



## TURISMO PARA TODOS: LA PERCEPCIÓN DE LOS COLABORADORES EN HOTELES DE NATAL (RIO GRANDE DO NORTE) SOBRE PRÁCTICAS DE INCLUSIÓN Y ACCESIBILIDAD


*TURISMO PARA TODOS: A PERCEPÇÃO DOS COLABORADORES EM HOTÉIS DE NATAL (RIO GRANDE DO NORTE) SOBRE PRÁTICAS DE INCLUSÃO E ACESSIBILIDADE*

Erica Dayane Chaves Cavalcante - UFRN · \*1

Maria Eduarda da Silva - UFRN · \*2

Jéssyca Rodrigues Henrique da Silva - UFRN · \*3

Joelma Abrantes Guedes Temoteo - UFPB · \*4

<b>Palavras-Clave</b>	<b>Resumen</b>
<p>Hotelería. Capacidades dinámicas, Ventaja competitiva.</p> <div data-bbox="165 1265 403 1525" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"><p>ISSN 2594-8407</p><p>Licenciada por <i>Creative Commons</i> Atribuição Não Comercial/Sem Derivações / 4.0/</p></div>	<p>La “accesibilidad e inclusión” de personas con discapacidad es un tema que viene ganando atención en varios ámbitos, como los medios de hospedaje. Este estudio tiene como objetivo analizar las prácticas de inclusión y accesibilidad vigentes en hoteles del municipio de Natal, capital del estado de Rio Grande do Norte (RN). Para alcanzar el objetivo, se consideraron las experiencias de los empleados que trabajan directamente o indirectamente con los huéspedes, con el fin de comprender la atención y acogida ofrecidas con base en sus relatos. Se examinaron las formas de atención inclusiva y las opiniones de los empleados sobre el tema, tanto en sus vidas personales como en su entorno laboral. Como metodología, se realizaron visitas a cuatro hoteles ubicados en el municipio de Natal, seleccionados cuidadosamente, en los cuales se realizaron entrevistas con sus colaboradores y observación guiada. Se observó que, aunque los establecimientos están estructuralmente preparados para recibir personas con discapacidad, algunos colaboradores enfrentan dificultades en la atención debido a la falta de capacitación específica y estandarizada. Finalmente, se constata la importancia de un enfoque proactivo en la búsqueda de la excelencia en la atención a personas con discapacidad y se destaca la necesidad de inversiones continuas en capacitaciones y mejoras para garantizar la inclusión y el bienestar de todos los huéspedes.</p>



Palavras-Chave	Resumo
<p><i>Acessibilidade;</i> <i>Inclusão;</i> <i>Turismo Acessível;</i> <i>Meios de</i> <i>Hospedagem.</i></p> <div data-bbox="151 734 395 1070" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"><p><b>Submetido em:</b> 01/11/2023 <b>Aprovado em:</b> 02/01/2024 <b>Publicado em:</b> 18/05/2024</p><p><b>Editor:</b> Izac Bonfim</p></div>	<p><i>A “acessibilidade e inclusão” de pessoas com deficiência é um tema que vem ganhando atenção em vários âmbitos, a exemplo dos meios de hospedagem. Este estudo tem como objetivo analisar as práticas de inclusão e acessibilidade vigentes em hotéis do município de Natal, capital do estado do Rio Grande do Norte (RN). Para atingir o objetivo, foram consideradas as experiências dos funcionários que trabalham diretamente ou indiretamente com os hóspedes, a fim de compreender o atendimento e acolhimento oferecidos com base em seus relatos. Foram examinadas as formas de atendimento inclusivo e as opiniões dos funcionários sobre o tema, tanto em suas vidas pessoais, quanto em seu ambiente de trabalho. Como metodologia, foram realizadas visitas a quatro hotéis localizados no município de Natal, elencados criteriosamente, nos quais realizou-se entrevistas com seus colaboradores e observação guiada. Observou-se que, embora os estabelecimentos estejam estruturalmente preparados para receber pessoas com deficiência, alguns colaboradores enfrentam dificuldades no atendimento devido à falta de treinamento específico e padronizado. Por fim, constata-se a importância de uma abordagem proativa na busca pela excelência no atendimento a pessoas com deficiência e destaca-se a necessidade de investimentos contínuos em treinamentos e aprimoramentos para garantir a inclusão e o bem-estar de todos os hóspedes.</i></p>

**Como Citar (APA):**  
Cavalcante, E. D. C.; Silva, M. E.; Silva, J. R. H. & Temoteo, J. A. G. (2024). Turismo para todos: a percepção dos colaboradores sobre práticas de inclusão e acessibilidade em hotéis de Natal (Rio Grande do Norte). *Ateliê do Turismo*. 7 (2). 191 – 215  
<https://doi.org/10.55028/at.v8i1.19576>



## INTRODUCCIÓN

Discutir la inclusión y la accesibilidad para personas con discapacidad es importante para el turismo. Más de la mitad de los turistas con discapacidad dejaron de viajar a algún destino en el país por falta de accesibilidad, según un mapeo sobre el perfil del turista con discapacidad, lanzado por el Ministerio de Turismo durante la WTM Latin America (MTur, 2023).

El turismo es un derecho esencial para todos, como se garantiza en el artículo 5, inciso XV, también conocido en la Constitución Federal como el derecho fundamental de ir y venir, que actúa de la siguiente manera: “es libre la locomoción en el territorio nacional en tiempo de paz, pudiendo cualquier persona, en los términos de la ley, entrar, permanecer o salir con sus bienes” (Brasil, 1990, s.p.).

Cuando se analiza el tema de la accesibilidad e inclusión en el contexto del turismo, se convierte en un asunto que está creciendo y siendo debatido desde la creación del Programa Turismo Accesible en 2012 por el Ministerio de Turismo. Dicho programa ha promovido medidas beneficiosas tanto para las personas que lo necesitan, como para los gestores que ven en el turismo accesible una forma de evolucionar su negocio dentro de una nueva perspectiva, acogiendo a turistas que necesitan y que elegirán el lugar que tiene estructuras y prácticas que se ajusten a sus necesidades, tal como ocurre en los medios de hospedaje que reciben personas de diversos lugares, debiendo garantizar una condición receptiva, sin mayores contratiempos (Brasil, 2023).

Es importante resaltar la existencia de la Ley General del Turismo - Ley 11.771, de 2008 (Brasil, 2008), que prevé, como objetivo de la Política Nacional del Turismo, democratizar y propiciar el acceso al turismo en el país a todos los segmentos poblacionales, contribuyendo a la elevación del bienestar general. El Plan Nacional de Turismo (2018-2022 – Más empleo e ingresos para Brasil) tiene como objetivo discutir sobre el acceso democrático para públicos prioritarios en la actividad turística, promoviendo la incorporación de segmentos especiales de demanda para el mercado interno, en especial, las personas mayores y con discapacidad o movilidad reducida.

El turismo se apoya en una infraestructura básica, que incluye los servicios de alimentación y alojamiento. Por lo tanto, un turismo inclusivo y accesible incluye establecimientos inclusivos, como los medios de hospedaje. El tema de la accesibilidad en hoteles ha sido foco de diversas investigaciones académicas (por ejemplo: Sansivieiro & Moraes Dias, 2005; Lattar, 2009; Gualberto Filho, 2013; Kunst & Santiago, 2015;



Lima & Pereira Filho, 2018; Cardona, Porto & de Sousa, 2022; Queiroz, 2023) y en el ámbito del Gobierno Federal.

En 2023, el Ministerio de Turismo (MTur) en asociación con la UNESCO inició una investigación para conocer el perfil del turista y sus necesidades. A pesar de ser una investigación enfocada en los atractivos turísticos, existe la expectativa de entender mejor qué hace que el turista con discapacidad viaje y elija un destino. Según el MTur (2023), “la accesibilidad en el turismo es una prioridad que está incluida en el plan de 100 días del MTur, y este estudio en asociación con la UNESCO viene para arrojar aún más luz sobre el tema” (MTur, 2023).

En relación con la hotelería, el tema de la accesibilidad puede abordarse desde diferentes perspectivas, como a partir de las adaptaciones en la infraestructura y en los servicios prestados (Cardona, Porto & de Sousa, 2022). En complemento a los estudios ya realizados sobre el tema, esta investigación adopta un enfoque comprensivo que se refiere a la importancia de observar la parte estructural y analizar las prácticas (servicios) que los medios de hospedaje adoptan para garantizar el uso de las áreas del hotel; además de una atención personalizada basada en las necesidades de las personas con discapacidad.

Cabe destacar que el turismo en Río Grande del Norte (RN) tiene como puerta de entrada su capital, Natal, que cuenta con una hotelería consolidada, disponiendo no solo de emprendimientos hoteleros locales, sino también de grandes cadenas internacionales. Así, este estudio se enfoca en los medios de hospedaje como locus empiricus, fundamentalmente aquellos ubicados en la capital potiguar y tiene como objetivo analizar las prácticas de inclusión y accesibilidad vigentes en los hoteles de Natal/RN.

En cuanto a los objetivos específicos, se pretende: i. caracterizar los hoteles que tienen prácticas de inclusión y accesibilidad en cuanto a adecuación, preparación y estructura; ii. describir la percepción de los colaboradores sobre la accesibilidad e inclusión en los hoteles investigados; iii. presentar cómo los hoteles investigados preparan a sus colaboradores para alcanzar la inclusión y accesibilidad en los hoteles; y iv. reflexionar sobre los beneficios de la inclusión y accesibilidad desde la perspectiva de los colaboradores.

Para ello, metodológicamente, la investigación se llevó a cabo en hoteles ubicados en Natal (RN), incluidos en la lista de los hoteles mejor evaluados por la aplicación Guia de Rodas. Se realizaron entrevistas y visitas guiadas con empleados de cada hotel



investigado como técnicas de recolección de datos, que fueron analizados cualitativamente mediante el análisis de contenido.

## **REFERENCIAL TEÓRICO**

### **Inclusión y accesibilidad en el turismo**

El turismo se ha vuelto fundamental para la vida de las personas y para la economía de los países, según asegura el World Travel & Tourism Council (2019). Según este organismo, el turismo en Brasil representa el 8,1% del Producto Interno Bruto (PIB) del país y emplea a más de 6,9 millones de personas, siendo el quinto en el mundo donde los gastos en turismo y viajes tienen un mayor impacto en el PIB nacional. Por lo tanto, se percibe la importancia de mantener el sector en constante evolución.

El turismo implica todo un sistema para que el destino turístico esté preparado para recibir turistas (Beni, 2001). Uno de los sectores más afectados en el turismo por la pandemia de Covid-19 fue el de los medios de hospedaje. Según un organismo internacional de consultoría que proporciona datos para el sector hotelero, la ocupación hotelera en Brasil en junio de 2020 fue del 14,8%, muy por debajo del mismo período en 2019, cuando este índice fue del 55,8% (STR, 2020). Ante este escenario, este sector busca mantenerse en evolución y atraer a más personas que deseen viajar, existiendo una tendencia mundial conocida como turismo accesible e inclusivo.

Se observa que las palabras accesibilidad e inclusión han ganado relevancia en el turismo, inicialmente a partir del interés por abordar el tema en investigaciones académicas e incluso en la literatura, reforzando la construcción de una conciencia de empatía, comprensión e inserción de prácticas más inclusivas (Oliveira, Silva & Costa, 2016). Por ello, es necesario diferenciar "accesibilidad e inclusión" de términos comúnmente utilizados como "personas con discapacidad", "portadores de deficiencias" y "discapacitados", para referirse a las personas que tienen alguna necesidad inclusiva. De esta manera, se evita estigmatizar a las personas al utilizar la discapacidad como su característica principal, limitándolas. Sassaki (2002) destaca que antes que su discapacidad, es importante humanizar a la persona, valorándola como individuo independientemente de sus condiciones físicas, sensoriales e intelectuales.

En la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad proclamada por la Organización de las Naciones Unidas (ONU) en 2006, para conmemorar el Día Internacional de los Derechos Humanos, se definió el término "personas con discapacidad" como aquellas que tienen alguna limitación a largo plazo de naturaleza



física, mental, intelectual o sensorial, que puede dificultar su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás personas (Brasil, 2007).

De manera similar, según el artículo 2 de la Ley 13.146, del 6 de julio de 2015 (Brasil, 2015), se considera persona con discapacidad a aquella que tiene una limitación de largo plazo que, en interacción con una o más barreras, puede obstruir su participación plena y efectiva en la sociedad, asegurando además, en su artículo 42, el derecho a la cultura, el deporte, el turismo y el ocio en igualdad de oportunidades con el resto de la población (Brasil, 2015).

En Brasil, el estudio del Instituto Brasileño de Geografía y Estadística (IBGE, 2020), en colaboración con el Ministerio de Salud, señaló que el 8,4% de la población brasileña mayor de 2 años tiene algún tipo de discapacidad, siendo la mayoría personas mayores. En la misma investigación, se recogieron datos sobre los tipos de discapacidad, informando que 7,8 millones (3,8%) de la población mayor de dos años presenta discapacidad física en las extremidades inferiores, mientras que el 2,7% tiene discapacidad en las extremidades superiores. Además, el 3,4% de los brasileños tiene discapacidad visual; el 1,1%, discapacidad auditiva y el 1,2% discapacidad intelectual. Por región, el mayor porcentaje de personas con discapacidad se encontró en la región Nordeste (9,9%) - (IBGE, 2020).

La Guía del Censo 2010 sobre personas con discapacidad afirma que estas tienen los mismos derechos que las personas sin discapacidad (Brasil, 2012). Sin embargo, no siempre logran ser escuchadas y luchar por sus derechos en las mismas condiciones que las personas sin discapacidad. Esto se debe a las desventajas impuestas por la restricción de funcionalidades y por la sociedad, que les impone barreras físicas, legales y de actitud; estas barreras son responsables de la distancia que existe en la realización de los derechos de las personas con y sin discapacidad.

Según Pereira, Desgasperie y Couto (2018, p. 5), es fundamental dejar atrás la "idea de incapacidad, culturalmente adoptada durante muchos siglos, en la que el abandono, la clausura y la vergüenza hicieron que miles de personas vivieran al margen de la vida y los eventos sociales". En palabras de Silva (2015, p. 16), "las personas con discapacidad en general se están volviendo cada vez más exigentes y buscando su espacio, incluso en actividades turísticas y recreativas".

En el turismo, la dificultad de inclusión no es diferente, a menudo considerado un derecho lejano para las personas con discapacidad. Muchos establecimientos no brindan



apoyo a personas con movilidad reducida, es decir, no son accesibles para todos los turistas. Y cuando un lugar, cuyo principal objetivo es recibir personas, no está preparado para manejar la discapacidad con la que alguien lidia todos los días, automáticamente está excluyendo a esas personas de la convivencia social y afirmando que ese lugar no forma parte de su experiencia de vida.

A pesar de tantos derechos adquiridos, aún existen dificultades y luchas para lograr una inclusión y accesibilidad plenas en los establecimientos turísticos (Sansivieiro & Moraes Dias, 2005; Lattari, 2009; Gualberto Filho, 2013; Lima & Pereira Filho, 2018; Cardona, Porto & de Sousa, 2022; Queiroz, 2023).

### **Turismo accesible y su relación con la hospitalidad en los establecimientos turísticos**

Desde el concepto legal establecido en la legislación brasileña vigente, disponible en el Estatuto de la Persona con Discapacidad (Senado Federal, 2019), queda claro que el turismo es un derecho de las personas con discapacidad o movilidad reducida. Este derecho, establecido en la legislación brasileña, deriva de la Convención de la ONU sobre los derechos de las personas con discapacidad y su protocolo especial, garantizando así un derecho universal al turismo y al ocio para las personas con discapacidad, lo que da origen al segmento conocido como turismo accesible (Biddulph & Scheyvens, 2018). Aunque se trate de un concepto nuevo, el turismo para personas con discapacidad es un mercado mundial significativo en desarrollo (Jaremen, 2014; Williams et al., 2017), mereciendo la atención tanto del sector turístico como de los estudiosos del turismo.

La importancia de proporcionar accesibilidad a todos, independientemente de su discapacidad, es un tema que se aborda en la actualidad en cursos sobre turismo y hospedaje en el Servicio Brasileño de Apoyo a las Micro y Pequeñas Empresas (Sebrae). Para estos cursos, accesibilidad significa asegurar que todos los ciudadanos con discapacidad o movilidad reducida puedan utilizar servicios y equipos turísticos con seguridad y autonomía (Sebrae, 2014). Esta accesibilidad también incluye a las personas mayores que presentan restricciones de movilidad y necesitan mayor seguridad, utilizando estructuras y equipos adaptados, ya que "con el paso de los años, las capacidades del cuerpo humano disminuyen (...) cuanto más tiempo pasa, más sufre el aparato biológico un proceso de degradación" (Segalla et al., 2008, p. 1025).

Todos los establecimientos deben contar con adaptaciones para que los turistas con discapacidad tengan independencia, autonomía y dignidad, de manera colectiva o individual. Estas construcciones deben cumplir con las normativas de accesibilidad,





permitiendo la igualdad en su uso, incluso para las personas con discapacidad. Según Mendes y Paula (2008), es necesario promover el respeto y no establecer barreras frente a las diferencias.

Con base en lo presentado, es posible reflexionar que la relación entre la movilidad en entornos urbanos y la accesibilidad en entornos construidos es crucial para la calidad de vida, ya que está vinculada a la integridad física y al estado de salud mental de las personas con discapacidad. Uno de los factores que afecta tanto la salud física como la mental de las personas con discapacidad es el aislamiento social debido a las barreras urbanas que obstaculizan su desplazamiento para cualquier tipo de viaje, como visitar familiares y amigos, lo cual genera soledad.

En esta realidad, el turismo y la hospitalidad emergen como posibles vías para superar el aislamiento y fomentar la socialización en este segmento de la población. Por lo tanto, es imprescindible un turismo accesible que abarque una parte significativa del mercado global de turismo, al tiempo que satisfaga una necesidad insatisfecha de las personas con discapacidad.

Cambiaghi (2007) destaca la importancia de la hospitalidad en el contexto del turismo accesible, subrayando que un espacio hospitalario, inclusivo y accesible va más allá de satisfacer solo las necesidades de las personas con discapacidad. Él enfatiza que un ambiente de este tipo debe proporcionar el uso y la circulación sin restricciones para todos, integrando y acogiendo la diversidad de personas.

En cuanto al turismo accesible, Duarte, Borda, Moura y Spezia (2015, p. 539) explican que surge como un potencial impulsor de la inclusión social, con el objetivo de ampliar la participación de todos en esta actividad, ofreciendo a las personas la oportunidad de acceder a actividades comunes y no estar en grupos aislados y estigmatizados.

Otro factor relevante a considerar es la cuestión de la hospitalidad, ya que el acto de acoger es una de las principales características de la hospitalidad; un buen acto de acogida satisfará al turista y resultará en una promoción positiva del lugar visitado (Camara & Fonseca Filho, 2019).

Existen varios factores y cambios que deben realizarse para lograr la accesibilidad e inclusión en los establecimientos turísticos, y estos cambios deben buscarse, organizarse y ponerse en práctica lo antes posible. Debido a la falta de accesibilidad y preparación del personal, las personas con discapacidad sienten que no tienen derecho a utilizar





estos espacios como lugares de ocio, lo que restringe cada vez más su participación en la actividad turística.

Dado que la accesibilidad en los establecimientos de alojamiento es un factor determinante para la inclusión de personas con discapacidad o movilidad reducida en el turismo, estos establecimientos deben esforzarse por estar debidamente adaptados para recibir a este público, tanto en la capacitación de su personal como en su infraestructura, ya que la falta de accesibilidad es un obstáculo para que las personas con discapacidad puedan practicar el turismo (Duarte, Borda, Moura & Spexia, 2015). Atender a turistas con discapacidad es una tendencia irreversible que sin duda genera una ventaja competitiva para el turismo, garantizando derechos básicos para esta parte de la población, así como inclusión social.

En este sentido, es fundamental que los profesionales que interactúan diariamente con los turistas, como los empleados de los establecimientos de alojamiento, estén capacitados y sensibilizados para proporcionar un servicio de calidad y un ambiente acogedor para todos los visitantes. Esto implica no solo tener una infraestructura y servicios adecuados, sino también una actitud y compromiso por parte de los colaboradores para promover el bienestar y la satisfacción de los turistas.

## **METODOLOGÍA**

Este artículo presenta una investigación caracterizada como exploratoria descriptiva (Gil, 1999; Andrade, 2002), con un enfoque cualitativo e interpretativo (Denzin & Lincoln, 2006). Para la recopilación de datos, se seleccionaron hoteles en las playas de Ponta Negra y Via Costeira, donde se concentra la mayoría de los establecimientos de hospedaje turísticos en la ciudad de Natal, la capital del estado de Rio Grande do Norte. En total se seleccionaron ocho hoteles basados en la lista de los mejor evaluados por la aplicación Guia de Rodas, cubriendo diferentes categorías y tamaños, con el objetivo de obtener un panorama representativo de los establecimientos de hospedaje. Guia de Rodas es una aplicación de accesibilidad desarrollada por una empresa tecnológica que prioriza la accesibilidad de los lugares para proporcionar una vida más autónoma e inclusiva para todos. La aplicación busca informar, concienciar y certificar negocios que ofrecen un espacio inclusivo para todos.

A partir de la lista mencionada de hoteles elaborada por la aplicación Guia de Rodas a principios de abril de 2023, se enviaron cartas de invitación a los hoteles listados, de los cuales solo cuatro confirmaron su participación hasta principios de mayo y permitieron la inclusión en la investigación (se esperó la respuesta de los hoteles durante un período



de 30 días). Es importante destacar que las evaluaciones que sirvieron de base para crear la lista con los ocho hoteles fueron realizadas por los propios usuarios que han visitado el hotel, lo cual otorga mayor credibilidad al proceso de selección.

A continuación, se elaboró una guía de entrevista con preguntas pertinentes sobre el tema de accesibilidad e inclusión en los establecimientos de hospedaje. Entre los meses de mayo y junio, se llevaron a cabo entrevistas semiestructuradas con los sujetos de investigación utilizando dicha guía. Este instrumento de recolección estaba compuesto por preguntas destinadas a perfilar a los encuestados, explorar su comprensión sobre las temáticas de accesibilidad e inclusión en su entorno social y laboral, así como indagar sobre sus percepciones y experiencias personales en relación al tema y cómo se aplicaban en su función.

Como se puede observar en el Cuadro 1, las entrevistas se realizaron con recepcionistas y gerentes, roles que tienen un contacto directo más frecuente con los huéspedes, considerando su disponibilidad e interés en participar en la investigación. Durante las entrevistas, se registraron las respuestas de los entrevistados de manera sistemática e imparcial para asegurar la fiabilidad de los datos. Una vez obtenidos los consentimientos informados a través del Formulario de Consentimiento Informado (FCI), las entrevistas fueron grabadas en audio para su posterior transcripción parcial de los datos.

### **Cuadro 1**

*Caracterización de los sujetos de investigación.*

Hoteles investigados	Sujetos	Género	Código Identificação
Hoteles A	Gerente Recepción	Masculino	A1
	Recepcionista	Masculino	A2
Hoteles B	Recepcionista	Femenino	B1
	Recepcionista	Masculino	B2
	Gerente de ventas	Masculino	B3
Hoteles C	Recepcionista	Femenino	C1
	Recepcionista	Masculino	C2



Hoteles D	Concierge	Masculino	D1
	Recepcionista	Masculino	D2
	Recepcionista	Masculino	D3

Fuente: Datos de la investigación (2023).

Además de las entrevistas, en la ocasión de la visita también se realizaron visitas guiadas con empleados de cada hotel, buscando enfatizar la importancia de que los hoteles estén equipados con rampas, ascensores y entradas de fácil acceso y seguras a todas las áreas del establecimiento, incluyendo recepción, habitaciones, restaurantes e instalaciones de ocio. Además, las habitaciones deberían estar adaptadas para acomodar a personas con movilidad reducida, con recursos como puertas anchas, barras de apoyo en el baño y duchas accesibles. Además de las adaptaciones estructurales, la inclusión en los medios de hospedaje implica una adecuada capacitación del personal del hotel, para que estén sensibilizados y capacitados para atender las necesidades de los huéspedes con discapacidad.

El análisis de los datos del estudio se realizó mediante el enfoque cualitativo, denominado análisis de contenido, a partir de las entrevistas que se llevaron a cabo de manera que permitieran a los participantes expresar sus experiencias, percepciones y opiniones de manera libre y espontánea. Según Bardin (2011), el uso del análisis de contenido prevé tres fases fundamentales: preanálisis, exploración del material y tratamiento de los resultados: inferencia e interpretación. Los datos fueron organizados, identificando los principales temas y patrones de respuesta, permitiendo una comprensión más profunda de los conceptos y las visiones de los sujetos investigados. El papel de interpretación de la realidad social configura al método de análisis de contenido como una importante herramienta de análisis en la investigación cualitativa.

## ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

En cumplimiento de los objetivos propuestos, este capítulo presenta los resultados de la investigación. El capítulo está dividido en cuatro secciones, delimitadas para este estudio en particular. Inicialmente se presentan los hoteles que tienen prácticas de inclusión y accesibilidad: adecuación, preparación y estructura; seguido por la presentación de la percepción de los colaboradores sobre la accesibilidad en los hoteles investigados. En la tercera sección, se aborda la preparación de los colaboradores para alcanzar la inclusión y accesibilidad en los hoteles, concluyendo con la cuarta sección



sobre los beneficios de la inclusión y accesibilidad desde la perspectiva de los colaboradores.

### **Prácticas de inclusión y accesibilidad en los hoteles: adecuación, preparación y estructura**

El Hotel A está ubicado en el barrio de Ponta Negra y, aunque no está en primera línea de playa, se encuentra cerca y es accesible a pie si se desea. Ofrece wifi y estacionamiento gratuitos, así como actividades disponibles para los huéspedes como gimnasio, sauna, piscina al aire libre, restaurante y bar. Construido en 2015, es relativamente nuevo en comparación con otros hoteles analizados, y forma parte de una cadena internacional. Con 144 habitaciones en total, cuenta con 34 habitaciones exclusivas, de las cuales solo 2 son accesibles, aún no cumpliendo completamente con la normativa de accesibilidad para establecimientos de hospedaje, que establece que el 10% de las habitaciones deben ser accesibles: "Art. 4º - Los establecimientos ya existentes, construidos hasta el 29 de junio de 2004, deberán cumplir, hasta el 3 de diciembre de 2024, con un porcentaje mínimo del diez por ciento de habitaciones accesibles" (Decreto nº 11.303, del 22 de diciembre de 2022).

La recepción del Hotel A es de fácil acceso, sin escalones ni estructuras que dificulten la movilidad, y cerca de la entrada se guarda una silla de ruedas en caso de necesidad. También cuenta con baños accesibles con barras de apoyo, puertas accesibles de 80 cm, aunque el baño en la recepción no tiene tirador horizontal de hasta 40 cm que facilite el acceso para personas en silla de ruedas; sin embargo, se observa que en el hotel los baños accesibles no están ubicados únicamente en las habitaciones accesibles. Cerca hay ascensores con suelos táctiles y capacidad para muchas personas (Datos de la observación, 2023).

Los ascensores proporcionan acceso a todos los pisos y habitaciones, así como al sótano, que los huéspedes pueden utilizar si es necesario para estacionar y acceder al hotel. En el sótano también hay baños accesibles para uso de los colaboradores, aunque los huéspedes pueden utilizarlos si es necesario. En estos baños hay un tirador más grande, con un camino un poco más estrecho, en un espacio más amplio y con ducha disponible. También se mostró la habitación accesible, bastante amplia, con balcón de fácil apertura y vista al mar, con baño accesible exclusivo para el uso del huésped. "Lo que más sucede es que utilizamos mucho estas habitaciones para otros casos, como puedo decir? Obesidad, porque las otras habitaciones son más pequeñas y tienen la caja de seguridad" (Sic, Respondente A2, 2023).



El Hotel B también está ubicado en el mismo barrio de Ponta Negra, pero es un hotel de playa, accesible para los huéspedes. Cuenta con un complejo de 5 piscinas, sauna, cine, gimnasio y sala de juegos en las áreas de recreo, siendo un hotel y resort tradicional muy solicitado. Con estacionamiento incluido para los huéspedes, wifi, servicio de habitaciones y restaurante las 24 horas, el hotel busca garantizar el confort, la comodidad y una experiencia diferenciada. Con más de 20 años en el mercado, tiene 203 habitaciones en total, de las cuales solo 12 están adaptadas para accesibilidad.

Durante la visita guiada se pudo verificar una de las habitaciones accesibles, amplia y con vista al mar, equipada con un baño accesible con barras y diseñado en su totalidad. Otro punto destacado es la puerta corrediza en el baño, que facilita su apertura y, por ende, su uso para los huéspedes.

En todos los espacios que presentaban desniveles como escaleras y ascensores, había pisos táctiles para alertar a las personas con discapacidad visual, y en las escaleras había pasamanos que contribuían al apoyo de personas con movilidad reducida, como embarazadas y ancianos. "Este hotel fue construido considerando la accesibilidad desde el principio, nuestro director ya pensó en la accesibilidad al construirlo" (Respondente B3, 2023).

Para el uso de los huéspedes, hay una piscina con rampa y pasamanos, y en todo el recorrido se puede acceder mediante ascensor o rampa, aunque algunas bajadas son un poco largas. Es importante mencionar el acceso a la playa, que se realiza a través de una rampa larga, lo cual puede ser difícil para personas en silla de ruedas. A pesar de esto, para las actividades de ocio existen piscinas accesibles para diferentes públicos, con escalones espaciados y pasamanos.

El Hotel C está ubicado cerca del Hotel B, formando parte de su cadena, en Ponta Negra. Es una construcción más sencilla y no tiene acceso directo a la playa, pero los huéspedes pueden usar las áreas comunes de otros hoteles. Ofrece piscina al aire libre, servicio de habitaciones las 24 horas, restaurante y bar.

Con 75 habitaciones en total, solo 66 estaban disponibles y de estas, solo 2 son accesibles, aunque el colaborador expresó su opinión de que no considera el hotel accesible, y la atención a personas con discapacidad se realiza solo si es necesario, siendo más reciente que el Hotel B: "Alojamos a personas con discapacidad, pero si quieren ir a la playa, tendrían que ir al otro hotel. Pueden usarlo libremente." (Respondente C1, 2023).



En el Hotel B no hay muchas opciones de ocio además de la piscina, que no es accesible. Si un huésped tiene esa necesidad, puede usar las piscinas de la red cercana. En comparación con los hoteles cercanos, el Hotel B es más sencillo y está diseñado para atender pocas demandas. Los entrevistados explicaron que el hotel recibe más personas en viaje de negocios y que generalmente se quedan poco tiempo: "Hay hoteles que son más accesibles, como aquí es un hotel pequeño, no recibe mucho." (Respondente C1, 2023).

No fue posible visitar el Hotel B debido al poco tiempo disponible y al hecho de que la habitación accesible estaba ocupada durante la investigación.

El Hotel D se destaca por su ubicación privilegiada en la Via Costeira (orilla marítima), una zona turística destacada de la ciudad que incorpora una significativa red hotelera. Este establecimiento busca proporcionar una experiencia de relajación y contacto con la naturaleza, con varias piscinas, cinco restaurantes, tres bares, sauna y sala de juegos abierta a sus huéspedes de todas las edades. Ofrece servicios de spa y gimnasio, además de servicios exclusivos.

Con 366 habitaciones en total, solo 15 son accesibles. Tienen varias opciones de amplias suites que pueden ser utilizadas según necesidades específicas. "Estas habitaciones son utilizadas tanto por personas con discapacidad como por otros. Es libre, debido a la cantidad razonable de habitaciones." (Respondente D1, 2023).

Todo el entorno del hotel tiene espacios amplios y suelos lisos, y cuando es necesario también utilizan pisos táctiles. En la habitación accesible, que es más grande que las habitaciones estándar, hay barras de apoyo y espacio que facilita la movilidad. En el baño accesible, a pesar de contar con barras, botón de emergencia y otros equipos necesarios, se ve limitado en el espacio libre alrededor del inodoro debido a un armario cercano (Datos de la observación, 2023).

Todas las áreas de ocio son accesibles, con rampas y ascensores en todas las áreas comunes. El camino hacia la piscina es accesible, con rampas y ascensores, y cuenta con pasamanos y escalones espaciados. Sin embargo, el acceso a la playa no es tan accesible debido a una rampa estrecha y larga hasta la playa, lo cual, según Duarte, Borda, Moura y Spexia (2015), puede limitar la libertad de circulación de personas con discapacidad y la inclusión.

En resumen, aunque estos hoteles están clasificados como los mejores en accesibilidad según la aplicación Guia de Rodas, algunos de ellos todavía presentan deficiencias en



cuanto a la cantidad mínima de habitaciones disponibles para personas con discapacidad. Esto se debe a que, con el Decreto n.º 9.296, publicado en marzo de 2018, se modificó una ley para una normativa más flexible que redujo el porcentaje mínimo obligatorio de habitaciones accesibles del 10% al 5% (AECWEB, 2018).

Sin embargo, en 2022, como se mencionó anteriormente, el Decreto n.º 11.303, del 22 de diciembre de 2022, vuelve a establecer que el 10% de las habitaciones deben ser accesibles obligatoriamente.

No obstante, dado que el decreto establece un plazo que abarca hasta finales de diciembre de 2024, este estudio se basó en la ley anterior. Así, al analizar la situación de los hoteles investigados, solo los hoteles A y D lograron cumplir con el porcentaje mínimo del 5%, siendo que en el hotel A, 2 de 34 habitaciones son accesibles, y en el hotel D, de las 366 habitaciones, 18 cumplen con los criterios de accesibilidad. Por lo tanto, se percibe que, incluso con la flexibilidad de la ley mencionada, todavía existe dificultad para disponer de ambientes preparados para la inclusión y accesibilidad en los establecimientos de hospedaje analizados.

### **La percepción de los colaboradores sobre la accesibilidad en los hoteles investigados**

Con respecto a la percepción de los colaboradores del Hotel A, el encuestado A1 mencionó que todos los espacios de acceso público son accesibles, como la piscina al aire libre que cuenta con una rampa de acceso y pasamanos para apoyo y acceso hasta llegar al área de recreo. Sin embargo, no proporcionó muchos detalles, ya que indicó que el hotel ya cuenta con un departamento de mantenimiento que trabaja y se preocupa por la accesibilidad del hotel, principalmente por ser una construcción nueva. Se esfuerzan por cumplir con todos los criterios de accesibilidad, aunque no hay un departamento específico para garantizar la accesibilidad total de este medio de hospedaje.

Por su parte, A2, quien presentó el hotel, mencionó y mostró que hay una silla de ruedas disponible en recepción, en caso de ser necesaria. También destacó la importancia de la señalización para personas ciegas, como los pisos táctiles y la información traducida a braille, que es un instrumento esencial para la escritura y lectura de personas ciegas en todo el mundo (Sebrae, 2014). El entrevistado informó que de las áreas comunes para el ocio, solo la piscina es accesible, mientras que la academia no lo es. Sin embargo, según el recepcionista, raramente los huéspedes la utilizan: "la piscina tiene rampa y escalera, principalmente eso, porque la academia... no se utiliza mucho." (Encuestado A2, 2023).





Respecto a la percepción de los colaboradores del Hotel B, B1 afirmó que todo el hotel es accesible para todos los tipos de discapacidad, ya sea física, visual o auditiva, con apartamentos accesibles reservados, de los cuales hay dos apartamentos reservados para este uso, y también mencionó que los propios colaboradores están sensibilizados en caso de observar alguna necesidad.

El encuestado B3 también mencionó que estaba de acuerdo con las normas de accesibilidad vigentes en el momento de la construcción, pero siempre buscan actualizarlas. Durante la visita guiada, se pudo observar que el entorno era más espacioso, apto para sillas de ruedas o personas que necesitan apoyo para moverse. Las puertas eran más anchas, el asiento un poco más bajo, en caso de necesitar una silla para ducha. Se agregó que si el huésped lo solicita, pueden dejar el equipo en el apartamento para su uso personal.

Como mencionó B3, en los ascensores y habitaciones, toda la información está disponible en braille. Durante todo el recorrido, desde la recepción hasta el restaurante y las áreas de recreo, hay pisos táctiles en cada escalera o descenso, rampas y ascensores con espacio para sillas de ruedas, si fuera necesario, pudiendo elegir entre la rampa o los ascensores, todos llevan a las áreas comunes para los huéspedes. B3 mostró las rutas posibles, con rampas no empinadas y de fácil acceso, contribuyendo al confort y uso de las áreas. En el descenso hacia el acceso a la playa, la rampa es un poco empinada y es un recorrido más largo, pero incluso con esta observación, B3 afirmó que es utilizada por personas con discapacidad y, a veces, con la ayuda de los colaboradores, si es necesario.

Sobre la percepción de los colaboradores del Hotel C, el respondente C1 afirmó que el hotel no es completamente accesible en todas las áreas, como los otros hoteles, a pesar de no ser tan antiguo. Hay baños y habitaciones accesibles, pero las áreas comunes no lo son, lo que puede ocasionar algún impedimento dependiendo de las necesidades del huésped. Debido a esto, el huésped que se encuentre en este hotel puede disfrutar libremente de las áreas comunes de otros hoteles de la red, como la piscina y acceder a la playa por los accesos de los hoteles frente al mar, aunque no sea muy conveniente.

Aunque no está en primera línea de playa, el hotel C podría contar con áreas de recreación más accesibles. "Es porque tenemos ascensores y las áreas comunes que se pueden acceder, pero hay escaleras y no hay opción para cambiar a rampas. Solo ascensores." (Respondente C1, 2023).



Sobre la percepción de los colaboradores del Hotel D, D2 considera que el hotel es accesible para todos, pero opina que el acceso a la playa podría mejorarse y ya están trabajando en una reforma para hacerlo más accesible. Informó que en una obra reciente añadieron dos rampas en los extremos del hotel para acceder a la piscina, y también recordaba que el hotel cuenta con 15 apartamentos accesibles, que no se utilizan mucho, pero cumplen con la demanda. Todos ellos con baños accesibles, cercanos a ascensores y áreas comunes como restaurante, piscina y recepción. Debido a ser un hotel de gran tamaño, los ascensores se construyeron en áreas específicas.

La preparación de los colaboradores para lograr la inclusión y accesibilidad en los hoteles

Sobre la preparación de los colaboradores del Hotel A, A1 informó que a pesar de toda la accesibilidad en la estructura, no hay un entrenamiento específico para sus colaboradores; la gerencia utiliza charlas y cursos que abordan la accesibilidad e inclusión a sus colaboradores, pero de manera más general. También afirma que los colaboradores están capacitados para recibir bien a todos, independientemente de las necesidades del huésped, haciendo todo lo posible para recibir a todos de manera igualitaria: "directamente sobre este tema no, pero damos charlas que abordan este aspecto, aunque un poco más general. No es específico." (Respondente A1, 2023).

El respondente A2 informó que no recibió un entrenamiento específico para atender a personas con discapacidad, pero siempre intenta satisfacer todas sus necesidades, especialmente cuando se informa en el check-in, lo que suele suceder. Entonces, los colaboradores preparan la habitación y, si es necesario, la modifican para convertirla en una habitación accesible para que no haya problemas ese día: "no llegan muchos huéspedes con discapacidad física. Cuando ya lo sabemos, en el check-in lo dejamos preparado. Resolvemos rápido, el huésped ni se da cuenta, cambiamos las habitaciones si es necesario." (Respondente A2, 2023).

Sobre la preparación de los colaboradores del Hotel B, B1 destaca que cuanto más contacto tienen con personas con discapacidad, más conocimiento adquieren, indicando que siempre procuran hacer todo lo posible para el confort del huésped y ofrecer ayuda durante su estancia en el hotel. Sin embargo, B1 señala que si perciben que no han atendido bien, siempre buscan mejorar, ya sea hablando con el huésped o con otros colaboradores. B1 también expresa su preocupación por proporcionar un ambiente cómodo, no solo en la estructura del lugar, sino también tratando a todos con respeto y dignidad durante toda su estancia: "cuanto más contacto tenemos, más aprendemos. Y cuando vemos que no estamos recibiendo al huésped correctamente, intentamos mejorar." (Respondente B1, 2023).



Sobre la preparación de los colaboradores del Hotel C, la falta de experiencia previa en la atención a personas con discapacidad fue señalada como un posible desafío para C1, ya que no recibió un entrenamiento específico en la contratación. C1 destaca que podría haber alguna dificultad en la atención si no tienen experiencia previa y dependiendo del grado de ayuda requerida. Sin embargo, se les orienta a llamar al personal de bomberos, que está de guardia en el hotel y tiene más habilidad y preparación para brindar una ayuda efectiva, si fuera necesario: "No sabría cómo manejarlo. En estos casos, buscamos a los bomberos que están preparados para manejar estas situaciones, el personal de portería, seguridad, porque creo que ellos tienen más preparación que nosotros, ¿no?" (Respondente C1, 2023).

Sobre la preparación de los colaboradores del Hotel D, D1 afirma que esta cadena hotelera busca desarrollar a sus colaboradores en la hospitalidad de sus servicios, y para ser contratados, necesitan este perfil que forma parte de la filosofía de la empresa. También revela que los gestores de recursos humanos y de procesos de selección buscan identificar este perfil y capacitarlos después de la contratación.

Por otro lado, D2 afirma que la prioridad es tener la capacidad para atender la demanda de huéspedes con necesidades específicas. D3 complementa que se aseguran de atender a todos, independientemente de sus necesidades específicas, mostrando proactividad, que aunque no tienen un entrenamiento específico sobre el servicio a personas con discapacidad, informa que el hotel ofrece charlas sobre cómo atender y se informan de manera autónoma. Confirmando que actualmente se consideran capaces de atender a todos y que, incluso con dudas, preguntarían cómo podrían ayudar en ese momento para mejorar el confort del cliente y la acogida en el servicio.

En general, la capacitación de los colaboradores fue señalada como un aspecto relevante, aunque no se ha logrado completamente con entrenamientos específicos, y aún así, los encuestados se esfuerzan por garantizar una estancia cómoda e inclusiva, destacando el factor humano y la disposición para proporcionar una estancia inclusiva para compensar, en la medida de lo posible, estas deficiencias y hacer que la experiencia del huésped sea más satisfactoria.

### **Beneficios de la inclusión y la accesibilidad desde la perspectiva de los colaboradores**

Desde la perspectiva de los colaboradores del Hotel A, en el momento de la entrevista, A2 mencionó que no había notado muchas infraestructuras de accesibilidad en el hotel



ni su importancia, ya que, al trabajar durante mucho tiempo allí, es algo común y forma parte de su rutina, aunque no ha convivido con personas con discapacidad, reforzando el principal objetivo de las Normas ABNT, NBR 950: 2020 (Brasil, 2023b, p.1): proporcionar el uso autónomo, independiente y seguro del entorno, edificaciones, mobiliario, equipamiento urbano y elementos a la mayor cantidad posible de personas, independientemente de la edad, estatura o limitación de movilidad o percepción.

Se observa que, dado que todas las estructuras de su entorno laboral son accesibles, incluidos los baños para colaboradores, esto no ha afectado su rutina, pero hace una diferencia y contribuye diariamente para las personas con discapacidad que se hospedan en el hotel.

Desde la perspectiva de los colaboradores del Hotel B, al recibir retroalimentación después de atender a personas con discapacidad, se destacó que pocos hoteles tenían todas las estructuras accesibles, incluidas las habitaciones. Observaron la importancia de la directriz de la dirección de reservar habitaciones accesibles solo para personas con discapacidad. Esta situación refuerza el pensamiento de Cambiaghi (2007), que enfatiza que un ambiente de este tipo debe proporcionar el uso y circulación irrestricta a todos, integrando y acogiendo la diversidad de personas.

Garantizar el uso de habitaciones accesibles solo cuando sea necesario, especialmente cuando hay muchas habitaciones libres, es una forma de asegurar la inclusión en el entorno y prevenir situaciones incómodas y embarazosas.

Según la visión de B3 sobre el turista con necesidades específicas, mencionó que no hay mucha demanda de habitaciones accesibles y cree que muchas personas con discapacidad no viajan mucho debido al prejuicio y la preocupación de no tener sus necesidades satisfechas en otro estado o en otro hotel desconocido. Este pensamiento se puede corroborar con los resultados de la investigación "Turismo Accesible: Perfil del Turista con Discapacidad", publicada en 2023 por el Ministerio de Turismo (MTur) en colaboración con la UNESCO, que reveló que más de la mitad de los turistas con discapacidad (53,5%) dejaron de viajar a algún destino en el país por falta de accesibilidad. También mostró la necesidad de trabajar la actitud o comportamiento de las personas al comunicarse con una persona con discapacidad. Se atribuye la atención a un servicio inclusivo y acogedor, tratando a todas las personas con dignidad y respeto.

Desde la perspectiva de los colaboradores del Hotel D, D1 ejemplifica sobre las charlas que a menudo son impartidas por personas con discapacidad, que el hotel organiza como una forma de sensibilizar y generar un impacto positivo en los colaboradores, apoyando



el pensamiento de Boff (2005) que destaca que la hospitalidad es una de las virtudes necesarias para la construcción de otro mundo posible, desde el rescate del respeto, la tolerancia, la convivencia, la comensalidad y la propia hospitalidad.

## **CONSIDERACIONES FINALES**

Este estudio ha cumplido con el objetivo de analizar las prácticas de inclusión y accesibilidad vigentes en hoteles de Natal/RN desde la perspectiva de sus colaboradores. Es destacable que los establecimientos de hospedaje donde se realizó la investigación ya promovían prácticas de inclusión y accesibilidad, como se expuso en la Aplicación Guía de Ruedas. Es importante subrayar que la accesibilidad y la inclusión no se limitan únicamente a personas con discapacidad física, auditiva o visual, sino que también deben considerarse en relación con personas con otras necesidades, como adultos mayores, mujeres embarazadas, personas con trastornos del espectro autista, entre otros.

Las condiciones actuales de los hoteles analizados proporcionan una estructura de fácil acceso hasta la recepción y las habitaciones accesibles, con rampas y ascensores, evidenciando que estos establecimientos de hospedaje están comprometidos en mantenerse actualizados y adaptarse a los cambios para satisfacer las necesidades de todos los huéspedes. Dependiendo de la normativa de accesibilidad vigente en cada momento, sus estructuras están adecuadas para ofrecer un mejor servicio. Sin embargo, según la percepción de los sujetos de la investigación, todavía hay espacio para mejorar y concienciar sobre la importancia de la accesibilidad y la inclusión en la hotelería.

A pesar de algunas limitaciones experimentadas por los huéspedes, los colaboradores de los hoteles analizados afirmaron que procuran proporcionar un ambiente acogedor y recreativo, especialmente en el uso de piscinas y el acceso a la playa, cuando es posible, para garantizar el uso completo y cómodo del hotel y sus áreas por parte del huésped/turista.

Como se mencionó en las entrevistas, actualmente no hay una práctica de entrenamiento específica para atender a personas con discapacidad, cuando en realidad sería necesario prepararse más allá de preocuparse solo por los aspectos estructurales, centrando también en elementos de hospitalidad para recibir a estas personas.

Este estudio destaca la importancia de buscar constantemente la mejora y prestar atención a las prácticas de servicio dirigidas a personas con discapacidad, independientemente de sus necesidades específicas. Es fundamental que los hoteles



invirtan en capacitaciones que aborden temas como accesibilidad, comunicación inclusiva y sensibilización sobre las necesidades y particularidades de las personas con discapacidad. Reconociendo la necesidad de mejora, los hoteles pueden adoptar medidas como la creación de protocolos de atención inclusivos, la oferta de capacitaciones regulares para los colaboradores y la evaluación continua de las prácticas implementadas.

Además, se espera que este estudio fomente la reflexión sobre la accesibilidad y la inclusión, contribuyendo a una experiencia inclusiva para todos los turistas, independientemente de sus limitaciones o necesidades.

A partir de esta investigación sobre accesibilidad e inclusión en la hotelería desde la perspectiva de sus colaboradores, existen varias áreas que podrían explorarse en futuras investigaciones. Algunas sugerencias incluyen el análisis de la percepción y experiencias de las personas con discapacidad en los establecimientos de hospedaje, así como el impacto en la hospitalidad para este público. También se recomienda estudiar la efectividad de las políticas de accesibilidad y las innovaciones en este campo. Por último, se destaca la importancia de valorar la diversidad y promover un turismo receptivo e inclusivo para seguir mejorando estas prácticas en el sector de hospedaje.

## REFERÊNCIAS

- AECWEB (2023). Confirma novas regras para acessibilidade em hotéis e pousadas. [Link](#)
- Andrade, M. M. (2002). Como preparar trabalhos para cursos de pós-graduação: noções práticas (5a ed.). São Paulo: Atlas.
- Araújo, L. & Castro, M. (2013). A inclusão da pessoa com deficiência no contexto turístico: estudo de caso no município de Nova Friburgo/RJ. *Revista Rosa dos Ventos - Turismo e Hospitalidade*, 5(4), 577-590.
- Bardin, L. (2011). *Análise de conteúdo*. São Paulo: Edições 70.
- Beni, M. C. (2001). *Análise estrutural do turismo*. 9. ed. São Paulo: Editora Senac.
- Biddulph, R. & Scheyvens, R. (2018). Introducing inclusive tourism. *Tourism Geographies*, 20(4), 583-588. <https://doi.org/10.1080/14616688.2018.1486880>
- Boff, L. (2005). *Virtudes para um outro mundo possível: hospitalidade: direito e dever de todos*. Petrópolis, RJ: Vozes.
- Brasil (1988). Senado Federal, Brasília, DF, 1988. *Constituição da república federativa do Brasil de 1988*. Recuperado em 18 abr. 2023 de, [Link](#)





Brasil (2001). Diário Oficial da União, Brasília, DF, 9 out. 2001. Decreto Nº 3.956, de 8 de outubro de 2001. Promulga a Convenção Interamericana para a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação contra as Pessoas com Deficiência. [Link](#)

Brasil, Unicef. (2007). Convenção sobre os direitos das pessoas com deficiência: protocolo facultativo à convenção sobre os direitos das pessoas com deficiência. [Link](#)

Brasil (2008). Diário Oficial da União, Brasília, DF, 29 set. 2008. Lei nº 11.771, de 26 de setembro de 2008. Dispõe sobre a Política Nacional de Turismo, define as atribuições do Governo Federal no planejamento, desenvolvimento e estímulo ao setor turístico, e revoga a Lei nº 6.505, de 13 de dezembro de 1977. [Link](#)

Brasil (2012). Cartilha do Censu 2010 - pessoas com deficiência. Copyright: Secretaria Nacional de Promoção dos Direitos da Pessoa com Deficiência. [Link](#)

Brasil (2015). Presidência da República. Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015. Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência). [Link](#)

Brasil (2023a). Ministério do Turismo. Mais da metade dos turistas com deficiência deixaram de viajar por falta de acessibilidade, aponta novo estudo do MTur. [Link](#)

Brasil (2023b). Ministério do Turismo. Manual de orientações - turismo e acessibilidade. [Link](#)

Cardona, R., Porto, A., Til, C. G., & de Sousa, D. G. M. (2022). Acessibilidade para cadeirantes nos hotéis de Balneário Camboriú. Anais da Feira de Iniciação Científica e Extensão (FICE) Campus Camboriú. [Link](#)

Camara, I. L. P. da, & Fonseca Filho, A. D. S. (2019). A hospitalidade no destino turístico Rio de Janeiro: a percepção do turista intercambista da Universidade Federal Fluminense. Turismo Visão e Ação, 21(1), 23-41. <https://doi.org/10.14210/rtva.v21n1.p23-41>

Cambiaghi, S. S. (2007). Desenho Universal – métodos e técnicas para arquitetos e urbanistas. São Paulo: Editora Senac São Paulo.

Constituição da República Federativa do Brasil (1988). Artigo 5º. [Link](#)

Decreto n 11.303, de 22 de dezembro de 2022. [Link](#)

Design Culture (2023). Sete princípios do design universal. [Link](#)

Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (2006). Introdução: a disciplina e a prática da pesquisa qualitativa. In N. K. Denzin & Y. S. Lincoln (Orgs.), O planejamento da pesquisa qualitativa: teorias e abordagens (2a ed., pp. 15-41). Porto Alegre: Artmed.

Duarte, J. C., & Borba, J. (2013). Turismo Acessível: conceitos e práticas. In: Seminário Internacional Sociedade Inclusiva, 2013, Bragança. Anais eletrônicos [...]. Bragança: Instituto Politécnico de Bragança (pp. 363-374).

Duarte, D. C., Borda, G. Z., Moura, D. G., & Spezia, D. S. (2015). Turismo acessível no Brasil: um estudo exploratório sobre as políticas públicas eo processo de

212





inclusão das pessoas com deficiência. *Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo*, 9(3), 537-553. <http://dx.doi.org/10.7784/rbtur.v9i3.863>

Gil, A. C. (1999). *Métodos e técnicas de pesquisa social* (5a ed.). São Paulo: Atlas.

Gualberto Filho, A. (2013). *Avaliação da acessibilidade em hotéis: métodos de mensuração*. 240f.: il. Orientador: Antônio Pedro Alves de Carvalho Coorientador: Francisco Soares Másculo Tese (Doutorado) – Universidade Federal da Bahia.

Guia de Rodas. Hotéis com acessibilidade em Natal. [Link](#)

Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE (2020). Ministério da Saúde. *Pesquisa Nacional de Saúde 2019: Informações sobre deficiência*. Rio de Janeiro: IBGE, 2020.

Jaremen, D. E. (2014). The profile of the two main social tourism segments in Poland. *Ukrainian Food Journal*, 3(1), 86-96.

Kunst, M. H., & Santiago, M. D. F. (2015). Hotéis e acessibilidade: uma forma de inclusão do idoso. In *Congresso Internacional de Envelhecimento Humano*. [Link](#)

Lattari, A. B. (2009). *Acessibilidade em hotéis: a visão dos cadeirantes e da hotelaria da zona sul carioca*. Trabalho de Conclusão de Curso, Curso de Turismo, Universidade Federal Fluminense. [Link](#)

Lima, J. C. F., & Pereira Filho, M. B. (2018). Panorama da acessibilidade nos hotéis 5 Estrelas de Fortaleza-Ceará. *Conexões-Ciência e Tecnologia*, 12(3), 130-140. <https://doi.org/10.21439/conexoes.v12i3.1269>

Mendes, B. C., & Paula, N. M. (2008). A hospitalidade, o turismo e a inclusão social para cadeirantes. *Revista Turismo em Análise*, 19(2), 329-343. <https://doi.org/10.11606/issn.1984-4867.v19i2p329-343>

MTur (2023). MTur inicia pesquisa para conhecer o perfil do turista com deficiência. [Link](#)

Oliveira, É. F. D., Silva, L. O., & Costa, L. G. D. S. (2016). Literatura e educação especial. *Journal of Research in Special Educational Needs*, 16, 693-695. <https://doi.org/10.1111/1471-3802.12202>

Pereira, A., Desgasperi, E. & Couto, C. (2018). Acessibilidade e inclusão na educação: desafios e possibilidades. In: Golin, Cida; Moraes, Anamaria; Thomas, Carolina. (Orgs.). *Diversidade e inclusão no contexto educacional*. Curitiba: Editora Appris, 2018. p. 111-132.

Queiroz, J. F. A. D. (2023). *Turismo acessível: criação de selos para identificação e classificação dos hotéis que garantem acessibilidade física na cidade do Recife*. Trabalho de Conclusão de Curso, Tecnólogo em Gestão do Turismo, Instituto Federal de Pernambuco.

Sansivieiro, S., & de Moraes Dias, C. M. (2005). *Hotelaria e acessibilidade*. *Turismo: Visão e Ação*, 7(3), 439-454.



Sasaki, R. K. (2002). *Inclusão: construindo uma sociedade para todos*. 3. ed. Rio de Janeiro: WVA.

Sebrae. (2014). *Cartilha acessibilidade turismo*. Recuperado em 18 abr. 2023 de, [Link](#)

Segalla, F. J. I. S., da Silva, C. R., & Pedroso, G. S. O Idoso e a Deficiência – um novo olhar à questão da inclusão social do idoso the elder and the deficiency-a newer approach to the issue of the social integration of old people.

Senado Federal. (2019). *Estatuto da pessoa com deficiência*. Secretaria de Editoração e Publicações Coordenação de Edições Técnicas. Brasília DF, 50p. [https://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/554329/estatuto\\_da\\_pessoa\\_com\\_deficiencia\\_3ed.pdf](https://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/554329/estatuto_da_pessoa_com_deficiencia_3ed.pdf)

Shimosakai, R. (2023). *Acessibilidade no turismo brasileiro*. [Link](#)

Silva, J. (2015). *Turismo para todos: uma análise da acessibilidade em destinos turísticos brasileiros*. In: Congresso Nacional de Excelência em Gestão, 11, 2015, Rio de Janeiro. Anais eletrônicos [...]. Rio de Janeiro: CONEG. (pp. 59-66).

Tribuna do Norte. *Rede hoteleira espera alta ocupação nas férias de julho*. Tribuna do Norte, 2023. [Link](#)

Turismo Acessível (2023). *Cartilha de turismo acessível*. [Link](#)

Williams, V., Tarleton, B., Heslop, P., Porter, S., Sass, B., Blue, S., Mason-Angelow, V. (2017). Understanding disabling barriers: a fruitful partnership between Disability Studies and social practices? *Disability and Society*, 33(2), 157-174. <https://doi.org/10.1080/09687599.2017.1401527>



## INFORMACIÓN DEL (DE LOS) AUTOR(ES)

- \*1 Doutora y Magíster en Administración por el Programa de Posgrado en Administración (PPGA) de la Universidad Federal de Paraíba (UFPB). Profesora del Departamento de Turismo de la Universidad Federal de Rio Grande do Norte (UFRN). Correo electrónico: erica.chaves@ufrn.br
- \*2 Bachiller en Turismo por la Universidad Federal de Rio Grande do Norte (UFRN). Correo electrónico: eeduarda-silva@hotmail.com
- \*3 Doctoranda en Turismo por la Universidad Federal de Rio Grande do Norte (UFRN). Correo electrónico: jessyca.r.henrique@gmail.com
- \*4 Doctora en Desarrollo y Medio Ambiente - PRODEMA/UFPB por la Universidad Federal de Paraíba (UFPB). Correo electrónico: joelma.abrantes@academico.ufpb.br

## REVISTA CIENTÍFICA ATELIE DO TURISMO – VINCULADA A



**UNIVERSIDADE FEDERAL  
DE MATO GROSSO DO SUL**