

Estudio de la Accesibilidad de los Hoteles de Gran Canaria

Realizado por:

***Fundación Canaria Centro Tecnológico Emprendedores y Discapacidad-
Fundación Emprende Canarias***

Abril / Mayo 2004

Índice

| | Págs. |
|---|--------------|
| 1. Introducción | 3 |
| 2. Análisis Cuantitativo: Preguntas | 4 |
| 2.1 1º ¿Tiene el hotel un sistema de control acerca del número de personas con discapacidad que se hospedan con relación al total de huéspedes? ¿Controla de alguna forma a través de la base de datos o fichas los clientes con discapacidad? | 4 |
| 2.2 2º ¿En qué medida se hospedan personas con discapacidad en su hotel, con relación al total de huéspedes? | 4 |
| 2.3 3º ¿Tiene usted el hotel adaptado para personas con discapacidad o mayores con movilidad reducida? | 5 |
| 2.4 4º ¿Dónde existirían los principales problemas? | 5 |
| 2.5 5º ¿Está interesado en dar accesibilidad a su establecimiento, si aún no lo está? | 6 |
| 2.6 6º ¿Hay algún componente del personal del hotel que haya realizado algún curso de formación para la ayuda de las personas con discapacidad? | 6 |
| 2.7 7º ¿Cree que sería conveniente para su hotel participar en algún curso de formación para la ayuda a las personas con discapacidad? | 7 |
| 2.8 8º Del 1 al 5 siendo 1 ninguna necesidad y el 5 mucha necesidad, ¿cree usted que necesita adaptar su hotel para personas con discapacidad o mayores con movilidad reducida? | 7 |
| 2.9 9º ¿Tiene usted a algún trabajador en su hotel con algún tipo de discapacidad? | 8 |
| 2.10 10º ¿Existen dispositivos en el hotel para personas ciegas? | 8 |
| 2.11 11º ¿Existen dispositivos en el hotel para personas sordomudas? | 8 |
| 2.12 12º ¿Cuáles de los dispositivos tiene su hotel? | 9 |
| 2.13 13º Valore del 1 al 5, siendo el 1 muy poco interés y el 5 mucho interés, la importancia que tendría para su hotel los dispositivos citados | 12 |
| 3. Conclusión | 14 |

1. Introducción

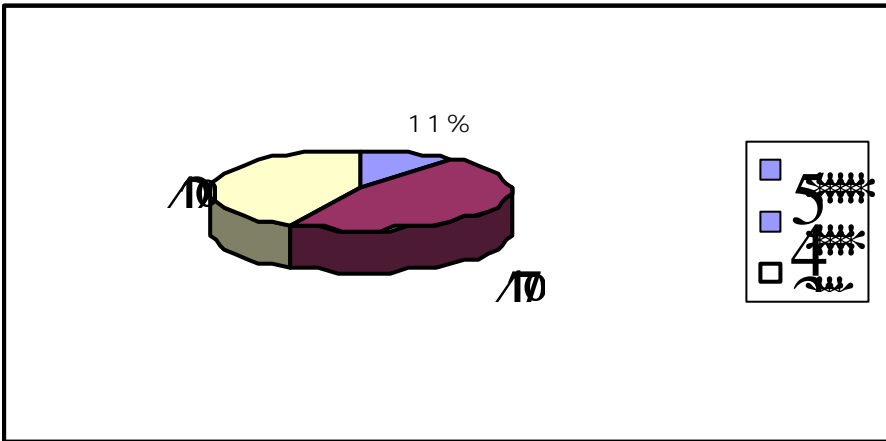
Período de realización: 19 de abril al 14 de mayo de 2004.

Isla de Gran Canaria municipios de Las Palmas, San Bartolomé de Tirajana y Mogán

Total Hoteles de 5, 4 y 3 estrellas de Gran Canaria: 72 hoteles

Nº de encuestas realizadas: 38, representaría el 53% de los hoteles de la isla de Gran Canaria de las categorías 5, 4 y 3 estrellas.

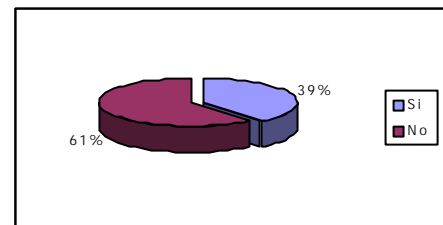
| | 5***** | 4**** | 3*** | Total |
|---------------------------|--------|-------|------|-------|
| Nº de Hoteles encuestados | 4 | 18 | 16 | 38 |



2. Análisis Cuantitativo: Preguntas

1º ¿Tiene el hotel un sistema de control acerca del número de personas con discapacidad que se hospedan con relación al total de huéspedes? ¿Controla de alguna forma a través de la base de datos o fichas los clientes con discapacidad?

| | 5***** | 4**** | 3*** | Total | % |
|-------|--------|-------|------|-------|-----|
| Si | 3 | 7 | 5 | 15 | 39% |
| No | 1 | 11 | 11 | 23 | 61% |
| Total | 4 | 18 | 16 | 38 | |



Comentarios:

- El 39% de los hoteles disponen de un sistema por el cual controlan el número de clientes que se hospedan en el hotel, pudiendo de esta forma saber que proporción de los mismos pertenecen al colectivo de discapacitados.
- Destacar que mayoritariamente el sistema elegido para guardar esta información es el sistema informático.
- Si lo analizamos por categorías, podemos comprobar que el 75% de los hoteles de 5 estrellas disponen de un sistema para conservar la información, en cambio en los de 4 estrellas el porcentaje es del 39% y en los de 3 estrellas es un 31%.

2º ¿En qué medida se hospedan personas con discapacidad en su hotel, con relación al total de huéspedes?

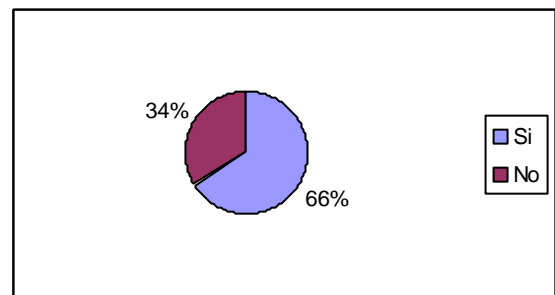
| | 5***** | 4**** | 3*** | Total | % |
|--------------|--------|-------|------|-------|-----|
| Menos del 1% | 2 | 14 | 12 | 28 | 74% |
| Entre 1-4% | 2 | 3 | 3 | 8 | 21% |
| Entre 5-10% | 0 | 0 | 1 | 1 | 3% |
| Mas del 11% | 0 | 1 | 0 | 1 | 3% |
| Total | 4 | 18 | 16 | 38 | |

Comentarios:

- Mayoritariamente los hoteles encuestados tienen una proporción inferior al 1% de los huéspedes con alguna discapacidad con respecto al total de las personas alojadas en el mismo.
- Con esta misma proporción se encuentran el 50% de los hoteles de 5 estrellas, el 78% de los de 4 estrellas y el 75% de los de 3 estrellas.
- Sólo 1 hotel de 3 estrellas afirma que recibe más de 11% de huéspedes con alguna discapacidad.

3º ¿Tiene usted el hotel adaptado para personas con discapacidad o mayores con movilidad reducida?

| | 5***** | 4**** | 3*** | Total | % |
|-------|--------|-------|------|-------|-----|
| Si | 2 | 12 | 11 | 25 | 66% |
| No | 2 | 6 | 5 | 13 | 34% |
| Total | 4 | 18 | 16 | 38 | |



Comentarios:

- El 66% de los hoteles considera que su hotel está adaptado para personas con discapacidad o mayores con movilidad reducida.
- Un 70% de los hoteles de 4 y 3 estrellas están adaptados, mientras que solamente 50% de los 5 estrellas consideran que lo están.

4º ¿Dónde existirían los principales problemas?

| | 5***** | 4**** | 3*** | Total | % |
|--------------|--------|-------|------|-------|-----|
| Entradas | 1 | 3 | 3 | 7 | 18% |
| Ascensores | 1 | 2 | 3 | 6 | 16% |
| Baños | 3 | 7 | 5 | 15 | 39% |
| Restaurantes | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% |
| Piscina | 1 | 1 | 1 | 3 | 8% |
| Habitaciones | 0 | 2 | 3 | 5 | 13% |
| Salón Reun | 1 | 0 | 0 | 1 | 3% |
| Gimnasio | 2 | 0 | 0 | 2 | 5% |
| Otros | 0 | 0 | 1 | 1 | 3% |

Comentarios:

- Un 39% de los hoteles encuestados consideran que el principal problema de accesibilidad se presenta en los baños del hotel.
- Un 18% considera que en la entrada, un 16% en los ascensores y un 13% en las habitaciones.
- Menos de 10% consideran que tienen problemas de acceso en las piscinas, gimnasios, salas de reuniones entre otros.

5º ¿Está interesado en dar accesibilidad a su establecimiento, si aún no lo está?

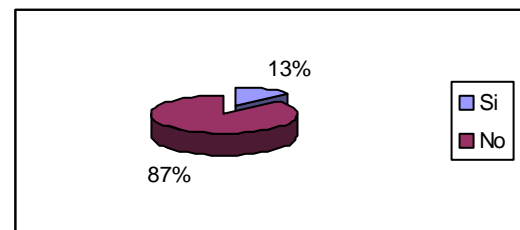
| | 5***** | 4**** | 3*** | Total | % |
|--------------|--------|-------|------|-------|-----|
| Si | 3 | 7 | 5 | 15 | 39% |
| No | 0 | 1 | 2 | 3 | 8% |
| Ya está adap | 1 | 10 | 9 | 20 | 53% |
| Total | 4 | 18 | 16 | 38 | |

Comentarios:

- La mayoría de los hoteles están ya adaptados y no consideran necesario dar mayor accesibilidad a sus instalaciones
- En cambio un 39% si estaría interesado en dar mayor accesibilidad a su establecimiento.

6º ¿Hay algún componente del personal del hotel que haya realizado algún curso de formación para la ayuda de las personas con discapacidad?

| | 5***** | 4**** | 3*** | Total | % |
|-------|--------|-------|------|-------|-----|
| Si | 0 | 3 | 2 | 5 | 13% |
| No | 4 | 15 | 14 | 33 | 87% |
| Total | 4 | 18 | 16 | 38 | |



Comentarios:

- La mayoría de los hoteles no tienen ningún componente del personal del hotel que haya realizado algún curso de formación para la ayuda de las personas con discapacidad.

7º ¿Cree que sería conveniente para su hotel participar en algún curso de formación para la ayuda a las personas con discapacidad?

| | 5***** | 4**** | 3*** | Total | % |
|-------|--------|-------|------|-------|-----|
| Si | 3 | 13 | 14 | 30 | 79% |
| No | 1 | 5 | 2 | 8 | 21% |
| Total | 4 | 18 | 16 | 38 | |

Comentarios:

- El 79% de los hoteles encuestados consideran que sería conveniente participar en algún curso dirigido a la formación de su personal, para disponer de mayor conocimiento sobre la problemática que pueden tener las personas con discapacidad.

8º Del 1 al 5 siendo 1 ninguna necesidad y el 5 mucha necesidad, ¿cree usted que necesita adaptar su hotel para personas con discapacidad o mayores con movilidad reducida?

| | 5***** | 4**** | 3*** | Total | % |
|------------|--------|-------|------|-------|-----|
| 1=Ninguna | 2 | 7 | 8 | 17 | 45% |
| 2=Muy Poca | 0 | 4 | 1 | 5 | 13% |
| 3=Poca | 0 | 3 | 1 | 4 | 11% |
| 4=Bastante | 2 | 4 | 1 | 7 | 18% |
| 5=Mucha | 0 | 0 | 5 | 5 | 13% |
| Total | 4 | 18 | 16 | 38 | |

Comentarios:

- El 45% de los hoteles en los que se realizó la encuesta consideran que no tienen ninguna necesidad de adaptar su hotel para persona con discapacidad o mayores con movilidad reducida.
- En cambio solamente un 13% de los encuestados consideran de mucha necesidad el echo de adaptarse para personas con alguna discapacidad.
- Se ha de tener en cuenta que estas consideraciones son debidas a que algunos de los hoteles consideran que ya están suficientemente adaptados.

9º ¿Tiene usted a algún trabajador en su hotel con algún tipo de discapacidad?

| | 5***** | 4**** | 3*** | Total | % |
|-------|--------|-------|------|-------|-----|
| Si | 2 | 6 | 5 | 13 | 34% |
| No | 2 | 12 | 11 | 25 | 66% |
| Total | 4 | 18 | 16 | 38 | |

Comentarios:

- El 66% de los hoteles no tienen ningún trabajador en su hotel con algún tipo de discapacidad.

10º ¿Existen dispositivos en el hotel para personas ciegas?

| | 5***** | 4**** | 3*** | Total | % |
|-------|--------|-------|------|-------|-----|
| Si | 2 | 5 | 2 | 9 | 24% |
| No | 2 | 13 | 14 | 29 | 76% |
| Total | 4 | 18 | 16 | 38 | |

Comentarios:

- En el 76% de los hoteles no existe dispositivos para ciegos.
- Siendo los dispositivos que existen en el 24% restante, el número de los ascensores y de las habitaciones en braile.

11º ¿Existen dispositivos en el hotel para personas sordomudas?

| | 5***** | 4**** | 3*** | Total | % |
|-------|--------|-------|------|-------|-----|
| Si | 0 | 1 | 0 | 1 | 3% |
| No | 4 | 17 | 16 | 37 | 97% |
| Total | 4 | 18 | 16 | 38 | |

Comentarios:

- En el 97% de los casos los hoteles no disponen de dispositivos sensoriales para sordos.

12º ¿Cuáles de los dispositivos tiene su hotel?

| 5***** N° total de hoteles: 4 | Total | % |
|---|-------|------|
| Rampas | 4 | 100% |
| Camas electromecánicas | 2 | 50% |
| Ascensores adaptados | 3 | 75% |
| Grúas Piscina | 1 | 25% |
| Elevadores | 1 | 25% |
| Salvaescalera | 0 | 0% |
| Teléfonos para ciegos | 1 | 25% |
| Plano de habitaciones en Braille | 1 | 25% |
| Admisión de perros guía | 1 | 25% |
| Información turística en Braille | 1 | 25% |
| Ayudas en desplazamientos dentro del hotel | 2 | 50% |
| Ayudas en recogida de alimentos en self-service | 2 | 50% |
| W.C. con barra | 3 | 75% |
| Habitaciones accesibles | 4 | 100% |

Como se refleja en el cuadro, los hoteles de cinco estrellas están medianamente dotados con varios dispositivos. Disponen de los más imprescindibles para el buen manejo de las instalaciones por parte de las personas con discapacidad, como pueden ser las rampas, los W.C. con barra y habitaciones accesibles.

Al realizar las encuestas, los encuestados comentaban que hay varias razones por las que no disponen de todos los dispositivos. Una de ellas es porque algunos dispositivos pueden ser sustituidos por otros como es el caso de los elevadores, salvaescaleras o camas electromecánicas.

En el caso de las ayudas en desplazamientos dentro del hotel o en la recogida de alimentos en el self-service, no disponen específicamente de personal para ese único servicio, sino que cualquier componente del personal puede prestar su ayuda en el momento que sea necesario.

Con respecto a los dispositivos relacionados con las personas ciegas, los encuestados comentan que el principal motivo por el que no cuentan con muchos elementos de este tipo, es porque dichos discapacitados suelen venir al hotel con sus propios dispositivos o con acompañantes que les facilitan la estancia en el hotel con su ayuda.

También cabe destacar que los hoteles manifiestan que el hecho de que la demanda de estos servicios sea mínima, hace que sus inversiones en este tipo de elementos sea escasa, ya que supone una fuerte inversión. En el momento en que la demanda aumentase, estarían dispuestos a invertir en dichos dispositivos.

| 4**** N° total de hoteles: 16 | Total | % |
|---|-------|-------|
| Rampas | 13 | 81,3% |
| Camas electromecánicas | 1 | 6,3% |
| Ascensores adaptados | 11 | 68,8% |
| Grúas Piscina | 0 | 0,0% |
| Elevadores | 1 | 6,3% |
| Salvaescalera | 1 | 6,3% |
| Teléfonos para ciegos | 1 | 6,3% |
| Plano de habitaciones en Braille | 1 | 6,3% |
| Admisión de perros guía | 7 | 43,8% |
| Información turística en Braille | 1 | 6,3% |
| Ayudas en desplazamientos dentro del hotel | 9 | 56,3% |
| Ayudas en recogida de alimentos en self-service | 10 | 62,5% |
| W.C. con barra | 10 | 62,5% |
| Habitaciones accesibles | 15 | 93,8% |

En el caso de los hoteles de cuatro estrellas como podemos observar, tiene unos porcentajes bastante elevados con relación a los dispositivos que se podrían calificar de imprescindibles para un desarrollo favorable de las personas discapacitadas dentro del hotel, como son: las rampas, ascensores adaptados, ayudas en desplazamientos dentro del hotel, ayudas en la recogida de alimentos en el self-service, W.C. con barra y habitaciones accesibles.

Los encuestados comentan que cuantos más dispositivos haya, más cómoda será la estancia en el hotel de las personas discapacitadas, pero como ocurre con los hoteles de cinco estrellas, la demanda de estos servicios no cubre las inversiones que habría que realizar para tener todos los dispositivos.

| 3*** N° total de hoteles: 16 | Total | % |
|---|-------|-------|
| Rampas | 12 | 75,0% |
| Camas electromecánicas | 1 | 6,3% |
| Ascensores adaptados | 12 | 75,0% |
| Grúas Piscina | 0 | 0,0% |
| Elevadores | 4 | 25,0% |
| Salvaescalera | 2 | 12,5% |
| Teléfonos para ciegos | 0 | 0,0% |
| Plano de habitaciones en Braille | 0 | 0,0% |
| Admisión de perros guía | 9 | 56,3% |
| Información turística en Braille | 0 | 0,0% |
| Ayudas en desplazamientos dentro del hotel | 5 | 31,3% |
| Ayudas en recogida de alimentos en self-service | 6 | 37,5% |
| W.C. con barra | 9 | 56,3% |
| Habitaciones accesibles | 11 | 68,8% |

Con los hoteles de tres estrellas nos encontramos prácticamente en la misma situación que con los hoteles de cuatro estrellas. Mayoritariamente, los hoteles cuentan con los dispositivos imprescindibles para atender los principales problemas con los que se encuentran los discapacitados como son: Rampas, ascensores adaptados, ayudas en desplazamientos dentro del hotel, recogida de alimentos en self-service, W.C. con barra, habitaciones accesibles etc.

En este caso hay que destacar que muchos de los hoteles de tres estrellas actualmente se encuentran en fase de remodelación, puesto que suelen ser edificios antiguos como muchas barreras arquitectónicas. Los dispositivos que no alcanzan un porcentaje muy alto como son: las camas electromecánicas, salvaescalera, teléfonos para personas ciegas... se encuentran con el problema de que son pequeños hoteles que en función de la demanda no se pueden permitir el disponer de tales elementos. Aunque cabe destacar que las personas encuestadas reconocen que hay que hacer lo posible por intentar dar las mayores comodidades posibles a los discapacitados y que si estuviese en sus manos lo harían.

13º Valore del 1 al 5, siendo el 1 muy poco interés y el 5 mucho interés, la importancia que tendría para su hotel los dispositivos citados.

Dispositivos calificados:

Rampas
Camas electromecánicas
Ascensores adaptados
Grúas para piscina
Elevadores
Salvaescaleras
Teléfonos para ciegos
Plano de las habitaciones en Braille
Admisión de perros guía
Información turística en Braille
Ayudas en desplazamientos dentro del hotel
Ayuda en recogida de alimentos en self-service
W. C. con barra
Habitaciones accesibles

Hoteles de 5 *****

Nº total de hoteles: 4

Las rampas, ascensores adaptados, plano de habitaciones en Braille, W.C. con barra y habitaciones accesibles han sido calificados como de mucha importancia por el total de los hoteles. Se consideran como tal, puesto que los encuestados creen que son imprescindibles para un buen desplazamiento y una estancia agradable para cualquier persona con algún tipo de discapacidad.

El resto de los dispositivos han tenido una puntuación media, alguno de los hoteles los consideraban como bastante importantes pero no imprescindibles y los otros los consideraban como de poca importancia. Esta calificación viene dada por el hecho de considerar que éstos pueden ser reemplazados por otros dispositivos que pueden ofrecer prácticamente el mismo servicio, como puede ser el caso de los elevadores que puede ser sustituido por un ascensor adaptado. Cabe destacar las camas electromecánicas que han sido calificadas por parte de los hoteles como de muy poca importancia ya que consideran que pueden ser sustituidas por camas normales en buenas condiciones, considerando que las estancias en los hoteles suelen ser esporádicas.

Decir que mientras se realizaban las encuestas, los encuestados comentaban que cuantos mas dispositivos tenga un hotel, mejor será, pero que un poco contestaban en función de la demanda actual de estos servicios, no obstante consideran que si la demanda aumentase optarían por disponer de tales dispositivos.

Hoteles de 4****

Nº Total de hoteles: 16

En esta categoría de hoteles la gran mayoría han calificado como de mucha importancia todos los dispositivos, creen que sería conveniente que los hoteles estuviesen preparados para poder responder a los servicios que demandan las personas con discapacidad, aunque también apuntan que la demanda de estos servicios no es tan voluminosa como para poder permitirse el tener todos estos dispositivos ya que suponen una fuerte inversión.

La otra parte de hoteles que han considerado como de muy poca o de ninguna importancia tener este dispositivo, lo han hecho teniendo como referencia que sus hoteles son edificios antiguos que no pueden disponer de estos dispositivos o que el número de clientes que puedan demandar estos servicios no es muy grande por lo que no les sale rentable invertir en tales elementos. Como comenté anteriormente, si la demanda fuese mayor, dispondrían de los dispositivos necesarios.

Hoteles de 3***

Nº Total de hoteles: 16

Con los hoteles de tres estrellas ocurre el mismo caso que con los de cuatro estrellas. La gran mayoría considera como muy importante todos los dispositivos ya que cualquier persona tiene derecho a disfrutar de una estancia agradable y poder disponer de los elementos necesarios para ello. Coinciden en que sus establecimientos no pueden permitirse el tener todos los dispositivos pero que no por ello no los consideran importantes y que si estuviese en sus manos el poder disponer de ellos, no dudarían en ponerlos a disposición de sus clientes. El resto de hoteles que consideran los dispositivos como poco importantes lo hace por tales razones, porque económicamente no se lo pueden permitir y también porque la demanda es escasa. Aunque consideran que sería muy interesante que todos los hoteles estuviesen adaptados por el bien de los discapacitados que tienen sus derechos.

3. Conclusión

Elegimos los municipios de Las Palmas, San Bartolomé de Tirajana y Mogán por estar el turismo Gran Canaria concentrado en estas zonas turísticas.

La encuesta nos muestra que un 66% de los hoteles de categorías 5, 4 y 3 estrellas consideran que están adaptados para recibir personas con discapacidad o movilidad reducida a pesar de que confirman que la demanda de este colectivo todavía no es significativa.

Los principales problemas citados por los hoteles son: falta de accesibilidad en los baños, entradas del hotel, ascensores, habitaciones, falta de acceso a la piscina, gimnasio, etc.

El 39% de los hoteles está dispuesto a dar accesibilidad a su establecimiento, mientras que un 31% considera muy necesario adaptar sus instalaciones para personas con movilidad reducida.

Los hoteles encuestados no disponen de dispositivos especiales para discapacitados con problemas sensoriales. Solamente un hotel de 4 estrellas afirmó que dispone de algún dispositivo para persona sorda y un total de 9 hoteles dicen tener información en Braille de los números de los ascensores y habitaciones.

En cuanto a la formación de los trabajadores, 87% no ha realizado ningún tipo de formación especial de sus empleados para la mejor atención de los discapacitados, sin embargo el 79% cree que sería conveniente que sus empleados participen en cursos de formación específica.

Según comentarios de los encuestados, muchos hoteles no están totalmente adaptados porque la demanda por este tipo de servicio todavía no es representativa. No obstante consideran que si la demanda aumentase optarían por disponer de los dispositivos necesarios para mejorar la calidad de los servicios ofertados.

En cuanto a la capacidad de inversión en adaptación, un 71% afirma que no saben o no contestan por desconocer tal cantidad, pues muchos de estos hoteles son cadenas y las decisiones no son tomadas por ellos. Sin embargo el 29% afirma que disponen de recursos para adaptación siendo que el 8% dispone de hasta 3 mil euros y 21% dispone de más de 6 mil euros.