

**PROMOCIÓN E INCLUSIÓN SOCIAL DESDE EL SECTOR TURÍSTICO EMPRESARIAL
A TRAVÉS DE LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL Y
EL DISEÑO PARA TODAS LAS PERSONAS**

AUTORES

María Dolores Muñoz de Dios
Jesús Hernández-Galán
Yolanda María de la Fuente Robles

INSTITUCIÓN

Fundación ONCE
Universidad de Jaén

DOMICILIO

Sebastián Herrera, 15, 28012. Madrid

EMAIL

mdmunoz@ujaen.es

RESUMEN

La apuesta de la cadena hotelera *ILUNION Hotels* por ser accesible para todas las personas hace que actualmente sea la única del mundo que posee todos sus hoteles certificados en materia de Accesibilidad Universal.

Este artículo recoge el compromiso social que la cadena hotelera ha mostrado desde sus comienzos con la accesibilidad. En concreto pretende trasladar al sector empresarial la implicación a través de su ejemplo de buenas prácticas, reforzando la idea de que la accesibilidad no es solo una cuestión de mercado sino que es fundamentalmente una cuestión de derechos que se apoya en dos vertientes. Por un lado, provee respuestas a personas que demandan servicios y recursos y, por otro, defiende el derecho al trabajo de las personas con discapacidad. De esta manera, favorece la inclusión social desde el turismo para todas las personas.

ABSTRACT

ILUNION Hotels commitment in being accesible to all has made it the only hotel chain in the world certified in Universal Accessibility.

This article reflects the social commitment ILUNION Hotels chain has demonstrated since its inception. It seeks to convey to the business industry its involvement by using their best practices as an example, and to reinforce the idea that accessibility is not just a matter of marketing but rather a human right that relies mainly on two aspects. On one hand, it provides responses to people who request services and resources. On the other, it defends the right to employment of people with disabilities. It also promotes from Tourism the social inclusion of all.

PALABRAS CLAVE

Sector Turístico; Inclusión Social, Accesibilidad, Diseño Universal

KEY WORDS

Tourism Sector; Social Inclusion; Accessibility; Universal Design

INTRODUCCIÓN

El Real Decreto Legislativo 1/2013 por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y su inclusión social, refunde las tres principales leyes marco dictadas en España desde 1982: la Ley 13/1982 de 7 de abril de integración social de los minusválidos, la Ley 51/2003 de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad y la Ley 49/2007, de 26 de diciembre, por la que se establece el régimen de infracciones y sanciones en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.

Esta nueva ley, además de actualizar los términos, definiciones, principios y contenidos a la Convención Internacional de los Derechos con la que se posiciona el reconocimiento expreso de que las personas con discapacidad son titulares de derechos y los poderes públicos están obligados a garantizar su ejercicio pleno, establece nuevos plazos para las condiciones básicas de la accesibilidad ya previstos en la Ley 51/2003, especialmente de los “bienes y servicios a disposición público”, cuyos plazos oscilan del 2015 al 2017 (CENTAC, 2013) año en el que la legislación obliga a que el entorno construido reúna las condiciones de accesibilidad para personas con discapacidad (CERMI, 2014).

La contextualización y evolución del concepto de discapacidad se explica a raíz del aumento y evolución de la conciencia social de la ciudadanía en las últimas décadas, plasmada tanto en las iniciativas normativas a nivel mundial como en las políticas nacionales relacionadas con el reconocimiento, desarrollo e impulso de iniciativas legislativas entorno a la discapacidad, accesibilidad, autonomía personal y dependencia, exigencias nacidas no sólo de la propia demanda de la ciudadanía con discapacidad, sino del conjunto de personas que reconocen sus derechos y necesidades (CENTAC, 2012).

Siguiendo el Real Decreto Legislativo 1/2013, las personas con discapacidad conforman un grupo vulnerable y numeroso al que el modo en que se estructura y funciona la sociedad ha mantenido habitualmente en conocidas condiciones de exclusión. Este hecho ha comportado la restricción de sus derechos básicos y libertades condicionando u obstaculizando su desarrollo personal, como el disfrute de los recursos y servicios disponibles para toda la población y la posibilidad de contribuir con sus capacidades al progreso de la sociedad.

Las personas con discapacidad y necesidades especiales reclaman cada vez más su sitio en la actividad turística. Como respuesta, un gran número de actores del sector ya están volcados en las iniciativas dedicadas a la adecuación de su oferta a diferentes perfiles de consumidores a favor de un turismo para todas las personas. No obstante, *“la accesibilidad no es un requerimiento únicamente de las personas con discapacidad ya que no son los únicos beneficiarios de la misma, por lo que los destinos turísticos que se hagan eco de estos requisitos y los entiendan como medidas positivas evolucionarán en la oferta de sus productos y servicios y estarán facilitando la experiencia turística mejorando la calidad de vida de toda su ciudadanía y visitantes”* (OMT, 2015:8 Manual I)

Esta oportunidad de cambio pretende mejorar la cohesión social, la igualdad y el equilibrio territorial y económico (Cabrero, Trejo y Fernández, 2011), contribuyendo al derecho al trabajo, vida independiente y participación. De esta forma se aborda la promoción e inclusión social desde el sector turístico empresarial; haciendo alusión al funcionamiento de la cadena de valor en el turismo para todos desde dos aspectos: por un lado la concienciación en accesibilidad universal y el diseño para todas las personas con el que se dote la estructura, servicios, recursos y profesionales de los espacios turísticos y por otro, a la incorporación de las personas con discapacidad en el ámbito laboral.

METODOLOGÍA

La técnica utilizada para el cumplimiento del propósito de este estudio ha sido el análisis documental. Para la consecución de los objetivos propuestos se ha realizado un análisis bibliográfico entorno al sector turístico, la accesibilidad, el diseño universal y la inclusión social.

De esta forma se aborda la accesibilidad universal y el diseño para todas las personas a través de una visión ligada al turismo. Se pretende caracterizar la competitividad empresarial fundamentada en la promoción y autonomía personal.

Conjuntamente señala como ejemplo de buenas prácticas en Turismo Accesible el caso de *ILUNON Hotels*, recogiendo sus actuaciones y medidas de accesibilidad y proporcionando el escenario clave que rompa las barreras de aislamiento e incomunicación existentes en materia de accesibilidad turística.

RESULTADOS.

TURISMO, CUESTIÓN DE DERECHOS

El término de Turismo Accesible ha evolucionado de las adaptaciones para que las personas con discapacidad puedan hacer turismo de una manera autónoma hacia un turismo de calidad para todos, entendiendo que la accesibilidad es importante de esta calidad. Este paso de los años ofrece un avance en las definiciones de Turismo Accesible, ahora más holísticas e inclusivas caracterizadas porque los destinatarios no son única mente las personas con discapacidad, sino todas las personas; la herramienta no es la eliminación de barreras, sino la accesibilidad y el objetivo no es la inclusión y normalización sino el turismo de calidad.

Algunas de las definiciones actuales entorno al Turismo Accesible son recogidas en el Manual de Turismo Accesible para Todos, como:

“Turismo Accesible es el turismo y los viajes que son accesibles para todas las personas con discapacidad o sin ella, incluyendo la discapacidad en movilidad, auditiva, visual, cognitiva o intelectual y psicosocial, las personas mayores y las personas con discapacidades temporales” (Economic and Social Commission for Asia and the Pacific, 2009).

“Turismo Accesible es el continuo empeño por garantizar que los destinos turísticos, productos y servicios sean accesibles para todas las personas, independientemente de sus limitaciones físicas, discapacidad o edad. Esto incluye lugares de interés turístico de propiedad pública y privada. Las mejoras no sólo benefician a las personas con discapacidad física permanente, sino también los padres y madres con niños/as pequeños/as, viajeros/as mayores, personas con lesiones temporales, como una pierna rota, al igual que a sus compañeros/as de viaje” (Agnes, et al., 2010).

“El Turismo Accesible es una forma de turismo que implica procesos de colaboración planificadas estratégicamente entre las partes interesadas que permite a las personas con requisitos de acceso, incluida la movilidad, visión, audición y capacidades cognitivas, funcionar de manera independiente y con equidad y dignidad a través de la prestación de los productos, servicios y entornos turísticos basados en el Diseño Universal” (Darcy y Dickson, 2009).

OPORTUNIDAD DE NEGOCIO & TURISMO DE CALIDAD

Las tendencias con las que el turismo accesible se ha posicionado desde el punto de vista empresarial, también han evolucionado de forma paralela a su concepción.

El estudio *el mercado potencial del turismo accesible para el sector turístico español*, señala cómo a pesar de que el sector turístico es uno de los grandes motores de la economía que desarrolla su actividad en un entorno económico globalizado, de gran incertidumbre y profundamente cambiante en el que se vislumbran nuevas tendencias y retos, la industria turística debe buscar estrategias específicas que le permitan crecer diversificando e

incrementando su competitividad a través de valores añadidos que influyan positivamente en la experiencia turística y en la captación de nuevos segmentos de mercado, susceptibles de consumir aquellos destinos turísticos diferenciados del resto.

Algunos datos de este estudio realizado en el año dos mil ocho manifiestan que aproximadamente el volumen total del mercado potencial de las personas con discapacidad y movilidad reducida en la Unión Europea sobrepasaba fácilmente los 120 millones de turistas. Apoyado en esta idea, el estudio *hábitos y actitudes hacia el turismo de las personas con discapacidad física*, muestra como de manera independiente al nivel de ingresos, las personas con discapacidad se alojan en los diferentes tipos de establecimientos en función de su accesibilidad, no tanto por su precio sino porque la oferta turística es bastante más reducida para estas personas.

El Informe *Deloitte sobre expectativas del turismo*, señala que España supuso el 15% de los 2700 millones de pernoctaciones turísticas que se produjeron durante el año dos mil catorce en la Unión Europea, esperando una continuidad en la senda del crecimiento del turismo español durante el año dos mil quince, destacando que *“sería muy bueno para el país que lograra tener una serie de operadores fuertes, competitivos mundialmente, a través de procesos de consolidación del mercado”, apostando por la diversificación de la oferta para satisfacer las necesidades de cada tipo de cliente, los procesos de consolidación y el impacto de otros modelos de negocio* (DELOITTE, 2014:22).

En este informe se defiende la idea de que el futuro pasa por la especialización, entendida principalmente como producto diferencial y personalización de servicio y destaca que los/as clientes deben ser el centro de las estrategias. En este sentido *los/as consumidores están provocando cambios en las estrategias de marketing de compañías de todos los sectores, diseñando nuevas estrategias basadas en la innovación, la comunicación y la diferenciación puesto que la forma de llegar al cliente de manera óptima es buscar algo más en sus pautas de consumo como, integrar emociones y experiencias al mismo tiempo que satisfacer sus necesidades* (DELOITTE, 2014: 44).

Más allá del caso Español y atendiendo a los datos recopilados en dos mil trece por la feria ITB de Berlín y la consultora IPK recogidos en el canal de noticias de economía y actualidad turística, el turismo accesible en Reino Unido y Alemania son los dos mayores mercados emisores de turistas de Europa que cuentan genera al año 5000 millones de euros mediante la población con movilidad reducida y otras discapacidades físicas (Canalis, 2012).

El módulo I de Turismo Accesible para todos, *Definición y Contexto*, destaca el potencial del Turismo Accesible. El tamaño estimado del mercado es una muy buena razón para considerar la introducción de las mejoras sistemáticas de accesibilidad en las empresas y en los destinos turísticos. Según el estudio llevado a cabo por la Universidad de Surrey en dos mil cinco, el potencial del mercado de accesibilidad en el turismo dentro de la Unión Europea se estima en más de 133 millones de turistas (Buhális, et al., 2005)

Pero no sólo la importancia económica y de negocios de este mercado es enorme e importante, sino la dimensión social que ejerce, por lo que para plantearse este segmento como una oportunidad de negocio es necesario tener en cuenta dos premisas claves que ayuden a combinar de manera efectiva el negocio con los derechos de los/as turistas: la comercialización de la accesibilidad requiere un enfoque integral que comprenda accesiones desde el nivel nacional al regional y local y centrarse en la accesibilidad no es un fin en sí mismo, sino que es una herramienta para la potenciación de elementos positivos como un servicio de mayor calidad, la reducción de los efectos de la estacionalidad y la creación de una única propuesta de venta (OMT, 2015)

El acceso a los recursos y servicios turísticos no es un acto o un estado, sino que más bien se refiere a la libertad de elección en cuanto a la forma de intervenir, abordar, informar o hacer uso de una situación. La participación en condiciones de igualdad sería una realidad si se garantizara la igualdad de oportunidades para participar a través de medidas que mejoren la accesibilidad (Hernández, De la Fuente y Campo, 2014).

Beneficios del Turismo Accesible:

BENEFICIOS DEL TURISMO ACCESIBLE	Los viajes, tanto a nivel internacional como a nivel doméstico, están en un permanente aumento
Multiplicidad de clientes	Reduce el fenómeno de la estacionalidad
La accesibilidad debe formar parte de todos los productos y ofertas turísticas	Los destinos accesibles pueden contribuir a mejorar la calidad de vida de los habitantes en esos lugares
El aumento de cuota de mercado	Mejora de la imagen corporativa

Fuente: Elaboración propia a partir del módulo I -Manual de Turismo Accesible para Todos, realizado por Fundación ONCE, OMT y ENAT y publicado en 2005.

TURISMO INCLUSIVO

“La accesibilidad es un elemento crucial de toda política de turismo; es una cuestión de derechos humanos, en la que por encima de todo debemos darnos cuenta de que el turismo accesible no solo es bueno para las personas con discapacidad o con necesidades especiales, sino que es bueno para todos” (Fundación ACS y Organización Mundial del Turismo, 2014:199)

De esta forma se enmarca el turismo inclusivo, más allá del Turismo Accesible, como un turismo de calidad, resultado de un proceso que implica la satisfacción de todas las necesidades, exigencias, y expectativas de los y las visitantes respecto a los productos, servicios y formación con los factores de seguridad, higiene, accesibilidad, transparencia, autenticidad y armonía con una actividad turística preocupada por su entorno humano y natural (González, 2008). El turismo inclusivo, conlleva la implantación de la accesibilidad en todos los componentes del sector turístico, dándole un valor añadido del que se beneficien todos/as los/as clientes/as independientemente de su situación personal.

Una estrategia de turismo inclusivo será capaz de beneficiar a todas las personas que realicen una actividad turística, tanto al grupo que lo demanda como imprescindible para realizar la actividad, como a los/as clientes/as habituales que se benefician de la accesibilidad al medio y la perciben como un disfrute emocional inconsciente y un síntoma de calidad. Una estrategia encaminada a implantar las bases de un sistema eficaz que actúe en las vertientes que aún quedan por mejorar, como, transmitir la información sobre accesibilidad en los formatos adecuados para que llegue a las personas interesadas; promocionar los productos accesibles existentes, brindar información deseada en materia de accesibilidad a través de las agencias de viajes y/o *touroperedores* para que no ocasionen problemas durante el transcurso de los viajes; que existan productos incluyentes y no se limiten en su mayoría a la creación de paquetes a medida de las personas que demandan servicios especiales; formación en materia de accesibilidad de los/as profesionales del sector o en definitiva la percepción de la accesibilidad en el turismo como un elemento transversal (Alcántara y Reina, 2014).

En este sentido, el papel protagonista del Turismo Accesible se centra no sólo en la aportación de valores añadidos en la experiencia turística, sino también en la diferenciación y especialización absoluta que sea capaz de satisfacer las necesidades de todas las personas.

RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA: INTEGRACIÓN DE LA ACCESIBILIDAD EN EL SECTOR TURÍSTICO

Hacemos referencia a la accesibilidad turística desde la responsabilidad social. A lo largo del tiempo conforme ha ido evolucionando el concepto *Responsabilidad Social Corporativa* (en adelante RSC), este ha sido analizado desde diferentes perspectivas o enfoques. En un principio, autores como *Lewitt* o *Friedman* consideraban que el deber de las corporaciones era obtener los máximos beneficios respetando la ley y unos mínimos éticos, es decir, la realización de actividades sociales, sólo se entiende para conseguir el máximo beneficio empresarial (López, 2011). Otro enfoque representado por autores como *Mcguire* (1963); *Andrews* (1973); *Carroll* (1979); *Davis y Blomstrom* (1975); *Epstein* (1987); consideran que las corporaciones tienen obligaciones más amplias hacia la sociedad. Cuando se habla de

responsabilidades más amplias, nos referimos a que el concepto implica una obligación por parte de la organización, reconociendo la necesidad de la corporación de interactuar con todos los grupos que tienen algún interés en las actividades de la organización (Moreno y Capriotti, 2006 y López, 2011).

Aunque no existe una definición consensuada sobre el término de RSC, esta incluye las siguientes perspectivas:

- *Enfoque económico: las actividades sociales son implementadas para lograr mayor beneficio.*
- *Enfoque social: las corporaciones tienen en cuenta a los actores que interactúan con ellas y tratan de colaborar entre todos y realizar políticas transparentes para el beneficio de la sociedad.*
- *Enfoque ético: las políticas en materia de RSC son adoptadas bajo la ética de cada empresa sin tener en cuenta a los actores.*
- *Enfoque de gestión: las empresas implementan actividades socialmente responsables porque entienden que son procesos a llevar a cabo para competir en el mercado.*
- *Enfoque sobre desarrollo sostenible: la RSC se define entorno a tres dimensiones principales: derechos humanos, derechos laborales y medio ambiente (Herrmann, 2004: 205, 218).*

En definitiva, la RSC podría ser entendida como *una estrategia de gerencia, que debe ir más allá del mero hecho del cumplimiento de la legalidad, estableciendo un marco de conocimiento en pro del beneficio social, medioambiental, ético y económico, manteniendo un equilibrio entre las cuatro dimensiones, favoreciendo e impulsando proyectos de mejora social basados en un comportamiento voluntario y proactivo (Mármol y Medina, 2014: 28).*

Actualmente tanto a nivel empresarial, social o político, existe una mayor conciencia colectiva en materia de accesibilidad; *La implantación de una política de RSC debe incluir la accesibilidad para definir la estrategia de futuro empresarial, que la hará obtener beneficios a nivel externo; posicionamiento y diferenciación de la marca; incremento de la notoriedad; captación de nuevos/as clientes/as; fidelización de clientes/as; mejora de la marca corporativa; mejora de la comunicación con el entorno; incremento de la influencia de la empresa en la sociedad; acceso a líderes de opinión que incluyen en los consumidores; acceso a nuevos segmentos de mercado; fidelidad y compromiso de los/as trabajadores/as o mejora del clima laboral, redundando en la mejora de la productividad y la calidad (Sabaté 2009: 15-16).*

La defensa hacia la RSC desde la accesibilidad turística se centra en los criterios básicos que permitan a gestores que intervienen en la cadena de valor en turismo, el desarrollo de la actividad turística con garantías sociales. Se trataría de impulsar la generación de sistemas productivos más justos que contribuyesen a la mejora de la competitividad a través de la gestión equilibrada de las dimensiones de la RSC, incluyendo como dimensión la accesibilidad y apoyando así el concepto que defienden instituciones como Fundación ONCE y el Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI), denominado *Responsabilidad social Empresarial y Discapacidad (RSE-D).*

La incorporación de la dimensión de la discapacidad en la RSC comienza por reconocer al colectivo como un grupo de interés y desde una perspectiva amplia: no solo como empleados/as, sino también como clientes/as, proveedores, accionistas, etc. De esta forma, Fundación ONCE define la RSC-D, como *la incorporación de manera transversal de la dimensión de la discapacidad en las diferentes vertientes de la política de RSE de las empresas, considerando al colectivo de personas con discapacidad entre sus grupos de interés (Mármol y Medina, 2014: 42).*

INCORPORACIÓN AL MERCADO LABORAL DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD: INCLUSIÓN SOCIAL

Abordamos este apartado haciendo alusión no solo a las necesidades que puedan presentar las personas con discapacidad para el disfrute de los servicios turísticos, sino desde la apuesta por su inclusión laboral.

La Clasificación Internacional del Funcionamiento de la Discapacidad y de la Salud (CIF) señala que el funcionamiento y la discapacidad de una persona se concibe como una interacción dinámica entre los estados de salud (enfermedades, trastornos, lesiones, traumas, etc.) y los factores contextuales, incluyendo aquí los factores personales y ambientales. Así mismo, utiliza el término “discapacidad” para denominar a un fenómeno multidimensional, resultado de la interacción de las personas con su entorno físico y social.

A través de la base de datos Estatal de personas con discapacidad actualizada por el Instituto de Mayores y Servicios Sociales a 31 de diciembre de dos mil trece, en España existe un total de 2.564.893 personas con un grado de discapacidad igual o mayor al 33%, de las que 1.301.014 son mujeres y 1.263.879 son hombres (IMSERSO, 2014)

Según el informe del *mercado de trabajo de las personas con discapacidad estatal del año dos mil catorce*, en el año dos mil doce, 1.450.800 personas en edad laboral tenían el certificado de discapacidad, de las cuales el 54,40% son hombres y el 45,51% mujeres. Una característica muy significativa de este colectivo con respecto a su situación laboral, es que la mayoría son inactivos (63,36%), por lo que cuentan con una baja participación en el mercado laboral, con una tasa de actividad de solo el 36,64%.

No obstante, el número de contratos a personas con discapacidad durante el año dos mil doce ha sido de 171.185, que representa un total de los contratos registrados en las oficinas de los Servicios Públicos de Empleo, señalando que la representación de las personas con discapacidad desde el año dos mil seis ha ido aumentando de forma paulatina cada año y en el año dos mil trece, la contratación de las personas con discapacidad ha sido positiva, ya que el número de personas con discapacidad que ha tenido alguna contratación ha sido de 86.553.

PARTICIPACIÓN A TRAVÉS DEL DISEÑO UNIVERSAL

Los principios generales y definiciones de la Resolución ResAP (2007), señalan que el Diseño Universal es un concepto que va más allá de la mera accesibilidad para las personas con discapacidad en los edificios y debe convertirse en una parte inherente de las políticas y la planificación en todos los aspectos de la sociedad.

El Diseño Universal es una estrategia que tiene como objetivo hacer el diseño y la composición de los diferentes entornos, productos, la tecnología de la información y la comunicación accesibles, comprensibles y usables para todas las personas, en la mayor medida y del modo más independiente y natural posible, preferiblemente sin la necesidad de adaptación o soluciones especiales. El Diseño Universal promueve un cambio hacia el diseño centrado en el/la usuario/a siguiendo un planteamiento holístico y encaminado a adaptarse a las necesidades de las personas con discapacidad, independientemente de cualquier cambio que estas puedan experimentar a lo largo de sus vidas (CEAPAT, 2007).

Igualmente, esta resolución –conocida como *Resolución TOMAR*, establece como punto de partida el derecho que tienen todas las personas a participar en la vida de la comunidad; al mismo tiempo que reconoce el deber de la sociedad de respetar dicho derecho, asegurando que el entorno sea universalmente accesible. La Resolución subraya además el papel de aquellos/as profesionales que intervienen en la construcción del entorno, y recomienda a los Estados que emprendan acciones de educación, formación y concienciación de tales profesiones respecto a los principios básicos del diseño universal y la diversidad de la persona (CEAPAT, 2008).

Llegados a este punto se hace necesario trasladar el valor de la cadena de accesibilidad en turismo. Para lograr que los destinos sean accesibles es necesario realizar acciones

transversales que permitan pasar de un eslabón a otro con la garantía de acceso, uso y disfrute. Cuando hablamos de eslabones, nos referimos a que todas las actividades que se desarrollan en la experiencia turística son elementos entendidos como una cadena compuesta por:

1. Planificación: Información
2. Transporte de llegada
3. Entorno urbano
4. Transporte local
5. Alojamiento
6. Restauración, compras, etc.
7. Actividades de ocio
8. Excursiones
9. Servicios médicos y de apoyo
10. Transporte de salida
11. Experiencia final

La importancia de esta cadena es que la accesibilidad debe entenderse de manera global, por lo que de nada sirve hacer accesibles eslabones aislados si no existe una continuidad con el resto de la cadena (OMT, 2015)

En definitiva y siguiendo las consideraciones del Centro Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas (CEAPAT), se debe implicar a los organismos públicos y privados en un mismo pie de igualdad, para el progreso de los derechos humanos en cualquier ámbito de la sociedad.

EL CASO DE ILUNION HOTELS

ILUNION HOTELS: CARÁCTER SOCIAL

Confortel Hoteles, actual *ILUNION Hotels* es la única cadena hotelera del mundo certificada en Accesibilidad Universal y se configura como un grupo de empresas que son gestionadas conjungando criterios de rentabilidad económica y social.

La cadena de Hoteles Accesibles, pertenece al grupo de empresas de la ONCE y su Fundación, con el objetivo social de integrar a las personas con algún tipo de discapacidad en el mundo laboral. *ILUNION Hotels* es una marca empresarial que lleva incorporado el compromiso social en su ADN y cuya misión final es generar un cambio positivo, contribuyendo a superar las limitaciones de las personas con discapacidad, eliminando las barreras para su desarrollo personal.

Su política de calidad, accesibilidad, medioambiente y responsabilidad social corporativa, recoge estos principios que forman parte de su cultura empresarial y está presente en todos sus procesos de negocio. Ese compromiso con la sostenibilidad la ha llevado a certificar sus hoteles con “*Q Sostenible Evolution*”.

La accesibilidad está muy presente en su proyecto hotelero apostando por el diseño para todas las personas. Los hoteles disponen de espacios, habitaciones y ayudas técnicas accesibles. A través de su proyecto de accesibilidad, han obtenido el Certificado Global en Accesibilidad Universal por *Bureau Veritas* (UNE 170001-2) en todos sus hoteles (a excepción de dos de muy reciente incorporación en los que se está trabajando). Esta acreditación, garantiza a los/as clientes con discapacidad el acceso y disfrute de los entornos y servicios que se ofrecen. Las mejoras en accesibilidad forman parte de los objetivos de la compañía estableciéndose anualmente planes específicos para su desarrollo. *ILUNION Hotels* dispone de planes formativos específicos de sensibilización en accesibilidad y trato a las personas con discapacidad, lo que garantiza el nivel de excelencia en la interacción con los/as clientes.

En el diseño de los planes estratégicos están presentes todos los grupos de interés. Se mantienen convenios de colaboración con entidades y fundaciones, donde el objetivo es incorporar a personas en riesgo de exclusión social y con discapacidad a la compañía.

Desde dos mil tres posee el certificado *BEQUAL* en la categoría Premium, **siendo actualmente la primera y única compañía en alcanzar la máxima categoría de este ello**. Esta entidad está compuesta por CERMI, Fundación ONCE y la Fundación *Seeliger* y Conde, que tratan de verificar y garantizar el compromiso de las empresa hacia sus trabajadores con discapacidad, incluyendo compromisos, actuaciones y prácticas de buen gobierno y liderazgo así como una cuidada atención a sus clientes ofreciéndoles servicios concebidos desde la accesibilidad universal.

Desde su nacimiento, han apostado por ser accesibles, por ser para todas las personas y forma parte de su carácter la Comunicación, Solidaridad, Confidencialidad, Equidad, Confianza, Honestidad, Humildad, Respeto, Compromiso, Profesionalidad y Responsabilidad.

ILUNION HOTELS: INTEGRACIÓN DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

ILUNION Hotels es una empresa pionera en la inserción laboral. Concretamente, en el ejercicio dos mil catorce el Grupo *ILUNION Hotels* (antiguo *Confortel*), ha tenido una plantilla de 500 personas, de las cuales el 13,3% eran personas con alguna discapacidad (casi 66 personas), cuando en España solo es obligatorio reservar un 2% de su plantilla para personas con discapacidad.

El grupo en la actualidad gestiona 22 establecimientos hoteleros de tres y cuatros estrellas repartidos entre las principales ciudades españolas como Madrid, Barcelona, Valencia, Sevilla, Zaragoza, Badajoz y Bilbao, contando con hoteles vacacionales situados en Fuengirola, Huelva, Cádiz, SÁgaro y Menora y resorts en Fuengirola, Islantilla y en Calas de Conil.

Además llevan a cabo diferentes convenios de colaboración como parte del apoyo que brindan a la comunidad a través de distintas entidades y fundación cuyo objetivo es incorporar a personas en riesgos de exclusión social y en especial a personas con discapacidad en sus centros de trabajo.

Entre sus diferentes actividades, realizan el proyecto ***mucho más que regalos***, se trata de una tienda situada en la zona de la recepción de los hoteles, donde los/as clientes tienen la oportunidad de adquirir un regalo pero es mucho más que eso, ya que dentro de la oferta existe una gran variedad de productos de organizaciones no lucrativas que destinan sus beneficios a la integración de personas en riesgo de exclusión.

Actualmente y desde hace dos años *ILUNION Hotels* trabaja activamente para la obtención de la calificación de **Centro Especial de Empleo** para la actividad de gestión hotelera en dos centros de trabajo: Hotel Suites Madrid y Hotel Valencia 3, con el interés de que se conviertan en los primeros hoteles en España gestionados íntegramente como tal, donde más del 70% del personal que preste sus servicios sea personal con algún tipo de discapacidad, realizando así un trabajo productivo.

ILUNION HOTELS: BUENAS PRÁCTICAS EN ACCESIBILIDAD



Destacamos el ejemplo de buenas prácticas del Hotel Suites Madrid a través del dossier de evaluación de los premios WTTC 2014, proporcionado por el área de accesibilidad de la cadena *ILUNION Hotels*.

Entrada al hotel y Recepción:

- El felpudo en puerta de acceso posee contraste visual y cambio de textura con respecto a solería perimetral para provocar el cambio de sensación en la pisada. Además está enrasado en el suelo.
- En las puertas de acceso de cristal se colocaron vinilos a dos alturas (niños/adultos-personas de baja talla) para evitar golpeo accidental y para favorecer su detección.
- En el acceso al hotel, se colocó unos pasamanos dado que la escalera principal sólo disponía de uno.
- Se colocó un interfono a pie de rampa para el caso de que algún cliente necesitara ayuda pudiera contactar con recepción.
- En el área de Recepción se realizó un mostrador adaptado para poder prestar atención adecuada a las personas que acuden en silla de ruedas. Además se incorporaron las ayudas técnicas tales como bucle magnético, alarma-despertador por vibración.

Aseos comunes adaptados:

- Dotación de timbre de auxilio para prestar ayuda en caso de emergencia (caída de un cliente en el interior del aseo)
- Sustitución de los pomos de puertas por manetas accesibles que además presenten señalización verde/roja para ofrecer información desde el exterior de si el aseo se encuentra ocupado. Esto resulta muy útil en el ámbito de la comunicación a personas con discapacidad auditiva.
- Modificación del pestillo del aseo de modo que no haya que realizar giro de muñeca al manipularlo.
- Se delimitó un zócalo para diferenciar los paramentos del aseo que son del mismo material. Al colocar un zócalo de contraste las personas con discapacidad visual mejoran su localización...

Zonas de restauración:

- Hemos adecuado algunas mesas para favorecer su uso a clientes en silla de ruedas. La dificultad principal estribaba en que las mesas disponibles tenían una pata central lo que impedida el acercamiento debido a los reposabrazos de la silla. La dotación de éste área se completa con sillas con reposabrazos.

- En el restaurante se hizo necesario disponer de un módulo auxiliar al mueble principal dado que la colocación de panes y bollería estaba por encima del rango de altura recomendado lo que impedía el alcance a personas en silla de ruedas o de baja talla. Una vez colocado se comprobó que la mayor parte de los clientes incluidos aquellos que no tenían discapacidad

Salas de reuniones:

- Se contrastan los huecos de paso para mejorar su identificación y ayudar a las personas con discapacidad visual en la orientación

Zonas generales:

- Adecuación en ascensores: dotados de rotulación en braille y con sintetizador de voz. Botonera a altura accesible y con pasamanos.
- En las escalares se colocan franjas tacto visuales para favorecer la detección de escalones. Así mismo se implanta esta medida en los embarques de ascensores y rampas.
- Se colocan prolongaciones en aquellos elementos volados que el cliente puede encontrar a su paso, ejemplo: extintores. Esta medida sirva para que el usuario de bastón blanco pueda esquivar dichos obstáculos.
- Se revisa toda la señorítica y se coloca a altura correcta para que pueda ser consultada por clientes en silla de ruedas.

Habitación accesible conceptos generales

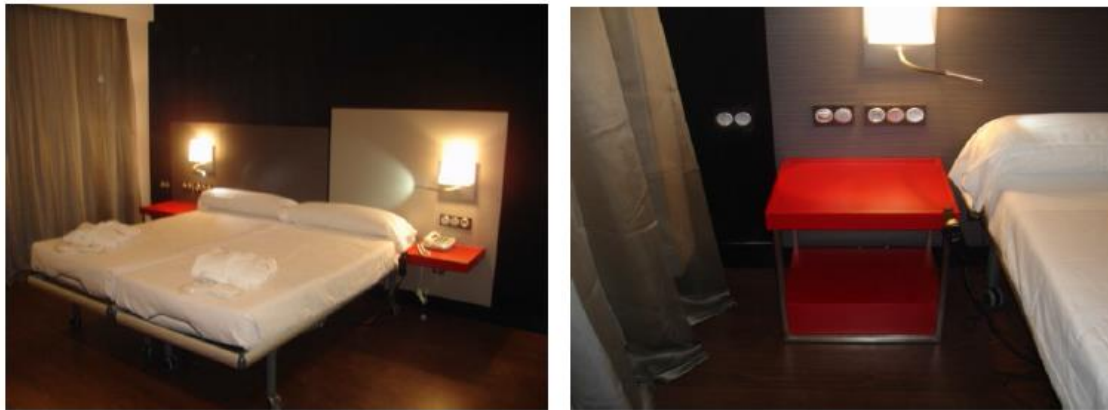
ILUNION Hotels aunando esfuerzos y experiencia adquirida en diseños accesibles, crea una habitación accesible que es testada por clientes con y sin discapacidad. Después de este primer diseño se incorporaron pequeños detalles que concretaron el modelo definitivo y que se ha replicado en todas las reformas y nuevas aperturas.

La imagen de interiorismo, los colores y los contrastes son muy similares al producto urbano de nuestra compañía.

Zona común:

Condiciones de accesibilidad aplicadas:

- Pasillo de ancho 140 cm para facilitar la circulación con la silla de ruedas.
- Puerta del baño corredera y embebida en el tabique para evitar obstáculos, con tirador de 60 cm para fácil apertura.
- Armario para guardar todos los elementos de ayuda del baño y de la habitación. Está ubicado al fondo, de manera que se integre en la habitación
- Existe un espejo de cuerpo entero, de ancho 60 cm, para mayor comodidad desde la silla de ruedas.
- La cerradura magnética de acceso a la habitación instalada funciona mediante el sistema de proximidad, sin necesidad de introducir la tarjeta en ninguna ranura, para mayor facilidad de la apertura a personas con movilidad reducida en sus manos.
- La habitación se plantea sin tarjetero desconectado de energía, para evitar el ejercicio de introducir la tarjeta en una ranura estrecha y de difícil operación para una persona con discapacidad en las manos.
- La puerta corredera de acceso al baño tiene aplicado un vinilo decorativo de cuerpo entero y tonos que contrastan con el propio vidrio para identificar la ubicación de la puerta.
- Mecanismo doble para los encendidos de iluminación de: techo de pasillo, focos regulables del dormitorio y luz interior de armario. Dichos mecanismos se sitúan en el pasillo de la habitación y en el cabecero, para poder encender casi desde cualquier punto.
- Todos los mecanismos, tanto en el pasillo como en el resto de la habitación, incluido el baño, están a una altura máxima de 1,05 m para facilitar su accionamiento desde una silla de ruedas.
- El diseño de los mecanismos escogidos, es apropiado para producir un buen contraste visual



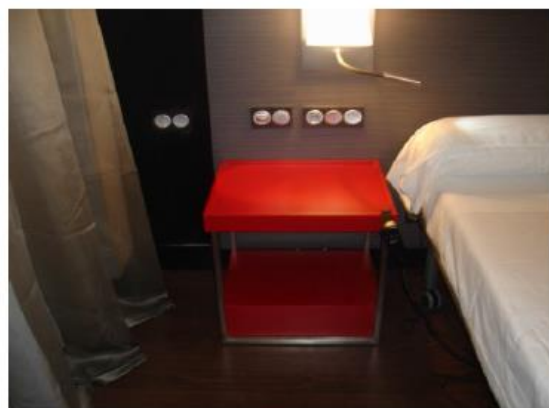
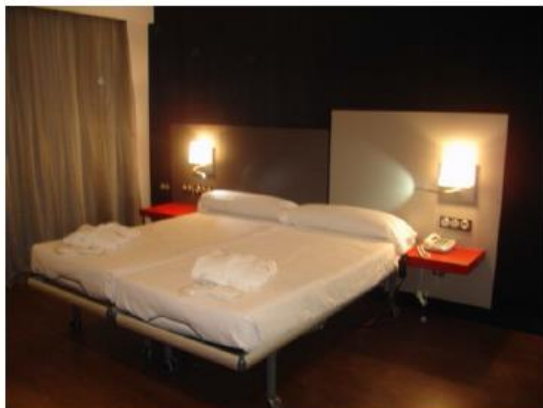
Imágenes cedidas por el área de accesibilidad de *ILUNION Hotels*

Zona descanso:

Condiciones de accesibilidad aplicadas:

- Camas individuales, articuladas y con regulación de altura.
- Termostato integrado en el cabecero a fin de poder regular la temperatura desde la cama.
- Cama. Mecanismos y tomas eléctricas ubicados por encima de las mesillas, para su fácil acceso quedando solamente las dos tomas de teléfono debajo de las mesillas.
- Se han previsto en el techo 3 puntos de luz de intensidad regulable, destinados a acomodar la cantidad de luz deseada a cada persona, según la discapacidad visual. Estos pueden ser comandados tanto desde el pasillo de la habitación como desde el cabecero.
- La luz de lectura del cabecero se ha resuelto mediante iluminación fría a base de LEDs para evitar molestias a personas con discapacidad.
- Mesillas de noche con borde en el perímetro, que impida la caída de objetos depositados.
- Próximo a las cortinas y los foscuros se ha instalado un mecanismo eléctrico que permite abrir y cerrar todo el sistema de oscurecimiento sin necesidad de manipular el cortinaje.
- Se han instalado dos teléfonos, uno en cada mesilla de noche, con teclas contrastadas y de gran tamaño, dotado de avisos acústicos y luminosos, además está provisto de funciones especiales tales como llamada de emergencia, posibles programas, configuraciones, etc.
- Mueble escritorio compuesto de zona de trabajo, zona de cajones, minibar y maletero, diseñado a una altura adaptada a clientes en silla de ruedas de mayores dimensiones.
- Las tomas eléctricas, tomas de datos y voz están sobre escritorio.
- Todos los mecanismos, de todas las zonas, son de diseño adecuado para marcar contraste con las paredes y facilitar su localización.
- El mueble maletero se ha diseñado con una configuración de pórtico y patas laterales, dejando libre la parte inferior para no molestar el acceso desde silla de ruedas

- La puerta del mueble que aloja al minibar es solidaria con la puerta de éste, de manera que al abrir la del mueble se abre la propia puerta del minibar.
- Silla bicolor blanco / rojo, con pata central y sistema de gas para subir y bajar, sin ruedas para facilitar la transferencia.
- El rodapié de la habitación es de color negro para marcar contraste con las paredes de color blanco.
- La iluminación regulable en techo se ha ubicado de forma que se reparta entre la zona de trabajo y la zona de descanso.
- Se ha reforzado la iluminación en la zona de trabajo mediante un flexo.
- Se ha instalado una TV de plasma de gran formato (26").
- El armario de clientes está diseñado con puertas correderas que facilitan su apertura tanto a personas con movilidad reducida en las manos como desde una silla de ruedas, ya que no ocupa el espacio en el que se encuentra el cliente.
- Se le ha dotado de iluminación interior que evite sombras producidas por la iluminación general y facilite el uso a personas con dificultades visuales.
- Se ha eliminado el rodapié y se ha continuado en su interior con la tarima del dormitorio para dejar libre el acceso a las personas en silla de ruedas.
- Se ha colocado la barra a baja altura para poder acceder a la barra de las perchas desde la silla de ruedas.
- La caja fuerte, con numeración en braille, está ubicada en el interior del armario a una altura accesible desde la silla de ruedas.
- Los tiradores tienen cantos redondeados para que resulten más ergonómicos y eviten golpes a las personas con discapacidad visual, tanto en el armario como en el resto de muebles de la habitación.
- Se ha dotado la zona de descanso con incorporadores compuestos de ganchos empotrados en el techo, mas triangulo ortopédico, para facilitar la transferencia de la silla de ruedas a la cama. Se han instalado dos unidades, uno para cada cama.



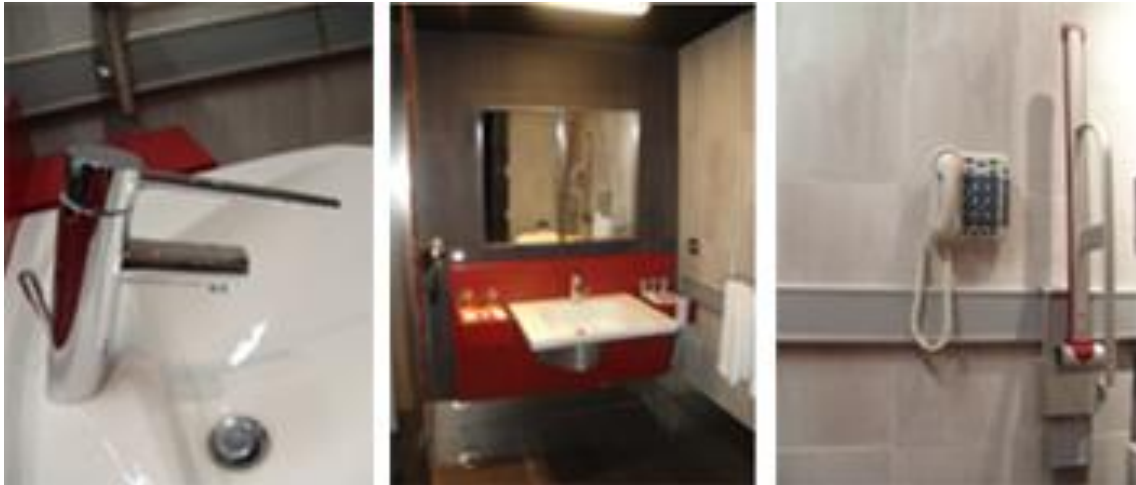


Imágenes cedidas por el área de accesibilidad de *ILUNION Hotels*

Baño:

Condiciones de accesibilidad aplicadas:

- Encimera compuesta con un soporte eléctrico y lavabo anatómico, ambos regulables en altura mediante mando. Espejos reclinados de gran formato que facilita su uso por personas en sillas de ruedas ya al situarlo en esta posición se consigue ofrecer una imagen de cuerpo entero.
- Rodapié de acero inoxidable que resalta en el solado grafito para marcar el plano horizontal del vertical.
- El secador solo funciona mediante presión en tecla, si se cae o es soltado se apaga.
- Grifería de diseño de monomando y pico largo lo que favorece la manipulación a clientes con dificultades de aprehensión.
- Iluminación fría en techo, mediante fluorescentes, para no dañar a los clientes con dificultad visual.
- El pavimento de la ducha ha sido realizado con materiales antideslizantes, al mismo nivel que el resto del baño, para evitar resaltes. Además, al estar situado a cota cero permite al usuario de silla de ruedas ingresar hasta el interior del recinto lo que facilita de manera consistente la realización de la transferencia.
- Se ha sustituido la mampara de vidrio por un tabique de pavés rojo que pueda soportar posibles impactos durante las transferencias. Además como ya hemos comentado anteriormente, el uso de colores en los paramentos ayuda en la orientación de personas con discapacidad.
- Se ha instalado una barra vertical para poder colocar la ducha en distintas alturas, dicha barra está ubicada a altura accesible para facilitar el alcance.
- Silla homologada con brazos abatibles sobre carril horizontal, con altura del asiento regulable para facilitar las transferencias. Esta silla se puede fijar en cualquier punto del carril horizontal. Se ha tenido en cuenta que haya espacio suficiente para acceder al recinto con la silla de ruedas.
- Se ha sustituido el toallero-repisa por perchas, a fin de evitar obstáculos en el acceso a la misma. Estas perchas están colocadas a una altura accesible desde la silla de ruedas.
- El inodoro tiene dimensiones específicas adaptadas a personas con movilidad reducida y ha sido instalado a la altura recomendada.
- Se ha previsto espacio suficiente en el lateral del inodoro para facilitar la transferencia.
- La barra abatible para la transferencia tiene incorporado un portarrollos.
- Se ha instalado un teléfono con teclas de gran tamaño accesible desde el inodoro, dotado de avisador acústico y luminoso, además está provisto de funciones especiales tales como llamada de emergencia, y posibles programas, configuraciones, etc.
- Se han instalados diversos accesorios como toalleros, jaboneras, etc., fijados a los carriles horizontales, de forma que el cliente tenga sus pertenencias fácilmente alcanzables. Dichos accesorios se pueden colocar en cualquier punto a lo largo de los carriles horizontales.



Imágenes cedidas por el área de accesibilidad de *ILUNION Hotels*

DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Utilizamos el caso de *ILUNION Hotels*, como proyecto que comenzó hace 25 años basado en el compromiso sostenible en el tiempo con el que pretendían crear una necesidad: hacer del mundo un lugar diferente, más justo, más accesible y más integrador; en definitiva un proyecto con el que hacer un mundo mejor a través de sus hoteles que actualmente le ha hecho merecedor de los premios *Tourism for Tomorrow* (WTTC) en la categoría *personas*, categoría basada en la mejora de oportunidades profesionales para las personas dentro del sector de viajes y turismo que se centra en la gestión de los derechos humanos.

A través de la *Web World Travel & Tourism Council* señalamos que los premios WTTC, se centran en seis categorías principales que han sido seleccionadas minuciosamente para ejemplificar cómo los viajes y el turismo pueden crear importantes beneficios económicos, medioambientales, sociales y culturales en los habitantes y lugares locales.

No obstante, a través de este ejemplo de buenas prácticas reivindicamos que para que la experiencia final del/a turista sea positiva y puedan configurarse destinos turísticos accesibles para todas las personas, no sólo es suficiente la existencia de hoteles / alojamientos accesibles, sino que es necesario el cumplimiento de la cadena de accesibilidad.

Actualmente y siguiendo de nuevo el Real Decreto Legislativo 1/2013, existe un variado y profuso conjunto de impedimentos que privan a las personas con discapacidad del pleno ejercicio de sus derechos y los efectos de estos obstáculos se materializan en una situación de exclusión social; por ello el diseño universal debe ser capaz de facilitar la promoción de la Igualdad de Derechos de toda la ciudadanía no solo en relación a actividad turística, sino en todos los aspectos de la sociedad.

A pesar de la evolución que ha llevado a cabo el turismo, existen ocasiones en las que las personas con discapacidad deciden no viajar a causa de la falta de servicios, recursos y/o

instalaciones accesibles. En este sentido hay que ampliar esta visión y tener una conciencia real, ya que la discapacidad forma parte de la condición humana, es decir, casi todas las personas sufriremos algún tipo de discapacidad transitoria o permanente en algún momento de nuestra vida, y las que lleguen a la senilidad experimentarán dificultades crecientes de funcionamiento (Organización Mundial de la Salud, 2011), por lo que es necesario tomar conciencia de la realidad social en la que nos encontramos marcada tanto por el número de personas con discapacidad, como por la proporción global de personas de más de 60 años, que según estimaciones de Naciones Unidas supondrán el 22% de la población mundial; por lo que la actividad turística debe estar diseñada para todas las personas, aumentando así el número de beneficiarios en turismo accesible.

La OMT defiende en el módulo I del Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas, que la accesibilidad en el turismo puede y debe ser un motor de desarrollo para la mejora de la calidad de vida de las personas con discapacidad en los países receptores, puesto que los esfuerzos benefician a la sociedad en su conjunto. Las normativas exigen cada vez más el estricto cumplimiento de las exigencias de accesibilidad que llevará a las autoridades a tutelar, incluso coactivamente, que todos los entornos turísticos sean accesibles. Lo que no hayan conseguido las leyes a nivel internacional, lo conseguirá probablemente la motivación económica si se considera la accesibilidad algo beneficioso para el turismo.

Aún así, tal y como defiende la Red Europea de Turismo Accesible (ENAT), el turismo accesible no debería ser considerado como un nicho de mercado, sino que debe ser parte de cada paquete turístico, por lo que se debe reconocer la importancia de la accesibilidad al entorno físico, social, económico y cultural, a la salud y la educación y la información y las comunicaciones para gozar plenamente de todos los derechos humanos y las libertades fundamentales, a fin de vivir de forma independiente y participar plenamente en todos los aspectos de la vida (Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, 2006).

BIBLIOGRAFÍA

- Agnes, F. et al. (2010), *Accessible Tourism*, VDM Publishing.
- Alcántara, B., Reina, F. (2014). Más que turismo accesible: Turismo Inclusivo. Disponible en: <http://www.turismoinclusivo.es>
- BOE núm. 96. Instrumento de Ratificación de la Convención de los derechos de las personas con discapacidad, hecho en Nueva York el 13 de diciembre de 2006.
- Buhalis, D. et al. (2005), *Accessibility market and stakeholder analysis – One-Stop-Shop for Accessible Tourism in Europe (OSSATE)*, University of Surrey, Surrey.
- Canalis, X. (2012). El turismo accesible genera 5000 M en Reino Unido y Alemania al año. Noticias de turismo y economía. Tendencias turísticas. Hosteltur. Disponible en: http://www.hosteltur.com/124450_turismo-accesible-genera-5000-m-reino-unido-alemania-al-ano.html
- CEAPAT. (2007). Resolución ResAP (2007)3. Alcanzar la plena participación a través del Diseño Universal. Traducida al español por el Centro Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas (CEAPAT) –IMSERSO
- CEAPAT (2008). European Conference. European Design for All e-Accessibility Network. Boletín 58.
- CERMI (2014). El CERMI avisa del plazo de 2017 para que el entorno construido reúna condiciones de accesibilidad. Cermi.es semanal n.122. El periódico de la discapacidad. Disponible en: <http://semanal.cermi.es/noticia/CERMI-avisa-plazo-2017-entorno-construido-accesibilidad.aspx>
- CENTAC, (2012). Mercado y oportunidades de negocio de las TIC accesibles en España. Colección Accesibilidad, Tecnología y Sociedad Vol 3. Disponible en: http://www.imserso.es/InterPresent1/groups/imserso/documents/binario/col_cen_v3.pdf
- CENTAC, 2013. Novedades del Real Decreto Legislativo 1/2013 por el que se aprueba el Texto Refundido de la LG de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social. Disponible en: <http://www.centac.es/es/content/novedades-del-real-decreto-legislativo-12013-por-el-que-se-aprueba-el-texto-refundido-de-la->
- Darcy, S. y Dickson, T. (2009), 'A Whole-of-Life Approach to Tourism: The Case for Accessible Tourism Experiences', *Journal of Hospitality and Tourism Management*.
- DELOITTE. (2014). Expectativas 2015. *Time to achieve great results*.
- Economic and Social Commission for Asia and the Pacific (2009), *Takayama Declaration on the Development of Communities-for-All in Asia and the Pacific*.
- Fundación ACS y Organización Mundial del Turismo (2014). Manual de turismo accesible para todos. Alianzas público-privadas y buenas prácticas. OMT. Madrid.
- González, D. (2008). El mercado potencial del turismo accesible para el sector turístico español. Access Turismo International Consulting.
- Hernández-Galán, Jesús; de la Fuente Robles, Yolanda M^a; Campo Blanco, Maribel (2014). "La accesibilidad universal y el diseño para todas las personas factor clave para la inclusión social desde el design thinking curricular" Educación Social. Revista de Intervención Socioeducativa, 58, p. 119-134.

- Herrmann, K.K. (2004). Corporate Social Responsibility and Sustainable Development: The European Union initiative as a case study: *Indiana Journal of Global Legal Studies*, 2004, 11 (2), p. 204-232.
- Huesca A.M, Ortega, E. (2004). Hábitos y actitudes hacia el turismo de las personas con discapacidad física. Informe de Resultados. PREDIF. Disponible en: http://www.cermi.es/es-ES/Biblioteca/Lists/Publicaciones/Attachments/4/Titulo_IIII_libro_Predif.pdf
- IMSERSO, (2014). Base Estatal de datos de personas con valoración del grado de discapacidad. Informe a 31/12/2013. Subdirección general de planificación, ordenación y evaluación.
- López, R.M. (2011) La Responsabilidad Social Universitaria. Propuesta de construcción de escalas para medir la responsabilidad y la irresponsabilidad social en ámbito universitario. Universidad de Jaén
- Mármol, D., Medina J.M. (2014). La accesibilidad desde la responsabilidad social corporativa. Oportunidad Accesible.
- -Moreno, A y Capriotti, P. (2006). La comunicación de las empresas españolas en sus webs corporativas. Análisis de la información de responsabilidad social, ciudadanía corporativa y desarrollo sostenible.
- OMT (2015). Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas. Módulo I: Turismo Accesible –Definición y Contexto. Fundación ONCE, OMT y ENAT.
- OMT (2015). Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas. Módulo III –Principales áreas de Intervención. Fundación ONCE, OMT y ENAT.
- OMS. (2001). Clasificación Internacional del Funcionamiento de la Discapacidad y de la Salud. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. IMSERSO
- OMS (2011). Informe Mundial sobre la discapacidad. Banco Mundial.
- *Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social*
- Sabaté, M.T. (2009) Responsabilidad Social Corporativa: Orígenes, Estado Actual y Tendencias”. Universidad Abat Oliba CEU
- Servicio Público de Empleo Estatal. (2014). Informe del Mercado de Trabajo de las Personas con Discapacidad Estatal del año 2014. Madrid.