



7 de marzo 2018



PROFESIONALES:

Lina Soler i Quilis (Técnico de Comunicación en COCEMFECV)

José Manuel Romero (Gerente en Ocio y Turismo accesible)

Juan José Cestero Rico (Director de Recursos Humanos en ILUNION Hotels)

1- ¿Qué beneficios aporta el turismo inclusivo a la sociedad?

El turismo inclusivo se considera un derecho desde después de la segunda guerra mundial. El turismo inclusivo contribuye a la educación no formal para las personas con discapacidad, al ocio y al tiempo libre de estas personas, a la normalización y visibilización de sus necesidades. En el caso del sector en general, el turismo inclusivo puede contribuir a la desestacionalización puesto que en ocasiones las personas tienen disponibilidad de viajar en cualquier época del año. También abre el mercado a un tipo de consumidor que va en aumento.

2- ¿Existe algún tipo de financiación por parte del Estado para la adaptación de las instalaciones hoteleras o de las empresas?

En la mayoría de los casos no suele haber muchas ayudas, sino que es el propio hotel quien se hace cargo de todos los gastos a llevar a cabo. Lina Soler, representante de **COCEMFE**, comenta que sí que existen ayudas por parte de la Generalitat para la adaptación de las localidades. Sin embargo, normalmente no hay ayudas, hay que afrontar unos gastos de reforma importantes. No suele haber muchas ayudas para eso. En el caso de la Comunidad Valenciana sí que existen ayudas para los ayuntamientos, para que puedan hacer accesibles sus recursos.

3- ¿Para empresas como ILUNION se prioriza a las personas con discapacidad?

Sí, ya que en el resto del mercado no se les suele dar esa oportunidad y nosotros se la ofrecemos. Tampoco cogemos a gente que no cumpla el perfil. También hay mucha gente trabajando sin discapacidad y puestos para ellos, lo importante es que tengan una mentalidad abierta y conozca nuestro compromiso y nuestros valores.

4- ¿Promovéis muchas rutas de turismo activo? ¿Hay mucha demanda entre las personas con discapacidad?

José Manuel Romero opina que sí que hay demanda, pero actualmente el perfil de viajero que disponemos en la agencia online **Ocio y Turismo accesible** es de aproximadamente 60 años, por lo que están más interesados en gastronomía, enología, turismo cultural, etc. Aunque también hay demanda para algún tipo de turismo activo como volar en globo, hacer kayak...

5- ¿Antes de realizar un paquete y recomendarlo, probáis todo lo que se ofrece?

Sí, si podemos vamos nosotros mismos y lo comprobamos, pero si no, nos aseguramos.

6- ¿En ILUNION qué problemas se encuentran a la hora de trabajar con gente con discapacidad, aparte de la accesibilidad?

Existen muchas adaptaciones dependiendo del tipo de discapacidad que se trate, a la vez que se intenta diseñar las instalaciones para que estén preparadas para todo tipo de discapacidad. Estas instalaciones están preparadas tanto para personas con discapacidad como para personas sin ella. La discapacidad es muy heterogénea y particular de cada persona, por tanto, es muy complejo poder diseñar la accesibilidad de un recurso turístico. Hay un gran problema, sobre todo en relación al alto coste que supone la adaptación de un lugar y por otro lado es un problema de actitud, cuando existe gente que no llega a entender el por qué es necesario llevar a cabo dicha adaptación.

7- ¿Cuál es el público objetivo de los hoteles?

El público objetivo es todo el mundo, ya que se trata que sea inclusivo, es decir, que sea capaz de que vengan personas con discapacidad, pero sin dejar de lado al resto de personas sin discapacidad. Al fin y al cabo, cualquier persona puede que, a lo largo de nuestra vida, puede sufrir algún tipo de discapacidad y es por ello que es importante también estos hoteles.

8- ¿Es España uno de los países en lo que el turismo inclusivo va en aumento y se está trabajando por parte del Estado para ello?

Sí, España puede considerarse como un país puntero en cuanto a este tipo turismo, y aunque queda mucho que hacer, está avanzando mucho. Destaca sobre todo la idea de turismo rural inclusivo, que cuesta más su visibilidad, pero se está llevando a cabo una gran labor para seguir creciendo.

9- ¿Se les exige a los monumentos o recursos más importantes mayor accesibilidad?

Sí, en nuestra empresa **ILUNION Hotels** por ejemplo, organizamos una ruta por el Camino de Santiago y hay que tener en cuenta y pedir permiso a los determinados organismos públicos para poder llevar a cabo la ruta con personas con discapacidad o movilidad reducida.

10- ¿Es más caro el viaje para el público discapacitado?

Los hoteles adaptados suelen ser más caros. Los hoteles en ILUNION son de 3 o 4 estrellas y con el mismo precio que los que no están adaptados. Por lo general, los gastos de una familia con discapacidad suelen ser bastante mayores. Existen problemas por ejemplo a la hora de comprar billetes de vuelos o a la hora de ir a algún teatro

11- ¿Qué problemas se plantean a la hora de adaptar recursos para personas con movilidad reducida?

En ILUNION todo está adaptado y no es solo para personas con discapacidad reducida sino para muchos tipos de discapacidad. No solo hay que tener en cuenta la silla de ruedas, hay muchos más tipos de discapacidad (física, orgánica, visual, intelectual, discapacidad múltiple...). A la hora de adaptar un recurso, hay que tener muy en cuenta que tipos de discapacidad se quiere cubrir. Es complejo hacer accesible un recurso, pero no imposible. A parte de las barreras físicas nos encontramos con barreras económicas y personas que no acaban de entender porque es necesario este tipo de adaptación. La discapacidad se trata de un fenómeno social y hay que plantear una muy buena estrategia para cubrir toda la heterogeneidad.

12- ¿Cuál es el público objetivo en ILUNION? ¿Se organizan conferencias para la sensibilización sobre la discapacidad?

El público objetivo es cualquiera. No solo nos dirigimos a gente discapacitada, se trata de turismo inclusivo, es decir, que cualquiera pueda ir aun teniendo algún tipo de discapacidad. Realizamos un montón de acciones, como la spartan race dónde el objetivo es llegar todos y otro tipo de obras de acción social.

13- ¿Encontráis muchas dificultades en España a la hora de trabajar con turismo inclusivo?

España está más avanzada de lo que parece, en tema de hoteles, bodegas, etc. se está avanzando mucho, aunque también hay mucho que hacer. Por ejemplo, no se habla de turismo rural pero ya empieza a haber acciones por parte de ayuntamientos.

España tiene un plan de turismo accesible y en concreto en la Comunidad Valenciana existe una estrategia para el turismo inclusivo y que la CV ha sido pionera en los puntos de playa accesible, fue una de las primeras cosas que se hizo. El patrimonio cultural sigue siendo un reto.

14- ¿Se les exige a los recursos más importantes mayor accesibilidad? ¿Y a la hora de realizar rutas?

A la hora de realizar rutas se ha de comprobar que toda la ruta es viable, hay que estudiarlas muchos y a veces pedir permisos para pasar por rutas alternativas o pedir si pueden realizar algunos arreglos. En las zonas rurales hay mucha dificultad para encontrar rutas. Pero actualmente, con las rutas que se han podido realizar, también se han podido implicar muchas empresas como restaurantes que se han comprometido. En cuanto al patrimonio, las intervenciones son muy complicadas debido a la conservación.

15- ¿Cuáles son los requisitos para ser declarado un hotel accesible?

Un auditor de Aenor va al hotel y analiza todo. Uno de los puntos que miran es la formación de las personas en cómo comportarse con las personas con discapacidad, pero hay muchísimas medidas. Al final son ellos los que deciden.

16- ¿Qué valores han de tener en cuenta los estudiantes para trabajar por ejemplo en ILUNION?

Primero hay que salir bien formado, y luego ya se os formará e iréis adquiriendo unos valores concretos. Lo más destacado es tener empatía, sentido común, amabilidad, una sonrisa todo el día y estar pendiente del cliente. Sobre todo necesitas ponerte en lugar del otro. Se pretende que el trabajador esté preparado para llevar a cabo una especial atención. Hay que ser profesional pero además con un valor añadido.

17- ¿Pensáis que es necesario realizar voluntariados relacionándose con personas con discapacidad para darte realmente cuenta de lo que significa?

Sí, al final las personas que conocen a gente con discapacidad son mucho más sensibles con el tema que otras que no las han conocido.

También es necesario formarse por lo heterogénea que es la discapacidad, sería necesario aplicar la formación a todos los ámbitos.

Es necesaria una colaboración entre la administración pública y ONG's para dar mayor visibilidad a este tipo de turismo que no es muy conocido y el fomento de adaptación de RRHH.

Otras Preguntas:

¿Qué diferencia principal o más característica entre un hotel normal y un hotel de la cadena ILUNION?

¿Organizáis también excursiones con colegios de niños con discapacidad?

¿Colaboráis con otras empresas de turismo activo inclusivo?

¿Crees que este nicho de mercado es bueno para seguir desarrollando en un futuro?

¿Al ser la ONCE el mayor accionista de **ILUNION Hotels**, sabiendo los riesgos que esto conlleva, tienen ustedes planes de expansión al extranjero?

¿Cómo es organizar un viaje para personas con algún tipo de discapacidad (sobre todo en avión)?

¿Es uno de los objetivos principales de la empresa convertir cada uno de los hoteles de la cadena como un centro especial de empleo?

¿Cómo se llega a ser técnico para ayudar a esas personas discapacitadas que trabajan en un hotel? Tiene que tener experiencia en el sector al igual que con personas de este tipo.

¿Porque crees que el resto de hoteles del sector no suelen contratar a gente con discapacidad?

¿Cuáles son las principales discapacidades a las cuales se enfoca mayormente los recursos y productos turísticos?