constatación de cambios en el mercado con una mayor presencia en la demanda de personas con limitaciones funcionales.
- de EXPERIENCIA DIRECTA: Se percibe una demanda directa de los clientes, tengan o no limitaciones, que valoran más los espacios y servicios *sin barreras*.
- de CALIDAD en el SERVICIO: Se considera que la mejora de accesibilidad contribuye de forma determinante a la calidad del servicio ofrecido, y la empresa en su afán de mejora realiza mejoras de accesibilidad.

A este comportamiento general hay que añadirle algunas razones complementarias que, en distinto grado, también pueden movilizar la mejora de accesibilidad desde la propiedad o dirección del hotel:

- ALTRUISTA: Motivos altruistas que tienen que ver con la experiencia o el conocimiento de casos de discapacidad por parte de los tomadores de decisiones
- ASOCIATIVA: Motivos asociativos, ideológicos o de interés de grupo, que justifican la existencia y acción del hotel.

A todos estos motivos hay que añadir una condición previa, cuya incidencia puede ser mayor o menor de acuerdo a distintas circunstancias:

- LEGAL, la necesidad de cumplir los requerimientos normativos que sean de aplicación en el lugar que se asiente el hotel.

Por otra parte, entre los factores contextuales que también incidirán sobre las decisiones en el grado de accesibilidad ofrecido contribuye la intervención pública en el fomento del conocimiento y las actitudes favorables hacia la diversidad funcional de los clientes. Esta intervención puede enfocarse de distintas maneras y basarse en uno o varios de los anteriores argumentos.

De esas razones favorables a la mejora de accesibilidad, el motivo legal es, en principio, el más potente y el que debería producir efectos más directos y efectivos, por cuanto se acompaña de medios coercitivos; la experiencia muestra, en cambio, que en términos prácticos se ve superado con frecuencia por otros argumentos económicos, operativos o consecuencia de la indiferencia o el desconocimiento, y que concurren en sentido contrario. Los argumentos negativos más frecuentes son:

- El coste de las mejoras o reformas. Este no sólo incluye los gastos de adaptaciones, sino de información, formación y servicio que van asociados.
- El desconocimiento -o ausencia efectiva- de ventajas que pudiera reportar la accesibilidad, por parte de muchos agentes.
- El desconocimiento –especialmente- por los profesionales del diseño que planifican el establecimiento o sus reformas
- La falta de control efectivo de las condiciones establecidas por las normas
- La poca presencia de viajeros con limitaciones o su escasa capacidad de influencia

Hay que tener en cuenta, además, que buena parte, si no la mayoría, de proveedores del servicio no han participado en el diseño de proyecto y ejecución de buena parte de las instalaciones del hotel por las razones explicadas en 2.3. Por ello, el prestador del servicio no tiene pleno control sobre las condiciones del entorno en que lo presta

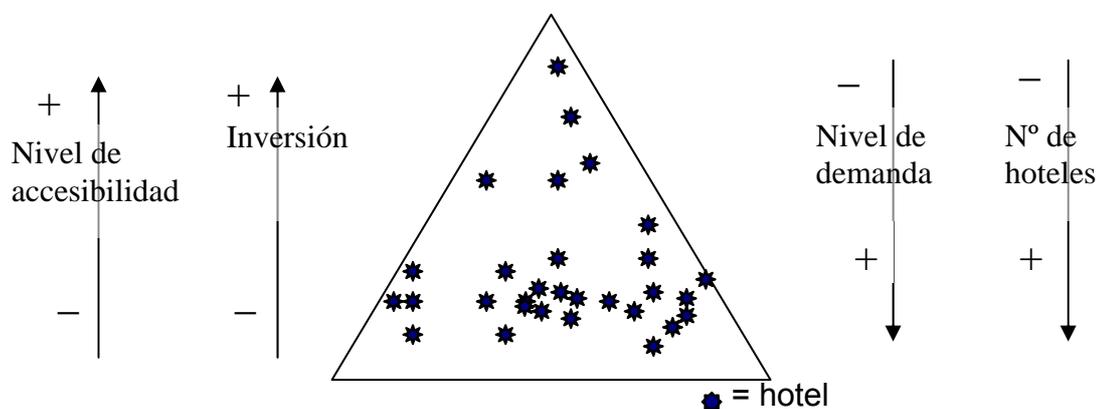
El peso de las razones positivas y negativas puede ser muy diferente de acuerdo al punto de vista, modelo de negocio, sensibilidad o expectativas de evolución del mercado, de modo que los posicionamientos del producto hotelero en este tema pueden ser muy variables: desde aquellos que se muestran poco interesados en la accesibilidad como mejora de su establecimiento hasta los que buscan desarrollar soluciones muy especializadas o adaptadas a las necesidades de los clientes con mayores requerimientos (grandes discapacitados, por ejemplo). De acuerdo con que existen muy distintos enfoques potenciales se construye un modelo de posicionamiento respecto a las condiciones de accesibilidad, que se detalla a continuación.

3.1.2.- Modelo de la pirámide de oferta de accesibilidad en los servicios hoteleros

Partimos de entender que un nivel plenamente satisfactorio de accesibilidad sería aquel que garantizase la igualdad de oportunidades y no discriminación a

todos los clientes con independencia de sus limitaciones funcionales. Pero parece poco probable que el mercado hotelero conduzca por sí mismo a ese nivel, ya que por su propia naturaleza tenderá a atender las demandas mayoritarias y resolver las minoritarias por la vía de la especialización. Y la experiencia en España nos parece indicar que la publicación de más normativas tampoco conduce *per se* a conseguir los efectos deseables. Podemos, por tanto, argumentar que en el mercado de turismo actual la oferta de accesibilidad no puede coincidir nunca con una accesibilidad integral y extensiva.

Por ello podemos entender, de acuerdo con un documento publicado por el ministerio de economía alemán (BMW, 2004), que el modelo de provisión de servicios turísticos accesibles tiene una estructura piramidal. Ésta representa al mercado global de equipamientos accesibles en una región o país, donde cada proveedor (hotel) se situará en el nivel apropiado de una pirámide¹⁶. En esta pirámide se sitúan en su base los hoteles con menor oferta de accesibilidad y en su cúspide a los que realizan fuertes inversiones para aumentarla.



Si la pirámide representa el mercado de servicios hoteleros accesibles, en la parte alta encontraremos a las compañías interesadas en invertir en soluciones diversificadas y muy orientadas al cliente. En la parte media aquellas que no se dirigen específicamente a un mercado segmentado de usuarios de accesibilidad, pero buscan mejorar sus servicios e instalaciones para acoger a colectivos de personas con discapacidad. Y en la parte baja se situarían los hoteles para los que la posibilidad de alojar a personas con demandas funcionales específicas no es importante, por lo que sus espacios o servicios no

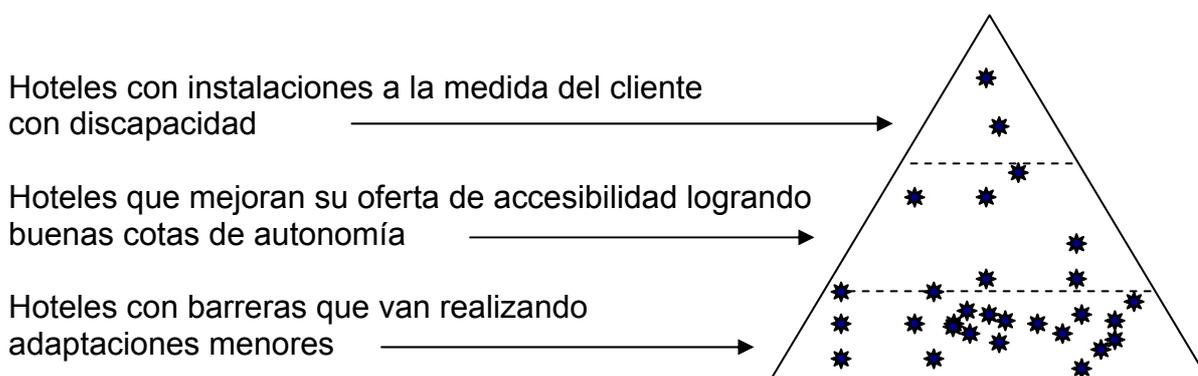
¹⁶ Como todo modelo, éste es simplificador, estableciendo una relación directa y positiva entre accesibilidad y coste o inversión. Diversos estudios (ver referencias en Alonso 1999: 55-57) justifican que la mejora de accesibilidad no tiene por qué ser costosa, sobre todo al considerarla desde el origen del proyecto; por otro lado, la universalización de la accesibilidad respecto a los usuarios conlleva que las instalaciones o equipamientos no han de ser exclusivos para personas con discapacidad, por lo que se pueden considerar como mejoras generales y no para una parte de la clientela.

No obstante, dado que el parque hotelero se renueva de manera lenta, y que las obras de reforma son el momento más habitual para poder introducir cambios de cierta entidad en la accesibilidad, consideramos que este modelo es válido, pues la realización a posteriori de mejoras sí que resulta considerablemente costosa (Alonso 2002), y requiere una mayor inversión en Ayudas Técnicas, sistemas de control de entornos y soluciones particularizadas y caras.

están orientados a favorecer a estos colectivos, limitándose a cubrir con soluciones ad-hoc las situaciones que ocasionalmente se les presentan.

La anchura de la base se debe al mayor número de hoteles que se posicionan en el mercado con bajos niveles de accesibilidad, por lo que la mayor parte de la demanda de alojamiento se localizará en estos hoteles.

Podríamos distinguir tres zonas dentro de la pirámide:



Estamos de acuerdo con el ministerio alemán en que cada proveedor hará las inversiones (en accesibilidad) que crea oportunas para su caso, y éste nivel no puede ser establecido con exactitud desde una perspectiva macroeconómica. Y, como hemos argumentado, el óptimo económico en el mercado de accesibilidad hotelera no se conseguirá en un punto en que todos los hoteles dispongan de la máxima accesibilidad. Existen infinidad de factores que condicionarán el grado de inversión en accesibilidad a realizar en cada caso. En la decisión intervendrán aspectos como el grado de competencia existente en el mercado local, la localización y el tipo de especialización turística de la zona, las expectativas, el acceso a mercados seniors o de personas con discapacidad, etc. Por otro lado, según este estudio *no es posible hacer ninguna afirmación universal sobre las inversiones que son precisas para captar una demanda adicional; la relación entre gasto y beneficios será diferente para cada proveedor*, justificando que el posicionamiento comercial puede ser muy diverso (BMW, 2004).

Por ello, según este documento, *algunos ejemplos tomados de las regiones analizadas confirman que las inversiones en instalaciones o servicios turísticos accesibles son rentables, y que hay una demanda continuada por ellas (pag. 30, op. cit.)*. Es decir, que este enfoque no pone en cuestión la viabilidad de una elevada prestación de servicios accesibles, si no que considera que dentro de la discrecionalidad que tiene la propiedad y gerencia de un hotel para posicionar su producto existe, también con independencia de la normativa, la posibilidad de poner mayor o menor énfasis en sus condiciones de accesibilidad y usabilidad, como argumentos de mercado.

Es importante resaltar que este modelo no está condicionado por el mayor o menor cumplimiento de las leyes de accesibilidad, o de estándares previamente

establecidos. El acatamiento de las normas es sólo uno de los factores que pueden empujar al hotel a hacer las transformaciones necesarias, y no es garantía de la calidad de accesibilidad necesaria en todos los casos. Por tanto, la situación en uno u otro nivel de la pirámide no depende del grado de cumplimiento de la normativa, sino de la voluntad (o falta de ella) de posicionarse de una u otra manera dentro del mercado de turismo accesible, y desde el conocimiento de que éste es sólo una parte del mercado turístico global.

3.1.3.- Un modelo propio: criterios y tipología de hoteles según su nivel de accesibilidad

Como ya hemos señalado, la normativa de accesibilidad se cumple de manera deficiente en este sector. En el capítulo I hemos intentado explicar parte de las razones que llevan al incumplimiento, en base a las contradicciones y conflictos de aplicación de las normas. Pero no todos los hoteles tienen el mismo planteamiento comercial ni se ven igual de estimulados por las exigencias normativas en un momento del tiempo.

Por ello, basados en la experiencia del trabajo de campo¹⁷, en el análisis de situación realizado, y en el modelo de la pirámide de accesibilidad de los servicios turísticos visto, consideramos:

1. Que el interés mercantil es la fuerza fundamental que determina la oferta de accesibilidad efectiva del establecimiento.
2. Que la normativa condiciona aspectos importantes del diseño en buena parte de los hoteles, pero no condiciona la accesibilidad en mayor medida que los criterios comerciales.
3. Que las buenas condiciones de accesibilidad vienen determinadas fundamentalmente por el interés o no en captar a un sector concreto de mercado, el constituido por los colectivos que más requieren o valoran esa accesibilidad.

El modelo se basa en la existencia de unos criterios que definen el posicionamiento del hotel respecto a sus necesidades de accesibilidad, y en el establecimiento de unas categorías resultantes, que se corresponden con los tres niveles de la pirámide de accesibilidad considerada.

¹⁷ Para establecer la siguiente ordenación propia de criterios y categorías de hoteles de acuerdo a su oferta de accesibilidad partimos y de la experiencia de los trabajos de campo realizados y presentados en el capítulo V, consistentes en

- entrevistas a directores de hoteles
- encuestas a directivos de estos mismos hoteles
- visita a las instalaciones de los hoteles

1.- Los criterios de selección del nivel de accesibilidad

Consideramos que los criterios o elecciones que realiza el propietario o gestor hotelero en relación con el grado de accesibilidad del establecimiento pueden ser de tres tipos:

- MÍNIMO:
- MEJORADO o
- MÁXIMO

Criterio MÍNIMO

El objetivo fundamental es cumplir unos mínimos imprescindibles de accesibilidad que pueden venir determinados por los que establece la legislación (de la que se busca generalmente la exención o evasión parcial), o por las necesidades básicas de funcionalidad en el hotel. En muchos casos está inducido por la indiferencia, desconocimiento o desinterés hacia las posibles ventajas de la accesibilidad y hacia las características y necesidades del cliente con distintas necesidades funcionales. Presupone dar a la accesibilidad una importancia baja entre el conjunto de valores de diseño y funcionalidad del hotel.

Criterio MEJORADO

El objetivo básico es aumentar las prestaciones de accesibilidad bajo una filosofía de Diseño para Todos, con un enfoque comercial amplio donde las personas con necesidades especiales se integren de forma flexible. El coste asumido se adecúa a la demanda esperada con inversiones de grado variable y, a menudo, vinculadas con obras de remodelación más amplias

Criterio MÁXIMO

Busca alcanzar el máximo de accesibilidad dirigido al mayor rango de usuarios posible: personas con discapacidades de diferente tipo que pueden encontrar un establecimiento específicamente adaptado a sus necesidades. Las inversiones necesarias se justifican en base, fundamentalmente, al mayor número de clientes esperado

De acuerdo con este enfoque de análisis, distinguimos las siguientes categorías:

2.- Las categorías de hotel según su oferta de accesibilidad

De acuerdo con el cumplimiento de cada uno de los criterios establecidos podemos ordenar los hoteles en las siguientes categorías:

- BÁSICO
- MEDIO
- ESPECIALIZADO

Repetimos que la inclusión de un hotel en cualquiera de ellas no se explica fundamentalmente por el grado en que cumpla o no la legislación de

accesibilidad, sino por su especialización comercial y su interés por dotarse de unas instalaciones y servicios que permitan maximizar el confort para todos los clientes y especializarse en los servicios a las personas con discapacidad. Lógicamente aquellos que buscan una buena posición en este mercado tendrán un alto grado de cumplimiento, pero éste será a causa de la búsqueda de aquella y no al revés.

Esta clasificación es, por tanto, abierta y poco delimitada en cuanto a requisitos, pues responde a una realidad basada en la experiencia según la cual:

- Las condiciones técnicas de accesibilidad del edificio hotelero no determinan por si mismas el grado de accesibilidad del servicio si no están vinculadas con otras.
- La normativa no actúa como filtro suficiente que impida la existencia de barreras de todo tipo.
- La voluntad de dirigirse a un sector de mercado u otro y la consideración de las personas con alguna discapacidad o mayores como un colectivo de clientes importante sí que establece condiciones diferenciales importantes

Niveles de accesibilidad en hoteles: criterios y categorías

| Criterio | Categoría |
|-----------------------------|--------------------|
| Enfoque de la accesibilidad | Resultado obtenido |
| Mínimo → | Básico |
| Mejorado → | Medio |
| Máximo → | Especializado |

Hoteles en categoría **BÁSICO**

Son hoteles que cumplen o no -de acuerdo con el criterio de prestaciones de accesibilidad MÍNIMO- la normativa vigente en sus aspectos principales. En esta categoría se integrarán aquellos hoteles nuevos con un diseño o servicio no plenamente inclusivo, o que disponen de instalaciones no accesibles que –a menudo- van adaptando mediante reformas pequeñas.

En muchos casos, la falta de accesibilidad no resulta una preocupación importante en el conjunto de problemas del hotel dada la escasa presencia de clientes con discapacidad.

Suele coincidir con hoteles situados en edificios de cierta antigüedad en los que no se han hecho remodelaciones profundas en acceso o estructura interior, ya sea por imperativos económicos, ya porque se encuentran en edificios catalogados o de elevada protección.

Su disposición a invertir en estas mejoras es muy limitada. Su público objetivo no es el colectivo de personas con discapacidades, y cuando aparece este tipo

de cliente se tiende a suplir sus dificultades frente a las barreras existentes con la buena disposición del personal y las soluciones provisionales y de bajo coste.

Existen diversos casos-tipo entre los hoteles visitados en el trabajo de campo, aunque no los citaremos expresamente. Entre ellos encontramos la tipología de hotel tradicional, con dificultades de adaptación por la antigüedad del inmueble, así como el hotel moderno con escaso interés en ofrecer un servicio más especializado o atender a un tipo de cliente tan diferenciado, por lo que directamente lo evita.

Hoteles en categoría MEDIO

Son hoteles diseñados con mejoras acordes al principio de Diseño para Todos y de acuerdo a un cumplimiento más estricto de la normativa. Están dirigidos y preparados para una clientela amplia, pero no se especializan en colectivos con limitaciones funcionales, pudiendo tener un interés manifiesto en recibir este tipo de clientes o no. Se caracterizan por:

- Número de habitaciones adaptadas igual o superior a la exigencia legal
- Buenas condiciones de accesibilidad en cualquiera de las acciones previstas: acceder, circular, comunicar, utilizar.
- Buena articulación de procesos accesibles
- Interés en vincular su nivel de servicio y accesibilidad en busca de una mejora continuada hacia el cliente con diversidad funcional.

La casuística en esta categoría es muy amplia, y en muchos casos el resultado en términos de accesibilidad es irregular, con soluciones muy acertadas y otras escasamente desarrolladas. Existen diversos casos característicos, desde la cadena hotelera extranjera con unos estándares fijados para cumplir unos requisitos legales más exigentes, hasta el hotel que puede ir progresivamente mejorando su oferta de accesibilidad con claro incremento de inversiones, y favoreciendo su demanda desde colectivos con discapacidad.

Hoteles en categoría ESPECIALIZADO

Son hoteles que buscan cumplir estrictamente los criterios de accesibilidad más exigentes y realizar las adaptaciones más específicas para ofrecer un servicio de calidad a las personas con limitaciones funcionales concretas o generales. Explotan el sector de mercado de las personas con discapacidad y desarrollan servicios específicos para ellas, incluyendo la disposición de instalaciones, ayudas técnicas o prestaciones especializadas.

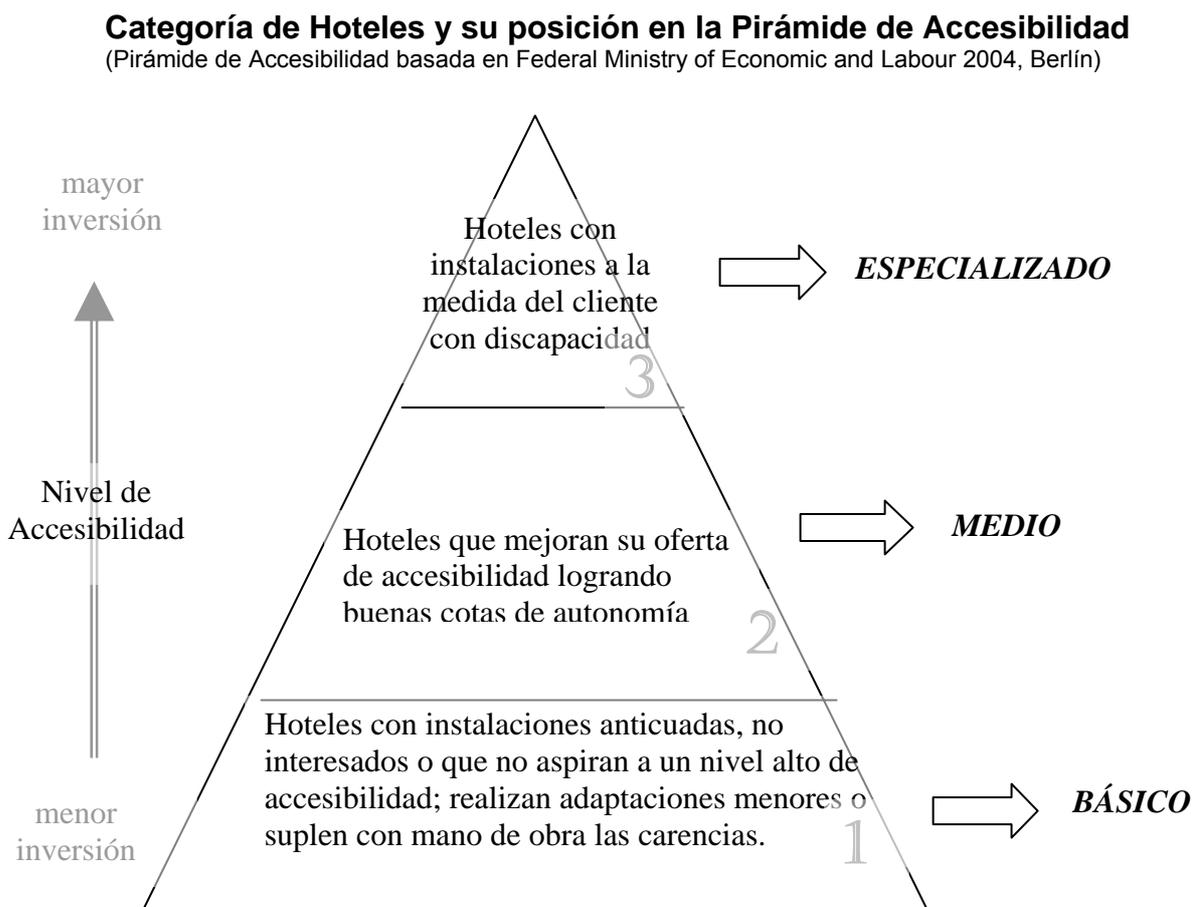
Normalmente son hoteles de estancias largas, que se publicitan en medios especializados, que contratan con grupos y destinan buena parte de las habitaciones a estos colectivos. El público objetivo se plantea como creciente en el tiempo (envejecimiento y aumento de la discapacidad), y de una gran lealtad como clientes.

Para su atención puede requerir una elevada inversión en servicios e instalaciones. Ejemplos de este tipo de hotel son hoteles vacacionales con clientela muy fiel que acude desde otros países, o el nuestro, a través de tour-

operadores especializados o que conoce previamente el resort hotelero a través de otras personas o grupos.

Se trata de un número escaso de establecimientos los que se sitúan en este grupo, destacando algunos del grupo de la ONCE, Confortel, algunos hoteles de titularidad centroeuropea, dirigidos a personas de sus nacionalidades, y otros.

La representación en la pirámide de accesibilidad de estas diferencias nos lleva al siguiente gráfico:



Nota: Pirámide de accesibilidad en hoteles: relación entre el volumen de inversión/mejoras, el grado de accesibilidad y el número de beneficiarios (cuanto más arriba, mayor especialización en las necesidades del cliente → menos barreras → menos dependencia de ajustes especiales)

Entre los tres niveles hay movimientos verticales, con direcciones contrarias, de acuerdo a la percepción existente sobre el mejor posicionamiento del hotel en cada caso.

Por otra parte, hay que considerar que las personas con limitaciones funcionales también escogen, como cualquier otro cliente, distintos tipos de situaciones, de acuerdo a los factores ligados a su limitación y los que dependen del hotel: no siempre escogerán los situados más arriba en la pirámide. Pero está claro que determinados colectivos o tipos de limitación requieren hoteles más dotados de diseño y tecnología accesible y en tal caso,

el aspecto más relevante para el usuario puede ser la información de que ha de disponer de forma previa al alojamiento, un aspecto que se trata en el apartado 5.2.7.

Aunque sería posible situar a cada hotel de los 17 estudiados en la categoría correspondiente de esta clasificación, nos abstenemos de hacerlo por carecer de permiso para utilizar nombres propios en un análisis comparativo o valoración específica. Presentamos, sí, a continuación un caso particular por su posicionamiento explícito.

Un hotel que ha buscado la especialización:

El hotel Dunas Canteras de Las Palmas de Gran Canaria

El Grupo Dunas es un importante conglomerado empresarial canario que posee 23 establecimientos hoteleros y extrahoteleros en Gran Canaria, Tenerife y Fuerteventura, totalizando 16.000 camas. En 2005 ha puesto en marcha un hotel totalmente renovado, en la playa de Las Canteras en Las Palmas de Gran Canaria bajo el concepto de turismo de salud:

“El hotel apuesta por un nuevo concepto: el turismo accesible, sin barreras arquitectónicas, ofreciendo unos complementos adaptados a las necesidades del cliente, tales como servicio de rehabilitación, fisioterapia, terapia ocupacional, servicio médico, dietas personalizadas, monitores deportivos, spa center.....”

(del tríptico publicitario del hotel)

El presidente del Grupo, Angel Luis Tadeo en una entrevista en el periódico LA PROVINCIA/DIARIO DE LAS PALMAS (23.12.2005) señala:

Dunas Canteras es un hotel para todos, sin barreras, accesible y universal. Es el futuro de la hotelería porque atiende todas las necesidades y satisface la demanda de cada tipo de cliente..... lo que justifica más adelante señalando que Canarias se va a convertir en la Florida de Europa.

Por otra parte, el director del área de Salud del Grupo, el Dr. Cristóbal del Rosario, señala en el mismo diario:

“Sólo hay que ver los índices de envejecimiento de la población para darse cuenta del potencial que supone este tipo de mercado en un futuro que ya está aquí. Lo destacado es que este primer producto que ofertamos en el área de Salud rompe con la edad para utilizar un recurso; es decir, pueden ir personas con todas las edades y en cualquier condición física”.

Y continúa:

La ruptura de las barreras arquitectónicas supone un elemento de progreso dentro de lo que es la concepción futura del turismo porque resulta que, como empresa, el nicho de mercado que vamos a tener desde ya es de 500 millones de personas en el mundo; 50 millones en Europa, 3,5 millones de españoles y más de 20.000 canarios, todas ellas personas que no hacen turismo por no tener un lugar accesible por ser discapacitados o dependientes.

Su grado de posicionamiento especializado en este sector se comprueba con la siguiente afirmación:

Disponemos de cuestionarios personalizados donde el cliente especifica sus condiciones físicas y sus necesidades y el equipo del área de salud se pone en marcha de inmediato, junto con el equipo hotelero, y busca las soluciones adecuadas.

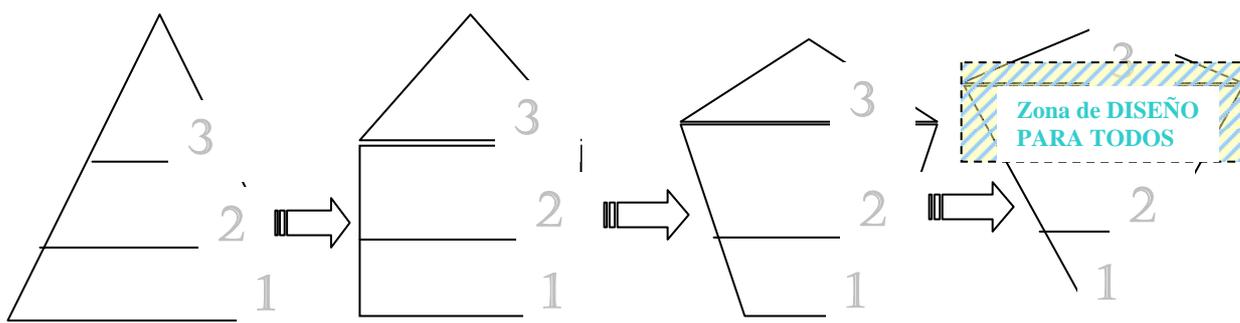
3.1.4.- Evolución potencial de las tipologías hoteleras según su nivel de accesibilidad.

Si bien la figura del triángulo o pirámide se puede adaptar bien a la situación y categorías que describimos actualmente, es posible que esa forma varíe con el tiempo de acuerdo a una serie de cambios que ya pueden estar en proceso. Estos cambios estarían caracterizados por los siguientes factores, que están interrelacionados:

- Una mayor conciencia general sobre la importancia de la accesibilidad en este y otros sectores.
- Un mayor conocimiento por parte de técnicos
- Un mayor apoyo público al conocimiento de la accesibilidad: difusión y formación.
- Un mayor control de los procesos de licencias y apertura, así como un seguimiento periódico de las condiciones de accesibilidad ofrecidas.
- Una mayor valoración de la accesibilidad por parte de los clientes, tanto como consecuencia de la normalización de la presencia de personas con discapacidad, como por el progresivo envejecimiento.
- Evolución tecnológica y abaratamiento de costes

De acuerdo a estos factores, el triángulo podría evolucionar de la siguiente manera:

Possible evolución de la Oferta de Accesibilidad en el Sector Hotelero: ("de Pirámide a Diamante")



Fuente: elaboración propia

Esta evolución se debe a los siguientes efectos:

Zona 1: Reducción de la base e inversión de la forma, por ir renovando y mejorando instalaciones e incrementando accesibilidad. Así cada vez más hoteles se sitúan en un nivel central respecto al nivel de accesibilidad y se reduce la aglomeración de hoteles en la base de la pirámide

Zona 2: Consolidación del grupo central e inversión de forma. El estándar medio tiende a mejorar incorporando cada vez medidas más frecuentes y efectivas para mejorar su accesibilidad (estandarización de soluciones). Elevación de hoteles desde la parte baja de la zona hacia la superior.

Zona 3: Reducción del número de hoteles especializados y concentración hacia la zona media (achatamiento) en la medida en que el nivel estándar de accesibilidad mejora, y más viajeros pueden acceder a hoteles no especializados con un grado de accesibilidad suficiente y una clientela más amplia.

La consolidación de la forma de diamante es, por tanto, la consecuencia de que el proceso de mejora de accesibilidad se intensifique en los próximos años. En la forma resultante se puede identificar un área donde podríamos localizar a los hoteles que cumplen criterios de Diseño para Todos. En concreto, se situaría cubriendo la parte alta de la zona media, parte en la que se podrían llegar a situar muchos hoteles, y la parte baja de la zona de especialización, encuadrando en esta última a aquellos hoteles que no están dirigidos en exclusiva a grupos de tercera edad o grandes discapacitados (hoteles-residencia, hoteles de salud,.....)

Esta perspectiva de evolución aunque puramente intuitiva, pues no está respaldada por datos, sí está impulsada por la observación de la evolución en el sector y en la sociedad, a partir de las ideas que se vierten en la introducción y capítulo 2. Con independencia de que sea una representación teórica, puede ofrecer una manera de enfocar estrategias de acción de cara a mejorar la implantación de la accesibilidad en el sector.

IV.- Accesibilidad en el hotel: metodología de estudio e intervención

Abordamos aquí una metodología que puede servir para la intervención práctica en la mejora de accesibilidad en los hoteles. Está basada en la idea de la “cadena de accesibilidad”, y por tanto, en que el éxito en la consecución de un servicio accesible es consecuencia de la integración y continuidad de acciones. Más allá de los criterios técnicos de accesibilidad, que constituyen la base de referencia, es preciso realizar un análisis de cadena, basado en las acciones y procesos que desarrolla una persona con discapacidad que desee realizar un viaje. Previamente se desarrollan los requisitos técnicos de diseño y elementos para la accesibilidad (aptdo. 4.1) que permitirán el desarrollo posterior de la metodología de Procesos y Acciones (aptdo. 4.2).

4.1.- Requisitos técnicos y elementos de diseño accesible

Garantizar la accesibilidad global de un hotel, significa garantizar que cualquier persona puede disfrutar de los diferentes servicios que en él se ofrecen, independientemente de su edad, sexo, origen cultural o grado de capacidad. Para ello deben cumplirse una serie de requisitos relativos a las acciones y actividades básicas a desempeñar, que se enuncian a continuación.

Una versión previa de estos requisitos de accesibilidad, así como de iconos y dibujos fue presentado en un trabajo anterior (Alonso y Dinarès 2006).

En el conjunto del documento se identifica cada uno de estos requisitos con su icono correspondiente.

4.1.1.- Requisitos técnicos de accesibilidad en el hotel (Iconos y su significado)



Acceder

Es la condición primordial para comenzar a disfrutar de cualquier servicio desarrollado en un espacio. El acceso está básicamente condicionado por el tamaño y diseño de la puerta, en caso de haberla, y por la necesidad de que no exista ningún resalte o peldaño en este punto que impida acceder a determinadas personas con dificultades de movilidad.



Circular

Una vez hemos accedido a un edificio, un espacio, o un servicio, debemos poder circular y movernos en su interior. Aspectos como el dimensionado mínimo de estos espacios, anchuras y alturas de paso libre, o la disposición del mobiliario, inciden directamente en la posibilidad de circular en un entorno, girar, moverse...



Comunicarse

Dentro de un espacio o servicio debemos poder comunicarnos correctamente y percibir o emitir los diversos mensajes, en las diferentes modalidades existentes. Esto comprende desde los simples paneles de información y señalización, hasta la comunicación verbal, pasando por la comunicación táctil, o las señales lumínicas y acústicas.



Utilizar

Poder usar los diferentes elementos que se hallan en cada uno de los servicios es del todo imprescindible. De nada sirve acceder a un espacio o poder circular por él, si no podemos hacer uso de los diversos elementos o dispositivos relacionados con cada actividad. Los parámetros de alcance, accionamiento y agarre son los que determinan la posibilidad o no de utilización por parte de los diversos usuarios.



Accesibilidad Global

El cumplimiento de todos y cada uno de los requisitos anteriores en la totalidad de sus dependencias y servicios, y a la vez en todo el conjunto, garantiza la Accesibilidad Global del hotel.

4.1.2.- Elementos de diseño accesible en el hotel (Iconos y su significado)

Se presenta la relación de elementos básicos de diseño que se utilizan para el análisis y representación de las condiciones de accesibilidad en el hotel.



A: PLAZA RESERVADA PARA PERSONA CON DISCAPACIDAD

Se refiere a los espacios que prevén su utilización por parte de personas con algún tipo de discapacidad, como pueden ser, por ejemplo, plazas de aparcamiento reservadas y aseos adaptados.



B: ESPACIO DE GIRO PARA UNA PERSONA EN SILLA DE RUEDAS

Se refiere a la necesidad de que se pueda inscribir un radio de 1,50 m, libre de obstáculos, en espacios como el interior de un aseo adaptado, el espacio anterior y posterior a la apertura de las puertas y descanso de rampas.



C: ANCHURA DE PASO Y SENTIDO DE APERTURA DE LAS PUERTAS

Se refiere al ancho libre mínimo de una puerta y al sentido de apertura de la misma para que facilite el acceso por parte de personas con problemas de movilidad.



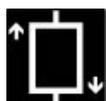
D: DISEÑO DE MOBILIARIO

Este icono está relacionado con el diseño de mobiliario, como pueden ser los mostradores de atención, las camas y armarios en una habitación, por ejemplo.



E: INCLINACIÓN DE RAMPAS

Se refiere al ángulo de la pendiente de las rampas que puedan estar en el itinerario.



F: ASCENSORES, PLATAFORMAS ELEVADORAS Y SALVA ESCALERAS

Se refiere a elementos que salvan desniveles o que hacen parte de la circulación vertical del edificio.



G: SUELO ENCUANTO AL TIPO DE PAVIMENTO Y A LA OBTENCIÓN DE UNA SUPERFICIE UNIFORME

Se refiere a la promoción de una superficie libre de resaltes, sea por la colocación o por la tipología de pavimento elegido.



H: DIMENSIONES DEL ITINERARIO, ANCHO Y ALTO DE PASO

Se refiere a las dimensiones del itinerario horizontal desarrollado.



I: ELEMENTOS SALIENTES EN EL ITINERARIO

Se refiere a la ubicación y diseño de elementos que puedan interponerse en el itinerario horizontal.



J: BARRAS DE APOYO, ALCANCE Y AGARRE

Se refiere a las barras de apoyo, como pueden ser las barras auxiliares al lado del inodoro, en las duchas y los pasamanos en rampas y escaleras. Además de ello este icono alerta a la adecuación de la distancia de alcance a estos elementos y al diseño de la sección para que el mismo facilite la utilización por parte de una persona con discapacidad.

**K: MECANISMOS DE ACCIONAMIENTO**

Se refiere a mecanismos como manijas de puertas, sistema de accionamiento de grifos y otros servicios disponibles que dependen de intervención directa de la persona para su funcionamiento.

**L: ESPACIO DE ACERCAMIENTO**

Se refiere al espacio, lateral o frontal, necesario para el acercamiento de una persona en silla de ruedas. Como ejemplo se puede mencionar el espacio de acercamiento lateral al inodoro.

**M: SEÑALIZACIÓN VISUAL**

Se incluyen en este icono todos los carteles y placas de señalización y identificación de estancia del edificio, como también la señalización adecuada para puertas y paneles de vidrio.

**N: SEÑALIZACIÓN SONORA**

Se refiere a las señales acústicas que tienen lugar en ascensores, salidas de emergencia y avisos de evacuación, por ejemplo.

**O: SEÑALIZACIÓN TÁCTIL**

Se refiere a la rotulación táctil de los carteles, placas de señalización y botoneras de ascensores, para posibilitar su lectura por parte de invidentes.

**P: COMUNICACIÓN INTERACTIVA**

Se refiere a la posibilidad de intercambiar información, es decir, establecer un diálogo.

4.1.3 Desarrollo de los requisitos de diseño

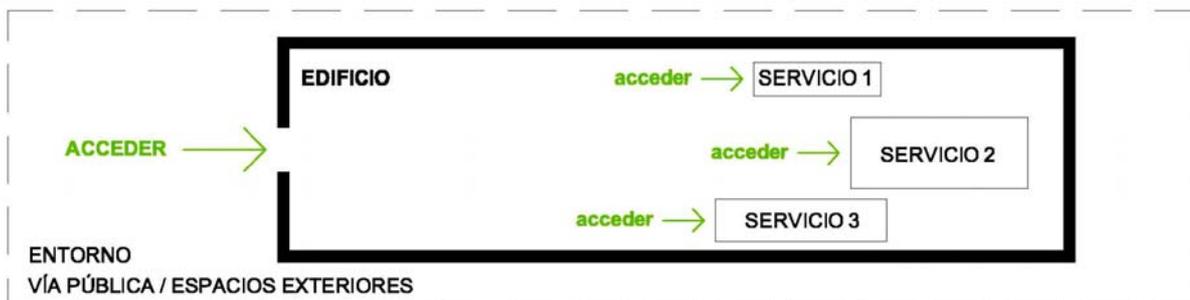
Cumplir con las dimensiones básicas o requisitos de accesibilidad vistos (**acceder**, **circular**, **comunicarse**, y **utilizar**) implica necesariamente guiarse por una serie de parámetros de diseño que fijan unas dimensiones mínimas y ciertas características de diseño. A continuación se analizan dichos parámetros de diseño o elementos a considerar, agrupados en los requisitos básicos de accesibilidad según su incidencia a la hora de garantizar el cumplimiento de cada uno de ellos.

Cada uno de estos parámetros se identifica con un icono. Vinculadas a cada uno de los iconos se detallan las principales características en relación a ese elemento o parámetro. La utilización de este sistema iconográfico nos permite

asociar estos conceptos a los diferentes gráficos que pueden encontrarse a lo largo del capítulo.



Acceder



Entendemos por acceder, el momento en que entramos a un espacio o servicio. Los aspectos que condicionan el acceso son básicamente:

- En caso de que exista una puerta, sus características dimensionales y de diseño y sus mecanismos de apertura o cierre.
- Las características dimensionales y de diseño del umbral o del ámbito inmediato a la puerta (delante y detrás de ella).
- Poder acceder a nivel o mediante una suave rampa (en el caso de que exista desnivel en el punto de acceso) es otro de los requerimientos básicos para poder garantizar la accesibilidad.



Sin resalte

- El acceso deberá estar preferentemente a nivel.
- En el caso de existir un desnivel en el acceso, éste deberá salvarse mediante una suave rampa (acompañada o no de peldaños). Ver diseño de **RAMPAS** y **ESCALERAS**.

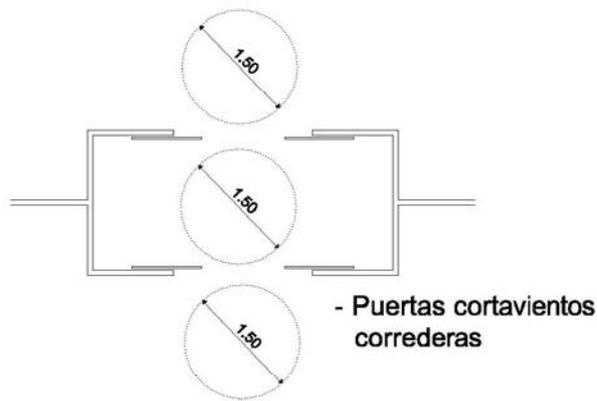
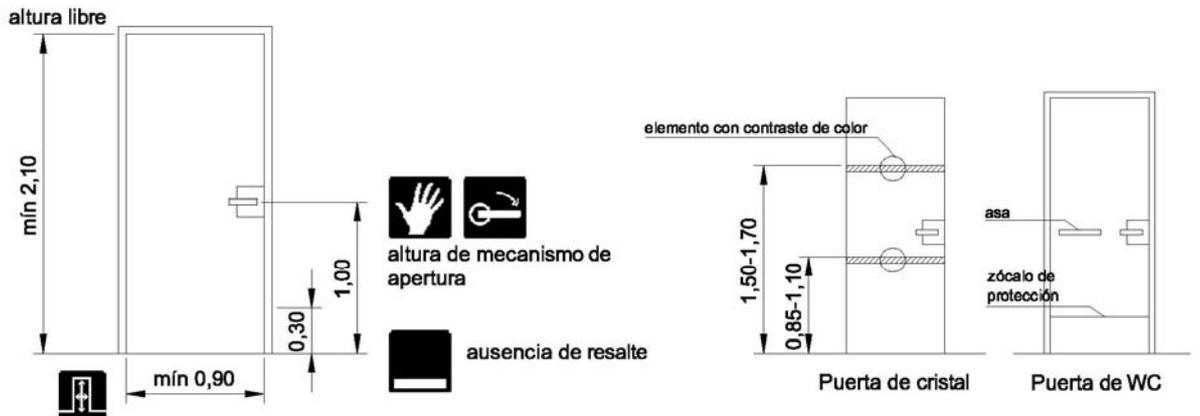


- Puerta:

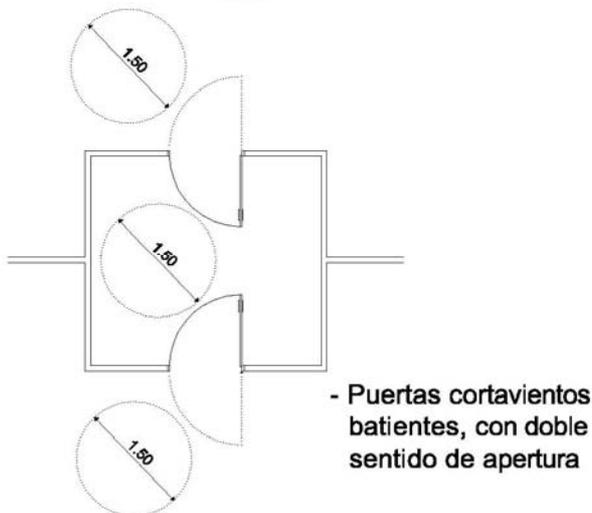
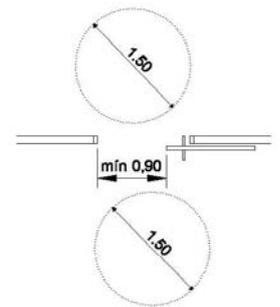


- Ancho mínimo libre de paso de 90 cm. En el caso de puertas de dos o más hojas, al menos una de ellas deberá tener un ancho mínimo de 90 cm.
 - Altura mínima libre de paso 2.10 m.
 - La puerta debe ser practicable (ángulo mínimo de apertura 90°) o corredera. No son recomendables las puertas giratorias.
 - Deberá existir un espacio libre de 1.50 m. a ambos lados de la puerta sin invadir el espacio de barrido de la misma.
- En el caso de las puertas de cabina de WC, si son practicables, deberán abrir hacia afuera.
- En las puertas cortavientos, en el ámbito intermedio, deberá existir un espacio que permita inscribir un círculo de 1.50 m de diámetro libre de obstáculos.

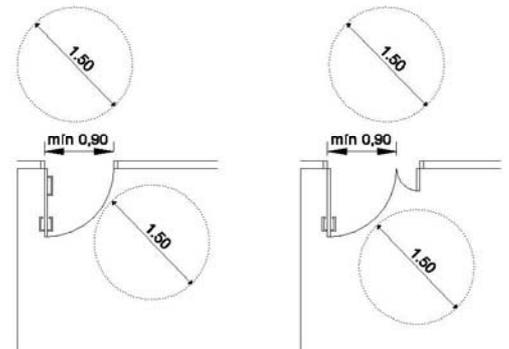
- La puerta deberá ser perceptible visualmente. En caso que sea de cristal transparente debería tener un elemento pictográfico colocado entre 1.50 y 1.70 m de altura y otro entre 85 cm y 1.10 m, de un color con el contraste suficiente.
- Se recomienda la colocación de un zócalo de protección de como mínimo 30 cm para evitar el deterioro de la parte baja de las puertas.



- Puerta corredera



- Puertas batientes



- Mecanismos de apertura / cierre:

- Puertas automáticas: se recomienda la instalación de células fotoeléctricas.
- Los mecanismos de apertura deberán accionarse mediante presión (pulsadores), palanca (manetas) o bien lectores de tarjeta u otros sensores electrónicos o dispositivos

automáticos, y deberán estar situados a una altura comprendida entre 85 y 105 cm (ver descripción en **UTILIZAR**)

- Las puertas con mecanismo de cierre (pestito) deberán permitir ser abiertas desde el exterior mediante sistema de desbloqueo.

- En puertas que dan acceso a ámbitos donde el espacio de maniobra es reducido, la instalación de una asa o tirador complementario en la cara interior, ayuda al cierre de la misma de forma más cómoda y sin necesidad de realizar tantos desplazamientos. Se recomienda especialmente su instalación en las cabinas de WC.

- En el caso de haber timbres o mecanismos de apertura remota de puertas deberán cumplir los parámetros descritos en **UTILIZAR**.



Deben evitarse siempre los accesos alternativos o secundarios para personas discapacitadas.



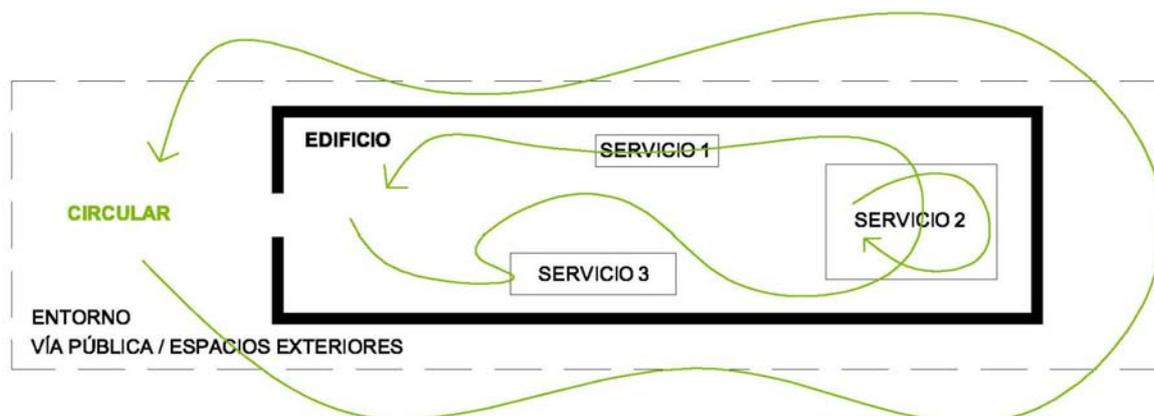
Las puertas grandes, además de garantizar la accesibilidad para todos, permiten un acceso cómodo, rápido y sin problemas para carros de servicio, con maletas, aparatos de mantenimiento... La apertura automática también hace mucho más cómodo el acceso.



Los sistemas de apertura mediante tarjeta electrónica, son cómodos y facilitan el uso.



Circular



Cuando hablamos de circular, estamos considerando la posibilidad de desplazarnos cómodamente tanto en el interior de un espacio determinado, como en los recorridos que unen unos espacios con otros (espacios de conexión).

En primer lugar se analizan las condiciones generales que cualquier espacio, sea específicamente de circulación (conexiones) o no, debe cumplir para permitir una correcta circulación a través de él.

Se analizan también de forma específica las rampas, escaleras y ascensores por las especificidades que implica "circular" por cada uno de ellos.



Anchura y altura de paso:

- En espacios de circulación, y en las zonas de paso dentro de cualquier espacio, se recomienda un ancho mínimo de paso libre de obstáculos 1.80 m. (90+90) o 1.50 m, dependiendo del volumen de circulación del recorrido. Puntualmente se puede reducir a un ancho de 1.20 m siempre y cuando se asegure un espacio cercano de 1.50 m. para maniobrar y realizar cambios de dirección, y el tránsito no sea muy intenso.
- Altura mínima de paso libre sin obstáculos de 2.20 m, aunque es recomendable que no sea inferior a 2.50 m.
- En caso de encontrarse una puerta a lo largo del espacio de circulación deberá cumplir los parámetros que se describen en **ACCEDER**.



Pavimento / pendientes:

- El pavimento deberá ser continuo, liso o con los relieves propios de la pieza, sin contrastes excesivos en el color y el despiece y antideslizante (tanto en seco como en mojado).
- Las rejillas, sumideros u otros elementos colocados en el suelo, deberán estar enrasados con el pavimento y sus orificios no deben exceder de 2 cm, aunque se recomienda que no sean mayores de 1.5 cm. En el caso de agujeros alargados, la dimensión mayor deberá orientarse de forma perpendicular a la dirección de paso (para evitar la introducción de tacones, ruedas o bastones).
- Todos los elementos utilizados para cubrir pavimentos (alfombras, moquetas...) deben permanecer fijos al suelo de modo que no puedan deslizarse. Debe hacerse especial atención en evitar que los bordes de éstas se levanten. Deben también evitarse las de pelo largo, ya que pueden dificultar el desplazamiento.
- No debe existir ningún escalón aislado. Los cambios leves de nivel deberán ser resueltos mediante suaves rampas.
- La pendiente transversal máxima (perpendicular a la dirección de circulación) será del 2 %, y la longitudinal (en la dirección de la circulación) como máximo del 6 %. Pendientes superiores pasarán a considerarse rampas (ver diseño de **RAMPAS**).



Iluminación:

- La iluminación de los espacios deberá ser en todo momento la adecuada para cada una de las actividades que en ellos se desarrolle, y lo más uniforme posible.
- Se procurará que los puntos de luz no provoquen deslumbramientos ni sensaciones de contraluz.



Es interesante la utilización de sensores fotoeléctricos de presencia para la activación de la iluminación, especialmente al acceder a la habitación o a los baños (ahorro energético, comodidad de uso para todos...)



En los grupos de lavabos y cabinas de WC adaptadas no deben usarse sistemas de iluminación temporizados.



Los recorridos y espacios de circulación deben estar señalizados con dispositivos de emergencia que indiquen claramente y sin equívocos las vías de evacuación. Las señales deberán emitirse en modalidad visual y acústica (ver **COMUNICARSE**).



Disposición de mobiliario:

- Al colocar el mobiliario, tanto móvil como fijo, no deben reducirse las anchuras mínimas libres de paso.

- No deben existir elementos salientes que vuelen más de 15 cm por debajo de 2.10 m si no pueden ser detectados a nivel de suelo.
- Todos los elementos de mobiliario (descanso, atención...) situados a lo largo de los espacios y recorridos de circulación deberán cumplir los parámetros descritos en **UTILIZAR**



Es muy importante que cuando se realicen obras que afecten a los espacios de circulación, tanto en el interior como en el exterior del edificio del hotel, éstas estén perfectamente señalizadas y que se respeten siempre las dimensiones mínimas de paso y los requisitos de accesibilidad. De no ser esto posible deberán crearse recorridos alternativos que sí los cumplan.

Las señalizaciones deberán ser claramente visibles y las protecciones dispuestas y diseñadas de modo que puedan ser detectadas correctamente por las personas invidentes.



Rampas:

- El ancho libre de paso se recomienda que no sea inferior a 1.50 m o 1.80 m (90+90), dependiendo del volumen de tránsito.
- Se recomiendan las siguiente pendientes longitudinales máximas:
 - tramos de menos de 3 m de largo: máx.10 % (siempre que sea posible no se excederá del 8 %).
 - tramos de entre 3 y 10 m de largo: máx. 8 % (se recomienda no exceder del 6%).
- Se recomienda que cada tramo de rampa sea como máximo de 10 m.
- La pendiente transversal será como máximo del 2 %.
- Entre los diferentes tramos deberá existir un rellano en el que como mínimo pueda inscribirse un círculo de 1.50 m de diámetro.
- Al inicio y al final de la rampa deberá existir un espacio libre de obstáculos que permita la inscripción de un círculo de 1.50 m de diámetro.



El pavimento debe ser duro, antideslizante y sin otros resaltes que los propios del grabado de las piezas.



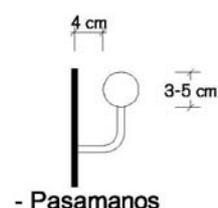
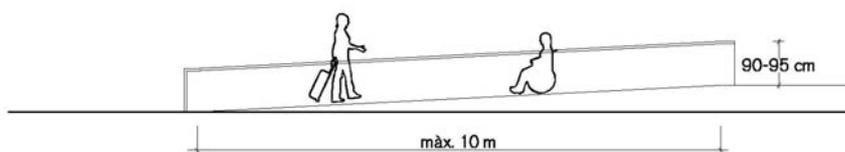
Se recomienda que al principio y al final de la rampa, exista una franja de pavimento de textura diferenciada de 1.20 m como mínimo, para posibilitar su detección a las personas con deficiencias visuales.



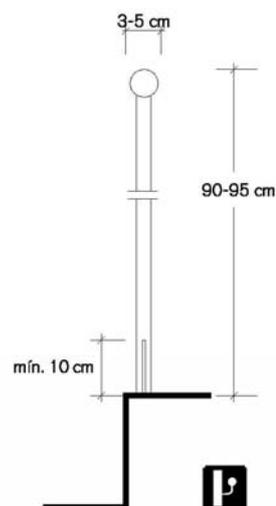
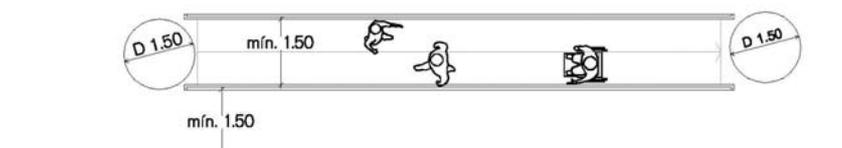
Existirán barandillas o pasamanos a ambos lados de la rampa (ver características en **UTILIZAR**.)

- Cuando entre la rampa y la zona adyacente haya un desnivel igual o superior a 0.20 m, la barandilla debería disponer de un zócalo de protección longitudinal de 10 cm de altura por encima del nivel del pavimento de la rampa.
- Debe tenerse en cuenta la altura de los niños a la hora de diseñar las barandillas. Debe evitarse la existencia de elementos horizontales dispuestos de forma que hagan posible que los niños puedan escalarla.
- En aquellos casos en que se genere un espacio vacío bajo la rampa, éste deberá estar protegido como mínimo hasta una alcanzar una altura libre de paso de 2.10 m.

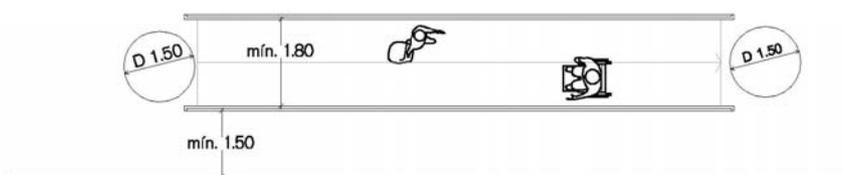
- Rampa



- Permite el paso de una persona en silla de ruedas y el cruce de dos personas a pie.



- Permite el cruce de una persona en silla de ruedas y otra a pie portando bultos, e incluso el de dos usuarios de sillas de ruedas.



- Barandilla



- Escaleras:

- El ancho libre mínimo de paso deberá ser de 1.50 m, aunque dependiendo del volumen de tránsito se recomienda aumentar este mínimo hasta 1.80m, o puede reducirse hasta un mínimo de 1.20 m en caso de escaleras poco transitadas.
- No deberán realizarse tramos de más de 12 peldaños sin un rellano intermedio. Se recomienda que no excedan de 10.
- La longitud del rellano deberá ser como mínimo de 1.50 m, o de 1.20 m en el caso de escaleras de este ancho.
- La altura de los peldaños no debe ser superior a 16 cm.
- Todos los peldaños deben tener la misma altura.
- La huella tendrá como mínimo 30 cm.



- La huella debe ser antideslizante y no debe presentar ningún resalte ni discontinuidad en el punto de encuentro con la contrahuella o tabica.



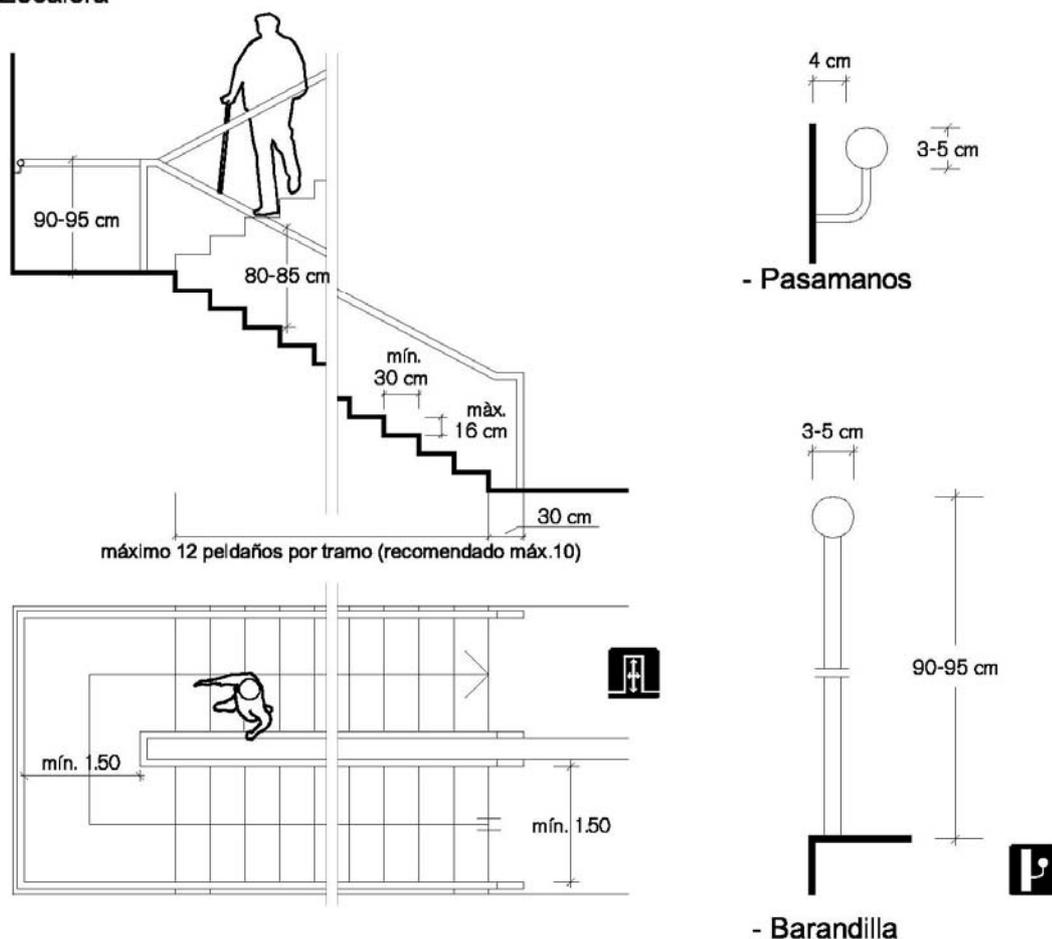
- Se recomienda que al principio y al final de la escalera, exista una franja de pavimento de textura diferenciada de 1.20 m como mínimo, para posibilitar su detección a las personas con deficiencias visuales.



- Existirán barandillas o pasamanos a ambos lados de la escalera. (ver características en **UTILIZAR.**)

- En el caso de escaleras de anchura superior a 5.00 m, y de cierto volumen de circulación, puede ser recomendable la colocación de un pasamanos central.
- Las barandillas y pasamanos deben ser continuos y se prolongarán 30 cm al inicio y al final de la escalera.
- El diseño de los extremos de los pasamanos se realizará de modo que no constituyan un elemento no detectable o peligroso en caso de choque, por ejemplo haciéndolos girar hasta llegar al suelo o la pared.
- Debe tenerse en cuenta la altura de los niños a la hora de diseñar las barandillas. Debe evitarse la existencia de elementos horizontales dispuestos de forma que hagan posible que los niños puedan escalarla.
- En aquellos casos en que se genere un espacio vacío bajo la escalera, éste deberá estar protegido como mínimo hasta una alcanzar una altura libre de paso de 2.10 m.

- Escalera



 No se recomienda la instalación, en la medida de lo posible, de aparatos como salvaescaleras, plataformas elevadoras... Su uso a menudo es incómodo y requiere de la ayuda del personal.

 **- Ascensor:**

-  Las puertas de acceso tendrán una anchura mínima libre de paso de 90 cm y una altura mínima de 2.10 m y serán de apertura automática.
- La anchura mínima interior de la cabina será de 1.10 m.
- La profundidad mínima interior de la cabina será de 1.40 m.
- En el exterior, delante de la puerta de cada ascensor deberá poder inscribirse un círculo de 1.50 m de diámetro libre de obstáculos.



Comunicarse

En estos momentos, fenómenos como el de la comunicación interactiva, internet y otros, hacen de éste un campo de extrema complejidad y en constante renovación.

En este apartado se ha intentado identificar las diferentes modalidades de comunicación que pueden darse en el ámbito del hotel y analizar los principales parámetros que inciden en cada una de ellas.



- Comunicación no interactiva:

- Es muy importante que las condiciones acústicas y lumínicas de los espacios sean las adecuadas para poder percibir correctamente las diferentes señales (señalización visual, señalización acústica, señalización táctil...).
- Los pulsadores, interruptores, teclados, ranuras de inserción de tarjetas o monedas y dispositivos similares se colocarán a una altura entre 80 cm y 1.40 m, y preferentemente entre 80 cm y 1.20 m. Ver parámetros descritos en **UTILIZAR**.
- La señalización de **seguridad y emergencia** debe emitirse siempre en dos modalidades: la visual y la sonora. No se debe utilizar para transmitir otro tipo de mensajes distintos o adicionales. Debe ser clara y estar perfectamente ubicada.



- Señales táctiles

- Los pulsadores, teclados, ranuras de inserción de tarjetas o monedas y dispositivos similares deben identificarse mediante el uso de sistemas táctiles (Braille o equivalente), como método COMPLEMENTARIO a otros métodos de identificación utilizados. Debe confirmarse la activación de estos mecanismos mediante algún método visual y acústico.
- Es recomendable disponer también de planos guía en relieve en lugares fácilmente ubicables.



- Señales visuales



- Comunicación gráfica y escrita

- Debe ser fácilmente comprensible y utilizar pictogramas normalizados reconocidos universalmente, tanto en su forma como en sus colores según el tipo de señal que se trate.
- El tipo de letra debe ser sencillo, legible y sin deformar.
- Debe garantizarse el contraste visual entre fondo y figura (ver cuadro).
- Sus dimensiones, características colorimétricas y fotométricas y la composición del pictograma deben ser claras. Se deben situar de modo que, sin perder su función abarquen al mayor campo visual posible. Deben tener dimensiones adecuadas al mensaje que se quiere transmitir y a su ubicación respecto a los posibles usuarios.
- Los paneles deben estar convenientemente iluminados, evitando contrastes y brillos.
- Es recomendable que existan versiones en diversos idiomas de las cartas del restaurante y que el tamaño de letra sea el suficiente.

| Simbolo o letra | Fondo | |
|-----------------|--------------|-------|
| Blanco | Azul oscuro | a b c |
| Negro | Amarillo | a b c |
| Verde | Blanco | a b c |
| Rojo | Blanco | a b c |
| Azul | Blanco | a b c |
| Negro | Blanco | a b c |
| Amarillo | Negro | a b c |
| Blanco | Rojo | a b c |
| Blanco | Verde oscuro | a b c |
| Blanco | Negro | a b c |

ver tabla de alto de texto

ver tabla de color de texto y fondo

| Distancia m | Altura letra mm | Cuerpo letra |
|----------------|--------------------|--------------|
| 0.5 | 3 | 12 |
| 1.0 | 6 | 24 |
| 5.0 | 29 | 106 |
| 10.0 | 58 | 212 |
| 100.0 | 580 | 2120 |



- Señales luminosas

- Deben emitir luz que provoque un contraste adecuado respecto a su entorno, de una intensidad tal que permita su percepción sin que produzca deslumbramiento.
- En señales luminosas intermitentes, se debe asegurar que la frecuencia y duración de los destellos permitan la correcta percepción del mensaje.



- Señales acústicas

- Los avisos, voz digitalizada, zumbidos, sirenas... deben tener un nivel sonoro que permita su percepción en los espacios donde se encuentran los usuarios a quien vaya dirigido el mensaje.



- Comunicación interactiva



- Atención al público:

- Es muy importante que las condiciones acústicas y lumínicas de los espacios sean las adecuadas para poder comunicarse correctamente en las diferentes modalidades (comunicación oral, mediante signos, lectura de los labios...).
- Debe asegurarse que el personal del hotel sea conocedor de las características específicas de cada cliente y como interactuar con él.
- Se recomienda tener información del hotel, así como los formularios de inscripción, en Braille. También se recomienda que exista alguna persona con conocimiento del lenguaje de signos.
- También es recomendable la instalación de sistemas de bucle magnético o infrarrojos, especialmente en los puestos de atención o salas de conferencias, ya que mejoran

notablemente la percepción a las personas con deficiencias auditivas que son usuarios de audífonos o implantes cocleares.



- Teléfono / Interfonía:

- Los fabricantes de equipos telefónicos pueden suministrar múltiples accesorios y ayudas técnicas para las personas con deficiencias visuales o auditivas. Es conveniente disponer de algunos aparatos equipados con estas ayudas para ponerlos al servicio de aquellos clientes que los necesiten.
- Existen teclados con números grandes, en relieve, sistemas de aviso luminoso, pantallas de texto, etc.
- Los aparatos de teléfono o interfonía deberán estar situados y diseñados de acuerdo con los parámetros descritos en **UTILIZAR**.



- Internet

- Deberán disponerse puntos de conexión accesibles y que cumplan con los parámetros descritos en **UTILIZAR**. Estos parámetros definen la altura y diseño de la mesa, posición y altura del punto de conexión, etc.



- Televisión

- Actualmente existen muchas cadenas que emiten versiones originales y subtituladas de su programación. Es conveniente que los aparatos estén equipados para poder disfrutar de estos servicios, así como de los servicios de teletexto.
- Los aparatos deberán ser accesibles y cumplir con los parámetros descritos en **UTILIZAR**, tanto en su ubicación como en sus sistemas de funcionamiento.



Utilizar

Para facilitar en todo momento la usabilidad de un objeto o mecanismo debemos asegurarnos de que la aproximación al objeto es posible, y de que éste cumple los requisitos de alcance correspondientes a cada situación, de accionamiento y de agarre (en los casos en que sea necesario).

El conjunto de objetos que requieren alguna manipulación o accionamiento por parte del usuario es muy diverso: manecillas o pestillos en puertas, agarraderos y pasamanos, timbres e interfonos, botoneras de ascensor, pulsadores de luz o enchufes, grifos, dispensadores de jabón, secadores de manos, máquinas expendedoras y de pago, cajeros automáticos, ordenadores, vajilla y cubertería, etc.

Los parámetros antropométricos, directamente relacionados con las medidas del cuerpo humano, son también especialmente relevantes en este caso, por lo que se ha desarrollado una tabla gráfica en la que podemos ver las diferentes situaciones en función de la posición de los objetos en cuestión, el modo de aproximarnos a ellos y las características de cada usuario.



- Alcance:

Alcance máximo lateral o frontal sobre un plano vertical:

-Altura:

- Para una persona de pie: 2.00 m.
- Para una persona sentada: 50 cm - 1.40 m.
- Para un niño: 1.20 -1.40 m.

Alcance preferente lateral o frontal sobre un plano vertical:

-Altura:

- Para una persona de pie: 1.40 m.
- Para una persona sentada: 80-100 cm.
- Para un niño: 80-100 cm.

Alcance lateral y frontal sobre un plano horizontal:

-Alturas:

- Para una persona de pie: 85 cm - 1.20 m. (altura del plano de trabajo: barra, mostrador, lavabo...)
- Para una persona sentada: 70 - 85 cm. (altura del plano de trabajo: mesa, barra, mostrador, lavabo...)
- Altura del asiento: 43-45 cm.
- Altura libre bajo el plano para acercarse frontalmente: 67-70 cm. (para poder introducir los brazos de la silla de ruedas bajo el plano).

- Profundidad:

- Alcance frontal y lateral máximo en el plano: 50 cm. (distancia desde el borde a un objeto situado sobre el plano).
- Profundidad mínima libre bajo el plano para acercarse frontalmente: 60 cm.



- Accionamiento

- Todos los elementos y mecanismos (manetas, pestillos, grifos, mecanismos eléctricos...) deben ser fácilmente manipulables por personas con movilidad reducida, por lo que debe evitarse elementos que exijan el giro de la muñeca al girar sobre su propio eje (pomos, llaves, grifos de cruceta...). Deberán usarse mecanismos que se activen mediante presión o palanca (manetas, pulsadores, grifos tipo monomando...). Estos elementos no deben ofrecer una resistencia excesiva ni exigir al usuario un alto grado de precisión.

- En el caso de mecanismos de cierre de puertas (pestillo), además de todo lo anterior, es imprescindible que sean practicables desde el exterior para permitir el rescate en caso de emergencia.



- Agarre

- Todos los objetos susceptibles de ser agarrados (pasamanos, asas, barras de apoyo...) deben tener una sección anatómica funcionalmente equivalente a la de un tubo circular con un diámetro de entre 3 y 5 cm . La superficie de éstos no debe ser deslizante, ni suponer un peligro para los usuarios (aristas vivas, desperfectos...).

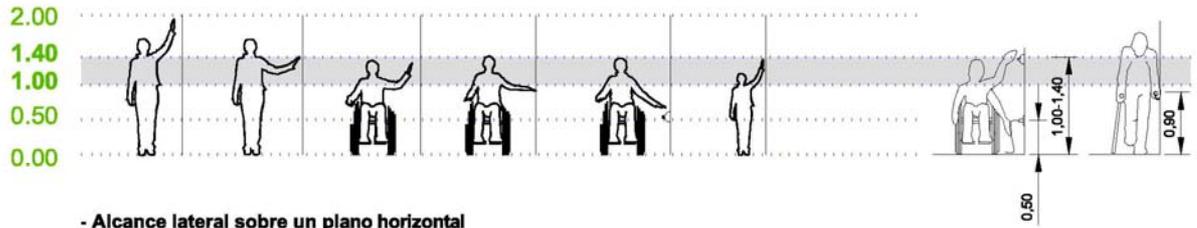
- La longitud de asideros, manetas, picaportes será como mínimo de entre 13 y 15 cm.
- En el caso de barras de apoyo, si debe usarlas una persona de pie, deberán estar situadas a una altura comprendida entre 90 y 95 cm, y si debe usarlas una persona que está sentada, deberán estar situadas a una altura de 20-25 cm por encima del plano del asiento.
- La colocación de estas ayudas técnicas no debe obstaculizar el movimiento y la maniobra.



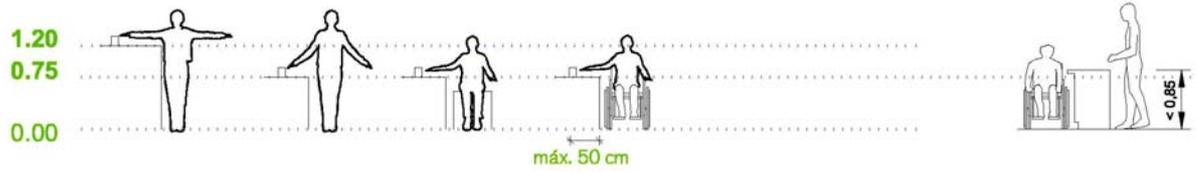
Todos los elementos deben estar al alcance de todos los usuarios, no sólo en altura sino también en PROFUNDIDAD

Parámetros de alcance

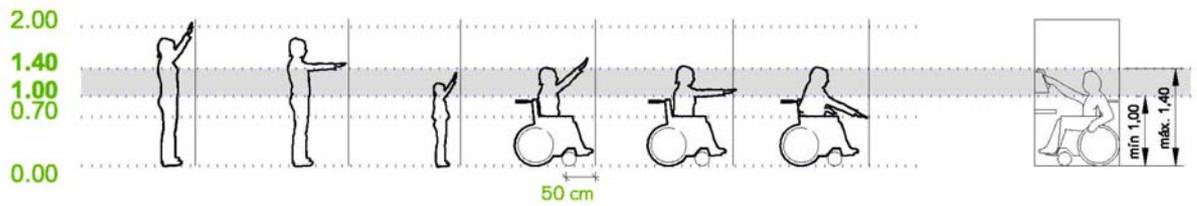
- Alcance lateral sobre un plano vertical



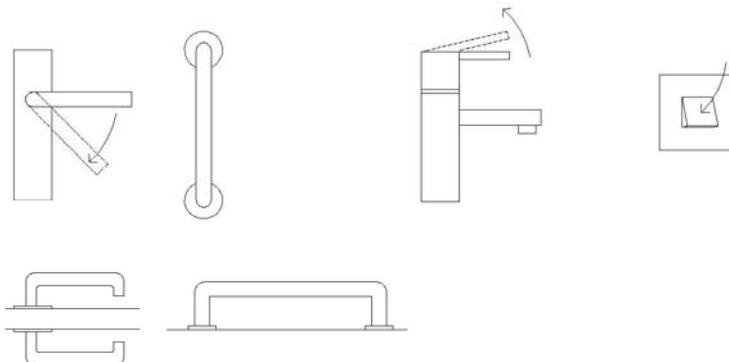
- Alcance lateral sobre un plano horizontal



- Alcance frontal sobre un plano vertical



- Alcance frontal sobre un plano horizontal



4.2.- Accesibilidad dinámica: acciones y procesos para un alojamiento sin barreras.

Tal como hemos visto, el alojamiento es el primer requisito en importancia para una persona con discapacidad a la hora de plantearse la realización de un viaje o vacaciones. La elección del alojamiento determina, por tanto, en buena medida, el viaje. Si para cualquier viajero la tarea de información y reserva de alojamiento es fundamental, para aquellos que tienen una discapacidad es mucho mayor. Y a partir de ahí comienza toda la secuencia de eslabones de la cadena turística, que es mucho más estrecha e interdependiente entre estas personas.

El cumplimiento de las exigencias de la normativa es el punto de arranque para ofrecer un servicio accesible, pero no es garantía suficiente: el hotel debe analizar las acciones que el cliente llevará a cabo antes y durante la estancia y solventar cualquier “eslabón perdido” que impida el desarrollo de la secuencia de acción completa en cada caso.

Hemos sintetizado en 9 los principales **procesos** que se han de tener en cuenta en un análisis dinámico de las condiciones de accesibilidad. Entendemos que cada uno de estos procesos implica una serie de acciones que, concatenadas, le dan forma o lo hacen posible.

Los procesos son:

1. Reservar habitación
2. Ingresar al hotel
3. Utilizar la habitación
4. Utilizar el baño de la habitación
5. Utilizar el comedor del hotel
6. Utilizar la piscina del hotel
7. Utilizar otras instalaciones de ocio
8. Circular en los espacios exteriores del hotel
9. Evacuar el hotel

Las acciones que están implícitas en cada caso se presentan en el siguiente cuadro¹⁸:

¹⁸ La relación de procesos y acciones ha sido contrastada en una reunión de trabajo con representantes de asociaciones de personas con discapacidad y de grupos de viajeros con discapacidad. La sesión, donde se presentó y debatió el contenido completo de este documento tuvo lugar en Barcelona en Diciembre de 2006

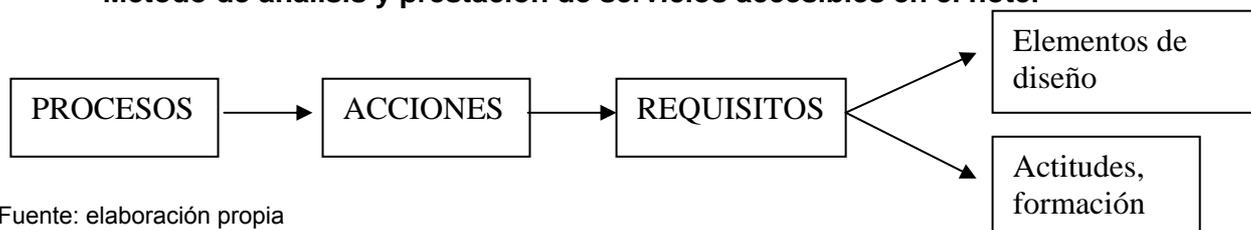
| PROCESOS | ACCIONES |
|--|--|
| 1.Reservar habitación | 1.1 Informarse a través de la página web del hotel o del teléfono 1.2 Solicitar ayudas técnicas 1.3 Efectuar la reserva |
| 2.Ingresar al hotel | 2.1 Aparcar en el entorno inmediato al hotel 2.2 Realizar el itinerario desde la plaza de aparcamiento hasta la puerta de acceso al hotel 2.3 Entrar al hotel y llegar hasta la recepción 2.4 Acercarse al mostrador de la recepción 2.5 Comunicarse en la recepción 2.6 Informarse de la ubicación de los distintos ámbitos del hotel 2.7 Utilizar el baño que sirve a la recepción del hotel. 2.8 Realizar el itinerario desde la recepción hasta la habitación |
| 3.Utilizar la habitación | 3.1 Acceder a la habitación 3.2 Circular libremente dentro de la habitación 3.3 Acceder y utilizar el mobiliario de la habitación 3.4 Accionar los dispositivos técnicos disponibles (iluminación, calefacción, sistema de comunicación con la recepción) |
| 4.Utilizar el baño de la habitación | 4.1 Acceder al baño de la habitación 4.2 Acercarse al lavamanos 4.3 Accionar grifos de la ducha y del lavamanos 4.4 Mirarse en el espejo 4.5 Utilizar todos los elementos disponibles en el baño (secador, toallero, etc.) 4.6 Acercarse al inodoro 4.7 Trasladarse al inodoro 4.8 Utilizar la ducha |
| 5.Utilizar el comedor del hotel | 5.1 Realizar el itinerario desde la recepción o habitación hasta el comedor 5.2 Acceder al comedor 5.3 Ubicarse en una mesa (además del diseño del mueble, debe estar contemplada la ubicación) 5.4 Comunicarse con el personal 5.5 Acceder / acercarse / utilizar el sistema de auto-service 5.6 Utilizar el baño que sirve al comedor del hotel |
| 6.Utilizar la piscina del hotel | 6.1 Realizar el itinerario desde la habitación hasta la piscina 6.2 Acceder a la piscina, sea esta interior o exterior 6.4 Circular libremente en el entorno inmediato a la piscina y ámbitos vinculados |

| | |
|---|--|
| | 6.5 Utilizar el baño, vestuario y ducha que sirven a la piscina 6.6 Utilizar la piscina (entrar y salir de ella) |
| 7. Utilizar instalaciones de ocio | 7.1 Realizar el itinerario desde la habitación o recepción hasta las instalaciones 7.2 Acceder a las instalaciones 7.3 Utilizar las instalaciones y balos vinculados |
| 8. Circular en los espacios exteriores del hotel | 8.1 Acceder al exterior 8.2 Circular 8.3 Utilizar los ambitos relacionados |
| 9. Evacuar el hotel | 9.1 Informarse del alerta de evacuación en las distintas instancias del hotel 9.2 Accionar el alerta desde la habitación 9.3 Realizar el itinerario referente a la salida de emergencia, desde las distintas instancias del hotel. |

Para facilitar el análisis dinámico de todas las acciones y conexiones implicadas recurrimos ahora a una clasificación de requisitos básicos de accesibilidad a tener en cuenta en cada uno de los servicios del hotel. Estos requisitos tomados de Alonso y Dinarès (2006) son: ACCEDER, CIRCULAR, COMUNICARSE y UTILIZAR. Dentro de los anteriores, sobre todo de éste último queremos reseñar que se incluye de manera implícita la necesidad de COMPRENSIÓN, sin la cual lo demás no se puede desarrollar adecuadamente. Estos requisitos se detallan en el Apto. 4.2.

Por último queremos darle una categoría singular al hecho de la SEGURIDAD Y EVACUACIÓN en caso de emergencia, dado que es un aspecto poco desarrollado en relación con las personas con discapacidad.

Metodo de análisis y prestación de servicios accesibles en el hotel



Fuente: elaboración propia

Sobre los procesos

No consideramos necesario explicar en detalle cada una de las acciones, y de los procesos de que forman parte, puesto que su comprensión es evidente. Algunos de ellos superan la dimensión abordable desde el propio hotel, pero están muy vinculados. Por ejemplo, el **proceso de información** y reserva

requiere considerar cuáles son las principales fuentes de información que utilizan los viajeros con discapacidad:

- Boca a boca
- Experiencia pasada
- Agencias especializadas
- Catálogos de tour-operadores
- Agencias de viajes
- Internet

El material impreso a menudo no cubre las necesidades de estos colectivos, especialmente en relación con la accesibilidad: no es muy legible para personas con discapacidades visuales y además los símbolos habituales no son suficientes para dar a conocer el grado de accesibilidad preciso de las instalaciones y servicios.

Es difícil encontrar información sobre el grado de accesibilidad de las instalaciones y a menudo no está actualizado ni ha sido obtenido con metodologías apropiadas.

El proceso de viaje implica a los medios de transporte locales, nacionales o internacionales y todo lo que esto implica de conexión de elementos de la cadena de accesibilidad, pero no se detallan aquí por considerar que no es de interés en este documento.

Sí es en cambio del ámbito de intervención del hotel todo lo relativo al ingreso y uso de sus instalaciones. Y esto viene desagregado en los Requisitos de Accesibilidad¹⁹

Estos requisitos, que se deben considerar para cada una de las acciones, se presentan de forma resumida a continuación. Téngase en cuenta que de manera complementaria se considerarán todas las necesidades de seguridad y evacuación que correspondan.

Las necesidades de concienciación y formación para hacer viable este esquema se deben satisfacer por medio de cursos y elaboración de documentos específicamente adaptados.

¹⁹ Para ver su desarrollo en detalle consultar Alonso y Dinarés (2006)

V.- 22 Hoteles: situación real y actitudes frente a la accesibilidad

La clave del éxito de un producto hotelero depende en buena medida de su adecuada definición, de su posicionamiento en el mercado, algo que está fuertemente ligado a factores externos, como la localización o tipología arquitectónica, pero también a las características de su diseño (Gallego 2004²⁰). La tradicional clasificación de los hoteles según su número de estrellas y tipo (negocio o vacacional) resulta hoy insuficiente ante la existencia de gran variedad de conceptos de hotel, cuya clasificación resulta difícil: hoteles con encanto, hoteles-resort, hoteles rurales, hoteles-spa, hoteles de servicio limitado....

Para la realización de este trabajo se ha seleccionado una muestra de establecimientos hoteleros, fundamentalmente hoteles urbanos, a los que se han añadido algunos resorts vacacionales, uno en Cataluña y tres en Canarias. En su mayor parte el primer grupo consta de hoteles pertenecientes a cadenas de implantación nacional. El diseño y planteamientos de negocio de cada uno de estos hoteles es muy similar a los que podría tener cualquier otro establecimiento de la misma empresa en cualquier ciudad grande española. Por tanto, consideramos que se trata de una muestra representativa del segmento urbano de esa categoría de hoteles.

El hecho de ser Barcelona un polo de atracción turística de primera magnitud española y mundial, hace que sus hoteles, al menos en buena parte, se definan como mixtos, pues buena parte de sus clientes si no la mayoría se alojan en ellos durante una estancia vacacional en la ciudad.

Por el contrario, el hotel de Cambrils y dos de los tres analizados en Gran Canaria son auténticos resorts vacacionales, dirigidos al descanso y a la permanencia del huésped en sus instalaciones a lo largo de buena parte del día.

Este estudio no pretende ser representativo de la variedad de conceptos hoteleros existentes, y su interés va dirigido a aspectos para los que esta simple y “anticuada” clasificación es perfectamente útil. De manera muy sintética, podemos decir que la mayor diferencia conceptual entre uno y otro tipo de hotel analizados es la estancia media de los clientes: 2 o 3 noches en los hoteles urbanos y alrededor de 2 semanas en los vacacionales. Esta es la variable clave a considerar con independencia de si el hotel tiene encanto, spa, o es de diseño.

Es importante también considerar que no se pretende contrastar lo que afirman los directores, ni si su percepción es sesgada o ignorante de muchas necesidades que pueden estar insatisfechas en su hotel. Ni las visitas

²⁰ Gallego, Julio (2004) *Funcionalidad de los Establecimientos Hoteleros*. Hoteles y Resorts Nº 5, Diciembre. IREA, Madrid

realizadas ni las fotografías hechas, ni las encuestas han buscado destacar las limitaciones que en este sentido pudieran tener los hoteles.

5.1.- Descripción y metodología del trabajo de campo

Los elementos contextuales analizados en el capítulo 2 muestran que existe un conocimiento relativamente amplio sobre la perspectiva y necesidades de las personas con discapacidad en relación a las condiciones de accesibilidad precisas en los hoteles. En cambio, se conoce poco sobre la perspectiva del mundo profesional hotelero respecto a la incorporación de mejoras de accesibilidad y sus consecuencias. Con objeto de cubrir esta laguna se ha planteado la realización de entrevistas personales con los directores de hoteles representativos de las tipologías más habituales y clásicas del sector: hoteles urbanos y vacacionales.

Se seleccionaron 22 hoteles de cinco, cuatro y tres estrellas que serían visitados para obtener una entrevista con su director, la realización de una encuesta a esta persona u otro miembro del equipo directivo y la obtención de fotografías del establecimiento y sus espacios, incluido –siempre que fue posible– las habitaciones adaptadas. El criterio de selección fue el siguiente:

- Hoteles de reconocida implantación en su ciudad, caracterizados por su prestigio, calidad y puesta al día
- Hoteles de gama alta, o media alta (con alguna excepción), representativos de unos valores y una cultura propias, con personal de alta cualificación.
- Hoteles pertenecientes a cadenas con presencia en distintos lugares de España.
- Hoteles de tipo urbano y vacacional.

Barcelona y Gran Canaria se tomaron como las áreas de estudio por varias razones:

1.- Barcelona: en primer lugar la proximidad física a los investigadores y el contacto previo existente con muchos de los directores por parte de la EUTDH. En segundo lugar la idoneidad de Barcelona como ciudad dinámica en este sector y con presencia de hoteles de todas las cadenas nacionales importantes. Además Barcelona combina de manera especial la doble condición de ciudad de negocio y vacaciones que podía ofrecer una perspectiva más amplia al trabajo.

2.-Gran Canaria: en primer lugar su especialización en hoteles vacacionales y la necesidad de contrastar el modelo de hotel urbano. Además el hotel vacacional canario disfruta de tasas de ocupación muy elevadas todo el año, algo que no se repite con tal intensidad en ninguna otra parte del territorio español ni europeo. En segundo lugar la existencia de hoteles especializados en ofrecer vacaciones a sectores de personas mayores o con discapacidad, de las que existe buena representación en las islas.

Según Gallego (2004), las características-tipo de los hoteles urbano y vacacional serían las siguientes:

| HOTEL URBANO | RESORT VACACIONAL |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • 4 Estrellas • 100-200 habitaciones • Dentro ciudad • Restaurante, meeting rooms • Uso individual y grupos. Equipamiento funcional y de negocios • Progresiva estandarización | <ul style="list-style-type: none"> • ≥ 4 estrellas • >200 habitaciones • Destino turístico • Playa y/o golf • Uso familiar. Equipamiento supletorio • Ocio: restauración variada, piscinas, pistas, etc. • Diversidad de la construcción |

La selección de hoteles realizada concuerda bastante bien con esta tipología.

El objetivo de los trabajos de campo fue obtener información sobre estos tipos de hotel de uso mayoritario en nuestro país. Esta información habría sido difícil de obtener –incluso en muchos casos se podría considerar confidencial- sin un interlocutor adecuado. Por ello, el papel de la Escuela Universitaria de Turismo y Dirección Hotelera de la Universidad Autónoma de Barcelona ha resultado fundamental. Gracias a su intermediación y presencia en entrevistas y encuestas se ha podido recabar la información necesaria y se han obtenido citas para largas conversaciones con directores de hoteles muy significativos, además del permiso para realizar fotos en distintos puntos de sus instalaciones. Fotos, que convenientemente deformadas para evitar su reconocimiento, son la base para el diseño de soluciones que se presenta en la parte IV.

En concreto, los hoteles de los que se ha recogido información son:

En Barcelona y alrededores:

Palace, 5* GL

Melià Barcelona, 5*

Hilton Diagonal Mar, 5*

Claris, 5*

Condes de Barcelona, 4*s

NH Rally, 4*

NH Calderon, 4*

Royal, 4*

AB Viladomat, 4*

Fiesta Caspe, 4*

Gran Hotel Verdi, 4*

Rafael Diagonal Port, 4*

Don Cándido (Terrassa), 4*

Catalonia Suite, 4*

Cristal Palace, 4*

Melia Golf Vichy Catalan (Caldes de Malavella. Girona), 4*

AC Barcelona, 4*

Astoria, 3*

Maritim Princess, 3*

En Gran Canaria

Dunas Canteras (Las Palmas), 4*

Dunas Don Gregory (San Antonio), 4*

Dorado Beach (Arguineguin), 3*

Metodología de los trabajos de campo

Proceso del trabajo de campo:

Una vez realizados los contactos por la EUTDH y establecidas las citas para entrevistas y encuesta se procedió de la siguiente forma:

1.- Entrevista informal con el/la directora/a

Realizadas siempre en el propio hotel y con los directores con la presencia de representante de ACCEPLAN, de la EUTDH y –no en todos los casos- de los arquitectos de *Ciudades para Todos*.

2.- Encuesta en profundidad a director/a u otro directivo/a

Realizada por la investigadora designada por la EUTDH.

3.- Realización de fotografías de espacios y detalles

Realizada por la investigadora designada por la EUTDH

Hay que destacar que no ha sido fácil conseguir las citas, lo que ha provocado el retraso del trabajo de campo, que se ha terminado en Noviembre de 2006. La intensa actividad del sector en este año 2006 hacía difícil encontrar el tiempo a los/as directores/as. Para las entrevistas y contactos en Gran Canaria se realizó un viaje en Octubre de 2006.

Respecto a la tercera parte, realización de fotografías, hay que destacar las dificultades encontradas en algunos casos, sobre todo a causa de la elevada ocupación de los hoteles, que hizo difícil poder visitar habitaciones concretas. En algún caso sólo se ha podido obtener fotografías de las habitaciones adaptadas posteriormente a la salida del cliente y antes de ser arregladas. Sólo se muestran fotografías retocadas conforme al acuerdo obtenido con los hoteles.

5.2.- Resultados de los trabajos de campo

Los siguientes apartados se corresponden con los epígrafes del propio cuestionario, que constaba de 51 preguntas. Se presentan aquí los principales resultados de interés para el trabajo. También se añaden, en distintos lugares del texto, en recuadros con fondo gris, con otros aspectos cualitativos derivados de las entrevistas informales con los directores.

5.2.1.- Características principales de los Hoteles

La mayoría están situados en edificios sin valor histórico excepto en el caso del Palace y el Condes de Barcelona, que tienen protección completa y algún otro, que tiene protección de la fachada (Clarís, Astoria...).

El siguiente cuadro recoge los principales elementos que caracterizan a los hoteles visitados

PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS DE LOS HOTELES ESTUDIADOS (periodo Junio-Noviembre 2006):

| NOMBRE | Localidad | * | Cadena | Segmento | Const. o Reform | Nº Habita. | Nº Trabaj. | Hab. Adaptad | Encuesta | Entrevista |
|--------------------------|-----------|---|-----------------|----------|-----------------|------------|------------|-----------------|----------|------------|
| <i>Palace</i> | Barcelona | 5 | Husa | Negocio | 2001 | 120 | 165 | 0 ²¹ | 1 | 1 |
| <i>Meliá Barcelona</i> | “ “ | 5 | Sol Meliá | Mixto | 2001 | 314 | 150 | 3 o 4 | 1 | 0 |
| <i>Hilton Diag. Mar</i> | “ “ | 5 | Hilton | Mixto | 2005 | 433 | | 8 | 0 | 1 |
| <i>Claris</i> | “ “ | 5 | Derby Hotels | Mixto | 1992 | 124 | 115 | 4 | 1 | 0 |
| <i>Condes de Bcn.</i> | “ “ | 4 | Condes | Mixto | 2006 | 238 | | 2 | 1 | 1 |
| <i>NH Rally</i> | “ “ | 4 | NH Hoteles | Negocio | 2005 | 106 | 45 | 3 practic. | 1 | 0 |
| <i>NH Calderón</i> | “ “ | 4 | NH Hoteles | Mixto | 2006 | 252 | 97 | 0 ²² | 1 | 0 |
| <i>Royal</i> | | 4 | | Vacac. | 2004 | 108 | 38 | 2 practic. | 1 | 0 |
| <i>AB Viladomat</i> | “ “ | 4 | AB Hoteles | Negocio | 2001 | 81 | 30 | 3 | 1 | 0 |
| <i>Fiesta Caspe</i> | “ “ | 4 | Fiesta | Mixto | 2003 | 141 | | 5 | 0 | 1 |
| <i>G. Hotel Verdi</i> | “ “ | 4 | Catalonia | Negocio | 2002 | 195 | 50 | 6 | 1 | 0 |
| <i>Rafael Diag. Port</i> | “ “ | 4 | Rafael Hotel | Mixto | 2000 | 115 | 42 | 4 | 1 | 0 |
| <i>Don Cándido</i> | Terrassa | 4 | CIRSA | Negocio | 2002 | 110 | | 2 | 0 | 1 |
| <i>Catalonia Suite</i> | Barcelona | 4 | Catalonia | Mixto | 2002 | 77 | 47 | 8 | 1 | 0 |
| <i>Cristal Palace</i> | “ “ | 4 | Eurostars H. | Mixto | 2001 | 167 | 50 + 20 | 0 | 1 | 0 |
| <i>Melia Golf</i> | Girona | 4 | Sol Meliá | Mixto | 2006 | 149 | 55 | 6 | 1 | 0 |
| <i>AC Barcelona</i> | Barcelona | 4 | AC Hoteles | Mixto | 2004 | 368 | 166 | 4 | 0 | 1 |
| <i>Astoria</i> | “ “ | 3 | Derby Hotels | Mixto | 1999 | 116 | | 3 | 0 | 1 |
| <i>Dunas Canteras</i> | Gran Can. | 4 | Dunas | Mixto | 2005 | 98 | 70 | 5, 24 semi | 1 | 1 |
| <i>D. Don Gregory</i> | Gran Can | 4 | Dunas | Vacac. | 2001 | 244 | 105 | 0 | 1 | 0 |
| <i>Dorado Beach</i> | Gran Can | 3 | Bull Hotels | Vacac. | 2005 | 202 | 75 | 5 | 1 | 1 |
| <i>Maritim Princess</i> | Cambrils | 3 | Princess Hotels | Vacac. | | 472 | | 8 | 0 | 1 |

²¹ Próximamente obras. Adaptarán 4

²² Realiza obras. Adaptarán 3 a 5

5.2.2. Sobre la accesibilidad del hotel

Excepto los hoteles de nueva construcción, todos los analizados han tenido obras de reforma de cierta envergadura a lo largo de los últimos años. Como ya hemos señalado, incluso los muy recientes han debido en buena parte de casos hacer adaptaciones del edificio de acuerdo a las necesidades operativas de los gestores del establecimiento. Entre las obras realizadas, en buena parte de los casos, también se han incluido obras de accesibilidad, según se señala en el siguiente apartado.

Mejoras de accesibilidad en el hotel

El 75% de los hoteles de la muestra (sin considerar uno al que no se formuló la pregunta) declaran haber realizado mejoras de accesibilidad desde que el hotel está en operación.

¿Cuál es el sentido y utilidad de tales mejoras?

El 88 % de los directores señalan que las medidas de accesibilidad mejoran todos los clientes. Mientras el restante 12% piensan que los beneficiarios son “una parte importante de la clientela”. Algunos destacan que también se beneficia el personal del hotel.

¿Hasta qué punto se tuvo en cuenta la normativa a la hora de construir/reformar?

En relación con la aplicación de la normativa, el 65% de los hoteles fue construido en fechas previas a su existencia, por lo que no fue tomada en cuenta. Esta normativa luego puede haberse incorporado en las reformas posteriores, o no. De la revisión de los hoteles resulta que en buena parte de los aspectos más importantes (p.ej. la existencia de habitaciones adaptadas) las obras de reforma no han conseguido alcanzar el estándar de accesibilidad establecido por las normas autonómicas.

Prácticamente todos los hoteles, excepto los de muy reciente construcción, han tenido reformas posteriores importantes en relación a la accesibilidad del hotel, entre las que, de acuerdo a su testimonio destacan las siguientes (respuestas literales):

- *baños de las habitaciones, alturas de los espejos, ancho de puertas, rampas*
- *hasta ahora las reformas eran decorativas; este año se harán reformas de accesibilidad*
- *la rampa para acceder a la piscina, barras en el baño y la bañera*
- *mejorar las habitaciones: cambio de sillas, duchas más grandes*
- *mejorar las rampas y los barandales*
- *monta-escaleras hace 3 años*
- *rampa de hall*
- *Rehabilitación completa.*

Razones de las mejoras

Las mejoras de accesibilidad que se realizan en los hoteles pueden responder a estímulos normativos, funcionales o comerciales. Cumplir la normativa no ha sido la razón mayoritaria de estas mejoras, pues sólo un 35% reconoce que esta es la razón o una de las razones consideradas. Es mayor la proporción de hoteles que señalan la mejora de funcionalidad, o sobre todo o de instalaciones para todos los clientes (casi 70% de los hoteles encuestados) la que ha motivado las mejoras en accesibilidad posteriores a la construcción. Por último, un significativo 25% reconoce que “facilitar tareas y rutinas” ha sido un motivo de realización de las mejoras.

| MOTIVO | SÍ % | NO % | Ns/Nc % |
|--------------------------------------|-------------|-------------|---------|
| Cumplir la normativa | 35,3 | 52,9 | 11,8 |
| Mejorar las instalaciones para todos | 68,8 | 18,8 | 12,5 |
| Mejorar la funcionalidad del hotel | 50 | 37,5 | 12,5 |
| Facilitar tareas y rutinas | 25 | 62,5 | 12,5 |

De estas respuestas podemos deducir el reconocimiento implícito de la accesibilidad como una mejora de calidad en el hotel. No obstante, hay que matizar esta impresión, pues las respuestas dadas a otras preguntas nos llevan a considerar que determinadas adaptaciones, como las habitaciones, piscina u otras, son consideradas mejoras sólo para personas con discapacidad.

La mejora de accesibilidad puede ser considerada de forma positiva en zonas públicas o accesos del hotel, pero no parece que lo sea tanto a la hora de referirse, a espacios como, por ejemplo, las habitaciones.

La respuesta del hotel NH Calderón, un hotel en plena Rambla de Cataluña de Barcelona, puede ser sintomática: *adaptarse a la ciudad*, es decir, cuando se están produciendo importantes transformaciones urbanas para mejorar la calidad de uso del espacio público, los hoteles deben ponerse a la altura del entorno en que se sitúan.

Entrevistas a directores

Sobre los costes de la accesibilidad

“La accesibilidad encarece”, afirma un director, sobre todo en la medida en que las soluciones requieren a menudo una tecnología cara o que ocupa espacio. Varios hoteles de Barcelona destacan que han tenido que adaptar rampas de acceso a la piscina, pues el ayuntamiento les ha obligado al solicitar la preceptiva licencia de obras. El hotel Dunas de Las Palmas ha hecho grandes inversiones en plataformas montaescaleras y otros medios de accesibilidad vertical que hoy presentan escasa utilización. No obstante, hay que destacar que, a diferencia de los anteriores, tanto este hotel, como otros, han hecho sus mejoras de accesibilidad por iniciativa propia, y sin intervención pública.

Cumplimiento de la normativa

Buena parte de los directores consideran que el cumplimiento de la normativa no plantea ningún problema especial en relación con el diseño e instalaciones del hotel. Pero aquellos que están más constreñidos por el carácter y antigüedad del edificio reconocen que tienen muchas dificultades para adaptarse a la normativa. Este es el caso de hoteles que pese a disponer de una clientela con una edad media más elevada, han de proteger las singularidades de su arquitectura y decoración, por lo que entra en conflicto la necesaria funcionalidad con el mantenimiento de un estilo y distinción que, siendo reconocidos y valorados por todos, no favorecen la accesibilidad. El caso del Hotel Palace de Barcelona es significativo en este aspecto, y tras 15 años de antigüedad del Código de Accesibilidad, va a realizar ahora –con el asesoramiento y supervisión del propio Ayuntamiento- las principales reformas necesarias para alcanzar un grado de accesibilidad acorde con su estatus y los requerimientos actuales. Entre esas reformas está la incorporación de 4 habitaciones adaptadas, adaptación de aseos públicos, y la incorporación de rampas de acceso y movilidad entre los salones, siempre respetando las limitaciones que una arquitectura protegida requiere.



Las principales dificultades de acondicionamiento por accesibilidad reconocidas por los hoteles son relativas a los desniveles (de entrada e interior), habitaciones adaptadas y cuartos de baño.

En cambio hay práctica unanimidad en que la aplicación de la normativa no condiciona ni limita ningún aspecto de la gestión o los servicios del hotel. Sólo alguno señala la distribución de superficie y el empleo de los recursos necesarios.

Asesoramiento y ayudas

Ninguno de los hoteles ha recibido un asesoramiento especializado en este sentido, aunque alguno de los más especializados o conocedores de la problemática de las

personas con discapacidad, se han asesorado con los propios clientes e incluso con la ONCE.

Por otra parte, sólo uno de los hoteles ha recibido ayuda de la administración, en forma de créditos blandos.

Controles

Todos los hoteles señalan la inexistencia de control de las condiciones de accesibilidad por parte de las administraciones competentes, excepto de manera previa a la obtención de licencia. Este seguimiento de las condiciones de accesibilidad con revisiones periódicas u otros controles, que hemos visto se produce en otros países (ver capítulo sobre normativa internacional), no se produce en absoluto en España. Los hoteles han de cumplir los requisitos legales para obtener la preceptiva licencia de apertura o licencia de la autoridad turística, pero se da el caso de que en muchos casos no se dispone de ella hasta años después de comenzada la actividad. En las encuestas realizadas, sólo uno de los casos estudiados reconoce haber tenido “alguna vez” una inspección sobre las condiciones de accesibilidad del hotel, y fue de manera posterior a unas obras de reforma integral.

En otras ocasiones, los propios hoteles solicitan –y obtienen- dispensas para evitar el cumplimiento de algún extremo de la normativa de accesibilidad. Y todo ello configura una situación en la que evadir el cumplimiento de esta normativa, o algún extremo de ella, es bastante común.

Toma de decisiones sobre reformas

En el 60% de los casos es la política de la cadena la que establece las condiciones o grado de adaptaciones a realizar en el hotel. La libertad del propio hotel para definir el alcance de las reformas en este sentido no es muy frecuente, aunque a veces se realiza de forma combinada entre ambos.

Por otra parte, los distintos esquemas de propiedad, diseño de proyecto y tenencia de los edificios e instalaciones hoteleras condicionan enormemente muchos aspectos de la funcionalidad del hotel, no sólo desde la perspectiva de accesibilidad. La industria hotelera europea se está reconfigurando orientada, principalmente, a la separación progresiva de los negocios de gestión e inversión en activos hoteleros, lo que provoca una mayor participación de la comunidad inversora y la modificación de la estructura tradicional de gestión propia directa (IREA 2005).

La separación entre la propiedad y la entidad gestora, que es un fenómeno avanzado en países anglosajones y creciente en el nuestro, conlleva un menor o nulo control del gestor hotelero sobre el diseño y condiciones constructivas del inmueble. La desvinculación entre los promotores del edificio y los explotadores revierte muchas veces también en dificultades con la accesibilidad de los espacios y habitaciones.

Es así frecuente, en hoteles nuevos, que la primera tarea a abordar tras la ocupación del edificio por la empresa gestora del hotel sea la reforma de instalaciones dada su escasa adaptación a la tarea a realizar. Y es que el énfasis puesto en la originalidad del diseño y la diferenciación como claves del negocio en un entorno crecientemente competitivo, puede conllevar una menor atención a los aspectos funcionales. Lo que cuenta es a menudo ofrecer una experiencia nueva, más que un producto (IREA 2006).

Entrevistas a directores

Sobre inadecuación del edificio a la función

Plantas sin cuarto de ropa blanca y mantenimiento, cocinas sin espacio, sin despensas o con malos accesos a las salas o para recepción de mercancías son comunes en los hoteles actuales, a juzgar por varios directores entrevistados, consecuencia en buena medida de esas nuevas prioridades donde el diseño lo es casi todo, y de las últimas modalidades de propiedad y gestión que llevan a abordar las necesidades funcionales sólo cuando el edificio está concluido.

A esta tendencia se une la falta de control efectivo de las condiciones de las instalaciones ofertadas en la apertura, y el nulo control posterior para configurar una situación escasamente favorable a la buena conceptualización del hotel desde el punto de vista de la accesibilidad.

5.2.3.- La clientela del hotel

Es importante conocer la tipología de cliente más habitual en los hoteles estudiados, para entender mejor los puntos de referencia de los directores a la hora de responder a las encuestas.

El cliente más característico de los hoteles encuestados en Barcelona es hombre, de mediana edad (35-45 años), en viaje de negocios, que se queda de 2 a 3 noches, fundamentalmente europeo, no necesariamente español. En segundo lugar se encuentra otro cliente, también hombre, de mayor edad (en torno a 60 años), mayoritariamente extranjero –a menudo estadounidense- en breve viaje de vacaciones o convención en la ciudad

En tercer lugar, y sólo en época estival, está el turista familiar, predominantemente español y con estancia más larga.

En los hoteles vacacionales la realidad es otra, pues el cliente tipo es extranjero, inglés o alemán, sobre todo, que acude con su familia y se queda en torno a dos semanas en el hotel. Progresivamente la edad media ha ido creciendo, predominando ya las personas en torno a los 60 años sobre los grupos familiares con niños pequeños.

Entrevistas a directores

Sobre cambios percibidos en la demanda

Existe diversidad de opiniones respecto a la evolución de los clientes mayores y con discapacidad. Una parte de los directores señala que la creciente presencia de

estas personas se nota y el proceso de envejecimiento es una realidad ya constatable e importante para el sector. Otros directores, en cambio, consideran que no existe un cambio en el mercado que justifique una política de empresa específica, que se trata de sectores de demanda de escaso valor comercial para ellos, de modo que su interés se centra en cumplir lo que marque la normativa y tratar a los clientes con discapacidad con atención y buen servicio, supliendo las carencias de accesibilidad con buena voluntad y humanidad.

Algunos destacan que el sector profesional es consciente de los cambios y la necesidad de adaptarse a una población con mayores problemas funcionales, pero no así la propiedad, que no lo ve como un punto fuerte de venta.

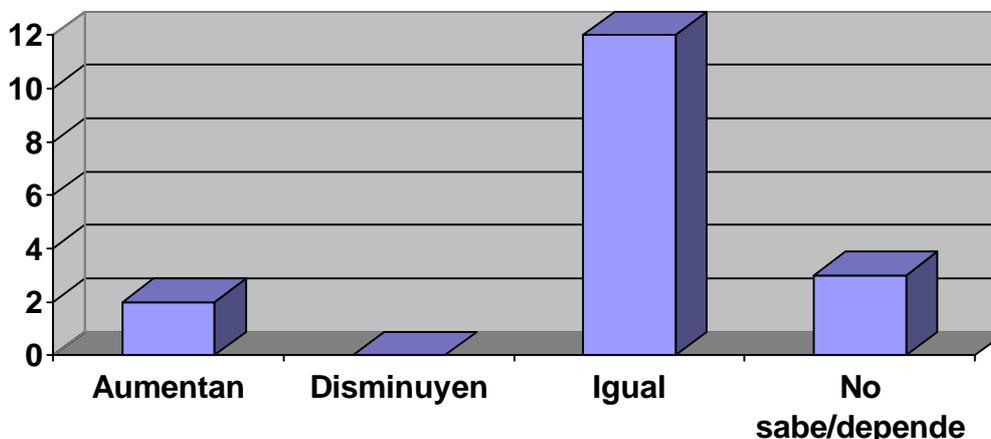
No es fácil determinar qué proporción de la clientela del hotel tiene unas características funcionales determinadas. Por ello, los resultados obtenidos al intento de fijar el porcentaje de clientes que pudiera estar comprendido en los grupos de personas con discapacidad y mayores no tienen suficiente fiabilidad para ser utilizados en el estudio.

La mayoría de directores no percibe un cambio apreciable en el perfil de los clientes. Preguntados sobre si aumenta la proporción de clientes de mayor edad o con discapacidad, sólo dos de los hoteleros encuestados percibió un aumento, mientras 12 consideraron que esta proporción no ha variado. Una directora señaló que la posibilidad de percibir ese cambio depende de la orientación que se de al hotel y otra –que regenta un hotel vacacional canario- que en verano aumenta la demanda de personas con discapacidad y en invierno la de personas mayores.

Los usuarios de silla de ruedas son reconocidos como el grupo de personas con discapacidad más numeroso en los hoteles encuestados. Es difícil saber si es así, lo que está claro es que su visibilidad es máxima y su identificación con la discapacidad inmediata, lo que puede haber dado lugar a impresiones erróneas a la hora de responder a esta pregunta

Evolución reciente de los clientes Senior y Discapacitados.

Según percepción de 17 directores de hotel.



Por otro lado, la estancia media de los clientes con discapacidad parece ser similar a la del resto de clientes, o algo superior, si juzgamos por la experiencia de los directores: el 64,7 % considera que es aproximadamente igual, el 23,5% considera que es mayor, y un 5,9% que es menor. No podemos deducir un mayor interés comercial por esta causa.

Evolución previsible

A futuro sí consideran, los directores, que éste puede ser un sector de demanda importante, pero son escasos los indicios de que se aborde una estrategia de mercado en este sentido. En la isla de Gran Canaria, donde se plantea la necesidad de aliviar la sobre especialización en turismo de sol y playa mediante la promoción de mercados turísticos especializados (rural, gay, náutico...), no se considera entre ellos, en cambio, el mercado senior o con discapacidad²³, lo que puede ser sintomático de la poca conciencia en torno a la importancia que pudiera tener este colectivo de viajeros.

Sí se ha recogido, en cambio, el testimonio de los hoteles vacacionales en cuanto a que se está produciendo la maduración de su clientela tradicional, aunque sin llegar a considerarlos como pertenecientes a tercera edad o abundar las discapacidades. Los clientes norte europeos hijos del baby-boom, que comenzaron a acudir a los hoteles canarios hace 30 años mantienen en muchos casos su fidelidad a este destino, encontrándose ahora en la frontera de lo que se entiende por Tercera Edad, pero sin haber sufrido grandes mermas de autonomía o capacidad. No obstante, ya empiezan a demandar ciertas mejoras de accesibilidad o alguna ayuda técnica en el hotel.

Entrevistas a directores

Los clientes y su diversidad

Casi todos los directores coinciden en que la proporción de clientes con discapacidad es muy baja todavía. El discapacitado que viaja solo por negocios es ínfimo. La mayoría viaja por vacaciones y va acompañado, con lo que la propia familia resuelve los inconvenientes o carencias con que se encuentran.

El hotel Palace, frecuentado por personas de edad media más elevada considera que sus clientes tienen buena predisposición y comprensión hacia esos colectivos. Varios directores destacan que no hay ninguna discriminación ni problema con los clientes con discapacidad por parte del resto, excepto cuando se juntan grupos de un cierto tamaño de estos clientes. El rechazo que en esta caso se puede percibir está más relacionado con la incomodidad y “competencia por los espacios y servicios” por parte de otros clientes.

Algunos hoteles vacacionales (que reciben grupos de este tipo de clientes) consideran a este sector como de gran interés comercial en este momento y en un caso se plantean aumentar el número de habitaciones adaptadas para hacer frente a la demanda que tienen.

²³ Información obtenida del Patronato de Turismo de Gran Canaria.

Consecuencia de lo anterior es que sólo 2 de 17 casos han considerado que sea éste un sector clave de futuro desde el punto de vista comercial, lo que choca con otras valoraciones que se hacen desde el campo profesional (Touche Ross 1993, BMWA, 2004). No obstante, otros 6 (35%) consideran que se trata de colectivos de creciente importancia.

Aceptación de la discapacidad

Hay unanimidad en las encuestas respecto a que la presencia de personas con discapacidad no plantea ningún tipo de rechazo al resto de clientes. Habría, no obstante, que matizar esta impresión, pues de las entrevistas informales con directores no se deduce exactamente lo mismo. Cuando se da la presencia de un grupo o varias personas con discapacidad sí se percibe cierta inquietud por las experiencias de rechazo ya tenidas en buena parte de los casos. En algún caso se identificó al cliente de negocios como el más sensible a esta presencia, mientras en otros se interpretó que son los clientes de vacaciones los que no quieren “ver problemas que les pudieran ocurrir a ellos”. Respecto a los grupos numerosos de personas con discapacidad estos pueden plantear problemas de organización²⁴ a la hora de prestar servicios como el desayuno-bufet. En el encuentro mantenido con representantes de grupos de viajeros con discapacidad se reconoció también la existencia de problemas derivados de una concentración grande de personas en silla de ruedas, tanto en la realización de gestiones, como en la ocupación de instalaciones o uso de servicios.

Entrevistas a directores

Acoger al cliente con discapacidad

La mayoría de directores valora la presencia de clientes con discapacidad en la medida en que son clientes, por encima de todo, y además tienen que ocupar unas habitaciones específicamente diseñadas para ellos.

Uno de los directores, perteneciente a un hotel grande, de edificación actual y con poco más de un año de operación, reconoció que si pueden desvían a estas personas hacia otros hoteles pues no están preparados para este tipo de cliente.

Sin embargo, en otro caso se ha contratado una persona externa –con discapacidad- para analizar y resolver los problemas de adaptación y para preparar y proponer actividades a este tipo de clientes.

Varios destacan que a estas personas se les presta una atención especial si es preciso, pero también destacan que estas personas quieren ser tratadas con normalidad.

²⁴ Nota del redactor: parece bastante evidente que cualquier colectivo con características un poco diferentes al cliente habitual puede generar ciertas disfuncionalidades en algún momento. Esto pasaría igual con una elevada concentración de padres con niños o de personas zurdas, por poner algún ejemplo.

Costes o ventajas del cliente con discapacidad

El tiempo de estancia o permanencia de las personas con discapacidad en el hotel, parece ser similar a la del resto de clientes, si juzgamos por lo que los directores conocen. Un 64,7% lo consideran así, frente a un 23,5% que creen que es más elevada.

Respecto a si plantea algún problema o coste de organización, marketing o gestión el alojamiento de personas con discapacidad o mayores en el hotel, mayoritariamente se reconoce que no. No obstante, se realizaron algunas observaciones, como las siguientes:

- *Es un coste adicional porque se les tiene que dar mas atencion, ayuda, indicaciones, acompañarlos... Es un gesto natural y normal*
- *La orientación a mayores plantea problemas de marketing: parece un geriátrico*
- *Ninguno, sólo tenerlos localizados en caso de incendio*
- *Sí, requiere más gastos de formación (trato adecuado), animador y otros, pero compensa.*

En cuanto a posibles ventajas o ahorros en comparación con otros clientes, el 100% de las encuestadas señala que ninguna en concreto.

5.2.4.- Las habitaciones adaptadas

Es de destacar que de los 21 hoteles analizados, cuatro (un 19%) afirman carecer de las preceptivas habitaciones adaptadas para personas con discapacidad. [El siguiente cuadro resume el número de habitaciones adaptadas que según su normativa autonómica deberían tener los hoteles analizados, y las que en realidad tienen.](#)

Cuadro : Número de habitaciones adaptadas requerido por las leyes vs. las que tienen los hoteles estudiados.

| Hotel | Habitaciones adaptadas | | Balance |
|-------|------------------------|--------------------|---------|
| | Debería tener | Tiene, en realidad | |
| A | 2 | 0 ²⁵ | -2 |
| B | 8 | 3 o 4 | -4 o -5 |
| C | 8 | 8 | = |
| D | 4 | 4 | = |
| E | 8 | 2 | -6 |
| F | 4 | 3 practicab. | -4 |
| G | 8 | 0 ²⁶ | -8 |

²⁵ Próximamente obras. Adaptarán 4

| | | | |
|---|---|--------------|----|
| H | 4 | 2 practicab. | -4 |
| I | 2 | 3 | +1 |
| J | 4 | 5 | +1 |
| K | 6 | 6 | = |
| L | 4 | 4 | = |
| M | 4 | 2 | -2 |
| N | 2 | 8 | +6 |
| Ñ | 6 | 0 | -6 |
| O | 4 | 6 | +2 |
| P | 8 | 4 | -4 |
| Q | 4 | 3 | -1 |
| R | 2 | 5 y 24 semi | +3 |
| S | 4 | 0 | -4 |
| T | 4 | 5 | +1 |

El resultado es que no son 4 sino 11 hoteles, **el 65 %, tienen menos habitaciones adaptadas de las que les correspondería por ley**, 6 tienen más y 4 tienen estrictamente las obligatorias. En general no alcanzan ni la norma no escrita del sector, que fija en un 2% las habitaciones dedicadas a personas con discapacidad (Gallego 2004).

Las causas de este desajuste pueden ser muchas, pero el resultado es demasiado llamativo para ser visto sólo como una situación coyuntural o de transición. De hecho, buena parte de los hoteles que no cubren el mínimo son de nueva construcción o han sufrido reformas integrales en el periodo de 10 años o más transcurridos desde la aprobación de los decretos reglamentarios que establecieron el número mínimo de habitaciones adaptadas.

Respecto a la ocupación de estas habitaciones, las respuestas son variadas, pues un 41,2 % afirma que es similar al resto de habitaciones, un 29,4 % que es inferior y un 11,8 % que es mayor. Depende en buena medida de la localización. En lugares como el centro de Barcelona no hay problemas para su ocupación, mientras otros lugares como Terrassa tienen pocos visitantes con discapacidad (de acuerdo a la información ofrecida por el director del Hotel Don Cándido de esa localidad).

Descontando dos que no responden, hay 9 directores (53%), que reconocen que sus clientes aceptan con normalidad ocupar una de estas habitaciones adaptadas mientras 6 (35,3%) piensa lo contrario. El resto no contesta. Las razones ofrecidas por las que se rechaza el uso de estas habitaciones son redundantes y poco concretas, y se pueden resumir en:

- *algunos clientes se niegan a usar este tipo de habitaciones*
- *depende de la ocupación del hotel, en ocasiones se ha experimentado rechazo por parte de los clientes*
- *los clientes prefieren tener bañera y no ducha en la habitación*
- *algunos solicitan que se les cambie de habitación*
- *algunos son reticentes*

²⁶ Realiza obras. Adaptarán 3 a 5

En sentido positivo se destaca que algunos clientes valoran la amplitud de estas habitaciones o encuentran escasas diferencias entre unas y otras como para sentir ningún rechazo por las adaptadas.

De hecho, más del 82% de la muestra de hoteles reconoce alojar a personas sin discapacidad en estas habitaciones, habiendo sólo uno (equivalente al 5,7% de la muestra válida) que no las utiliza, y dos que no contestan o lo desconocen.

Respecto a las características de estas habitaciones en un 70,6% de los casos su tamaño es superior a las de una habitación estándar, mientras en un 17,6 % es similar, el 11,8% de directores encuestados desconocía este extremo.

Los elementos que caracterizan a las habitaciones adaptadas son:

| Características de las habitaciones adaptadas | SÍ % | NO % | Ns/Nc % |
|---|-------------|-------------|-------------|
| Un mayor tamaño | 58,8 | 29,4 | 11,8 |
| Puertas de acceso >82cm | 87,5 | 6,3 | 6,3 |
| Suelo: Revestimiento diferente | 13,3 | 73,3 | 7,4 |
| Espacio de paso y maniobra junto a cama | 81,3 | 12,5 | 6,3 |
| Espacio para acceso a cortinas y Tv | 81,3 | 12,5 | 6,3 |
| Armarios roperos más bajos | 43,8 | 50 | 6,3 |
| Cuarto de baño para silla ruedas | 87,5 | 6,3 | 6,3 |
| Espacio libre bajo lavabo | 87,5 | 6,3 | 6,3 |
| Plato de ducha | 62,5 | 25 | 12,6 |
| Barras de agarre ducha / bañera | 85,7 | 7,1 | 7,1 |
| Barras de agarre WC | 81,3 | 12,5 | 6,3 |
| Alarma prevención caídas en baño | 6,7 | 20 | 73,4 |
| Automatismos | 7,1 | 78,6 | 14,2 |
| Otros | 29 | 41 | 30 |

El tamaño de la habitación y el baño son los principales elementos que diferencian una habitación estándar y una adaptada. Las barras de agarre entorno a las zonas de baño y WC están muy generalizadas, así como la disposición de lavabo con espacio libre inferior. La disposición de ducha en lugar de bañera, es un elemento que ya no es un estándar obligado en muchos baños de los hoteles, y que en las habitaciones adaptadas es mayoritario. No obstante persiste ese 25% de hoteles con bañera en las habitaciones adaptadas, dándose el caso de algún hotel que sólo la incorpora en estas habitaciones, de manera contraria a la práctica habitual. La existencia de ducha a ras y el no uso de mamparas constituye una diferencia que aún se esgrime como diferencia importante en el baño adaptado (aparte, claro está, del mayor espacio libre para giro). Las barras de apoyo en la zona de bañera se introducen en muy distintos hoteles de forma estandarizada, y las de apoyo en torno al WC son de quita y pon en algunos casos.

Muchos hoteles, no obstante, reconocen que en el resto de habitaciones también incluyen elementos válidos para una personas con discapacidad o mayores, y citan las barras de apoyo en baño y bañera, puertas amplias, o incluso el espacio libre

bajo el lavabo y la posibilidad de obtener un alza para el WC o la cama (conos elevadores).

Algunos elementos diferenciales del baño adaptado tal como los han señalado los propios directores son:

- asiento ortopédico para la bañera además de barras de ayuda
- baños con ducha
- barras, bañera, más espacios
- barras,bañera y taburete
- ducha a pie del suelo, con barras, taburete para sentarse
- la amplitud del baño, el plato de ducha y las barras de agarre tanto en la ducha como en el WC
- puertas más amplias, bañera más grande

Por otro lado, el uso de la habitación estándar, no adaptada, para alojar a personas con discapacidad es algo que ha ocurrido en la mitad de los hoteles estudiados; especialmente si estas personas vienen acompañadas, lo que sabemos ocurre con frecuencia. En estos casos, no se ha planteado ningún tipo de problemas, según los directores.

Entrevistas a directores

Sobre ocupación de las habitaciones adaptadas

Algún hotel tiene una política de ocupación de estas habitaciones, como sigue: Primero las ocupan las personas con discapacidad, en segundo lugar las personas mayores, y en tercer lugar, otros clientes, en caso de que esté lleno el hotel.

Según el testimonio de algunos directores, la empresa propietaria del hotel considera que la habitación adaptada es “no vendible”, y que sus características retraen a otros clientes. Esta idea no tiene porqué coincidir con la que tenga el director. Estos tienen experiencias u opiniones diferentes, pero la mayoría no las considera un problema, ni creen que hayan de ser tan diferentes o con un diseño tan hospitalario como a menudo tienen. Varios destacan que no hay rechazo hacia estas habitaciones. Otros también señalan que son las últimas habitaciones que se ocupan.

En el resto de hoteles no ha surgido la necesidad o no han podido hacerlo. Y no han tenido que hacerlo porque, según reconocen los directores, las personas con discapacidad avisan con anterioridad de su llegada. Según otros no han podido hacerlo porque “no caben”.

5.2.5.- La habitación universal

Todo esto nos lleva a una pregunta importante en este trabajo: **¿Sería posible disponer de habitaciones estándar universales?**, es decir, de habitaciones aptas para todos los clientes con independencia de sus características funcionales.

Las respuestas están divididas, pero son mayoritarias las de los que piensan que eso no es posible (68,8%), frente a los que piensan que sí es posible (31,2%)

Las razones en uno u otro sentido son:

NEGATIVAS

- *Las necesidades entre un tipo de cliente y otro son muy diferentes*
- *O son estándar o son adaptadas*
- *Se necesita mucho espacio para las reformas*
- *Le molestaría al resto de la clientela*
- *No porque perderíamos metros cuadrados y habitaciones. No es viable*
- *Muy costoso para ellos*
- *Deberías tener dos baños, uno adaptado y otro no*
- *Es difícil modificar la estructura del inmueble, sería posible si sólo se tratara de disponer de accesorios*
- *Complicado porque los clientes lo notan y no acaba de agradar*

POSITIVAS

- *Barras retirables, son más pequeñas*
- *Podría ser posible en hoteles de categoría superior ya que un determinante es el tamaño de la habitación, es complicado por los m² y la disposición de bañera; para personas de mayor poder adquisitivo*
- *Sería ideal pero es caro porque has de destinar mucho espacio*
- *Sería posible y adecuado*

La normativa alemana y estadounidense ya está proponiendo elementos removibles (asientos de ducha y barras) y puertas más anchas en todas las habitaciones. El problema fundamental es la necesidad de espacios mayores, aunque entre los hoteles estudiados algunos disponen de habitaciones adaptadas de similar tamaño al resto, pero con mobiliario reducido en número o tamaño.

Entrevistas a directores

Sobre la “habitación universal”

La idea de la habitación “universal” se ve bien, pero poco realizable, por buena parte de los directores entrevistados; varios destacan que sólo es el baño, por su tamaño, las barras y la no existencia de bañera (que aún se demanda) lo que separa realmente a un tipo de habitación respecto a otra. En algunos casos las habitaciones adaptadas se han hecho coincidir con suites o habitaciones de mayor tamaño que se utilizan indistintamente por clientes con o sin discapacidad..

5.2.6.- Otras prestaciones de accesibilidad del hotel

La respuesta de los directores respecto al grado de accesibilidad de las instalaciones de sus hoteles será más favorable que una peritación independiente, sin duda, pero precisamente esto también manifiesta que no son necesarios grandes cambios para conseguir un resultado accesible, si es que efectivamente la mayoría de los espacios públicos tiene condiciones como las que ellos declaran, y que se desarrolla en el siguiente cuadro.

Accesibilidad por espacios o instalaciones del hotel

| Accesibilidad de los espacios del hotel según los directores | Nº resp. | Accesible % | No Accesible % |
|--|----------|-------------|----------------|
| Puerta de acceso principal | | 88,2 | 11,8 |
| Hall entrada | | 88,2 | 11,8 |
| Salones | | 94,1 | 5,9 |
| Aseos comunes | | 94,1 | 5,9 |
| Restaurante | | 100 | |
| Cafetería | | 94,1 | 5,9 |

Prestaciones para personas sordas en el hotel:

Sólo 4 de 17 reconocen disponer actualmente de algún tipo de elemento o adaptación específica para sordos. En concreto los siguientes elementos:

- *despertador luminoso en TV*
- *dispositivos de luz para tfno, alarma visual*
- *el teléfono tiene una luz que se enciende cuando suena*
- *está previsto poner señales auditivas y luminosas para evacuación en caso de incendio*

Prestaciones para personas ciegas en el hotel

Las respuestas se han centrado en el ascensor como principal elemento donde se reconoce una adaptación. Así, 13 de 17 destacan disponer de ascensor con botonera braille. El ascensor “parlante” es destacado sólo por 2, igual que la carta de restaurante en braille. Uno señala disponer de señalización en pasamanos y algún otro documento en braille. La existencia de números de habitación táctiles es destacada por 1.

Finalmente 3 no identifican ninguna adaptación específica, ni siquiera el ascensor con botonera en braille

5.2.7.- Información y formación relativa a accesibilidad del hotel

¿Publicitan las instalaciones de accesibilidad del hotel? La mitad responde que sí, la mitad que no. Sólo uno señala que no sabe. Los que lo hacen lo incluyen en su página web y también, en menor proporción, en folletos y publicidad impresa, en un solo caso se señalan las agencias o touroperadores como medio para difundir esta información.

| ¿Dónde? | Sí % | NO % | Ns/Nc % |
|-------------------------------|------|------|---------|
| En material impreso, folletos | 46,2 | 53,8 | 0 |
| En página web | 53,3 | 33,4 | 13,3 |
| En otros | 13,4 | 73,3 | 13,3 |

Como complemento a las respuestas de los directores sobre la información de accesibilidad disponible en la web hemos realizado una “visita” a las páginas de internet de cada uno de los hoteles estudiados. El cuadro de abajo presenta los resultados encontrados, que muestran muy poca concordancia entre lo que los directores creen disponer y la realidad. Hay que destacar que al tratarse de cadenas hoteleras las páginas web son gestionadas y diseñadas de forma centralizada, por lo que los directores no tienen responsabilidad sobre ellas.

| Hotel | Respuesta directores sobre existencia info de accesibilidad en la web del hotel | Información verificada en la página web |
|-------|---|--|
| 1 | sí | "habitaciones e instalaciones para minusválidos" (no directamente en la página sino en el folleto pdf a imprimir) |
| 2 | sí | "habitaciones e instalaciones para minusválidos" (no directamente en la página sino en el folleto pdf a imprimir) |
| 3 | sí | no aparece |
| 4 | sí | no aparece |
| 5 | sí | no aparece |
| 6 | sí | no aparece |
| 7 | sí | no aparece |
| 8 | sí | "Pensando en las persona con discapacidad física y/o sensorial, el hotel pone a su disposición habitaciones accesibles así como ayudas técnicas para que disfrute de todos los servicios que le ofrecemos en nuestro hotel" en servicios: "Silla anfibia para personas con discapacidad física que quieran disfrutar de un baño en el mar." otros: terapeutas ocupacionales, servicio de fisioterapia. |
| 9 | no | "acceso para minusválidos" pero no menciona nada de las habitaciones |
| 10 | no | no aparece |
| 11 | no | "dispone de 105 habitaciones standard y 10 suites, todas ellas equipadas con: Baño completo en mármol... .. y facilidades para minusválidos" |
| 12 | no | no aparece |
| 13 | no | servicios: "acceso minusválidos"; no dice nada de habitaciones |
| 14 | | no aparece |
| 15 | próximamente | no aparece |
| 16 | | no aparece |
| 17 | | no aparece |

Nota: entrecorriado el texto que aparece literalmente en la web

En cualquier caso, el cuadro anterior muestra que la información sobre las condiciones de accesibilidad de los hoteles son mínimas o inexistentes y desde

luego poco útiles para que las personas con discapacidad puedan determinar si el hotel se adapta a sus necesidades.

Se preguntó también a los directores sobre el tipo de información que demandan los clientes con discapacidad o mayores a la hora de hacer reserva por teléfono o e-mail, obteniendo las siguientes respuestas literales

- *accesibilidad en zonas nobles y el baño*
- *accesibilidad en zonas nobles y el baño con ducha*
- *amplitud habitaciones*
- *avisan que tienen algún tipo de discapacidad y si tienen una necesidad especial lo piden*
- *depende de sus necesidades y limitaciones*
- *espacios de paso y baño amplio, accesos*
- *general*
- *medida puerta, metros de giro del pasillo, puerta baño, barras*
- *medida puertas, baños adaptados. Vienen por touroperador*
- *medidas, espacios accesibles*
- *piden habitación específica. Los touroperadores piden medidas de todo en fichas*
- *si cuentan con baños adaptados, ancho de huecos de paso y puertas*
- *si el hotel esta adaptado en cuanto a habitaciones, accesos e instalaciones en general*
- *si están adaptadas, pero ya se publicita como accesible 100%*
- *uso normal de todo*

Entrevistas a directores

Sobre la información relativa a accesibilidad

Algunos señalan que apenas se pide información sobre las condiciones de accesibilidad del establecimiento, mientras otros piensan lo contrario. Dicen los primeros que las personas con discapacidad suelen reservar a través de agencias que ya conocen sus necesidades y saben adonde enviarlos. También se señala como los touroperadores cada vez requieren datos más concretos y completos sobre aspectos y medidas de accesibilidad del hotel, especialmente los de origen alemán o nórdico.

¿Es buena idea una ficha informativa que propone la UE?

Para mejorar la información sobre la accesibilidad de los hoteles, la Unión Europea plantea que éstos deberían disponer de una ficha informativa -sin efectos legales- sobre sus condiciones de accesibilidad, para ponerla a disposición de los clientes. ¿Le parece útil esta propuesta?

Cinco pasos para facilitar información sobre la accesibilidad en establecimientos turísticos (Comisión Europea, 2005)²⁷

Mediante esta publicación, la Comisión pretende describir *de qué manera los establecimientos, grandes y pequeños, y los destinos turísticos en general pueden mejorar la calidad de los servicios que ofrecen a las personas con discapacidad y a otros clientes, quienes también se benefician de una mejor accesibilidad. Como primer paso, mejorar la información sobre la accesibilidad resultará útil a un número elevado de clientes potenciales. Esta guía tiene por objeto ayudar a los establecimientos y destinos turísticos a proporcionar la información básica indispensable a las personas con discapacidad que deciden visitar estos lugares (pag. 5).*

- 1.- Completar la ficha de información sobre accesibilidad
- 2.- Poner la ficha de información sobre accesibilidad a disposición de las oficinas de turismo
- 3.- Proporcionar fotografías de las principales características del establecimiento.
- 4.- Encargar una evaluación independiente de la información en materia de accesibilidad
- 5.- Participar en un plan nacional sobre accesibilidad.

Trece opinan que es útil y tres que no, uno no contesta. En dos casos se argumenta que ya existe algo similar, puesto que el gremio ya pide una ficha general del hotel

Pero a la hora de presentarles la posibilidad de una evaluación independiente²⁸ el resultado se invierte, pues son 13 los que opinan que no es buena idea y sólo 3 la encuentran adecuada.

Formación del personal

En cuanto a la realización de cursos , la respuesta unánime es que no se han dado cursos específicos sobre accesibilidad en ninguno de los hoteles. Sólo en los dos hoteles vacacionales de Gran Canaria con elevados niveles de accesibilidad se reconoce haber realizado charlas (por parte de la terapeuta ocupacional encargada del turismo de salud). En un caso se hicieron recorridos en silla de ruedas por parte del personal). Se solicitó a la ONCE local que les facilitasen este tipo de cursos.

Se destaca que la realización de cursos de formación, que suelen ser en el propio hotel, genera problema con los turnos del personal. Algunas cadenas tienen su propio área de formación, y ésta está centralizada. Sea con uno u otro sistema no existen cursos específicos²⁹.

²⁷ Comisión Europea (2005) *Mejorar la información sobre el turismo accesible para las personas con discapacidad*. Luxemburgo: Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas

²⁸ La pregunta concreta decía:

¿Consideraría una buena idea que una entidad privada independiente evaluara la accesibilidad de los hoteles, sin coste para ellos y sin efectos legales, sólo para mejorar y estandarizar la información a la clientela?

²⁹ No obstante, el Real Patronato de Discapacidad y asociaciones como ALPE, llevan muchos años ofreciendo cursos específicos a hoteles, aunque ninguno de los directores encuestados a hecho referencia a conocerlos.

Sobre el peritaje de accesibilidad

En las conversaciones informales todos encuentran adecuado que se realice un peritaje independiente sobre accesibilidad, aunque la mayoría no desea que esa información se centralice y difunda por entidades ajenas al hotel. Hay miedo a desvelar algún aspecto negativo o mal resuelto del hotel, que pueda ser utilizado en contra de éste, según señalan dos de los directores entrevistados.

VI.- Estudio gráfico de soluciones: la Habitación Universal y buenas prácticas

6.1.- La Habitación Universal

Como se ha visto, las encuestas realizadas a directores de hotel incluyeron una pregunta sobre la posibilidad de desarrollar una tipología de habitación universal en los hoteles, de modo que estos no tuvieran que disponer de habitaciones adaptadas, o se redujera el número de éstas necesario. Lógicamente esta posibilidad está pensada para beneficiar también al cliente, bajo el supuesto de que una habitación universal puede ser una habitación confortable, agradable y bien pensada para todos los clientes.

Los arquitectos de Ciudades para Todos han hecho un ejercicio de diseño para mostrar como podrían ser este tipo de habitaciones, bajo diferentes supuestos. Antes señalaremos cuáles han de ser los criterios que guíen la existencia de habitaciones universales, desde un punto de vista del interés del hotel. En este ejemplo teórico se han desarrollado un par de tipologías de cuartos de baño que, combinados con varios espacios de estancia, dan por resultado algunas posibilidades tipológicas de habitaciones de hotel que, son accesibles sin parecer “adaptadas para discapacitados”. Las mismas, con una simple operación de ayudas técnicas, se transforman en el momento que sea necesario, en una habitación cómoda para cualquier persona que tenga algún tipo de discapacidad.

Se trata de un tema que puede requerir una investigación más profunda a la aquí realizada, incluyendo aspectos de ergonomía, de coste, de diseño, la realización de pruebas piloto de acuerdo a las necesidades de los distintos clientes, etc. Aquí presentamos los aspectos centrales de la idea, incluido diseños tipo y criterios generales. Esperamos con ello incentivar el interés por este tema desde el convencimiento de que es muy factible alcanzar un diseño de habitación para uso universal sin provocar ningún cambio de fondo en cuanto a los criterios con que se realizan las habitaciones de cualquier hotel nuevo de un cierto nivel de calidad.

Criterios de implantación de la Habitación Universal:

- La tipología de habitación universal podría utilizarse en todas las habitaciones de un hotel o en una parte de estas. Podría ser implantada en cualquiera de los tipos de hotel considerados, en cuanto a su nivel de accesibilidad: básico, medio y especializado.
- No sustituye a las habitaciones adaptadas, las complementa. Puede ofrecer una solución parcial a la demanda de éstas, pero debe contar con una aprobación administrativa para sustituir oficialmente el puesto de alguna habitación adaptada.

- No debe haber diferencia apreciable de coste respecto a una habitación estándar
- No debe generar rechazo de ningún tipo
- No se debe identificar con colectivos concretos (como ahora ocurre con la habitación adaptada)
- Debe disponer de un conjunto de elementos auxiliares que se pueden incorporar para atender necesidades de distintos tipos de personas, por su diversidad funcional, edad u otros motivos.
- Debe permitir con facilidad su adaptación a requerimientos específicos
- Debe ser universal también en su implantación: poder utilizarse en distintas tipologías de hotel, categorías y características de diseño y precio
- Debe ser utilizable en distintas tipologías de habitación (simple, doble, matrimonial)
- Requiere un baño integrado universal, o un baño común asociado universal
- No tiene porqué ser identificada o identificable como Habitación Universal.
- Debe ser accesible mediante un itinerario accesible

Propuestas

Se trata de un concepto abierto e incluso dinámico, que requiere investigación y propuestas mucho más allá de lo que puede recoger este documento. Se recogen aquí algunas propuestas e indicaciones, haciendo énfasis en espacios mínimos recomendados, que no sólo cumplen con las normativas pertinentes, sino garantizan cierto nivel de confort, sin perderse en excesos de espacios vacíos.

En primer lugar se definen dos soluciones de cuartos de baño, debido a la relevancia que tiene éste ambiente en cuanto a requerimientos de accesibilidad.

Cuarto de baño A:

En un espacio de 2,90 por 2 m, se coloca un lavabo empotrado con espacio de aproximación frontal, un inodoro y un bidet con un espacio mínimo entre ellos de 0,80 m para la aproximación lateral desde una silla de ruedas, y una ducha con suelo enrasado, a la que se le puede colocar una silla de ducha removible, apoyada en la barra asidera y en la pared.

Cuarto de baño B:

En esta solución se apuesta por el confort y la practicidad en el baño: en un espacio mínimo de 2,60 por 2,20 m, además del lavabo y el inodoro, se propone un módulo de bañera y ducha con banco de ducha incorporado de obra con el mismo acabado de la bañera, como una prolongación de la cabecera de ésta. De ésta manera se tiene una ayuda técnica permanente que, por su apariencia, no molesta a las personas que no demandan adaptaciones funcionales.

En ambas soluciones se proponen puertas correderas con un ancho de paso de 0,90 m, barras asideras fijas a la pared, pudiendo ser usadas como toalleros, barras móviles opcionales removibles anclables al suelo para el uso de las piezas sanitarias, y espejos colocados a una altura máxima de 0,90 m del suelo en su lado

inferior. Todas las piezas accesibles desde un único espacio con las dimensiones necesarias para la maniobra de una silla de ruedas.

Estas soluciones se complementan con tres propuestas de disposición de estancias y, para entrar en contexto, una combinación de diferentes soluciones de habitación universal.

Estancia 1:

En un espacio de dormitorio de 4,50 m de profundidad por un mínimo de 4,25 m de ancho se coloca un par de camas de 1,10 por 2 m, con cabezal de cama, dejando un espacio que permite ancho de paso y colocación de frigorífico y muebles de 0,60 m de profundidad. Cuenta con amplio armario en el vestíbulo. Tipología recomendada para hoteles de hasta 5 estrellas.

Estancia 2:

En ésta tipología, el armario se coloca en el dormitorio, dejando un vestíbulo-pasillo con el ancho recomendado de 1,50 m, y permitiendo un ancho mínimo de habitación de 3,65 m. Se coloca un par de camas de 1,10 por 2 m. En el caso mínimo no se recomienda la colocación de muebles de más de 0,45 m de profundidad, para permitir un ancho de paso de por lo menos 1,20 m. Tipología recomendada para hoteles de hasta 4 estrellas.

Estancia 3:

En un espacio de dormitorio de un mínimo de 3,65 m de profundidad por 3,85 m de ancho se coloca una cama de 1,35 por 2 m (1½ plazas). Cuenta con armario y escritorio de 0,60 m de profundidad, pudiendo colocar un televisor elevado, anclado a la pared. Tipología recomendada para hoteles de hasta 3 estrellas.

En todos los ejemplos se proponen puertas con un ancho de paso de 0,90 m, se permite espacio suficiente para la sustitución de camas regulares por camas clínicas, y se garantiza espacio de maniobra en silla de ruedas al pie y por lo menos a un lado de la cama.

Los ejemplos presentados a continuación son:

- Habitación 1 = baño A + estancia 1
- Habitación 2 = baño B + estancia 2
- Habitación 3 = baño B + estancia 3

Ejemplos de cuartos de baño de habitación universal

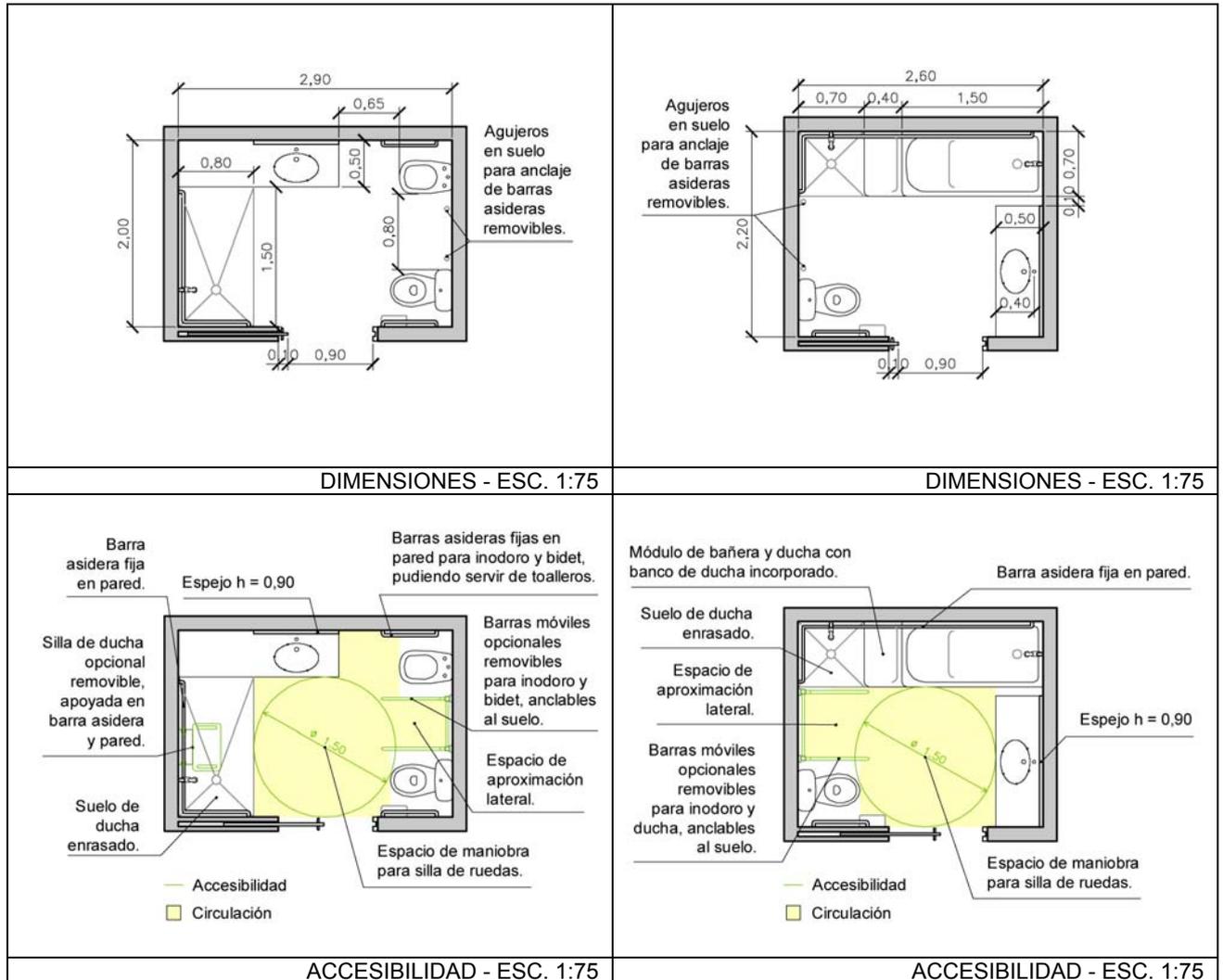
Dimensiones mínimas recomendadas

Cuarto de baño A

Superficie útil: 8,30 m²

Cuarto de baño B

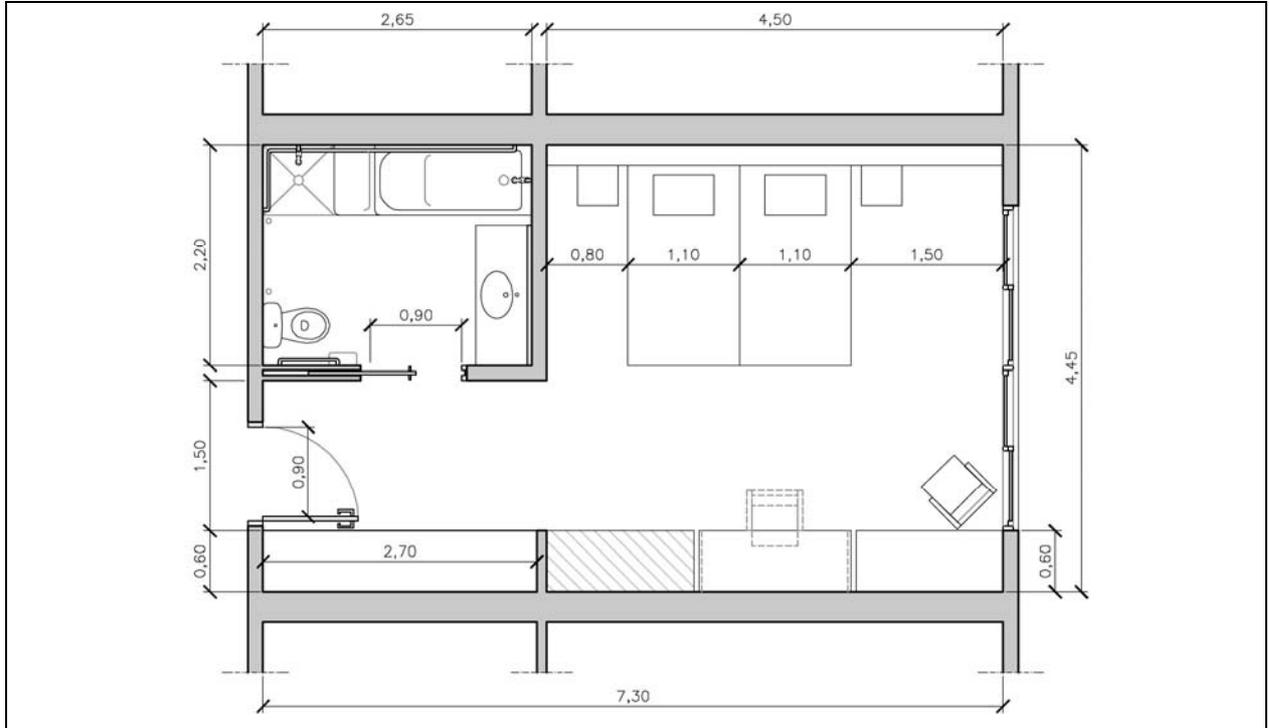
Superficie útil: 8,72 m²



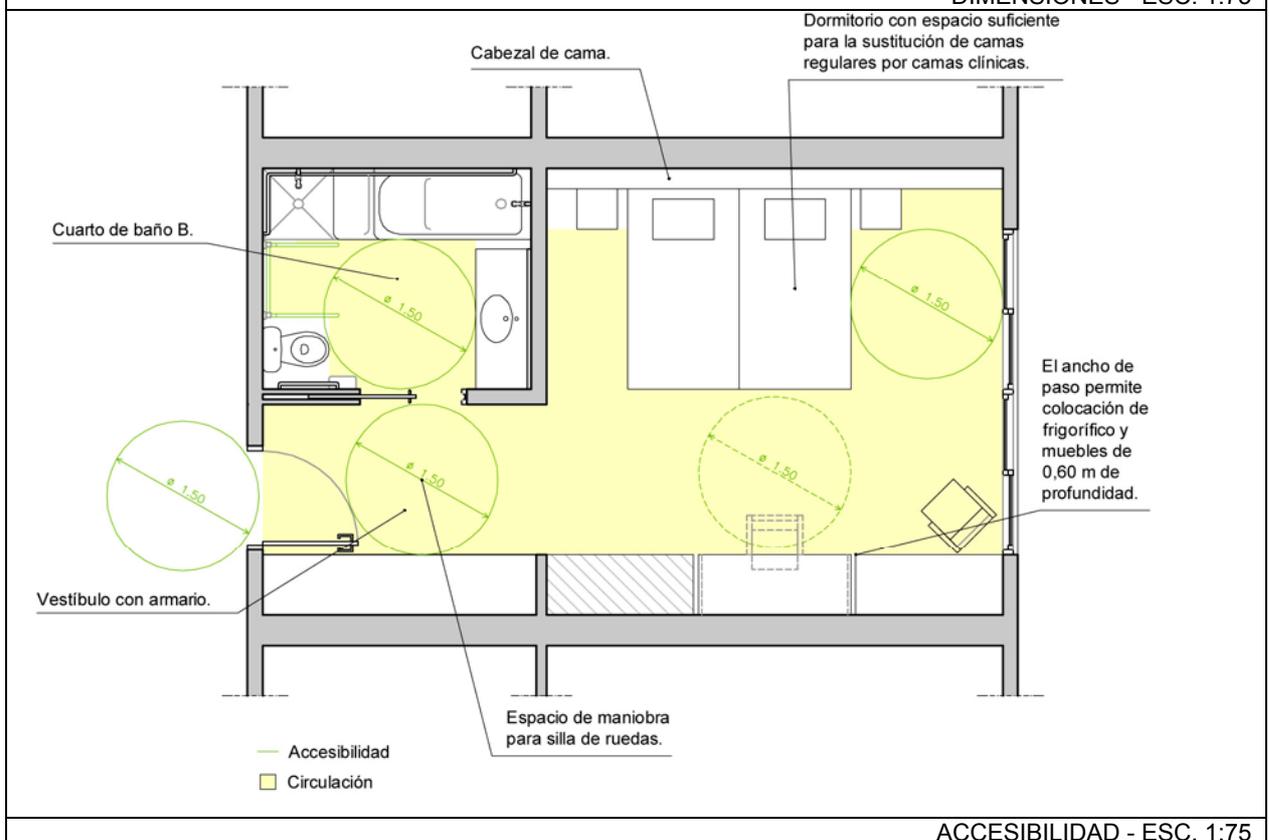
Ejemplo de habitación universal

Habitación 1

Superficie útil: 31,68 m²



DIMENSIONES - ESC. 1:75

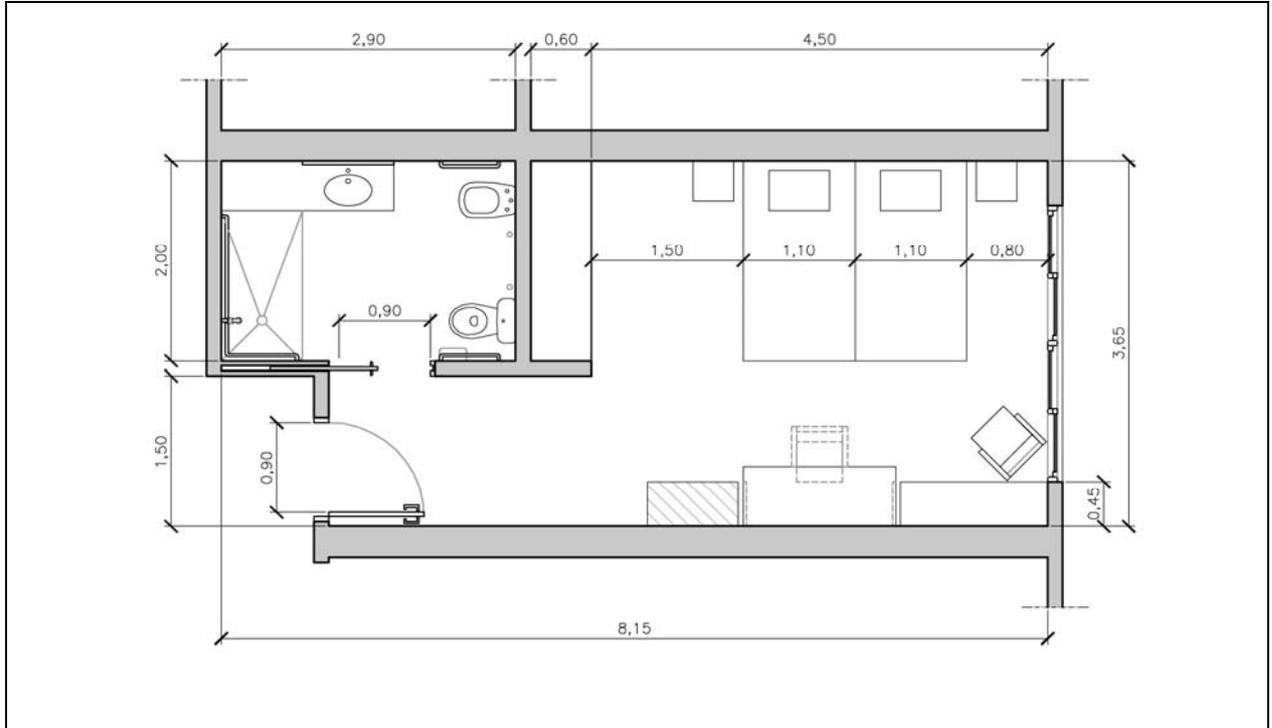


ACCESIBILIDAD - ESC. 1:75

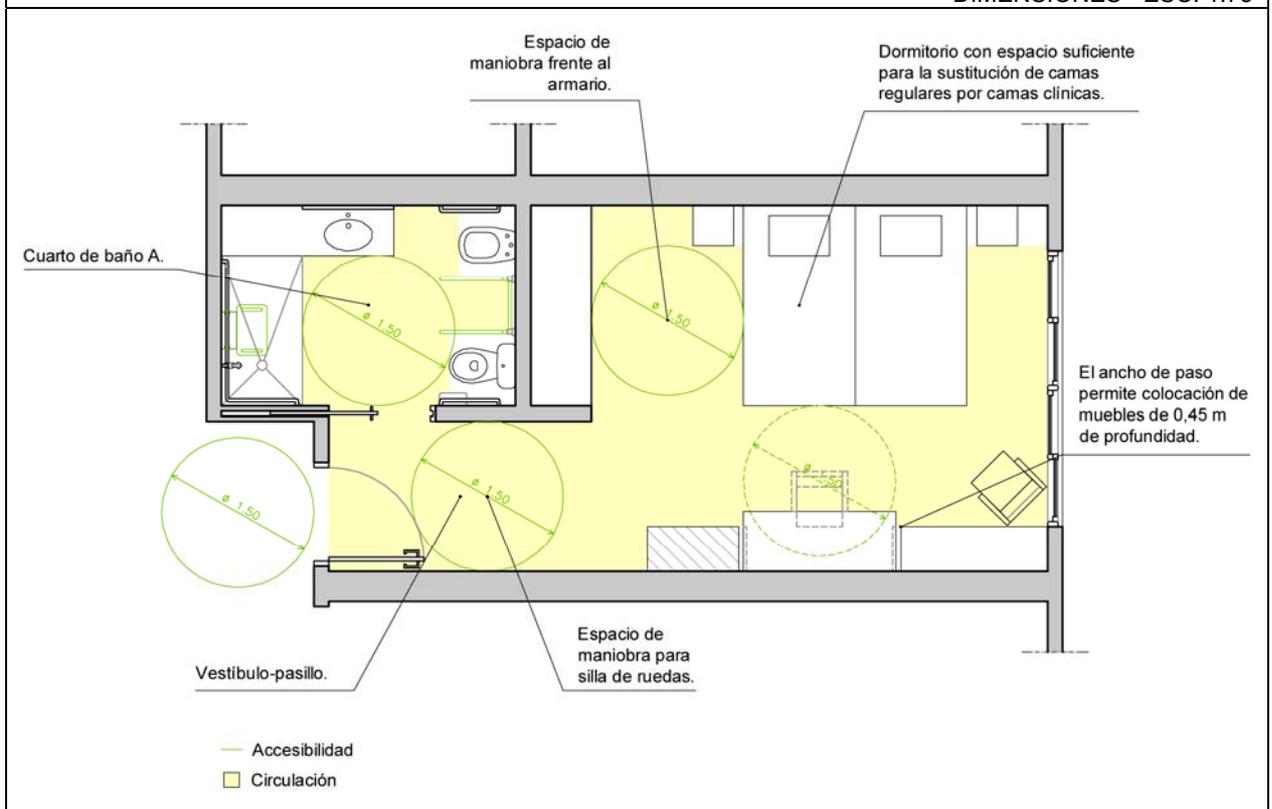
Ejemplo de habitación universal

Habitación 2

Superficie útil: 27,31 m²



DIMENSIONES - ESC. 1:75

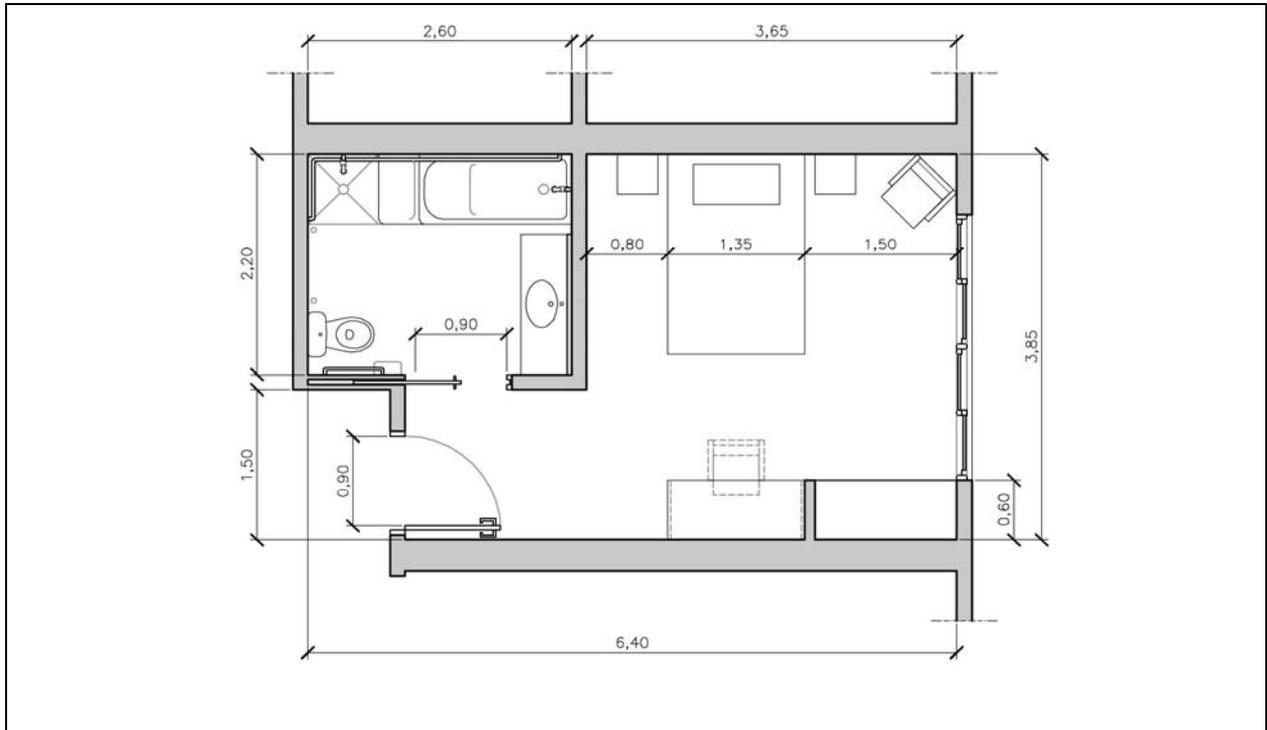


ACCESIBILIDAD - ESC. 1:75

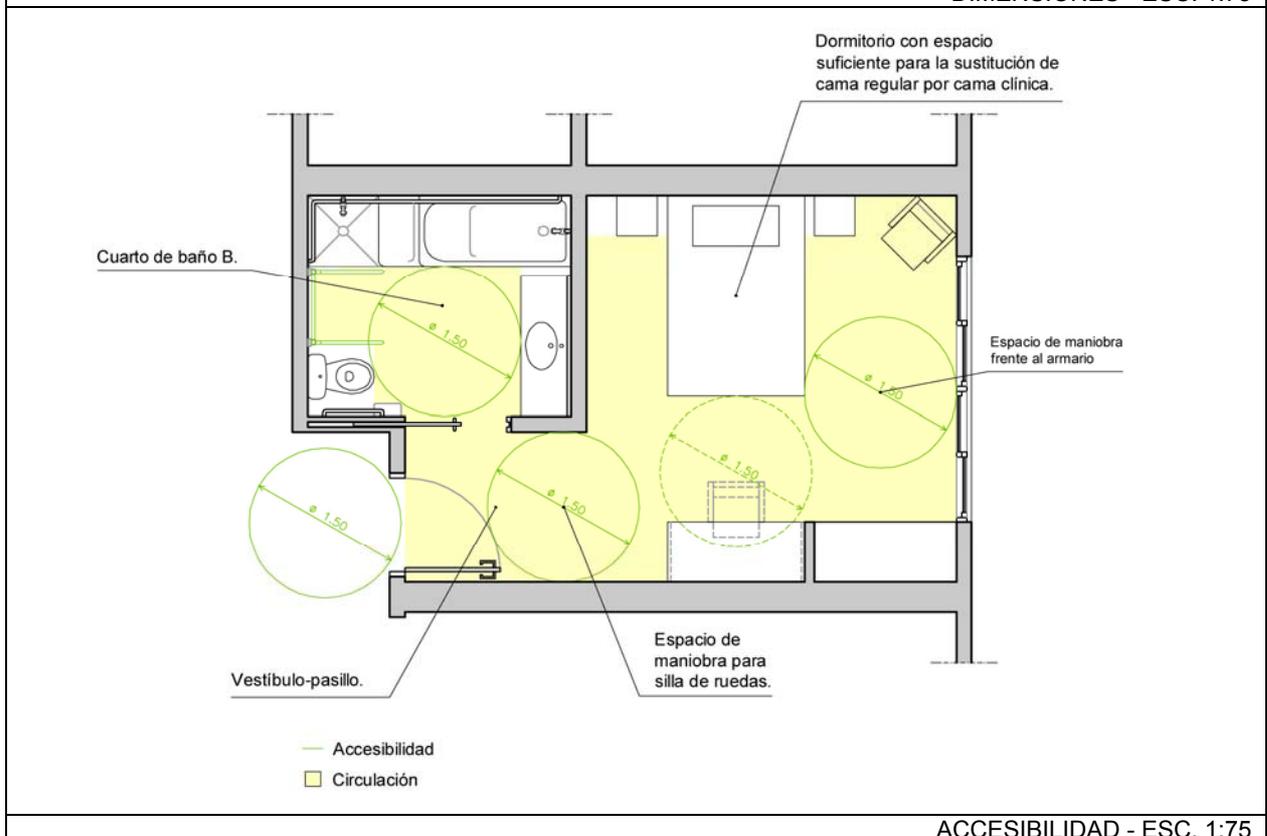
Ejemplo de habitación universal

Habitación 3

Superficie útil: 22,40 m²



DIMENSIONES - ESC. 1:75



ACCESIBILIDAD - ESC. 1:75

6.2.- Buenas Prácticas Fotográficas

Se presenta un conjunto de fotografías tomadas en los hoteles donde se realizó el trabajo de campo. El objetivo es servir de muestra de cómo una solución accesible se puede integrar en cualquier tipo de espacio, mobiliario o concepto de hotel sin provocar ningún problema de integración funcional, estética o de otro tipo. Antes al contrario, la solución accesible siempre debe ser tal que aporte mejoras aplicables al máximo número de personas, incluidos los propios empleados del hotel.

Buscamos que las fotos sean un incentivo a considerar la accesibilidad como una parte básica del diseño, a reconocer que requiere soluciones especializadas –no vale cualquier diseño- pero perfectamente integrables. No es un tema menor ni simple, requiere un cuidadoso estudio con especialistas adecuados para que el resultado sea óptimo.

También se busca incentivar el hacer las transformaciones precisas, aunque sea a posteriori, aprovechando alguna obra de reforma en el hotel

Las fotos corresponden a distintos hoteles y espacios. Algunas han sido modificadas por ordenador, tanto la que muestra el problema, como la que muestra la solución, a efectos de no permitir el reconocimiento del hotel en que fueron tomadas. Este es el acuerdo a que se llegó con los propios hoteles para proteger su imagen.

Las fotos se presentan agrupadas por espacios y por requisitos de accesibilidad: acceder, circular, comunicarse, utilizar. Se trata sólo de una muestra de problemas-soluciones, que no es representativa de toda la variedad de barreras encontradas,,, mucho más amplia.



ACCEDER



MEJORABLE



CORRECTO

El acceso requiere, como atributo básico, que el pavimento del exterior e interior esté nivelado. En las visitas realizadas se han encontrado repetidas situaciones en las que el acceso presenta un escalón o resalte, en ocasiones producido simplemente por la existencia de una alfombra mal diseñada o colocada; otra barrera común son los desniveles en el interior del edificio, salvados por escalones, hecho que ha requerido una posterior reforma y construcción de rampa adaptada.

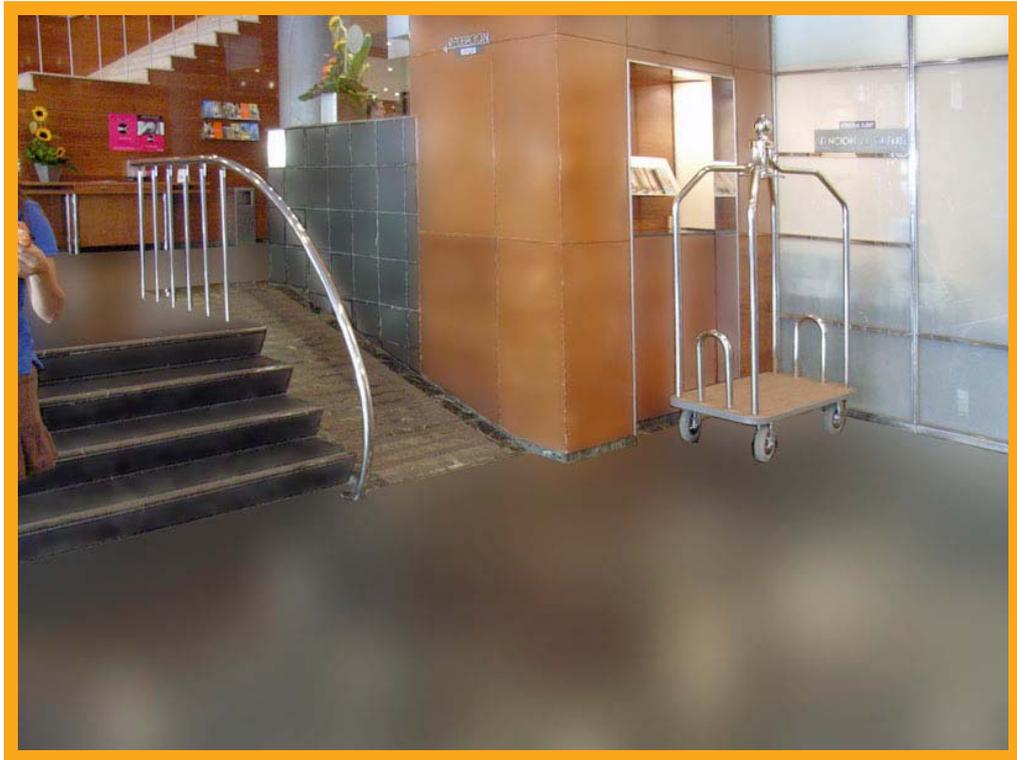
Otro de los temas clave del acceso es la puerta. Los sistemas de puertas giratorias, que no facilitan el acceso a personas con problemas de movilidad son comunes en los hoteles visitados; se presentan habitualmente combinados con un acceso “secundario”, realizado a través de una puerta batiente. En estos casos, la ubicación del acceso “adaptado” suele ser un tema discutible, ya que su carácter “secundario” le relega a lugares de menor importancia, aumentando en ocasiones las distancias de recorrido hasta la recepción para personas que tienen dificultad en desplazarse.

Los paneles en vidrio, en que las puertas hacen parte de la superficie, requieren una señalización que permita identificar el acceso.

Aunque hayan sido mencionadas situaciones incorrectas, entre los casos de estudio resaltamos la existencia de accesos a nivel, combinaciones de tipologías de puertas en que el acceso adaptado no figura como secundario, paneles de vidrio señalizados de forma correcta. En las intervenciones realizadas en los hoteles para salvar recorridos con escalones, destacamos la construcción de rampas de diseño mejorable.









COMUNICARSE



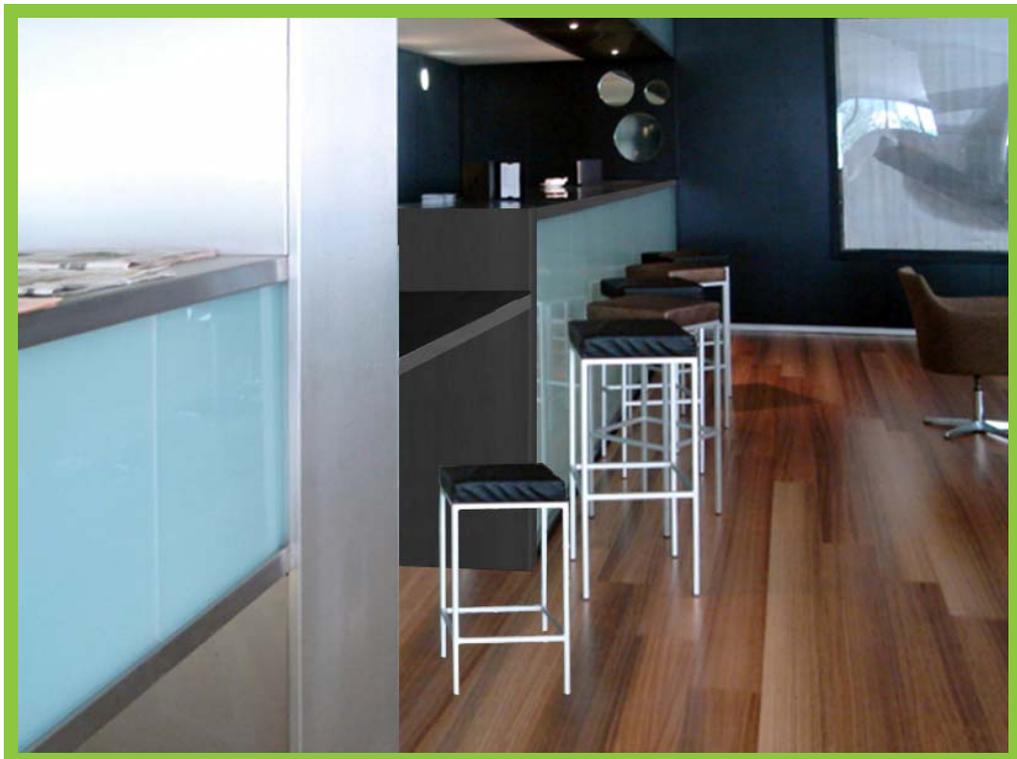
El análisis realizado en este ámbito se centra especialmente en la atención al público y la posibilidad de identificar las distintas instancias del hotel por parte de personas con problemas de movilidad.

En los casos de estudio, se han encontrado pocos ejemplos de mostradores de recepción o barras de bares que dispongan de doble altura y espacio para el acercamiento de una persona en silla de ruedas. Predominan mostradores previstos para que el usuario sea atendido de pie.

Con relación a la señalización de las instancias, se encuentran casos en los que la elección de los materiales, más allá de la representación gráfica, es lo que dificulta la lectura. La utilización de señalización en braille no es una práctica común.

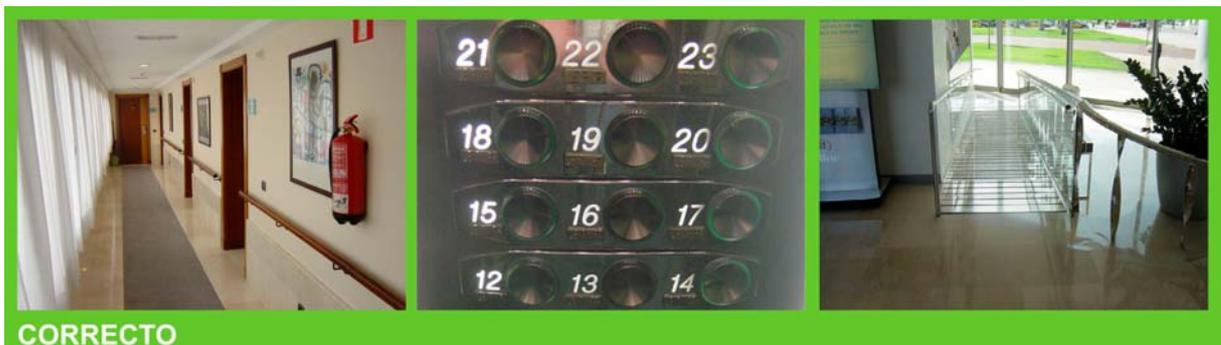








CIRCULAR

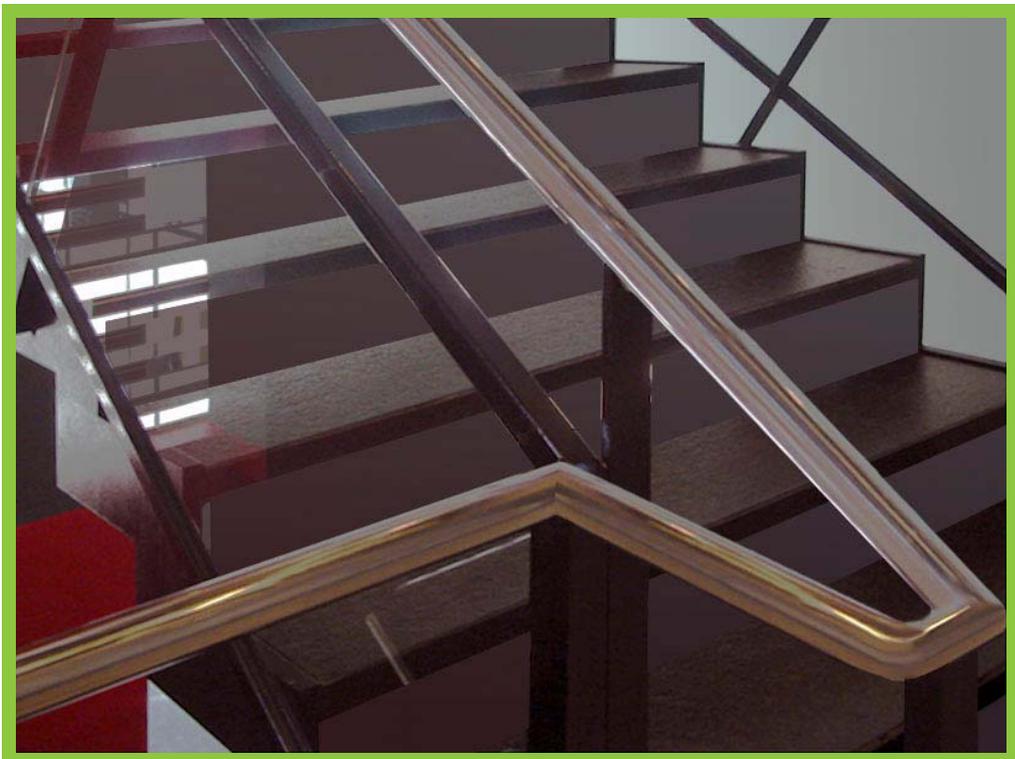


Se han encontrado bastantes recorridos horizontales dotados de barras auxiliares (pasamanos). En el ámbito de los pasamanos, resaltamos la existencia de tramos de escaleras y rampas que no se dispone de ellos (a ambos o uno de los lados). La discontinuidad en las escaleras y los pasamanos que no cubren todo el desarrollo de la escalera, interrumpen la lectura táctil de la misma y generan puntos de inseguridad para las personas con problemas de estabilidad y movilidad .

En las escaleras, se encuentran escalones con bocel o inexistencia de contrahuella. En muchos casos, la homogeneidad del material hace que no sea posible reconocer el desnivel entre los escalones.

La ubicación del mobiliario puede representar un obstáculo en la circulación horizontal. Asimismo hay casos en que el diseño de la escalera deja un primer escalón saliente a la línea del muro, hecho que, sumado a la discontinuidad del pasamanos, representa un punto peligroso.

Se han encontrado también muchas rampas, de diseño correcto o incorrecto, que ayudan a superar desniveles, ascensores generalmente de dimensiones correctas y con botoneras de señalización braille.









UTILIZAR



Pocos hoteles presentan la posibilidad de utilización, por parte de personas con problemas de movilidad, de todos los espacios de actividades ofrecidos. Se dan en muy pocos casos, por ejemplo, las adecuaciones de piscinas que además de tener el acceso a la misma adaptado dispongan de una silla de elevación.

En el caso de los sistemas de accionamiento de puertas y grifos, predominan los casos de diseño adecuado a la utilización por parte de personas con algún tipo de discapacidad.

Es en el baño, tanto de las habitaciones como de vestuarios u otros servicios, donde se encuentran los mayores problemas de diseño. Predominan adaptaciones realizadas sin tener en cuenta su finalidad, es decir, la utilización por parte de personas con discapacidad.

Los lavabos suelen presentar barras auxiliares de diseño equivocado, y no disponer del espacio de acercamiento lateral al inodoro necesario para la realización de la transferencia desde la silla de ruedas. Muchas habitaciones consideradas adaptadas disponen de bañera, y en el caso de la existencia de duchas, se repite la incidencia de resaltes que imposibilitan el acceso.

Las sillas para duchas y barras auxiliares no suelen sacar partido del diseño para crear un ambiente que no sea estereotipado en el caso de su utilización por huéspedes que no presenten ningún tipo de discapacidad.





VII.- Conclusiones

En primer lugar, podemos afirmar que la mayoría de las comunidades autónomas cuentan con normativa propia de accesibilidad, turismo y seguridad cuyos criterios técnicos son complementarios entre sí. Sin embargo, en ocasiones se producen una serie de conflictos en términos de la aplicación efectiva de la norma consecuencia de:

1. Falta de concreción en los espacios: cuando no se hace hincapié en las características de un espacio específico.
2. Multiplicidad de criterios: cuando falta homologación entre los criterios técnicos de las diferentes normas, lo que puede generar conflictos en la interpretación y aplicación de las mismas.
3. Ausencia de criterios de accesibilidad sobre espacios específicos que la normativa regula .

De las tres clases de conflictos listados, el segundo, multiplicidad de criterios, es el que tiene mayor incidencia en la normativa, especialmente al solaparse las normativas de accesibilidad y seguridad en términos de diseño y verificación de, por ejemplo, escaleras o rampas.

En segundo lugar, y de acuerdo con las características técnicas del diseño y ayudas en espacios considerados accesibles, la normativa no está elaborada en términos de accesibilidad universal sino fundamentalmente dirigida a la supresión de barreras para las personas usuarias de silla de ruedas. Los grandes olvidados son las personas con discapacidad sensorial, ya que en contadas ocasiones se va más allá de requerir numeración en Braille en los ascensores o contrastar correctamente la señalización, dejando de lado aspectos como los sistemas visuales de alarma en las habitaciones o sistemas de comunicación no verbal a disposición de los clientes.

A modo comparativo, podemos decir que, entre las normativas autonómicas analizadas, la del País Vasco es la más completa ya que incorpora medidas para personas con deficiencia sensorial e incluso la necesidad de disponer de habitaciones adaptadas específicos para este colectivo. No obstante, la ausencia de criterios técnicos básicos homogéneos a escala nacional sin duda influye en la variabilidad de la norma dependiendo de la Comunidad Autónoma de la que estemos tratando.

Respecto a la normativa internacional, en buena parte de los casos analizados se hace énfasis en la formación del personal y en la inclusión de buenas prácticas. También hay soluciones para aumentar la fiabilidad de la información que se presta al cliente, como el requerimiento de una certificación actualizada y disponible al público sobre las condiciones de accesibilidad específicas que presenta el establecimiento.

El estudio ha incluido el análisis del mercado de accesibilidad en hoteles, desde el punto de vista de considerar que la normativa no determina por sí misma el posicionamiento de un hotel en este tema, sino que es la expectativa comercial la que conduce a diferenciar un nivel básico, medio o especializado en la oferta de accesibilidad. Esto conforma un mercado en forma de pirámide, que podría evolucionar hacia una situación en la que los estándares de accesibilidad mejorasen de forma generalizada sin llegar a una excesiva segmentación entre hoteles más o menos “amigables” para las personas con discapacidad. A ello contribuye una cierta percepción en el propio sector de que la accesibilidad puede ser un elemento de mejora o calidad en el hotel. Esta percepción no está exenta de contradicciones, y sólo en casos muy concretos parece apoyarse en una gran convicción. El mundo hotelero sigue en buena parte sin considerar que la accesibilidad pueda aportar mucho actualmente a su negocio, pero el trabajo de campo realizado muestra que sí existe interés y una cierta expectativa en relación a la evolución de las demandas en este aspecto.

Precisamente para poder conocer estos puntos de vista desde el propio sector se han estudiado 22 hoteles a través de la relación con sus directores. De ellos 17 han sido encuestados y 10 entrevistados de manera informal, siempre en torno a la accesibilidad de sus establecimientos y cadenas hoteleras, perspectivas de futuro, cambios percibidos, etc. La muestra recogió los distintos segmentos hoteleros: negocio, vacaciones o mixto.

A través de las encuestas hemos encontrado un sector un tanto dual en cuanto a su disposición hacia las personas con discapacidad y la accesibilidad. Por un lado la gran profesionalidad y voluntad de servicio está siempre presente a la hora de considerar al cliente. Por otro, aún no se percibe la necesidad ni la oportunidad de un cambio de perspectiva referente a estos temas, con notables excepciones.

Las encuestas y entrevistas muestran la cara profesional del sector y también que dentro de su planteamiento estratégico no está apenas contemplado que la accesibilidad pueda tener en la actualidad un papel relevante, excepto en casos muy concretos. En cierta forma la existencia de la normativa actúa como justificación de una cierta bondad de la situación, pero en la realidad sólo se cumple de manera muy parcial. Podemos decir que se plantea la contraindicación de que sin ser suficientemente proactiva para generar –hasta ahora- cambios importantes (basta ver el cuadro de número de habitaciones adaptadas existentes), a la vez su existencia actúa como excusa de una cierta despreocupación por parte del sector.

EL 65 % de los hoteles tiene menos habitaciones adaptadas de las que les corresponde. Este déficit nos plantea si además de una laxitud en el control o una necesidad de concienciación y formación, no habría que plantearse alternativas. No se puede cambiar la sociedad por decreto, pero parece que el grave incumplimiento puede ser el síntoma de que algo no está bien planteado o resuelto. La habitación adaptada es vista como una “carga” por buena parte de los hoteleros, lo que está relacionado con las características específicas que presenta este tipo de habitación. La pregunta que nos planteamos es hasta qué punto el concepto de habitación adaptada está bien enfocado o es el único posible, y si el número de habitaciones pensadas en exclusiva para personas con ciertas discapacidades se puede reducir

en beneficio de otras de uso más flexible. Esto es lo que da lugar a la idea que hemos llamado a lo largo del Estudio, **la habitación universal**.

Para avanzar en la concreción de esa idea se presentan modelos de habitación y baño que, con un diseño y tamaño muy similar a los que se utilizan habitualmente cumplen los requisitos de accesibilidad habituales en cuanto a disposición de espacios y posibilidad de adaptaciones. El gran desarrollo en el sector de las Ayudas Técnicas debe permitir que cada vez sea más posible utilizar soluciones removibles en las habitaciones y baños, de modo que éstos no tengan un aspecto hospitalario o poco adecuado al uso por clientes sin discapacidad.

Otros aspectos analizados hacen referencia a distintos tipos de medidas correctoras sobre las que ya se ha venido insistiendo: la necesidad de un cierto control efectivo de las condiciones reales de accesibilidad de los hoteles en funcionamiento y la necesidad de que su aplicación sea estimulada mediante medidas complementarias, de tipo formativo, divulgativo u otras. En un colectivo profesional que debe ofrecer un servicio de tanta importancia, como el residencial, debería haber mayor formación y preparación en relación a estos aspectos.

Y por otra parte, la información desde el lado del usuario debe ser otro aspecto sobre el que desarrollar mejoras. Un simple análisis a las páginas web de los hoteles nos muestra que apenas existe información de accesibilidad y que ésta no es útil ni fiable, algo que los colectivos de personas con discapacidad denuncian reiteradamente, en relación no sólo con este medio de comunicación. La información telefónica que se puede obtener suele ser más voluntarista que real, obligando a estos colectivos a basarse más en su experiencia personal y la de otros y a recurrir siempre a los establecimientos conocidos. Empresas touroperadoras del norte y centro de Europa, que venden gran número de plazas hoteleras en lugares como las Islas Canarias o el litoral mediterráneo, están comenzando a requerir información minuciosa de las condiciones reales de los hoteles y a evaluar directamente todos los parámetros que determinan las condiciones de accesibilidad en los hoteles con los que trabajan.

Aunque no fueron incluidas preguntas en el cuestionario sobre aspectos de seguridad y evacuación del hotel, sí se trataron en las entrevistas con los directores. La impresión resultante es que no se dispone de dispositivos de emergencia o evacuación específicos en ninguno de los hoteles. Sólo en algún caso se señaló que en la recepción del hotel se apunta en qué habitaciones están alojadas las personas con dificultad para recibir señal de alarma o evacuar en caso de emergencia.

En los hoteles más especializados se comprobó la existencia de sistemas de alarma en baños, con tiradores preparados para casos de caída u otra emergencia.

Por último, una revisión fotográfica de los hoteles visitados dio pie a elaborar un análisis de buenas y malas prácticas, con propuestas gráficas de solución, relativas a problemas habituales. Las fotos muestran cómo acometer adecuadamente la mejora de accesibilidad requiere muchas veces buen diseño y conocimiento de criterios, sin necesidad de grandes cambios o pérdidas de utilidad en el hotel.

Éste es precisamente el hilo argumental de este documento que ha pretendido presentar análisis y soluciones complementarios para una mejor comprensión de lo que la accesibilidad aporta en el mundo profesional hotelero y un mayor conocimiento de sus elementos fundamentales.

BIBLIOGRAFÍA

Alonso y Dinarès (2006) *El Hotel Accesible: Guía para su diseño, organización y gestión. Colección Manuales y Guías*. Instituto de Mayores y Servicios Sociales, IMSERSO. Madrid

BMWA, Federal Ministry of Economic and Labour (2004) *Economic Impulses of Accessible Tourism for All*. Berlin.

Civil Rights Division (2006) “Access for All: Five Years of Progress. A report from the Department of Justice on Enforcement of the Americans with Disabilities Act”. U.S. Department of Justice. Washington.

Comisión Europea (2005) *Mejorar la información sobre el turismo accesible para las personas con discapacidad*. Luxemburgo: Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas.

Comisión Europea (2005) *Mejorar la información sobre el turismo accesible para las personas con discapacidad*. Luxemburgo: Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas

Darcy, S. (2005) *Disability and Tourism: A Bibliography*. Online Bibliography Nº 7. School of Leisure, Sport and Tourism. University of Technology. Sydney. Lindfield NSW. (http://www.business.uts.edu.au/ist/downloads/07_Disability_Tourism.pdf).

Del Moral Avila, C. (2006) *Modelo de Verificación de la Accesibilidad en los Edificios de Concurrencia Pública de usos Docente y Residencial Colectivo Hotelero*. Editorial Universidad de Granada.

Gallego, Julio (2004) *Funcionalidad de los Establecimientos Hoteleros*. Hoteles y Resorts Nº 5, Diciembre. IREA, Madrid

IREA, Innovative Real Estate Advisors (2005). *Tendencias Actuales en la Gestión de Activos Hoteleros*. Hoteles y Resorts, 7, Junio (12-23). Madrid.

IREA, Innovative Real Estate Advisors (2006). *Opinión. La importancia de la selección de operador hotelero*. IREA, Madrid. Nº 10. Sept 2006, pp.2-4

IREA, Innovative Real Estate Advisors (2006). *Hoteles de Diseño*. Hoteles y Resorts, 9, Abril (2-4). Madrid.

Kettle, R.(2006). *Should UK hotels be afraid of the DDA?* [en línea] Disabled-World.com. (http://www.disabled-world.com/artman/publish/article_326.shtml)

Leidner, Rüdiger and Bender, Marion (2004). *The European Tourism Industry. A multi-sector with dynamic markets*. The Enterprise DG (Unit D3). European Comisión, Luxemburg

IMSERSO (2003). *Libro Verde. La accesibilidad en España. Diagnóstico y bases para un plan integral de supresión de barreras*, capítulo 8. *Accesibilidad en el turismo y el ocio*.

Ministerio de Fomento (2001) *Guía técnica de accesibilidad en la edificación 2001*. Centro de Publicaciones. Secretaría General Técnica. Madrid.

Ministerio de Vivienda (2006). “Código Técnico de la Edificación. Parte I”, Madrid, pág. 5. (www.codigotecnico.org).

Morelli, L., Rocco, M., Petrillo, A. y S. Stolfi (2004) Accessible Destination. Manuscrito. Comisión Europea, Dirección General de Instituciones y Cultura.

Open Doors Organization (2005): “Harris Interactive Research Among Adults with Disabilities: Travel and Hospitality”, Chicago.

PREDIF (s.d.) Cómo hacer los Hoteles Accesibles para personas con movilidad reducida. Manuscrito.

Progetto EU.FOR.ME (2004), Accesible Destination. Dirección General de Educación y Cultura. Comisión Europea. Manuscrito.

Real Patronato sobre Discapacidad (2002) *Curso Básico sobre Accesibilidad (con seguridad) del Medio Físico..* Documentos 15/2002.

Rovira-Beleta Cuyás, E. (2003) Libro Blanco de la Accesibilidad. Edicions UPC, Barcelona

Toerisme Vlaanderen (2001) Tourism for All in the European Union. Status Report on Tourist Accommodation Accessibility Schemes in Europe. Brugge.

Touche, Ross (1993) Profiting from opportunities, Section 2.3.3, Potencial level of disabled tourism in Europe.

Yau, Marhew Kwai-sang , McKercher, Bob & Packer, Tanya L. (2004) Traveling with a disability. More than an access issue. *Annals of Tourism Research*, vol. 31 N°4, pp-946-960

ⁱ Como ponerse a la altura del usuario de silla de ruedas sin inclinarse sobre ella ni recargarse sobre la silla ya que esto es una invasión del espacio personal.