



## DISEÑO DE LAS ZONAS COMUNES DEL HOTEL



Esther Ramiro



## ÍNDICE

1. Introducción .....	2
1.1. Cadena de accesibilidad .....	2
2. El entorno .....	2
3. Acceso y señalización .....	4
4. Recepción e información turística.....	5
5. Circulación Interior .....	6
6. Restaurante o Buffet .....	9
7. Otros servicios.....	10
8. Bibliografía: .....	10

## Diseño de las zonas comunes del hotel

### 1. Introducción

Las zonas comunes del hotel, después de la habitación constituyen un factor clave en la accesibilidad del mismo. El grado de satisfacción de la clientela, dependerá en gran medida de ellas, y para que este sea positivo, debemos cuidar la “cadena de accesibilidad”.

#### 1.1. Cadena de accesibilidad

La cadena de accesibilidad se define como el conjunto de elementos que, en el proceso de interacción del usuario con el entorno, permite aproximarse, acceder, usar y salir de todo espacio o recinto con autonomía, facilidad y sin interrupciones. (NCh 3271. Accesibilidad Universal. Criterios DALCO para facilitar la accesibilidad al entorno).

### 2. El entorno

El entorno en el que se sitúa el hotel, es clave para respetar la cadena de accesibilidad. Es muy positivo hacer algunas comprobaciones en el entorno del edificio para realizar las gestiones oportunas poniéndolo en conocimiento del Ayuntamiento y colaborar en solucionar las posibles deficiencias que podamos encontrar.

A continuación, veremos algunos ejemplos de elementos a verificar y su correcto diseño.

**Aceras** con pavimento correctamente colocado y conservado, sin resaltes, piezas sueltas, oquedades o irregularidades mayores de 2 cm.



*Ilustración 1 Acera correctamente conservada (izquierda) y acera con excesiva irregularidad y piezas desprendidas.*

Los **pasos de peatones** estarán rebajados, cuentan con pavimento táctil y si tienen bolardos estos son detectables por usuarios de bastón blanco.



*Ilustración 2 Paso peatonal elevado con pavimento táctil y bolardos separados correctamente.*

Los **semáforos** contarán con aviso sonoro permanente o a petición del usuario utilizando la tecnología *Passblue*. Los pulsadores de semáforo tienen que ser de gran superficie para permitir su pulsación con facilidad, utilizando incluso el codo. De cara a evitar “tocar” dichos pulsadores, se recomienda la instalación de tecnologías que permitan su activación a través de dispositivos personales que cada persona pueda llevar consigo, como puede ser un teléfono móvil.



*Ilustración 3 Ejemplo de pulsadores de diseño inaccesible (izquierda) y diseño accesible (derecha).*

Los **alcorques** de los arboles deben estar enrasados con la acera o cubiertos para evitar tropiezos o caídas.



*Ilustración 4. Ejemplo de alcorque correctamente cubierto.*

Para comprobar la accesibilidad del **transporte público** en la zona, podemos verificar que los autobuses o trenes tienen el símbolo internacional de accesibilidad para saber que permite acceso en silla de ruedas.



*Ilustración 5 Uso de la rampa de acceso autobús urbano.*

También deben disponer de información visual y sonora tanto en las paradas como dentro del vehículo para informar a los viajeros de su situación.

Son necesarias las **plazas de aparcamiento reservado para personas con discapacidad** en el entorno próximo o en el propio parking del hotel. Tienen que estar convenientemente señalizadas y tener una dimensión que permita la apertura completa de las puertas para realizar la maniobra de subida o bajada del vehículo.



*Ilustración 6 Ejemplo de plaza de aparcamiento reservada para personas con discapacidad.*

### 3. Acceso y señalización

**El acceso o entrada principal al hotel** se realizará a nivel, sin escalones ni obstáculos o con una rampa con pendiente adecuada a su longitud, incorporando barandillas y zócalos que la doten de seguridad.

En ocasiones, la entrada principal no podremos hacerla coincidir con la entrada accesible. En tal caso, se señalizará el camino accesible desde el punto de bifurcación entre ambos (itinerario principal de acceso e itinerario accesible). Esta señalización deberá cumplir con los requisitos de accesibilidad necesarios incluyendo texto, pictogramas, Braille y alto relieve.



*Ilustración 7 Cartel indicativo de acceso accesible con Braille.*

En otras ocasiones, puede que tengamos un pequeño escalón y lo solucionamos con una rampa portátil que coloca el personal de recepción. En ese caso, debemos situar un timbre en un punto accesible al usuario solicite su uso al personal encargado. Lo ideal es que este elemento permanezca de manera permanente en el acceso para no depender de la disponibilidad del personal del hotel.

Las **puertas principales** son un elemento fundamental en la accesibilidad al edificio. Deben presentar unas dimensiones mínimas de 80 cm de ancho para permitir el paso y cuidar la forma en la que se abren. Escogeremos preferiblemente puertas correderas automáticas y se evitarán las puertas giratorias por no ser accesibles para todos.

Los **felpudos o moquetas** serán encastrados sin generar resaltes en el pavimento.

También hay que tener mucho cuidado con los **paños acristalados** y señalarlos con bandas contrastadas en color para que sean detectables por clientes que no se percaten del obstáculo.

#### 4. Recepción e información turística

En **recepción** se utilizará pavimento táctil contrastado en el suelo para guiarnos hasta el mostrador.

El diseño del **mostrador** debe permitir la aproximación con silla de ruedas, dejando un espacio libre de 70 cm de altura, 80 cm de ancho y 50 cm de profundidad.

El diseño permitirá la visión directa entre el cliente y el personal de atención aun estando ambos sentados.

Para facilitar la atención a personas con discapacidad auditiva, es fundamental que contemos con un bucle de inducción magnética. Este dispositivo se conecta con el audífono del cliente y hace que la comunicación esté libre de ruido exterior. Hay una amplia gama en el mercado, desde elementos portátiles hasta otros con instalación previa necesaria. Señalaremos su disponibilidad con este símbolo:



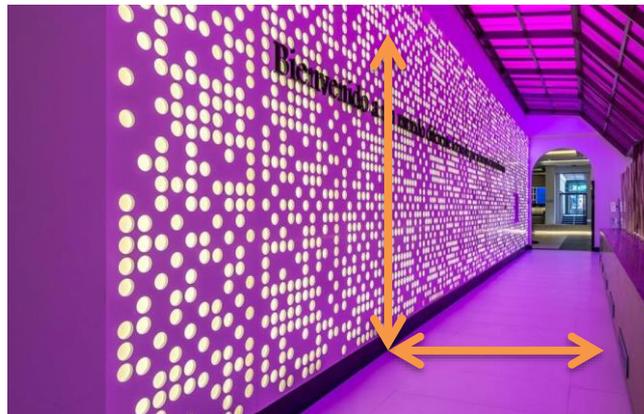
*Ilustración 8 Símbolo de bucle de inducción magnética.*

Los documentos de información y firma por parte del cliente tienen que adaptarse a sus necesidades, tener distintos formatos o permitir que se imprima ampliando la letra puede ser muy útil para usuarios con pérdida de visión cercana.

El marcado de las llaves también se debe tener en cuenta, eligiendo llaveros con el número de habitación en relieve o incluyendo braille en las tarjetas de acceso.

## 5. Circulación Interior

La circulación horizontal será cuidada garantizando la libre circulación entre las distintas zonas del hotel con pasillos de dimensiones mínimas de un 1,20 m de ancho y 2,20 m de alto libres de obstáculos o voladizos salientes.



*Ilustración 9 Pasillo en hotel con ancho y alto superiores al mínimo.*

También es importante que no haya alfombras o moquetas gruesas que puedan provocar tropiezos y dificulten la desinfección del espacio.

De nuevo las puertas son un factor clave para dar continuidad al itinerario. Además de disponer de un ancho mínimo de 80 centímetros cuidaremos que los mecanismos de apertura escogiendo modelos de gran superficie que faciliten su manejo, incluso con el

codigo. Y siempre se recomienda la apertura automática por su mayor comodidad e higiene.

Todo el personal colaborará para mantener una correcta accesibilidad. Los maleteros, carros de toallas y servicio durante las actividades cotidianas serán situados en lugares que no obstruyan el paso.

La circulación vertical, dispondrá elementos como ascensores, salva escaleras, elevadores y rampas como alternativa a las escaleras.

En todos ellos se debe favorecer el uso de forma autónoma por parte del cliente o empleado que lo necesite. Para ello, puede ser necesario incluir instrucciones de forma clara y sencilla sobre su uso.

Por ejemplo, si es necesario utilizar un salva escaleras en el itinerario desde la habitación al exterior y necesita de personal para su funcionamiento, tenemos que indicar dónde encontrarle y garantizar su disponibilidad.

Los ascensores contarán con aviso sonoro de apertura y cierre de puertas así como identificación de la planta. Incluirán un cartel táctil indicando la planta y se facilitara su localización con el uso del color y el pavimento táctil diferenciado.



*Ilustración 10 Acceso a ascensores correctamente señalado.*

La cabina tendrá un mínimo de 110 cm de ancho y 125 cm de profundidad. Cuidará la correcta nivelación entre el suelo de la planta y la cabina para evitar tropiezos.



*Ilustración 11 Cabina correctamente nivelada y con dimensión adecuada.*

Dispondrá de un espacio de 1,50 m de diámetro frente a la puerta libres de obstáculos para facilitar la deambulación y aproximación.

El sistema de comunicación en la cabina del ascensor para emergencias será fácil de identificar permitiendo a la persona atrapada en el interior saber que su llamada ha sido escuchada. Para garantizar que todos los usuarios puedan hacer uso de este sistema, contará con bucle magnético (al igual que en recepción) y video-llamada a través de la pantalla en la cabina.

Los recorridos de evacuación serán estudiados pensando en los distintos usuarios posibles y será señalizado específicamente el recorrido de evacuación accesible. Las alarmas serán luminosas y sonoras, especialmente en cuartos de baja ocupación como el aseo.



*Ilustración 12 Ejemplos de señalética de evacuación accesible.*

Se incluirán protocolos de actuación para asegurar la evacuación de las personas con discapacidad que habiten en el edificio.

## 6. Restaurante o Buffet

El restaurante o Buffet es una de las zonas comunes principales después de la recepción y en la que más debemos cuidar los detalles.

La carta del servicio se presentará por categorías y con indicación de los ingredientes de cada plato, destacando especialmente los alérgenos. Se cuidará la oferta ofrecida para presentar alternativas.

Cuidaremos el acceso a la información de la carta por todos los clientes, por lo que se ofrecerá en diversos formatos, por ejemplo, incluyendo el contenido a través de un código QR en una web accesible. Incluir imágenes o dibujos facilitará su comprensión.

Si se trata de un buffet libre, hay personas que pueden necesitar un apoyo por parte del personal del hotel para servir los platos.

El mobiliario disponible será ergonómico escogiendo mesas que permitan la aproximación y sillas con respaldo y reposabrazos. Las mesas regulables en altura son muy versátiles.

Señalar los tipos de mesas más accesibles facilitará su localización al usuario que la requiera.



*Ilustración 13 Ejemplo de mesa reservada.*

## 7. Otros servicios

Dentro de un hotel, podemos encontrar otras múltiples actividades y zonas de uso común. De modo general, tendremos en cuenta en el diseño de estos espacios a las diferentes situaciones o perfiles de usuario con los que podemos contar.

En concreto, la piscina contará con un acceso al vaso para personas con movilidad reducida.



*Ilustración 14 Piscina con acceso por rampa, escaleras o silla hidráulica.*

El gimnasio procurará ofrecer máquinas flexibles a las distintas capacidades del cliente.



*Ilustración 15 Gimnasio con diversas máquinas y mancuernas.*

Las salas de reunión o conferencia dispondrán elementos que faciliten la comunicación como bucles magnéticos y plazas reservadas.

Y las actividades de animación contarán con opciones para que todos los clientes puedan participar.

## 8. Bibliografía:

- [Código Técnico de la Edificación Documento Básico Seguridad de utilización y accesibilidad \(CTE DB SUA\)](#)

- [Orden VIV/561/2010, de 1 de febrero, por la que se desarrolla el documento técnico de condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanizados.](#)
- [Manual técnico de accesibilidad en municipios \(2019\)](#)
- [Arquitectura efímera y accesibilidad](#)
- [Hospedamos Accesibilidad. Guía para mejorar la experiencia de su cliente y promocionar la accesibilidad](#)
- [Accesibilidad y capacidades cognitivas: movilidad en el entorno urbano. vialidad, transporte y edificios públicos](#)
- [Bares y restaurantes accesibles para todas las personas](#)
- [Recomendaciones de la OMT sobre accesibilidad de la información turística](#)
- [Rutas accesibles. Ciudades Patrimonio de la Humanidad](#)