



Una ciudad para todos



ILUNION Hotels convierte la accesibilidad, el empleo inclusivo y el cuidado del entorno en una experiencia turística que conecta con el verdadero sentido de los destinos inteligentes

Un viaje empieza mucho antes de preparar la maleta. Empieza cuando alguien imagina una ciudad que todavía no conoce, una conversación junto al mar o unos días lejos de sus rutinas. Pero para muchas personas esa ilusión viene acompañada de preguntas: ¿podré moverme por el hotel?, ¿entenderé sus indicaciones?, ¿encontraré una habitación adecuada? La incertidumbre puede levantar la primera barrera antes de salir de casa.

Por eso, la calidad de un alojamiento también se mide por la tranquilidad que ofrece. Poder llegar, orientarse, descansar y disfrutar con autonomía forma parte de la hospitalidad. Un hotel cumple mejor su función cuando permite que el huésped dedique su atención al viaje, sin tener que negociar cada paso de su estancia.

Esta manera de entender el turismo está en el centro del modelo de ILUNION Hotels, la compañía perteneciente al Grupo Social ONCE. Su propuesta une la actividad hotelera con una convicción que tiene consecuencias muy concretas: las personas deben poder participar, tanto al disfrutar de unas vacaciones como al acceder a un puesto de trabajo.

La accesibilidad se reconoce en los detalles. En ILUNION Barcelona, por ejemplo, las etiquetas en braille de las cerraduras y de los productos de acogida ayudan a identificar elementos cotidianos. Un gesto tan sencillo como encontrar el champú puede resolverse con mayor autonomía cuando el diseño ha previsto distintas formas de percibir la información.

Otros apoyos responden a necesidades diferentes. La documentación de ILUNION Bilbao recoge un bucle magnético en recepción y un timbre lumínico para facilitar la comunicación con personas con discapacidad auditiva. Son soluciones que hacen visible algo esencial: atender bien exige comprender que los huéspedes no se relacionan con el entorno de una única manera.



La certificación de accesibilidad universal conforme a la norma UNE 170001-2 forma parte del modelo de la hotelera. Su valor para el viajero está en llevar la accesibilidad a la gestión de la experiencia. Los espacios, los servicios y los procesos necesitan funcionar juntos; una entrada accesible sirve de poco si después el huésped encuentra dificultades para utilizar el alojamiento.

También hay una dimensión humana que ningún equipamiento puede sustituir. Escuchar una necesidad, explicar un recorrido con claridad o preguntar antes de prestar ayuda son estos que preservan la autonomía. La buena atención permite que cada persona decida qué apoyo necesita y cómo quiere recibirlo.

La inclusión, además, se vive al otro lado del mostrador. **ILUNION** Hotels genera oportunidades laborales para personas con discapacidad y para otros colectivos en situación de vulnerabilidad. Su participación en la actividad diaria de los hoteles vincula el compromiso social con el servicio que recibe el cliente.

Para el huésped, esto significa alojarse en una empresa donde la diversidad forma parte del funcionamiento cotidiano. Para el destino, supone sumar un modelo empresarial que abre oportunidades y permite que más personas contribuyan a su economía turística. La profesionalidad y el talento adquieren así una expresión concreta, reconocible en el trabajo de cada día.

El cuidado del entorno completa esta visión. La cadena incorpora el sello Qsostenible a su propuesta hotelera, asociado a la sostenibilidad de sus edificios. La eficiencia energética y la reducción del impacto ambiental conectan la estancia con una responsabilidad que se extiende más allá de la habitación.

Todo ello resulta especialmente relevante para los destinos turísticos inteligentes. La experiencia de una ciudad empieza también en el lugar donde el visitante se aloja. El hotel es su primera referencia, el espacio desde el que organiza sus jornadas y al que vuelve después de recorrer calles, museos o playas.

La digitalización puede facilitar ese recorrido si ofrece información comprensible y permite expresar necesidades durante la reserva. Su utilidad se mide en la confianza que genera y en los obstáculos que ayuda a resolver. Para quien viaja, conocer de antemano las condiciones del alojamiento es una parte esencial de poder elegir.

ILUNION Hotels aporta a este debate una experiencia empresarial que reúne hospitalidad, accesibilidad, inclusión laboral y sostenibilidad. Es una referencia para pensar cómo el turismo puede mejorar la vida de quienes visitan un destino y de quienes trabajan en él.

Al final, una estancia deja recuerdos que rara vez caben en una ficha técnica: haber descansado bien, sentirse escuchado, disfrutar de un desayuno sin prisas o salir a descubrir una ciudad con confianza. Cuando el hotel facilita esas pequeñas libertades, el viaje recupera su sentido. Y la ciudad empieza a ser, de verdad, un lugar para todos.

Un artículo de Manuel Tarín Alonso