

El desarrollo del turismo accesible para personas con discapacidad en el hotel Melia Internacional Varadero

The development of accesible tourism for people with disabilities at the hotel Melia International Varadero

MS. c. Leyanis Lantigua Estupiñán^{1*}

Dr. C. Dulce María Martín González²

Est. José Antonio Pernas Carrasco³

¹ Universidad de Matanzas. Matanzas, Cuba. (0000-0002-0845-4504). leyanis.lantigua@umcc.cu

² Universidad de Matanzas. Matanzas, Cuba. (0000-0003-1607-4226). dulce.martin@umcc.cu

³ Universidad de Matanzas. Matanzas, Cuba. (0009-0006-4963-2772). jose.pernas@est.umcc.cu

RESUMEN

El turismo accesible para todos no consiste solamente en permitir el acceso de las personas con discapacidad, sino que se debe tener en cuenta también la creación de entornos, espacios que puedan ayudar a estas personas. La atención hacia el mercado del turismo accesible representa un desafío para el sector del turismo, en términos de mejorar las políticas y movilizar la inversión para realizar las mejoras necesarias de manera generalizada, a corto y largo plazo. El estudio que se presenta tiene como objetivo mostrar los indicadores que permiten el logro de un turismo accesible para el disfrute de las personas con discapacidad en el hotel Internacional de Varadero, la investigación forma parte de un Proyecto no asociado a programa que se desarrolla en la Universidad de Matanzas, donde se pretende a través de una estrategia multidisciplinaria lograr un desarrollo sostenible en el sector turístico. Los resultados obtenidos en las entrevistas demostraron la necesidad que existe de capacitar a los trabajadores del hotel para lograr una atención de calidad a los clientes con discapacidad, creando también condiciones y recursos que les permitan una total accesibilidad, que es un elemento central de cualquier política de desarrollo responsable y sostenible.

Palabras clave: desarrollo, personas con discapacidad, turismo accesible

ABSTRACT

Accessible tourism for all does not only consist of allowing access for people with disabilities, but must also take into account the creation of environments, spaces that can help these people. Attention to the accessible tourism market represents a challenge for the tourism sector, in terms of improving policies and mobilizing investment to make the necessary improvements across the board, in the short and long term. The study that is presented aims to show the indicators that allow the achievement of accessible tourism for the enjoyment of people with disabilities in the International Hotel of Varadero, the research is part of a Project

Cita sugerida (APA, séptima edición)

Lantigua Estupiñán, L., Martín González, D. M., & Pernas Carrasco, J. A. (2024). El desarrollo del turismo accesible para personas con discapacidad en el hotel Melia Internacional Varadero. *Revista Desafíos Ergonómicos*, 1, E0924.

not associated with a program that is developed in the University of Matanzas, where it is intended through a multidisciplinary strategy to achieve sustainable development in the tourism sector. The results obtained in the interviews demonstrated the need to train hotel workers to achieve quality care for customers with disabilities, also creating conditions and resources that allow full accessibility, which is a central element of any policy. responsible and sustainable development.

Keywords: accessible tourism, development, people with disabilities

Recibido 6 de Agosto de 2024

Aceptado 18 de Septiembre de 2024



INTRODUCCIÓN

El turismo accesible permite a todas las personas participar y disfrutar de experiencias turísticas, sobre todo para aquellas que tienen necesidades de acceso, relacionadas o no con una discapacidad física. Por lo tanto, el turismo accesible es el esfuerzo continuo para garantizar que los destinos, productos y servicios turísticos sean accesibles para todas las personas, independientemente de sus limitaciones físicas, discapacidades o edad. Esto incluye ubicaciones, instalaciones y servicios turísticos de propiedad pública y privada. Implica un proceso de colaboración entre todas las partes interesadas, gobiernos, agencias internacionales y operadores turísticos (Acosta Pérez, 2024).

Un producto turístico exitoso requiere de cooperación efectiva en muchos sectores a nivel nacional, regional e internacional. Desde la idea hasta la implementación, una visita a un solo destino normalmente involucra muchos factores, incluido el acceso a información, viajes de larga distancia de varios tipos, transporte local, alojamiento, compras y restaurantes. El impacto del turismo accesible va más allá de los beneficiarios turísticos a la sociedad en general, arraigando la accesibilidad en los valores sociales y económicos de la sociedad (Singh, 2023).

A pesar de que en muchos países se apuesta por desarrollar este turismo, las personas con discapacidad han recibido una atención insuficiente en la industria turística. Apostar por la accesibilidad en el sector turístico es una cuestión crucial, no desde la óptica de rentabilidad económica, sino desde la de los derechos humanos y del disfrute autónomo y pleno de los mismos. Las personas con discapacidad tienen derecho a una dignidad incuestionable, a la igualdad de trato, a una vida independiente y a la plena participación en la sociedad (Buhalis et al., 2023).

En las últimas décadas ha evolucionado el concepto de Turismo Accesible, por su limitación a la eliminación de barreras físicas, hacia lo que se ha dado en llamar Turismo para Todos, término que abarca la creación de un medio físico diseñado para todos (McCabe, 2020).

Ya para el año 1989 comienza a desarrollarse el Turismo para todos con la publicación de la campaña Tourism for all en el Informe Baker, según Pérez (2002) ahí se recogían una serie de recomendaciones a la industria turística para que tuviera en cuenta las necesidades de todo el conjunto de la sociedad a la hora de desarrollar sus políticas, atribuyéndose las limitaciones a las infraestructuras y no a los usuarios de las mismas. En este informe se habla por primera vez del concepto Turismo para Todos definiéndolo como “aquella forma de turismo que planea,

diseña y desarrolla actividades turísticas de ocio y tiempo libre de manera que puedan ser disfrutadas por toda clase de personas con independencia de sus condiciones físicas, sociales o culturales”.

En el Informe Mundial sobre la Discapacidad de 2011 realizado por la Organización Mundial de la Salud (OMS) se estima que más de mil millones de personas viven con algún tipo de discapacidad; o sea, alrededor del 15% de la población mundial (según las estimaciones de la población mundial en 2010). Esta cifra es superior a las estimaciones previas de la OMS, correspondientes a los años 1970, que eran de, aproximadamente, un 10%.

La Convención ONU sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD), Nueva York, 13 de diciembre de 2006 y el primer Tratado de Derechos Humanos del Siglo XXI, tiene como firme propósito “promover, proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos y libertades fundamentales por todas las personas con discapacidad, y promover el respeto de su dignidad inherente”

Más de mil millones de personas en el mundo presentan alguna discapacidad, lo que representa alrededor del 15 por ciento de la población mundial, de ahí que el turismo accesible sea una de las modalidades más demandadas. En Cuba se apuesta por no construir nuevas edificaciones, sino que las existentes tengan un alto porcentaje de accesibilidad para el máximo disfrute de los turistas. Hacer de Cuba un destino cada vez más accesible ha sido una aspiración mantenida desde 2019 por Ecotur y el Grupo Skedio Travel, quienes establecieron contacto con la Red Iberoamericana de Turismo Accesible y en la Feria Internacional de Turismo donde en el año 2021 se presentaron las primeras iniciativas (Sanchez Ruiz et al., 2020).

En Cuba, al igual que en el resto del mundo se están dando pasos importante para apostar por un Turismo accesible, para ello se han realizado Evento internacionales, conferencia magistrales donde se han reafirmado la integración entre las asociaciones que representan a las personas con discapacidad, y ECOTUR que firmó convenios de colaboración con la ACLIFIM (Asociación Cubana de Limitados Físico – Motores), la ANSOC (Asociación Nacional de Sordos de Cuba) y la ANCI (Asociación Nacional de Ciegos de Cuba), las cuales han estado presentes en cada momento del desarrollo del turismo accesible en el país.

En diciembre del 2020 se creó la Red Cubana de Turismo Accesible con representación de diferentes prestadores de servicios, asociados en pos de lograr que Cuba estimule y promueva este tipo de turismo, de ahí que se intensificara el trabajo y se promovieran acciones constructivas accesibles tanto para las obras nuevas como para las existentes.

Las universidades enfrentan el gran reto de ampliar su capacidad de respuesta a las exigencias sociales, a las demandas crecientes que enfrentan los profesionales en formación para que alcancen a insertarse plenamente en los procesos sociales, productivos y científicos en un contexto de alta complejidad, los vertiginosos cambios tecnológicos y la amplia diversidad sociocultural.

La Universidad de Matanzas como parte de las investigaciones por proyectos a partir de las demandas del territorio para darle solución a las dificultades que enfrentan algunas instalaciones hoteleras para lograr la accesibilidad en cada uno de los servicios, desarrolla un proyecto de investigación no asociado a programa: Gestión para el desarrollo sostenible en instalaciones hoteleras, el mismo es un proyecto multidisciplinario que abarca varias áreas del conocimiento. La línea de Educación tiene como objetivo orientar y preparar a trabajadores y

directivos del hotel en función de las necesidades que tienen las personas con discapacidad que visitan el hotel Internacional de Varadero.

Es, pues, obligado lograr la accesibilidad universal como condición imprescindible para la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad en el ámbito turístico, entendiéndose por aquélla la accesibilidad al medio físico, a la cultura y ocio, así como a las nuevas tecnologías. En el estudio se tienen como objetivo: analizar los elementos a considerar para la implementación de un turismo accesible.

MATERIALES Y MÉTODOS

La línea de investigación que forma parte del proyecto de investigación no asociado a programa: Gestión para el desarrollo sostenible en instalaciones hoteleras, en un primer momento realiza un análisis bibliográfico teniendo en cuenta los elementos para la implementación de un turismo accesible. En esta fase se pretende definir las condiciones que debe tener una instalación turística para poder recibir a clientes que presenten alguna discapacidad o situación de vulnerabilidad, así como los beneficios que trae a la instalación poseer dichas condiciones.

En un segundo momento se realizaron observaciones directas abiertas que brindaron un diagnóstico inicial de la situación en que se encuentra el hotel en los lugares visitados (Lobby, exteriores para llegar a la piscina y la playa, bar de la playa (VIP), en función de la accesibilidad de las personas con discapacidad que visitan la instalación.

Se tuvieron en cuenta criterios emitidos por los responsables y trabajadores de algunas áreas que dirigen los recursos y medios de apoyo que necesitan estas personas para mantener una estancia agradable en la instalación y así acceder sin dificultad a los espacios que ellos deseen. A la hora de aplicar la observación en la investigación es recomendable que se tenga en cuenta los siguientes elementos (García Dihigo, 2021):

1. Los observadores deberán tratar por todos los medios de no afectar el desenvolvimiento habitual de lo que esté bajo estudio.
2. La observación requiere que el personal que la realiza sea experimentado.
3. De ser posible, la observación debe ser realizada por más de una persona; de este modo, el fenómeno estudiado será reflejado con mayor objetividad.
4. Los datos recogidos de la observación deben ser registrados durante la realización de esta o inmediatamente después de efectuada.
5. Es conveniente no apresurarse en extraer conclusiones, ni hacer generalizaciones prematuras de los fenómenos, cuando aún no han sido observados con determinada frecuencia, duración o bajo diferentes condiciones.

RESULTADOS

Desde el punto de vista turístico, la accesibilidad hace referencia a “la cualidad que tienen el conjunto de espacios relacionados con el turismo para que cualquier persona, incluso las afectadas de discapacidades de movilidad o comunicación, pueda llegar a todos los lugares y edificios que desee sin sobreesfuerzos, acceder a los establecimientos en los que se le ofrecen servicios turísticos y poder, en caso de emergencia, evacuarlos en condiciones de seguridad, y

hacer uso de las instalaciones y servicios que se prestan en dichos establecimientos turísticos con comodidad” (Riestra López et al., 2024).

Del análisis bibliográfico realizado se puede considerar que un hotel accesible es una instalación que se encuentra adaptada en sus diferentes estancias para que personas con algún tipo de incapacidad física, por ejemplo, ir en silla de ruedas, pueda acceder con facilidad. No solo vale con el acceso al hotel y a su hall principal, sino que también ha de contar con medidas para acceder a las habitaciones de manera sencilla y sin esfuerzos.

Optimizando la accesibilidad a los espacios del hotel, este debe ser apto para el máximo número de personas posible, para que puedan tener total confort y seguridad. La idea de estos hoteles es que no solo consiste en adaptarse al marco normativo, sino ir más allá y adaptar el servicio para demostrar los beneficios de su establecimiento frente a otros.

Transformar un hotel accesible no es algo que se consiga de la noche a la mañana. Para que la transformación pueda llevarse a cabo es necesario, además de recursos, conseguir la implicación total de todos en la instalación. La etapa de preparación o capacitación debe ser prioridad entre el resto de las acciones que se deben desarrollar después. Conocer cuando se está en presencia de una persona con discapacidad es un elemento clave para lograr el trato que deben recibir estas personas durante su estancia en el hotel, se deben tener en cuenta los siguientes elementos según las limitaciones que se muestran a continuación:

- Las personas con limitación físico motora presentan una alteración, transitoria o permanente, en su aparato locomotor debido a un mal funcionamiento de los sistemas nervioso, muscular y/oseo-articular. Se da en diferentes grados dependiendo de la localización o zona afectada y del origen.
- En un contexto menos accesible o no adaptado se necesitará mayor cantidad de adaptaciones de acceso y determinados apoyos específicos en la interacción con los factores individuales de las personas con discapacidad motora (dificultades control de la postura, movilidad, desplazamientos, manipulación, lenguaje oral) para que puedan tener las mismas oportunidades que el resto de las personas.
- La discapacidad auditiva se produce cuando la percepción auditiva está alterada o impedida, sea de forma parcial o total. Las personas que sufren este tipo de discapacidad tienen dificultades más o menos graves para recibir e interpretar cualquier información acústica, muy especialmente el lenguaje oral. Según del grado de su dificultad, podemos diferenciar entre personas con una pérdida o disfunción parcial o hipoacusia y personas con una pérdida total o sordera.
- La discapacidad visual se produce cuando la percepción visual está alterada o impedida, ya sea por pérdida de la agudeza visual o por la restricción de su campo visual. Según del grado de su dificultad para captar la información visual, podemos diferenciar entre personas con una pérdida o disfunción parcial -que puede ser más o menos grave- y personas con una pérdida total o ceguera.

Dentro de los elementos que se definen se encuentran: eliminar barreras u obstáculos como pueden ser pasillos muy estrechos o largos tramos de escalera sin rampas o plataformas salva escaleras, permitirá que todos sus clientes tengan las mismas oportunidades.

Existe una tendencia generalizada a pensar que, al hablar de accesibilidad, únicamente se tiene en cuenta a personas con movilidad reducida en sillas de ruedas. Sin embargo, existen

diferentes tipos de dificultades a tener en cuenta a la hora de hacer un hotel más accesible, por lo que se incluyen algunos ejemplos a continuación:

- Personas con movilidad reducida en silla de ruedas.
- Personas con dificultad en el desplazamiento: Problemas en las piernas o cadera, personas con necesidad de bastón.
- Personas con discapacidad visual: Un largo tramo de escaleras o un lugar muy estrecho también pueden suponer problemas para estas personas.
- Personas con discapacidad intelectual.
- Personas con discapacidad auditiva
- Personas con carritos o coches para bebés.

Además de las ya mencionadas, es necesario contar con hoteles accesibles, no únicamente para personas con cualquier tipo de dificultad física, sino también para clientes que traigan muchas maletas, o estas sean muy pesadas, por ejemplo.

Afirma Oliva Santiesteban & Gascón Pérez (2024) que el Ministerio de Turismo de Cuba apuesta por promover un destino seguro, de salud, naturaleza, sostenible y cada vez más accesible e inclusivo a los visitantes, principalmente para aquellos con algún tipo de discapacidad ya sea motora, visual o auditiva.

A continuación, se presentan algunas potencialidades y regularidades que existen en el hotel, una vez realizadas las observaciones y entrevistas por el grupo de trabajo del proyecto de investigación no asociado a programa: Gestión para el desarrollo sostenible en instalaciones hoteleras.

- Dentro de las potencialidades se pueden mencionar:
 - Existencias de pequeñas rampas que facilitan el acceso a los diversos lugares.
 - Se pudo constatar señalizaciones de algunos lugares del hotel.
 - Identificación en Sistema Braille el teclado ascensor, así como los números de un tamaño ampliado para la visualización de personas con baja visión.
- Entre las regularidades se encuentran:
 - Se deben construir pequeñas rampas accesibles a personas con limitaciones físico motora en lugares de acceso a la playa y los bares.
 - Falta de menús en sistema Braille para las personas ciegas.
 - El texto de orientaciones al cliente de forma escrita, no se pudo observar, pues solo existe de manera virtual, que no se pudo constatar si es accesible a las personas con discapacidad durante la visita.
 - La comunicación con las personas sordas se realiza con ayuda de un intérprete si acompaña al cliente, o con las señas que se puedan crear en el intercambio durante su visita al hotel.
 - No existe un registro de datos que caracterice la totalidad de clientes con alguna discapacidad que visita al hotel.
 - Aunque se posee alguna experiencia con clientes que presentan alguna discapacidad de tipo visceral, como la enfermedad celíaca, no se cuenta con la dieta precisa para otros tipos de discapacidades como la galactosemia y la fenilcetonuria, ni se controla por vía de médica la veracidad de la enfermedad en el paciente.

- Realizar identificaciones de accesibilidad más visibles y con su identificación en Sistema Braille.
- No hay disponibilidad de sillones, carritos y rampas que permitan el acceso de las personas con limitaciones físico motoras a la playa.

El proyecto de investigación que se está llevando a cabo en el hotel como se indicaba anteriormente es multidisciplinario y por tanto el resto de las tareas también están implicadas en el logro de la accesibilidad de las personas con discapacidad, porque se requiere de proponer acciones constructivas accesibles donde se necesite, la incorporación de señaléticas, la promoción turística que deberá incluir información precisa sobre los servicios e instalaciones accesibles.

El diseño de una estrategia que permita evaluar los servicios que ofrece el hotel y señalar todas y cada una de las modificaciones que deben llevarse a cabo para convertirse en un destino de turismo accesible, debe estar vinculado a la presencia de instalaciones y transportes accesibles, donde se evite promocionar como tal aquellas atracciones u hoteles de difícil acceso o mal conectados.

El hotel debe contar con condiciones que son imprescindibles para el disfrute pleno de las personas con discapacidad:

- Zonas de estacionamiento para personas con discapacidad.
- Información en braille y personal capaz de comunicarse en lengua de señas.
- Habitaciones con mobiliario adaptado y en las que todos los objetos pueden ser utilizados por todos, más allá de cuál sea su altura, su problema de movilidad o su deficiencia sensorial.
- Señalización clara al alcance de personas con todo tipo de discapacidad.
- Pasillos amplios y libres de obstáculos.
- Escaleras, rampas de acceso y ascensores.

Estas condiciones necesarias suponen un reto para el hotel, que ha de estar preparado para acoger a un mayor número de clientes con discapacidad y proporcionarles una estancia de calidad que garantice su disfrute pleno, en condiciones de igualdad, donde se evidencie su derecho a contar con unas vacaciones sin discriminación y con dificultades de acceso. La calidad de la instalación hotelera desde la perspectiva de la inclusión, implica un equilibrio entre excelencia y equidad.

DISCUSIÓN

La accesibilidad en el turismo debe entenderse desde un punto de vista global, abarcando al conjunto de instalaciones y servicios que configuran la oferta turística, desde las agencias de viaje y oficinas de información hasta los lugares de alojamiento, pasando por los distintos medios de transporte, estaciones, puertos, aeropuertos, establecimientos de restauración, servicios de ocio.

Por tanto, es imprescindible tener en cuenta que no es suficiente las investigaciones realizadas sobre el turismo accesible que permite que las personas con discapacidad disfruten plenamente de espacios de ocio y relajación (Devile y Kastenholz, 2020). Si los hoteles no cuentan con los espacios accesibles para este disfrute estas personas no podrán disfrutar de sus esos días en el hotel.

La importancia del turismo accesible, según la Plataforma Estatal de Discapacitados Físicos, está basada en cuatro grandes razones:

1. El turismo es un elemento básico de la vida cotidiana, un derecho de nuestra sociedad.
2. Es un factor de integración social.
3. Es una oportunidad de negocio.
4. Es un elemento básico de calidad de la oferta turística.

Accesibilidad es sinónimo de calidad, por lo que ha de convertirse en uno de los elementos clave a incorporar en los servicios que ofrezca el hotel para poder otorgar la mejor experiencia a todos los usuarios.

Según Fernández (2009) los beneficios de un hotel accesible son muchos, y aportarán un valor añadido al servicio otorgado, dando más oportunidad a todos los clientes que quieran alojarse en sus instalaciones. Esto conlleva también que se favorezcan las empresas y los destinos turísticos:

- En primer lugar, beneficia la economía regional, en general, y la actividad turística, en particular, al reducir el efecto de la estacionalidad. Las personas con discapacidad conforman una parte de la sociedad con gran disponibilidad de tiempo libre y de ocio, lo que les permite realizar viajes en épocas del año en las que la otra parte, por muchos motivos laborales o personales, no pueden. De hecho, suelen realizar sus viajes fuera de temporada alta para evitar, fundamentalmente, el congestionamiento de los destinos turísticos en dichas épocas del año (Tite Cunalata et al., 2021a).
- En segundo lugar, llevaría a un aumento en el número de turistas. Los turistas con discapacidad son considerados multicitientes, ya que cuando acuden a un destino turístico llevan a otros clientes.
- La mejora de la accesibilidad llevaría a la obtención de beneficios desde un punto de vista social, ya que contribuiría a eliminar desigualdades en el acceso al turismo, incorporando a las personas con discapacidad y con movilidad reducida al disfrute y acceso a los servicios turísticos.
- Como consecuencia de lo anterior, conllevaría a una mejora en la imagen social del destino turístico, al no limitar a ningún tipo de cliente al acceso a sus productos y servicios turísticos. El destino turístico tendría un mejor posicionamiento, no sólo desde el punto de vista de la calidad, sino también desde un punto de vista social.
- Las mejoras incorporadas por el diseño accesible supondrían un incremento en la calidad de vida de estas personas al tener que realizar un menor esfuerzo para realizar sus actividades de traslado, hospedaje, restauración y ocio en el destino turístico elegido (Moura et al., 2023).

Según Arroyo León & Ordoñez (2024) un producto turístico exitoso requiere asociaciones y cooperación efectivas a nivel nacional, regional o internacional. Desde la idea hasta la implementación, una visita a un solo destino normalmente involucra muchos factores, por lo que el impacto del turismo accesible va más allá de los beneficiarios turísticos a la sociedad en general, arraigando la accesibilidad en los valores sociales y económicos de la sociedad.

El turismo accesible es un campo del conocimiento que demanda una mayor profundización tanto teórica como práctica, ya que aún no se reconoce como una tendencia emergente con potencial de mercado (Tite Cunalata et al., 2021b). Aunque son cada vez más los países que lo

incorporan en los modelos de negocios para ofrecer servicios inclusivos para personas con y sin discapacidad.

CONCLUSIONES

El turismo accesible permite a todas las personas participar y disfrutar de experiencias turísticas sobre todo en personas que tienen necesidades de acceso, relacionadas o no con una condición física. Por lo tanto, el turismo accesible es el esfuerzo continuo para garantizar que los destinos, productos y servicios turísticos sean accesibles para todas las personas, independientemente de sus limitaciones físicas, discapacidades o edad. Esto incluye ubicaciones, instalaciones y servicios turísticos de propiedad pública y privada. Los hoteles no pueden vivir de espaldas a los miles de clientes con discapacidad que, con las oportunas adaptaciones, pueden y deben disfrutar, en condiciones de igualdad, las mismas ofertas, no solo desde el punto de vista turístico sino como lugares de reunión y de trabajo a los que con frecuencia acceden.

Los avances de la ciencia y la tecnología se hacen necesario, o incluso evidente, que la relación entre universidad-empresa-sociedad se debe fortalecer. Dejó de ser un fenómeno espontáneo para convertirse en un recurso del desarrollo. Las actuales tendencias de la ciencia y la práctica en cuanto a necesidades para desarrollarse, demuestran la importancia de alinear la academia, la empresa y el gobierno como ente regulador que viabilice las actividades requeridas para la vinculación. Con esta vinculación el Ministerio del turismo en nuestro país se enriquece, las empresas estimulan la investigación de nuevos productos accesibles, mejoran los procesos de producción actuales y los sistemas de gestión en general y paralelamente, se favorecen los indicadores de desarrollo local, regional y nacional.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta Pérez, I., Acosta Prieto, J. L., Espinosa Acosta, J. A., & Rivero Rodríguez, L. D. (2024). Gestión de riesgo en organizaciones turísticas cubanas como contribución a su sostenibilidad. *Revista Retos Turísticos*, 23(1).
<https://retosturisticos.umcc.cu/index.php/retosturisticos/article/view/72>
- Arroyo León, E. D. C., & Ordoñez, C. (2024). Logros y desafíos del desarrollo del turismo accesible en Ecuador. *Análisis 2018-2023. Polo del Conocimiento*, 9(2), 1675-1710.
<http://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es>
- Buhalis, D., Leung, X. Y., Fan, D., Darcy, S., Chen, G., Xu, F., ... & Farmaki, A. (2023). Tourism 2030 and the contribution to the sustainable development goals: the tourism review viewpoint. *Tourism Review*, 78(2), 293-313.
<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/TR-04-2023-620>
- Devile, E., & Kastenholz, E. (2020). Accessible tourism experiences: the voice of people with visual disabilities. *Social Tourism at the Crossroads*, 84-104.
<https://www.taylorfrancis.com/chapters/edit/10.4324/9780429290077-6/accessible-tourism-experiences-voice-people-visual-disabilities-eugenia-devile-elisabeth-kasteholz>
- Fernández Alles, M. T. (2009). Turismo accesible: beneficios y beneficiarios. *Administrando en entornos inciertos XXIII Congreso Anual AEDEM*, 1-4.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3117898>
- García Dihigo, J. (2021). *Metodología de la investigación para administradores*. Ediciones de la

- Universidad de Matanzas.
https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=JiwaEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=info:M_7cqpHzRRoJ:scholar.google.com/&ots=bmo_KYvjx_&sig=W8M50MBfwtOiqmsG-glc6mmLlo
- McCabe, S. (2020). "Tourism for all?" Considering social tourism: a perspective paper. *Tourism Review*, 75(1), 61-64. <https://doi.org/10.1108/TR-06-2019-0264>
- Moura, A., Eusébio, C., & Devile, E. (2023). The 'why' and 'what for' of participation in tourism activities: travel motivations of people with disabilities. *Current Issues in Tourism*, 26(6), 941-957. <https://doi.org/10.1080/13683500.2022.2044292>
- Oliva Santiesteban, G. Y., & Gascón Pérez, A. (2024). Propuesta de requisitos de turismo accesible para centros de eventos: caso estudio palacio de convenciones de la Habana-Cuba. *Negonotas Docentes*, (24). <https://doi.org/10.52143/2346-1357.989>
- Pérez, M. (2002) Manual de Accesibilidad Hotelera. Secretaría de Turismo. Secretaría de Estado de Comercio y Turismo. Ministerio de Economía. www.predif.org
- Riestra López, M., Zurita Cruz, C. R., & Leyva Fuentes, M. (2024). La capacitación desde un enfoque pedagógico orientada al turismo accesible e inclusivo. *Varona. Revista Científica Metodológica*, (80).
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1992-82382024000200014&lng=es&tlng=es
- Sanchez Ruiz, J., Loarte Tene, M., & Caisachana Torres, D. (2020). Turismo accesible e inclusivo en el Ecuador, frente al turismo accesible en otros países. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(1), 225-231. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000100225&lng=es&tlng=pt
- Singh, R., Sibi, P. S., Yost, E., & Mann, D. S. (2023). Tourism and disability: A bibliometric review. *Tourism Recreation Research*, 48(5), 749-765. <https://doi.org/10.1080/02508281.2021.1959768>
- Tite Cunalata, G. M., Carrillo Rosero, D. A., & Ochoa Ávila, M. B. (2021a). Turismo accesible: estudio bibliométrico. *Turismo y Sociedad*, 28, 115-132. <https://www.redalyc.org/journal/5762/576267205006/576267205006.pdf>
- Tite Cunalata, G., Ochoa Ávila, M., Carrillo Rosero, D., & Tustón Landa, V. (2021b). Dimensiones para la gestión del turismo accesible en complejos turísticos del Ecuador. *Revista Reflexiones*, 100(1), 38-60. https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1659-28592021000100038

FINANCIACIÓN

Los autores no recibieron financiación para el desarrollo de la presente investigación.

DECLARACIÓN DE CONFLICTO DE INTERÉS

Los autores declaran que no existe conflicto de intereses.

CONTRIBUCIÓN DE AUTORÍA:

1. Conceptualización: Leyanis Lantigua Estupiñán
2. Análisis formal: Dulce María Martín González
3. Investigación: Leyanis Lantigua Estupiñán

4. Metodología: Leyanis Lantigua Estupiñán
5. Software: Dulce María Martín González
6. Supervisión: Leyanis Lantigua Estupiñán
7. Visualización: Dulce María Martín González
8. Redacción – borrador original: Leyanis Lantigua Estupiñán
9. Redacción – revisión y edición: José Antonio Pernas Carrasco