

ORIGINAL

## Proposal of actions to improve accessibility at the Hotel Las Yagrumas, Artemisa

### Propuesta de acciones para mejorar la accesibilidad en el Hotel Las Yagrumas, Artemisa

Mailyn Sánchez González<sup>1,2</sup>  , Araiz Gascón Pérez<sup>3</sup>  

<sup>1</sup>Universidad de La Habana. La Habana, Cuba.

<sup>2</sup>Adiestrada Grupo Gaviota S.A. La Habana, Cuba.

<sup>3</sup>Facultad de Turismo, Universidad de La Habana. La Habana, Cuba.

**Citar como:** Sánchez González M, Gascón Pérez A. Proposal of actions to improve accessibility at the Hotel Las Yagrumas, Artemisa. Management (Montevideo). 2024; 2:25. <https://doi.org/10.62486/agma202425>

Enviado: 24-10-2023

Revisado: 30-01-2024

Aceptado: 15-03-2024

Publicado: 16-03-2024

Editor: Misael Ron 

#### ABSTRACT

Within the tourism sector, accessible tourism is an important field worldwide. However, despite the constant progress in Accessibility and Universal Design, there is still a wide margin for improvement in the creation of a genuine sector that meets the needs of a significant segment of tourists with functional limitations. These travelers require destinations that promote accessibility, safety, and comfort. This research aims to evaluate accessibility and propose actions that allow better attention to people with disabilities at the Las Yagrumas Hotel, belonging to the Islazul group. Theoretical and empirical methods were used, including non-participant observation, bibliographic review, in order to obtain information on the regulations and trends related to accessible tourism in hotel facilities, interviews were conducted with managers and surveys were conducted with workers with the purpose of identifying the main problems of the same, which facilitated the elaboration of the SWOT analysis matrix. The result was that the accessibility conditions at the Las Yagrumas hotel do not meet the essential requirements for the full enjoyment of people with disabilities. The proposed actions present several stages of compliance considering their complexity, but their application will be of vital importance for the hotel to improve its conditions for the attention to people with disabilities.

**Keywords:** Tourism; Accessibility; Accessible Tourism; Disability.

#### RESUMEN

Dentro del sector turístico, el turismo accesible es un campo importantísimo a nivel mundial. No obstante, a pesar de los progresos constantes en Accesibilidad y Diseño Universal, todavía existe un amplio margen de mejora en la creación de un auténtico sector que satisfaga las necesidades de un segmento considerable de turistas con limitaciones funcionales. Estos viajeros requieren destinos que promuevan la accesibilidad, seguridad y confort. La presente investigación tiene como objetivo evaluar la accesibilidad y proponer acciones que permitan una mejor atención a las personas en situación de discapacidad en el Hotel Las Yagrumas, perteneciente al grupo Islazul. Se emplearon métodos teóricos y empíricos, entre los que se encuentra la observación no participante, la revisión bibliográfica, en aras de obtener información sobre las normativas y tendencias relacionadas con el turismo accesible en las instalaciones hoteleras, se realizaron entrevistas a directivos y encuestas a los trabajadores con la finalidad de identificar las principales problemáticas de esta, las cuales facilitaron la elaboración de la matriz de análisis DAFO. Se obtuvo como resultado que las condiciones de accesibilidad en el hotel Las Yagrumas no cumplen con los requerimientos esenciales para el disfrute pleno de las personas en situación de discapacidad. Las acciones propuestas presentan varias etapas de cumplimiento teniendo en cuenta su complejidad, pero su aplicación será de vital importancia para que el hotel pueda mejorar sus condiciones para la atención a personas en situación de discapacidad.

**Palabras clave:** Turismo; Accesibilidad; Turismo Accesible; Discapacidad.

## INTRODUCCIÓN

El turismo en la actualidad es uno de los sectores económicos más importantes y de mayor crecimiento en el mundo. Este sector experimenta una profunda diversificación de su oferta debido al aumento de la competitividad que incursiona y se abre paso con las nuevas prácticas y tendencias actuales a pesar de los contratiempos generados por la COVID-19.<sup>(1)</sup>

Desde hace varios años entre los grupos que contribuyen al crecimiento del turismo a nivel mundial, se encuentra el de las personas en situación de discapacidad debido al paulatino envejecimiento de la población, la tecnología médica y los múltiples conflictos políticos y sociales del mundo contemporáneo que pronostican un aumento en el número de personas con discapacidad, el cual actualmente representa el 15 % de la población mundial.<sup>(2)</sup> Cerca del 15 % de la población mundial, viven con una discapacidad física, mental o sensorial; y todas estas personas son consideradas turistas potenciales. Por lo que se asegura que el turismo accesible puede resultar una de las modalidades más demandadas y que ha experimentado un gran crecimiento en estos últimos años.<sup>(3,4,5)</sup>

El acceso de las personas con discapacidad al turismo es un derecho reconocido en todos los ámbitos. La Organización de las Naciones Unidas para el turismo,<sup>(6)</sup> en su Asamblea General celebrada en Manila el 27 de septiembre de 1980 recogió el derecho al turismo de las personas con discapacidad en las mejores condiciones de acceso y sin discriminación.<sup>(1,7,8)</sup> Desde la perspectiva de la accesibilidad esto no es solo considerado un derecho, sino que también genera beneficios en este destacado sector, debido a lo cual el turismo accesible busca cubrir las necesidades de un gran segmento que en gran medida se encuentra reducido para el disfrute de experiencias únicas debido al temor que sienten estas personas con discapacidades que no viajan a pesar de tener tiempo libre por el temor a no encontrar un destino turístico accesible que cubra sus necesidades, a la hora de viajar estos turistas buscan en los destinos calidad y seguridad.<sup>(6,9,10)</sup>

El turismo accesible, además de contribuir a una mayor especialización de todas las instalaciones que lo desarrollen, les permite mostrar un aspecto humanístico que mejora la imagen corporativa de la empresa turística socialmente responsable, cual se puede traducir en importantes ventajas competitivas.<sup>(11,12)</sup> Es por ello que, autores como Sánchez et al. y Guerrero han realizado estudios y propuestas en torno al desarrollo del turismo accesible.<sup>(13,14)</sup>

En el proceso de evolución del turismo accesible se ha podido observar una tendencia creciente de dicha actividad en los países de América Latina y el Caribe.<sup>(11)</sup> Específicamente, en nuestra región, según Salinas et al,<sup>(15)</sup> Cuba se encuentra entre uno de los paises de mayor crecimiento en la actualidad, lo cual no está ajeno a la necesidad de satisfacer las necesidades de este destacado nicho de demanda. Debido a esto, ha incluido dentro de sus prioridades la atención especializada a este grupo de personas, el cual constituye un segmento con un alto potencial de desarrollo, permitiendo consigo el aumento del número de los visitantes y un incremento del posicionamiento del destino en el mercado internacional.<sup>(16)</sup>

En el año 2021, Cuba fue sede de la IV Cumbre Iberoamericana de Turismo Accesible, la cual se desarrolló en el Hotel Nacional de Cuba. Dicho encuentro tuvo como finalidad visibilizar y trabajar con vistas a lograr oportunidades para todas las personas con necesidades especiales teniendo en cuenta sus requerimientos. Para el desarrollo de esta Cumbre, se realizaron inversiones en la infraestructura del hotel con vistas a cumplir con las normas internacionales en el trabajo con los clientes en situación de discapacidad, recibiendo la Certificación de Accesibilidad Universal, concedido por la Red Iberoamericana de Turismo Accesible, por ser una de las instalaciones de la región con mejores condiciones para quienes tienen diferentes discapacidades, convirtiéndose de esta forma la instalación más accesible del destino.

En tal sentido, la agencia de viajes ECOTUR firmó un convenio de colaboración con la Asociación Cubana de Limitados Físicos-Motores (ACLIFIM), la Asociación Nacional de Sordos de Cuba (ANSOC) y la Asociación Nacional de Ciegos de Cuba (ANCI), para coordinar de conjunto acciones para que las personas en situación de discapacidad puedan acceder a los productos turísticos que ellos ofrecen en dependencia de sus necesidades.<sup>(17,18,19,20,21)</sup>

El Ministerio de Turismo de Cuba, se ha trazado una estrategia que le permita lograr que todas sus instalaciones incorporen aspectos de accesibilidad, para el trabajo con clientes en situación de discapacidad que puedan necesitar sus servicios. Teniendo en cuenta lo anteriormente expuesto, se realiza la investigación en el Hotel Las Yagrumas, que se encuentra en la provincia de Artemisa. Esta instalación hotelera está rodeada por las aguas del río Ariguanabo y abundantes especies de flora y fauna, siendo un excelente lugar para el disfrutar de la naturaleza cubana. Desde su creación el mismo fue diseñado para acoger a visitantes interesados en el turismo de naturaleza por las condiciones de su ubicación y a turistas interesados en el descanso como las

personas de la tercera edad, que, en su mayoría poseen algún tipo de discapacidad, relacionada principalmente con las condiciones de salud, que va presentando el ser humano con el paso de los años. Hasta el 2017 la instalación recibía cada año un gran grupo de turistas canadienses de la tercera edad provenientes de las compañías Magnajolio, Agroguin y Kevan Travel, siendo uno de sus principales mercados.<sup>(22,23,24,25)</sup>

Desde hace unos años la afluencia de este tipo de turista ha ido disminuyendo debido a factores internos y externos como la COVID-19. Sin embargo, se evidencia que, en el hotel, no se explotan totalmente los beneficios que ofrece el entorno y que no se encuentra preparado para recibir a personas en situación de discapacidad. Se observó que existen barreras arquitectónicas en el módulo habitacional y en el acceso a los principales servicios del hotel, sin dejar de mencionar que los trabajadores de la instalación no cuentan con la preparación necesaria para brindar un servicio de calidad para las personas que se encuentren en condiciones de discapacidad que a él acuden.<sup>(26,27,28,29)</sup>

En la actualidad, su principal cliente es el turismo nacional y se encuentran trabajando para lograr alcanzar los niveles de afluencia de turistas extranjeros que tuvieron años atrás. Para lo cual necesitan, ampliar y diversificar su oferta turística, enfocándose en la modalidad de turismo accesible. Teniendo en cuenta lo anteriormente señalado, se hace necesario realizar un diagnóstico para evaluar la accesibilidad dentro de la instalación, el cual nos permitirá conocer la situación y condición actual desde el punto de vista de la accesibilidad, para así proponer acciones concretas en aras de lograr la gestión del desarrollo del turismo accesible y mejorar la experiencia y atención de los clientes con discapacidad.<sup>(30,31,32,33)</sup>

### Trayectoria metodológica

Para mejorar la comprensión de la metodología que fundamenta la investigación, se diseñó un esquema que ilustra el proceso a través de cuatro fases para lograr los objetivos propuestos (figura 1). Este esquema también destaca los métodos y técnicas utilizados durante la investigación. Este enfoque sistemático permite una mayor claridad y facilita la comprensión del proceso de investigación. Además, proporciona una visión detallada de cómo cada etapa contribuye al objetivo general del estudio, asegurando así que los lectores puedan seguir fácilmente la progresión de la presente investigación.<sup>(34)</sup>

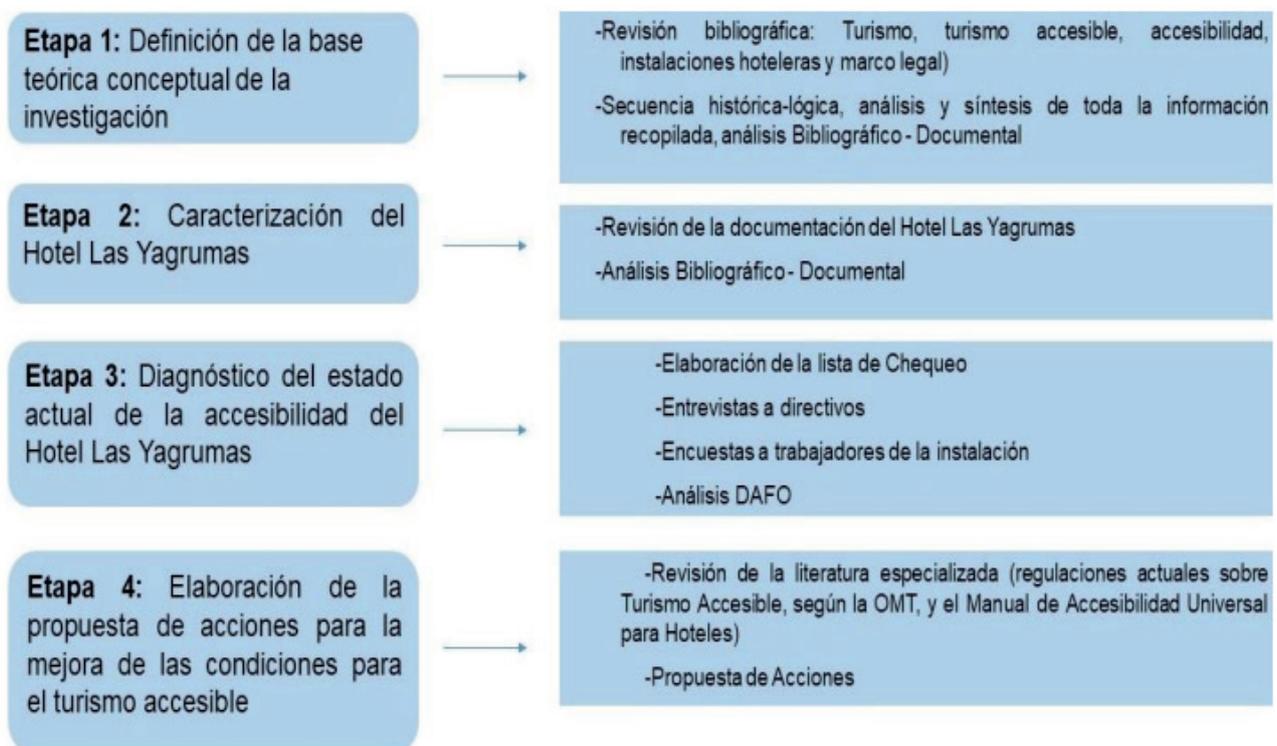


Figura 1. Procedimiento de trabajo

Teniendo en cuenta la síntesis de este artículo se presentan solo los resultados de las etapas 3 y 4. Dentro de la investigación se utilizaron diferentes métodos, entre los que se encuentran:

### Métodos teóricos

**Histórico - lógico:** Se utilizó para profundizar en los criterios de los diferentes autores acerca del turismo, el turismo accesible, la accesibilidad, las instalaciones hoteleras; así como para establecer sus antecedentes históricos, definiciones, desarrollo y evolución.

**Analítico - sintético:** Se empleó en todo el procesamiento de la información obtenida, a partir de la revisión bibliográfica para caracterizar la situación actual del hotel con respecto a la accesibilidad, y así llegar a conocer las acciones a realizar para la mejora de las condiciones para el turismo accesible en el hotel. Este método permitió resumir y sintetizar toda la información y los datos más relevantes de las bibliografías consultadas.

**Inductivo - deductivo:** El proceso inductivo es la forma de razonamiento por medio de la cual se puede a partir del conocimiento de lo particular abordar lo general, y la deducción se realiza en sentido contrario, o sea, de fenómenos más generales lograr análisis más específicos. La inducción y la deducción se complementan en el proceso del conocimiento científico. En la presente investigación permitió llegar a consideraciones y conclusiones generales y la confirmación de la idea a defender planteada en la investigación, este método ha sido empleado durante toda la investigación desde los elementos teóricos de la literatura relacionado con el turismo accesible hasta el análisis y discusión de los resultados.

**Búsqueda referencial en Internet:** La literatura consultada, en su mayoría, fue obtenida de fuentes digitales y sitios web las cuales fueron de mucha ayuda para el desarrollo satisfactorio de la investigación.

### Métodos empíricos

**Observación no participativa:** este como método consiste en la percepción directa del objeto de investigación y nos permite conocer la realidad de este. Se realizó con el fin de conocer, el comportamiento y conducta de los empleados de la instalación ante determinadas situaciones, al igual que la observación de sus principales clientes. Este método permitió ver los acontecimientos en el momento que ocurre y posibilitó la recopilación de información primaria mediante la percepción directa de los elementos del objeto estudiado, para tener una visión objetiva de la realidad de la entidad. Este método constituyó la fundamentación principal para la realización del inventario de recursos y características sobre la accesibilidad en la instalación, haciendo uso de La Lista de Chequeo elaborada por Capote citado en Vega.<sup>(35)</sup>

A través de la lista de chequeo elaborada por Capote, citado en Vega, se observó y analizó la norma que rige la actividad turística en el país, la NC 127: 2014 y el Manual de Accesibilidad Universal para Hoteles, que establece los requisitos internacionales referentes a la accesibilidad en entidades hoteleras. Con la finalidad de recopilar toda la información necesaria para la realización del diagnóstico del estado actual de la accesibilidad en la instalación.<sup>(35)</sup>

**Entrevista:** La entrevista es una técnica de recogida de información que implica el intercambio entre dos o más personas a través de la conversación. Tiene como objetivo principal la obtención de información confiable sobre un tema o hecho que se desee investigar.<sup>(2)</sup> Se les realizó las entrevistas a los directivos con el objetivo de obtener valiosa información acerca de la instalación, la accesibilidad, preparación del cliente interno y de sus experiencias vividas que guardan relación con el tema de la siguiente investigación, lo que nos permitió la recopilación de datos reales sobre el objeto de estudio. La entrevista utilizada fue la semiestructurada, atendiendo a que éstas consisten en una guía de preguntas que aborda los aspectos fundamentales que se desearon conocer, pero la manera de formular las mismas no está estandarizada, pudiendo pedirse aclaraciones e información adicional al entrevistado con el objetivo de profundizar sobre algún aspecto en particular. La entrevista fue aplicada a 5 directivos de la instalación hotelera, realizando preguntas que nos permitieron conocer sus criterios acerca de la instalación, su situación actual, sus deficiencias y potencialidades reales para el desarrollo de la presente investigación.

**Encuesta:** En la presente investigación se les aplicó la encuesta a 10 trabajadores de la instalación, en la cual se recogen 33 las opiniones y grado de conocimiento de los mismo con respecto al turismo accesible.

**Análisis DAFO:** Se realizó un análisis DAFO en el hotel Las Yagrumas con el objetivo de identificar las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades, factores externos e internos, que puedan afectar en mayor o menor medida a la consecución de la ejecución de la propuesta de acciones para la mejora de las condiciones para las personas en situación de discapacidad en la instalación.

## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### Diagnóstico del Hotel Las Yagrumas

Se realizó a través de la Lista de chequeo elaborada por Capote citado en Vega,<sup>(35)</sup> un inventario de recursos y características sobre la accesibilidad. En la lista de chequeo se contemplaron 27 requisitos agrupados en 7 áreas. Fue llevado a cabo durante el mes de septiembre y octubre del 2023.

### Acceso al Hotel

Parqueo: El estacionamiento del que dispone la instalación se encuentra en el exterior de la instalación el cual no dispone de ninguna plaza adaptada para las personas que se encuentren en situación de discapacidad, tampoco se encuentra la señalización especializada para las personas con discapacidad visual, no disponen de información en altorrelieve y braille.

También la instalación cuenta con una calle pequeña frente a la misma entrada del hotel, la cual funciona como estacionamiento temporal para los vehículos, la cual les permite a los clientes que no tengan que realizar un mayor desplazamiento. Esta calle como se encuentra tan próxima a la entrada de la instalación está bajo techo y posee un pavimento duro y antirresbalante.

Entrada al Hotel: La puerta de acceso a la instalación cuenta con la anchura correcta para la entrada de personas con discapacidad física o motora, sin embargo, estas no pueden acceder por la entrada principal, ni tampoco ir a la recepción debido a la existencia de escaleras e inexistencia de rampas de acceso. La puerta principal les facilita el acceso al hotel a todos los clientes que llegan portando equipaje, bultos, carros de maletas y niños.

El acceso cuenta con señalización identificativa en correspondencia con el establecimiento y la iluminación es la adecuada que permite la fácil identificación de la entrada. En la puerta de entrada se encuentra permanente un maletero, por lo cual, si llegara a la instalación alguna persona en silla de ruedas, con niño y maletas, puede solicitar su ayuda para el ingreso al establecimiento y que les brinde la información necesaria, pero cabe destacar, que este personal de contacto no cuenta con el conocimiento necesario para desarrollar una comunicación con una persona con discapacidad sensorial, ni la instalación cuenta con ayudas técnicas para atender correctamente a clientes en situación de discapacidad.<sup>(36)</sup>

### Infraestructura

Área de Recepción: Como se mencionó anteriormente, por la inexistencia de rampas en el hotel es imposible el acceso de los clientes que presentan una discapacidad al área de recepción, pero a pesar de esto, esta área es amplia y posee buen espacio de giro para que las personas que se encuentren en sillas de ruedas puedan desplazarse libremente y cuenta con una correcta iluminación permitiendo que sea visible las personas y objetos.

El mostrador de la recepción se encuentra situado en una zona visible a pocos pasos de la entrada del hotel, donde no obstaculiza la circulación de personas. Este no cuenta con dos alturas y se constató que es demasiado alto, lo cual les dificulta el acceso a las personas con discapacidades físico-motoras.

No dispone de información o folletos de la instalación en altorrelieve, braille o audio subtitulado. Inexistencia de un personal capacitado para poder interactuar con los clientes con alguna discapacidad auditiva y de visión mediante lenguaje de señas, lecturas de labios y sistema de braille. El hotel no dispone de ningún cuarto de maletas, los clientes tienen que permanecer en todo momento con su equipaje

En las áreas de restauración existe una correcta señalización de las puertas de acceso por lo que pueden ser fácilmente identificadas por cualquier cliente. Tras el paso por estas áreas de restauración se pudo observar que son accesibles desde la entrada y recepción del hotel porque el pasillo es ancho y sin marcado desnivel en el suelo, pero sin embargo si el cliente viene del área de la piscina y desea pasar a la parrillada, al bar y al restaurante si encuentra barreras arquitectónicas debido a la existencia de marcados desniveles en el suelo.

En el restaurante las personas en situación de discapacidad especialmente los que se encuentran en sillón de rueda puede desplazarse libremente por el local debido a que existe una correcta disposición de las mesas y con suficiente espacio entre las mesas, aunque las mesas no disponen de 70 cm libre bajo la mesa como debe ser, sino que debe tener entre unos 50 0 60 cm se ha observado que los clientes con sillas de rueda pueden estar sentados consumiendo en la mesa sin dificultad.<sup>(37)</sup>

La instalación cuenta con siete bloques habitacionales y un total de 120 habitaciones. La NC 127:2014 establece que, por cada 100 habitaciones, la entidad hotelera contará con una (1) habitación para personas con discapacidad, en esta instalación esto no se cumple, ya que no existe habitaciones accesibles para estos clientes en situación de discapacidad, pero no se puede dejar de mencionar que en el hotel existe en estos momentos un proyecto que tiene como objetivo hacer accesible las dos primeras habitaciones de la instalación que son las de más fácil acceso para las personas en situación de discapacidad.

La numeración de las puertas está dispuestas a una altura de 180 o 190 cm aproximadamente sobre el nivel del suelo y estas poseen sistema de apertura a través de llaves. Las puertas de las habitaciones no se encuentran señalizadas con su número en relieve y en braille ni a una altura muy visible de 150 cm. El hotel dispone de tres tipos de habitaciones standard sencilla, standard doble y standard Triples, la sencilla es la más pequeña y por dentro el mobiliario no le permite a la persona que venga a la instalación en sillas de ruedas la posibilidad de circular, girar y moverse fácilmente dentro de estas. Las triples si son más espaciaosas permitiéndole al cliente circular, girar y moverse. Todas las habitaciones tienen una o dos camas

en dependencia de si es sencilla, doble o triple con una altura fija de cama estándar y con una superficie firme y cómoda. Los tomacorrientes si se encuentran accesibles, dispuestos a una altura poco menor de 120 cm, los interruptores de luz si exceden la altura de 120 sobre el nivel del suelo. La puerta de acceso al balcón posee un paso de más de 90 cm de ancho.

El cuarto de baños de las habitaciones es muy pequeño dificultando la correcta circulación de una persona en sillas de rueda y encontrándose disímiles barreras, como que posee un lavamanos a una altura mayor a un 1 metro desde el suelo a la parte superior del mismo, los implementos como la secadora, toalleros, papeleros no se encuentran a la altura adecuada. El inodoro si se encuentra a una altura de 50 cm, pero no tiene barandillas, ni posee un espacio adecuado para que el cliente pueda realizar la transferencia desde la silla de rueda. El plato de ducha no tiene marcado desniveles respecto al nivel del suelo del cuarto de baño, pero este no posee una ducha de fácil manipulación, ni barras de sujeción y tampoco tiene sillas adaptadas.

Servicios Higiénicos: El Hotel cuenta con 4 baños públicos, 2 para mujeres y 2 para hombres los cuales se encuentran ubicados, 2 en el Lobby Bar y 2 cerca de los servicios gastronómicos y de la piscina. Disponen cada uno de los baños de cuatro cabinas de las cuales ninguna se encuentra adaptada para personas en situación de discapacidad. Los inodoros de los baños públicos se encuentran a una altura adecuada, pero los accesorios como la jabonera, papeleras, toalleros, secadores y los lavamanos no se encuentran a una altura adecuada sobrepasando las medidas indicadas. El acceso de las personas en sillas de rueda a estos baños públicos se encuentra obstaculizado, por lo estrecho que es el pasillo de la entrada al baño por lo que para entrar necesitan de la ayuda de una muleta. Ningún baño cuenta con sistema de alarma ni sonoras, ni luminosas.

Los pasillos son amplios, con una iluminación constante, todo el suelo de la instalación es de mármol, son lisos, sin elementos que sobresalgan y sin presencia de alfombras que impidan su desplazamiento, lo que permite que las personas en situación de discapacidad puedan trasladarse cómodamente y acceder a la mayoría de las áreas. Se menciona que pueden desplazarse correctamente en la mayoría y no en todas, debido a la existencia en gran parte de la instalación de escaleras y no existe elevador para que estas personas en situación de discapacidad puedan acceder a la segunda planta.

Al igual que se le ve dificultado el acceso al Embarcadero a disfrutar de la hermosa naturaleza, debido a la existencia de las escaleras y el camino para llegar a este se encuentra hecho con piedras y sin rampas que le facilite el acceso a este. Como resultado de la observación no participativa, se arribó a la conclusión que la instalación, actualmente, no cumple con los requisitos necesarios y normados para el desarrollo oportuno de un turismo accesible.

Del análisis bibliográfico-documental se puede enunciar que en el Hotel Las Yagrumas existe un libro de quejas y sugerencias en donde los clientes que consumen los servicios que les brinda el hotel, pueden dejar plasmadas sus insatisfacciones, experiencias, inquietudes y recomendaciones. Este análisis nos permite conocer y registrar todas las opiniones de dichos clientes y tenerlas en cuenta para la toma de acciones para contribuir a la mejora de la accesibilidad en la instalación.<sup>(38,39,40,41)</sup>

En el libro de quejas y sugerencias no se encuentra reflejada ninguna inconformidad por parte de los clientes que visitan la instalación acerca del factor accesibilidad, aun cuando en el mismo es evidentemente que no es accesible por la existencia de zonas de difícil acceso. Se pudo observar en el libro de quejas y sugerencias de la instalación, que la mayoría de los clientes exigen mejoras en cuanto a la calidad de los servicios brindados.

#### *Análisis de las entrevistas a los directivos de la instalación*

En el hotel se le realizó la entrevista a 5 directivos los cuales atienden las siguientes áreas de la instalación: Alojamiento, Restauración, Recursos Humanos, Control Interno y Especialista de Cuadros. El 80 % de los directivos lleva trabajando menos de 10 años en la Hotelería y la mayoría son nuevo en la dirección del hotel las Yagrumas, el 80 % de los entrevistados afirman que se encuentra familiarizado con el término de turismo accesible. El 100 % de los directivos le confiere un papel importantísimo y fundamental al turismo accesible para el desarrollo del turismo y de la instalación como tal.

El 100 % de los directivos consideran, que en estos momentos la infraestructura del hotel no es accesible para las personas en situación de discapacidad, pero afirman que en el hotel se trabaja en un proyecto para diseñar dos habitaciones prototipo para personas en situación de discapacidad y mejorarle la estancia en la instalación. El 100 % de los directivos conocen que en la instalación existen dificultades con respecto a la accesibilidad, debido a las barreras arquitectónicas principalmente, pero no tienen constancia de una queja directa que le hayan hecho los clientes en situación de discapacidad en la instalación. Coinciden en que no reciben muy frecuentemente personas en situación de discapacidad en la instalación pero que tienen identificados todos los obstáculos, barreras, elementos físicos y de construcción que les impide a las personas en situación de discapacidad el libre desplazamiento y acceso a todas las áreas de la instalación.<sup>(42,43,44)</sup>

El 60 % de los directivos coinciden en que en la instalación se les realizan a los trabajadores planes de capacitaciones sobre la accesibilidad y el otro 40 % menciona que el tema de la accesibilidad se ha tocado

en charlas educativas no precisamente como plan de capacitación. El 100 % de los trabajadores coinciden en que, si existe la posibilidad de adecuar la infraestructura del hotel, para lograr la mejora de las condiciones para el turismo accesibles y creen que influiría muy positivamente en los resultados de la instalación lograr ofrecer un servicio más especializado y accesible para todos.

Se hace preciso mencionar, que la instalación a pesar de que no cuenta con el personal calificado, ni capacitado para brindar un servicio de calidad a personas en situación de discapacidad, el cliente interno es empático, respetuoso y en todo momento se encuentra dispuesto a ayudar a estas personas en situación de discapacidad que se encuentren en la instalación, desde el momento de su llegada hasta su salida de la instalación. Todos los trabajadores se concentran en mejórale y hacerle fructífera la estancia a estos clientes.

#### *Análisis de encuesta realizada a los trabajadores de la instalación*

El hotel Las Yagrumas se les realizó las encuestas a 10 trabajadores de la instalación, los cuales se encontraban en ese momento laborando. Esta encuesta recoge las opiniones y el nivel de conocimientos de estos con respecto al turismo accesible. Esta se llevó a cabo con el objetivo de evaluar las condiciones con respecto a la accesibilidad en el hotel para lo que se hacía necesario conocer las consideraciones y opiniones de los trabajadores sobre el tema a desarrollar en la presente investigación. El software estadístico v.22 fue el programa informático que se empleó para procesar las encuestas y obtener los resultados.

De los encuestados, 3 eran camareras, las cuales representan el 30 %, 4 eran gastronómicos representando el 40 %, 2 eran recepcionistas representando el 20 % y 1 era de servicios técnicos representando el 10 %. De los trabajadores encuestados el 50 % eran mujeres y el otro 50 % eran hombres. Se observó que el 60 % de los encuestados tenían entre 10 a 35 años de experiencia en el sector turístico, mientras que el 40 % restante con una experiencia de 1 y 10 años.<sup>(45)</sup>

En relación con el nivel de familiarización con respecto al turismo accesible el 70 % afirmó tener un alto grado de familiaridad con el tema, mientras que el 30 % restante indicó tener un poco familiarización. De los encuestados el 100 % considera que las personas con deficiencias físicas, mentales, intelectuales y sensoriales forman parte del grupo de las personas en situación de discapacidad y el 60 % incluye a las personas que se encuentran temporalmente con muletas, con discapacidad temporal y a las personas con avanzada edad. El 50 % contiene dentro de este grupo de personas en situación de discapacidad a los niños pequeños y el 40 % a las mujeres embarazadas.

El 100 % de los encuestados no consideran que se encuentre en este grupo de personas en situación de discapacidad a las personas de talla o estatura grande o pequeña.

Con respecto al tema del grado de familiarización con las iniciativas para satisfacer la demanda del mercado de las personas en situación de discapacidad, el 60 % aseguran estar muy familiarizados y el 40 % restante aseguran estar poco familiarizados. De los encuestados el 40 % dicen que dentro de los servicios ofrecidos en la instalación para las personas en situación de discapacidad se encuentra las actividades recreativas específicas, el 20 % manifiesta que se ofrece renta o prestamos de equipamiento e intérprete de lenguaje de señas. El 10 % mencionan que se ofrece información en braille y otros servicios.

El 60 % de los encuestados coinciden con que no reciben capacitación para atender a personas en situación de discapacidad, el 30 % refleja que si reciben capacitación respecto al tema y el 10 % restante no respondió. Respecto a la frecuencia con la que tienen contacto con clientes en situación de discapacidad, se pudo observar que el 90 % tienen contacto poco frecuente con estos clientes y el 10 % tiene contacto de manera muy frecuente.

El 100 % de los trabajadores de la instalación encuestados consideran importante el estudio del Turismo Accesible y consideran que puede aportar resultados muy positivos para el desarrollo de la actividad turística en la instalación.<sup>(46)</sup>

#### **Análisis DAFO (Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades)**

El análisis DAFO realizado en el hotel Las Yagrumas, a través de entrevistas con los directivos, encuesta a los trabajadores y una lista de chequeo, se consolidó en un DAFO general. Este fue luego transformado en una matriz de impactos. En esta matriz, se evaluó el efecto de cada debilidad, fortaleza, amenaza y oportunidad en el hotel, con el objetivo de convertirlas en factores clave para el éxito.

Tras la elaboración de la matriz de impactos cruzados, se llevó a cabo el análisis DAFO (tabla 1), donde se identificaron los factores claves para el éxito. Se estableció una correlación entre estos factores con el objetivo de transformar las amenazas en oportunidades, maximizar las fortalezas y anticipar y prevenir posibles debilidades. Este análisis permitió diagnosticar la situación actual de la accesibilidad en el hotel y elaborar una serie de objetivos estratégicos y estrategias para optimizar su funcionamiento.

Tabla 1. Resumen DAFO

Fortalezas	Debilidades
<p>La instalación cuenta con un equipo de dirección unido y orientado hacia la satisfacción del cliente.</p> <p>Cuenta con recursos humanos comprometidos y con un alto sentido de pertinencia.</p> <p>Compromiso e interés del personal de la instalación en involucrarse en los temas relacionados con el turismo accesible.</p> <p>Estabilidad de los trabajadores.</p>	<p>Inexistencia de disponibilidad de plazas de aparcamiento adaptadas para las personas en situación de discapacidad.</p> <p>Inexistencia de rampas de acceso en la instalación.</p> <p>La instalación no cuenta con un mostrador de recepción con dos alturas diferentes o con la altura adecuada.</p> <p>La instalación no cuenta con ninguna habitación adaptada para las personas en situación de discapacidad.</p> <p>Los trabajadores no cuentan con la capacitación suficiente para brindar un servicio de calidad a los clientes que presenten alguna discapacidad.</p> <p>Carencia en el hotel, de herramientas tecnológicas para la accesibilidad de discapacitados, especialmente con déficit visual y auditivo.</p> <p>Deficiencia en la infraestructura constructiva y disposición de los objetos de la instalación.</p> <p>En ninguna parte de la instalación se dispone de aseos adaptados para el uso de las personas con discapacidad físico o motora.</p> <p>En la instalación no existe ningún trabajador que domine el lenguaje de señas.</p>
Oportunidades	Amenazas
<p>Seguridad ciudadana, idiosincrasia, naturaleza, historia y cultura del cubano.</p> <p>Existencia de una política económica que favorece el desarrollo del turismo como sector estratégico para el progreso de la economía del país</p> <p>Apoyo gubernamental, el gobierno cubano ha demostrado interés en desarrollar el turismo accesible.</p> <p>Probabilidad de encontrar un turismo de naturaleza lejos de cualquier contaminación y polución industrial.</p> <p>Políticas favorables y de apoyo para los hoteles que quieran adaptarse al turismo accesible.</p> <p>Existencia de una necesidad global de eliminar las barreras para las personas en situación de discapacidad.</p>	<p>Duro recrudescimiento del bloqueo económico y financiero impuesto por los Estados Unidos contra Cuba.</p> <p>Existencia de nuevos destinos competidores más atractivos y accesibles.</p> <p>Inexistencia de una demanda consolidada de clientes en situación de discapacidad.</p> <p>Escasez de recursos financiamiento debido a la crisis económica.</p> <p>Entorno económico volátil, que resulta en el encarecimiento de los costos de la materia prima.</p> <p>Disminución del turismo y de los viajes internacionales.</p>

A partir de ello y del trabajo con los expertos se realizó la Matriz de Impactos Cruzados (figura 2).

	O1	O2	O3	O4	O5	O6	A1	A2	A3	A4	A5	A6	Total
<b>F1</b>	3	3	3	2	3	3	1	1	1	2	1	0	25
<b>F2</b>	3	2	1	2	3	1	2	1	0	1	1	0	19
<b>F3</b>	3	3	3	1	3	1	1	2	0	1	1	1	22
<b>F4</b>	3	2	2	0	3	3	2	2	0	1	2	0	20
<b>D1</b>	0	0	2	0	2	3	0	3	1	1	0	0	13
<b>D2</b>	0	1	2	0	2	3	0	3	1	0	0	1	13
<b>D3</b>	0	1	1	0	3	3	0	3	1	0	2	3	17
<b>D4</b>	0	1	3	0	3	3	0	3	1	2	2	0	18
<b>D5</b>	0	1	3	0	3	3	0	3	0	1	2	1	17
<b>D6</b>	0	1	3	0	3	3	0	3	2	3	3	2	24
<b>D7</b>	0	0	2	0	3	3	0	3	2	3	3	1	20
<b>D8</b>	0	0	1	0	2	3	0	3	0	2	2	0	13
<b>D9</b>	0	0	1	0	2	3	0	3	1	1	1	0	12
<b>Total:</b>	12	15	27	5	35	35	6	33	10	18	21	9	

Figura 2. Matriz DAFO

El cuadrante de Debilidades-Oportunidades obtuvo la mayor puntuación con 73 puntos en la suma algebraica de los cuadrantes, lo que indica una posición adaptativa. Esto sugiere la necesidad de implementar acciones para mitigar las debilidades que están impidiendo maximizar las oportunidades identificadas, al tiempo que se minimizan las fortalezas y se atenúan las amenazas.

### Diseño de objetivos estratégicos y estrategias

Tras identificar las deficiencias en la implementación del diagnóstico, así como los puntos fuertes y débiles de la instalación, se delimitan los objetivos estratégicos y las estrategias correspondientes se diseñan para alcanzar estos objetivos, con el fin de garantizar la accesibilidad de los servicios en el Hotel Las Yagrumas. Las estrategias correspondientes a cada objetivo estratégico se desarrollaron utilizando la técnica de la tormenta de ideas y el resultado se presenta a continuación.

Objetivo estratégico 1: Garantizar que las personas en situación de discapacidad tengan acceso a todas las áreas y servicios del Hotel.

- Estrategia 1: Integrar componentes accesibles y suprimir obstáculos arquitectónicos y de comunicación existentes.
- Estrategia 2: Asegurar que el proceso de acogida sea accesible para todos, sin importar si tienen alguna discapacidad o no.
- Estrategia 3: Establecer un entorno homogéneo de tal manera que todos los individuos puedan aprovechar sin problemas los servicios y productos ofrecidos.
- Estrategia 4: Reestructurar todas las habitaciones para acoger a todos los turistas, independientemente de su condición.
- Estrategia 5: Elaborar un programa de actividades que incorpore a todos los clientes, sin distinguir entre personas con discapacidades y las que no las presentan.
- Estrategia 6: Crear conciencia entre todos los que trabajan o participan en las diferentes áreas para proporcionar servicios adecuados a este grupo de personas, fomentando al mismo tiempo la integración necesaria.

Objetivo estratégico 2: Promover la capacitación del personal en relación con el turismo accesible, sus conceptos y su relevancia para el progreso de la actividad turística.

- Estrategia 1: Implementar un programa de formación y capacitación enfocado en la interacción y guía para personas en situación de discapacidad. El objetivo es proporcionar el mejor servicio a todos los visitantes, trabajando activamente en la eliminación de las barreras de actitud.
- Estrategia 2: Tener al menos un miembro del personal capacitado en cada área, especializado en la orientación y atención a personas con discapacidades.
- Estrategia 3: Formar al personal de recepción en turismo accesible y los requisitos que aseguran una estancia completa y satisfactoria para las personas en situación de discapacidad.
- Estrategia 4: Indagar en documentos internacionales sobre turismo accesible que les permitan la implementación de mejores prácticas en este campo.
- Estrategia 5: Incorporar la temática de la discapacidad en los programas de capacitación laboral en turismo de todos los niveles.

Objetivo estratégico 3: Potenciar la cantidad de información accesible en la instalación, en los medios y las promociones orientadas a las personas en situación de discapacidad.

- Estrategia 1: Contribuir al posicionamiento estratégico del establecimiento hotelero en el mercado como un destino preferente para el turismo accesible.
- Estrategia 2: Anticipar que la información sobre los servicios ofrecidos incluya los criterios de accesibilidad, permitiendo así que cualquier cliente pueda aprovecharla.
- Estrategia 3: Integrar tecnologías emergentes de comunicación que proporcionen información valiosa al cliente con discapacidades, especialmente sobre los servicios en formatos accesibles.

### Propuesta de acciones

1. Identificar las necesidades con respecto a la infraestructura en la instalación
2. Diversificar la oferta y los servicios que oferta la instalación en correspondencia con el criterio de accesibilidad para todos.
3. Organizar reuniones con expertos y delegados de organizaciones no gubernamentales que defienden los derechos de las personas en situación de discapacidad.
4. Instruir a los trabajadores en base del marco legal sobre turismo accesible que se llevan a cabo en la actualidad.
5. Proporcionar información que cumpla con los estándares de accesibilidad, que permita así que cualquier cliente pueda aprovecharla.

Estas acciones deben de discutirse en el Consejo de Dirección de la institución y a partir de ello realizar un

plan detallado para su cumplimiento. La puesta en marcha de la propuesta de acciones se encuentra destinada a potenciar la accesibilidad en el hotel Las Yagrumas, lo cual conduce a la optimización de las competencias comunicativas con cualquier segmento de mercado. También promueve el desarrollo personal y profesional de los clientes internos y el equipo directivo del establecimiento. Esta iniciativa no sólo mejora la infraestructura del hotel, sino que también enriquece la experiencia del cliente, fortalece la marca del hotel y refuerza su compromiso con la inclusión y la diversidad. Además, impulsa el progreso, evolución y diversificación de los servicios proporcionados, lo que facilita la consecución y mejora de un nivel de calidad superior, resultando en una mayor competitividad con otras instalaciones hoteleras.

## CONCLUSIONES

La implementación del diagnóstico facilitó la evaluación de las condiciones físicas, comunicativas y sociales del Hotel Las Yagrumas en términos de accesibilidad. Este proceso evidenció que actualmente, no se cumplen los requisitos necesarios y normados para el desarrollo oportuno de un turismo accesible, siendo unos de los más afectados, la infraestructura, la comunicación, promoción e información.

Se plantea una propuesta de acciones, la cual se encuentra conformada por objetivos estratégicos, acciones generales, tareas y se definen el alcance. Esta propuesta de acciones contribuye a elevar y mejorar los niveles de accesibilidad en el Hotel Las Yagrumas.

Estas iniciativas representan un paso significativo y decisivo hacia la implementación de un Turismo Accesible y la comercialización de un producto servicio especializado. Cabe destacar que no solo está dirigido a personas con ciertas discapacidades, sino que también contribuye al cumplimiento de los criterios de accesibilidad universal, consolidando su posición como destino apto para acoger y atender a todo tipo de segmento de mercado.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Torres ML. Estudio de casos de éxito y fracaso de emprendedores a raíz del COVID-19 en Bucaramanga y su área metropolitana. *Región Científica* 2023;2. <https://doi.org/10.58763/rc202332>.
2. Hernández F, Hernández Y, Rodríguez M. Hacia un turismo inclusivo en los hoteles comercializados por Ecotur en La Habana y Varadero. *Tendencias* 2021;22:76-106. <https://doi.org/10.22267/rtend.212202.169>.
3. Gillovic B, McIntosh A. Accessibility and Inclusive Tourism Development: Current State and Future Agenda. *Sustainability* 2020;12:9722. <https://doi.org/10.3390/su12229722>.
4. Florio E, Marcosano SR, Parrulli R, Andrulli G, Gatto RV, Mininni M, et al. SuperABLE: Matera Accessible for All. *Lecture Notes in Computer Science (Including Subseries Lecture Notes in Artificial Intelligence and Lecture Notes in Bioinformatics)* 2023;14110 LNCS:152-61. [https://doi.org/10.1007/978-3-031-37123-3\\_13](https://doi.org/10.1007/978-3-031-37123-3_13).
5. Gomez-Heras M, González Soutelo S, Castelo Ruano R, García Juan L. The Challenge of Accessibility to Heritage around the Via Francigena: The Potential of Thermal Heritage for Accessible Tourism. *Heritage* 2023;6:7115-25. <https://doi.org/10.3390/heritage6110371>.
6. ONU-Turismo. Turismo para todos: promover la accesibilidad universal. Buenas prácticas en la cadena de valor del turismo accesible 2016.
7. Mayordomo-Martínez D, Sánchez-Aarnoutse J-C, Carrillo-de-Gea JM, García-Berná JA, Fernández-Alemán JL, García-Mateos G. Design and development of a mobile app for accessible beach tourism information for people with disabilities. *International Journal of Environmental Research and Public Health* 2019;16. <https://doi.org/10.3390/ijerph16122131>.
8. Poli M. Tourism, Design and Disability? *Springer Proceedings in Business and Economics* 2019:603-11. [https://doi.org/10.1007/978-3-030-12453-3\\_69](https://doi.org/10.1007/978-3-030-12453-3_69).
9. Sari SR, Hilmy MF, Murti NK. Accessible Tourism Perspective in Tourist Destination of Dusun Semilir, Indonesia. *Journal of Design and Built Environment* 2022;22:21-36.
10. Bertolini EMV, Castelli L, Chiarelli B. Gathering travel needs and preferences to customize truly inclusive experiences. The case study of the interreg E-Chain project. *Design for Inclusion: Dialogues on Universal Design: Theory, Ethics and Practice* 2023. <https://doi.org/10.3233/SHTI230395>.
11. Tite G, Carrillo D, Ochoa M. Turismo accesible: estudio bibliométrico. *Turismo y Sociedad* 2021;28:115-

32. <https://doi.org/10.18601/01207555.n28.06>.

12. Porto N, Rucci AC. Accesibilidad en turismo: Diagnóstico, voluntad política y acciones. *Estudios y Perspectivas en Turismo* 2019;28:1032-62.

13. Sánchez J, Larrea J, Coronel S. The attractions and tourist services of the Villonaco wind power station of the city of Loja, for the development of inclusive tourism. *Journal of Asia Pacific Studies* 2019;5:671-87.

14. Guerrero P. ¿Cómo medir la accesibilidad turística? Importancia de los sistemas de indicadores para validar destinos turísticos accesibles. *Tierra Infinita* 2018;4:106-18.

15. Salinas Chávez E, Salinas Chávez E, Mundet L. *El Turismo en Cuba: Desarrollo, Retos y Perspectivas*. España: Universidad Girona; 2019.

16. Bernaza A. Diseño de propuesta de un producto turístico accesible para la Agencia de Viajes San Cristóbal "Sentir la primera Plaza". Tesis de pregrado. Universidad de La Habana, 2019.

17. Rosa MP. Experimental Education of Collaborative Design. the Case of an Inclusive Bus Stop for a Tourist Transportation Hub. *International Journal of Engineering Education* 2022;38:589-99.

18. Vardia S, Khare R, Khan P. Enhancing Livability Through Universal Usability: A Case of City Palace Museum of Udaipur. *RILEM Bookseries* 2019;18:2466-74. [https://doi.org/10.1007/978-3-319-99441-3\\_265](https://doi.org/10.1007/978-3-319-99441-3_265).

19. Carrillo MJM, Boujrouf S. Tourism accessible to all. Evaluation of the degree of universal accessibility of the parks and gardens of Marrakech; [Turismo accesible para todos. Evaluación del grado de accesibilidad universal de los parques y jardines de Marrakech]. *PASOS Revista de Turismo y Patrimonio Cultural* 2020;18:57-81. <https://doi.org/10.25145/j.pasos.2020.18.004>.

20. Costa J. Has tourism the resources and answers to a more inclusive society? *Worldwide Hospitality and Tourism Themes* 2020;12:651-6. <https://doi.org/10.1108/WHATT-07-2020-0080>.

21. Costa J, Montenegro M, Gomes J. Tourism - ten possible solutions for a more inclusive society. *Worldwide Hospitality and Tourism Themes* 2020;12:775-9. <https://doi.org/10.1108/WHATT-07-2020-0081>.

22. Lam KL, Chan C-S, Peters M. Understanding technological contributions to accessible tourism from the perspective of destination design for visually impaired visitors in Hong Kong. *Journal of Destination Marketing and Management* 2020;17. <https://doi.org/10.1016/j.jdmm.2020.100434>.

23. Piechotka AP, Lukasik N, Tryzno AO, Piechotka M, Sawicka K. Holistic technical solutions to enhance accessible tourism in the UNESCO world heritage sites. *Destination Management and Marketing: Breakthroughs in Research and Practice* 2020;2-2. <https://doi.org/10.4018/978-1-7998-2469-5.ch041>.

24. Pinto PC, Assunção H, Rosa MP. Senior Tourists' perceptions of tactile paving at bus stops and in the surrounding environment: Lessons learned from project ACCES4ALL. *International Journal of Sustainable Development and Planning* 2020;15:413-21. <https://doi.org/10.18280/ijstdp.150401>.

25. Rosa MP, Pinto PC, Assunção H. An evaluation of the universal accessibility of bus stop environments by senior tourists. *International Journal of Sustainable Development and Planning* 2020;15:835-40. <https://doi.org/10.18280/ijstdp.150606>.

26. Somnuxpong S, Wiwatwongwana R. The ability to support accessible tourism in Chiang Mai, Thailand. *African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure* 2020;9:1-16.

27. Cassia F, Castellani P, Rossato C, Baccarani C. Finding a way towards high-quality, accessible tourism: the role of digital ecosystems. *TQM Journal* 2021;33:205-21. <https://doi.org/10.1108/TQM-03-2020-0062>.

28. Švagždienė B, Perkumienė D, Dagytė R. Evaluation of accessible tourism for people with reduced mobility: Experiences and potential barriers; [Prieinamo turizmo neįgaliesiems su judėjimo negalia vertinimas: Patirtis ir galimos kliūtys]. *Public Policy and Administration* 2021;20:382-96. <https://doi.org/10.5755/J01>.

PPAA.20.3.27510.

29. Teixeira P, Eusébio C, Teixeira L. Diversity of Web accessibility in tourism: Evidence based on a literature review. *Technology and Disability* 2021;33:253-72. <https://doi.org/10.3233/TAD-210341>.

30. Ali F, Cain L, Legendre TS, Wu L. The Intersection of Technology, Accessible Tourism and Tourists With Intellectual Disabilities: Proposing a Novel Conceptual Framework. *Journal of Hospitality and Tourism Research* 2022. <https://doi.org/10.1177/10963480221142499>.

31. Groulx M, Freeman S, Lemieux C. Accessible nature beyond city limits - A scoping review. *Journal of Outdoor Recreation and Tourism* 2022;37. <https://doi.org/10.1016/j.jort.2022.100490>.

32. Popović D, Slivar I, Gonan Božac M. Accessible Tourism and Formal Planning: Current State of Istria County in Croatia. *Administrative Sciences* 2022;12. <https://doi.org/10.3390/admsci12040181>.

33. Saha K, Kalra R, Khare R. A geospatial approach to enhance religious tourism in India—A case of Ujjain city, Madhya Pradesh. *GeoJournal* 2022;87:1793-810. <https://doi.org/10.1007/s10708-020-10334-w>.

34. Hernández Sampieri R, Mendoza Torres C. Metodología de la Investigación. Lasrutas cuantitativa, cualitativa y mixta. 1a ed. España: McGraw Hill; 2020.

35. Vega R. Propuesta de acciones para mejorar la accesibilidad de personas en situación de discapacidad en el complejo hotelero Capri - Victoria. Tesis de Grado. Universidad de La Habana, 2023.

36. Leiras A, Caamaño-Franco I. Search strategies in accessible tourism, barrier-free tourism, disabled tourism and easy access tourism literature. *Tourism Review* 2023. <https://doi.org/10.1108/TR-04-2023-0241>.

37. Montero AA, Sales LH, Idrissi MY, López-Sánchez JA. Web accessibility and inclusivity of tourist destinations at social media management. An intercultural analysis of Andalusia and Northern Morocco. *Universal Access in the Information Society* 2023. <https://doi.org/10.1007/s10209-023-01020-y>.

38. Estrada MRM, Estrada ESM. Ethnic ecotourism: an alternative for the environmental sustainability of the Rancheria River delta, La Guajira. *Multidisciplinar (Montevideo)* 2024;2:103-103. <https://doi.org/10.62486/agmu2024103>.

39. Zapata EMJ. Evolution of the relationship between gentrification and urban planning. *Gentrification* 2024;2:51-51. <https://doi.org/10.62486/gen202451>.

40. Rodríguez MAG, Lesmes DDM, Castillo VS. Identification of rural contexts associated with cane cultivation Panelera: Santa Rita farm, Vereda Aguas Claras, Municipality of Albania, Caquetá. *Southern Perspective / Perspectiva Austral* 2024;2:24-24. <https://doi.org/10.56294/pa202424>.

41. Rahmafritria F, Dirgahayani P, Putro HPH, Rosyidie A, Hudalah D. Tourism accessibility in protected islands: the case of the Komodo National Park, Indonesia. *Tourism Review* 2023;78:966-85. <https://doi.org/10.1108/TR-03-2022-0110>.

42. Sunardi, Muntaha A, Setyohadi D, Isdianto A. Enhancing Safety and Security: Facilities for Wheelchair Users in Marine Tourism Area. *International Journal of Safety and Security Engineering* 2023;13:1153-61. <https://doi.org/10.18280/ijssse.130619>.

43. Castillo VS, Cano CAG. Gamification and motivation: an analysis of its impact on corporate learning. *Gamification and Augmented Reality* 2024;2:26-26. <https://doi.org/10.56294/gr202426>.

44. Pacheco AA, Sabattini AC. Impact of contrast agents on renal function: A systematic review. *South Health and Policy* 2024;3:121-121. <https://doi.org/10.56294/shp2024121>.

40. Wan YKP. Physical Accessibility of Integrated Resort Facilities to Older Adults: Linking Perceived Facilitators, Constraints, and Universal Design Principles. *Leisure Sciences* 2023. <https://doi.org/10.1080/01490400.2023.2283534>.

41. Wan YKP, Lo WSS, Eddy-U ME. Perceived constraints and negotiation strategies by elderly tourists when visiting heritage sites. *Leisure Studies* 2022;41:703-21. <https://doi.org/10.1080/02614367.2022.2066710>.

#### **FINANCIACIÓN**

No existe financiación para el presente trabajo.

#### **CONFLICTO DE INTERES**

Los autores declaran que no existe conflicto de interés.

#### **CONTRIBUCIÓN DE AUTORÍA**

*Conceptualización:* Mailyn Sánchez González, Araiz Gascón Pérez.

*Investigación:* Mailyn Sánchez González, Araiz Gascón Pérez.

*Metodología:* Mailyn Sánchez González, Araiz Gascón Pérez.

*Administración del proyecto:* Mailyn Sánchez González, Araiz Gascón Pérez.

*Redacción-borrador original:* Mailyn Sánchez González, Araiz Gascón Pérez.

*Redacción-revisión y edición:* Mailyn Sánchez González, Araiz Gascón Pérez.