

# Acciones para mejorar la accesibilidad de personas en situación de discapacidad en el Complejo Hotelero Capri – Victoria

Actions to improve accessibility for people with disabilities in the Capri - Victoria Hotel Complex



Corporación Unificada Nacional  
de Educación Superior

VIGILADA MINEDUCACIÓN

[www.cun.edu.co](http://www.cun.edu.co)



COORDINACIÓN DE  
PUBLICACIONES

# Acciones para mejorar la accesibilidad de personas en situación de discapacidad en el Complejo Hotelero Capri – Victoria

Actions to improve accessibility for people with disabilities in the Capri - Victoria Hotel Complex

*Renier Vega García*

Especialista Comercial Hotel Club Arenal, Cuba  
<https://orcid.org/0009-0002-4723-2063>;  
 renier13chb@gmail.com

*Araiz Gascón Pérez*

Facultad de Turismo, Universidad de La Habana, Cuba  
<https://orcid.org/0000-0002-2085-4500>;  
 agasconperez@gmail.com

Recibido: 15-02-2025 | Aceptado: 17-05-2025 | Publicado: 18-06-2025

**Cómo citar:** Vega, R. y Gascón, A. (2025). Acciones para mejorar la accesibilidad de personas en situación de discapacidad en el Complejo Hotelero Capri – Victoria. *Negonotas Docentes*, (26), 38-50. <https://doi.org/10.52143/2346-1357.1058>

## Resumen

El sector turístico se ha convertido en uno de los pilares económicos más destacados y de mayor crecimiento a nivel mundial. Todas las personas, incluyendo aquellas con discapacidad, tienen el derecho de acceder al turismo, tal como ha sido establecido por la Organización de las Naciones Unidas para el Turismo. El objetivo de la presente investigación consiste en evaluar la accesibilidad y proponer acciones que permitan brindar una mejor atención a las personas en situación de discapacidad en el complejo hotelero Capri Victoria, que forma parte del grupo Gran Caribe. Se emplearon métodos mixtos tanto teóricos como empíricos. Entre ellos, se incluyó la observación no participante y la revisión bibliográfica. Se realizaron entrevistas a empleados y clientes de la instalación. Las acciones propuestas se dividen en varias etapas, considerando su nivel de complejidad. La implementación de estas acciones resulta de vital importancia para que el hotel pueda mejorar sus condiciones y brindar una atención adecuada a las personas en situación de discapacidad. El cumplimiento de estas acciones requerirá un esfuerzo constante y continuo. Estas son fundamentales para que el complejo hotelero pueda adecuarse y ofrecer un entorno más inclusivo y accesible a las personas con discapacidad.

**Palabras clave:** accesibilidad, discapacidad, turismo, turismo accesible.

## Abstract

The tourism sector has become one of the most prominent and fastest-growing economic pillars worldwide. All individuals, including those with disabilities, have the right to access tourism, as established by the United Nations World Tourism Organization. The objective of this research is to assess accessibility and propose actions that allow for better attention to individuals with disabilities in the Capri Victoria hotel complex, which is part of the Gran Caribe group. Mixed methods, including both theoretical and empirical approaches, were employed. These included non-participant observation and literature review. Additionally, interviews were conducted with employees and customers of the establishment. The proposed actions are divided into several stages, considering their level of complexity. The implementation of these actions is crucial for the hotel to improve its conditions and provide appropriate attention to individuals with disabilities. Fulfilling these actions will require constant and continuous effort. They are fundamental for the hotel complex to adapt and offer a more inclusive and accessible environment for people with disabilities.

**Keywords:** accessibility, accessible tourism, disability, tourism.

Clasificación JEL: L83 – Deportes, Juegos de azar, Restaurantes, Recreación, Turismo; I15 - Salud y Desarrollo Económico; Z32 - Economía del Turismo.

## Introducción

El envejecimiento de la población mundial ha aumentado debido a factores como mejores niveles de vida y de atención médica. Este fenómeno tiene un impacto importante en el sector turístico, ya que los viajeros de mayor edad representan una proporción significativa de la demanda (Borges Machín & González Bravo, 2022; Chen et al., 2021; González Ávila et al., 2023; Roman-Acosta et al., 2023; Stončikaitė, 2021; Vega-Vázquez et al., 2020).

A causa del envejecimiento y otros factores, también ha aumentado el número de personas en situación de discapacidad. Adaptar los productos y servicios turísticos a las necesidades de estos grupos de clientes es crucial para garantizar su inclusión y satisfacción (Fenell, 2020; Voskolovitch y Miroshnikova, 2020; Zablocki et al., 2022).

En este sentido, la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y la Declaración de la ONU-Turismo son instrumentos fundamentales que promueven la participación plena de las personas con discapacidad en todas las áreas de la sociedad, incluido el turismo. A partir de estos lineamientos, en el contexto cubano, se ha establecido la Red Cubana de Turismo Accesible como una iniciativa para promover el turismo inclusivo y trabajar en la eliminación de barreras arquitectónicas (Correa-Pérez et al., 2020; Guzmán et al., 2022; Hernández et al., 2021; Kammerer-David y Murgas-Téllez, 2024; Machuca-Contreras et al., 2023; MINTUR, 2021; Muñoz Bonilla et al., 2024; OMS, 2023; Ricardo Jiménez, 2022).

Esta iniciativa busca sensibilizar a los proveedores de servicios turísticos sobre las necesidades de las personas con discapacidad. Esto se logra a través de la capacitación, el asesoramiento y la eliminación de barreras arquitectónicas en las instalaciones turísticas. El objetivo es que todas las personas, independientemente de sus capacidades, puedan disfrutar plenamente de la experiencia turística (Darcy et al., 2020; Debortoli y Brignole, 2024;

Fuente-Robles et al., 2020; Gillovic y McIntosh, 2020; Sanabria Martínez, 2022; Vázquez-Vidal y Martínez-Prats, 2023)

El complejo hotelero Capri – Victoria en Cuba, como destino turístico en crecimiento, reconoce la importancia de atender a las personas en situación de discapacidad. Sin embargo, se ha identificado que el complejo no está completamente preparado para acoger a este segmento de clientes.

En este sentido, es crucial desarrollar estrategias que mejoren la accesibilidad del complejo hotelero Capri – Victoria. Esto beneficiará a las personas en situación de discapacidad, abrirá nuevas oportunidades de desarrollo turístico y mejorará el posicionamiento internacional de Cuba como destino turístico (Afanador Cubillos, 2023; Gómez-Cano y Sánchez-Castillo, 2021; Gómez Miranda, 2022; Mogrovejo Andrade, 2022). Debido a esto, el objetivo de la investigación es identificar las barreras de accesibilidad que existen en el complejo hotelero Capri - Victoria y proponer acciones para superarlas.

## Metodología

La investigación adoptó un enfoque mixto al combinar la recolección y análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta. Se realizaron revisiones documentales para la conformación de la introducción, la fundamentación metodológica y el marco teórico, complementadas con un estudio de campo (Casasempere-Satorres y Vercher-Ferrándiz, 2020; Creswell, 2019; Mwitwa, 2022; Newman y Gough, 2019).



## Instrumentos

Para obtener valoraciones cualitativas, se aplicaron entrevistas semiestructuradas a directivos del complejo NH Capri-NH Victoria, utilizando guiones de entrevistas y preguntas diseñadas previamente. Además, se realizó un análisis documental de artículos de revistas, documentos internos del Ministerio de Turismo y del complejo, tesis y libros para respaldar la investigación.

Entre las herramientas utilizadas se encuentran la observación no participativa, que permitió recopilar información mediante la percepción indirecta de los elementos del objeto de estudio. Se empleó una lista de chequeo para realizar un inventario de recursos y características sobre la accesibilidad en la instalación.

Se diseñó un modelo de entrevista semiestructurada que se aplicó a 20 trabajadores del complejo hotelero Capri Victoria. La entrevista incluyó preguntas abiertas para obtener información sobre el conocimiento y la gestión de la accesibilidad en su trabajo.

Se elaboró un cuestionario que se aplicó a 20 clientes en situación de discapacidad, con el objetivo de conocer sus opiniones sobre la accesibilidad hotelera, identificar necesidades y expectativas, y obtener una visión más clara de la situación.

Además, se llevó a cabo un análisis DAFO en el complejo hotelero para identificar las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades que podrían afectar la ejecución del plan de acciones para mejorar las condiciones de accesibilidad.

## Población y muestra

Finalmente, la población del estudio estuvo conformada por los recursos humanos del

complejo hotelero Capri Victoria; así como por personas que visitan o pernoctan en el complejo. La muestra se constituyó por 367 personas de las cuales 20 son trabajadores y 347 son clientes en situación de discapacidad que cumplían los criterios de selección.

## Resultados y discusión

### Observación no participativa

Los hallazgos de la observación no participativa, realizada mediante el uso de una lista de verificación (ver Tabla 1), ofrecieron un registro detallado de los recursos y características relacionados con la accesibilidad en la instalación. La lista de verificación abarcó 27 requisitos agrupados en 7 áreas.

Como resultado de esta evaluación, se pudo concluir que la instalación cumple parcialmente con algunos de los requisitos necesarios para el desarrollo del turismo accesible. No obstante, se detectaron algunas deficiencias que se describen en la Tabla 1.

**Tabla 1.** Inventario de los recursos relacionados con la accesibilidad

Localizaciones	Recursos y características
Parqueo	Sin disponibilidad de plazas adaptadas ni señalizadas
Acceso al hotel	No disponen de un timbre diferenciador
Recepción	Escasa iluminación Inexistencia de guía braille
Oferta de recreación	Inexistencia de guía braille No disponen de aplicaciones para terminales portátiles El restaurante La Florentina no es accesible para la discapacidad motora
Habitaciones	Escasa iluminación
Baños	Sin deficiencias detectadas
Piscina	Sin deficiencias detectadas

**Fuente:** elaboración propia.



Los resultados de la lista de verificación revelaron que las limitaciones identificadas afectan principalmente a personas con discapacidad motora, visual y auditiva. Estas áreas específicas presentaron mayores desafíos en términos de accesibilidad dentro de la instalación.

Es crucial tener en consideración estas deficiencias identificadas para implementar estrategias y medidas que mejoren la accesibilidad. De esta forma, se puede asegurar una experiencia inclusiva para las personas con discapacidad en todos los aspectos de su estadía en la instalación (Moura et al., 2022; Qiao et al., 2021; Zaluska et al., 2022).

### **Entrevista a trabajadores**

Durante el proceso de investigación, se llevó a cabo una entrevista semiestructurada con el personal de la instalación. Las preguntas se orientaron a identificar el nivel de conocimiento del personal sobre la accesibilidad de personas en situación de discapacidad.

La entrevista, realizada a 20 trabajadores con al menos 2 años de experiencia laboral, evidenció un nivel muy básico de conocimiento sobre el tema y los beneficios que podría aportar a la entidad. Sin embargo, se mostraron muy receptivos para implementar medidas que mejoren la accesibilidad en la instalación.

Cabe destacar que se han recibido quejas frecuentes por parte de este segmento de demanda en relación a la escasa iluminación y el restaurante La Florentina. Es importante resaltar que el Hotel Victoria, al ser catalogado como Patrimonio, no permite realizar modificaciones arquitectónicas para mejorar la accesibilidad de personas en situación de discapacidad en sus instalaciones.

### **Encuesta a personas en situación de discapacidad**

Se administró un cuestionario a 347 clientes provenientes de distintos mercados durante un período de dos meses, con el objetivo de comprender sus necesidades y expectativas. El análisis de la encuesta reveló la demanda actual de clientes con discapacidad en el complejo hotelero Capri Victoria.

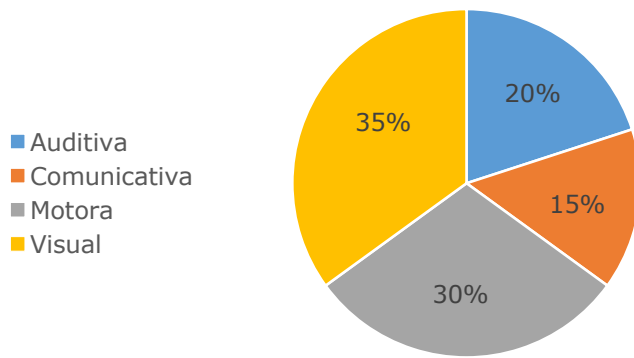
El mercado español destacó con 106 encuestados, lo que representa el 30.5% del total de participantes, seguido de Francia y Alemania. Además, se observó un bajo aprovechamiento del mercado nacional, que solo representó el 2.9% de este segmento de demanda.

El cuestionario reveló que, aunque el hotel está principalmente adaptado para personas con discapacidad motora, un 35% de los encuestados presentaban discapacidad visual, con edades comprendidas entre los 23 y 58 años, con predominio del género masculino. La discapacidad motora se registró en un 30% de la muestra, mientras que la discapacidad intelectual no estuvo presente entre los clientes encuestados (ver Figura 1).

Entre las barreras que enfrentan estos clientes en un hotel, se destacan la falta de dominio del lenguaje de señas por parte del personal, la ausencia de guías en braille y diversos desafíos arquitectónicos. Es importante destacar que este segmento de demanda busca ser tratado de manera equitativa, sin una excesiva protección o agobio por parte del personal del hotel.



Figura 1. Tipos de discapacidad



Fuente: elaboración propia.

### Matriz DAFO (debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades)

Luego de realizar un análisis exhaustivo de toda la información recopilada, se identificaron las debilidades y fortalezas internas. De igual forma, se definieron las amenazas y oportunidades externas relacionadas con la accesibilidad en la entidad y su impacto en su desarrollo (ver Tabla 2).

Tabla 2. Matriz DAFO

Debilidades		Amenazas	
D1	Inexistencia de disponibilidad de plazas de aparcamiento adaptadas para las personas en situación de discapacidad.	A1	Recrudescimiento del bloqueo económico y financiero impuesto por los Estados Unidos contra Cuba.
D2	Los trabajadores no cuentan con la suficiente preparación para brindar un servicio de calidad a los clientes que presenten alguna discapacidad.	A2	Existencia de nuevos competidores más atractivos y accesibles.
D3	Carencia de herramientas tecnológicas para la accesibilidad de discapacitados, especialmente con déficit visual y auditivo.	A3	Escasez de recursos debido a la crisis económica.
D4	Falta de implementación de guías braille.	A4	Disminución del turismo y viajes internacionales.
D5	Desconocimiento generalizado del lenguaje de señas.	A5	Fenómenos y cambios de índole económico, político, social, natural y tecnológico.
Fortalezas		Oportunidades	
F1	La instalación se encuentra cerca de varias atracciones turísticas.	O1	Políticas favorables y de apoyo para los hoteles que quieran adaptarse al turismo accesible.
F2	Interés del personal de la instalación en involucrarse en los temas relacionados con el turismo accesible.	O2	Existencia de instituciones y asociaciones de personas en situación de discapacidad.
F3	Tienen dos habitaciones adaptadas para la discapacidad motora.	O3	Apoyo gubernamental del país en desarrollar el turismo accesible.
F4	Contrato con agencias de viajes que promueven el turismo accesible.	O4	Consolidación de la imagen del destino en los mercados nacionales e internacionales.
F5	Poseen una minoría de trabajadores que presentan alguna discapacidad.	O5	Existencia de agencias de viajes especializadas en turismo accesible.

Fuente: elaboración propia.



El análisis global de la matriz DAFO revela una serie de aspectos importantes relacionados con la accesibilidad en la entidad. Se identificaron diversas debilidades internas, como la inexistencia de plazas de aparcamiento adaptadas, falta de capacitación del personal, carencia de herramientas tecnológicas, guías braille y desconocimiento del lenguaje de señas. Estas debilidades indican la necesidad de mejorar la infraestructura, proporcionar capacitación adecuada al personal y adoptar tecnologías accesibles para garantizar una experiencia inclusiva para los clientes con discapacidad (Benjamin et al., 2020; Lim, 2020; Sy y chang, 2019).

Por otro lado, las amenazas externas señalan el recrudecimiento del bloqueo económico y financiero, la presencia de competidores más atractivos y accesibles, escasez de recursos debido a la crisis económica, disminución del turismo y cambios en el entorno económico, político, social, natural y tecnológico. Estas amenazas plantean desafíos significativos para la entidad en su búsqueda por mejorar la accesibilidad y atraer a clientes con discapacidad (Akamavi et al., 2022; Carballo et al., 2021; Fourie et al., 2019).

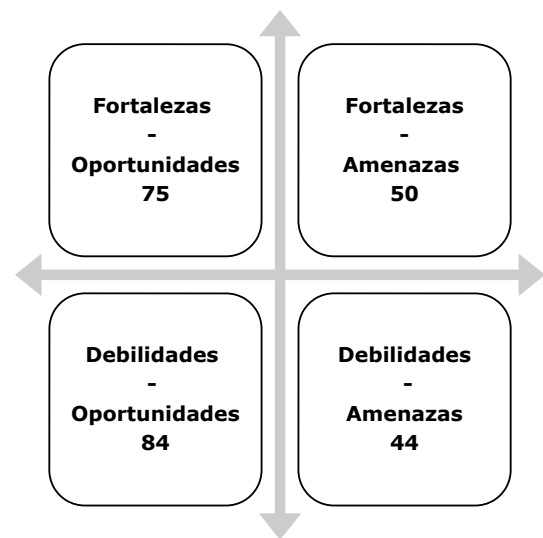
También se identificaron fortalezas internas, como la ubicación cercana a atracciones turísticas, el interés del personal en temas de turismo accesible, la disponibilidad de habitaciones adaptadas y contratos con agencias de viajes especializadas. Estas fortalezas brindan una base sólida para construir una oferta de servicios accesibles y atraer a un público diverso (Algieri y Alvarez, 2022; Rucci y Porto, 2022; Yang y Mao, 2020).

Además, se identificaron oportunidades externas, como políticas favorables y de apoyo, instituciones y asociaciones de personas con discapacidad, apoyo gubernamental y la consolidación de la imagen del destino en los mercados nacionales e internacionales. Estas oportunidades pueden ser aprovechadas para

impulsar mejoras en la accesibilidad y promover la entidad como un destino inclusivo (Maffi y Fagnani, 2020; Reindrawati et al., 2022; Tecău et al., 2019).

A partir de ello, y del entrecruzamiento, se determinó que el hotel se encuentra en el cuadrante donde predominan las debilidades y oportunidades (Figura 2).

Figura 2. Resultados de la matriz DAFO



Fuente: elaboración propia.

Nota.

Tras definir las variables y realizar el análisis DAFO por impactos cruzados, se determinó que el cuadrante de debilidades-oportunidades presenta el mayor valor total de impacto para la entidad. Esta posición adaptativa indica que es necesario emprender acciones para eliminar o reducir las debilidades que están impidiendo aprovechar al máximo las oportunidades identificadas (Butler y Dodds, 2022; Falcone, 2019; Fertas et al., 2022).

Asimismo, es importante maximizar las fortalezas existentes y atenuar las amenazas presentes en el entorno. Este enfoque estratégico permitirá a la entidad superar sus debilidades y aprovechar las oportunidades para mejorar la



accesibilidad, maximizar su potencial y adaptarse a las demandas de un mercado inclusivo (Guo y Gu, 2022; Kisi, 2019; Varolğünes et al., 2022).

A continuación, se presentan algunas propuestas de acciones para mejorar la accesibilidad de personas en situación de discapacidad en el complejo hotelero Capri Victoria. Estas acciones no solo beneficiarían al hotel en cuestión, sino que también podrían servir como premisas para futuras estrategias de cualquier empresa interesada en mejorar este aspecto.

### **Propuesta de acciones para mejorar la situación de discapacidad en el Complejo Hotelero Capri Victoria**

Las acciones propuestas se centran en las discapacidades más comunes presentes en la entidad, como la visual, la motora, la auditiva y la del habla. Aunque no se pueden realizar modificaciones arquitectónicas en el hotel Victoria debido a su estatus como patrimonio, las acciones dirigidas al personal se aplicarían a ambos hoteles.

#### **Acciones generales**

- Incluir espacios recreativos en las actividades de animación para fomentar la participación inclusiva, con personal capacitado en la interacción con diferentes discapacidades.
- Realizar evaluaciones periódicas de la accesibilidad actual del hotel.
- Utilizar eficientemente herramientas de big data para recopilar datos en tiempo real sobre el perfil de la demanda de este segmento.
- Establecer alianzas con la Asociación Nacional de Intérpretes de Lengua de Signos (ANIR) para buscar soluciones que mejoren la gestión de los recursos.
- Organizar eventos de gimnasia orientados a la actividad física inclusiva y a promover un ambiente saludable y estimulante.

- Ofrecer servicios extrahoteleros dedicados a personas con discapacidad.
- Capacitar al personal del hotel para atender las necesidades de los huéspedes con diferentes tipos de discapacidad.

#### **Acciones para la discapacidad visual**

- Garantizar una adecuada iluminación en la recepción y pasillos.
- Implementar señalización táctil en braille o con relieve en áreas comunes.
- Incluir anuncios verbales en ascensores y áreas comunes para indicar la ubicación de servicios y facilidades.
- Proporcionar información en braille o en texto grande sobre menús, guías turísticas y otros materiales.
- Equipar las habitaciones con teléfonos con teclas en relieve y una iluminación adecuada.
- Desarrollar una aplicación móvil que brinde información y orientación auditiva sobre los servicios y eventos del hotel.
- Utilizar señalizaciones con colores brillantes para mejorar la visibilidad de las personas con baja visión.
- Identificarse como personal del hotel al entablar una conversación con una persona con discapacidad visual o ceguera, facilitar el nombre y, si es relevante, la información sobre el puesto de trabajo.
- Informar al cliente sobre las acciones que se llevarán a cabo y explicar las acciones presentes o futuras, si es necesario.
- Utilizar un tono de voz normal, evitar elevar la voz, ya que la discapacidad visual no implica una discapacidad auditiva.
- Privilegiar el lenguaje verbal sobre el gestual.
- Ofrecer acompañamiento siempre que sea posible.



- Caminar ligeramente por delante de la persona, ajustando el paso a su ritmo y señalando los pasos estrechos para que se sitúe detrás, sin soltarse.
- Mantener los espacios ordenados y, evitar puertas entreabiertas y obstáculos en el camino.
- No tocar el bastón o las pertenencias de una persona con discapacidad visual sin su autorización.

### *Acciones para la discapacidad motora (parcial o total)*

- Ofrecer asistencia personalizada para ayudar con el transporte de equipaje.
- Proporcionar alternativas de servicios y utilizar los atractivos turísticos cercanos al hotel.
- Al interactuar con una persona en silla de ruedas, situarse de frente y, siempre que sea posible, a su misma altura.
- Ofrecer ayuda o acompañamiento durante su estancia en el hotel.
- Ayudar a abrir puertas o ventanas y alcanzar o levantar objetos.
- Colocar las cosas a su altura para que puedan acceder a ellas por sí mismas.
- No colgar objetos ni apoyarse en la silla de ruedas, ya que forma parte de su espacio personal.
- No empujar la silla de ruedas sin el consentimiento de la persona.
- Caminar al ritmo de una persona que utiliza muletas o bastones.
- Evitar empujones o contacto físico mientras la persona se desplaza.
- Ofrecer una silla de ruedas como apoyo en desplazamientos largos, pero siempre respetando la autonomía y preferencias de la persona.

### *Acciones para la discapacidad auditiva*

- Capacitar al personal en el uso de lenguaje de señas básico para la comunicación con personas sordas o con discapacidad auditiva.
- Colocar carteles informativos visibles en áreas comunes con información relevante para los huéspedes con discapacidad auditiva.
- Utilizar sistemas de alerta visual en caso de emergencias, como luces estroboscópicas o vibraciones en las habitaciones.
- Proporcionar servicios de interpretación en lengua de señas para actividades o eventos especiales.
- Disponer de dispositivos de asistencia auditiva, como bucles magnéticos, para mejorar la calidad del sonido en áreas específicas.
- Utilizar herramientas digitales para facilitar la comunicación escrita, como servicios de mensajería o aplicaciones de traducción en tiempo real.

### *Acciones para la discapacidad del habla*

- Capacitar al personal para interactuar con personas con discapacidad del habla, mediante el uso de métodos alternativos de comunicación, así como el cultivo de la paciencia y la empatía.
- Ofrecer opciones de comunicación por escrito, como notas o aplicaciones de mensajería, para facilitar la interacción con los huéspedes.
- Disponer de pictogramas o imágenes que representen diferentes servicios y áreas del hotel para facilitar la comunicación visual.



A través de la implementación de medidas específicas dirigidas a abordar las discapacidades visuales, motoras, auditivas y del habla, se busca crear un entorno inclusivo. De esta forma es posible garantizar una experiencia satisfactoria para todos los huéspedes (Gamache et al., 2019; Jani et al., 2020; Popović et al., 2022).

La adopción de acciones generales, como la capacitación del personal, la evaluación periódica de la accesibilidad y el uso de herramientas de big data, demuestra un compromiso por parte del hotel para mejorar la calidad de los servicios ofrecidos. Estas acciones proporcionan una base sólida para el desarrollo de un entorno más inclusivo y facilitan la toma de decisiones basada en datos reales sobre las necesidades de las personas con discapacidad (Bohdanowicz-Godfrey et al., 2019; Meacham et al., 2019; Kwan, 2019).

En relación a la discapacidad visual, las medidas propuestas buscan garantizar una orientación clara y segura para las personas con discapacidad visual. La implementación de una aplicación móvil que brinde información auditiva amplía aún más las opciones de acceso a la información para este grupo de personas (Al-Razgan et al., 2021; Salih et al., 2022; Wang et al., 2022).

Las propuestas de asistencia personalizada, adaptación de los servicios y las interacciones con personas en silla de ruedas, muletas o bastones, demuestran un enfoque centrado en las necesidades individuales. El objetivo principal radica en promover la autonomía de las personas con discapacidad motora (Borade et al., 2019; Carey et al., 2022; Stoll et al., 2019).

El plan propone la capacitación del personal en lenguaje de señas básico, la implementación de sistemas de alerta visual y el uso de dispositivos de asistencia auditiva. Estas medidas contribuyen a mejorar la comunicación y la interacción con personas con discapacidad auditiva, a la vez que fomentan una experiencia más inclusiva y

satisfactoria (Joksimoski et al., 2022; Lillo-Martin y Henner, 2020; Vercellotti, 2022).

Por otro lado, la capacitación del personal en métodos alternativos de comunicación y la oferta de opciones de comunicación escrita facilitan la interacción con personas con discapacidad del habla. Esto garantiza la disponibilidad de alternativas para una comunicación efectiva y respetuosa (Elsahar et al., 2019; Holyfield y Caron, 2019, Hughes et al., 2022).

Es importante destacar que la implementación de este plan de acciones requiere un compromiso continuo por parte del hotel, así como la colaboración de todo el personal. La sensibilización y la formación constante son fundamentales para asegurar que las medidas propuestas se apliquen de manera efectiva y se promueva una cultura de inclusión en el complejo hotelero Capri Victoria.

## Conclusiones

El presente trabajo sienta las bases metodológicas para futuros estudios sobre este tema en empresas turísticas que busquen mitigar los impactos en momentos de crisis. Lograr una accesibilidad eficiente para personas en situación de discapacidad conlleva una serie de beneficios con enfoques humanos, se promueve el respeto hacia estos clientes y su integración en el entorno. El diagnóstico realizado en el complejo hotelero Capri Victoria reveló el estado actual y la necesidad de desarrollar la accesibilidad para personas en situación de discapacidad en las entidades turísticas, debido a las limitaciones observadas en los indicadores analizados. Las acciones propuestas para mejorar la accesibilidad de personas en situación de discapacidad se centraron en abordar las principales deficiencias identificadas en los servicios, áreas y personal de la entidad durante el período de evaluación correspondiente al año 2024.



## Referencias

- Afanador Cubillos, N. (2023). Historia de la producción y sus retos en la era actual. *Región Científica*, 2(1), 202315. <https://doi.org/10.58763/rc202315>
- Akamavi, R., Ibrahim, F. y Swaray, R. (2022). Tourism and Troubles: Effects of Security Threats on the Global Travel and Tourism Industry Performance. *Journal of Travel Research*, 62, 1755-1800. <https://doi.org/10.1177/00472875221138792>
- Algieri, B. y Alvarez, A. (2022). Assessing the ability of regions to attract foreign tourists: The case of Italy. *Tourism Economics*, 29, 788-811. <https://doi.org/10.1177/13548166211068669>
- Al-Razgan, M., Almoaiqel, S., Alrajhi, N., Alhumeqani, A., Alshehri, A., Alnefaie, B., AlKhamiss, R. y Rushdi, S. (2021). A systematic literature review on the usability of mobile applications for visually impaired users. *PeerJ Computer Science*, 7. <https://doi.org/10.7717/peerj-cs.771>
- Benjamin, S., Bottone, E. y Lee, M. (2020). Beyond accessibility: exploring the representation of people with disabilities in tourism promotional materials. *Journal of Sustainable Tourism*, 29, 295-313. <https://doi.org/10.1080/09669582.2020.1755295>
- Bohdanowicz-Godfrey, P., Zientara, P. y Bąk, M. (2019). Towards an accessible hotel: a case study of Scandic. *Current Issues in Tourism*, 22, 1133-1137. <https://doi.org/10.1080/13683500.2018.1449191>
- Borade, N., Ingle, A. y Nagarkar, A. (2019). Lived experiences of people with mobility-related disability using assistive devices. *Disability and Rehabilitation: Assistive Technology*, 16, 730-734. <https://doi.org/10.1080/17483107.2019.1701105>
- Borges Machín, A. Y. y González Bravo, Y. L. (2022). Educación comunitaria para un envejecimiento activo: experiencia en construcción desde el autodesarrollo. *Región Científica*, 1(1), 202212. <https://doi.org/10.58763/rc202213>
- Butler, R. y Dodds, R. (2022). Overcoming overtourism: a review of failure. *Tourism Review*, 77, 35-53. <https://doi.org/10.1108/tr-04-2021-0215>
- Carballo, R., León, C. y Carballo, M. (2021). The impact of terrorist attacks in cities on the relationship between tourists' risk perception, destination image and behavioural intentions. *Cities*, 119, 103382. <https://doi.org/10.1016/J.CITIES.2021.103382>
- Carey, E., Ryan, R., Sheikhi, A. y Dore, L. (2022). Exercising autonomy – The effectiveness and meaningfulness of autonomy support interventions engaged by adults with intellectual disability. A mixed-methods review. *British Journal of Learning Disabilities*. <https://doi.org/10.1111/bld.12464>
- Casasempere-Satorres, A. y Vercher-Ferrándiz, M. L. (2020). Bibliographic documentary analysis. Getting the most out of the literature review in qualitative research. *New Trends in Qualitative Research*, 4, 247-257. <https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.247-257>
- Chen, T., Hwang, M. y Chang, Y. (2021). The effect of wealth effect and population aging on tourism expenditure. *Current Issues in Tourism*, 25, 1852-1865. <https://doi.org/10.1080/13683500.2021.1937959>
- Correa-Pérez, M., Aquino-Zúñiga, S. P. y de la Cruz-Villegas, V. (2020). Turismo inclusivo y accesible en Cancún Quintana Roo, México. *Perspectivas Docentes*, 31(72), 45-54. <https://doi.org/10.19136/pd.a31n72.3872>
- Creswell, J. W. (2019). *Research Design. Qualitative, Quantitative and Mixed Method Approaches*. SAGE.
- Darcy, S., Mckercher, B. y Schweinsberg, S. (2020). From tourism and disability to accessible tourism: a perspective article. *Tourism Review*, 75, 140-144. <https://doi.org/10.1108/tr-07-2019-0323>
- Debortoli, D. O. y Brignole, N. B. (2024). Inteligencia empresarial para estimular el giro comercial en el microcentro de una ciudad de tamaño intermedio. *Región Científica*, 3(1), 2024195. <https://doi.org/10.58763/rc2024195>
- Elsahar, Y., Hu, S., Bouazza-Marouf, K., Kerr, D. y Mansor, A. (2019). Augmentative and Alternative Communication (AAC) Advances: A Review of Configurations for Individuals with a Speech Disability. *Sensors (Basel, Switzerland)*, 19. <https://doi.org/10.3390/s19081911>



- Falcone, P. (2019). Tourism-Based Circular Economy in Salento (South Italy): A SWOT-ANP Analysis. *Social Sciences*. <https://doi.org/10.3390/SOCSCI8070216>
- Fennell, D. (2020). Technology and the sustainable tourist in the new age of disruption. *Journal of Sustainable Tourism*, 29, 767-773. <https://doi.org/10.1080/09669582.2020.1769639>
- Fertas, L., Alouat, M. y Benmahamed, H. (2022). Thermal tourism as a driver of local development, an illustration of opportunities and constraints. Case study of Hammam-Guergour in the Prov. *GeoJournal of Tourism and Geosites*. <https://doi.org/10.30892/gtg.40116-812>
- Fourie, J., Rosselló-Nadal, J. y Santana-Gallego, M. (2019). Fatal Attraction: How Security Threats Hurt Tourism. *Journal of Travel Research*, 59, 209-219. <https://doi.org/10.1177/0047287519826208>
- Fuente-Robles, Y., Muñoz-de-Dios, M., Mudarra-Fernández, A. y Ricoy-Cano, A. (2020). Understanding Stakeholder Attitudes, Needs and Trends in Accessible Tourism: A Systematic Review of Qualitative Studies. *Sustainability*. <https://doi.org/10.3390/su122410507>
- Gamache, S., Routhier, F., Morales, E., Vandersmissen, M. y Boucher, N. (2019). Mapping review of accessible pedestrian infrastructures for individuals with physical disabilities. *Disability and Rehabilitation: Assistive Technology*, 14, 410-422. <https://doi.org/10.1080/17483107.2018.1449018>
- Gillovic, B. y McIntosh, A. (2020). Accessibility and Inclusive Tourism Development: Current State and Future Agenda. *Sustainability*, 12, 9722. <https://doi.org/10.3390/su12229722>
- Gómez Miranda, O. M. (2022). La franquicia: de la inversión al emprendimiento. *Región Científica*, 1(1), 20229. <https://doi.org/10.58763/rc20229>
- Gómez-Cano, C. y Sánchez-Castillo, V. (2021). Evaluación del nivel de madurez en la gestión de proyectos de una empresa prestadora de servicios públicos. *Económicas CUC*, 42(2), 133-144. <https://doi.org/10.17981/econcuc.42.2.2021.Org.7>
- González Ávila, D. I. N., Garzón Salazar, D. P. y Sánchez Castillo, V. (2023). Cierre de las empresas del sector turismo en el municipio de Leticia: una caracterización de los factores implicados. *Región Científica*, 2(1), 202342. <https://doi.org/10.58763/rc202342>
- Guo, K. y Gu, Y. (2022). The Construction of Smart Tourism City and Digital Marketing of Cultural Tourism Industry under Network Propaganda Strategy. *Security and Communication Networks*. <https://doi.org/10.1155/2022/4932415>
- Guzmán, D. L., Gómez-Cano, C. y Sánchez-Castillo, V. (2022). Construcción del Estado a partir de la participación Ciudadana. *Revista Academia & Derecho*, 14(25). <https://doi.org/10.18041/2215-8944/academia.25.10601>
- Hernández, F. D., Hernández, Y. F. y Rodríguez, M. G. (2021). Hacia un turismo inclusivo en los hoteles comercializados por Ecotur en La Habana y Varadero. *Revista Tendencias*, 21(2), 76-106. <https://doi.org/10.22267/rtend.212202.169>
- Holyfield, C. y Caron, J. (2019). Augmentative and Alternative Communication Technology Innovations to Build Skills and Compensate for Limitations in Adolescent Language. *Topics in Language Disorders*, 39, 350-369. <https://doi.org/10.1097/TLD.000000000000194>
- Hughes, D., Vento-Wilson, M. y Boyd, L. (2022). Direct Speech-Language Intervention Effects on Augmentative and Alternative Communication System Use in Adults With Developmental Disabilities in a Naturalistic Environment. *American journal of speech-language pathology*, 1-16. [https://doi.org/10.1044/2022\\_AJSLP-21-00242](https://doi.org/10.1044/2022_AJSLP-21-00242)
- Jani, R., Alias, A. y Tumin, M. (2020). Persons with disabilities' education and quality of life: evidence from Malaysia. *International Journal of Inclusive Education*, 26, 753-765. <https://doi.org/10.1080/13603116.2020.1726511>
- Joksimoski, B., Zdravevski, E., Lameski, P., Pires, I., Melero, F., Martinez, T., Garcia, N., Mihajlov, M., Chorbev, I. y Trajkovik, V. (2022). Technological solutions for sign language recognition: a scoping review of research trends, challenges, and opportunities. *IEEE Access*, 1-1. <https://doi.org/10.1109/access.2022.3161440>
- Kammerer-David, M. I. y Murgas-Téllez, B. (2024). La innovación tecnológica desde un enfoque de dinámica de sistemas. *Región Científica*, 3(1), 2024217. <https://doi.org/10.58763/rc2024217>
- Kişİ, N. (2019). A Strategic Approach to Sustainable Tourism Development Using the A'WOT Hybrid Method: A Case Study of Zonguldak, Turkey. *Sustainability*. <https://doi.org/10.3390/SU11040964>



- Kwan, C. (2019). Socially responsible human resource practices to improve the employability of people with disabilities. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*. <https://doi.org/10.1002/CSR.1768>
- Lillo-Martin, D. y Henner, J. (2020). Acquisition of Sign Languages. *Annual review of linguistics*, 7, 395-419. <https://doi.org/10.1146/annurev-linguistics-043020-092357>
- Lim, J. (2020). Understanding the Discrimination Experienced by Customers with Disabilities in the Tourism and Hospitality Industry: The Case of Seoul in South Korea. *Sustainability*, 12, 7328. <https://doi.org/10.3390/su12187328>
- Machuca-Contreras, F., Canova-Barrios, C. y Castro, M. F. (2023). Una aproximación a los conceptos de innovación radical, incremental y disruptiva en las organizaciones. *Región Científica*, 2(1), 202324. <https://doi.org/10.58763/rc202324>
- Maffi, L. y Fagnani, M. (2020). Tourism, disability and inclusion in twentieth century Italy: summer camps for young the blind, mutilated and those with polio. *Journal of Tourism History*, 12, 5-26. <https://doi.org/10.1080/1755182X.2020.1713235>
- Meacham, H., Cavanagh, J., Bartram, T. y Laing, J. (2019). Ethical Management in the Hotel Sector: Creating an Authentic Work Experience for Workers with Intellectual Disabilities. *Journal of Business Ethics*, 155, 823-835. <https://doi.org/10.1007/S10551-017-3499-1>
- MINTUR. (2021). Cuba apuesta por un turismo cada vez más accesible a sus visitantes. Reporte del Ministerio de Turismo en Cuba. <https://www.mintur.gob.cu/cuba-apuesta-por-un-turismo-cada-vez-mas-accesible-a-sus-visitantes/>
- Mogrovejo Andrade, J. M. (2022). Estrategias resilientes y mecanismos de las organizaciones para mitigar los efectos ocasionados por la pandemia a nivel internacional. *Región Científica*, 1(1), 202211. <https://doi.org/10.58763/rc202211>
- Moura, A., Eusébio, C. y Devile, E. (2022). The 'why' and 'what for' of participation in tourism activities: travel motivations of people with disabilities. *Current Issues in Tourism*, 26, 941-957. <https://doi.org/10.1080/13683500.2022.2044292>
- Muñoz Bonilla, H. A., Menassa Garrido, I. S., Rojas Coronado, L. y Espinosa Rodríguez, M. A. (2024). La innovación en el sector servicios y su relación compleja con la supervivencia empresarial. *Región Científica*, 3(1), 2024214. <https://doi.org/10.58763/rc2024214>
- Mwita, K. (2022). Strengths and weaknesses of qualitative research in social science studies. *Related Topics in Social Science*, 11(6). <https://doi.org/10.20525/ijrbs.v11i6.1920>
- Newman, M. y Gough, D. (2019). Systematic Reviews in Educational Research: Methodology, Perspectives and Application. In *Systematic Reviews in Educational Research*. Springer. [https://doi.org/10.1007/978-3-658-27602-7\\_1](https://doi.org/10.1007/978-3-658-27602-7_1)
- OMS. (2023). Discapacidad. Reporte de la Organización Mundial de Salud. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/disability-and-health>
- Popović, D., Slivar, I. y Božac, M. (2022). Accessible Tourism and Formal Planning: Current State of Istria County in Croatia. *Administrative Sciences*. <https://doi.org/10.3390/admsci12040181>
- Qiao, G., Zhang, J., Pabel, A. y Chen, N. (2021). Understanding the Factors Influencing the Leisure Tourism Behavior of Visually Impaired Travelers: An Empirical Study in China. *Frontiers in Psychology*, 12. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.684285>
- Reindrawati, D., Noviyanti, U. y Young, T. (2022). Tourism Experiences of People with Disabilities: Voices from Indonesia. *Sustainability*. <https://doi.org/10.3390/su142013310>
- Ricardo Jiménez, L. S. (2022). Dimensiones de emprendimiento: Relación educativa. El caso del programa cumbre. *Región Científica*, 1(1), 202210. <https://doi.org/10.58763/rc202210>
- Roman-Acosta, D., Caira-Tovar, N., Rodríguez-Torres, E. y Pérez-Gamboa, A. J. (2023). Estrategias efectivas de liderazgo y comunicación en contextos desfavorecidos en la era digital. *Salud, Ciencia y Tecnología – Serie de Conferencias*, 2, 532. <https://doi.org/10.56294/sctconf2023532>



- Rucci, A. y Porto, N. (2022). Accessibility in tourist sites in Spain: Does it really matter when choosing a destination? *European Journal of Tourism Research*. <https://doi.org/10.54055/ejtr.v31i.2165>
- Salih, H., Takeda, K., Kobayashi, H., Kakizawa, T., Kawamoto, M. y Zempo, K. (2022). Use of Auditory Cues and Other Strategies as Sources of Spatial Information for People with Visual Impairment When Navigating Unfamiliar Environments. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19. <https://doi.org/10.3390/ijerph19063151>
- Sanabria Martínez, M. J. (2022). Construir nuevos espacios sostenibles respetando la diversidad cultural desde el nivel local. *Región Científica*, 1(1), 20222. <https://doi.org/10.58763/rc20222>
- Stoll, N., Weippert, M., Chu, C., Kumar, M. y Aghajan, H. (2019). Special Issue on Human-autonomous Devices for Rehabilitation and Assistance. *J. Ambient Intell. Smart Environ.*, 11, 553-554. <https://doi.org/10.3233/ais-190543>
- Stončikaitė, I. (2021). Baby-boomers hitting the road: the paradoxes of the senior leisure tourism. *Journal of Tourism and Cultural Change*, 20, 335-347. <https://doi.org/10.1080/14766825.2021.1943419>
- Sy, M. y Chang, S. (2019). Filipino employees' attitudes toward tourists with disabilities. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 24, 696-709. <https://doi.org/10.1080/10941665.2019.1624378>
- Tecău, A., Brătucu, G., Tescasiu, B., Chitu, I., Constantin, C. y Foris, D. (2019). Responsible Tourism—Integrating Families with Disabled Children in Tourist Destinations. *Sustainability*. <https://doi.org/10.3390/SU11164420>
- Varolgüneş, F., Çelik, F., Río-Rama, M. y Álvarez-García, J. (2022). Reassessment of sustainable rural tourism strategies after COVID-19. *Frontiers in Psychology*, 13. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.944412>
- Vázquez-Vidal, V. y Martínez-Prats, G. (2023). El desarrollo regional y su impacto en la sociedad mexicana. *Región Científica*, 2(1), 202336. <https://doi.org/10.58763/rc202336>
- Vega-Vázquez, M., Rodríguez-Serrano, M., Castellanos-Verdugo, M. y Oviedo-García, M. (2020). The impact of tourism on active and healthy ageing: health-related quality of life. *Journal of Policy Research in Tourism, Leisure and Events*, 13, 349-373. <https://doi.org/10.1080/19407963.2020.1837844>
- Vercellotti, M. (2022). Emergence of a Signing Advantage: An Investigation of Spatial Abilities of Adult Hearing L2 Learners of ASL. *Sign Language Studies*, 23, 41-69. <https://doi.org/10.1353/sls.2022.0012>
- Voskolovitch, N. y Miroshnikova, Y. (2020). Problems of Adaptive Tourism's Development in Russia. *Economica*, 8, 92-95. <https://doi.org/10.47282/ECONOMICA/2015/8/4/2/4592>
- Wang, R., Jung, C. y Kim, Y. (2022). Seeing Through Sounds: Mapping Auditory Dimensions to Data and Charts for People with Visual Impairments. *Computer Graphics Forum*, 41. <https://doi.org/10.1111/cgf.14523>
- Yang, Y. y Mao, Z. (2020). Location advantages of lodging properties: A comparison between hotels and Airbnb units in an urban environment. *Annals of Tourism Research*, 81, 102861. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2020.102861>
- Zablocki, M., Branowski, B., Kurczewski, P., Gabryelski, J. y Sydor, M. (2022). Designing Innovative Assistive Technology Devices for Tourism. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19. <https://doi.org/10.3390/ijerph192114186>
- Załużska, U., Kwiatkowska-Ciotucha, D. y Grześkowiak, A. (2022). Travelling from Perspective of Persons with Disability: Results of an International Survey. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19. <https://doi.org/10.3390/ijerph191710575>

