

## ACCESIBILIDAD UNIVERSAL EN LA EDIFICACIÓN, EL URBANISMO Y EL TRANSPORTE

### Accesibilidad y Edificación



## Accesibilidad en los establecimientos hoteleros de Almuñécar

**Rodríguez Rodríguez, Francisco Miguel**

*Trabajo Final de Grado en Edificación. Escuela Técnica Superior de  
Ingeniería de Edificación de la Universidad de Granada. Año 2017*

*Tutor: Manuel Javier Martínez Carrillo. Prof. de la UGR*

## Resumen

Al inicio del proceso se nos planteaban muchas cuestiones en materia de accesibilidad. La principal era saber si los hoteles de Almuñécar estaban suficientemente preparados para recibir a clientes discapacitados, y de ahí surgieron todas las cuestiones que han dado lugar a este trabajo. Para su desarrollo, y teniendo en cuenta los objetivos marcados, la metodología se ha centrado en dos bloques, uno primero descriptivo y otro analítico. En el primero, incluimos un proceso de formación, la búsqueda de información y un estudio de la normativa vigente. Se continuó con la redacción de:

- Fichas de información.
- Fichas de comprobación. Se desarrollan en 35 emplazamientos de interés de cada edificio, obteniendo un total de 618 puntos a estudiar.
- Encuesta con 18 cuestiones, para evaluar el factor social.

La metodología analítica, se realiza mediante la cumplimentación durante las visitas de las fichas y un posterior análisis de los resultados. Durante esta fase, se compagina un trabajo de campo y otro de estudio, éste subdividido en uno previo a la visita, a través de datos en la red, y otro posterior, en el que se puntúan los resultados respecto a las normativas evaluadas.

Para la encuesta se ha escogido un sistema experimental y descriptivo, realizándose a los trabajadores y empresarios. Hemos concluido que el 79,14% de los emplazamientos estudiados son accesibles, considerando accesible aquello que cumple las normas estudiadas en menor o mayor grado, y no, aquello que no cumple dicha normativa. En el estudio de los emplazamientos por separado, concluimos que los hoteles son más accesibles en los establecimientos hosteleros con un 91,71 % y que la señalización es el punto menos accesible con un 58,95%. Estudiando el grado de accesibilidad de cada uno de los hoteles individualmente, nos indica que la mayoría de hoteles visitados son accesibles, siendo el hotel Helios Costa Tropical el de mayor con un 69,86 % y el de menor, el hotel Playa de San Cristóbal, siendo de 32,36 %. Estudiando el grado de accesibilidad de los hoteles según su grupo o categoría, los más accesibles son los de cuatro estrellas, con un 63,9 %. Los hoteles de dos, tres y cuatro estrellas poseen resultados similares; los hoteles de una estrella, con 42,70% es insuficiente para decir que son accesibles. Respecto a la encuesta, no identifican correctamente qué colectivos son turistas con discapacidad. Se muestra un especial interés en la materia, aunque aseguran no haber recibido formación ni información sobre la misma. Respecto al grado de accesibilidad, a las posibles mejoras a ejecutar y a los plazos de ejecución de los mismos, somos críticos, conocemos nuestros fallos, pero no sabemos cómo atajarlos y darle solución. En líneas generales, la encuesta nos ha proporcionado tantos datos respecto a accesibilidad como los obtenidos de las comprobaciones durante las visitas. Aún queda un largo y duro camino por delante pero en esta profesión tenemos en nuestras manos facilitar la accesibilidad a cualquier edificio, además de la obligación como seres humanos de ayudarles a que así sea.

## Palabras clave

Accesibilidad, turismo, Almuñécar, discapacidad, hotel, construcción.

**Title**

*Accessibility in the hotel establishments of Almuñécar.*

**Abstract**

*At the beginning of the process many issues were raised regarding accessibility. The main one was to know if the hotels in Almunecar were sufficiently prepared to receive disabled clients, and that is where all the questions that gave rise to this work arose. For its development, and taking into account the objectives set, the methodology has focused on two blocks, one first descriptive and the other analytical. In the first one, we include a training process, the search for information and a study of current regulations. The writing of:*

- *Information sheets.*
- *Checking sheets. They are developed in 35 sites of interest of each building, obtaining a total of 618 points to study.*
- *Survey with 18 questions, to evaluate the social factor.*

*The analytical methodology is carried out through the completion of the visits of the cards and a subsequent analysis of the results. During this phase, a field study and a study one are combined, this one subdivided into one prior to the visit, through data in the network, and a later one, in which the results are plotted with respect to the regulations evaluated. For the survey, an experimental and descriptive system has been chosen, carried out for workers and businessmen. We have concluded that 79.14% of the studied sites are accessible, considering that what meets the standards studied to a greater or lesser degree is accessible, and not, that which does not comply with said regulations. In the study of the sites separately, we conclude that hotels are more accessible in catering establishments with 91.71% and that signage is the least accessible point with 58.95%. Studying the degree of accessibility of each of the hotels individually, tells us that most of the hotels visited are accessible, being the Helios Costa Tropical Hotel the largest with 69.86% and the least, the hotel Playa de San Cristobal , being of 32.36%. Studying the degree of accessibility of the hotels according to their group or category, the most accessible are those of four stars, with 63.9%. Two, three and four star hotels have similar results; the hotels of a star, with 42.70% is insufficient to say that they are accessible. Regarding the survey, they do not correctly identify which groups are tourists with disabilities. It shows a special interest in the matter, although they claim not to have received training or information about it. Regarding the degree of accessibility, the possible improvements to be carried out and the execution deadlines, we are critical, we know our failures, but we do not know how to deal with them and provide solutions. In general, the survey has provided us with as much data regarding accessibility as those obtained from the checks during the visits. There is still a long and hard road ahead but in this profession we have in our hands to facilitate the accessibility to any building, in addition to the obligation as human beings to help them to do so.*

**Keywords**

*Accessibility, tourism, Almuñécar, disability, hotel, construction.*

## 1. Introducción

### 1.1. Presentación y justificación del tema elegido

El día que presentaron esta línea de investigación de accesibilidad en el sector turístico los tutores, pensé inmediatamente que era la manera perfecta de poner el broche de oro a estos años de formación en la Escuela Técnica Superior de Ingeniería de la Edificación.

En esta línea se me abría un campo profesional novedoso, pero a través de un tema tan candente como es la accesibilidad y las barreras a las que se enfrentan las personas que más las padecen. Además, unía dos de mis grandes pasiones, la parte constructiva de la arquitectura y mi localidad, Almuñécar.

La importancia del turismo en nuestro país, y en esta localidad de la costa tropical granadina en particular, ha sido la que nos ha llevado a profundizar en este análisis bajo el punto de vista de la accesibilidad.

Al inicio del proceso de ejecución de dicha línea de investigación, se nos planteaban muchas cuestiones en materia de accesibilidad. La principal era saber si los hoteles de nuestra localidad estaban suficientemente preparados para recibir a clientes con distintas capacidades en el aspecto constructivo. Pero, según avanzábamos con el trabajo, se nos repetía una cuestión igualmente de importante, ¿están los hoteles de nuestra localidad preparados para tratar con este tipo de clientes desde el punto de vista humano y profesional? Y a raíz de preguntas de este tipo, empezaron a surgir otras que son las que le han dado forma a nuestro trabajo. Cuando no existen barreras constructivas, ¿son mayores las sociales? ¿Las empresas son conscientes de ello? ¿Un hotel por tener más estrellas está más preparado? y un largo etcétera que nos encargaremos de resolver a lo largo de todo este trabajo.

He de reconocer que este trabajo hubiese sido imposible llevarlo a cabo, sin la estimable colaboración del profesor D. Manuel Javier Martínez Carrillo, quien me ha dirigido y me ha sabido guiar para

tomar el camino correcto en el desarrollo de este trabajo final de grado. Desde aquí darle las gracias ya que ha estado disponible para responder mis dudas en cualquier momento.

Así mismo he de agradecer la colaboración de todos los establecimientos hoteleros que han participado desinteresadamente en este proceso de investigación y toma de resultados. Entre ellos se encuentran: hotel Victoria Playa, hotel Victoria Centro, hotel Carmen, hotel Casablanca, hotel Toboso, hotel Helios Costa Tropical, hotel San Cristóbal, hotel La Tartana y hotel Arrayanes.

Finalmente agradecer a mi familia, amigos y compañeros de clase, el gran apoyo que me han dado durante estos años en los que le he dedicado todo mi tiempo y fuerza a este Grado en Edificación.

### 1.2. Accesibilidad

Los términos accesibilidad y discapacidad caminan diariamente de la mano, pues es conocido que si no eliminamos esas barreras arquitectónicas que la accesibilidad nos propone, las personas con discapacidad no podrán vivir su día a día sin realizar sobreesfuerzos.

Las personas con discapacidad tienen el mismo derecho a poder disfrutar, acceder, utilizar de un servicio, independientemente de sus capacidades técnicas, cognitivas o físicas. Promover el libre acceso a los entornos, bienes y servicios de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones que el resto de la población se plantea actualmente como uno de los retos principales de la sociedad.

Hoy en día, encontramos muchos medios técnicos que ayudan a salvar los obstáculos del entorno, y esto es por la gran concienciación de la que se están haciendo eco muchas empresas, las cuales facilitan a estas personas a acceder, transitar y permanecer en un lugar, de manera segura, confortable y autónoma.

La discapacidad es un término genérico que abarca deficiencias, limitaciones de la actividad y restricciones a la participación.

Se entiende por discapacidad la interacción entre las personas que padecen alguna enfermedad y factores personales y ambientales.

Según la OMS (Organización Mundial de la Salud), se calcula que más de mil millones de personas, es decir, un 15% de la población mundial, están aquejadas por la discapacidad en alguna forma. Tienen dificultades importantes para funcionar entre 110 millones (2,2%) y 190 millones (3,8%) personas, mayores de 15 años. Eso no lo es todo, pues las tasas de discapacidad están aumentando debido en parte al envejecimiento de la población y al aumento de la prevalencia de enfermedades crónicas.

El acceso desigual a los edificios, un personal insuficientemente cualificado, la mala señalización, las puertas estrechas, las escaleras interiores, los baños inadecuados y las zonas de estacionamiento inaccesibles crean obstáculos en su día a día. Pero no son los obstáculos constructivos los únicos que entorpecen a las personas con discapacidad ya que son muchas más fronteras las que tienen que superar para llevar una vida como cualquier persona humana. En todo el mundo, las personas con discapacidad tienen peores resultados sanitarios, peores resultados académicos, una menor participación económica y unas tasas de pobreza más altas que las personas sin discapacidad, y esto es debido a los obstáculos que entorpecen el acceso de las personas con discapacidad a servicios que muchos de nosotros consideramos obvios, en particular la salud, la educación, el empleo, el transporte, o la información.

En definitiva, a la hora de abordar el problema de la accesibilidad hemos de focalizar nuestro plan de acción sobre la eliminación de obstáculos y la mejora de accesos tanto físicos como sociales.

### 1.3. Turismo

Según la Organización Mundial del Turismo (OMT), el turismo consiste en los viajes y estancias que realizan personas en lugares distintos a su entorno habitual

(al menos durante una noche), por ocio, negocios u otros motivos.

El turismo es doméstico, cuando los turistas que se desplazan dentro de su propio país, o internacional, cuando lo hacen fuera de sus fronteras. Este último, es hoy por hoy una importante fuente de ingresos para muchos países. Un estudio realizado por la OMT, dice que en el año 2016, se produjeron 1.235 millones de desplazamientos turísticos internacionales, lo que supone un incremento de un 3,9% respecto al año anterior.

Durante décadas, la transformación del turismo a través de un crecimiento continuo y de una profunda diversificación, lo han convertido en el fenómeno económico y social que más ha crecido. Hoy en día, este sector se ha convertido en uno de los principales actores del comercio de un país en desarrollo, la cual se ve directamente modificada por el aumento de la diversidad de destinos turísticos.

El turismo, desde el punto de vista económico, no sólo es una fuente directa de ingresos, pues genera una gran cantidad de puestos de trabajo, tanto directa como indirectamente para muchos sectores relacionados, desde la construcción hasta la agricultura.

La contribución de un turismo de bienestar depende de la calidad y de las rentas que ofrezca, para ello una localidad como Almuñécar, ha desarrollado una gran inversión en los últimos cincuenta años. Pero no queda ahí la cosa, pues esta milenaria ciudad situada a orillas del Mar Mediterráneo, en el valle del Río Verde, posee unas cualidades innatas que conquistan a cualquier visitante. Testigo de ello fueron las distintas civilizaciones que la han habitado desde que la fundaran los fenicios bajo el nombre de Ex, pasando por romanos, árabes y cristianos. Todo esto vigilado de cerca por las 26 playas de su costa, las estrechas calles que te invaden con el placer de poder pasear por su casco antiguo y zona comercial, practicar deportes de mayor o menor intensidad, disfrutar de la rica gastronomía

y platos típicos de la zona en diferentes chiringuitos, bares, restaurantes, así como asistir a algún evento cultural de primer orden o si estás dispuesto a perder unas horas de sueño, disfrutar de los pubs y discotecas hasta el amanecer. Todo esto unido a un clima único, la convierten en un destino el cual es posible disfrutar de su esplendor durante todo el año.

#### **1.4. Accesibilidad en el sector turístico**

El turismo accesible para todos es un objetivo que deben de marcarse las empresas y administraciones, para promocionar la igualdad entre todos sus clientes y trabajadores, de tal forma que implique un proceso de colaboración entre los interesados. Dicho objetivo ha de fomentarse de forma que permita a las personas con necesidades funcionar independientemente, con igualdad y dignidad, gracias a una oferta de productos, servicios y entornos de turismo diseñados de manera universal.

Como comentábamos anteriormente, la OMS calcula que el 15% de la población mundial posee algún tipo de discapacidad, de ahí la gran importancia de dar accesibilidad a todas las instalaciones, productos y servicios turísticos. En Europa, por ejemplo, se calcula que el mercado del turismo accesible representa alrededor del 27% de la población total y el 12% del mercado turístico.

El mercado del turismo accesible representa una oportunidad de oro para los destinos que estén dispuestos a recibir a estos visitantes, ya que tienden a viajar con mayor frecuencia en temporada baja, suelen ir acompañados o en grupos, repiten más a menudo sus visitas y, en algunos lugares del mundo, gastan más que la media en sus viajes.

Sin embargo, para atender a esta importante demanda del mercado, es necesario un cambio de mentalidad en el modelo de prestación de servicios turísticos. La accesibilidad de los entornos y servicios contribuye a mejorar la calidad del producto turístico e incrementa la

competitividad general de los destinos. La accesibilidad debe, por consiguiente, ser parte intrínseca de cualquier política y estrategia de turismo responsable y sostenible. Con un enfoque prudente, que conjugue las políticas de integración social, las técnicas del diseño universal y el empleo de las nuevas tecnologías y herramientas de información. Los gestores de destinos turísticos y los proveedores así podrán atender de manera más eficaz a aquellos visitantes que necesitan un acceso adaptado.

No obstante, el turismo accesible para todos no consiste solamente en permitir el acceso de las personas con discapacidad, sino que tiene en cuenta también la creación de entornos de diseño universal que puedan ayudar a las personas que sufren una discapacidad temporal, a las familias con niños pequeños y a una población cada vez más envejecida, además, por supuesto, ofrecer un entorno más seguro de trabajo para los empleados.

El personal de los destinos turísticos, desempeña un papel importante en la reducción de las posibles deficiencias de acceso o la solución de las dificultades imprevistas, y su formación en la conciencia de la discapacidad y la atención al cliente puede minimizar las barreras que encuentran las personas con discapacidad. Para ello debería estar preparado para conocer, entender y tratar las necesidades que planteen los clientes con alguna discapacidad, a través de una formación adecuada en materia de los derechos y trato con personas con estas afecciones.

## **2. Objetivos**

El objetivo general de esta investigación es el descubrir que si los hoteles sexitanos están lo suficientemente adaptados para ser utilizados por personas con algún tipo de discapacidad, tanto en su aspecto constructivo como en el social. Así como conocer, el grado de accesibilidad de cada uno de los hoteles visitados.

Pero antes de obtener estas conclusiones hemos de conocer el tema a tratar en primer lugar por separado. Para ello se

ha de profundizar en el conocimiento y las necesidades de las personas con discapacidad y en sus necesidades como turistas.

Por otra parte, hemos de conocer la oferta que ofrecen los hoteles para ser utilizados por clientes con discapacidad, en materia de accesibilidad a sus instalaciones. Es muy importante conocer los tipos de discapacidades a las que nos enfrentamos, ya que al inspeccionar los hoteles, hemos de llegar a la conclusión de que si los hoteles están más preparados para unas tipologías u otras.

Por último se realiza un análisis de los resultados obtenidos, los cuales nos llevan a obtener las conclusiones buscadas en este proceso de investigación. Este análisis nos ayudará a comparar resultados entre hoteles de las mismas estrellas, así como evaluar si es proporcional el nivel de accesibilidad con su categoría o si por el contrario no tiene da que ver.

Resulta muy interesante realizar este tipo de estudio, ya que no tenemos constancia de que se haya realizado ninguno similar anterior en esta localidad, y por lo tanto, seguro que nos premiará con resultados destacables en líneas generales, no sólo en materia de accesibilidad. En resumen, podríamos decir que otro de nuestros objetivos es conocer la oferta hotelera con la que cuenta la ciudad de Almuñécar.

### 3. Metodología

Teniendo en cuenta los objetivos marcados, la metodología de trabajo se ha centrado en dos bloques, un primero descriptivo y otro analítico.

#### 3.1. Metodología descriptiva

Tras la primera reunión acaecida con el tutor de este Trabajo Final de Grado, comenzó a rodar toda la maquinaria que ha dado lugar a que hoy sea una realidad. En primer lugar, elegimos los medios de comunicación, para que nuestra interacción fuese constante.

Tras la entrega de la primera documentación por parte de los tutores,

en la que figuraba el listado de los 19 hoteles que tendría visitar en Almuñécar y La Herradura, para comprobar los que tenían cierre temporal. Además comenzó el proceso de formación en la materia en la que se centra nuestro trabajo.

Lo primero fue conocer los conceptos que nos acompañarían durante todo el proceso, "Accesibilidad", "Turismo" y "Accesibilidad en el sector turístico". El concepto de accesibilidad, y por ende el de las personas con discapacidad, es un tema que tuvimos que desgranar a fondo, pues la única forma de conocer sus deficiencias es ponerse en la piel de ellos mismos según sus distintas carencias. Cuando supimos lo que realmente es una persona con discapacidad, empezamos a ligar ese término a la materia de la accesibilidad. Para ello se realizó una formación a través del estudio de normativas, artículos, encuestas, revistas, guías técnicas, etc., que contemplan esta materia, pues nos ayudarían a conocer qué prestaciones han de tener nuestros edificios para considerarlos como accesibles. El mismo proceso lo repetimos con los otros conceptos, con el fin de familiarizarnos en este medio y las administraciones que lo ocupan.

Como comentábamos anteriormente, tuvimos que hacer un estudio pormenorizado de la normativa vigente que regula los espacios construidos de las distintas edificaciones donde se albergan los hoteles a estudiar. Se comprobó, las normativas estatales, autonómicas y locales, así como aquellos documentos que nos podrían ser de ayuda para escoger los puntos a estudiar de cada edificio. Tras comprobar que no existía normativa local, decidimos que las normas con las que desarrollar nuestro trabajo fuesen las siguientes: los documentos básicos de seguridad de utilización y accesibilidad y el de seguridad de caso de incendio; la norma UNE 21.542 de accesibilidad del entorno construido; el Decreto 47/2004, de 10 de febrero, de Establecimientos Hoteleros (texto consolidado con sus respectivas modificaciones); Documento técnico sobre el decreto andaluz de

accesibilidad; y el decreto 23/1999, de 23 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento Sanitario de las Piscinas de Uso Colectivo.

Una vez finalizado este primer proceso de estudio de normativa, comenzamos con el desarrollo de las fichas con las que procederíamos a evaluar los distintos hoteles. En este apartado distribuimos el

trabajo en tres bloques.

El primero fue la redacción de las fichas de información de los hoteles, en la que se contemplan toda la información facilitada por la consejería de turismo de la Junta de Andalucía, así como los datos obtenidos de otras fuentes. Estas fichas son individualizadas de cada uno de los hoteles.



LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DE ACCESIBILIDAD EN EL SECTOR TURÍSTICO



DATOS DEL ESTABLECIMIENTO TURÍSTICO N° 12					
	Nombre	Victoria Playa		Fecha de la Visita	19/05/2017
	Domicilio	Avenida Amelia Sánchez, s/n		Código de Registro	H/GR/01154
	Email	info@victoriaplayahotel.com		Grupo/Categoría	Hotel- 4 estrellas ****
	Municipio	Almuñécar		C.P.	18690
	Provincia	Granada		Telf.	958039400
Ud. Alojamiento	102	Ud. Alojamiento adaptadas	4	Nº Plazas	194
Personal cualificado	<input checked="" type="radio"/> Sí / <input type="radio"/> No	Nivel Certificado	<input type="radio"/> Sí / <input checked="" type="radio"/> No	Formación	<input checked="" type="checkbox"/> Mov. reducida <input checked="" type="checkbox"/> Silla de ruedas <input checked="" type="checkbox"/> Dif. Com. oral <input checked="" type="checkbox"/> Def. visual <input checked="" type="checkbox"/> Dif. Auditivas <input checked="" type="checkbox"/> Dif. Compresión
Certificación de Calidad	<input checked="" type="radio"/> Sí / <input type="radio"/> No	Tipo de Certificación	Q de Calidad Turística	Empresa certificadora	Secretaría de Estado de Turismo y las Comunidades Autónomas
Fecha de construcción principal	24/10/2001		Fecha de última rehabilitación integral	No hay	
Fecha de última rehabilitación parcial	No hay		Ocupación del guía de la visita	Jefe de mantenimiento	



LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DE ACCESIBILIDAD EN EL SECTOR TURÍSTICO



Observaciones:				

Imagen 1. Ficha de información de hoteles.



En segundo lugar, nos centramos en el desarrollo de las fichas de comprobación, creando un solo modelo para todos los hoteles visitados. En ella se desarrollan 35 emplazamientos de interés de cada

edificio, obteniendo un total de 618 puntos a estudiar. Para estudiarlos utilizamos el decálogo de buenas prácticas en accesibilidad turística editado por la Secretaría General del Turismo.

2	ACCESIBILIDAD EXTERIOR	COMUNICACIÓN ACCESIBLE						Si / No
	Ref. aproximación de 50m	 Moy. reducida	 Silla de ruedas	 Dif. Com. oral	 Def. visual	 Dif. Auditivas	 Dif. Compresión	Observaciones
2.a.	Diferenciado del entorno	Si / No	Si / No	Si / No	Si / No	Si / No	Si / No	
2.b.	Elementos de borde	Si / No	Si / No	Si / No	Si / No	Si / No	Si / No	
2.c.	Contrastes de pavimentos. Color.	Si / No	Si / No	Si / No	Si / No	Si / No	Si / No	
2.d.	Contrastes de pavimentos. Textura.	Si / No	Si / No	Si / No	Si / No	Si / No	Si / No	
2.e.	Correcta señalización	Si / No	Si / No	Si / No	Si / No	Si / No	Si / No	
2.f.	Libre de obstáculos	Si / No	Si / No	Si / No	Si / No	Si / No	Si / No	
2.g.	Mobiliario, vegetación o señalización accesible	Si / No	Si / No	Si / No	Si / No	Si / No	Si / No	

Imagen 2. Ficha tipo 1.







9	CIRCULACIÓN VERTICAL	ASCENSOR				Si / No
		 Moy. reducida	 Silla de ruedas	 Dif. Com. oral	Normativa	Observaciones
		 Def. visual	 Dif. Auditivas	 Dif. Compresión		
9.a.	Nº de ascensores				DB-SUA	
9.b.	1 o 2 Puertas. Corredera.	Si / No			Norma UNE 21542	Automáticas y parcialmente transparentes
9.c.	2 Puertas. En ángulo.	Si / No			D. 47/2004	Automáticas y parcialmente transparentes
9.d.	Puertas. Anchura.	Si / No			Doc. Tec. Accesibilidad.	>0,80 m
9.e.	Dimensiones interiores				>0,80 m ascensor de 1,00x1,40 m >0,90 m ascensor de 1,60x1,40 m	Sup <1000m <sup>2</sup> 1 o 2 puertas 1,00x1,25 m 2 puertas en ángulo 1,40x1,40 m Sup >1000m <sup>2</sup> 1 o 2 puertas 1,00x1,40 m 2 puertas en ángulo 1,40x1,40 m

Imagen 3. Ficha tipo 2.

Fichas de comprobación	
Emplazamientos de interés	
Accesibilidad exterior	Entorno próximo accesible.
	Comunicación accesible.
	Aparcamiento.
Accesos	Entrada.
	Vestíbulo.
	Mostrador.
	Controles de paso.
Circulación vertical	Acceso a distintas plantas.
	Ascensor.
	Escaleras.
	Rampas.
Circulación horizontal	Plataformas.
	Ámbitos de paso. Itinerario accesible.
	Puertas. Itinerario accesible.
	Ventanas. Itinerario accesible.
Zonas de estancias	Pavimentos. Itinerario accesible.
	Salas polivalentes.
	Habitaciones adaptadas.
Establecimientos hosteleros	Espacios de trabajo. Oficina, recepción, tienda, despacho y cocina.
	Restaurantes.
	Cafeterías.
Instalaciones	Bares.
	Aseos.
	Vestuarios. Spa.
	Instalaciones deportivas.
Iluminación	Piscina.
	Deslumbramiento.
Señalización	Contraste.
	Visual.
	Sonora.
	Táctil.
	Teléfonos.
	Paneles de información.
	Puntos de información.
Franjas guía.	
Sistemas de alarma y evacuación	Sistemas de alarma.
	Evacuación y protección contra incendios.

Tabla 1. Emplazamientos evaluados.

En tercer lugar, y por último, pensando que podría ser muy interesante la opinión y el conocimiento de los trabajadores y propietarios de los distintos hoteles en materia de accesibilidad, nos propusimos realizar una encuesta con 18 cuestiones tratando dicho tema. Los resultados han sido totalmente satisfactorios, pues nos han aportado datos muy curiosos en ese aspecto social, del cual también se ocupa nuestro proceso de investigación.

Dicha encuesta está programada en cuatro bloques. Un primero que evalúa el

conocimiento del trabajador o empresario en materia de accesibilidad; el segundo, una autoevaluación de su hotel en materia de accesibilidad; el tercero, las medidas y los plazos de ejecución de las medidas constructivas a tomar por el hotel en dicha materia; y el cuarto y último, se refiere a una autoevaluación de su hotel en términos generales, siendo o no la accesibilidad una materia clave y las medidas informativas necesarias que ejecutaría para una mayor concienciación del trato con un cliente discapacitado.

ENCUESTA DE ACCESIBILIDAD EN EL ESTABLECIMIENTO HOTELERO	
Nombre del establecimiento	
Puesto de trabajo	

**1. Indique colectivos incluiría dentro del concepto de accesibilidad turística:**

Marque con una "X"	COLECTIVOS
X	Turistas de movilidad reducida.
X	Turistas de avanzada edad.
X	Turistas en silla de ruedas.
X	Mujeres embarazadas.
X	Turistas con dificultades de comunicación oral.
	Niños.
X	Turistas con deficiencia visual.
X	Discapacitados temporales (enyesados, vendados, etc.).
X	Turistas con dificultades de audición.
X	Turistas con dificultades de comprensión.
	Otros:

**2. ¿Existe algún periodo de mayor afluencia de clientes con algún tipo de discapacidad?:**

Marque con una "X"		En caso afirmativo, indique cuáles:
	Sí	
	No	

**3. De una semana cualquiera en este hotel, señale el porcentaje de clientes con algún tipo de discapacidad:**

Marque con una "X"	PORCENTAJE
	<20%
	21%-40%
	41-60%
	61%-80%
	>80%

Imagen 4. Encuesta.

### 3.2. Metodología analítica

Una vez creadas las diferentes fichas, como vemos en nuestra programación, llegó el momento de la puesta en contacto con los hoteles y de concretar las citas para efectuar las distintas visitas.

Para rellenar las fichas se ha escogido un sistema experimental y descriptivo fácil de cumplimentar, el cual nos facilite los resultados de una forma fácil y sencilla, y además, nos proporcione la información necesaria para comparar los datos con las distintas normativas analizadas. Cabe destacar que el fin de estas comprobaciones es obtener resultados auditados, los cuales someteremos a un exhaustivo análisis, del cual obtendremos los resultados pertinentes.

Durante el desarrollo de esta fase, se compaginan dos trabajos, uno de campo, en el cual se comprueban todos los datos in situ los hoteles, además de tomar una serie de fotografías de los puntos en cuestión; y otro de estudio, ésta dividida en dos subfases. Una primera previa a la visita a través de datos en la red, y una posterior, en la que se puntúan los resultados respecto a las normativas evaluadas.

Al igual que en las fichas, se ha escogido el mismo sistema experimental y descriptivo para la encuesta que se realizan a los trabajadores y empresarios durante la visita.

Una vez que obtuvimos los datos de los nueve hoteles que han colaborado permitiéndonos la visita, pasamos a su posterior análisis en el desarrollo del presente trabajo.

### 4. Desarrollo del trabajo.

En esta fase del proyecto desarrollaremos todo lo que ha sido el proceso de búsqueda de información, toma de resultados y tratamiento de los mismos hasta el paso previo de obtención de resultados y su análisis. Por lo tanto podríamos decir que el objetivo fundamental de esta fase es estudiar la situación actual del grado de accesibilidad

de los distintos hoteles de Almuñécar y La Herradura, así como, el grado de concienciación de sus directivos y trabajadores en dicha materia. Para ello será necesario profundizar, con el objetivo de conocer las necesidades de las personas con discapacidad y su comportamiento, así como si el medio en el que se encuentran, está suficientemente adaptado para desenvolverse con la mayor autonomía posible.

En primer lugar, creemos que era necesario acercarnos conocer un poco más la vida del discapacitado. Para ello y a través del manual de atención a personas con discapacidad empezamos a lograr comprender un poco más lo que sienten estas personas.

Las recomendaciones generales para una relación correcta con personas con discapacidad están encabezadas por la naturalidad, el respeto y el sentido común. La naturalidad es la regla general para acertar siempre en el trato con estas personas. No mostrar excesiva preocupación, ni exceso de celo, no sobreatenderlas, ni tampoco descuidarlas. No subestimarlas, ni considerarlas económicamente desfavorecidas y no tratarlas como si fueran menores de edad. Ser discretos si hay que proporcionar algún tipo de ayuda y siempre preguntar si necesitan algo y nunca ayudar sin proponérselo antes. En cuanto a la relación que se mantenga con estas personas, ésta ha de ser la más normal que le corresponda en función de su edad.

Con frecuencia, además, se falta respeto a las personas con discapacidad con un trato inapropiado, por ejemplo, al hacer que entre por lugares inaceptables a los distintos establecimientos como cocinas o almacenes; cogiéndolos en brazos como solución para salvar un tramo de escaleras, dándole con miserativas palmadas en el hombro, o gritándole para que nos entienda mejor, cuando somos nosotros quienes no les comprendemos. Por ello, la aplicación del sentido común solucionaría muchas situaciones. Por ejemplo, el considerar que una persona en

silla de ruedas es únicamente una persona sentada y ante una persona sentada nos agachamos hasta su nivel, o nos sentamos frente a ella si vamos a estar algún tiempo conversando. Utilizando el sentido común no nos será difícil reconocer que aun cerrando los ojos (siendo ciegos), seguimos oyendo perfectamente, no hace falta que nos griten.

Además dicho manual nos da unas nociones de cómo tratar con cada uno de las personas con discapacidad según su afección, nos ha sido de gran utilidad durante el desarrollo del trabajo.

Cuando nos encontremos junto a un discapacitado físico que utiliza muletas, ajustemos nuestro paso al suyo, evitemos posibles empujones, ayudémosle a transportar objetos y no le separemos de sus muletas. Si el discapacitado físico utiliza silla de ruedas, situémonos frente a él, a su misma altura para establecer una conversación. En el caso de querer ayudarle, preguntemos primero y sobre todo dirijámonos al usuario, no a su acompañante. Es difícil encontrarnos con personas que dominen el lenguaje de signos para interactuar con personas con discapacidad sensorial, en este caso sordos, para la comunicación con ellos es fundamental no gritar, mantener siempre la tranquilidad, hablarles con un ritmo medio, vocalizar correctamente, mirar a los ojos del interlocutor, mantener la zona de la boca limpia de "obstáculos", permanecer quieto mientras se comunica para evitar distracciones, ayudarse de la mímica, buscar una zona iluminada y si es

necesario ayudarse de la escritura.

De manera similar, al comunicarnos con una persona ciega, hemos de mantener la tranquilidad, prescindir de gestos, no elevar el tono de voz, no pensar que hay tabúes con frases de uso común. Es fundamental dirigirse a él directamente. Hemos de saber que simplemente con ofrecerle el brazo para acompañarles, ellos saben cómo actuar, no es necesario colapsarlo de indicaciones. Cuando nos pidan ayuda, no es para que hagamos nada por ellos, sólo piden ayuda. En caso de utilizar perro guía, lo ideal es no distraerlo, y además es fundamental mantener el orden.

Con personas con discapacidad para hablar, tratemos de no ponernos nerviosos, de comprenderlos en caso de ser necesario, y en caso de no hacerlo comunicárselo para que nos lo explique de otra forma.

Por último, si lo que tratamos es con personas con discapacidad intelectual, seamos naturales y sencillos, respondamos a sus preguntas, asegurándonos de que nos ha comprendido. Salvo para cuestiones intelectuales, tratémosle de acuerdo con su edad, además limitemos la ayuda a lo necesario, procurando que se desenvuelva sola en el resto de las actividades, y ante todo facilitemos su relación con otras personas.

A continuación relacionamos el listado de los 19 hoteles inscritos en el registro de turismo de la Consejería de Turismo y Deporte de la Junta de Andalucía:

Nº	Nombre	Grupo/ cat	Municipio	Fecha de visita
1	Almijara	Hotel- 3 estrellas ***	La Herradura	No permite la visita
2	Toboso Almuñécar	Hotel- 3 estrellas ***	Almuñécar	25 de Mayo 2017
3	Best Alcázar	Hotel- 4 estrellas ****	La Herradura	No permite la visita
4	Victoria Centro	Hotel- 1 estrella *	Almuñécar	19 de Mayo 2017
5	La Najarra	Hotel- 3 estrellas ***	Almuñécar	No permite la visita
6	Playa Cotobro	Hotel- 4 estrellas ****	Almuñécar	No permite la visita
7	Goya	Hotel- 1 estrella *	Almuñécar	No permite la visita

8	Almuñécar Playa Spa	Hotel- 4 estrellas ****	Almuñécar	No permite la visita
9	Playacalida Spa	Hotel- 4 estrellas ****	Almuñécar	No permite la visita
10	Bahía Almuñécar	Hotel- 4 estrellas ****	Almuñécar	No permite la visita
11	Bahía Tropical	Hotel- 4 estrellas ****	Almuñécar	No permite la visita
12	Victoria Playa	Hotel- 4 estrellas ****	Almuñécar	19 de Mayo 2017
13	Sol Los Fenicios	Hotel- 4 estrellas ****	La Herradura	No permite la visita
14	Arrayanes Playa	Hotel- 3 estrellas ***	Almuñécar	31 de Mayo 2017
15	Casablanca	Hotel- 2 estrellas **	Almuñécar	24 de Mayo 2017
16	Carmen Almuñécar	Hotel- 2 estrellas **	Almuñécar	23 de Mayo 2017
17	La Tartana	Hotel- 1 estrella *	La Herradura	30 de Mayo 2017
18	Helios Costa Tropical	Hotel- 3 estrellas ***	Almuñécar	26 de Mayo 2017
19	Playa de San Cristóbal	Hotel- 1 estrella *	Almuñécar	26 de Mayo 2017

Tabla 2. Establecimiento hoteleros

Para ponernos en contacto con cada uno de los establecimientos hoteleros, en una primera toma de contacto lo hicimos mediante llamada telefónica, en la cual nos presentamos a la persona encargada en atenderme, y procedimos a realizarle una breve explicación del porqué de la llamada, adelantándole en qué consistía esta línea de investigación, así como se desarrollaría nuestra visita en el hotel, con el único fin de concretar una cita en la que poder realizar la visita.

Puesto que muchos hoteles nos pidieron que les pasase la información mediante correo electrónico, nos dispusimos a mandarla a aquellos que no había concertado una cita previamente. En esta segunda instancia, unos aceptaron, otros rehusaron nuestra visita, otros nos pidieron tiempo para pensarlo y otros no llegaron a contestar. Los que sí la aceptaron, son los que vienen indicados en negrita en la tabla anterior. De los 19 hoteles inscritos aceptaron la evaluación tan sólo 9, lo que demuestra la poca sensibilidad del sector hotelero con los temas relacionados con la accesibilidad.

Previa a las visitas, como comentábamos en el apartado anterior, procedíamos desarrollar una primera fase de trabajo de estudio que consistía en la comprobación de los datos que teníamos en nuestro

poder, así como desarrollar en la medida de lo posible la ficha de información del hotel. Fue ahí cuando surgió un nuevo concepto de accesibilidad, que no vamos a estudiar en profundidad, pero creemos que es destacable, como es la accesibilidad a los medios informáticos. ¿Está al alcance de todos, toda la información en materia de accesibilidad de los hoteles a estudiar? la respuesta es clara, no, pues tan sólo tres hoteles de los diecinueve que en un principio íbamos a estudiar, indican que posee habitaciones adaptadas. Estamos hablando que tan sólo el 15,79% de los hoteles disponibles lanzan información de una cuestión básica en materia de alojamiento accesible.

Navegando a través de la red, hemos localizado muchos datos de los hoteles, pese que algunos de ellos no tienen página web propia sí se anuncian en portales especializados. Los datos constructivos de las edificaciones, los encontramos en la oficina virtual del catastro y el resto de datos se redactaron durante la visita, así como la comprobación de los anteriormente citados.

Una vez revisada la información de nuestros hoteles en cuestión, ha llegado el momento de desarrollar los puntos estudiados en los nueve hoteles visitados.

Para ello se realiza un cuadro de comprobación cuantos hoteles cumplirían la normativa más estricta, alguna otra o ninguna según los distintos puntos estudiados.

¿Por qué se han escogidos estos parámetros que vamos a estudiar? Tras realizar el estudio pertinente, y viendo las distintas conclusiones a las que llegaban, decidimos que la estructura ideal para seguir es aquella que marca el catálogo de buenas prácticas en accesibilidad turística. Según el mismo, estos puntos han sido escogidos por las experiencias vividas por personas discapacitadas directamente en emplazamientos como los que estamos estudiando.

Para ello, como preguntamos en la encuesta, ¿conocemos qué es un itinerario accesible? El interés del itinerario accesible es el de permitir que todas las personas, sea cual sea su discapacidad, puedan acceder, utilizar de forma no discriminatoria, independiente y segura todos los espacios conectados por él, pudiendo encontrarse tanto en exteriores como en el interior de la edificación. Su objetivo es conectar todas las zonas de uso común, con el acceso principal y las habitaciones adaptadas. En líneas generales, lo que pretende es evitar las barreras arquitectónicas para no desfavorecer a quienes más lo padecen.

En primer lugar nos disponemos a estudiar la accesibilidad exterior, ya que es muy importante saber si un discapacitado puede ser autosuficiente para aproximarse al hotel, así como si puede estacionar en aparcamientos adaptados en sus inmediaciones. Del mismo modo se estudian los accesos al mismo, la zona de entrada y recepción de clientes del hotel, ya que será una zona de uso común y por lo tanto estará integrada en el itinerario accesible.

El estudio de la circulación vertical nos demostrará como se encuentran adaptadas las nuevas tecnologías en nuestro entorno, y si su uso está asentado y es accesible para todos. Hablamos de los ascensores, plataformas, rampas motorizadas, etc.

Los anchos de paso y demás datos sobre escaleras y rampas, nos indicarán si son accesibles para todos los colectivos de personas con discapacidad o sólo están adaptados para unos u otros.

En la circulación horizontal estudiaremos los puntos del itinerario accesible que permitirán a los clientes con discapacidad moverse libremente por el hotel sin tener que ir esquivando obstáculos. El estudio de las salas polivalentes y espacios de trabajo nos indicará si el hotel está preparado para albergar tanto clientes como trabajadores, conferenciantes, etcétera, con algún tipo de discapacidad, así como las habitaciones adaptadas reflejarán si es posible una estancia totalmente agradable para el cliente, en la que no sea una utopía moverse en la habitación.

El estudio de restaurantes, cafeterías y bares, nos aportaran datos muy interesantes como si son los puntos de atención al cliente accesibles, los espacios de aproximación al mobiliario, etc. También estudiaremos si todas las instalaciones del hotel son accesibles, así como sus aseos y vestuarios.

En materia de iluminación, el deslumbramiento y el contraste son dos puntos que al encontrarse bien ejecutados facilitarían mucho el discurrir por el itinerario accesible de las personas con discapacidad con problemas cognitivos y visuales.

La señalización hoy en día es un tema que se encuentra muy asentado, pues la información que los hoteles quieren hacer llegar a sus clientes, son estudiados por especialistas para llevarlo a cabo de la manera más sencilla y directa. Por último estudiaremos los sistemas de alarma y evacuación de los cuales se encargan de aplicar normativas como las de seguridad en caso de incendio, la cual se ha proporcionado una gran concienciación al respecto en dicha materia.

Por último, tras realizar la encuesta, utilizando el mismo método, la analizaremos con el objetivo de ver el nivel de concienciación por parte de los

trabajadores y dirigentes de los hoteles sexitanos. En los nueve hoteles visitados hemos realizado un total de once encuestas. Cabe destacar que hay algunas preguntas de carácter subjetivo, y como tal, las evaluaremos desde el punto de vista de concienciación y valoración del encuestado.

## 5. Resultado, análisis y evaluación

En esta fase del proyecto, procederemos a analizar los resultados obtenidos y

mediante su evaluación, llegaremos a unas conclusiones iniciales las cuales estudiaremos en el apartado siguiente. Dicho proceso lo realizaremos, como en el apartado anterior, diferenciando la parte edificada del hotel y la parte del personal que atiende a los diferentes clientes.

Recordemos que de los diecinueve hoteles facilitados por la Consejería de Turismo y Deporte de la Junta de Andalucía, tan sólo nueve permitieron la visita, que son los siguientes, con los siguientes datos obtenidos:

Nº	Nombre	Grupo/ categoría	Cumple	No cumple	%
2	Toboso Almuñécar	Hotel- 3 estrellas ***	289	227	56,01
4	Victoria Centro	Hotel- 1 estrella *	175	178	49,58
12	Victoria Playa	Hotel- 4 estrellas ****	354	200	63,90
14	Arrayanes Playa	Hotel- 3 estrellas ***	259	158	62,11
15	Casablanca	Hotel- 2 estrellas **	209	473	37,13
16	Carmen Almuñécar	Hotel- 2 estrellas **	313	191	62,10
17	La Tartana	Hotel- 1 estrella *	132	154	46,15
18	Helios Costa Tropical	Hotel- 3 estrellas ***	350	151	69,86
19	Playa de San Cristóbal	Hotel- 1 estrella *	123	257	32,36

Tabla 3. Listado de hoteles visitados.

Por último tenemos que analizar los resultados obtenidos con la encuesta, la analizaremos con el objetivo de ver el nivel de concienciación humano por parte de los trabajadores y dirigentes de los hoteles sexitanos. En los nueve hoteles visitados hemos realizado un

total de once encuestas, de las cuales emitimos los resultados a continuación. Cabe destacar que hay algunas preguntas de carácter subjetivo-cualitativo, y como tal, las evaluaremos desde el punto de vista de concienciación y valoración del encuestado.

ENCUESTA DE ACCESIBILIDAD EN EL ESTABLECIMIENTO HOTELERO	
Nombre del establecimiento	
Puesto de trabajo	

Tabla 4. Listado de hoteles visitados.



**1. Indique colectivos incluiría dentro del concepto de accesibilidad turística:**

La gran mayoría de los encuestados incluye dentro de este concepto a los turistas de movilidad reducida y a los usuarios de silla de ruedas. El resultado del resto, demuestra que no estamos totalmente concienciados de qué es un discapacitado, pues tanto los turistas, de baja talla, con problemas de obesidad, de avanzada edad, los turistas en silla de ruedas, las mujeres embarazadas y las personas con discapacidad temporal (enyesados, vendados, etc.) son turistas que tienen una

movilidad reducida, y como tal hay que tratarlos. Las discapacidades psicológicas se pueden manifestar de una manera u otra derivando ellas a ser turistas con dificultades de comunicación oral o como turistas con dificultades de comprensión, los cuales hay que tratarlos de una manera u otra. Por último nos llama la atención la no unanimidad de seleccionar a los turistas con deficiencia visual y los turistas con dificultades de audición como personas con discapacidad. En líneas generales, concluimos que los encuestados no conocen qué colectivos son los afectados por el concepto de accesibilidad turística.

Marque con una "X"	COLECTIVOS
11	Turistas de movilidad reducida.
6	Turistas de avanzada edad.
11	Turistas en silla de ruedas.
3	Mujeres embarazadas.
5	Turistas con dificultades de comunicación oral.
3	Niños.
6	Turistas con deficiencia visual.
4	Discapacitados temporales (enyesados, vendados, etc.).
5	Turistas con dificultades de audición.
5	Turistas con dificultades de comprensión.
1	Otros: Discapacitados psíquicos.
<input checked="" type="checkbox"/>	Respuesta correcta.

**2. ¿Existe algún periodo de mayor afluencia de clientes con algún tipo de discapacidad?:**

En caso afirmativo, indique cuáles: Mes de septiembre; Verano, Semana Santa y puentes; invierno y primavera; de septiembre a junio.

La mayoría de los turistas discapacitados, según los encuestados, suelen viajar fuera de temporada alta.

Marque con una "X"	
4	Sí
7	No

**3. De una semana cualquiera en este hotel, señale el porcentaje de clientes con algún tipo de discapacidad:**

El cliente discapacitado representa menos del 20% de los clientes de un hotel anualmente.

Marque con una "X"	PORCENTAJE
11	<20%
	21%-40%
	41-60%
	61%-80%
	>80%

**4. ¿Se considera suficientemente informado en el trato con clientes con algún tipo de discapacidad?**

Cuatro de nuestros encuestados dicen no estar lo suficientemente informados.

Marque con una "X"	
7	Sí
4	No

**5. ¿Ha recibido algún tipo de formación en esta materia? En caso afirmativo, indique cuál:**

Ocho reconocen no haber recibido ningún tipo de formación, por el contrario, de los tres encuestados que responden de forma positiva, ninguno indica qué tipo de formación ha recibido.

Marque con una "X"	
3	Sí
8	No

**6. ¿Suele recibir información sobre la accesibilidad en hoteles?**

Marque con una "X"	
3	Sí
8	No

**Indique a través de qué medios recibe dicha información:**

Respecto a la primera pregunta, ocho de los encuestados dicen que no suelen recibir información sobre este tema en concreto.

Los tres restantes coinciden en decir que los medios por los que suelen recibir más información son a través de las administraciones públicas y de las asociaciones colaboradoras con los hoteles.

Le siguen internet, y en menor medida, lo hacen a través de clases presenciales, congresos, artículos de prensa y revistas

especializadas, e incluso uno llega a señalar que no lo hace a través de los medios especificados.

Creo que los dirigentes de estos establecimientos, deberían de fomentar la formación e información a sus trabajadores en este sector, ya que el no conocimiento condiciona la adaptación de las personas con discapacidad al medio en cuestión, es decir, ponemos barreras a la accesibilidad desde el factor humano.

Marque con una "X"	MEDIOS
3	Administración pública.
3	Asociaciones colaboradoras con el hotel.
1	Clases presenciales.
1	Congresos.
0	Cursos a distancia.
1	Artículos de prensa.
1	Revistas especializadas.
2	Internet
1	Ninguno
	Otros:

**7. ¿De qué aspectos recibió información?:**

Marque con una "X"	MEDIOS
5	Normativa aplicable en materia de accesibilidad en el sector turístico.
5	Recomendaciones para hacer accesibles las instalaciones.
2	Comportamiento de los discapacitados como turistas.
3	Comportamiento de trabajadores con los discapacitados.
	Otros:

En este punto es llamativa el alto número de respuestas respecto a normativa o simplemente la preocupación desde el punto de vista constructivo, cuando por debajo se encuentran aquellos conceptos que estudian el comportamiento de las personas con discapacidad y el trato con ellos, lo cual es sumamente importante como estamos tratando en el desarrollo del trabajo.

**8. ¿Conoce la normativa que regula la accesibilidad en los hoteles?**

En esta pregunta la respuesta es más igualada, la mayoría dicen que conocen la normativa y otro grupo dicen que no.

Marque con una "X"	
6	Sí
5	No

**9. ¿Conoce lo que es un itinerario accesible?**

Nos sorprende cómo algunos trabajadores y dirigentes no conocen aun lo que es un itinerario accesible.

No obstante la gran mayoría de ellos sí lo conocen y son conscientes de la importancia de la existencia de un itinerario adaptado.

Marque con una "X"	
8	Sí
3	No

**10. ¿Son todas las instalaciones del hotel accesibles a través del itinerario accesible?**

Seis de los encuestados nos indican que todas las instalaciones de su edificio no se encuentran comunicadas por el itinerario accesible.

Marque con una "X"	
5	Sí
6	No

**11. Señale con una "X" el grado de accesibilidad que considere que existe en cada una de las siguientes dependencias de su hotel:**

Los encuestados piensan que en líneas generales las distintas dependencias tienen un grado de accesibilidad medio o alto, siendo el acceso el punto mejor valorado. Sorprende el nivel de accesibilidad nulo en instalaciones deportivas y piscinas, especialmente esta última en la que la mayoría señalan también que su grado de accesibilidad es bajo.

DEPENDENCIA	Nulo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
Aparcamiento	2	1	4	0	0
Acceso al hotel	0	1	1	7	2
Espacios y mobiliario de vestíbulos, recepción y pasillos	0	1	4	3	3
Huecos de paso	1	1	5	3	1
Escaleras	2	3	4	2	0
Ascensor	1	1	1	6	1
Aseos adaptados	3	1	2	3	1
Salas de uso polivalente	2	1	2	2	2
Comedores, cafetería y bares	0	1	5	3	2
Habitaciones accesibles	2	1	3	2	2
Instalaciones deportivas	5	0	0	0	1
Piscinas	4	4	0	0	1

**12. ¿Considera que su hotel es accesible para clientes con algún tipo de discapacidad?**

La inmensa mayoría de los encuestados dicen que sus hoteles son accesibles para todo tipo de clientes.

Marque con una "X"	
10	Sí
1	No

**13. Señale con una "X" lo qué bajo su opinión el hotel debería de mejorar en materia de accesibilidad:**

DEPENDENCIA	Nada	Poco	Suficiente	Bastante	Totalidad
Aparcamiento	0	3	2	1	0
Acceso al hotel	0	4	3	1	0
Espacios y mobiliario de vestíbulos, recepción y pasillos	1	2	4	1	0
Huecos de paso	1	3	5	0	0
Escaleras	0	1	6	2	0
Ascensor	0	2	2	2	0
Aseos adaptados	0	2	1	0	3
Salas de uso polivalente	0	2	2	1	0
Comedores, cafetería y bares	0	2	3	1	1
Habitaciones accesibles	1	2	2	2	1
Instalaciones deportivas	2	2	0	2	0
Piscinas	2	0	0	3	2

**14. ¿En qué aspecto cree que podría ejecutarse la mejora de la accesibilidad que planteamos en la pregunta anterior? Se admiten varias respuestas.**

Existe un gran nivel de concienciación por parte de los encuestados, cuando dicen que las reformas que hablábamos anteriormente deberían ejecutarse por mayor satisfacción el cliente.

Una vez analizados los resultados, vemos a los encuestados bastantes conformistas los que tienen, pues la gran mayoría reformarían poco o suficientemente las dependencias cuestionadas.

El punto más necesario de acometer una reforma serían las escaleras, donde en comparación con la pregunta anterior su grado de accesibilidad era medio/bajo.

Por otra parte, las piscinas que en esa misma pregunta nos decía que tenía un grado de accesibilidad bajo/nulo, la mayoría de los encuestados piensan que se deben acometer reformas.

Está claro que esa reforma repercutiría en una mayor oferta para el hotel, el cual se vería sin duda beneficiado, pero no obstante pensamos, que estas reformas no deberían de hacerse sólo porque las obliga la ley, hablamos de personas las cuales luchan en su día a día contra las barreras arquitectónicas.

Marque con una "X"	
10	Por una mayor satisfacción del cliente.
5	Por una mayor oferta para el hotel.
4	Ejecutable porque lo obliga la legalidad.
0	Ninguna de las anteriores
	Otros: Concienciación, comodidad, integración y colaboración con personas relacionados con la materia de accesibilidad.

**15. ¿Tiene conocimiento de que este hotel vaya a realizar mejoras en la accesibilidad? Señale con una "X" su plazo aproximado de ejecución:**

Si antes hemos hablado del grado de accesibilidad y de las posibles mejoras, ahora hablaremos de los plazos de ejecución de las mismas. Según los encuestados la gran mayoría de los problemas acaecidos no obtendrán solución. Respecto a los puntos de los que hablábamos anteriormente, las piscinas serían las más demandadas pero se ejecutaría a medio plazo. Sorprende como las escaleras que eran unos de los

puntos señalados posibles de mejorar solo un encuestado piensa que se debe mejorar, pero que lo hará a largo plazo. En esta ocasión, son los aseos adaptados y las habitaciones adaptadas las que se priorizan para acometer una reforma necesaria.

En conclusión de estas preguntas, somos críticos, conocemos nuestros fallos, pero no sabemos realmente como atajarlos y darle una solución. Según avanzábamos, aparecían nuevos puntos a reformar y comparando los datos del estado de necesidad con los de la urgencia no concuerdan la gran mayoría.

DEPENDENCIA	Ninguno	A corto plazo (<1 año)	A medio Plazo (1 o 2 años)	A largo Plazo (>2años)
Aparcamiento	5	0	1	1
Acceso al hotel	7	0	1	1
Espacios y mobiliario de vestíbulos, recepción y pasillos	6	0	1	1
Huecos de paso	6	0	2	1
Escaleras	7	0	0	1
Ascensor	7	0	1	0
Aseos adaptados	4	3	0	0
Salas de uso polivalente	6	0	1	0
Comedores, cafetería y bares	6	1	1	0
Habitaciones accesibles	5	3	0	1
Instalaciones deportivas	6	0	0	1
Piscinas	4	1	4	0

**16. Señale con una "X" aquellos aspectos que cree que su hotel está por delante de otros de la misma categoría. Se admiten varias respuestas:**

Según nuestros encuestados, el personal, la ubicación y el ambiente familiar son los factores favoritos para escoger una estancia en sus hoteles. La accesibilidad se conforma con una antepenúltima posición que deja bastante que desear. Ahora hagamos como con la pregunta anterior, volvamos a las preguntas anteriores ¿y si pensamos que son todas las instalaciones accesibles? ¿Qué el hotel en líneas generales también lo es? ¿Que las mejoras las vamos a realizar por la mayor satisfacción del cliente? y por último, ¿los colectivos que contemplamos dentro del grupo de personas con discapacidad?... ¿Nuestras respuestas serían las mismas?

Por ejemplo: si una persona de avanzada edad, tiene que elegir entre dos hoteles en igualdad de condiciones en todos los factores excepto en el de accesibilidad, ¿cuál elegiría? Muy probablemente el accesible, y quizás lo hiciese inconscientemente, pues los factores que esta pregunta nos lanza como respuestas mayoritarias suelen ser aquellos que más nos llaman la atención, pero son aquellos que no lo son tanto los que hacen que un cliente se sienta cómodo y disfrute de su estancia.

Marque con "X"	FACTORES
5	Tarifas
8	Ubicación
5	Servicio al cliente
4	Accesibilidad
5	Ambiente (decoración, iluminación, etc.)
5	Imagen de su hotel
2	Imagen de la cadena a la que pertenece el hotel
10	Su personal
2	La variedad en la cocina
7	Ambiente familiar
1	Aceptan animales de compañía
	Otros:

**17. ¿Considera la accesibilidad in factor clave a la hora de elegir un hotel en la Costa Tropical, y explícitamente en Almuñécar o La Herradura?**

La gran mayoría de los encuestados piensan que sí lo es. Como decía anteriormente, en un momento determinado puede hacer decantar la balanza a nuestro favor. En una localidad como es Almuñécar, con el clima que tiene durante todo el año, cuando este tipo de clientela se incrementa, escogerán un hotel en los que puedan disfrutar de sus instalaciones de la forma más placentera.

Marque con una "X"	
7	Sí
4	No

**18. ¿Cuáles de las siguientes acciones considera más útiles para adaptar la oferta hotelera al cliente con algún tipo de discapacidad?**

	Sí	No
Establecer el tipo y magnitud de los problemas de accesibilidad en el sector turístico	4	1
Realizar estudios de accesibilidad en el sector turístico	6	0
Capacitar a los sectores profesionales involucrados en el problema de la accesibilidad en el sector turístico	5	2
Desarrollar campañas de concienciación	6	0
Desarrollar mayor material informativo	2	1
Mejora de la conciencia de los directivos y propietarios en materia de accesibilidad	5	1
Otras: Financiar la eliminación de barreras.		

Para los encuestados, las más útiles son realizar campañas de concienciación y estudios de accesibilidad en el sector turístico. En cierta medida estamos de acuerdo con este último término. Durante nuestras vistas a los distintos hoteles he visto cómo se ha disparado la curiosidad en la materia de accesibilidad de las personas que me han acompañado durante la visita.

## 6. Conclusiones y propuestas

En este apartado estudiaremos las conclusiones a las que hemos llegado a través del análisis anterior.

Además aportaremos unas propuestas con las que mejoraríamos los emplazamientos que se han encontrado más desfavorecidos en nuestra evaluación.

Para analizar el grado de accesibilidad de los establecimientos hoteleros, hemos establecido los siguientes niveles de accesibilidad según el grado de accesibilidad:

Nivel de accesibilidad	% del grado de accesibilidad
Muy baja	<20%
Baja	21%-40%
Media	41-60%
Alta	61%-80%
Muy alta	>80%

Tabla 5. Niveles de accesibilidad.

Una vez cotejado los resultados entorno edificado, obtenemos la siguiente tabla:

Grado de accesibilidad según los resultados obtenidos					
Emplazamientos de interés		Nivel de Accesibilidad			
		Accesibilidad	% cumple la norma	Accesibilidad	% cumple norma
Accesibilidad exterior	Entorno próximo accesible.	Muy alta	84,45 %	Alta	68,47
	Comunicación accesible.	Muy alta	80,95 %		
	Aparcamiento.	Baja	40,00 %		
Accesos	Entrada.	Alta	79,72 %	Muy Alta	81,86
	Vestíbulo.	Muy alta	89,93 %		
	Mostrador.	Media	57,78 %		
	Controles de paso.	Muy alta	100 %		
Circulación vertical	Acceso a distintas plantas.	Muy alta	96,30 %	Muy Alta	82,67
	Ascensor.	Alta	79,68 %		
	Escaleras.	Alta	72,77 %		
	Rampas.	Alta	75,69 %		
	Plataformas.	Muy alta	88,89 %		
Circulación horizontal	Ámbitos de paso. Itinerario accesible.	Muy alta	82,32 %	Alta	79,29
	Puertas. Itinerario accesible.	Muy alta	90,00 %		
	Ventanas. Itinerario accesible.	Alta	68,46 %		
	Pavimentos. Itinerario accesible.	Alta	76,39 %		
Zonas de estancias	Salas polivalentes.	Muy alta	90,28 %	Muy Alta	87,29
	Habitaciones adaptadas.	Muy alta	80,56 %		
	Espacios de trabajo. Oficina, recepción, tienda, despacho y cocina.	Muy alta	92,86 %		
		Muy alta	84,82 %		
		Muy alta	-		
	Muy alta	89,29 %			
	Muy alta	85,94 %			

Establecimientos hosteleros	Restaurantes.	Muy alta	91,78 %	Muy Alta	91,71
	Cafeterías.	Muy alta	95,00 %		
	Bares.	Muy alta	88,33 %		
Instalaciones	Aseos.	Muy alta	87,01 %	Alta	70,93
	Vestuarios. Spa.	-	-		
	Instalaciones deportivas.	-	-		
	Piscina.	Media	54,84 %		
Iluminación	Deslumbramiento.	Muy alta	88,89 %	Muy Alta	87,04
	Contraste.	Muy alta	85,19 %		
Señalización	Visual.	Alta	77,27 %	Media	58,95
	Sonora.	Alta	62,80 %		
	Táctil.	Baja	32,65 %		
	Teléfonos.	Media	58,33 %		
	Paneles de información.	Muy alta	89,28 %		
	Puntos de información.	-	-		
	Franjas guía.	Baja	33,33 %		
Sistemas de alarma y evacuación	Sistemas de alarma.	Muy alta	85,71 %	Muy Alta	83,26
	Evacuación y protección contra incendios.	Muy alta	80,81 %		
HOTELSES SEXITANOS		ACCESIBILIDAD ALTA		79,14%	

Tabla 6. Resultados del grado de accesibilidad.

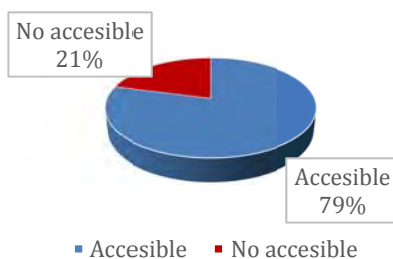


Figura 1. Grado de accesibilidad de los hoteles sexitanos.

En este primer gráfico, contemplamos el porcentaje del grado de accesibilidad de los emplazamientos evaluados sobre los nueve hoteles evaluados.

Concluyendo que el 79,14% de los emplazamientos estudiados son accesibles, quedando un amplio 20,86% sin estar adaptado en su totalidad, sobre el cual focalizaremos las propuestas de mejora con el fin de hacer nuestros hoteles más accesibles. Considerando accesible aquello que cumple las normas estudiadas en menor o mayor grado, y no accesible aquello que no cumple dicha normativa.

A continuación vamos a estudiar las conclusiones y las propuestas de cada

emplazamiento por separado, para finalmente obtener unas conclusiones y propuestas finales, respecto a los nueve hoteles visitados. En este caso evaluaremos estudiando los conceptos, sobre si es o no accesible.

### 6.1. Accesibilidad exterior

La accesibilidad exterior es un factor clave para el acceso al hotel. Aunque concluimos que el entorno próximo accesible y la comunicación son accesibles, llama la atención cómo los aparcamientos no lo son.

Se debería fomentar la adaptación de las plazas de aparcamiento a la normativa vigente. Hemos encontrado pocos hoteles con aparcamiento; los que lo tenían, no poseían plazas adaptadas, otros que no estaban bien adaptadas, y otros cuya señalización era insuficiente. La mayoría de los hoteles se nutren de las plazas municipales adaptadas que existen en el exterior. Así lo es también en el entorno, pues no se señala bien los obstáculos cercanos al hotel, lo cual, deja de ser así en la zona de comunicación del mismo.



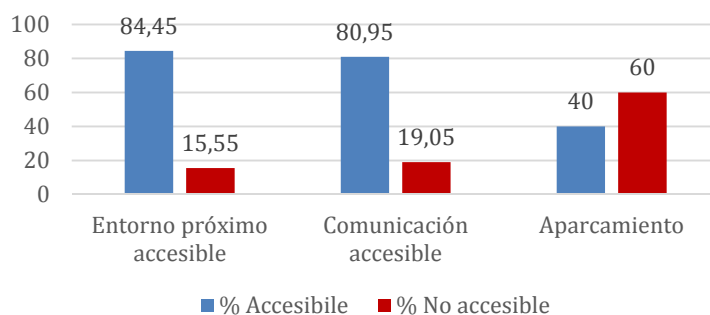


Figura 2. Grado de accesibilidad exterior.

En términos generales este apartado es accesible en el 68,47% de los casos estudiados. Por lo tanto concluimos que la accesibilidad exterior de los hoteles visitados es accesible y proponemos un incremento de las plazas de aparcamiento adaptadas con el fin de la mejora de la accesibilidad turística en este punto.

Visto los datos concluimos que los accesos son accesibles. Llama la atención cómo no se cuentan con felpudos encastrados y cómo los mostradores no poseen dos alturas para hacerlos accesibles.

En términos generales este apartado es accesible en el 81,86% de los casos estudiados.

### 6.2. Accesos

El acceso al hotel será el encargado de llevarnos al interior del mismo a través del itinerario accesible, comunicando entrada, vestíbulo, mostrador y controles de paso.

Por lo tanto concluimos que los accesos a los hoteles visitados son accesibles y proponemos la inclusión de mostradores de dos alturas con el fin de mejorar de la accesibilidad turística en este punto.

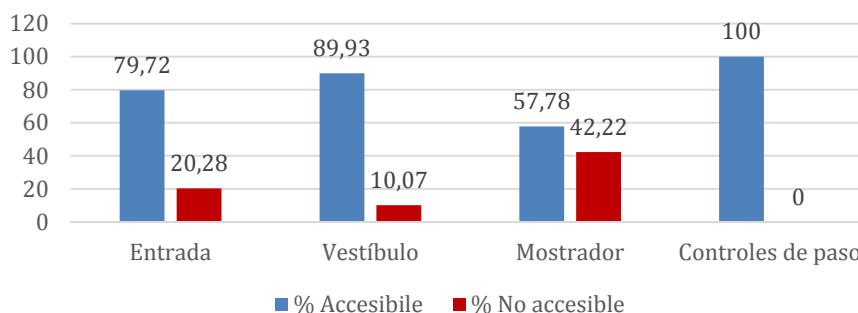


Figura 3. Grado de accesibilidad en accesos.

### 6.3. Circulación vertical

La circulación vertical es un factor clave para moverse en el interior del hotel. Hay casos particulares, como hemos comentado en el apartado analítico, que no cumplen ciertos aspectos de la normativa, pero en una amplia mayoría, los hoteles sexitanos tienen una circulación vertical accesible.

Los ascensores, proporcionan en su amplia mayoría firmeza a este dato, pues la mayoría de ellos están preparados para ser utilizados de una forma autónoma por parte de cualquier tipo de personas

con discapacidad. Las escaleras cumplen la normativa, pero no lo hacen con la norma más restrictiva en la mayoría de los casos estudiados.

Aún es baja la utilización de franjas señalizadoras, la prolongación de barandillas en arranques, mesetas y desembarcos, la utilización de pavimentos adecuados y la existencia de escaleras de incendio, lo cual ha de fomentarse para proporcionar una mejora de la accesibilidad.

En términos generales este apartado

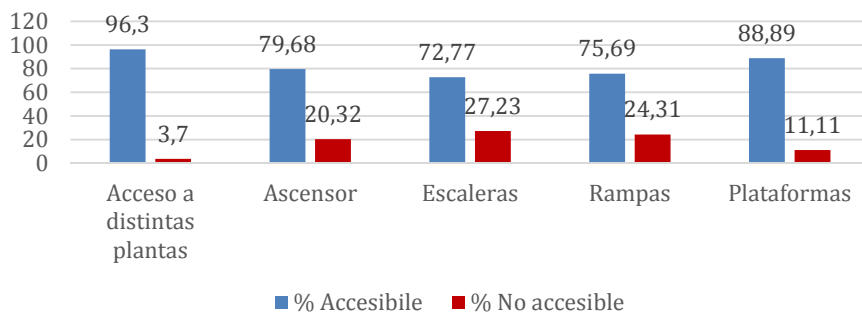


Figura 4. Grado de accesibilidad en circulación vertical.

es accesible en el 82,67% de los casos estudiados. Por lo tanto concluimos que la accesibilidad en la comunicación vertical de los hoteles visitados es accesible y proponemos la utilización de franjas rugosas, la prolongación de barandillas en arranques, mesetas y desembarcos, la utilización de pavimentos adecuados y la existencia de escaleras de incendio, con el fin de la mejora de la accesibilidad turística en este apartado.

#### 6.4. Circulación horizontal

La circulación horizontal es un factor clave para moverse en el interior del hotel, en este punto se estudian las características principales del itinerario accesible. Pese a no contar con bandas guía, ni que sus pavimentos creen recorridos, e incluso contando que el apartado de las ventanas no son accesibles, como hemos concluido en el apartado analítico, los hoteles sexitanos tienen una circulación horizontal accesible.

La mayoría de los hoteles no posee bandas guías tanto en color como en texturas, la cual dificulta la movilidad autónoma de clientes con discapacidades sensoriales. Además, los pavimentos de los establecimientos visitados no

crean recorridos y los tratamientos antideslizantes empleados no garantizan su total seguridad.

En la mayoría de los establecimientos visitados sigue siendo un problema realizar un gesto tan simple y cotidiano como abrir una ventana, ya que los sistemas de apertura se encuentran a alturas no accesibles en cuatro de los cinco casos que poseen ventanas en el itinerario accesible. Así que por ese motivo de peso, y a pesar de la tipología de las ventanas utilizadas que sí lo son, hemos de concluir que las ventanas situadas en el itinerario accesible de los hoteles visitados no son accesibles pese a que la media de dicho apartado sea favorable como se indica en la gráfica.

En términos generales este apartado es accesible en el 79,29% de los casos estudiados. Por lo tanto concluimos que la circulación horizontal de los hoteles visitados son accesibles y proponemos la inclusión de bandas guía, la creación de recorridos en solerías, mejoras en los pavimentos y la readaptación de las alturas de las ventanas con el fin de hacer los mecanismos de apertura y cierre accesibles, lo cual mejoraría sin duda alguna la accesibilidad turística en este punto que estamos estudiando.

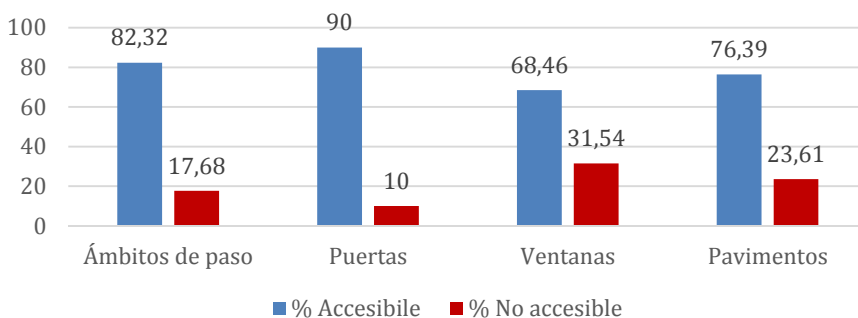


Figura 5. Grado de accesibilidad en circulación horizontal.

### 6.5. Zonas de estancias

Las zonas de estancias son aquellas en las que se encuentran las salas polivalentes, las habitaciones adaptadas y los espacios de trabajo, como son la oficina, recepción, tienda, despacho y cocina.

Los hoteles de mayor superficie son los que poseen salas de uso polivalente. Ninguna de ellas posee espacios reservados permanentes para personas con discapacidad, ya que no poseen mobiliario fijo debido a sus usos múltiples. Todas son accesibles, su señalización es correcta, la megafonía está bien distribuida, y posee sencillo reconocimiento espacial, aunque como decíamos en el punto anterior carecen de bandas guías de orientación.

En líneas generales, las habitaciones adaptadas son aptas para el uso por personas con discapacidad, no obstante me llama la atención como ninguna de ellas posee puntos de alarma para el uso en caso de emergencia, además los teléfonos no están preparados para el uso por parte de estos clientes.

Durante las visitas me percaté de que los baños poseen dos cerraduras, una desbloqueables desde fuera (cumple la normativa) y otra con un cerrojo manual, la cual imposibilita al acceso interior de los aseos en caso de emergencia.

En uno de los hoteles visitados, el ancho de la ducha era insuficiente para poder

manejarse con soltura con una silla de ruedas dentro de la misma.

Pese no haber podido visitar ninguna tienda, el resto de espacios de trabajo son accesibles tanto para clientes como para trabajadores. Es cierto que se repite el problema ya comentado en recepción sobre los mostradores. En algunos casos los espacios de giro son insuficientes y algunas encimeras de las cocinas no poseen el espacio inferior bajo la encimera.

En términos generales este apartado es accesible en el 87,29% de los casos estudiados.

Por lo tanto concluimos que la accesibilidad de las zonas de estancia de los hoteles visitados son accesibles y proponemos con el fin de la mejora de la accesibilidad turística en este punto, la colocación de bandas guías de orientación en las salas de usos polivalentes; puntos de alarma y teléfonos adaptados para el uso en caso de emergencia en las habitaciones adaptadas, así como la retirada de los cerrojos manuales y la corrección del ancho de ducha comentado anteriormente o la utilización de un medio alternativo que la haga accesible; la eliminación de mobiliario en zonas de paso con el fin de ampliar el espacio de giro en recepción, oficina y despacho, además de la creación de espacios inferiores bajo las encimeras de las cocinas que no cuentan con ello.

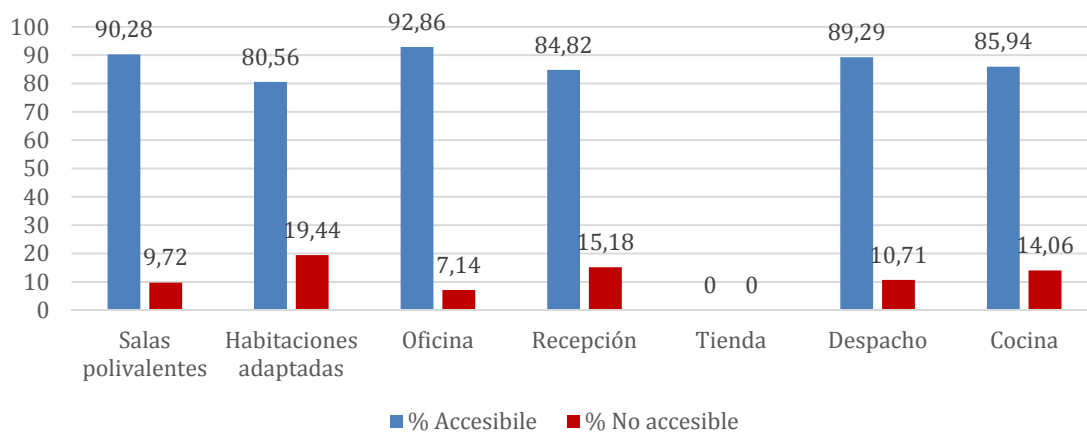


Figura 6. Grado de accesibilidad en zonas de estancias.

## 6.6. Establecimientos hosteleros

En este apartado estudiaremos los restaurantes, cafeterías y bares de los hoteles visitados.

Lo más destacable es la carencia de puntos de atención accesibles en los tres establecimientos. En algunos casos se contempla con demasiada ocupación de espacios pero no de forma habitual.

En términos generales este apartado es accesible en el 91,71% de los casos estudiados. Por lo tanto concluimos que los establecimientos hosteleros de los hoteles visitados son accesibles y proponemos una adaptación de los puntos de atención con el fin de poder acceder al mismo todo tipo de clientes, así como cuidar la ocupación de espacios lo cual mejorará de la accesibilidad en este punto.

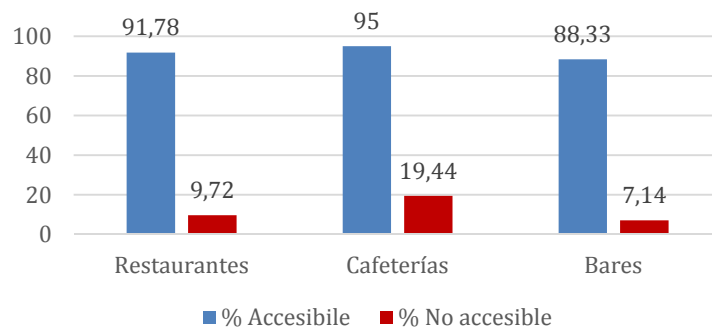


Figura 7. Grado de accesibilidad en establecimientos hosteleros.

## 6.7. Instalaciones

Los aseos, los vestuarios de los spas, las instalaciones deportivas y piscinas, son las distintas instalaciones estudiadas. Vemos una gran concienciación por parte de los propietarios en la necesidad de contar con aseos adaptados ya que la gran mayoría cumplen la normativa vigente. Los hoteles visitados carecían de spas e instalaciones deportivas. En el apartado de piscinas, lo más destacado es la ausencia de andén perimetral que cumpla la normativa y las medidas de seguridad del mismo. Resulta extraño que ninguno de los vasos recreativos visitados sea accesibles, ya que ninguno utiliza medios alternativos para el acceso de personas discapacitadas. En general los vasos accesibles son los de chapoteo, que poseen menor altura

que salvar y lo hacen mediante rampas. Es destacable que la información de las profundidades máximas y mínimas se haga o en la parte superior (en el andén) o en la pared de la piscina, nunca en los dos sitios como indica la normativa.

En términos generales, este apartado es accesible en el 70,93% de los casos estudiados. Por lo tanto concluimos que las instalaciones de los hoteles visitados son accesibles y proponemos un incremento como mejora de la accesibilidad la creación de un andén perimetral acorde a la normativa vigente en piscinas, así como hacer los vasos recreativos accesibles mediante medios mecánicos y situar correctamente la información de las profundidades máximas y mínimas.

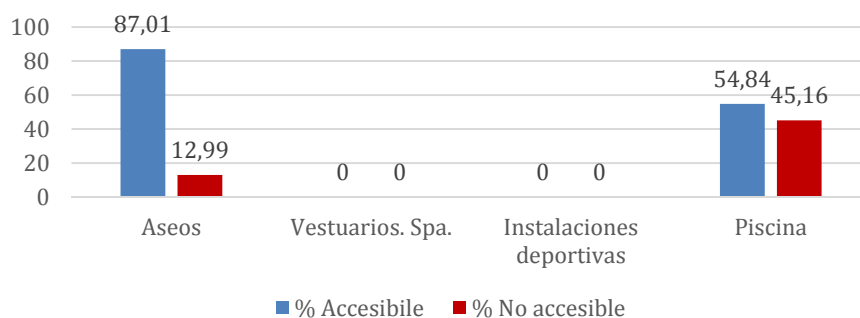


Figura 8. Grado de accesibilidad en instalaciones.

### 6.8. Iluminación

El estudio del deslumbramiento y el contraste nos acercará a conocer el estado de la iluminación de los hoteles visitados.

Lo más destacable es no uso de texturas para destacar, pero sí se realiza mediante colores.

En términos generales este apartado es accesible en el 87,04% de los casos estudiados. Por lo tanto concluimos que la iluminación de los hoteles visitados es accesibles y proponemos la utilización de texturas con el fin de la mejora del contraste, y así, la accesibilidad turística en este punto.

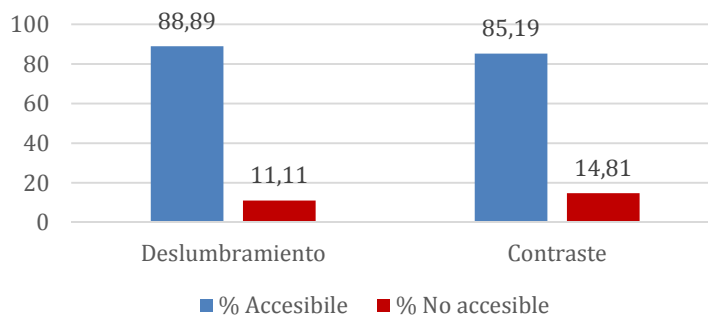


Figura 9. Grado de accesibilidad en iluminación.

### 6.9. Señalización

El apartado de señalización se compone de señales visuales, sonoras, táctiles, situación de teléfonos públicos, paneles y puntos de información, y franjas guía.

Los hoteles carecen de señalización en zonas accesibles. Tampoco cuentan con transformadores de señales orales a escritas, ni garantizan que la megafonía esté acondicionada a bucles magnéticos o similares.

La señalización táctil en los hoteles visitados no está implantada, sólo un hotel tiene cartelería y números de habitaciones en altorrelieve.

Cada vez es menos común encontrar teléfonos públicos en los hoteles, los visitados nos cumplen las condiciones de accesibilidad suficientes. Por último, no se

han observado durante las visitas franjas guías táctiles como comentábamos en el apartado anterior.

En términos generales este apartado es accesible en el 58,95% de los casos estudiados.

Por lo tanto concluimos que la señalización de los hoteles visitados es accesibles y proponemos con el fin de la mejora de la accesibilidad turística en este punto la señalización de zonas accesibles, la implantación de transformadores de señales orales a escritas, una megafonía esté acondicionada a bucles magnéticos o similares, señalización táctil y en altorrelieve en todos los puntos de interés de los hoteles; y como decíamos en el apartado anterior, la colocación de franjas guías táctiles.

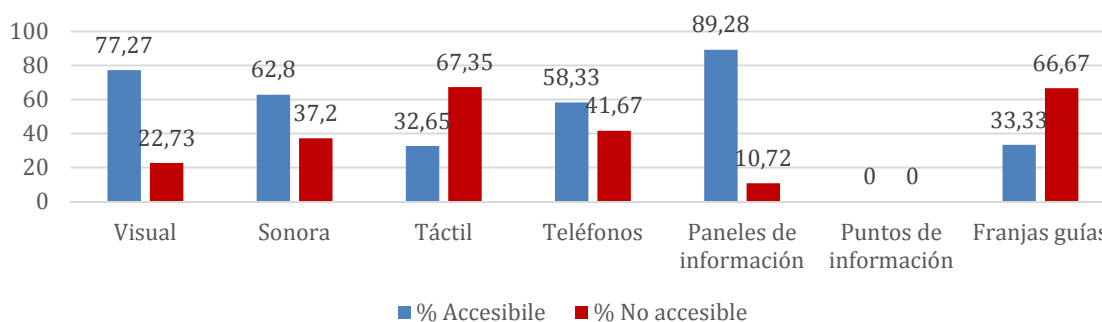


Figura 10. Grado de accesibilidad en señalización.

### 6.10. Sistemas de alarma y evacuación

Por último, y tras darnos cuenta que la normativa de seguridad en caso de incendio está muy implantada en los hoteles sexitanos pasamos a estudiar los sistemas de alarma y la evacuación en caso de incendio.

Los avisadores de alarma no son accesibles debido a que su altura no se encuentra en la horquilla de accesibilidad para personas

en sillas de ruedas.

En términos generales este apartado es accesible en el 83,26% de los casos estudiados.

Por lo tanto concluimos que los sistemas de alarma y evacuación de los hoteles visitados son accesibles y proponemos una reducción de la altura de los avisadores de alarma con el fin de la mejora de la accesibilidad por parte de las personas en silla de ruedas.

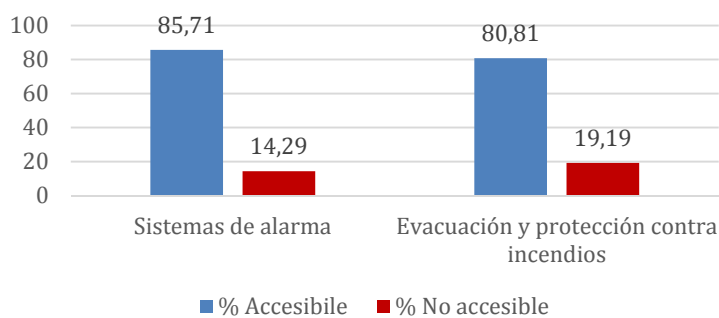


Figura 11. Grado de accesibilidad en alarma y evacuación.

### 6.11. Conclusiones finales

Finalizando con el apartado anterior, en primer lugar nos ocuparemos de comparar

los diferentes emplazamientos para concluir cuales son los más o los menos accesibles.

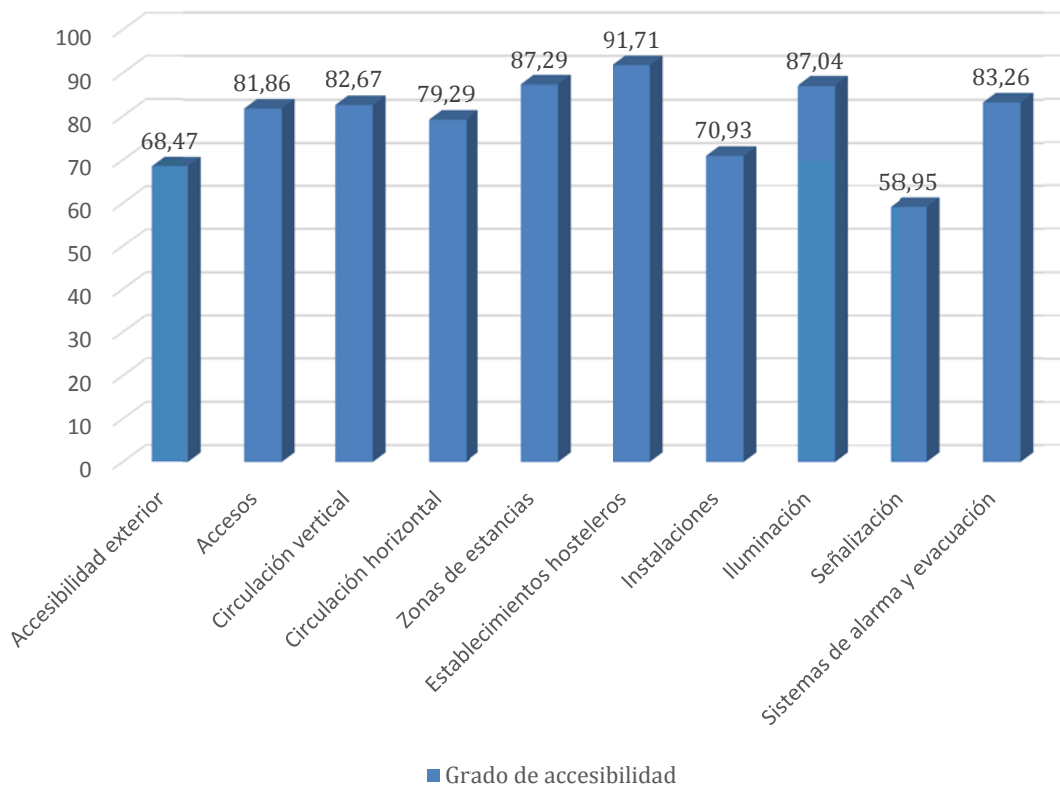


Figura 12. % grado de accesibilidad.

Contemplando los resultados obtenidos, concluimos que los hoteles evaluados son más accesibles en los establecimientos hosteleros con un 91,71 % de grado de accesibilidad. Por el contrario, la señalización es el punto evaluado menos accesible con un grado del 58,95%.

No obstante todos los puntos de los hoteles evaluados son accesibles desde un punto de vista general, en el que evalúan los hoteles en mismas condiciones. A continuación procedemos a obtener las conclusiones resultadas de estudiar los hoteles individualmente y por su categoría.

Llegados a este apartado, hemos de decir que los hoteles de menos estrellas han sido más hospitalarios al permitir por realizar las visitas que los de mayor categoría.

Pues los hoteles que no las permitieron fueron uno de una estrella, dos de tres estrellas y siete de cuatro estrellas. Pese a esto, nuestra muestra nos indica el 47,37% de los hoteles sexitanos que en un principio teníamos previsto ver, por lo tanto, aunque nuestra muestra no es significativa, los resultados nos darán una idea en líneas generales del grado de accesibilidad de los hoteles de esta localidad de la costa tropical.

A continuación vamos a estudiar el grado de accesibilidad de cada uno de los hoteles visitados, lo cual nos otorgará el conocimiento de saber cuáles son los hoteles más y menos accesibles. Habiendo obtenido la media del grado de accesibilidad sabremos cuantos se encuentran por encima de esta.

GRADO DE ACCESIBILIDAD DE CADA HOTEL					
Nº	Nombre	Grupo/ categoría	Cumple	No cumple	%
2	Toboso Almuñécar	Hotel- 3 estrellas ***	289	227	56,01
4	Victoria Centro	Hotel- 1 estrella *	175	178	49,58
12	Victoria Playa	Hotel- 4 estrellas ****	354	200	63,90
14	Arrayanes Playa	Hotel- 3 estrellas ***	259	158	62,11
15	Casablanca	Hotel- 2 estrellas **	209	473	37,13
16	Carmen Almuñécar	Hotel- 2 estrellas **	313	191	62,10
17	La Tartana	Hotel- 1 estrella *	132	154	46,15
18	Helios Costa Tropical	Hotel- 3 estrellas ***	350	151	69,86
19	Playa de San Cristóbal	Hotel- 1 estrella *	123	257	32,36
Media					53,24

Tabla 7. Grado de accesibilidad de los hoteles según su categoría.

Tras obtener los resultados anteriores, vemos como la gran mayoría de hoteles visitados son accesibles. El que posee mayor grado de accesibilidad es el hotel Helios Costa Tropical, y el de menor, el hotel Playa de San Cristóbal.

Tras realizar una evaluación de datos concluimos que cinco de los nueve hoteles visitados se encuentran por encima de la

media de la accesibilidad obtenida. Si lo estudiamos con un valor de accesibilidad medio del 50% e incluyendo una horquilla de resultados válida de +5%, en este caso serían siete los hoteles accesibles, dejando en dos los que no lo serían de una manera suficiente. No obstante, estos hoteles poseen cualidades accesibles por encima del 30% de los puntos evaluados.

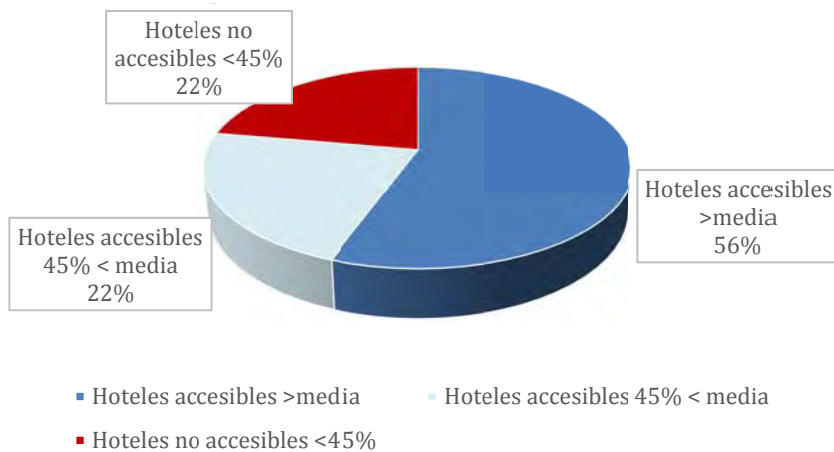


Figura 13. % de hoteles accesibles.

Como no podemos decir si existe una proporcionalidad entre la categoría de los hoteles y su grado de accesibilidad,

realizando el estudio de este modo, a continuación vamos a pasar a estudiarlos reagrupándolos según su categoría.

GRADO DE ACCESIBILIDAD DE LOS HOTELES SEGÚN SU CATEGORÍA		
Grupo/ categoría	Nº de muestras	%
Hoteles de 1 estrella *	3	42,70
Hoteles de 2 estrellas **	2	62,10
Hoteles de 3 estrellas ***	3	62,66
Hoteles de 4 estrellas ****	1	63,90

Tabla 8. Grado de accesibilidad de los hoteles según su categoría.

Estudiando el grado de accesibilidad de los hoteles según su grupo o categoría, los hoteles más accesibles son los de cuatro estrellas, ya que en nuestra muestra contamos con uno de esa categoría que es el hotel Victoria Playa.

cuyas medias se encuentran en una horquilla de 1,80 puntos.

En este aspecto, se encuentran muy parejos en el porcentaje de dicho grado los hoteles de dos, tres y cuatro estrellas,

Por el contrario, en un escalón inferior se encuentran los hoteles de una estrella, para los cuales su cuarenta y dos con setenta por ciento es insuficiente para decir que los hoteles de una estrella visitados son accesibles.

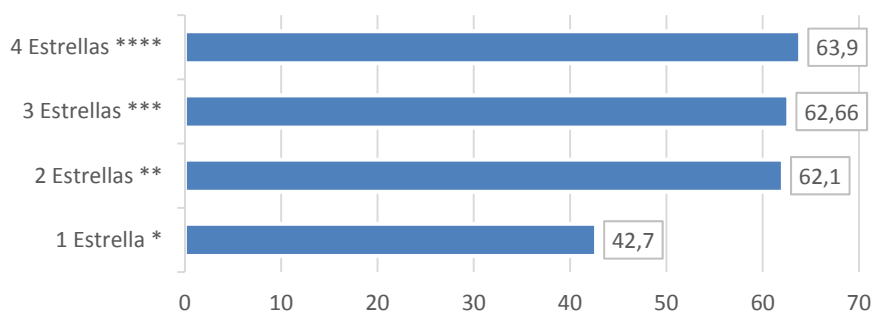


Figura 14. % de categorías accesibles.



Tras el estudio de estos datos, y en este caso, obtenemos que en los hoteles visitados existe una ley directamente proporcional, según la categoría de los hoteles y su grado de accesibilidad, pues cuantas más estrellas tiene el hotel posee un mayor grado de accesibilidad, siempre hablando como grupo de hoteles por categoría.

Por último, veremos las distintas conclusiones a las que hemos podido llegar con la encuesta realizada. En esta

ocasión, como se ha dicho, valoraremos el factor humano-profesional entorno a la accesibilidad. Dicha encuesta se realizó a once trabajadores de los nueve hoteles visitados, especialmente a personas con trato directo con clientes, y ejecutivos de los mismos.

En primer lugar, el dato que más llama la atención es el desconocimiento por parte de los encuestados sobre qué colectivos son turistas con discapacidad.

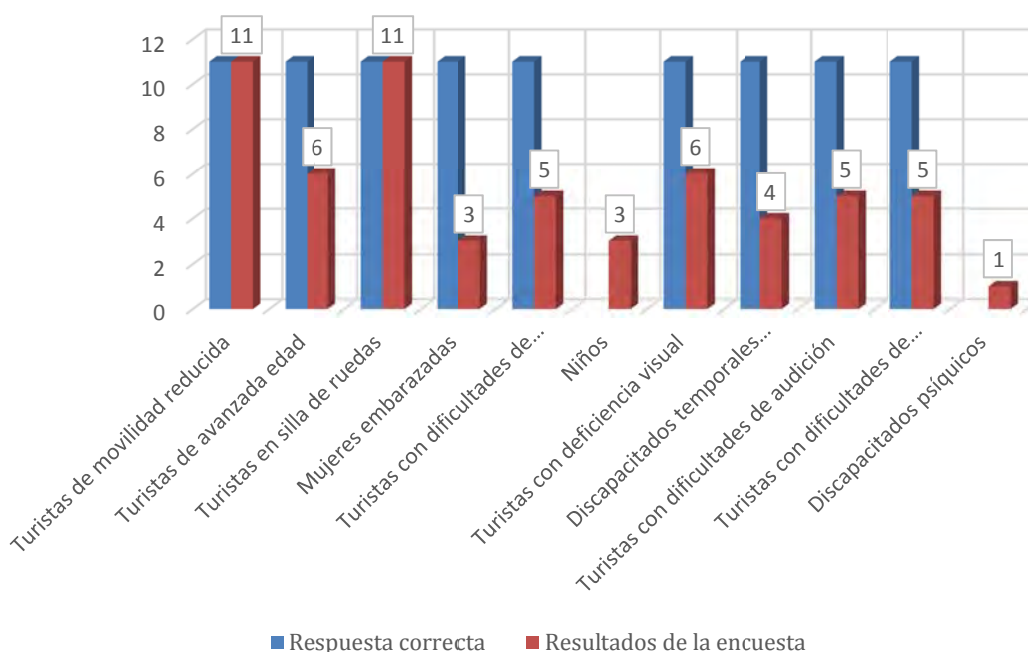


Figura 15. Colectivos dentro del concepto de accesibilidad turística.

Cómo hablábamos en el apartado de análisis, llama la atención la no selección de los turistas con problemas comprensivos, visuales y auditivos como personas con discapacidad, así como una incorrecta identificación de las personas con movilidad reducida. Además observamos cómo en tan sólo dos ocasiones, los resultados obtenidos son acordes con la realidad, por lo cual llegar a la conclusión anteriormente citada es sencillo.

Creemos que pese a los datos que nos dan la OMT y la OMS, no son suficientes para la concienciación por parte de los inversores en materia de accesibilidad, ya que a lo largo del año según los

encuestados, suponen menos del 20% de los clientes de un hotel. Sí es cierto que el trabajo realizado por dichas asociaciones y administraciones públicas, crean un sentimiento de preocupación en nuestros encuestados los cuales muestran un especial interés en la materia a estudiar. Pese a esto, algunos de los encuestados reconocen no poseer suficiente información en esta materia, y la gran mayoría no han recibido formación ni información alguna en la misma.

Tan sólo el 54,54% de los encuestados reconoce conocer la normativa vigente que afecta a la accesibilidad en el sector turístico. El 27,27% no conocía lo que es un itinerario accesible; cinco

de los encuestados dicen que todas las instalaciones de su hotel no están conectadas por dicho itinerario accesible. Por otro lado la gran mayoría piensa que las distintas dependencias poseen un grado de accesibilidad medio o alto, lo cual, es coherente con los resultados obtenidos en la parte de análisis constructivo.

En conclusión, respecto al grado de accesibilidad, a las posibles mejoras a ejecutar y a los plazos de ejecución de los mismos, somos críticos, conocemos nuestros fallos, pero no sabemos realmente como atajarlos y darle una solución. Pensamos que es así porque según avanzábamos aparecían nuevos puntos a reformar, y comparando los datos del estado de necesidad con los de la urgencia no concuerdan la gran mayoría.

La mayoría de los encuestados declaran que la accesibilidad es un factor clave a la hora de elegir como destino un hotel de Almuñécar o La Herradura, pero realmente con el resto de respuestas vemos que las personas que están en contacto directo con ellos no están lo suficientemente preparados como para hacerlo un factor de suma importancia. De hecho, en una de las preguntas realizadas, la accesibilidad se encuentra en sexto lugar como factor clave obteniendo tan sólo cuatro votos por parte de los encuestados.

Respecto a las acciones que ellos ejecutarían, la mayoría se decantan por campañas de concienciación y la realización de estudios de accesibilidad en el sector turístico. En cierta medida estoy de acuerdo con este último término, pues durante mis vistas a los distintos hoteles he visto cómo se ha disparado la curiosidad en la materia de accesibilidad de las personas que me han acompañado durante las mismas.

En líneas generales, la encuesta nos ha proporcionado tantos datos respecto a accesibilidad como los obtenidos de las comprobaciones durante las visitas. Aún queda un largo y duro camino por delante, en el que la primera apuesta debería de

ser la formación a nuestros trabajadores, y proporcionarles una información continua al respecto, lo cual haría que el factor humano se viese totalmente reforzado en términos de accesibilidad.

Por último, una pequeña reflexión personal. Este trabajo me ha ayudado a concienciarme con un problema que más de un 15% de la población mundial sufre en su día a día. Desde de una profesión como la nuestra, tenemos en nuestras manos facilitar su accesibilidad a cualquier edificio, pero además como seres humanos, tenemos la obligación de ayudarles a que así sea.

Dejemos de poner muros al que más le cuesta escalarlos; dejemos de poner trampas al que no puede verlas, ni oír nuestros avisos; dejemos de complicarle la vida al que más le cuesta comprenderla; en definitiva, trabajemos para crear para todos un mundo más fácil y accesible.

## 7. Bibliografía.

Para la redacción del presente trabajo fin de grado se ha consultado las siguientes fuentes bibliográficas:

- Accesibilidad global. (24 de Mayo de 2011). Obtenido de consultoría en accesibilidad: <http://www.accesibilidadglobal.com/2011/05/itinerarios-accesibles.html>
- AENOR. (2012). UNE 21.542 de accesibilidad del entorno construido. Madrid: AENOR.
- BOJA núm 219, 10 de Noviembre de 2009. (2009). Documento técnico sobre el decreto andaluz de accesibilidad. DECRETO 293 / 2009, DE 7 DE JULIO. Sevilla: Junta de Andalucía.
- BOJA núm 36, de 25 de Marzo de 1999. (1999). Decreto 23/1999, de 23 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento Sanitario de las Piscinas de Uso Colectivo. Sevilla: Junta de Andalucía.
- BOJA núm.42, 2 de marzo de 2004. (2004). Decreto 47/2004, de 10 de

febrero, de Establecimientos Hoteleros. Texto consolidado. Sevilla: Junta de Andalucía.

- Código Técnico de la Edificación. (2010). Documento básico de seguridad en caso de incendio.
- Código Técnico de la Edificación. (2010). Documentos básicos de seguridad de utilización y accesibilidad .
- Consejería de turismo y deporte. (2017). Listado de establecimientos del registro de turismo de Andalucía. Almuñécar: Junta de Andalucía.
- Conserjería de igualdad y políticas sociales. (s.f.). Conserjería de igualdad y políticas sociales. Obtenido de <http://www.juntadeandalucia.es/organismos/igualdadypolicassociales/areas/discapacidad/accesibilidad.html>
- Excmo. Ayuntamiento de Almuñécar . (s.f.). Turismo Almuñécar. Obtenido de <http://www.turismoalmunecar.es/>
- Organización Mundial de la Salud. (2017). OMS. Obtenido de <http://www.who.int/es/>
- Organización Mundial del Turismo (OMT). (2014). Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos. Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos, 4-5, 7-11, 14.
- Organización Mundial del Turismo (OMT). (2016). Buenas prácticas en la cadena de valor del turismo accesible. Día Mundial del Turismo, 2016 «Turismo para todos: promover la accesibilidad universal», 4.
- Organización Mundial del Turismo. (s.f.). Organización Mundial del Turismo. Obtenido de <http://www2.unwto.org/es>
- Secretaría de Estado de Turismo y Comercio. (s.f.). Decálogo de buenas prácticas en accesibilidad Turística. Ministerio de Industria, Turismo y Comercio.