

La capacitación desde un enfoque pedagógico orientada al turismo accesible e inclusivo

Training from a pedagogical approach aimed at accessible and inclusive tourism

MSc. Manuel Riestra López. Profesor Asistente. Instituto Central de Ciencias Pedagógicas. La Habana. Cuba.

Correo electrónico: Rietramanuel59@gmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0009-0001-5919-8838>

Dr. C. Caridad Rosario Zurita Cruz. Profesor Titular. Investigadora Auxiliar. Instituto Central de Ciencias Pedagógicas. La Habana. Cuba.

Correo electrónico. Cachizuri@gmail.com

ORCID. <https://orcid.org/0000-0002-1977-6074>

Dr. C. Mirtha Leyva Fuentes. Investigadora Auxiliar y Profesora Asistente. Instituto Central de Ciencias Pedagógicas. La Habana. Cuba.

Correo electrónico: mirthaleyvafuente@gmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0000-2448-7920>

RESUMEN

El turismo se ha convertido en una fuente primordial de recursos por las posibilidades que brinda de esparcimiento a las personas de todas las edades y condiciones personales. En ese contexto, ante el acceso de turistas en diversas situaciones de discapacidad, se advierten carencias en la requerida atención, en las que persisten barreras para el disfrute de las actividades en espacios y contextos socializadores. Tal proyección exige la capacitación del personal que labora en las instituciones turísticas, en función de un desempeño profesional que deleve conocimientos, habilidades y aptitudes, en correspondencia con las exigencias del entorno y las características de los clientes. De ahí que, el presente artículo reflexione en torno a la necesidad de la capacitación de los recursos humanos, orientada a promover la accesibilidad e inclusión de las personas en situación de discapacidad, desde un enfoque pedagógico, condición básica para un turismo accesible e inclusivo, como expresión de equidad y justicia social para todos en Cuba. Desde la sistematización de estudios precedentes se develan las particularidades que distinguen esta realidad y

ABSTRACT

Tourism has become a primary source of resources due to the recreational opportunities it offers to people of all ages and personal conditions. In this context, given the access of tourists in various situations of disability, deficiencies are noted in the required attention, in which barriers persist to the enjoyment of activities in socializing spaces and contexts. Such projection requires the training of personnel who work in tourism institutions, based on professional performance that reveals knowledge, skills and aptitudes, in correspondence with the demands of the environment and the characteristics of the clients. Hence, this article reflects on the need for human resource training, aimed at promoting the accessibility and inclusion of people with disabilities, from a pedagogical approach, a basic condition for accessible and inclusive tourism. as an expression of equity and social justice for everyone in Cuba. From the systematization of previous studies, the particularities that distinguish this reality are revealed and the coherent transformation is guided in other investigative stages.

Keywords: barriers, opportunities, quality, inclusion, disability situation

se orienta la transformación coherente en otras etapas investigativas.

Palabras clave: barreras, oportunidades, calidad, inclusión, situación de discapacidad

Introducción

Es la tradición turística un elemento identitario en Cuba, dentro de la que se destaca la garantía de una atención de calidad que premia la dignidad plena del hombre sin distinciones. Así se infiere en los estudios de Salinas Chávez et al. (2019), acerca del desarrollo, los retos y las perspectivas de este sector estratégico de la economía cubana, coherentes en gran medida con los de todos aquellos países que apuestan por potenciarlo en la sociedad.

Conforme a la OMT las barreras que limitan la accesibilidad universal a un servicio turístico coherente con la diversidad y por ende competitivamente superior, pueden ser: arquitectónicas, de información, tecnológicas, de competencia del personal de atención al cliente y sociales, comprendiendo las actitudinales, la falta de conciencia sobre la accesibilidad, los prejuicios y la carencia de una atención adecuada. Tales proyecciones implican la transformación de los modos de actuación profesional, lo que es resultado en gran medida de la formación permanente de los recursos humanos (RRHH).

Dentro de las investigaciones que sustentan la gestión del turismo existen numerosos estudiosos, incluyendo los procesos del desarrollo organizacional, mediante las normativas PRODESO 2024, que engrosan las teorías relacionadas con él. Se significan los aportes de Ramos, LS. (2018) en torno al desempeño profesional pedagógico en la gestión del capital humano de los directivos.

Desde esa mirada, todas las organizaciones que gestionan turismo ponen la mirada en la formación de sus recursos humanos (RRHH), para lo cual se estructuran y realizan múltiples cursos, conferencias y seminarios, dirigidos a la profundización y perfeccionamiento en la actividad que realizan. Por ello es imprescindible la capacitación, la que se expresa mediante un conjunto de actividades didácticas o de enseñanza para el mejoramiento de las capacidades de trabajo que se ofrecen a los trabajadores.

La capacitación asegura la formación permanente de los recursos humanos respecto a las funciones laborales que deben desempeñar en el puesto de trabajo, independientemente del nivel de escolaridad, lo cual adquiere una mayor connotación en sectores donde el nivel universitario no es mayoritario, entre ellos, en el turismo. En correspondencia con los requerimientos de la actividad laboral que desarrollen, así será el tipo de capacitación que recibirán y el tiempo de duración. En ella se proyecta como objetivo el expandir sus conocimientos, habilidades o aptitudes, (ETECE, 2020) de manera que permitan que los recursos humanos puedan desempeñarse, con éxito, con calidad, competitivos y sostenibilidad en su puesto de trabajo.

No obstante, siempre existirá el predominio de determinadas características, en los contenidos que posibilitarán la adopción de posiciones humanistas, afectivas, de comprensión de aquél, de buen trato, todo lo cual revela las cualidades y valores del trabajador que se dedica a la apreciada tarea de servir a las demás personas, quienes requieren siempre una buena atención.

Mayor exigencia ha de existir para los recursos humanos que se desempeñan en las instalaciones del turismo, si los turistas están en situación de discapacidad (SD); condición que la naturaleza le ha deparado y que aún, se presentan algunas acciones inadecuadas que evidencian manifestaciones de discriminación, presencias de barreras arquitectónicas, físicas y psicológicas, así como desconocimiento de sus potencialidades y derechos para el disfrute de las bondades que le deparan estas actividades en los espacios y contextos socializadores.

Corresponde a los trabajadores del turismo que reciben usuarios en situación de discapacidad, conocer todo lo que limita su accesibilidad a los diferentes espacios, viendo la accesibilidad como la cualidad de aquello que resulta accesible. El adjetivo accesible se refiere a lo que es de comprensión o entendimiento sencillo. El concepto de accesibilidad, se utiliza para nombrar al grado o nivel en el que cualquier ser humano, más allá de su condición física o de sus facultades cognitivas, puede usar una cosa, disfrutar de un servicio o hacer uso de una infraestructura. (Pérez Porto y Gardey, 2023).

Una perspectiva más amplia con respecto a la accesibilidad la ofrece el término inclusión. Se concibe como una concepción dirigida a la inserción total, sin condicionamiento, de las personas con y sin variabilidad en el desarrollo psicológico, con el propósito de asegurar el respeto a todos en la medida que se tiene en cuenta que somos diferentes (Pérez Porto y Gardey, 2023).

En ese sentido, en el turismo, se diversifican las ofertas educativas que se brindan para el desarrollo de los aprendizajes. Requiere claridad en torno a aquello en lo que es necesario pensar en función de todas las personas tal y como son y en reestructurar las estrategias de aprendizajes y de desarrollo general de la institución educativa en su beneficio, favoreciendo así una educación de calidad.

Desde esa perspectiva se abordan los términos de la expresión: turismo accesible e inclusivo. Al decir Pilay Pozo (2023), el turismo accesible es aquel que busca eliminar las barreras físicas, sensoriales o de comunicación que impiden el normal desarrollo o disfrute de las personas con algún tipo de discapacidad, mientras que el llamado turismo inclusivo, persigue la igualdad de oportunidades de todas las personas para disfrutar de las actividades turísticas.

Medina (2017) define el turismo accesible como:

Un modelo positivo que permite alcanzar la optimización de las infraestructuras turísticas, sobre todo en aquellas de mayor uso; partiendo de que se beneficia un mercado que va más allá de las personas en situación de discapacidad. Es una forma de diversificar y diferenciar los productos del destino turístico, haciéndolos más seguros, equitativos y sostenibles; mejorando la calidad percibida por los visitantes en los servicios que contratan. (p.919)

Ambos conceptos están dirigidos a la creación de espacios de Diseño universal (DU) que integren, ayuden, faciliten la movilidad y promuevan la autonomía de las personas. Buscan garantizar entre otras cuestiones, zonas de estacionamiento para personas en situación de discapacidad, información en braille y personal capaz de comunicarse en lengua de signos, señalización clara y alcance de rampas de acceso y ascensores, diversidad en las propuestas culturales.

Los dos se complementan, pues el primero tiene como objetivo la eliminación de barreras de todo tipo que obstruya el desplazamiento de las personas, y el segundo persigue la plena justicia social al tener acceso a todas las actividades, con pleno derecho a su disfrute en el espacio turístico.

En ese sentido, lo expresado, revela la importancia que se le concede a las amplias posibilidades que brinda el turismo accesible incluso a las personas en situación de discapacidad, siempre que los RRHH estén debidamente capacitados y sean portadores de cualidades especiales, entre las que predominen la sensibilidad y la disposición, en la medida en que posean dominio del contenido de las funciones que deben realizar para el logro de la satisfacción plena de los clientes en situación de discapacidad.

Desde esa perspectiva, el artículo reflexiona en torno a la necesidad de la capacitación de los recursos humanos, orientada a promover la accesibilidad e inclusión de las personas en situación de discapacidad, desde un enfoque pedagógico, condición básica para un turismo accesible e inclusivo, como expresión de equidad y justicia social para todos en Cuba.

Materiales y métodos

El estudio se declara con un enfoque cualitativo orientado a la sistematización de la bibliografía consultada, a partir de la apreciación factoperceptual de una problemática del sector del turismo detectada en 6 instalaciones de los polos turísticos de Varadero y la capital cubana. Se centra en el empleo de los métodos analítico-sintético, inductivo-deductivo y de revisión documental. Con ello, logra un acercamiento a los presupuestos que sustentan la capacitación de los RRHH del turismo, de manera que su accionar con los clientes en situación de discapacidad, esté en correspondencia con las exigencias propias del turismo accesible inclusivo y repercuta en alegría, placer y satisfacción de aquéllos que la naturaleza no dotó de la mejor manera.

Se consultan 32 artículos, 3 documentos normativos de la formación profesional de los RRHH del sector del turismo y 6 regulaciones nacionales e internacionales de reconocido interés para la esfera del turismo, ubicadas en dos bloques preestablecidos en la última década (2013-2024) y precedente a esta (antes y hasta 2012). Se incluyen como fuentes documentales: Modelo y perfil del egresado de la carrera Licenciatura en Turismo, Cartera de cursos que oferta Formatur, Normas ISO, Plan de capacitación del Hotel Nacional de Cuba y Plan anual de la dirección de Desarrollo del Mintur.

Se extraen regularidades en torno a la conceptualización, al nivel de actualización terminológica, a las regulaciones y de perspectiva interventiva centrada en la capacitación para la atención a las personas en situación de discapacidad (PsD), personas con movilidad reducida, (PMR) y otras que requieran de tales servicios especializados, para lograr la calidad de los servicios turísticos que se ofrecen en el contexto.

Proceder metodológico para caracterizar el objeto de investigación proceso de capacitación del personal del turismo para la accesibilidad e inclusión a personas en situación de discapacidad: Determinación de la variable (Objeto de investigación), Operacionalización de la variable y dimensiones, Determinación de los indicadores y su parametrización y Confección de los instrumentos para evaluar dimensiones e indicadores de la variable.

Variable: La capacitación al personal del sector turístico para la atención adecuada a las personas en situación de discapacidad es entendida como: *Es el proceso organizado para la transformación individual de los recursos humanos como resultado de la actualización,*

con vistas al alcance de la transformación de sus modos de actuación ante las exigencias de la sociedad; que deriven en nuevos conocimientos, destrezas, habilidades, y valores, para su desempeño exitoso en las actividades relacionadas con el sistema turístico y gestión de servicios y productos sostenibles e inclusivos, para la atención al turista en situación de discapacidad en las diversas modalidades y destinos en Cuba, caracterizados por la excelencia y calidad.

Para la indagación inicial se definieron las dimensiones:

1. Cognitiva: exploración de los conocimientos necesarios para un desempeño exitoso en las actividades relacionadas con la atención al turista en situación de discapacidad.
2. Procedimental: exploración de los procedimientos ajustados a las potencialidades, limitaciones, necesidades y oportunidades de los turistas con discapacidad
3. Actitudinal: exploración de las actitudes del personal de turismo respecto a sus juicios, valores y se manifiestan en cualidades y modos de actuación

Indicadores por dimensiones

Dimensión 1

- 1.1-Nivel de conocimiento sobre qué es discapacidad.
- 1.2-Dominio de las características de los distintos tipos de situaciones de discapacidad.
- 1.3-Nivel de conocimiento de los criterios y alternativas de accesibilidad y trato inclusivo.
- 1.4-Dominio de las medidas de la norma ISO para la transformación del servicio y entorno turísticos cualitativamente más inclusivo

Dimensión 2.

- 2.1-Grado de instrumentación de acciones inclusivas asociadas a la labor que realiza en el sector turístico.
- 2.2- Nivel de destrezas para una actuación, trato más inclusivo y garantía de accesibilidad.
- 2.3- Nivel del desarrollo de habilidades para detectar y mitigar barreras en el entorno turístico que contribuya a más calidad y un servicio inclusivo.
- 2.4- Nivel de frecuencia de la preparación que recibe como vía de capacitación para la atención a las personas en situación de discapacidad.

Dimensión 3

- 3.1-Nivel de motivación para desarrollar la labor a la que se dedica en el sector turístico, sin distinciones ni barreras para tratar a personas en situación de discapacidad.
- 3.2-Nivel de expresión de empatía y apertura a la diversidad como cualidades estables que se revelan en su actuación.
- 3.3-Grado de compromiso con el alcance de la misión del sector turístico de ofrecer un servicio de calidad, accesible e inclusivo, en lo que corresponda desde su labor.

Estos indicadores fueron valorados como: Adecuado, Poco adecuado e Inadecuado.

Para el diagnóstico y constatación de la problemática se determinó como grupo de estudio a los ejecutores y decisores de la formación inicial, capacitación y superación del personal que trabaja en el turismo compuesto por: 12 directivos de escuelas ramales (11 directores de escuelas ramales provinciales y 1 directora de Formatur), 5 funcionarios del nivel central (3 Mintur, 1 Mined y 1 Mes), 3 Directivos de Facultad de Turismo, 47 trabajadores (41 Hotel Nacional, 6 de otros entornos turísticos) y 15 especialistas (10 del Mined y 5 del Mintur). A estos subgrupos les fue aplicado el diagnóstico inicial, mediante análisis de documentos, observaciones, entrevistas, encuestas.

Resultados

La apreciación factoperceptual del accionar en diez instalaciones hoteleras de la capital cubana, en torno a la atención a clientes en situación de discapacidad reveló una problemática del sector del turismo asociada a la insuficiente capacitación de los RRHH para satisfacer las necesidades de estos usuarios. En este sentido, el acercamiento indagatorio requirió la aproximación a los materiales normativos y de instrumentación del sector.

Del total de artículos, documentos normativos y regulaciones sistematizados, se incluyen, además seis convocatorias a eventos internacionales relacionados con el turismo, y de los procesos organizacionales de los RRHH del sector, PRODESO. Se extraen las siguientes regularidades, teniendo en cuenta los indicadores o marcadores de búsqueda operacional preseleccionados:

Con respecto a la conceptualización de la capacitación de los RRHH en el sector del turismo, se evidencia mayor claridad y precisión, con una tendencia a una proyección cada vez más abarcadora, teniendo en cuenta las exigencias de estos entornos laborales, los avances científico-tecnológicos, los estándares internacionales, incluso idiomáticos, de dominio de tradiciones culturales y demás.

Sin embargo, no se declaran de manera explícita y contextualizada los aspectos esenciales de la atención a determinados clientes como son los turistas que evidencian una situación de discapacidad o requieren otras atenciones específicas.

Es por ello que, no es común advertir el tratamiento a conceptos asociados a discapacidades u otras necesidades de interés para los turistas cuya atención propiciaría una satisfacción verdaderamente plena en el entorno turístico. Tampoco se incluyen en las propuestas de capacitación aquellas que pondrían los RRHH al nivel de competencia profesional requerido.

Lamentablemente el tratamiento terminológico evidencia una perspectiva tradicional en los pocos casos en los que se identifica, lo que manifiesta tendencias discriminatorias más que las equitativas e igualitarias con perspectiva desarrolladora que se promueven en la actualidad hacia la inclusión socioeducativa hacia aquellos en situación de discapacidad.

El acercamiento sistematizado a las regulaciones que se enfocan a la capacitación de los RRHH del turismo permite comprender que, en la última década, se suscita la firma de mecanismos que ponderan la mirada a tales exigencias en el contexto turístico. Es así que se regulan determinadas líneas en la atención a las personas en situación de discapacidad y se conciben acciones orientadas a la satisfacción de sus necesidades básicas.

Sin embargo, en la práctica, la perspectiva interventiva centrada en la capacitación para la atención a las personas en situación de discapacidad, para lograr la calidad de los servicios turísticos que se brindan en el contexto, no ofrece la suficiente correspondencia con las demandas.

Es evidente que la formación inicial de los profesionales y técnicos todavía no asegura los elementos suficientes para testificar los conocimientos, las habilidades y las competencias necesarias para corresponder a tales exigencias, no solo desde la práctica laboral, sino también desde los contenidos curriculares que se incluyen en los programas de estudio.

Si bien el turismo accesible e inclusivo se declara como aspiración en el sector, todavía la preparación para el empleo, la superación y la capacitación, como parte de la formación continua no revelan toda la coherencia que exige el contexto actual.

La concepción de eventos internacionales, desde las convocatorias revisadas, revela un creciente interés en ponderar las buenas prácticas en este sentido y las actividades protocolares y colaterales que promueven, se convierten en espacios de intercambio de los que emergen propuestas que han de manifestar con mayor énfasis la respuesta transformadora de sueños en realidades. Tales carencias y potencialidades de la práctica evidencian la necesidad de ahondar desde las ciencias en la capacitación de los RRHH del turismo para la atención a las personas en situación de discapacidad, para lograr la calidad de los servicios que se ofrecen en el contexto cubano.

Sin lugar a dudas, la perspectiva del enfoque interventivo se asocia a la esencia empresarial de los resultados a los que se aspira. La perspectiva educativa de esta problemática implica la argumentación desde la Pedagogía y la Pedagogía Especial que propicien el acercamiento a las bases formativas de un profesional del turismo capaz de evidenciar cualidades humanas que se revelen en el desempeño, más allá de un compromiso e interés laboral. He ahí el enfoque de la Educación en Cuba, lo que distingue un proceso que pondera el humanismo: cualidad suprema.

El diagnóstico inicial permitió constatar debilidades y fortalezas en el sector para la capacitación de su personal. Entre las primeras se incluye:

- Necesidad de asimilar contenidos acerca de la situación de discapacidad en los entornos turísticos ya que en los programas de capacitación de recursos humanos que se ofertan en las escuelas ramales, no están previstos estos contenidos.
- Insuficientes habilidades y destrezas para diversificar la oferta turística para cualquier destino, ajustada a las personas en situación de discapacidad desde un enfoque inclusivo.
- Insuficiente preparación del personal del turismo respecto a cómo interactuar y tratar a las personas en situación de discapacidad.
- Insuficiente preparación para el uso de la tecnología y ambientación puesta a disposición de las ofertas y calidad de los servicios turísticos ajustada a las personas en situación de discapacidad.
- Insuficiente preparación del personal del turismo respecto a quienes son y cómo tratar a las personas en situación de discapacidad.

Reveló además carencias en el orden constructivo y estructural, así como de respuesta básica a las necesidades de las PsD en el diseño de espacios y actividades.

Las fortalezas que constituyeron acicate para continuar son:

- Tanto los funcionarios, directivos como personal de los servicios mostraron altos niveles de interés y disposición para capacitarse en el tema de la atención a las personas en situación de discapacidad.
- Existe reconocimiento de las carencias personales, para poder atender las personas en situación de discapacidad en el desempeño de sus funciones dentro de las ofertas y servicios turísticos en las que labora.
- Reconocimiento de la baja calidad de los servicios y ambientes turísticos respecto a los ajustes que requiere la atención a las personas en situación de discapacidad.
- Alta disposición de funcionarios de la Escuela Ramal Nacional de Formatur y las escuelas ramales provinciales para acoger la propuesta de capacitación al personal del sector y la inclusión de cursos que los preparen para una atención inclusiva de las personas en situación de discapacidad.

Discusión

Distingue este estudio la perspectiva desde el paradigma cualitativo, con respecto a otros que se acercan al tema. Se reconoce, en ese sentido, la importancia del conocimiento del sentido común, la vida cotidiana, el espacio donde transcurre y se construye la existencia, a fin de encontrar respuestas y otras dimensiones. Su propósito consiste en reconstruir la realidad tal y como la observan los actores de un sistema social previamente definido. Se materializa al abordar el fenómeno de la capacitación desde un enfoque pedagógico orientada al turismo accesible e inclusivo, revelada en el contexto donde se evidencia y en relación con los actores que la necesitan y a aquellos, que reciben sus beneficios. Al respecto, en la sistematización realizada se encuentran interesantes puntos de vista para tener en cuenta en esta investigación.

Con respecto al término capacitación:

Se constata como un antecedente valioso para el desarrollo de esta temática, la investigación realizada por Rodríguez Millares (2011) sobre la preparación profesional del personal del turismo de eventos para permitir diversificar la oferta turística de cualquier destino, incluyendo a las personas en situación de discapacidad. Señala, además, las causas que han motivado el decrecimiento del turismo de eventos en Cuba y las medidas a proponer para rescatar la posición perdida en los últimos 10 años.

Se advierte, a su juicio, que en los programas que se ofertan, no se contemplan las características de los turistas que poseen una condición de discapacidad para el acceso y disfrute de todos los servicios. Este aspecto es constatado por el estudio que se muestra, a una década después, aun cuando ya se dan pasos significativos.

Sin lugar a dudas, la única forma de prevalecer en un mercado cada vez más competitivo como el turismo, es formando recursos humanos más competentes. De ahí que, la preocupación por la formación de estos pertenecientes al sector del turismo tenga un carácter global. En el accionar con esta teoría se asume la capacitación de los recursos humanos, como el conjunto de actividades docentes-educativas con sus aseguramientos, que puede estructurarse por niveles de aprendizaje.

El acercamiento al término revela que el vocablo *capacitación* aparece en el Diccionario Larousse, (1996, p. 193), como “(...) *la acción y efecto de capacitar*”. Se denomina capacitación al acto y el resultado de capacitar: formar, instruir, entrenar o educar a alguien. La capacitación busca que una persona adquiera capacidades o habilidades para el desarrollo de determinadas acciones.

Desde esta perspectiva, la capacitación asegura la formación permanente de los recursos humanos respecto a las funciones laborales que se deben desempeñar en el puesto de trabajo, independientemente del nivel de escolaridad, lo cual adquiere una connotación en sectores donde el nivel universitario no es mayoritario, como el turismo. De ahí la necesidad de acercarse a la perspectiva formativa.

En el campo pedagógico varios han sido los autores que han tratado este término, en el contexto internacional se destacan, Ruges, Mauro (1997), Villegas-Reimers (2002), Calderón, H. (1995), quienes vinculan la capacitación a las actividades encaminadas a la mejora en el ejercicio profesional, para las cuales se necesita proporcionar los conocimientos, habilidades y actitudes en correspondencia con la profesión en el escenario laboral.

Diversos autores cubanos como: Añorga, Cánovas, Izquierdo, Cáceres, Valle Lima, entre otros, han definido este término desde una mirada pedagógica y lo consideran como un proceso que conlleva a hacer capaz a una persona o habilitarla para algo. En esta dirección, Añorga, J. reconoció que:

(...) tiene varias acepciones y le ubica dentro de las formas del postgrado: educación continuada, formación permanente, superación profesional, y superación; de todas ellas son usuarios los graduados universitarios y los recursos laborales y de la comunidad, de un país, en correspondencia con la pertinencia de un contexto social específico; la vincula a los diversos procesos de mejoramiento de los recursos humanos. (2012, p.84)

A su juicio, la capacitación está:

(...) dirigida a los recursos laborales en su desempeño o a la preparación para el mismo, con el propósito de habilitarlos para su desempeño, en particular. Combina el estudio con contenidos teóricos y con actividades prácticas que contribuyan al desarrollo de habilidades para el desempeño. (2012, p.84)

Una sistematización del término *capacitación*, realizada por Valle Lima (2012), permite reconocer los aportes de varios autores, cita, al respecto se reseñan ideas esenciales que le reconocen como: actividad pedagógica orientada al mejoramiento cualitativo profesional y humano de la educación, es proceso y resultado de formar potencialidades para la actuación en el enfrentamiento a los problemas de la actividad laboral y la vida en general. Es entendida, además, como trabajo metodológico dirigido al perfeccionamiento del proceso de aprendizaje que permite modelar en el perfil del egresado, desde lo que debe hacer y saber hacer. Por otra parte, se reconoce que la capacitación da respuesta a los problemas en la práctica profesional e investigativa, promueve las propias necesidades de superación y formación en un campo específico del saber, aspecto con el cual se coincide en este artículo.

Añorga (2020), destaca la relación entre el comportamiento humano, la pedagogía, las ciencias de la educación y la Educación Avanzada, desde sus presupuestos teóricos se

fundamenta la perspectiva pedagógica del estudio orientado a la formación de un profesional con cualidades esenciales.

De manera particular, Valle Lima, refiriéndose a la capacitación en la formación postgraduada expresa, que "(...) persigue el objetivo de habilitar al profesional y tiene como paso imprescindible el diagnóstico de necesidades de capacitación y al final realizar algún tipo de evaluación, para saber cuál ha sido el resultado de esta" (2012, p.199). Este mismo autor reconoce la existencia de cinco modelos de capacitación. En el primer modelo, *de formación orientado individualmente*, el docente decide qué estudiar y consultar a partir de la determinación de las necesidades encontradas en su propio desarrollo profesional; el segundo modelo, *de observación evaluación*, surge sobre la base de sugerencias y propuestas que pueden enriquecer el trabajo.

El tercer modelo, *de desarrollo y mejora*, trata de superar en correspondencia con el problema que se presenta en el escenario laboral; el cuarto modelo, *de entrenamiento profesional*, se selecciona contenidos y actividades que pueden ayudar a la capacitación, incluye exploraciones teóricas, demostrativas en situaciones simuladas y devolución del resultado en el puesto de trabajo y en el quinto, modelo *de investigación o indagativo*, se investiga y encuentra datos que resuelvan los problemas que se presentan.

De manera general todos los investigadores abordados coinciden en que la capacitación es un proceso de aprendizaje de corta duración en el contexto laboral, que refuerza los aspectos teóricos para aprender una destreza específica; también para la transmisión de información e intercambio de experiencias mediante la actividad; a la vez que se anticipa a los requerimientos de la sociedad.

Los elementos expuestos constituyen referentes para abordar la capacitación del personal del turismo para atender a las personas en situación de discapacidad. Asimismo, se valora como un proceso necesario para garantizar de forma permanente, el aprendizaje con conocimientos actualizados en los escenarios reales en que habitualmente, se realizan las ofertas turísticas y que les permitan adquirir altos niveles de desarrollo personal para el alcance de esos propósitos.

En este sentido, los argumentos sobre la capacitación están orientados a potenciar un cambio cualitativamente superior y de mejoramiento humano en el personal del turismo para atender a las personas en situación de discapacidad de forma respetuosa de sus derechos y que puedan recibir los servicios turísticos con calidad, de manera que se cumplan los objetivos, y revelen los resultados que se proponen alcanzar, a corto, mediano o largo plazos, una vez identificadas las potencialidades y necesidades.

Es así que, la capacitación está orientada desde los pilares de la educación del siglo XXI, planteados por Delors, J. (1997), en los que *el saber* está relacionado con el conocimiento adquirido a partir de sensopercepciones, imaginación, memorias, razonamientos y vivencias propias, generalmente reiteradas; el *saber hacer* se expresa como vía para poner en práctica los conocimientos que se poseen convertidos en habilidades, destrezas y competencias prácticas.

Mientras que, el *saber ser*, muestra las actitudes acordes con las principales características individuales de las personas que interactúan con el entorno, desde el análisis del disfrute turístico, como un derecho y una necesidad humana. Todo lo anterior, está expresado en el *saber convivir*, como la integración de los conocimientos teóricos-prácticos, de los saberes,

para emprender y establecer estilos de interacción y atención a las personas en situación de discapacidad por el personal del turismo.

En síntesis, se necesita de la capacitación de este, para lograr mejorar la calidad del servicio que brinda, lo que connota la doble acción de proceso y el resultado de capacitarse, visto desde la perspectiva del autor. Los rasgos distintivos de la capacitación se aprecian como proceso planificado, orientado al cambio, dinámico, flexible, que precisa de un ambiente propicio para el aprendizaje; que posibilita la transformación ante los cambios que se producen en el desarrollo científico, adopta diferentes modalidades de ejecución; por el hecho de ser sistémico, permanente, de ahí que se considere una inversión en el personal y en el sector del turismo.

Es importante reconocer los rasgos esenciales de la capacitación, como proceso pedagógico, cíclico dentro de la formación permanente y continua, que permite desde la concepción de la educación, que se aplique el aprender a conocer, aprender a hacer, aprender a ser, aprender a vivir juntos, en un entorno social que se desarrolla para emprender nuevas experiencias profesionales, ante la necesidad de encontrar respuestas con un enfoque social en la atención de turistas en situación de discapacidad y proyectarlas hacia el futuro.

Con respecto a los términos *discapacidad* y *persona en situación de discapacidad*:

La experiencia turística es el centro del hecho turístico, con una fuerte impronta de componentes simbólicos y afectivos donde los vínculos construidos con las personas que participan resultan significativos y críticos al momento de su evaluación. De ahí la importancia de la huella que deja el servicio turístico en el cliente. Es por eso que, atender las particularidades de estos implica reconocerlas. Dentro de estas se identifica la discapacidad en el desarrollo humano representa el lado no habitual, no estándar o no esperado respecto a lo que debe ocurrir. Comprenderla desde una u otra perspectiva depende del posicionamiento que se posea sobre desarrollo humano.

Si se asume como resultado obtenido en cada una de las tres dimensiones personales: biológica, psicológica y social, y se reconoce que estas se relacionan dialécticamente; mientras todas ellas constantemente reciben la influencia de los contextos; se trata de un ciclo circunstancial, histórico y cultural, concretado en cambios o transformaciones que experimenta cada individuo como: organismo, personalidad y, por tanto, ser social. Entonces, cuando estas dimensiones evolucionan distinto a lo esperado como resultado de su dinámica y de factores contextuales, dando lugar a manifestaciones de déficit, fallas o ritmos distintos, debido a adquisiciones de inferiores en cualquiera de las áreas de desarrollo, se está en situación de discapacidad.

Esta visión conduce a aceptar que el grado de desarrollo de cada ser humano no va a depender solo de la programación genética, ni de las condiciones de vida y educación, sino en primera instancia, son el resultado del conglomerado de condiciones personales, factores y sus nexos; por tanto, el modo o nivel en que se revela el desarrollo varía respecto al momento de la vida de un sujeto, y también entre sujetos que comparten situaciones semejantes; cada uno exhibe particulares, niveles de expresión, de bienestar o discapacidad, en su desarrollo.

Sin embargo, el amplio diapasón en que se expresa el desarrollo humano abarca aquello esperable correspondiente a la media o estándares (desarrollo normal) y también las manifestaciones por debajo o por encima de estos, lo que no es más que expresión de la

variabilidad o desarrollo peculiar: superior o por encima (talento) o asociado a situación de discapacidad (por debajo). Pero, lo cierto es que, la discapacidad, no siempre se explicó en este dinamismo y con un enfoque global y multidimensional. Desde la perspectiva de los autores, estas variabilidades se pueden explicar para cada una de las tres dimensiones.

- *Variabilidades individuales en el orden biológico:* existe una amplia gama de variabilidad en las tantísimas estructuras y funciones del organismo humano. Las de mayor repercusión se relacionan con los sistemas sensoriales y las funciones motrices. Solo deben ser tenidas en cuenta para explicar nexos causales y no para anticipar o hacer predicciones de desarrollo, aprendizaje o funcionalidad. El elemento biológico principal a tener en cuenta es la plasticidad cerebral y las posibilidades de compensación del organismo que le hacen superar sus propias deficiencias.
- *Variabilidades individuales en las esferas de la personalidad:* se reconoce que las diferencias individuales dependen de la personalidad integral de cada persona, de sus características cognitivas y afectivo-motivacionales que interaccionan entre sí y se definen por elementos de la esfera inductora de la personalidad. Se expresan en el desarrollo diferencial de niveles de sensopercepción, imaginación, memorización, razonamiento, tipo de pensamiento, expectativas, actitudes, patrones motivacionales y pautas de desempeño.
- *Variabilidades individuales:* de manera particular se manifiestan en cada individuo, como ser social y se revelan en la participación social. Es importante reconocer que el elemento social del progreso se refiere al desarrollo, que como ser social, ocurre en la persona sometido a las mismas leyes que las otras dimensiones del desarrollo humano (biológica y psicológica), donde al nacer solo se cuenta con los elementos primitivos e iniciales, luego se van produciendo cambios en forma de adquisiciones, sistemáticas, paulatinas y ascendentes en calidad y cantidad. Se trata de la formación y desarrollo de las habilidades sociales, igualmente únicas, como el resto de las formaciones psicológicas, revelándose en la propia actividad social y, por tanto, su valoración y manifestación es directamente proporcional a las interacciones y la participación social individual.

En el modo de adquisición o de empleo de estas habilidades al interactuar o participar existen variabilidades que pueden rebasar los estándares, generando dificultades para: comprender y expresar información mediante conductas simbólicas (palabra hablada, palabra escrita, símbolos gráficos, lenguaje de signos) o conductas no simbólicas (expresión facial, movimientos del cuerpo, gestos) y emplearla para intercambiar con otro(s); realizar el aseo, la alimentación, el vestido y el arreglo o acicalamiento personal.

Preocuparse también por la autoprotección física y emocional; el funcionamiento diario en el hogar; hacer amigos, mostrar aprecio, sonreír, esperar turnos para hablar, cooperar con otros, demostrar honestidad, formalidad, ser justo, demostrar empatía; hacer adecuado uso de los recursos de la comunidad (comprar alimentos u otras cosas, obtener servicios, usar transporte público, ser usuario de bibliotecas, parques, librerías, centros recreativos); tomar decisiones, seguir una agenda o programa, iniciar actividades consistentes con los gustos personales, completar las tareas necesarias o requeridas, resolver problemas en situaciones tanto familiares como nuevas.

Deben demostrar asertividad y autodefensa adecuadas; llevar una dieta adecuada, identificación, tratamiento y prevención de enfermedades, primeros auxilios, sexualidad,

buen estado físico, seguridad básica, cruzar las calles adecuadamente, interactuar con extraños, buscar asistencia, chequeos regulares físicos y bucodentales, hábitos diarios correctos; elegir e iniciar actividades, practicar y encontrarse a gusto en actividades solitarias y con otros, de ocio y tiempo libre, realizadas dentro de la casa o en la comunidad; habilidades para el conocimiento de un programa o secuencias de un oficio o trabajo: ser crítico, saber ir y volver del trabajo, saberse manejar en el contexto laboral e interactuar de manera apropiada con los compañeros.

Las habilidades anteriores se irán desarrollando mediante el alcance de los aprendizajes prácticos y sociales. Para valorar el desarrollo como ser social se requiere acudir a las actividades que para cada grupo etario se ofertan o realizan en ambientes colectivos, desde los más cercanos como el hogar, hasta los contextos comunitarios habituales o desconocidos. Estas variabilidades son consecuencia de las interacciones de cada persona con el contexto en que vive y se desarrolla, donde los niveles en que se expresa la discapacidad dependen de esa dinámica causal.

Otro elemento importante son los factores contextuales que afectan las interacciones bio-psico-sociales y se revelan en el desarrollo actual y potencial. Los contextos en que vive y se desarrolla el ser humano ejercen un influjo ineludible y constante en este, por lo que su impacto puede tener como efecto el estimular o acelerar adquisiciones o cambios cualitativamente positivos y superiores o, por el contrario, constituirse en obstáculos que entorpezcan o enlentezcan estos hitos.

Por todo lo anterior se asume la Clasificación Internacional de la Organización Mundial de la Salud (OMS), la conocida CIF-2001 (World Health Organization, 2001), donde se definió la *discapacidad* como:

La condición a partir de limitaciones en la actividad y restricciones en la participación que puede tener una persona como consecuencia de la interacción entre los aspectos inherentes a su condición de salud (Déficit/Funciones-estructuras corporales), la actividad (limitaciones en la actividad), la participación (restricciones en la participación), relacionados con los factores contextuales (ambientales y personales) que ocasionan resultados negativos) (2001, p.16)

La discapacidad, vista así, no es un inconveniente personal ni familiar, no es una cualidad personal, es en primera instancia, un problema social, es una condición modificable que puede llegar a expresarse mínimamente. Tema que ocupa a la sociedad en su conjunto la cual debe resolver (eliminar o aminorar) toda traba o barrera que limite el desarrollo y la participación de estas personas, pues su condición puede variar si los apoyos y las influencias son potenciadoras.

Las *personas en situación de discapacidad* son, en primera instancia, sujetos de derecho, por ello aspiran y merecen tener oportunidades como turistas que les sean propiciadas por las ofertas y la propia política de turismo, lo cual se corresponde con la contradicción que se da entre las exigencias del proyecto social socialista cubano con un enfoque de equidad sin distinción alguna de los ciudadanos, ante la necesidad de las personas en situación de discapacidad de contar con mayores y mejores ofertas para su disfrute, ocio y esparcimiento dentro de una oferta turística verdaderamente accesible.

La exclusión social de las personas en situación de discapacidad dentro de los entornos y servicios turísticos se refleja en aspectos tales como la visión negativa de la discapacidad. Por ejemplo, el rechazo a quedarse en un hotel donde están alojadas personas mayores o

personas en situación de discapacidad, la negación a que diversos grupos de personas participen en actividades de ocio, o la consideración de que las personas con esta condición no deberían viajar.

Los efectos inmediatos que tiene sobre ellos dichas barreras actitudinales van desde la insatisfacción por parte del cliente, en situación de discapacidad, de que ha invertido su dinero en una experiencia turística como cualquier otra persona, hasta situaciones de preocupación, desilusión e, incluso, de ansiedad al verse mermada toda posibilidad de sentimiento de libertad. En este sentido, cabe destacar que las barreras afectan de manera muy distinta a cada persona en función de su tipo de discapacidad y sus capacidades físicas y psicológicas.

En el turismo se usa la siguiente clasificación de personas en situación de discapacidad, según sus especificidades:

- Discapacidad intelectual: funcionamiento intelectual significativamente inferior a la media, que compromete globalmente las actividades intelectuales y la participación social, debido a la necesidad permanente de apoyos para lograr los aprendizajes, conceptuales, prácticos y sociales.
- Discapacidad físico-motriz: funcionamiento motriz general o manual significativamente limitado, que compromete globalmente las actividades físicas y la participación social, debido a la necesidad de apoyos para lograr la movilidad, locomoción y el autovalidismo. También son reconocidas como personas con movilidad reducida (PMR).
- Discapacidad auditiva: funcionamiento general que compromete globalmente la comunicación por déficit auditivo, de modo que estas personas presentan limitaciones para la realización de actividades en cada período etario y la participación social, debido a la necesidad de apoyos para lograr la adquisición del lenguaje y el desarrollo de la comunicación, mediante el empleo de la Lengua de señas o cualquier otro sistema alternativo. Las principales condiciones de salud que originan esta condición de discapacidad son la sordera e hipoacusia.
- Discapacidad visual: funcionamiento general que compromete globalmente la realización de actividades en cada período etario y la participación social, debido a la necesidad de apoyos para lograr la orientación y movilidad por el déficit visual que puede ser total o parcial, y requiere de apoyos permanentes y de la adquisición de técnicas de orientación y movilidad o sus alternativas para desplazarse por la vía pública y del sistema Braille para apropiarse de la información y para la comunicación escrita. Las principales condiciones de salud que originan esta condición de discapacidad son la ceguera, baja visión, ambliopía, estrabismo y sordoceguera.

La Organización Mundial del Turismo (OMT), Fundación ONCE y la Asociación Española de Normalización, UNE, han liderado la elaboración de la norma ISO-21902-2021 Turismo y servicios relacionados – Turismo accesible para todos– Requisitos y recomendaciones. Constituye un estándar transversal pionero a nivel internacional, enfocado al turismo accesible a lo largo de toda la cadena de valor de la industria turística. Promueve las mejores prácticas para que todas las personas puedan disfrutar del turismo en igualdad de condiciones, en especial las personas en situación de discapacidad.

Pone de relieve los aspectos clave de esta herramienta para administraciones, alojamientos, transporte y recursos turísticos y facilita su implantación en empresas y servicios. Las empresas que componen los sectores de alojamiento, bares, cafeterías y restaurantes o reuniones y convenciones, pueden utilizar esta herramienta internacional como una guía a la hora de crear una oferta accesible. Este conjunto de directrices puede ser un punto inicial para realizar diagnósticos de accesibilidad o para desarrollar y adaptar productos y servicios que ofrecen las empresas. (Fundación ONCE, 2022)

Desde la perspectiva del accesible e inclusivo los RRHH deben recibir capacitación en varias áreas clave. El personal que labora en el turismo tiene la responsabilidad de informar, atender y garantizar las condiciones al turista o viajero en su destino y lo equipa en lo que necesita para el disfrute de su estadía. Sin embargo, los trabajadores del Turismo son en su mayoría desconocedores de tales particularidades, lo que, constituye una carencia desde la propia captación y formación.

Al evaluar la capacitación de los trabajadores del sector del turismo, se coincide con Martínez de la Vega et al. (2020), en tanto revelan las acciones de investigación, generalización, desarrollo e innovación. Desde su perspectiva, constituye un proceso pedagógico profesional, que incorpora acciones de preparación continuas y planificadas, concebidas como inversión, sobre la base de las necesidades reales y prospectivas de los servicios y operaciones en el turismo, orientadas a la producción de conocimientos, el desarrollo de habilidades y la educación de actitudes, enfocadas al desarrollo profesional y humano para un desempeño exitoso.

En ese sentido, se orienta la percepción de Alonso et al. (2020) y Alonso Gatell et al. (2023)

Estudios en los que se pondera el vínculo universidad – empresa como vía para la formación de los RRHH. Ambos equipos de investigadores recalcan la importancia de promover desde la formación inicial y permanente, que el trabajador del turismo reconozca las exigencias a su desempeño profesional enfocado en el mejoramiento humano, centrando la atención en la capacitación que le inste al conocimiento de las necesidades de los clientes, esencial para proporcionar un servicio accesible para todos.

Asimismo, es necesario, dominar el diseño accesible, el personal debe estar familiarizado con los principios del diseño accesible, lo que puede incluir cómo hacer un hotel o un baño accesible. Se requiere ser expresión de la comunicación inclusiva, pues puede contribuir a la formación en lengua de signos y cómo comunicarse de manera efectiva con todas las personas en las redes sociales.

Importante resulta el trato personal y conducción urbanas de personas con deficiencia visual y personas ciegas, aspecto trascendental en la formación, ya que implica aprender a interactuar y asistir a personas con deficiencia visual. Deben crearse de productos y servicios turísticos accesibles, de forma que todos los participantes se motiven por desarrollar las competencias necesarias para la creación y prestación de productos y servicios turísticos accesibles.

El estudio que se presenta revela coherencia con los resultados que muestran Salinas Chávez et al 2019, al referirse al turismo inclusivo como una perspectiva de extremo interés para Cuba. En ese mismo orden se hace referencia al desarrollo de acciones para incorporar las Tecnologías de la Información y la Comunicación, incluso los recursos de la Inteligencia Artificial a las investigaciones turísticas, desde la propia convocatoria del componente

formativo de las instituciones de la Educación Superior. (Padilla Vargas y Mullo Romero, 2020).

En ello se revela, además, la necesidad de desarrollar acciones en pos de la integración regional y la internacionalización de la Educación Superior en América Latina y el Caribe que potencien la inserción coherente de buenas prácticas en la capacitación de los RRHH del turismo orientadas al acceso y la inclusión plena. (Zarur, 2021). Toro-Soto y Jiménez-Sánchez (2023), aportan una nueva mirada a la relación turismo-capacitación con propuestas valorativas de las dinámicas que le caracterizan en el contexto actual conforme a los retos y las expectativas inclusivas.

Para alcanzar tales aspiraciones, es necesario gestionar el turismo accesible e inclusivo, de manera que los participantes se identifiquen con sus exigencias, lo que implica tener entre las características más importantes: capacitación, empatía y sensibilidad: conocimiento del diseño universal, habilidades de comunicación inclusiva, formación en accesibilidad, flexibilidad, intuitividad, perceptibilidad, tolerancia al error, esfuerzo físico reducido, tamaño y espacio pensado para todos. De ahí la necesidad de que el personal que atiende el turismo accesible e inclusivo reciba capacitación en varias áreas clave, tales como: Conocimiento de las necesidades de los clientes, Diseño accesible, Comunicación inclusiva, Trato personal y conducción urbana de personas con determinadas situaciones de discapacidad, Creación y prestación de productos y servicios turísticos accesibles y Gestión del turismo accesible.

Los RRHH del turismo requieren, además capacitación en cuanto a la formación contextualizada para entender y atender las necesidades de todos los turistas, independientemente de sus limitaciones, la formación en accesibilidad, aspecto esencial ante las posibilidades de presencia de clientes en situación de discapacidad; por ello tener conocimiento sólido sobre las normativas y estándares de accesibilidad en el sector turístico resulta imprescindible. Además de la flexibilidad y paciencia para adaptarse a diversas situaciones y necesidades de los turistas.

De cualquier modo, es preciso evaluar el impacto de la formación del recurso humano en las entidades hoteleras cubanas con independencia de los estándares internacionales si se asume la contextualización de estos servicios como una particularidad que le distingue. Tal percepción es coherente con la mirada de López Boudet et al. (2017) y Díaz-Leyva et al. (2022), cuyos estudios se avienen con la percepción investigativa que conduce las etapas siguientes del que se presenta.

En síntesis, la capacitación asumida como el conjunto de actividades didácticas o de enseñanza y mejoramiento de las capacidades de trabajo que se ofrecen a los trabajadores de una organización o empresa, revela como propósito expandir sus conocimientos, habilidades o aptitudes de los RRHH, dirigida a su mejoramiento en cualquier proceso organizacional

Para la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) la inclusión es realidad si se desea lograr un mundo de igualdad, de respeto ante las diferencias, de reconocimiento de los derechos de todos los individuos, de aceptación de sus características, sin distinciones, cuyos resultados han de ser beneficiosos para el desarrollo de la personalidad. De esta manera se consolidan las políticas de igualdad, en contra de la exclusión y fomenten la accesibilidad, la inclusión, la convivencia social y política. El reto es avanzar hacia la igualdad plena en la diversidad, sin exclusión,

para lograr una verdadera equiparación de oportunidades, bienestar y calidad de vida. La atención a la diversidad será un concepto real, cuando pueda compensar las carencias y estimular las potencialidades.

Las implicaciones investigativas e interventoras condujeron al diseño de nuevas etapas en las que se proponen cursos de capacitación a los RRHH de varias instalaciones turísticas y la evaluación del impacto en la atención a clientes en situación de discapacidad, que incluyeron una estrategia de capacitación del personal del turismo contentiva de acciones y un curso de capacitación con alcance nacional y local. Se desarrollaron, además, las conferencias: *La capacitación del personal del sector turístico: una vía para equiparar oportunidades y alcanzar la inclusión social*, *Accesibilidad & discapacidad* y *Equiparar oportunidades en el área turística es una arista poco abordada de la inclusión social*. Todas revelaron intereses de transformación, especialmente en el Hotel nacional contexto en el que se instrumentaron las principales acciones, es la extrapolación a otros espacios una tarea para nuevas etapas de intervención.

Referencias bibliográficas

- Alonso Gatell, Aymeé, Treviño-Cubero, Arnulfo, Banda-Muñoz, Fernando, & Martínez Moreno, Aldo Raudel. (2023). Una experiencia del vínculo universidad-empresa desde la Universidad de Camagüey. *Retos de la Dirección*, 17(3), http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2306-91552023000300007&lng=es&tlng=es.
- Alonso, L.A.; Moya, C.A.; Vera, M.D.; Corral, JA. & Reyes, O. (2020). Vínculo universidad – empresa: vía para la formación profesional del estudiante. *Revista Espacio*, 41 (13), 14-17. <https://www.revistaespacios.com/a20v41n13/a20v41n13p14.pdf>
- Añorga, J. A. (2020). Lo increíble de los comportamientos humanos, la pedagogía, las ciencias de la educación y la Educación Avanzada. *Panorama. Cuba y Salud*, 15, https://revpanorama.sld.cu/index.php/panorama/article/view/1105/pdf_402
- Añorga, J. (2012). *La Educación Avanzada alternativa pedagógica para el mejoramiento profesional y humano de los recursos laborales y de la comunidad*. [Tesis en opción al grado científico de Doctor en ciencias en Segundo Grado] Universidad de Ciencias Pedagógicas Enrique José Varona, La Habana. <https://mega.nz/folder/zIB1yaRZ#6j2Y19IZMDqAlhFsaB-p5Q>
- Díaz-Leyva, Claudia de los A., Marrero-Fornaris, Clara, & Vega-de la Cruz, Leudis Orlando. (2022). Impacto de la formación del recurso humano en una entidad hotelera cubana. *Ingeniería Industrial*, 43(1), 22-36. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362022000100022&lng=es&tlng=es.
- Fundación ONCE. (2022). *Norma ISO 21902: Turismo accesible para todos. Requisitos y recomendaciones para las empresas de alojamiento, restauración y MICE*. <https://accessibilias.es/2023/02/norma-iso-21902-turismo-accesible-para-todos-requisitos-y-recomendaciones-para-las-empresas-de-alojamiento-restauracion-y-mice/>

- López Boudet, R., Reyes Vidal, Y. & Molina Álvarez, AT. (2017). Evaluación del impacto de la capacitación en directivos de instalaciones turísticas. *Ciencia, Docencia y Tecnología*, 28 (54). <https://www.redalyc.org/pdf/145/14551170005.pdf>
- Martínez de la Vega, V., Moré Estupiñán, M. & Naranjo Llupart, M.R. (2020). Sistema de capacitación en educación ambiental para el desarrollo sostenible del turismo en Villa Clara, Cuba. *ECASinergia*, 11 (2), 131-54. <https://www.revistas.utm.edu.ec/index.php/ECASinergia>
- Padilla Vargas, M.R. & Mullo Romero, E.C. (2020). Las Tecnologías de la Información y la Comunicación a través de la educación superior. Su incorporación en las investigaciones turísticas. *Universidad y Sociedad*, 12(2), 281-6. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1515>
- Pérez Porto, J. y Gardey A. (2023). *Satisfacción del cliente - ¿Qué es, importancia, definición y concepto?* <https://definicion.de/satisfaccion-del-cliente/>
- Pilay Pozo, G. M. (2023). *Turismo inclusivo como iniciativa de desarrollo turístico en la cabecera cantonal del cantón Santa Elena*. La Libertad. UPSE, Matriz. Facultad de Ciencias Administrativas. <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/9046>
- Ramos, LS. (2018). *El desempeño profesional pedagógico en la gestión del capital humano de los directivos de la FECT*. [Tesis en opción al grado científico de Doctor en Ciencias Pedagógicas Enrique José Varona]. <https://mega.nz/folder/zIB1yaRZ#6j2Y19IZMDqAlhFsaB-p5Q>
- Rodríguez Millares, E. (2011). *La Industria del Turismo de Negocios. El negocio del milenio*, 3rd ed. La Habana, Cuba: Ediciones Balcón.
- Salinas Chávez, E., Salinas Chávez, E. & Mundet I Cerdan, L. (2019). El turismo en Cuba: Desarrollo, retos y perspectivas. *Rosa dos Ventos*, 11(1), 23-49. 10.18226/21789061.v11i1p23
- Toro-Soto, Maithé del, & Jiménez-Sánchez, Lissette. (2023). Turismo y capacitación: dinámicas actuales. *Revista Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina*, 11(3). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-01322023000300011&lng=es&tlng=es
- Torres Burriel, D. (2022). *Consejos para integrar la accesibilidad y la inclusión en UX*. En Torresburriel Estudio Newsletter: hablemos de Accesibilidad Web <https://torresburriel.com/weblog/diferencia-entre-diseno-accesible-y-diseno-inclusivo/>
- Valle Lima, A. (2012). *Metodología de la investigación pedagógica*. La Habana, Cuba: Editorial Pueblo y Educación.
- Medina, M. E. (2017). Propuesta de desarrollo del turismo accesible en la reserva de biósfera Isla de Ometepe (Nicaragua). *Pasos. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 15, 913-924. <https://doi.org/10.25145/j.pasos.2017.15.05262>
- World Health Organization (WHO) (2001). *The World Health Report 2001. Mental Health: New Understanding, New Hope*. Geneva: WHO; 2001. <http://www.who.int/whr/2001>
- Zarur, X. (2021). Integración regional e internacionalización de la educación superior en América Latina y el Caribe, En: Ana Lúcia Gazzola y Axel Didriksson (eds.),

Tendencias de la educación superior en América Latina y el Caribe.
IESALC/UNESCO.

Contribución de los autores: Declaración de originalidad y de conflictos de interés:

Los autores declaramos que este manuscrito es original, no contiene elementos clasificados ni restringidos para su divulgación ni para la institución en la que se realizó y no han sido publicados con anterioridad, ni están siendo sometidos a la valoración de otra editorial. Los autores somos responsables del contenido recogido en el artículo y en él no existen plagios, conflictos de interés ni éticos.