

ILUNION HOTELS: ACCESIBILIDAD COMO RESPONSABILIDAD SOCIAL

Cecilia García Muñoz Aparicio¹

Resumen:

La responsabilidad social es una parte importante en el desempeño de las organizaciones, y en el crecimiento del ramo hotelero ha ido cobrando cada vez mayor importancia debido a que, a los turistas les interesa conocer si los hoteles en los que se van a hospedar realizan acciones responsables como la preservación del medio ambiente y el compromiso con la sociedad. Ilunion Hotels es una cadena hotelera española que inicia hace 33 años, en la cual más del 40% de empleados posee alguna discapacidad. El objetivo de la investigación es analizar la inclusión y accesibilidad de esta organización, características que la hacen única como modelo de negocio tanto para los turistas como los empleados. Se realizó un estudio de caso a través de una metodología de tipo documental descriptivo. Los resultados manifiestan que esta organización practica un turismo accesible a través de buenas prácticas.

Palabras Clave: Accesibilidad, responsabilidad social y turismo accesible.

ILUNION HOTELS: ACCESSIBILITY AS A SOCIAL RESPONSIBILITY

Abstract:

Social responsibility is an important part of the performance of organizations, and in the growth of the hotel industry, it has been gaining increasing importance because tourists are interested in knowing if the hotels in which they are going to stay carry out actions responsible as the preservation of the environment and commitment to society. Ilunion Hotels is a Spanish hotel chain that started 33 years ago, in which more than 40% of employees have a disability. The objective of the research is to analyze the inclusion and accessibility of this organization, characteristics that make it unique as a business model for both tourists and employees. A case study was carried out through a descriptive documentary methodology. The results show that this organization practices accessible tourism through good practices.

Keywords: Inclusión, responsabilidad social y turismo accesible.

¹ Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. flamingos1999@hotmail.com

1. INTRODUCCIÓN

Las organizaciones dedicadas al turismo se caracterizan por atender y proporcionar servicios a los turistas, como: transporte, hospedaje, asistencia, traslados y todo tipo de actividades de esparcimiento. El objetivo de este artículo es analizar la inclusión y accesibilidad en Ilunion Hotels, como parte de la responsabilidad social características que los hace únicos, debido a que aproximadamente 1000 millones de personas o un 15% de la población ha sufrido algún tipo de discapacidad, y la duración de la discapacidad es más grande en los países en desarrollo; una quinta parte de la población total está afectada por alguna discapacidad ya sea por salud y/o economía, mientras que la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible afirma que la discapacidad no es motivo para quitar el acceso y ejercicio de derechos a programas de desarrollo a personas que la sufren (Banco Mundial, 2021).

Se contestará a un supuesto como si las organizaciones turísticas se adecuan a la accesibilidad tendrán un turismo accesible e incluyente.

1.1 Discapacidad

La discapacidad incluye deficiencias físicas, mentales, intelectuales y sensoriales como como ceguera, sordera, deterioro de la movilidad y deficiencias en el desarrollo, aunque también se consideran los adultos mayores, personas con obesidad, mujeres en gestación, personas que viajan con bebés o niños pequeños (Sánchez, Loarte, y Caisachana, 2020; Cruz, Bello, Enríquez y Mondragón, 2019). Aunque en ocasiones es la misma persona, la que impide su desarrollo con barreras mentales que se autoimpone.

El Modelo social de discapacidad posee las siguientes características de una persona con capacidades diferentes: el cuerpo y su funcionamiento, entorno familiar y la manera en que éste afecta a la persona y por último el medio, el cual constituye las barreras o la eliminación de éstas para desarrollarse. Su finalidad es que el discapacitado viva mejor con una vida estructura por muchos años, y se busca a través de este modelo, que exista la accesibilidad, eliminando actitudes, comportamientos, políticas, autoestima no deseadas (Universidad de Oriente, 2022; Garay y Carhuancho, 2019; Maldonado, 2013).

Para el Modelo rehabilitador o médico, la discapacidad es un padecimiento físico que hace que una persona esté impedida para realizar algunas acciones, pero que en algunas ocasiones si es tratada, se desempeña mejor, o es lo que socialmente se valora y las barreras son de la mente tanto para quien posee la discapacidad como para el que la percibe, mientras que el Modelo de diversidad funcional afirma que una persona discapacitada actúa o se desempeña de forma diferente, incluso mejor que las que no la poseen (Garay y Carhuancho, 2019).

1.2 Accesibilidad

La accesibilidad permite ejercer el derecho de una vida autónoma a personas con difícil movilidad suprimiendo barreras para ejercer autonomía, desarrollar actividades sin restricciones en el ámbito físico, urbano, arquitectónico con las mismas oportunidades de cualquier persona, no es solamente un requerimiento para las personas discapacitadas, sino se convierte en una ventaja para todos (Sánchez, Loarte y Caisachana, 2020; Blogna, 2018).

1.3 Inclusión

La inclusión social surge a inicios de los años setenta como una respuesta a la exclusión en tiempos de minorías con afinidades culturales y religiosas, posteriormente el término se utilizó para dejar de un lado a personas con capacidades diferentes que al paso del tiempo se fueron aceptando socialmente (Garay y Carhuancho, 2019).

Son acciones dirigidas a cambiar sistemas en las organizaciones de todo tipo como educativas, gubernamentales, privadas, adaptadas a personas con características diferentes ya sea con alguna discapacidad o desventaja personal o social (Hernández-Muñoz, Pérez-Villablanca, Contreras-Seguel, & Matus-Betancourt, 2021).

1.4 Turismo Accessible

Con relación a la accesibilidad, los servicios dentro del sector turístico son ineficientes con carencia de políticas públicas, lo cual incide en turistas con capacidades diferentes, impidiendo que gocen de viajes y esparcimientos en su tiempo libre, limitando un derecho humano universal y esto se debe a la infraestructura de lugares como hoteles, restaurantes, rutas, centros culturales y demás (Matamoros, Tejeida y Morales, 2019).

Para una persona con discapacidad no debe existir ningún obstáculo que le impida realizar traslados y gozar vacaciones, así como trabajar dentro del sector turístico. España posee legislación que obliga a los hoteles a poseer cierto número de cuartos accesibles, modificados para personas con movilidad reducida (Sánchez, Loarte, y Caisachana, 2020)

El turismo accesible es aquél que incluye una colaboración de la oferta turística como transportación, hospedaje, alimentación y diversión para satisfacer necesidades y requerimientos especiales como la accesibilidad (motriz, visual, auditiva y cognitiva) y con ello, las personas con capacidades diferentes disfruten viajes, considerándose como una nueva manera de ver el turismo, con un concepto incluso de competitividad y así una apertura para la accesibilidad y a la inclusión (Porto y Russi, 2019).

Un turismo accesible desde la parte social ayuda a mejorar la calidad de vida de las personas ya que de alguna manera al final de la vida todas las personas poseerán alguna discapacidad, y desde un punto de vista mercadológico mejora la imagen de las organizaciones e instituciones turísticas (Tite-Cunalata, Ochoa-Avila, Carrillo-Rosero, y Tustón-Landa, 2021), además de realizar objetivos de desarrollo sostenible como reducción de las desigualdades como las personas en situaciones vulnerables o la discapacidad, además de constituirse como Turismo Incluyente, es decir un turismo para todos.

1.5 Ilunion Hotels

Es una cadena hotelera con 28 hoteles, pertenece al Grupo Social ONCE (Organización Nacional de Ciegos Españoles), surge en 1988, hace 33 años, líder en inclusión laboral y accesibilidad para personas con capacidades diferentes, cuenta con el sello Qsostenible y son hoteles a los que les importa la igualdad, solidaridad con las personas sin ninguna distinción (Ilunion Hotels, 2022). Se encuentran ubicados en España en las siguientes ciudades: Barcelona, Madrid, Valencia, Málaga, Extremadura, Cadiz, Bilbao, San Sebastián, Girona, Zaragoza, Menorca, Huelva y Sevilla (Ilunion Hotels, 2022). Están comprometidos en el turismo a erradicar las barreras tanto físicas como mentales. Esta cadena es considerada referente mundial en materia de accesibilidad,

integración y turismo social, logrando que el sector turístico se concientice en este aspecto (Preciado, 2015).

El Grupo Social ONCE, creado hace más de 80 años, posee compañías para prestar servicios a los débiles visuales, opera la lotería, así como la Fundación ONCE y los hoteles Ilunion, con más de 71,000 empleados, de los cuales el 58% es discapacitado conformando un ejemplo de inclusión, solidaridad y asistencia en servicios especializados (ONCE, 2022). En la siguiente tabla se observa la línea de tiempo de Ilunion hotels.

Tabla 1. Antecedentes de la Cadena Ilunion

Año	Situación
1988	Se integra el grupo social ONCE al ramo hotelero
1993	Marca Confortel para una marca más fuerte en los hoteles.
2004	Imagen corporativa, rediseño del logotipo, cambio en la marca: Confortel Hoteles.
2005	Primera frase directa de la marca (claim): Nos importas tú.
2012	Actualización del claim de la marca para hacer parte a los clientes de esta: descubre lo mejor de ti.
2014	Se integran todas las compañías de ONCE en una marca sólida: Ilunion.
2015	Confortel Hoteles cambia de nombre a Ilunion Hotels.
2015	Estrategia de Omnicanalidad (presencia en diversos canales).
2017	Plan de Mejora de Eficiencia Interna.
2018	Creación del Comité de Responsabilidad Social Corporativa (RSC).
2018	Plan Director de RSC 2018-2020 con nueve proyectos con 40 medidas, cuyo objetivo es consolidar objetivos como mejorar el modelo Ilunion con su responsabilidad social, continuar con la misión de éstos que la conexión con público especial.

Fuente: Elaboración con base en Contact Center Hub (2015); Ilunion Hotels (2022); Ilunion Hotels (2018); Ilunion Hotels (2018a).

En esta tabla se observa la forma en que inicia la Cadena Ilunion cambiando y modificando su marca así como su desempeño en la responsabilidad social en la organización, tratando de ir a la vanguardia, ya que es una forma de actuar cuidando el medio ambiente, sociedad y economía a nivel mundial.

2. MATERIALES Y MÉTODOS

Se realizó un estudio de caso con una investigación práctica que estudia un fenómeno dentro de su contexto de la vida real, cuyo objetivo es la descripción de situaciones, la explicación de los resultados se realizará de acuerdo con la literatura analizada (Yin, 2003).

Una vez descrita la situación, se examinó de forma exhaustiva literatura sobre turismo accesible e incluyente, así como discapacidad a través de fuentes secundarias para realizar un análisis de tipo cualitativo descriptivo del fenómeno a investigar. Las fuentes secundarias utilizadas fueron artículos, libros, blogs y todo tipo de información relacionada con el tema.

3.RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos fueron tablas de análisis de la Cadena Hotelera para conocer su impacto en el ramo hotelera, analizar su modelo y compararlo con los objetivos de desarrollo sostenible y las acciones de responsabilidad social. La siguiente tabla demuestra las certificaciones y premios de esta.

Tabla 2. Reconocimientos y certificaciones

Premio /certificación	Explicación
Premio: Mejor Imagen de Marca Hotelera (2021)	Inclusión y accesibilidad: 70% de los trabajadores poseen características diferentes (alguna discapacidad).
Premio Mejor Proyecto de Turismo Responsable (2021).	Espacios con área de retorno adecuado a la discapacidad, pulsador inalámbrico de emergencia, información braille, ascensores con sistema de voz y display, despertador de alarma de incendios por vibración. Compromiso de mentalidad abierta: accesibilidad universal Accesibilidad para los empleados con áreas adaptadas como la recepción, que es accesible con porta bastones, sillas de ruedas, mesas para personas con movimiento reducido en las diferentes áreas del hotel, estacionamiento, silla grúa en las piscinas.
Sello Europeo de Excelencia EFQM 500+ (2020) por el Club de Excelencia en Gestión.	Nivel máximo de reconocimiento debido a las buenas prácticas: Ilunion Reciclados de un total de 9600 toneladas de eléctricos, el 93% se reutilizó como materia prima. Y primera en el sector de recibirlo (Economía Circular).
Premio de la Ética (2017) Organización Mundial del Turismo	Por su compromiso con el turismo accesible, eliminación de las barreras sociales y su modelo de negocio de inclusión para todos.

Instituto de Certificación IVAC.	Certificado Global de Accesibilidad (UNE 170001): accesibilidad Universal.
Certificado Europeo de sostenibilidad.	Sello Q sostenible consiste en verificar que se utilicen criterios de sostenibilidad en construcciones y mantenimiento.
Certificado por Bureau Veritas (líder mundial en servicios de inspección desde 1828).	Espacio seguro ante covid-19 en cuanto a la protección y cuidado de su planta laboral
Buenas prácticas ante el covid-19.	Garantía Madrid: cumplimiento de medidas adecuadas, extraordinarias y acción solidaria. Certificación que surge a través del plan de reactivación de la economía por el covid-19, creada por Fundación Madrid por la Competitividad.
AENOR (Asociación Española de Normalización y Certificación)	Protocolos frente al covid-19. Gestión de calidad conforme a ISO-90001.
Certificación Travel Life	Por la gestión de aspectos sociales y ambientales, esta certificación enseña el compromiso del hotel con el medio ambiente y sociedad.

Fuente: elaboración propia a partir de AENOR (2021); Bureau Veritas (2022); Consejo Internacional de Empresa Sostenible (2021); Garantía Madrid (2021); Hosteltur (2021); Interempresas.net (2020); Ilunion Hotels (2017); Ilunion Hotels (2019); Ilunion Hotels (2020); Ilunion Hotels (2021); IVAC Instituto de Certificación (2022); Serrano (2021).

En esta tabla se observan todas las certificaciones y premios recibidos por Ilunion Hotels con los cuales se aprecia el compromiso de éstos con la sociedad, economía y medio ambiente, puntos principales de la responsabilidad social, sobre todo la preocupación por eliminar barreras físicas y mentales y mejorar las condiciones para todos en un mejor lugar y ser una institución incluyente y accesible.

Ilunion Hotels en su Plan Director de RSC 2018-2020 están comprometidos con la responsabilidad social, por lo cual desarrolló 9 proyectos, y en la siguiente tabla se presenta un análisis de estos en conjunto con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

En esta tabla 3 se observan los nueve proyectos de los hoteles con lo objetivos de desarrollo sostenible de la Agenda 2030 y la responsabilidad social, además de la participación que existe con el Pacto Mundial con relación a la incorporación al Climate Ambition Accelerator en cuanto a la reducción de emisiones hasta lograr su neutralidad, observando que esta es un modelo a seguir por su compromiso con el mundo, sin dejar ningún punto tanto de los ODS como el Pacto Mundial, haciendo cada vez un mundo más sostenible, empezando por España.

Tabla 3. Análisis de Responsabilidad Social (RS)

Proyectos de RS en su Plan Director	Estrategias de RS	Impacto/Grupo de interés y cumplimiento de los ODS
1. Compromiso Ambiental. 2. Ilunion Lab.	Reducción de CO2, mejora de la gestión de residuos, disminución de consumo de agua. Innovación social y ambiental. Se une al Climate Ambition Accelerator para la reducción de emisiones globales.	Lucha contra el cambio climático, ODS: salud y bienestar; energía asequible y no contaminante; salud y bienestar; ciudades y comunidades sostenibles, agua limpia y saneamiento. Bienestar social.
3. Economía inclusiva	Contratación de personal con capacidades diferentes. Son incluyentes como Centros Especiales de Empleo, esto es que más del 70% de los empleados poseen algún tipo de discapacidad, existiendo una gran lucha de superación personal.	Protección de los derechos humanos con los ODS: reducción de las desigualdades e igualdad y género, trabajo decente y crecimiento económico y como resultado emplear un mayor número de personas con dificultad para integrarse al mercado, así como riesgo de inclusión.
4. Derechos Humanos. 5. Yo soy Ilunion. 6. Acción social.	Hoteles certificados en accesibilidad, edificios con niveles de integración de personas con discapacidad. Respeto a los derechos humanos.	Compromiso con personas discapacitadas e incrementar la propuesta de valor al cliente, así como liderazgo en espacios, cumpliendo con los ODS: reducción de las desigualdades e igualdad y género, trabajo decente y crecimiento económico.
7. Gobernanza en RSC.	Buenas condiciones laborales.	Paz y justicia. Otorgar todas las prestaciones laborales.
8. Reporting. 9. Yo soy Ilunion.	Informe de valor.	Utilizar todos los canales de comunicación.

Fuente: Elaboración con base en Tecnohotel (2015); Ilunion Hotels (2021a); Ilunion Hotels (2018); Organización de las Naciones Unidas (ONU, 2015).

3.1. Discusión

Estos hoteles demuestran un trabajo fuerte con sus estrategias de inclusión a la discapacidad a través de la accesibilidad y continúan motivados por su compromiso social

además de que la Organización de las Naciones Unidas (ONU, 2019), se comprometió a reforzar actividades para apoyar a personas con discapacidad y que pudieran ser incluidas con derechos fundamentales, eliminando todo tipo de discriminación que afecte su bienestar y desempeño, velando por su participación en todos los ámbitos, logrando igualdad en los resultados fomentando una cultura inclusiva y accesible para todos, una razón más para que continúen haciendo el esfuerzo y logrando una cultura corporativa de accesibilidad universal.

Por ello son considerados ejemplos a seguir en cuanto a la accesibilidad universal e inclusión.

4. CONCLUSIONES

La inclusión y/o exclusión son conceptos de comunicación, se condicionan ambos y se considera importante que el turismo sea intermediario entre las barreras del medio ambiente social y físico y los derechos de las personas discapacitadas (Cruz, Bello, Enríquez y Mondragón, 2019), por ello la importancia de la accesibilidad y así lograr ser incluyente.

Aunque la accesibilidad en turismo no es una característica de un lugar, sino la facilidad de desplazamiento al llegar a un destino, así como las condiciones para acceder a la oferta turística es importante crear conciencia e inculcar una cultura de aceptación para las personas con capacidades diferentes como lo realizan los Ilunion Hotels, los cuales representan un modelo a seguir en el ámbito turístico ya que son promotores de la accesibilidad universal, siendo un punto medular para lograr la responsabilidad social y se puede afirmar que si una organización turística se adecua a la accesibilidad practica un turismo accesible e incluyente, ya que Ilunion Hotels son sostenibles y responsables socialmente debido a sus estrategias y gestión empresarial con relación a las preocupaciones por el medio ambiente y sociedad como parte integral y transversal en conjunto con sus valores, ofreciendo un turismo inclusivo y accesible (Hosteltur, 2022).

Promover un turismo accesible es ser incluyente, desde la parte social ayuda a mejorar la calidad de vida de las personas ya que de alguna manera al final de la vida todas las personas poseerán alguna discapacidad, y desde un punto de vista mercadológico mejora la imagen de las organizaciones e instituciones turísticas (Tite-Cunalata, Ochoa-Avila, Carrillo-Rosero, y Tustón-Landa, 2021).

BIBLIOGRAFÍA

Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) (2021). *Ilunion Hotels, primera compañía hotelera certificada por AENOR frente al COVID-19*. Autor. <https://www.aenor.com/conocenos/sala-de-informacion-aenor/noticias/ilunion-hotels-primera-compania-hotelera-certificada-por-aenor-frente-al-covid-19#:~:text=Adem%C3%A1s%20del%20certificado%20de%20Protocolos,la%20nota%20de%20prensa%20adjunta>.

Banco Mundial (2021). *Discapacidad*. Autor. <https://www.bancomundial.org/es/topic/disability#1>

Blogna, S. H. (2018). Accesibilidad física en el transporte para personas con discapacidad y el accionar del Poder Judicial en Argentina. Una mirada desde la rendición de

recicladosp-la-primeradel-sector-en-recibir-el-sello-de-excelencia-europea-efqm-500

Ilunion Hotesl (2019). *Ilunion Hotels obtiene la certificación Travelife para otros tres de sus hoteles*. Autor. <https://www.ilunion.com/es/ilunion-hotels-obtiene-la-certificacion-travelife-para-otros-tres-de-sus-hoteles>

Ilunion Hotels (2018). *Estrategia más Ilunion*. Autor. <https://rsc.ilunion.com/es/modelo-ilunion/estrategia/estrategia-mas-ilunion>

Ilunion Hotels (2018a). *Plan Director de RSC 2018-2020*. Autor. <https://rsc.ilunion.com/es/modelo-ilunion/plan-director-rsc-2018-2020/plan-director-de-rsc-2018-2020>

Ilunion Hotels (2017). *ILUNION Hotels recibe el Premio de la Ética de la Organización Mundial del Turismo en FITUR*. Autor. <https://www.ilunion.com/es/ilunion-hotels-recibe-el-premio-de-la-etica-de-la-organizacion-mundial-del-turismo-en-fitur>

Interempresas.net (2020). *Ilunion Contact Center BPO, 'Espacio Seguro' ante la COVID-19*. Autor. <https://www.interempresas.net/TIC/Articulos/317241-ILUNION-Contact-Center-BPO-Espacio-Seguro-ante-la-COVID-19.html>

IVAC Instituto de Certificación (2022). *Grupo IVAC*. Autor. <http://ivac.mx/nosotros/>

Maldonado, J. (2013). El modelo social de la discapacidad: Una cuestión de Derechos Humanos. *Revista de Derecho UNED*. 12. (Pp. 817 – 833).

Matamoros, E.O., Tejeida, R., & Morales, O. (2019). La inclusión social de las personas con discapacidad en el sistema turístico del Centro Histórico de la Ciudad de México: diseño de un modelo sistémico de innovación. *Intersticios sociales*, (17), 79-104. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-49642019000100079&lng=es&tlng=es.

Organización Nacional de Ciegos Españoles (ONCE) (2022). *Conócenos*. Autor. <https://www.once.es/conocenos>

Organización de las Naciones Unidas [ONU] (2019). *Estrategia de las Naciones Unidas para la inclusión de la discapacidad*. Autor. <https://www.un.org/es/content/disabilitystrategy/>

Organización de las Naciones Unidas [ONU] (2015). *Objetivos de Desarrollo Sostenible*. Autor. <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>

Porto, N. y Rucci, A.C. (2019). Accesibilidad en Turismo diagnóstico, voluntad política y acciones. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 28, 4, pp. 1032-1062. <https://www.redalyc.org/journal/1807/180762638010/html/>

Preciado, J.A. (2015). Una Estrategia Diferente para Alojamientos Accesibles. El Caso de Ilunion Hotels. *Estudios Turísticos*, 203-204, pp. 215-217. Secretaría de Estado de Turismo. <https://dialnet.unirioja.es>

Sánchez, J., Loarte, M y Caisachana, D. (2020). Turismo accesible e inclusivo en el Ecuador frente al turismo accesible en otros países. *Universidad Y Sociedad Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos* 12(1).

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_isoref&pid=S2218-36202020000100225&lng=es&tlng=es

Serrano, S. (2021). *Ilunion Hotels, cadena en la que todos suman y están incluidos*. <https://www.ilunion.com/es/blog-puntoilunion/ilunion-hotels-una-cadena-en-la-que-todos-suman-y-todos-estan-incluidos>

Tecnohotel (2015). *El hotel Ilunion Valencia 3, certificado en accesibilidad universal*. Autor. <https://tecnohotelnews.com/2015/07/29/el-hotel-ilunion-valencia-3-certificado-en-accesibilidad-universal/>

Tite-Cunalata, G., Ochoa-Avila, M., Carrillo-Rosero, D. y Tustón-Landa, V. (2021). Dimensiones para la gestión del turismo accesible en complejos turísticos del Ecuador. *Reflexiones*, 100 (1), pp. 1-22, 2021. <https://www.redalyc.org/journal/729/72967098003/html/>

Universidad de Oriente (2022). *El Modelo Social de la Discapacidad: una cuestión de Derechos Humanos*. [blog] (8 de febrero, 2022). <https://veracruz.uo.edu.mx/blog/el-modelo-social-de-la-discapacidad-una-cuesti%C3%B3n-de-derechos-humanos>

Yin, R. K. (2003). *Case study research: design and methods, Applied Social Research Methods Series* (3rd ed.). Newbury Park: Sage Publications.