

# TRABAJO FINAL DE GRADO:

TURISMO SOSTENIBLE:

UN HOTEL ADAPTADO PARA  
PERSONAS DISCAPACITADAS

Alumno: Lydia Barberá González

Profesora: Beatriz Forés Julián

GRADO DE TURISMO

CURSO 2019/2020

# ÍNDICE

<b>1. Introducción.....</b>	<b>2</b>
<b>2. El paradigma de la sostenibilidad en el sector hotelero .....</b>	<b>3</b>
2.1 Definición de sostenibilidad.....	3
2.2 Importancia de la sostenibilidad en el sector turístico y hotelero.....	6
2.3 Acciones necesarias para crear un hotel sostenible.....	8
2.4 Los beneficios de implantar un plan de sostenibilidad en un hotel.....	10
<b>3. Los Destinos Turísticos Inteligentes.....</b>	<b>12</b>
3.1 Definición de destino turístico inteligente.....	12
3.2 Qué relación tiene con la sostenibilidad y la digitalización.....	14
3.3 Qué beneficios se consiguen creando un destino inteligente.....	17
<b>4. Proyecto de un Hotel para Personas Discapacitadas. ....</b>	<b>18</b>
4.1 Justificación del proyecto.....	18
4.2 Análisis de Situación.....	21
4.2.1 Análisis PESTEL.....	21
4.2.1.1 Factores políticos y legales.....	21
4.2.1.2 Factores económicos.....	23
4.2.1.3 Factores Sociales.....	26
4.2.1.4 Factores tecnológicos.....	27
<b>5. Organización y Logística del Hotel.....</b>	<b>32</b>
5.1 Misión, Visión y Objetivos.....	32
5.2 Definición del producto.....	35
5.3 Localización.....	36
5.4 Organización y recursos.....	40
5.4.1 Organización.....	40
5.4.2 Recursos:.....	42
5.5 Diseño del logo y marca.....	46
5.6 Canales de distribución.....	47
<b>6. CONCLUSIONES.....</b>	<b>49</b>
<b>7. Bibliografía y Anexos.....</b>	<b>51</b>

# 1.Introducción

Relacionado con la sostenibilidad y los Destinos Turísticos Inteligentes (DTI), se ha creado un hotel para personas discapacitadas. Un sector de la población que hoy en día está poco presente en la actividad turística debido a las dificultades que se encuentra a la hora de viajar y concretamente de alojarse, ya que pocos establecimientos están adaptados.

Esta propuesta que se fundamentará sobre el paradigma de la sostenibilidad, contará con los siguientes puntos. En primer lugar se explicará la importancia de la sostenibilidad económica, social y medioambiental para la competitividad del sector turístico, y más concretamente el hotelero. También se investigará los diferentes beneficios que conlleva a las empresas implantar una gestión empresarial sostenible y cuáles son los pasos que se han de seguir para hacer que un hotel lo sea.

Vinculado con este paradigma, este estudio analiza la importancia del desarrollo de los Destinos Turísticos Inteligentes (de ahora en adelante DTI) por parte de los agentes públicos como privados; y los beneficios que conlleva.

Para ello, se ha llevado a cabo un análisis de la situación, el el cual se ha estudiado la competencia y los factores político-legales, económicos, sociales, tecnológicos y ecológicos de España; y se ha detallado de una forma más extensa que es lo que realmente ofrece el hotel, qué es lo que lo diferencia del resto y su importancia en el desarrollo de la actividad turística de cara al futuro.

El trabajo finalizará con un apartado de discusión en el que se presentarán las principales conclusiones del estudio y las futuras líneas de investigación, que tratarán de avanzar en el desarrollo económico y financiero del proyecto.

## **2. El paradigma de la sostenibilidad en el sector hotelero**

### **2.1 Definición de sostenibilidad**

La sostenibilidad es la satisfacción de las necesidades actuales sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras, garantizando el equilibrio entre crecimiento económico, cuidado del medio ambiente y bienestar social (*UNESCO, 2005*).

De dicha definición, podemos extraer varias definiciones más, como por ejemplo, la definición de sostenibilidad ambiental, que es aquella que se centra en preservar la biodiversidad sin tener que renunciar al progreso económico y social; la sostenibilidad económica, que se encarga de que las actividades que buscan la sostenibilidad ambiental y social sean rentables, y la sostenibilidad social, que busca la cohesión de la población y una estabilidad de la misma. (*Informe Brundtland, 1987*)

Así mismo, la sostenibilidad, está estrechamente ligada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, un conjunto de metas globales pensadas para solventar las desigualdades sociales, proteger el planeta y asegurar la prosperidad a nivel mundial. Cada uno de estos objetivos tiene metas concretas que se deben conseguir alcanzar en 2030 y para ello es importante que los gobiernos, las empresas y los ciudadanos los conozcan y cooperen entre sí para poder alcanzarlos (*Rodríguez, 2019*)

A nivel económico, es necesario empezar a utilizar diferentes indicadores macroeconómicos de carácter social y ecológico para evaluar si las empresas son rentables y sostenibles, como por ejemplo el porcentaje de transporte sostenible que utilizan, el porcentaje de energías renovables o el porcentaje de tierra explotado de manera sostenible.

Bajo este paradigma, podemos definir la economía sostenible “como el patrón de

crecimiento que concilie el desarrollo económico, social y ambiental en una economía productiva y competitiva, que favorezca el empleo de calidad, la igualdad de oportunidades y la cohesión social; y que garantice el respeto ambiental y el uso racional de los recursos naturales, de forma que permita satisfacer las posibilidades de las generaciones futuras para atender sus propias necesidades” (*Art 2 LES. BOE, 2011*).

Derivado de esta definición, se puede deducir que un sistema económico sostenible implica la protección del medio ambiente, el uso de energías renovables, la apuesta por la eficiencia, el fomento del reciclaje, la limitación del consumo y la mejora del nivel de vida social.

A nivel estatal, es necesario destacar La Estrategia Española de Economía Circular, impulsada por el Gobierno de España, que hace referencia a un cambio desde una llamada economía insostenible a otra que permita la optimización de los recursos, materias y productos; mantener el valor, de manera que eso no implique un retroceso económico o social; y minimizar la generación de residuos.

Ésta estrategia de desarrollo sostenible plantea 11 objetivos fundamentales que se podrían resumir en la protección del medioambiente y la salud; impulsar el ecodiseño y los ciclos de vida más largos de los productos; Aplicar la jerarquía de residuos y optimizar su gestión; incrementar la innovación en la producción, el intercambio de información y ciencia; y finalmente, promover el consumo sostenible. (*Enérgya VM,2018*).

En cuanto a la sostenibilidad medioambiental, el objetivo es conseguir un crecimiento sostenible, siendo capaces de satisfacer las necesidades presentes sin comprometer las futuras. Sin embargo, la sostenibilidad ambiental no tiene que ver solamente con no comprometer los recursos naturales de la siguiente generación, si no que también está implicada en no comprometer al medio ambiente.

Ésto es, que el progreso de la sociedad actual no puede ser a costa de dejar al

futuro una atmósfera irrespirable, problemas de salud o un planeta contaminado.

Es por esa razón que el otro gran eje de la sostenibilidad ambiental es el uso de tecnologías que además de renovables, sean limpias; y hacer un consumo responsable de los recursos de los que disponemos y un adecuado reciclaje de los residuos.

Cuando se habla de sostenibilidad social se pone el enfoque sostenible en la forma de vida de un grupo social en concreto. Este tipo de sostenibilidad es importante en el caso de pueblos y sectores sociales que cuentan con una situación de desprotección o desventaja con respecto a los demás.

El principal objetivo es garantizar que las actividades humanas se puedan desarrollar de tal modo que no destruyan las comunidades humanas a las que afecta, lo que garantiza la perdurabilidad de las mismas y de sus estilos de vida a largo plazo. La sostenibilidad de las comunidades locales cobra especial importancia en el sector turístico, ya que existe una elevada dependencia del producto turístico con el propio bienestar de la comunidad local donde se integra y se desarrolla. (*Arriols, 2018*).

A pesar de diferenciar estas tres esferas de sostenibilidad, estas deben ser consideradas como dimensiones interdependientes. No obstante, a pesar de que la sostenibilidad se aplique a diferentes sectores según el caso que se esté hablando, la realidad es que no constituyen compartimentos separados. Es decir, la sostenibilidad, no importa de qué índole, no debe ser entendida como un mundo cerrado y aislado en sí mismo. Esto significa que las actividades sostenibles se nutren entre sí independientemente de la categoría a la que pertenezcan.

La sostenibilidad es un valor y un modelo que establece relaciones duraderas a largo plazo. Se trata de un nuevo paradigma que viene a sustituir a la filosofía del “usar y tirar”. La sostenibilidad, no es solo la supervivencia de cada espacio o esfera donde se aplica, sino que constituye la única manera de asegurar la supervivencia de la vida en la

Tierra, lo que incluye también la propia supervivencia de la especie humana (*Arriols, 2018*).

## **2.2 Importancia de la sostenibilidad en el sector turístico y hotelero**

El gran crecimiento que ha experimentado el sector turístico en los últimos tiempos ha empezado a generar efectos negativos en los destinos que lo recibe, por lo que se cuestiona la sostenibilidad del modelo turístico actual, principalmente en los destinos más tradicionales que son los que tienen que hacer un mayor esfuerzo para lograr una buena convivencia entre los turistas y los ciudadanos locales.

El turismo de masas empezó a tener un impacto negativo, primeramente en los ecosistemas locales debido a la llegada de un gran número de turistas en periodos de tiempo muy cortos. Estos impactos negativos no sólo se reflejan en los recursos naturales, si no también sobre la cultura y la población.

En los destinos urbanos, el turismo de masas afecta a la vida cotidiana de la población autóctona, quienes ven cómo se transforma el entorno que los rodea, los ritmos cotidianos y cómo desaparece el comercio tradicional.

Es por ello que la clave está en cómo combinar el crecimiento turístico de masas con las población local, el patrimonio y el medio ambiente a través de la cooperación de los organismos públicos y las empresas privadas (*García, 2017*).

Por todo ello, el sector turístico ha comenzado a implantar un sistema que favorezca y disminuya el impacto en los ámbitos más perjudicados. Para conseguir este propósito, los agentes públicos y privados deben impulsar medidas para frenar los efectos del cambio climático, promover la gestión eficiente de los recursos disponibles y sobretodo promover el cuidado y la preservación del medioambiente.

Para ello es imprescindible planificar bien el desarrollo turístico para no

arriesgar los recursos disponibles, e intentar frenar o remediar los impactos del cambio climático. Además, la actividad turística debe ser una herramienta para reducir la pobreza en las zonas donde se implanta y ayudar a conservar los recursos locales de los que se dispone y que por sí mismos constituyen un atractivo turístico.

Por eso mismo, distintas organizaciones como la OMT, la UNEP y la UNESCO, fueron las pioneras en organizar la primera “Conferencia Mundial del Turismo Sostenible” y en la que se publicó la “Carta Mundial del Turismo Sostenible”. A partir de ese momento, se han llevado a cabo distintas conferencias para promover el crecimiento económico sostenible e inclusivo, la inclusividad social, el empleo digno y la reducción de la pobreza, todo ello con el objetivo de crear conciencia acerca de la importancia de la sostenibilidad turística, involucrando a los gobiernos, a la industria turística y a los propios viajeros (*García, 2017*).

El turismo sostenible es una tendencia en alza hoy en día que se está convirtiendo rápidamente en una prioridad para los líderes del sector y los hoteleros de todo el mundo.

Según el Dr. Legrand, “gran parte del sector hotelero se está sumando a una movilización sin precedentes en todo el mundo para mitigar el impacto medioambiental negativo y enfrentarse a los muchos restos societarios que nos esperan”. Por ello es necesario hacer crecer el sector alojando más huéspedes y construyendo más y más establecimientos, y a la vez, reducir la huella de carbono hasta mitigarla por completo.

Algunas de las acciones que se pueden llevar a cabo para construir un hotel ecológico y sostenible son por ejemplo, la eliminación del desperdicio de comida, minimizar el consumo de agua más allá de las habitaciones, eliminar el plástico, crear un hotel sin papel, conservar la energía e integrar la sostenibilidad en la arquitectura del hotel entre otras.

Además, existen factores económicos y publicitarios que también llevan al

sector hacia la sostenibilidad, y es que el respeto por el medioambiente es cada vez más una prioridad para los turistas. Por lo que al adquirir un compromiso con la ecología, los establecimientos no sólo atraerán a los viajeros concienciados, sino que también lograrán que los huéspedes cuiden del entorno sin comprometer la calidad de su viaje (*W.Chan, Okumus, Chan,*).

### **2.3 Acciones necesarias para crear un hotel sostenible**

Hoy en día, la sociedad es mucho más consciente de la importancia de cuidar el medio ambiente. Es por ello que cada vez son más establecimientos hoteleros los que se preocupan por reducir la huella de carbono va en aumento. Según un estudio de 2014, realizado por el Global Sustainable Tourism Council y el Instituto Tecnológico Hotelero (ITH), el 90% de los viajeros elige un hotel sostenible y el 34% está dispuesto a pagar por alojarse en establecimientos con tales criterios”.

Es por ello que cada vez son más los hoteles que se preocupan por reducir la huella de carbono, y cada vez más los turistas, tiene en cuenta los aspectos de sostenibilidad y ahorro energético a la hora de elegir el establecimiento en el que se alojarán durante sus vacaciones.

Para ello es imprescindible mantener informado al cliente acerca de lo que se está consumiendo, cuál es el gasto de ese consumo, la huella de carbono que produce y cuál es el impacto que tiene su estancia sobre el medio ambiente (*D. Val. 2019*).

Algunas de las medidas que se pueden llevar a cabo para conseguir un hotel sostenible son en primer lugar, reducir el impacto en el entorno en el que se encuentra el hotel, ésto se hace integrando el hotel en el entorno a la hora de construirlo respetando la flora y fauna y reduciendo los residuos generados mediante el reciclaje.

Por otro lado, es imprescindible usar materiales reciclados y orgánicos tanto en la construcción del inmueble como en la alimentación ecológica y sostenible.

Además, es esencial respetar la cultura de la zona y maximizar los beneficios económicos y sociales de la comunidad en la que se encuentra emplazado, esto es, que el consumo debe repercutir en los comercios autóctonos, y los trabajadores deben ser locales con condiciones dignas de trabajo.

También es fundamental reducir el gasto energético mediante iluminación LED y con energías renovables.

Por último, la propia construcción del edificio debe cumplir las normas de construcción bioclimáticas, es decir que el edificio esté equipado y preparado para minimizar el consumo de calefacción y refrigeración, por lo que el material que se utilice para realizar el aislamiento del edificio ha de ser de buena calidad, y tener una buena orientación (*Forés, 2019*)

Si un hotel lleva a término todas estas acciones, es considerado como el hotel ideal. Pero también es posible que la gran mayoría de los establecimientos hoteleros no las lleven todas a cabo, sino que tan solo hayan implantado algunas de las medidas anteriormente mencionadas. En este caso, también estaríamos hablando de un hotel sostenible, o al menos de un hotel que se preocupa por serlo en un futuro.

En contraposición, hay muchos hoteleros que se aprovechan del incremento del turismo sostenible e intentan vender sus establecimientos como “sostenibles”, incrementando su precio de venta, cuando en realidad no cumplen ninguno de los requisitos mencionados anteriormente.

Hoy en día la sostenibilidad se ha posicionado como uno de los ejes centrales en la estructura del sector hotelero. Esta tendencia está produciendo una mayor confianza y predilección a la hora en la que los clientes realizan sus reservas. Implementar medidas sostenibles es un de los fundamentos del sector hotelero, y como valor corporativo cobra un papel muy importante dentro de los reconocimientos de cada marca, pero también han de estar ligadas a otras medidas de calidad, gestión, personal y seguridad

del establecimiento entre otras.

De este modo, estas acciones medioambientales formarán parte de la política de cada negocio como un valor más que se implanta en la gestión general, (*Hosteltur; 2019*)

## **2.4 Los beneficios de implantar un plan de sostenibilidad en un hotel.**

Implantar un sistema un plan de sostenibilidad en un hotel tiene muchos beneficios. Primeramente, permite incrementar su longevidad en el tiempo. Todas las empresas desgastan los recursos que disponen, especialmente los naturales. Por eso mismo, llegará un momento en el que el impacto negativo, será tan grande que será muy complicado continuar con la actividad empresarial, por lo que una empresa que se compromete con los problemas globales, no sólo está ayudando a la sociedad y al medio ambiente, sino que además está luchando por mantenerse y perdurar en el tiempo.

Por otro lado, permite diversificar los productos/servicios que la organización ofrece al mercado. Además, mejora la reputación y las ventas. Hoy en día la población es mucho más consciente de los problemas globales y eso se demuestra en las decisiones de compra de los clientes, que frecuentemente optan por marcas más responsables. Este patrón de consumo se ve claramente reflejado por ejemplo en los productos de higiene o alimentarios, para los cuales la gran mayoría de los consumidores prefieren aquellos que contienen la menor cantidad de productos químicos. En el sector turístico ha influido en las decisiones de los turistas, ya que cada vez más se escogen destinos de naturaleza. (*Pirani y Arafat, 2015*)

Implantar un sistema de gestión sostenible también fomenta la innovación

porque un entorno dinámico exige cambios constantes para las diferentes actividades que realiza, y va desde el diseño del propio producto o servicio, hasta los ámbitos de gestión empresarial. Por otra parte, favorece el ahorro de recursos, adoptando medidas de eficiencia energética y de reciclaje, permite que las empresas y organizaciones reduzcan costes en diferentes áreas o departamentos.

Finalmente, permite aumentar las oportunidades de trabajo para la sociedad al fomentar la creación de puestos de trabajo para la población local, favoreciendo de esta forma el desarrollo social.

Los beneficios anteriormente mencionados, se pueden agrupar en tres grandes grupos.

Los beneficios ambientales, de los cuales destacan la disminución del consumo de energía, el ahorro y optimización de la gestión del agua, la disminución de la producción de residuos así como la mejora en la gestión de éstos, y la disminución de la contaminación.

Los distintos beneficios sociales podemos destacar aquellos que incrementan el número de horas de formación a los empleados, mejoran la conciliación de la vida familiar y laboral, las condiciones de salud y seguridad en el puesto de trabajo así como la contribución a programas sociales y la contratación de aquellos sectores de la población que se encuentran con una mayor tasa de desempleo en la región en la que la empresa se encuentra emplazada.

Los beneficios económicos como por ejemplo la disminución de gastos debido al ahorro, la eficiencia y la optimización de la gestión energética y del agua, el ahorro de costes de producción por optimizar el uso de materias primas y recursos naturales, así como el aumento de la productividad gracias a una mayor motivación y formación de los trabajadores y trabajadoras (Caballero, 2019).

## 3. Los Destinos Turísticos Inteligentes

### 3.1 Definición de destino turístico inteligente.

Vinculado con el paradigma de la sostenibilidad aparece con fuerza en estos últimos años el concepto de DTI. La promoción de estos destinos traslada el esfuerzo individual de cada agente privado entorno a la sostenibilidad a un nivel más macro, aunando las políticas de apoyo del sector público: toda vez que la competitividad del sector turístico y, especialmente, el hotelero depende en gran medida de los recursos y capacidad del destino en que se integra. (*Comisión y Forés, 2015*)

Un Destino Turístico Inteligente (DTI), se define como “un destino turístico innovador, consolidado sobre una infraestructura tecnológica de vanguardia, que garantiza el desarrollo sostenible del territorio turístico, accesible para todos, que facilita la interacción del visitante con el entorno e incrementa la calidad de su experiencia en el destino y mejora la calidad de vida del residente” (*Segittur, 2015*).

Este proyecto está liderado por la Secretaría de Estado de Turismo y surge del Plan Nacional e Integral de Turismo 2012-2015, cuyo objetivo es implantar un nuevo modelo de mejora de la competitividad empresarial y del desarrollo turístico basándose en la cooperación y en la corresponsabilidad turística, así como en la gobernanza.

Teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente, la Secretaría de Estado de Turismo ha impulsado el desarrollo de DTI, que desarrolla el concepto de ciudad inteligente. Como consecuencia de todo ello, surge la “Norma UNE 178501 “Sistemas de gestión de los destinos turísticos inteligentes” como base para mejorar la gestión de los diferentes destinos turísticos dentro del ámbito nacional para dotarlos de una mayor competitividad y mejorar el posicionamiento de las diferentes empresas del sector en el mapa turístico nacional e internacional.

Esta norma se complementa con la “UNE 178502 Indicadores y herramientas de los destinos turísticos inteligentes, que facilita la supervisión de los diferentes requisitos establecidos por la “Norma UNE 178501”, a la vez que permite comparar distintos destinos y realizar un seguimiento del DTI en el tiempo.

La implantación de esta norma, ha de hacerse a través del análisis y el conocimiento de la organización, su contexto y un diagnóstico de situación que debe determinar tanto el contexto interno como externo, identificar los Stakeholders, las necesidades de los turistas y de la población residente del destino así mismo como los diferentes riesgos y oportunidades para poder establecer líneas de actuación relacionados con los ejes estratégicos fundamentales de los DTI.

Para que un destino sea considerado inteligente, ha de ser innovador, sostenible, accesible y tecnológico.” Si no cumple con cada uno de estos requisitos no se puede considerar como tal. Para que el desarrollo de un DTI sea exitoso, es necesario que esta iniciativa se generalice en todo el ámbito Español con la cooperación conjunta del sector público y privado. *(Sesias y segittur, 2015)*

Por tanto, cuando se habla de destinos turísticos inteligentes, no solo se refiere a la incorporación de las nuevas tecnología a los diferentes dispositivos electrónicos de los turistas. El concepto del DTI está estrechamente relacionado con la transformación digital y con un cambio de mentalidad en el sector turístico.

### **3.2 Qué relación tiene con la sostenibilidad y la digitalización**

Un Destino Turístico Inteligente, es aquel destino que aboga por la tecnología, siendo innovador y contribuyendo al desarrollo sostenible, además de ser accesible para toda la población. Los cinco pilares en los que se basa el modelo de gestión de un DTI son la gobernanza, accesibilidad, tecnología, innovación y sostenibilidad. Cada uno de ellos es imprescindible para lograr un sistema de gestión sostenible en el tiempo. (*Ivars, Solsona y Giner, 2015*).

La gobernanza hace referencia a la gestión de las diferentes instituciones que conforman el destino, así como la transversalidad y su coordinación, ya que implica a todas las partes interesadas en la consecución de los objetivos del DTI, promoviendo la participación ciudadana y la creación de espacios de debate tanto físicos como virtuales para favorecer la cohesión social y territorial (*Martin, 2018*).

En lo referente a la accesibilidad, se apuesta por la mejora de las diferentes infraestructuras públicas y privadas; de manera que contribuya a ofrecer igualdad de oportunidades para el acceso, uso y disfrute de los diferentes bienes y servicios del destino.

En cuanto a tecnología, el principal objetivo es satisfacer las necesidades de cobertura tecnológica del turista y de las personas residentes, ofreciendo una mayor cantidad de servicios como destino. Por todo ello con la innovación se pretende introducir o mejorar nuevos servicios, procesos o métodos en el destino. Las nuevas de las tecnologías de la información y de la comunicación han modificado la forma en la que se planifican y gestionan los viajes, del mismo modo en la que el turista interactúa con el destino ya que cada vez es más exigente y requiere una mayor relación calidad-precio, servicios y experiencias más adaptadas a sus gustos y preferencias porque cada vez valora más aquellas opciones que son más respetuosas con el entorno y demanda

estar conectado permanentemente y hacer uso de las TIC durante todo su viaje. Las TIC, no solo reportan ventajas desde el lado de la demanda, sino contribuyen, desde el lado de la oferta, a establecer una estrategia que revalorice el destino, que promueva el aumento de la competitividad, el mejor aprovechamiento de los diferentes recursos naturales y culturales, así como la creación de otros nuevos, la mejora de la eficiencia de los servicios, impulsar el desarrollo sostenible y la accesibilidad universal. Todo ello contribuye a mejorar la experiencia del turista y además aporta una serie de beneficios adicionales.

Por lo cual, la sostenibilidad busca la cohesión y el equilibrio entre la sociedad, la economía local y el medioambiente. ya que se se intenta promover el empleo local, así como las oportunidades de trabajo dignas e innovadoras y la formación para el empleo local y las competencias digitales. Además, se vela por la seguridad en el puesto de trabajo y adaptar los servicios a las diferentes necesidades de los servicios turísticos a las necesidades de los turistas y de la población residente.

Seguidamente, se le da relevante importancia al medioambiente. Se pretende conocer el impacto del destino y establecer sistemas de gestión ambiental eficaces tales como la gestión eficiente del agua, la limpieza del destino y recogida y tratamiento de residuos y la gestión del transporte.

En cuanto al pilar social se establecen diferentes medidas para mejorar la integración étnica y social, garantizar la igualdad de género y establecer sistemas de información, inspección y control de los servicios de salud pública y coordinación con los servicios de entidades privadas para la atención de los turistas y de la población autóctona. Por lo que se puede decir que el eje de sostenibilidad del modelo de gestión de los DTI ofrece beneficios tanto al empresario como a los turistas y a los residentes locales. Por este motivo, es imprescindible que haya una transversalidad en todos los ejes y de todos los agentes implicados.

Seguidamente, se le da relevante importancia al medioambiente. Se pretende conocer el impacto del destino y establecer sistemas de gestión ambiental eficaces tales como la gestión eficiente del agua, la limpieza del destino y recogida y tratamiento de residuos y la gestión del transporte.

Los DTI, están íntimamente relacionados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), que son “17 principios básicos para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y garantizar que todas las personas gocen de paz y prosperidad” .Todos ellos están íntimamente relacionados ya que las diferentes acciones que se lleven a cabo en un ámbito afectarán los resultados de las otras y el desarrollo debe equilibrar los ámbitos económicos, sociales y medioambientales (*PNUD, 2015*). De entre ellos, se puede destacar aquellos relacionados con el ámbito socio-cultural, por ejemplo el Objetivo 4: “Educación de calidad”, que se relaciona directamente con el requisito de los DTI “fomentar programas formativos en materia de desarrollo turístico sostenible en el destino, su ente gestor y el sector privado.”

Otro ejemplo directamente relacionado es el Objetivo 5 “Igualdad de Género”, orientado a fomentar la inclusión de la mujer en el sector turístico con unas condiciones laborales igualitarias. Algunos están relacionados con el ámbito económico como los Objetivos, 6 “Agua y saneamiento”, 7 “Energías renovables” o el 11 “Ciudades y comunidades sostenibles” son exactamente la base de los principios de sostenibilidad del modelo de Destino Turístico Inteligente.

Y finalmente los relacionados con el medioambiente como el 13 “Cambio climático”, 14 “Flora y fauna acuáticas” o el 15” Flora y fauna terrestres”, son los que protagonizan el modelo de desarrollo turístico sostenible y del modelo DTI. (*Segittur, 2015*)

### **3.3 Qué beneficios se consiguen creando un destino inteligente.**

Los DTI permiten a los proveedores de servicios turísticos administrar todos sus activos en aquellas plataformas digitales que están enfocadas en satisfacer las necesidades de los visitantes, cumpliendo sus expectativas y mejorando su experiencia en el destino.

Esta tendencia está en auge en estos días, y se centra en cómo atraer e involucrar a los turistas en la experiencia digital para que las diferentes empresas penetren en nuevos mercados y rompan las barreras que existen entre los turistas y los destinos escogidos.

El DTI busca fusionar los distintos servicios que ofrece de forma eficiente. Un destino que decida convertirse en un DTI busca conectar sus sistemas de energía con los distintos medios de transporte, los alojamientos y sus sistemas de energía a través de conexiones múltiples y ofreciendo un coste menor para los clientes.

Otro de los beneficios de implantar un DTI es el tratamiento de la información y el procesamiento de datos. Es importante conocer los gustos e intereses de los turistas durante su estancia para planificar las distintas políticas vinculadas a la actividad turística.

La data beneficia a aquellas empresas que venden billetes para distintos medios de transporte y a que las empresas de restauración controlen su demanda.

Las distintas plataformas digitales suponen una herramienta imprescindible para aquellas empresas que invierten en un destino inteligente. Las redes sociales sirven para dar a conocer a los destinos turísticos y aumentar su reputación mejorando la experiencia de los consumidores desde antes de iniciar su viaje. *(Torroella, 2017)*

## **4. Proyecto de un Hotel para Personas Discapacitadas.**

### **4.1 Justificación del proyecto.**

Sobre la revisión del paradigma de la sostenibilidad y su importancia para la competitividad del sector hotelero, este trabajo pretende desarrollar una idea de negocio de hotel turístico destinado a personas que tengan alguna discapacidad.

Para ello se pretende avanzar en el análisis del contexto competitivo, a través de un análisis PESTEL, que identificará los principales Stakeholders, y pondrá en valor las necesidades de los turistas y de la población residente del destino elegido para asentar nuestra propuesta.

La idea es crear un hotel destinado a personas discapacitadas. Con ello se pretende incluir en la actividad turística a un sector de la población que no tiene tantas facilidades para acceder a ella, favoreciendo la inclusión social a la vez que se intenta respetar al medioambiente y favorecer el desarrollo económico de su entorno. Además también se pretende hacer que el destino en el que se emplace sea lo más accesible posible a través de la digitalización y de la creación de un destino turístico inteligente.

La OMT, define el término de persona con discapacidad a efectos del turismo como toda persona que, por motivo del entorno en que se encuentra, tiene limitada su capacidad de relación y presenta necesidades especiales en los viajes, alojamientos y otros servicios turísticos, en particular los individuos con discapacidades físicas, sensoriales e intelectuales, así como aquellos con afecciones médicas discapacitantes

que requieren atención especial, como las que se observan en algunas personas mayores y en otras personas que necesitan asistencia personal (*Rojas et al, 2008*).

A nivel internacional se estima que hay más de mil millones de personas que tienen algún tipo de discapacidad. Así mismo, existen más de dos millones de individuos que tienen una estrecha relación con alguna persona discapacitada. Es por ello, que el turismo dirigido a personas discapacitadas puede ser un mercado potencial para el turismo, pero no todas las instalaciones y servicios están adaptados para recibir a este tipo de turista.

El turismo para discapacitados se encuadra dentro del turismo accesible, que es aquel que permite a todas las personas participar y disfrutar de las experiencias turísticas, con independencia del grado de discapacidad de la persona o los diferentes problemas de movilidad.

Las instalaciones turísticas convencionales actuales no están lo suficientemente adaptadas para las personas que tienen alguna discapacidad o problemas de movilidad. El turismo accesible necesita llevarse a término mediante la colaboración del gobierno, las agencias internacionales, los operadores turísticos y las personas que utilizan el servicio.

La llegada de una persona discapacitada a un destino, implica la movilización de muchos recursos como son el acceso a la información, los viajes de larga y corta distancia además del transporte, el alojamiento y el consumo que realiza el viajero en el destino. Por todo ello, el impacto del turismo accesible va mucho más allá de los beneficios económico, ya que involucra a toda la sociedad y consolida los valores sociales y económicos.

Para las personas con discapacidad, viajar supone todo un reto, ya que se tienen

que enfrentar a diferentes desafíos como por ejemplo lidiar con personal no capacitado en el servicio de información asesoría, por otro lado, se encuentran ante servicios de reservas y aeropuertos inaccesibles, a parte del escaso número de habitaciones adaptadas.

El turismo para discapacitados es importante porque la accesibilidad es un elemento esencial a nivel mundial. Por otro lado, está íntimamente relacionada con el desarrollo social responsable y sostenible. Supone una gran oportunidad comercial única ya que el turismo para discapacitados no solo beneficia a estas personas sino también al conjunto de la sociedad en la que participan.

La accesibilidad es un asunto imprescindible para la consecución de los derechos de la población envejecida, ya que a medida que la gente envejece aumenta las probabilidades de desarrollar una discapacidad temporal o permanente. Además, la accesibilidad también beneficia a mujeres embarazadas y a aquellas personas inmovilizadas temporalmente.

Por todo ello, el turismo para discapacitados supone una inversión a largo plazo para garantizar una vejez activa.

La mejora de la accesibilidad a los diferentes destinos turísticos no sólo es beneficioso para las personas a las que van dirigidas, sino que también supone una gran serie de ventajas para el conjunto de la sociedad y el sector turístico obtiene un beneficio económico bastante alto. Por otro lado, la accesibilidad no es tan solo un derecho, sino también es desarrollo a nivel económico y social. *(Lugarnia, 2019)*

## 4.2 Análisis de Situación

Para crear el hotel, primeramente se va a realizar un análisis de la situación. Para ello, se va a proceder a estudiar los factores políticos, económicos, sociales, tecnológicos, ecológicos y legales de España.

Por otro lado, también se llevará a cabo un estudio de la competencia para averiguar cuántos hoteles destinados para personas discapacitadas hay dentro del ámbito nacional español y cuál es su competitividad.

### 4.2.1 Análisis PESTEL

Con el análisis PESTEL, se pretende averiguar cuál es la situación de España desde diferentes ámbitos como son el político, económicos, sociales, tecnológicos, ecológicos y legales.

#### *4.2.1.1 Factores políticos y legales*

La pandemia mundial provocada por el coronavirus, ha puesto a prueba la confianza de la sociedad española en las instituciones políticas. Esto es debido a que el gobierno decreta el estado de alarma tarde y a la mala distribución del material sanitario para hacer frente a la pandemia.

Por otro lado, la actuación tanto del gobierno como de la oposición ha sido muy dispar ya que cada uno actúa por separado, tomando decisiones, a veces sin tener en cuenta las opiniones de los expertos sanitarios. (Mas, 2020)

Actualmente, en materia turística, España está siguiendo las directrices de La Estrategia de Turismo Sostenible de España 2030. El objetivo de la nueva Estrategia de

Turismo Sostenible de España 2030 es sentar las bases de la transformación del turismo español hacia un modelo de crecimiento sostenido y sostenible, que nos permita mantener su posición de liderazgo mundial. El nuevo modelo, estará apoyado en la mejora de la capacidad competitiva y rentabilidad de la industria, en los valores naturales y culturales diferenciales de los destinos, y en la distribución equitativa de los beneficios y las cargas del turismo” y junto con ella se está llevando a cabo la gestión de la red de Destinos Turísticos Inteligentes.

La Red DTI, tiene el fin de promover un nuevo marco de referencia para consolidar la competitividad del modelo turístico español.

Para paliar los efectos negativos que ha tenido el COVID-19 en el sector turístico es imprescindible el papel de los municipios para promover el turismo inteligente y seguro, factores clave debido al peso económico del sector y por la importancia que tiene en la cohesión social y territorial. Por ello es esencial conocer las características de la oferta turística española, identificar aquellas tendencias que influyen en el comportamiento del turista y ser capaces de ofrecer un producto adaptado a sus necesidades y adaptarse a los cambios del mercado y de la demanda.

Actualmente se han incorporado a la red de DTI, 16 nuevos destinos, con lo que la configuración de la red se eleva a 121, de los cuales 88 son destinos, 16 miembros institucionales y 16 empresas colaboradoras.

A consecuencia de la crisis política, económica, social y sanitaria provocada por el Coronavirus, se están adaptando las metodologías de Diagnóstico de Destinos Turísticos Inteligentes y las recomendaciones del Plan de Acción, con el fin de de incorporar cuestiones vinculadas a la acontecida, como futuras acciones de comunicación, reposicionamiento en mercados y fomentar la creación de puestos de trabajo.

Por otro lado, se está diseñando un plan de formación y capacitación para los

miembro de la red, que se centra en las herramientas digitales, en las medidas de higiene y el análisis de segmentos y las capacidades analíticas para reforzar las capacidades del entorno después de la pandemia mundial. En las últimas semanas se ha creado un canal “Red DTI COVID-19” para compartir información y buenas prácticas organizando seminarios y tutoriales, entre otras acciones (Maroto, 2020).

Todo esto se puede llevar a cabo debido a que la actividad turística se restablece a partir del 1 de Julio. España es uno de los países de la Unión Europea que más tarde va a abrir sus fronteras para permitir la llegada del turismo internacional. Este hecho permite la distribución de la renta familiar, aunque sea necesario adoptar medidas de distanciamiento y utilizar los medios de transporte que estén disponibles en esos momentos, como el automóvil o a la autocaravana, y hacerlo en grupos de personas reducidos para garantizar la eficacia de los servicios regulados.

Por otro lado, se mantendrán las medidas sanitarias de autoprotección en ciudades o en plena naturaleza, se ajustará el gasto y la función compensatoria y regenerativa del turismo. Más allá de los requerimientos de la demanda, es conocido que el clima mediterráneo en especial en la época estival, debilita el COVID-19, lo que supone una ventaja competitiva para reposicionar la nueva marca de turismo español saludable, que se centra en la eficiencia de su red de alojamientos y por su sistema sanitario, que permiten acoger a los viajeros y restablecer el bienestar de las personas, al mismo tiempo que poco a poco se restablece la economía. (Rubio, 2020)

#### 4.2.1.2 Factores económicos

La actual crisis sanitaria provocada por el Covid-19, Coronavirus, va a causar perjuicios en la economía española.

España enfrenta esta crisis en unas condiciones muy diferentes a la vivida en 2008

debido al incremento de la deuda pública alcanzó el 97.8% del PIB en 2019.

Por otro lado, la tasa de paro también es diferente, ya que en el último trimestre del año 2019 se registró una tasa del 13,78%, muy parecida a la del cierre del 2008,

Las medidas que ha tomado el gobierno para contener la pandemia servirán para evitar que se produzcan más de 14000 despidos; y el aplazamiento de pagos para las PYMES y autónomos evitará que se destruyan puestos de trabajo, pero no generará nuevos puestos.

El peor escenario que se puede dar para el sistema bancario es que se pusiera en riesgo la estabilidad financiera, lo que conllevaría que muchas de las entidades financieras de país tuvieran que cerrar y se produjera un corralito.

Muchos expertos no creen que se vaya a dar esa situación, sino que lo más probable es que la perspectiva económica de los bancos se debiliten y sufran un impacto en sus créditos de forma limitada debido a que la calidad del crédito y la rentabilidad sufrirán el impacto de manera más severa.

Por otro lado, debido a que la economía española será mucho más resistente dado que tiene una exposición menor al comercio mundial que el resto de Europa, las entidades financieras española afrontan esta crisis con buenas disposiciones. Pero esto no garantiza la estabilidad bancaria, ya que ésta podría tambalearse por falta de crédito y por la relajación de los criterios de concesión de éstos, en la que podrían caer las entidades debido a la situación del estado de alarma.

Por todo esto, la crisis económica proveniente conlleva una serie de cambios en el crecimiento de las empresas españolas así como un cambio de paradigma en las relaciones comerciales tanto a nivel nacional como internacional (*Lozano y Rodríguez, 2020*)

Debido a la crisis sanitaria y económica provocada por el Covid-19, el empleo español se va a ver fuertemente afectado, ya que se estima pérdida de casi 900.000 puestos de trabajo desde el inicio del confinamiento.

Por otro lado, el incremento de la tasa de paro en el mes de marzo, dobla a la mayor registrada en el año 2008. De los datos anteriores, no se han tenido en cuenta a los más de 3 millones de personas que se encuentran en una situación de ERTE, de los cuales sólo se han aceptado 620.000.

Además, se perderán alrededor de 122.000 empresas con personas a su cargo registradas en la seguridad social. *(Rodríguez, 2020)*.

Debido a todo esto, la sociedad española se empobrece, ya que el trabajo no es un seguro para no caer en los índices de pobreza. El impacto de la crisis económica es muy grande y provoca que la población se desanime y deje de buscar empleo. Ésto lleva a que España se convierta en un país de emigración.

La poca inversión en educación implica un retroceso de los logros conseguidos y un empeoramiento de la situación educativa; por otro lado, la menor inversión en sanidad provoca que las personas se sientan desplazadas del servicio sanitario público hacia centros de beneficencia provocando daños irreparables a la salud de la ciudadanía.

Las pensiones de las personas mayores son un elemento clave para la redistribución de la renta y la reducción de la pobreza. La reducción de éstas puede provocar un aumento del empobrecimiento general de la población. Además, la reducción de la tasa de cobertura de desempleo está dejando a cada vez más población sin recursos para subsistir ante la falta de ingresos provenientes de un puesto de trabajo.

Finalmente, la atención a la dependencia es un derecho que no se está cumpliendo a pesar de incrementar el número de solicitudes para acceder a ella *(Yebrá,*

2014).

#### 4.2.1.3 Factores Sociales

La superficie de España es de 505.944 Km<sup>2</sup>, con una densidad de población de 93,09 habitantes por km<sup>2</sup>. La proporción de población en áreas urbanas es del 80%.

La situación demográfica de España, se caracteriza a grandes rasgos por el envejecimiento de la población, ya que por cada 100 menores de 16 años, hay casi 123 personas con más de 64 años.

El desempleo es uno de los principales problemas sociales, y afecta especialmente a la población más joven y a los mayores de 45 años debido a la dificultad para su reincorporación al actual mercado laboral.

En lo que concierne a los movimientos migratorios, pasó de ser un país receptor de inmigración a tener un saldo migratorio negativo a partir del año 2010; situación que se mantuvo hasta el año 2016. Actualmente en nuestro país residen más de 5 millones de personas de nacionalidad extranjera.

Por otro lado, los cambios en la pirámide de población causados por los diferentes movimientos migratorios y la situación laboral del país, han afectado a la composición del alumnado en las aulas.

El sistema educativo español se enfrenta a distintos retos como son la reducción del abandono de la escolarización a partir de los 16 años y la calidad y el nivel educativo que se imparte en las aulas.

España es un país plurilingüe, donde además del castellano ser la lengua oficial, también existen otras lenguas de carácter cooficial. Estas son el catalán, valenciano, gallego y el euskera (*Eurydice, 2020*)

#### 4.2.1.4 Factores tecnológicos

El informe sobre la digitalización en la PYME, España Empresa Digital, demuestra que la gran mayoría de las empresas españolas han pasado la primera fase de la digitalización al contar con página web, ordenadores y conexión a internet, pero cuando se trata de ir más allá de esta fase, los avances son más lentos.

Tan sólo cerca del 20% de las empresas del territorio nacional vende sus productos a través de internet, el 23% utiliza servicios en la nube y solamente el 11% emplea tecnologías de big data. Éstos resultados varían dependiendo del tamaño de la empresa, ya que la utilización de estas tecnologías es doble o triple en las grandes empresas que cuentan con más de 250 empleados, mientras que en las pymes apenas se utilizan.

Por todo ello, “Las empresas españolas no cuentan por lo general con la infraestructura tecnológica necesaria para adoptar y beneficiarse de la imparable transformación digital” según Jaume Freixa, director para España de Ikoula, empresa especializada en alojamiento web y cloud.

Hoy en día actualizar las empresas hacia la digitalización no supone un coste muy alto, ya que se puede tener una tienda online con tráfico ilimitado, un servidor dedicado con capacidad para servicios de inteligencia artificial o big data o una instancia de nube pública para aplicaciones intensivas desde un precio muy asequible para todas la gran mayoría de las empresas españolas. Para todas estas prestaciones no hace falta contar con un departamento de tecnologías de la información, sino que se pueden contratar servicios externalizados de configuración, administración y supervisión de la plataforma tecnológica empresarial.

Si hablamos del sector turístico en concreto, se está intentando mejorar los sistemas existentes y renovar las formas en las que se presenta la información,

haciéndola más atractiva y amena para los usuarios. Tras un análisis de los actuales sistemas de información turística, se ha descubierto que la gran mayoría no hacen uso de las nuevas tecnologías y aquellos que las usan tan sólo lo hacen de una forma parcial. Es por eso, que se intenta integrar varias tecnologías que permitirán explotar una serie de servicios que pueden ser implementados con una gran eficacia. El sistema, constará de un dispositivo personal y móvil que dispondrán los usuarios en el que se mostrará la información turística requerida así como las aplicaciones que implementan las funcionalidades y servicios turísticos ofrecidos al turista. Como por ejemplo la personalización de rutas turística, GPS hacia los puntos de destino, visualización de módulos de información turística, guiado detallado en museos, información acerca de los restaurantes, hoteles, paradas de transporte público más cercanas a la posición actual del turista; servicios de reserva y pago a través del dispositivo móvil del turista y un diario del viajero, en el que el turista pueda insertar anotaciones de texto y voz, fotografías, vídeos y comentarios sobre su viaje.

También se quiere fomentar la accesibilidad mediante la oferta de servicios especiales para personas con discapacidad. Estos servicios son por ejemplo la indicación de los aparcamientos reservados para minusválidos y su guiado por GPS hasta ellos, cuáles son los lugares turísticos adaptados, guiados por voz para personas con discapacidad visual ( *García, 2020*)

En cuanto a la infraestructura turística, España es el tercer país con mayor tráfico aéreo de Europa. Cada año alrededor de 200 millones de personas llegan a nuestro país a través de la red de aeropuertos que posee, gracias a los diferentes procesos de ampliación y de mejora de las infraestructuras de los aeropuertos más importantes, ya que cuentan con la suficiente capacidad para atender el aumento de la demanda de pasajeros que se espera en los próximos años.

Desde el punto de vista del tráfico aéreo, se han diseñado nuevas maniobras de

llegada, aproximación y salida para adecuarlas a las nuevas necesidades, con el fin de reducir al mínimo el impacto medioambiental. Por otra parte, se ha proyectado una nueva área terminal de control, para atender al tráfico y responder de una forma ágil a las variaciones geográficas de la demanda. Además, se han llevado a cabo estudios de seguridad operacionales y simulaciones en tiempo real, así como un estudio de la capacidad de la pista para establecer cuál es el rendimiento máximo de las pistas y de los procesos y procedimientos que se han llevado a cabo. (INECO, 2019)

#### 4.2.1.5 Factores ecológicos

España es el país de la Unión Europea que más incumple la normativa medioambiental. Se sitúa a la cabeza de expedientes abiertos por infracciones en relación al medioambiente y triplica la media europea.

Actualmente la situación es desfavorable ya que la presencia del tema del medioambiente ha sido escaso en el Congreso de los Diputados, y a la alta conflictividad constitucional de las leyes constitucionales (Público, 2019).

Esta conciencia colectiva está impulsada por la aprobación del Acuerdo de París, en el que se establece un plan de acción mundial que pone el límite del calentamiento global en 2°C; y por la Agenda 2030 en la que se recogen 3 Objetivos de Desarrollo Sostenible para la acción climática y otros 2 que pueden repercutir de manera favorable en ella (Pacto Mundial, 2019).

Actualmente, en nuestro país se están implementando distintas políticas medioambientales provenientes de la Unión Europea, cuyos objetivos están fijados por aquellos países llevan la iniciativa de su protección y que normalmente tienen problemas medioambientales totalmente distintos a los de España.

Algunas de las actuaciones que se llevan a cabo son por ejemplo la aprobación

de a ley de cambio climático y la transición ecológica con un ley que establece un porcentaje de energías renovables del 74% en 2030, entre el 85% y 95% en 2040 y del 100% para 2050. Otra de las acciones es la elaboración obligatoria cada 5 años de los presupuesto de carbono para intentar reducir las emisiones de CO2 en cada uno de los sectores de la economía; la ley de movilidad sostenible en la que se financia el transporte público; por otra parte se hace una gobernanza sobre el agua para aumentar la seguridad hídrica de las cuencas mediante el uso eficiente de tecnologías disponibles para el control del consumo y la calidad del agua. También se implementa la estrategia de economía circular para conseguir el vertido cero, el reciclaje y la reducción de residuos. Finalmente se amplía la red de Parques Nacionales y las áreas Marinas Protegidas. (Llamas, 2020)

#### 4.2.2 Análisis de la competencia

En la actualidad existen en España la gran mayoría de los alojamientos turísticos, tienen parte de sus instalaciones adaptadas y preparadas para alojar a personas discapacitadas.

Sin embargo, en nuestro país aún no existe un alojamiento turístico destinado a personas discapacitadas.

A la hora de buscar un hotel con habitaciones adaptadas no todas las páginas de reserva online proporcionan información acerca del grado de accesibilidad del hotel. Es probable, que en el hotel, el acceso al hall cuente con una plataforma salvaescaleras, un ascensor para moverse entre los diferentes pisos o una rampa para entrar o salir del edificio, pero no se especifica que las habitaciones estén adaptadas. (V. Sin Barreras, 2020)

A continuación se muestra una lista de los mejores hoteles adaptados dentro de

España.

El primero de todos es el Hotel Clipper Villa de 4 estrellas en Girona. Este hotel tiene una habitación accesible, plaza de parking reservada, piscina con acceso para personas discapacitadas y una amplia zona ajardinada. El precio por noche sin estar el desayuno incluido no consta en la página web

Seguidamente, el Hotel Santo Domingo, que cuenta con 4 estrellas situado en Madrid. El hotel tiene habitaciones temáticas, baños completamente adaptados, puertas anchas, mesas con altura superior a los 75 cm y es uno de los más recomendados del país. El precio por noche es de 127,21 euros sin desayuno incluido.

El tercero de los alojamientos es el Hotel Servigroup Papa Luna de 4 estrellas en Peñíscola, Castellón. El hotel se encuentra a pié de playa, cuenta con piscina, 17 habitaciones adaptadas, 6 ascensores, aseos adaptados y un restaurante amplio con mesas de altura superior a 75 cm. El precio por habitación es de 54.75 euros la noche con desayuno incluido.

Finalmente, el Hotel Room Mate Emma en Barcelona, de 3 estrellas, situado en el corazón del Exemple de Barcelona. Cuenta con 2 habitaciones adaptadas y en las zonas comunes se cuida la accesibilidad (entrada, comedor, parking, aseos..). El precio por noche es de 103.502 euros sin desayuno incluido.



Gráfico 1. Análisis de la competencia en base a la accesibilidad y el precio.

## 5. Organización y Logística del Hotel

### 5.1 Misión, Visión y Objetivos

La misión, visión y los objetivos de una empresa constituyen el ADN de cualquier empresa o identidad corporativa, lo que constituye la originalidad, autenticidad y coherencia a la hora de constituirse como marca.

La misión de la empresa describe la actividad que realiza la misma. Dicha actividad es clave en la organización para el logro de su visión, que son las metas o logros que constituyen la razón de ser de la empresa.

En cuanto a la visión de la empresa, se trata de una declaración de aspiraciones de la empresa a medio o largo plazo; es la imagen que se quiere dar de la empresa en un futuro. El propósito de la visión, es ser el motor y la guía de la organización para poder alcanzar los objetivos que la empresa se ha marcado (*M. Florido, 2017*).

Finalmente, los objetivos de la organización, son la declaración que lleva a término la empresa para comunicar de manera cualitativa y cuantitativa lo que se propone lograr en el futuro y constituyen la definición concreta de la misión y la visión.

Por lo que se puede sintetizar en que la misión es la razón de ser de la empresa, la visión a dónde se quiere llegar y los objetivos es aquello que se quiere lograr.  
*(Google sites)*

La misión del hotel para discapacitados es ofrecer un servicio de calidad destinado a personas discapacitadas e incluir en la actividad turística a un sector de la población que tiene más dificultades a la hora de tener unas vacaciones de calidad.

Es por ello que la imagen que se pretende transmitir es la de una empresa comprometida con la sociedad y que lucha por la inclusión social en la actividad turística a través de un servicio de calidad y adaptado a las necesidades del cliente.

En cuanto a la visión, la empresa pretende abrir varios hoteles en el ámbito nacional a largo plazo, acercando la actividad turística y facilitar su realización a aquellas personas que tienen más dificultad para disfrutarla, las personas discapacitadas.

Todo ello transmitiendo los valores de responsabilidad, inclusión, respeto, solidaridad, compromiso, aceptación, innovación y aceptación.

La imagen que se quiere crear es la de una empresa fuerte, que apuesta por la innovación, que es responsable con el medio ambiente y con la sociedad del entorno en el que se encuentra.

Para ello, es necesario que el cliente tenga una buena idea de la marca, adaptarse y adecuarse a las exigencias y cambios del mercado, tener un impacto positivo en el entorno y en la sociedad y finalmente obtener una buena rentabilidad.

En cuanto los objetivos de la empresa, se pueden resumir en 4. Acercar la

actividad turística a las personas discapacitadas, ser responsables con el medio ambiente, contribuir al crecimiento económico-social del lugar en el que se encuentra y ayudar al desarrollo del Destino Turístico Inteligente en el que se encuadra.

Analizándolos más en profundidad, el primero de todos, es el de acercar la actividad turística a las personas discapacitadas y sus familias, ya que este sector de la población es la que tiene más dificultad de disfrutar de unas vacaciones dignas debido a que muchos alojamientos turísticos no cuentan con instalaciones adaptadas para este tipo de personas y algunos destinos no están adaptados para ellos.

El segundo, es ser responsables con el medio ambiente, se refiere a ser conscientes del problema medio ambiental del planeta, e intentar mitigarlo a través de acciones como el reciclaje, la reducción de residuos y de la huella de carbono, ser meticulosos con el tratamiento de las aguas residuales y con la utilización de energías renovables.

El tercero de los grandes objetivos es contribuir al crecimiento económico-social de la sociedad. Para ello se pretende consumir producto local y emplear a personal de la región dotándolos de la educación y la formación necesaria para llevar a término la actividad hotelera. Por otro lado, se pretende combinar la actividad turística con la vida de la población local, respetándose para que convivan en completa sintonía y que ambos ámbitos crezcan conjuntamente.

Finalmente, el cuarto y último objetivo es el de ayudar al desarrollo del lugar en el que se encuentra, encaminándolo hacia un destino turístico inteligente, contribuyendo con la accesibilidad y la digitalización de la oferta complementaria.

## 5.2 Definición del producto

Para definir el producto que ofrece el hotel, se va a dividir en diferentes niveles.

En primer lugar se encuentra el producto central, que es lo que está comprando realmente el cliente. En este caso, el cliente paga por un servicio de alojamiento turístico adaptado a personas discapacitadas.

Seguidamente, el producto esperado, que son aquellos productos o servicios que deben estar presentes para que el cliente pueda usar el producto. En el caso del hotel son habitaciones y baños adaptados. Más específicamente, la altura de las sillas, mesas, enchufes, persianas, ventanas y manecillas dispuestos de manera estratégica para personas con sillas de ruedas.

Por otro lado, la distancia entre el mobiliario y el ancho de los pasillos y puertas ha de ser suficiente para que una silla de ruedas pueda pasar sin ninguna dificultad. Además en los cuartos de baño ha de haber los amenities necesarios, como toallas, champú, gel de ducha, jabón... .

Finalmente es imprescindible que todos los carteles estén escritos en varios idiomas pero sobretodo en braille para que las personas con discapacidad visual no tengan dificultad a la hora de encontrar la información que necesitan; además de disponer de señales lumínicas y sonoras para facilitar el tránsito de clientes por dentro del hotel.

En tercer lugar, se encuentra el producto de apoyo, que son aquellos beneficios adicionales que añaden valor al producto central, es decir los elementos que lo hacen diferente a los de la competencia.

El hotel dispone de un restaurante con buffet libre con distintos tipos de comida para que se adecue a todo tipo de alimentación y alergias de los clientes. Además dispone de alquiler de bastones para personas invidentes, sillas de ruedas, muletas y

andadores para aquellas personas que lo necesiten.

Por otro lado, también dispone de un parque infantil con columpios adaptados para niños con alguna discapacidad y un servicio de guardería. También se pone a disposición de los clientes una piscina adaptada con la posibilidad de realizar distintas actividades en ella como aquagym; y servicio de spa y fisioterapia personalizado, así como de un servicio médico y psicológico de emergencia. Además también se dispone de salones para organizar todo tipo eventos.

Finalmente se ofrecen rutas adaptadas y personalizadas a los clientes en función de sus gustos, necesidades, inquietudes y adaptadas al tipo de discapacidad que presente por el destino en el que se encuentra el hotel y sus alrededores.

En último lugar se encuentra el producto aumentado, que es la combinación del servicio que se ofrece con la forma en la que se entrega.

Todos los servicios que ofrece el hotel serán prestados por un personal amable, capacitado y preparado para tratar con personas que padecen alguna discapacidad, y que están dispuestas a hacer que la estancia del cliente sea inolvidable. (*Predif*)

### **5.3 Localización**

A la hora de localizar una empresa turística se ha de tener en cuenta diversos factores, como los recursos naturales, los recursos socio-culturales, las repercusiones del desarrollo y subdesarrollo y la distancia y localización geográfica del recurso.

Tras investigar varias posibilidades de localización dentro de España, finalmente se ha determinado que Málaga es la mejor opción.

Esta ciudad andaluza ha sufrido una gran transformación gracias a la renovación de los espacios públicos de la ciudad con la finalidad de hacerlos más accesibles para todas las

personas. Es por ello que en el año 2010 recibió en Madrid el premio Cermi, concedido por el Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad.

En el municipio se puede realizar una ruta turística por el centro histórico perfectamente adaptada. Esta ruta recorre los principales monumentos, calles y restaurantes más icónicos de la ciudad.

También cuenta con transporte público accesible gracias a la integración de rampas en los autobuses y ascensores en el caso del metro. Por su parte, el servicio de taxi se ha renovado ya que existen vehículos de 8 plazas que se han adaptado a las personas con movilidad reducida e incorporan rampas para un fácil acceso al vehículo. (*Explora Málaga, 2017*)

Además, Málaga cuenta con 7 playas adaptadas a lo largo de su costa. En 2 de ellas, la del Dedo, y La Misericordia, se ofrece servicio de baño asistido y toda clase de dispositivos para acompañar a las personas a tomar el baño, además de monitores especializados en lenguajes de signos.

En las playas de Guadalmar, San Andrés, La Malagueta, Pedregalejo y El palo, cuenta con puntos de baño autónomo con acceso hasta el agua y están atendidos por personal de salvamento que facilitan el uso de sillas y muletas anfibias a los bañistas que lo requieran. Además hay aparcamientos reservados, aseos, duchas y juegos infantiles adaptados.

Por otro lado, la ciudad de Málaga es una de las pocas ciudades de la costa española que cuenta con un servicios para personas con discapacidad visual, que consiste en un pequeño dispositivo acústico que informa a la persona sobre la profundidad del agua y la distancia a la orilla. (*Raul, 2020*).

Málaga además cuenta con una amplia variedad de oferta histórica, como el centro histórico, el Teatro Romano, la Alcazaba, el Palacio Arzobispal y la Iglesia de

San Agustín y de Santiago, También cuenta con famosas calles y grandes plazas como con la Plaza de la Marina y la Plaza de la constitución, y la posibilidad de subir al Castillo de Gibralfaro. Además la ciudad cuenta con una gran cantidad de museos, de los cuales destacan el Museo Picasso, el del Automóvil y el museo Carmen Thyssen; pero también cuenta con museos de arte contemporáneo como el Centro Pompidou, la Colección del Museo Ruso de San Petersburgo, o el centro de Arte Contemporáneo de Málaga.

En cuanto al tema gastronómico, encontramos el Mercado de Atarazanas, y muchas calles emblemáticas de la ciudad donde el turista puede encontrar bares y restaurantes en los que degustar la gastronomía típica de España y de la zona.

En lo que a competencia se refiere, en la ciudad hay alrededor de 23 hoteles con algunos espacios adaptados para personas con movilidad reducida pero, no tienen en cuenta otro tipo de discapacidades como son la discapacidad visual, auditiva o cognitiva, y a parte, no hay ningún hotel destinado íntegramente a personas discapacitadas y los existentes. (*Selecta Hotels*)

Otro de los motivos que ha llevado a escoger la ciudad de Málaga como localización ideal para el hotel, es su fácil acceso.

La ciudad cuenta con una gran red de carreteras para acceder en vehículo particular o en autobús desde distintos puntos de España. El acceso desde el norte se realiza desde la autovía A-45 (Antequera-Málaga) conectada con la A-92 que atraviesa la Comunidad Autónoma Andaluza y sobre la que desembocan el resto de carreteras del norte del país.

La A-45 permite al turista acceder a Málaga por Ciudad Jardín, para llegar hasta el centro de la ciudad u optar por las rondas Este u Oeste que llevan a otras zonas de la ciudad.

La A-357 permite llegar hasta el Parque Tecnológico de Andalucía y por otro

lado, la autovía del Mediterráneo A-7 recorre todo el litoral y permite acceder al municipio desde cualquier punto de la costa (*Ayuntamiento de Málaga*)

Otra de las formas de acceder a la ciudad andaluza es en tren, ya que está unida mediante la Línea de Alta Velocidad (AVE) con Madrid, Córdoba, Ponte Genil, Antequera, Zaragoza, Tarragona y Barcelona. También está conectada con el resto de España con las líneas de ferrocarril de larga y media distancia.

Málaga cuenta con la estación de tren Málaga-María Zambrano situada junto a la estación de autobuses interurbanos e internacionales. Además cuenta con acceso a las líneas de cercanías que llevan al aeropuerto y a las poblaciones de la provincia. También hay varias líneas de autobús que llegan a la estación desde distintas zonas de la ciudad.

También se puede llegar al municipio en avión ya que cuenta con un aeropuerto internacional, el Aeropuerto Internacional Málaga-Costa del Sol, con vuelos a las principales ciudades españolas y europeas.

Finalmente, también cabe la posibilidad de acceder por mar, en barco, ya que el puerto de Málaga se ha convertido en el segundo puerto que más cruceros atrae de la Península. (*Spain Info*)



Foto1: Mapas Murales de España y el Mundo 2020. Municipios de Málaga

## 5.4 Organización y recursos.

### 5.4.1 Organización

La organización del hotel se divide en distintos departamentos:

- Administración.
- Recepción
- Pisos.
- Alimentos y bebidas
- Médico
- Entretenimiento
- Organización de eventos.

**Administración:** El departamento de administración se divide a su vez en distintos subdepartamentos. Dentro de él se encuentran la dirección del propio hotel, el departamento de contabilidad, marketing y publicidad, Recursos Humanos y compras. A grandes rasgos, este departamento se encarga de la gestión y administración hotelera, proporcionando los recursos necesarios a los demás departamentos para que puedan llevar a cabo sus funciones y garantizar el funcionamiento óptimo del conjunto de la organización.

**Recepción:** Es el centro de mayor importancia dentro de un hotel. Es la primera imagen que el huésped recibe de la organización y constituye el punto de encuentro entre los clientes o huéspedes y los empleados que le darán la bienvenida y le brindarán toda la

información necesaria para efectuar su alojamiento.

Las funciones que llevará a cabo son principalmente la de atención al cliente, la gestión de reservas de grupos, disponer de cambio de habitaciones, autorizar la prolongación de estancias, efectuar el bloqueo de habitaciones si es necesario, mantener el contacto directo con el departamento de administración, realizar tareas de control interna y servicios consumidos por el huésped. Además ha de favorecer las relaciones interdepartamentales, conocer las instalaciones, horarios, planos de evacuación y datos útiles del lugar para brindar mejor la información.

**Departamento de pisos:** Se encarga de preparar el producto más importante del hotel, las habitaciones. en definitiva, constituyen un elemento básico de la organización del hotel.

Sus funciones principales son la limpieza y el mantenimiento de unidades de alojamiento, la conservación de mobiliario y enseres, la limpieza de pasillos, escaleras y zonas nobles, la revisión de las habitaciones, control de inventarios de mobiliario y enseres, cambios de la ropa de cama y atención al cliente. *(CEUPE)*

**Alimentos y bebidas:** Es el responsable de mantener la alta calidad de los alimento y servicios que ofrece el hotel. Principalmente concierne al restaurante del hotel. Entre sus funciones principales se encuentran el diseño y desarrollo de menús, precios, control de porciones, control de desperdicios, relacionarse con el personal y con el cliente y captar al personal. *(Grand Hotelier Blog, 2020).*

**Médico:** El departamento médico del hotel está compuesto por los médicos, fisioterapeutas, masajistas, psicólogos y socorristas. Su función principal es atender a los clientes en caso de sufrir una afección médica. En cuanto al equipo de fisioterapeutas y masajistas, se encargará de las actividades y diferentes tratamientos que se llevan a cabo en el spa.

La función del psicólogo es la de asistir a aquellos huéspedes o trabajadores del hotel que requieran de sus servicios.

**Entretenimiento:** Este departamento está formado por todos los monitores y animadores de actividades del hotel. Las actividades que llevan a cabo son entre otras, la del servicio de guardería y actividades de entretenimiento llevadas a cabo en diferentes áreas del hotel como la piscinas y los diferentes eventos que se lleven a cabo en el hotel si lo requieren.

**Organización de eventos:** Las funciones básicas de este departamento son entre otras la planificación del propio evento, la comunicación del mismo, dirigir y coordinar los agentes implicados del evento, gestionar los recursos necesarios para llevarlo a término, supervisar que todo funciones correctamente antes, durante y después del acontecimiento.

#### 5.4.2 Recursos:

Para llevar a cabo las diferentes actividades del hotel se necesitan una serie de recursos.

En primer lugar, el personal cualificado captado de la propia localidad en la que se emplaza el hotel para contribuir al desarrollo social de la población.

Las cualidades que han de presentar son entre otras, conocimiento de idiomas, incluido el lenguaje de signos; saber tratar con personas que tengan cualquier tipo de discapacidad.

A parte han de ser responsables, positivos, educados, serviciales, creativos, saber trabajar en equipo y estar dispuestos a dar lo mejor de sí mismos para que las diferentes actividades que se llevan a cabo en el hotel, se hagan de la forma más diligente posible para conseguir que el cliente vuelva a alojarse con nosotros.

En cuanto a los recursos alimenticios que necesita el restaurante del hotel y el departamento de bebidas y alimentos serán de km 0. Esto quiere decir que los diferentes productos que se necesiten se comprarán a productores locales para garantizar la calidad de los mismos y promover el desarrollo económico de la provincia Andaluza. Todo ello acordando un precio justo para garantizar que el productor pueda continuar desarrollando su actividad, y para que el hotel obtenga un beneficio al transformar la materia prima en el restaurante.

Lo mismo ocurre con el resto de recursos que necesita el hotel como el mobiliario, los amenities, el servicio de lavandería, etc.

Para hacer que el hotel sea lo más sostenible posible se pretende reducir la huella de carbono que produce. Ésto es, la señal que dejan las emisiones de gases de efecto invernadero en el planeta provocadas por los seres humanos (*Estévez, 2017*).

Para ello se llevarán a cabo distintas acciones para reducirla en diferentes áreas como la iluminación, la climatización, el consumo de agua, la cocina, lavandería, áreas deportivas y de ocio y el uso de energías renovables.

Para reducir el consumo de luz se aprovechará la luz natural, se apagarán las luces que no se esté utilizando o cuando la luz natural proporciona iluminación suficiente. Para ello es esencial comprobar que el nivel de iluminación es el adecuado, ya que ésto es un indicador de calidad.

También se instalarán sistemas de control de tiempo para evitar que las luces estén encendidas más tiempo del necesario, Además también es necesario establecer sistemas de control de la ocupación en función de la existencia o no de usuarios en las áreas objeto de control.

Por otra parte, se utilizarán tubos fluorescentes con balastos electrónicos, lámparas fluorescentes compactas y lámparas de sodio de baja presión en vez de

lámparas y bombillas tradicionales para minimizar el consumo de energía.

En cuanto a la climatización, se utilizarán toldos y persianas, se aislarán los conductos de ventilación y se zonificarán las zonas que se deben aclimatar. Por otro lado se instalará un sistema de Free Cooling y se aprovechará el calor de condensación de los grupos de frío. También se recuperará el calor del aire de ventilación mediante la instalación de bombas de calor y la optimización del rendimiento de las calderas.

Además también se limpiarán los equipos regularmente y los condensadores, y se repararán las averías que surjan; y se utilizará el gas natural para minimizar el consumo de energía y la emisión de CO<sub>2</sub> a la atmósfera.

Para minimizar el consumo de agua, en primer lugar se comprobará asiduamente el estado de las calderas, y se ajustará la temperatura del agua caliente.

Por otro lado, se instalarán cisternas de doble carga y se racionalizará el consumo de agua. Además se regará las zonas ajardinadas en las horas en las que haya menor radiación solar; para ello es necesario planificar dichas zonas en función de las necesidades de agua que tenga cada una y comprobarán de manera regular el estado de las mangueras y sistemas de irrigación.

Otra de las acciones que se llevará a cabo es la de instalar colectores para el agua de lluvia y reciclar las aguas grises para depurarlas y volver a usarlas.

En el departamento de lavandería, que está dentro del de pisos se utilizarán programas de lavado a bajas temperaturas, limpiarán filtros y respiraderos del extracto de las secadoras.

Además, se secará la ropa al aire libre siempre que sea posible, al igual que reducir la cantidad de lavados y secados, para ello se aumentará la capacidad de carga de las lavadoras y secadoras. También se adapta la temperatura de la plancha a la prenda que se está planchando y se invertirá en equipos que sean eficientes energéticamente.

La cocina, es uno de los lugares del hotel que más consumo de energía y agua realiza. Para minimizar el consumo en esta área, se utilizarán controles de variación de velocidad del extractor, control de la temperatura, se mantendrán las puertas de las neveras y congeladores cerradas; para ello, se colocarán cortinas de plástico en las puertas de las cámaras frigoríficas.

Se comprarán equipos que sean energéticamente eficientes y se dejará el espacio suficiente entre ellos para favorecer la ventilación, además de realizar un mantenimiento exhaustivo y regular de las instalaciones; y la utilización de dispositivos de ahorro de agua.

En las áreas de ocio se controlarán la temperatura de las instalaciones, se apagará el alumbrado exterior durante la noche y se instalará cubiertas en piscinas así como lavapiés a la entrada de éstos y la utilización de la energía solar para el calentamiento del agua de la piscina.

El hotel hará uso de energías renovables. Las principales son la energía solar térmica para la producción de agua caliente sanitaria, la climatización de las instalaciones así como de la piscina; la energía solar fotovoltaica, que se utilizará para disponer de electricidad a los lugares alejados de la red de distribución eléctrica y para suministrar electricidad a diferentes locales e instalaciones dentro del propio hotel.

Finalmente, la cogeneración que se utilizará para la producción de aire caliente y de vapor, para complementar a la energía solar térmica en el proceso de climatización, y para la producción de agua fría y caliente destinada al consumo. (OSE)

## 5.5 Diseño del logo y marca

El nombre del hotel es “Limitless World Hotel”. Se ha escogido este nombre porque representa que el hotel no tiene barreras ni impedimentos para que las personas con discapacidad física, visual, auditiva y cognitiva puedan realizar sus actividades sin ninguna dificultad.

Con ello se quiere reflejar y reivindicar el derecho de las personas discapacitadas a viajar, a redescubrirse y a disfrutar de la vida donde quiera que se encuentren sin barreras ni límites.

Para la creación del nombre, se ha escogido el idioma inglés, porque es el lenguaje universal y porque el hotel pretende atraer a turistas de todo el ámbito nacional español y del panorama internacional, ya que está situado en la provincia de Málaga, una de las localidades españolas que recibe más turistas internacionales a lo largo del año debido al aeropuerto internacional que posee.

El logo, está creado a partir de la palabra “Limitless”, que quiere decir sin límites y la palabra World, mundo en inglés. También se incluye la palabra hotel, para hacer referencia al tipo de establecimiento turístico que se trata.

Todo ello está acompañado por el símbolo del infinito que significa la unión, la confianza el profundo agradecimiento y la fidelidad; atributos que queremos conseguir ser para nuestros clientes.

Los colores escogidos, son el dorado y el morado. El color dorado está presente en el símbolo del infinito, y representa la sofisticación y el lujo, presentes en las instalaciones y prestaciones del hotel; y por otro lado, significa victoria, satisfacción y buena suerte, atributos muy presentes en las personas discapacitadas, que ha sorteado

muchos obstáculos para llegar a dónde están hoy (*PuroMarketing*).

El color morado simboliza la calma, la estabilidad y la relajación. Atributos que pretendemos que el cliente perciba y sienta cuando llega al hotel y hace usos de sus servicios. (*Soy. Marketing*)

Se ha escogido este diseño porque es sencillo pero a la vez llamativo difícil de olvidar, ya que se pretende que el hotel se posicione en la mente del cliente, que tenga una buena experiencia con nosotros, que quiera repetir y nos recomiende.



## **5.6 Canales de distribución.**

El hotel distribuirá y venderá sus servicios a través de diferentes canales.

En primer lugar, se acudirá a la venta por internet a través de metabuscadores como son Booking, Tripadvisor y Kayak, porque éstos son los más utilizados y conocidos por los usuarios tanto a nivel nacional como internacional.

Otro de los portales on-line que se utilizan son Equalitas Vitae.com, portal de turismo accesible de referencia en España; y SillerosViajeros.com, portal donde los viajeros que tienen alguna discapacidad comparten sus experiencias en distintos alojamientos turísticos.

Por otra parte, otro de los métodos para captar clientes es a través de la promoción en asociaciones como por ejemplo la ONCE, COCEMFE y la Obra Social la Caja, referentes nacionales de los defensores y de la integración de personas discapacitadas y en riesgo de exclusión social.

También se ofertará y anunciará los servicios del hotel en distintas agencias de viajes como Viajes el Corte Inglés, Nautalia, Halcón Viajes o Logitravel.

Finalmente el hotel también venderá sus servicios a través de su propia página web y de su propia línea telefónica.

## 6. CONCLUSIONES

Después de revisar el paradigma de la sostenibilidad y sus principales dimensiones, y denotada su importancia para la competitividad del sector turístico, se ha analizado el concepto de DTI, que aúna los esfuerzos público-privados en el fortalecimiento de la dimensión sostenible y digital de todo destino turístico.

Una vez afianzado este marco teórico, este estudio establece una propuesta de un hotel totalmente adaptado a personas discapacitadas.

Para su desarrollo se ha realizado un análisis PESTEL, y de la competencia para conocer cuál es la situación actual de España y cuáles son los establecimientos que tienen una oferta similar a la que ofrece el hotel.

Cabe comentar que esta propuesta se ha centrado en la dimensión más estratégica y de marketing, siendo extensiva a la hora de identificar la misión, visión y objetivos; y las principales prácticas que deben encaminar la acción del hotel en materia económica, y sobre todo social y medioambiental.

No obstante, somos conscientes de la importancia del desarrollo de la dimensión económico financiera para terminar de asentar nuestro plan de negocio, lo que se abordará como futura línea de análisis y de extensión del trabajo.

Tras realizar el proyecto, se llegan a las siguientes conclusiones.

Primeramente, la sostenibilidad es la clave de todas las empresas para perdurar en el tiempo, y más en el sector turístico, ya que cada vez más los viajeros están mucho más concienciados acerca de los problemas por los que el medioambiente está atravesando, y son mucho más selectivos a la hora de escoger qué bienes y servicios van a consumir.

Seguidamente, una de las formas de hacer que un destino turístico sea lo más sostenible posible es a través de la digitalización, porque gracias a ella, los recursos que se utilizan son menores debido al uso de las nuevas tecnologías y es más fácil que aquellos sectores de la población que tienen más dificultades a la hora de acceder a la actividad turística se integren en ella.

La accesibilidad es otro pilar fundamental de los destinos turísticos. Transformar y adaptar las infraestructuras urbanas a aquellas personas con discapacidad, permite atraer a un nuevo sector de la población muy potente, ya que cada vez son más las personas que en un futuro pueden sufrir alguna discapacidad.

Por ello, es imprescindible que los alojamientos turísticos estén adaptados y equipados para alojar y dar servicio a este nicho de mercado, que al igual que todo el mundo, tiene todo el derecho de viajar, descubrir, experimentar y disfrutar de la actividad turística sin ninguna barrera ni impedimento.

Es por esta razón que se pretende alzar un hotel adaptado para personas discapacitadas, ya que supone una oportunidad de negocio debido a que en el mercado de los alojamientos turísticos no hay ninguno dedicado única y exclusivamente a estas personas. Esto se debe a que tan solo hay de alojamientos turísticos que disponen de algunas instalaciones adaptadas, y en muchas ocasiones resultan ser insuficientes para garantizar la comodidad y confort del cliente.

## 7. Bibliografía y Anexos

- Arriols, Enrique, 22 de Enero de 2018. Ecología Verde. Qué es la sostenibilidad ambiental y social. [https://www.ecologiaverde.com/que-es-la-sostenibilidad-ambiental-y-social-1070.html#anchor\\_2](https://www.ecologiaverde.com/que-es-la-sostenibilidad-ambiental-y-social-1070.html#anchor_2)
- Asociación Pacto Mundial, Red Española, 7 de Febrero de 2019, Medioambiente, el ámbito de la sostenibilidad más trabajado por el sector privado en nuestro país <https://www.pactomundial.org/2019/02/medioambiente-el-ambito-de-la-sostenibilidad-mas-trabajado-por-el-sector-privado-en-nuestro-pais/>
- Ayuntamiento de Málaga. Málaga Ciudad Genial. Carretera <http://www.malagaturismo.com/es/paginas/carretera/251>
- Brundtland, G. 1987. Our common future: Report of the 1987 World Commission Environment and Development. United Nations, Oslo, 1, 59.
- Caballero, María. 29 de Junio, Denker Ingeniería, Sistemas de Gestión Sostenible <https://denkeringenieria.com/sistemas-de-gestion-sostenibles/>
- Camisón, César y Forés, Beatriz. Elsevier. 5 de Enero de 2015. Is Tourism competitiveness driven by different internal or external specific factors? New empirical evidence from Spain.
- CEUPE, Centro Europeo de Postgrado. Mantenimiento y limpieza de las habitaciones en el sector hotelero. <https://www.ceupe.com/blog/mantenimiento-y-limpieza-de-las-habitaciones-en-el-sector-hoteler.html>.
- COCEMFE. Confederación Española de Personas con Discapacidad Física u Orgánica. <https://www.cocemfe.es/>
- Enérgya VM. Grupo Villar Mir, 6 de Junio de 2018, En qué consiste la sostenibilidad ambiental en España. <https://www.energyavm.es/sostenibilidad-ambiental/>

- Equalitas Vitae, el portal de turismo accesible  
<https://www.equalitasvitae.com/es/home/>
- España. Portal Oficial de Turismo de España. Cómo llegar a Málaga.  
[https://www.spain.info/es/que-quieres/ciudades-pueblos/grandes-ciudades/malaga/como\\_llegar\\_malaga.html](https://www.spain.info/es/que-quieres/ciudades-pueblos/grandes-ciudades/malaga/como_llegar_malaga.html)
- Estévez, Ricardo . Eco Inteligencia. 7 de Julio de 2017. ¿Qué es la huella de carbono? <https://www.ecointeligencia.com/2017/07/huella-carbono/>.
- Eurydice, 6 de Marzo de 2020, España: Contexto, político y social.  
[https://eacea.ec.europa.eu/national-policies/eurydice/content/political-social-and-economic-background-and-trends-79\\_es](https://eacea.ec.europa.eu/national-policies/eurydice/content/political-social-and-economic-background-and-trends-79_es)
- Explora Málaga, 24 de Noviembre de 2017. Málaga accesible para personas con movilidad reducida. <https://exploramalaga.com/es/personas-con-movilidad-reducida-en-malaga/>
- Florido, Miguel. Marketing and Web, 23 de Julio de 2017, Cómo definir la misión, visión y valores de una empresa + Ejemplos.  
<https://www.marketingandweb.es/emprendedores-2/mision-vision-y-valores-de-una-empresa/>
- Forés, Beatriz. 9 de Noviembre de 2019, Sustainability. Beyond Gathering the ‘Low-Hanging Fruit’ of Green Technology for Improved Environmental Performance: an Empirical Examination of the Moderating Effects of Proactive Environmental Management and Business Strategies.
- Fundación ONCE <https://www.fundaciononce.es/>
- García Caso, Sergio . 2020, Treelogic Telemática y Lógica Racional para la Empresa Europea S.L. Tecnologías para el desarrollo de la Administración Electrónica, Movilidad y teletrabajo. Aplicaciones de innovaciones tecnológicas para las Administraciones Públicas. Nuevas tecnologías aplicadas al sector

turístico.

- García, Raúl , 30 de Enero de 2017. Sostenibilidad: una obligación para la industria turística. Aprende de Turismo  
<https://www.aprendedeturismo.org/turismo-sostenible/>
- Gobierno de España, Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, 18/01/2019. Nota de prensa. El ministerio de Industria, Comercio y Turismo avanza las directrices generales de la Estrategia de Turismo Sostenible 2030  
<https://www.mincotur.gob.es/es-es/GabinetePrensa/NotasPrensa/2019/Paginas/El-Ministerio-de-Industria,-Comercio-y-Turismo-avanza-las-directrices-generales-de-la-Estrategia-de-Turismo-Sostenible-2030.aspx>.
- Grand Hotelier, Hospitality and Recruitment , 2020. La importancia del departamento de Alimentos y Bebidas <https://grandhotelier.com/alimentos-y-bebidas/>
- Hijinosa, Vivi 11 de Marzo de 2017, Hosteltur, Claves para ser un destino inteligente. [https://www.hosteltur.com/120850\\_claves-ser-destino-inteligente.html](https://www.hosteltur.com/120850_claves-ser-destino-inteligente.html)
- Hotel Clipper & Villa, Girona  
<https://www.clipperhotel.com/alojamiento/habitacion/>
- Hotel Santo Domingo, Madrid <https://hotelsantodomingo.es/es>
- Hotel Servigroup Papa Luna, Peñíscola, Castellón.  
<https://www.servigroup.com/es/hoteles-en-peniscola/hotel-servigroup-papa-luna/#>
- Hotel Room Mate Emma, Barcelona <https://room-matehotels.com/es/emma/>
- Hosteltur, 12 de Abril de 2019, La transformación digital, una carrera a dos velocidades. [https://www.hosteltur.com/128081\\_la-transformacion-digital-una-revolucion-a-dos-velocidades.html](https://www.hosteltur.com/128081_la-transformacion-digital-una-revolucion-a-dos-velocidades.html).

- INECO, 2019. Red aeroportuaria y espacio aéreo español. Los aeropuertos españoles, entre los primeros del mundo.  
<https://www.ineco.com/webineco/mercados/navegacion-aerea/modernizaci%C3%B3n-de-la-red-aeroportuaria-y-el-espacio-a%C3%A9reo>
- Ivars Baidal, Josep A.Solsona Monzonís, F. Javier y Giner Sánchez, David, Junio de 2015. Gestión turística y tecnologías de la información y la comunicación (TIC): El nuevo enfoque de los destinos inteligentes.
- Judith. Lugarnia, 27 de Octubre de 2019, Turismo para discapacitados ¿De qué se trata esta iniciativa? <https://www.lugarnia.com/curiosidades/turismo-discapacitados-de-que-trata-iniciativa>
- Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible. Publicado en BOE num. 55, de 05/03/2011. Entrada en vigor 06/03/2011. Jefatura del Estado  
<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2011-4117&tn=1&p=20110305>
- Llamas Juárez, Sergio. 9 de Enero de 2020. Patrimonio, Urbanismo y Medioambiente. Del aula a la red. Políticas Medioambientales en España,  
<https://blogs.upm.es/puma/2020/01/09/politicas-medioambientales-en-espana/>
- Lozano, Elena y Rodríguez, Olga. 15 de Marzo de 2020. El Confidencial, El peor escenario para España: más paro, poca demanda y recesión.  
<https://www.elindependiente.com/economia/2020/03/15/el-peor-escenario-economico-para-espana-mas-paro-poca-demanda-y-recesion/>
- Mapas Murales de España y el Mundo 2020, Municipios de Málaga.  
<https://www.mapasmurales.es/municipios-malaga/>
- Maroto, Reyes, Segittur, 2020 : “Los destinos turísticos inteligentes serán clave para el relanzamiento del turismo en nuestro país”.  
<https://www.segittur.es/es/sala-de-prensa/detalle-documento/Reyes-Maroto-Los-destinos-turisticos-inteligentes-son-clave-para-el-relanzamiento-del-turismo-en-nuestro-pas/#.XteMYjozbIX>

- Martín, Beatriz. 18 de Enero de 2018, Turismo y Sostenibilidad, Sostenibilidad de un Destino Turístico Inteligente.  
<https://turismoysostenibilidad.wordpress.com/2018/01/18/sostenibilidad-de-un-destino-turistico-inteligente/>
- Mas, Manel. 16 de Abril de 2020. Diario 16. ¿Cómo afecta el coronavirus a la política española? <https://diario16.com/como-afecta-el-coronavirus-a-la-politica-espanola/>
- OSE, Observatorio de la Sostenibilidad en España. Manual de cálculo y reducción de huella de carbono para hoteles. [http://www.comunidadism.es/wp-content/uploads/downloads/2013/06/manual\\_hoteles\\_hoteles.pdf](http://www.comunidadism.es/wp-content/uploads/downloads/2013/06/manual_hoteles_hoteles.pdf).
- Predif, Plataforma Representativa Estatal de Personas con Discapacidad Física. Cómo hacer hoteles accesibles para personas con movilidad reducida.  
[https://www.predif.org/sites/default/files/documents/Maqueta\\_Hoteles\\_final.pdf](https://www.predif.org/sites/default/files/documents/Maqueta_Hoteles_final.pdf)
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, Objetivos de Desarrollo Sostenible, 2015 <https://www.undp.org/content/undp/es/home/sustainable-development-goals.html>
- PNUD, Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, 2017. Objetivos de Desarrollo Sostenible. Qué son los objetivos de desarrollo sostenible?  
<https://www.undp.org/content/undp/es/home/sustainable-development-goals.html>
- Público, Madrid, 5 de Julio de 2018, España es el país de la UE que más incumple la legislación ambiental. <https://www.publico.es/sociedad/medio-ambiente-espana-pais-ue-incumple-legislacion-ambiental.html>.
- PuroMarketing. El Marketing del color dorado y su impacto sobre lo que gastamos. <https://www.puromarketing.com/44/31536/marketing-color-dorado-impacto-sobre-gastamos.html>.
- Raúl. Málaga Web Travel Guide - Costa del Sol, 28 de Enero de 2020. Playas en

Málaga con servicio para bañistas discapacitados.

<https://www.malagaweb.com/espanol/blog/costa-del-sol/playas-malaga-discapacitados/>

- Rodríguez Asensio, Daniel, Libre Mercado, 5 de Abril de 2020, Cinco razones por las que la economía española será una de las más afectadas por el Covid-19. <https://www.libremercado.com/2020-04-05/daniel-rodriguez-asensio-coronavirus-cinco-razones-economia-espanola-afectadas-covid-19-90421/>
- Rodriguez, Sonia. 2019. UNHCR ACNUR. Objetivos de Desarrollo Sostenible ¿qué son? [https://eacnur.org/blog/objetivos-de-desarrollo-sostenible-tc\\_alt45664n\\_o\\_pstn\\_o\\_pst/?tc\\_alt=47342&n\\_o\\_pst=n\\_o\\_pst&n\\_okw=\\_b\\_1t1\\_c\\_52693938160&gclid=EA1aIQobChMI57nrooO75wIVS0PTCh3nzgMOEAAYASAAEgJSu\\_D\\_BwE](https://eacnur.org/blog/objetivos-de-desarrollo-sostenible-tc_alt45664n_o_pstn_o_pst/?tc_alt=47342&n_o_pst=n_o_pst&n_okw=_b_1t1_c_52693938160&gclid=EA1aIQobChMI57nrooO75wIVS0PTCh3nzgMOEAAYASAAEgJSu_D_BwE)
- Rojas Melgar, Anna y Herrero Rabanete, Silvia. Julio de 2008, AccesTurrismo international consulting, El mercado potencial del turismo accesible para el sector turístico español. página 25. [http://www.acesturismo.com/assets/img/publicaciones-02/Mercado\\_Potencial\\_Turismo\\_Accesible.pdf](http://www.acesturismo.com/assets/img/publicaciones-02/Mercado_Potencial_Turismo_Accesible.pdf)
- Rubio Gil, Ángeles. Hosteltur, 22 de Abril de 2020. El turismo español tras la COVID-19. Verano 2020 [https://www.hosteltur.com/comunidad/004050\\_el-sector-turismo-espanol-tras-el-covid-19.html](https://www.hosteltur.com/comunidad/004050_el-sector-turismo-espanol-tras-el-covid-19.html)
- Sanaa I. Pirani, Hasan y A. Arafat. 7 de Agosto de 2015, Elsevier. Journal of Cleaner Production. Reduction of food waste generation in the hospitality industry.
- Segittur, Turismo e Innovación. Secretaría de Estado de Turismo, Ministerio de Industria y Comercio, Gobierno de España. Destino Turístico Inteligente. <https://www.segittur.es/es/DTI/dti-detalle/Libro-Blanco-Destinos-Turísticos-Inteligentes-/#.XmoQl6j0mCg>

- Selecta Hotels, 24 Hoteles con encanto en Málaga adaptado movilidad reducida. <https://www.selectahotels.com/hoteles-con-encanto/malaga/adaptado-movilidad-reducida&page=1>
- Silleros Viajeros. Viajar con silla de ruedas <https://www.sillerosviajeros.com/es/>
- Soy. Marketing, La personalidad de los colores 6: el morado. <https://soy.marketing/la-personalidad-los-colores-6-morado/>
- Torroella, Humberto. 13 de Noviembre de 2017, Hotelrum. Turismo Inteligente: Conoce sus beneficios. <https://www.hotelrum.com/turismo-inteligente-conoce-beneficios/>
- Válida Sin Barreras, Gente Válida, 2020, Los mejores hoteles adaptados del país. <https://es.validasinbarreras.com/blog/post/los-mejores-hoteles-adaptados-del-pais/>
- Val Palao, David. 22 de Enero de 2019, La sostenibilidad en el sector hotelero no es una moda pasajera. The Equip, Equipamiento para los hoteles de hoy <https://www.tecnohotelnews.com/2019/01/sostenibilidad-sector-hotelero-desayuno/>
- Vidal, Edurne. 26 de Junio de 2019, SEGITTUR Turismo e Innovación, Los Destinos Turísticos Inteligentes apuestan por los ODS <https://blog.segittur.es/los-destinos-turisticos-inteligentes-apuestan-por-los-ods/>
- Villatoro, Estella. Proveedores Hosteltur, 27 de Septiembre de 2018, 9 ideas para conseguir un hotel sostenible. La sostenibilidad y calidad deben ir unidas en la gestión. <https://proveedoreshosteltur.com/9-ideas-para-conseguir-un-hotel-sostenible.html>
- Yebra Mاتيaci, Carlos. 6 de Febrero de 2014, La situación social en España <https://icaitam.wordpress.com/2014/02/06/la-situacion-social-en-espana/>

