

## TURISMO ACCESIBLE, RETOS Y DESAFÍOS DEL SIGLO XXI. ANÁLISIS DE CASOS DE ÉXITOS EN DOS HOTELES DE CANARIAS

**-Fátima Selena Gil Cárdenes.** Grado Universitario en Turismo (Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, España). fatima.gil104@alu.ulpgc.es

**-Dr. Antonio González Molina.** Profesor de la Facultad de Economía, Empresa y Turismo de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria. (España). antonio.gonzalez@ulpgc.es

**-Dr. Juan M. Benítez del Rosario.** Profesor de la Facultad de Economía, Empresa y Turismo de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (España). Juanmanuel.benitez@ulpgc.es

### Resumen:

El presente documento contiene una investigación sobre Turismo Accesible. El propósito principal ha sido identificar y conocer la situación actual del mercado del Turismo Accesible, las normativas legales existentes en ámbitos nacionales e internacionales que lo regulan y amparan, así como las principales infraestructuras, actividades y servicios ofertados por alojamientos especializados en este tipo de mercado y su accesibilidad e inclusión en algunos hoteles de las Islas Canarias (España), poniendo en valor las fortalezas y oportunidades, la visibilidad en la diversificación y especialización de la oferta turística, así como transferir experiencias y conocimientos a otros posibles destinos turísticos. En la recogida de información y para el trabajo de campo se ha utilizado la metodología de estudio de caso, e investigamos las ofertas y experiencias de dos hoteles accesibles en las Islas Canarias, el Hotel Mar y Sol (Tenerife) y Nautilus (Lanzarote), que consideramos han implementado un modelo de gestión de éxito turístico.

**Palabras clave:** Turismo Accesible, Islas Canarias, casos de éxito, Nautilus Lanzarote y Hotel Mar y Sol

### Abstract:

This document contains an investigation on Accessible Tourism. The main purpose has been to identify and know the current situation of the Accessible Tourism market, the existing legal regulations in national and international scopes that regulate and protect it, as well as the main infrastructures, activities and services offered by specialized accommodation in this type of market and its accessibility and inclusion in some hotels in the Canary Islands (Spain), highlighting the strengths and opportunities, the visibility in the diversification and specialization of the tourist offer, as well as transferring experiences and knowledge to other possible tourist destinations. In the collection of information and for the fieldwork, the case study methodology was used, and we investigated the offers and experiences of two accessible hotels in the Canary Islands, the Hotel Mar y Sol (Tenerife) and Nautilus (Lanzarote), that we consider have implemented a tourism success management model.

**Key words:** Accessible Tourism, Canary Islands, success stories, Nautilus Lanzarote and Hotel Mar y Sol

## 1. INTRODUCCIÓN

El presente estudio trata sobre el Turismo Accesible, aquel relacionado con las personas que poseen algún tipo de discapacidad, ya sea sensorial, física, psíquica o sensorial. Para ello es necesario que podamos abordar, definir qué es exactamente el turismo accesible y qué tipos de discapacidades se incluyen en esta definición, así como otros términos relacionados, como es el caso del significado de accesibilidad o turismo social, y sus diferencias con el turismo accesible. Del mismo modo, se pretende poner de manifiesto la importancia de este tipo de turismo para la sociedad y las dificultades a las que se enfrentan los discapacitados a la hora de hacer turismo.

Se analizará el papel que están tomando las administraciones públicas canarias frente al turismo accesible, comprobaremos la implicación real de estas instituciones en desarrollar un destino accesible y las medidas que están tomando para mejorar en este aspecto, al igual que las necesidades de mejora y carencias de estos organismos. Otra área de gran importancia relacionada con las administraciones públicas es la legislación aplicada al turismo accesible, que ha ido apareciendo de forma progresiva en las últimas décadas, en distintos niveles: internacional, nacional, autonómico y municipal. Será relevante conocer las entidades, instituciones y organismos que han manifestado una preocupación en abordar las necesidades de las personas discapacitadas para hacer turismo, como es el caso de la Organización Mundial del Turismo con la publicación de distintos manuales sobre turismo accesible y buenas prácticas.

En el trabajo de campo, realizaremos el estudio del caso de dos hoteles singulares en Canarias destinados a este colectivo de personas, el “Nautilus Lanzarote”, situado en Puerto del Carmen (Isla de Lanzarote) y el “Mar y Sol Spa & Sport Hotel” situado en Los Cristianos (Isla de Tenerife), ambos hoteles se destacan por estar adaptados para personas discapacitadas, desde las habitaciones y áreas comunes como la recepción o la piscina, hasta las actividades ofrecidas por los hoteles.

Esta investigación se justifica por la importancia económica del turismo para el archipiélago canario y la escasa concienciación de la sociedad y las instituciones públicas en torno del derecho y disfrute de las actividades del ocio, del tiempo libre y de las actividades turísticas en general, por parte de la población discapacitada, para que pueden disfrutar de un territorio sin barreras, y sin fronteras (físicas, legales, sociales, ni por parte de las mentalidades de la población en general).

## 2. OBJETIVOS

- Conocer y analizar posibles casos de éxito de hoteles accesibles en Canarias especializados en turismo accesible, a través de la oferta de sus servicios, infraestructuras, recursos humanos y actividades
- Analizar el papel de las administraciones públicas respecto al turismo accesible y la legislación vigente respecto a la accesibilidad
- Distinguir a las asociaciones de discapacitados y empresas turísticas relacionados con el turismo accesible, así como la situación del turismo accesible en Canarias
- Identificar y visibilizar el perfil del turista accesible, sus necesidades especiales y los distintos tipos de barreras a las que tiene que enfrentarse

## 3. MARCO TEÓRICO. REVISIÓN LITERATURA

### 3.1 Aproximación al Concepto de Turismo Accesible.

Según la CEAPAT (2003), entiende la accesibilidad como *“el conjunto de características que debe disponer un entorno, producto o servicio para ser utilizable en condiciones de confort, seguridad e igualdad por todas las personas y, en particular, por aquellas que tienen alguna*

*discapacidad*”, con frecuencia este término va acompañado del calificativo universal, lo cual pone de manifiesto que la accesibilidad debe ser una característica presente en cualquier entorno, producto o servicio, *“debe garantizar el uso y disfrute de todos los espacios, y la posibilidad de acceso a todos los productos y servicios, con independencia de que hayan sido originalmente diseñados para todos o adaptados a posteriori”* (IMSERSO, 2004, 2006). Igualmente, el término Accesibilidad no solo hace referencia a la posibilidad de entrar a un edificio sin barreras, sino también que todas las personas independientemente de sus características físicas, sensoriales o mentales, puedan acceder en igualdad de condiciones a los servicios prestados. Para que un entorno pueda ser considerado “accesible”, debe cumplir las siguientes consideraciones, según Alonso López, F y Dinares Quera, M (2006) y en (PREDIF, 2006: 28):

- *“Acceso al lugar donde se preste el servicio*
- *La circulación por los espacios correspondientes*
- *La posibilidad de comunicación*
- *La posibilidad de utilizar los mecanismos e interfaces de ayuda, soporte o comunicación, así como de comprender la información que se brinda (escrita, oral, signada...) y, en definitiva, recibir la información de forma acorde a las necesidades funcionales de cada persona.”*

La OMT (2014:18), considera que el Turismo Accesible es *“el continuo empeño por garantizar que los destinos turísticos, productos y servicios sean accesibles para todas las personas, independientemente de sus limitaciones físicas, discapacidad o edad. Esto incluye lugares de interés turístico de propiedad pública y privada. Las mejoras no sólo benefician a las personas con discapacidad física permanente, sino también los padres con niños pequeños, viajeros mayores, personas con lesiones temporales, como una pierna rota, al igual que a sus compañeros de viaje”*, en esta línea encontramos textos de Grünewald, L.A. (1996), Baker, Mary (1989), Agnes, F. et al. (2010). ENAT (2016, 2017) y de turismo social como de OITS (2018)

### **3.2 Importancia del Turismo Accesible.**

La industria turística es un sector estratégico de la economía tanto de España como de Canarias y el turismo accesible representa una oportunidad de negocio para el archipiélago, es un segmento de mercado por explotar. El turismo accesible es un derecho básico de las personas discapacitadas, se debe promocionar y garantizar desde las instituciones públicas y privadas. Fomentar el turismo accesible en los destinos turísticos, ayuda a romper barreras y disminuir la discriminación que sufren los discapacitados, es una puerta a la integración de este colectivo. Debemos desarrollar estrategias específicas que potencien su crecimiento y competitividad del Turismo Accesible, que toma relevancia, gracias a la diferenciación y especialización que supone atender a este segmento de mercado. La accesibilidad en los destinos permite aumentar la calidad turística y una mejora generalizada para todos. Son múltiples los beneficios del turismo accesible, con un aumento de la cuota de mercado motivada por la captación de un segmento de mercado que mejoraría la rentabilidad empresarial, a este tipo de turista se le denomina “multicliente” y en sus viajes suelen ir acompañados por algún familiar o amigo/a, y favorece la desestacionalización debido a que muchos discapacitados/as carecen de responsabilidades laborales y mejora la imagen de los destinos turísticos (Mazars: 2003- 66-67)

La creación de un destino accesible y la promoción de políticas de accesibilidad, tiene múltiples efectos positivos, favorece la igualdad de oportunidades, (IMSERSO, 2006), aumenta la calidad de uso de los entornos, productos y servicios accesibles, la rentabilidad de la explotación de los entornos, productos y servicios accesibles y tiene efectos positivos sobre la sostenibilidad. Para Caselles Luna (2012: 11-12) la accesibilidad de los equipamientos y

servicios turísticos se ha llevado a cabo en España, principalmente en destinos maduros, que gestionan estrategias de competitividad, calidad y diversificación. Existiendo actualmente un aumento de ofertas con habitaciones accesibles y empresas de ocio con actividades y movibilidades adaptadas, aún queda mucho recorrido por conquistar.

### 3.3 Principales Barreras en Turismo Accesible

Mostramos a continuación un cuadro-resumen con las principales barreras que los turistas discapacitados tienen que afrontar:

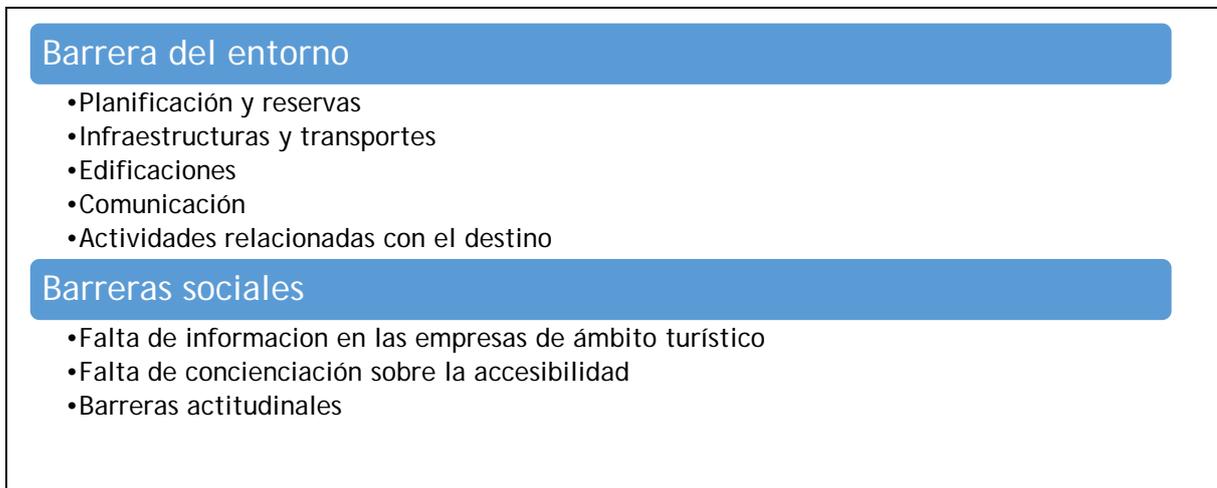


Gráfico 1: Principales Barreras en el Turismo Accesible. Fuente: elaboración propia a partir de los datos de la OMT, 2014: 41-48 )

### 3.4 El Turista Accesible y sus Necesidades Especiales

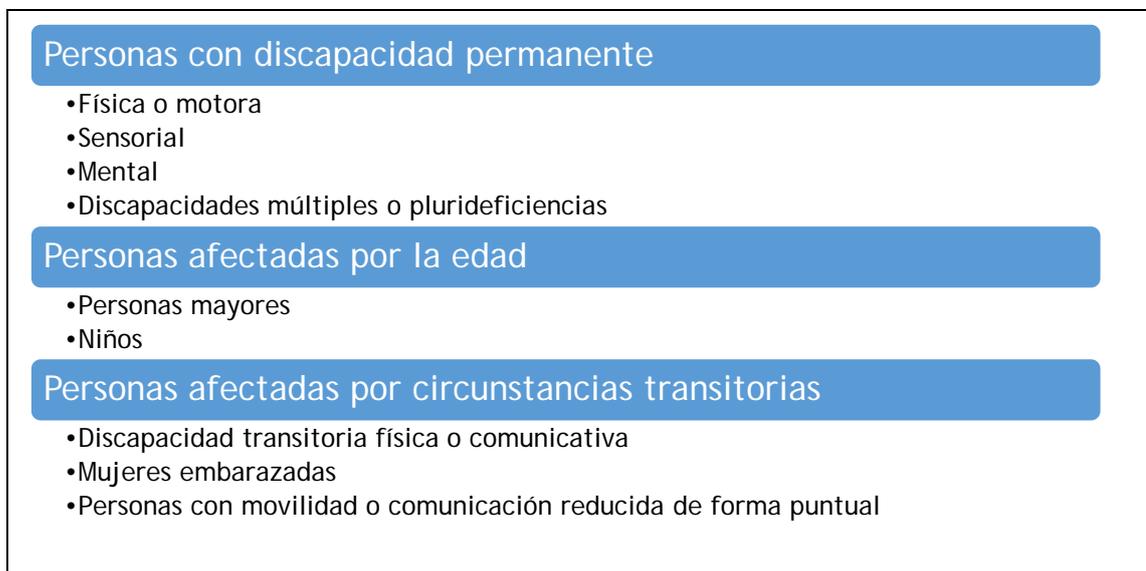


Gráfico 2: Clientes con necesidades especiales (Fuente: Turismo Accesible, Turismo Para Todos: La Situación en Cataluña y España. Molina Hoyo, M., & Cánoves Valiente, G. (2010)

### 3.5 El papel de las Administraciones Públicas en las islas Canarias

El Gobierno de Canarias (1995) aprobó la “Ley 8/1995, de 6 de abril, de accesibilidad y supresión de barreras físicas y de la comunicación”, garantizando un soporte legal muy significativo en la igualdad de condiciones para todos los ciudadanos que necesita su implementación por parte de todas las administraciones. En Canarias destacan algunas islas cuyas administraciones públicas se hacen más visibles por fomentar el Turismo Accesible. En la Isla de Tenerife, el Cabildo Insular conjuntamente con la empresa pública SIMPROMI S.L.

(Sociedad Insular para la Promoción de las Personas con Discapacidad) publicó en 2013 una guía titulada “*Tenerife destino accesible*”, ver también en Tenerife-accesible (2018). El Ayuntamiento de Arona, desarrolló un Plan Integral de Accesibilidad (2003) y cuenta con una extensa “*Guía de Turismo sin Barreras*”, (2013), exponen hoteles adaptados para personas con discapacidad en los distintos destinos turísticos del municipio (Playa de las Américas, Playa de Los Cristianos y Las Galletas), así como sus niveles de accesibilidad. El Cabildo de la isla de Lanzarote publicó la “*Guía de Turismo Accesible de Lanzarote*” de 2005, presenta un análisis sobre las condiciones de accesibilidad en la isla, las áreas analizadas son: alojamientos, playas, avenidas y parques, ocio y cultura y museos y centro de visitas. El Cabildo de Gran Canaria ha desarrollado un proyecto denominado “*Gran Canaria Accesible*” (2018), creando un Observatorio para la Accesibilidad de Gran Canaria que será un referente para la participación de todos/as y para contribuir a la mejora de las condiciones de vida tanto de las personas con discapacidad como de las personas mayores y en general para todos los ciudadanos.

### 3.6 Asociaciones y empresas turísticas en las Islas Canarias.

Las asociaciones de personas con discapacidad juegan un papel esencial en promover el Turismo Accesible, destaca PREDIF y su plataforma online “Tur4all”, destinada a facilitar a las personas con discapacidad la planificación de un viaje accesible, información sobre empresas de transporte accesibles y agencia de viajes especializada, facilitar asistentes para los viajes. PREDIF (2004, 2011, 2018) ha publicado numerosos manuales sobre atención a clientes y accesibilidad en establecimientos turísticos, al igual que guías de información de turismo accesible (actividades, alojamientos, restaurante accesibles). Destacamos a la agencia de viajes especializadas en Turismo Accesible “Travel Xperience y SolAccess Service” (2018) y de portales web (barrera-cero.com), con información de variada oferta de actividades de ocio y viajes accesibles. Progresivamente han ido proliferando empresas turísticas dedicadas a la atención de las personas con discapacidad durante sus vacaciones, como es el caso de “Asistia”, presta servicios turísticos a personas invidentes, de movilidad reducida y sordomudas en Gran Canaria, así como “Ruedas Tenerife”, promueve la cultura y práctica del deporte en silla de ruedas.

## 4. PROCEDIMIENTOS Y METODOLOGÍA

Aplicamos una investigación de carácter cualitativo, con la aportación de dos estudios de casos de éxitos en dos hoteles accesibles en Canarias. La metodología cualitativa “*consiste en la construcción o generación de una teoría a partir de una serie de proposiciones extraídas de un cuerpo teórico que servirá de punto de partida al investigador, para lo cual no es necesario extraer una muestra representativa, sino una muestra teórica conformada por uno o más casos.*” (Martínez Carazo, 2006:169). Utilizaremos la observación participante, la entrevista, los informantes claves, las biografías, la revisión de documentos oficiales, el estudio de caso, los grupos focales y los cuestionarios (Krueger, 1991)

La técnica elegida para este trabajo es el Estudio de Caso, que según Reyes, T., (1994:4) “*es un examen intensivo de una entidad individual de una categoría o especie. Esta técnica permite la recopilación e interpretación detallada de toda la información posible sobre un individuo, una sola institución, una empresa, o un movimiento social particular*”. Por otra parte, seguiremos los procedimientos según las tres categorías (Yin, 1984:8):

- “Descriptivo: intenta describir lo que sucede cuando un producto nuevo es desarrollado o lanzado al mercado
- Exploratoria: cuyos resultados pueden ser usados como base para formular preguntas de investigación más precisas o hipótesis que puedan ser probadas
- Explicativo: facilita la interpretación de las estrategias y procesos que utiliza una compañía en particular”

El estudio de caso tiene ventajas e inconvenientes a tener en cuenta a la hora de realizar la investigación. Las desventajas asociadas a este método podrían ser la *“carencia de rigor por la influencia del punto de vista del investigador, el estudio no posee validez estadística, no permite hacer generalizaciones, documentos demasiado extensos y únicamente son válidos para generar teorías, pero no para aprobarlas”* (Reyes, T: 2-5). Sin embargo, son múltiples los beneficios que aporta, es apropiado para investigaciones de pequeña escala, permite profundizar posteriormente en el estudio y permiten estudiar múltiples y variados aspectos desde diferentes perspectivas, Martínez Bonafé (1988: 47). *“Además, los estudios de casos son especialmente útiles cuando se busca contestar a dos preguntas: ¿cómo? y ¿por qué?, cuando el investigador posee poco control sobre los eventos y si trata sobre un tema contemporáneo.”* Yacuzzi, E (2005:6). Consideramos y valoramos positivamente que la aplicación de esta metodología nos ayudará a comprender la puesta en marcha, desarrollo, experiencias y éxitos de los dos alojamientos turísticos estudiados. En la recogida de información se ha utilizado la visita personal al establecimiento, la entrevista con los actores principales, recopilación de documentos (folletos informativos, catálogos, noticias de prensa, webs, memorias, informes, normativas, leyes, etc.)

## 5. TRABAJO DE CAMPO. RECOGIDA DE INFORMACIÓN

### 5.1 HOTEL MAR Y SOL

5.1.1. **Historia y estrategia.**- El proyecto “Hotel Mar y Sol”, se implementó en la isla de Tenerife en el año 1975, a raíz de la enfermedad de la esposa del Sr. Fischer, (director general y dueño del hotel), su esposa sufría esclerosis múltiple y gracias a las excelentes condiciones climáticas de Los Cristianos solían pasar sus vacaciones en este lugar. El clima propio de la zona genera efectos positivos a las personas con esclerosis múltiple y otras enfermedades reumáticas y neurológicas, de ahí surgió la idea de crear un complejo vacacional para este colectivo. Desde el nacimiento de esta idea hasta la realización del proyecto, existieron algunas dificultades que fueron vencidas. El Sr. Fischer tuvo que abandonar su empleo, como directivo en un consorcio energético alemán, para centrarse en el desafío de crear un hotel para personas con discapacidad y sus familiares o acompañantes. No abandonó jamás su objetivo a pesar del fallecimiento de su mujer.

El Hotel Mar y Sol se inauguró en 1990, bajo la dirección del Sr. Fischer, que trasladó su residencia a Tenerife en 1995 y vive con su segunda esposa la Sra. Baum-Fischer y sus dos hijos, Ina y Thomas. Durante mucho tiempo el “Hotel Mar y Sol” fue el primer y único hotel totalmente accesible en Europa. El “Tera Leva”, centro de terapias del complejo está dirigido por la Sra. Baum-Fischer. El objetivo del hotel es cumplir con los estándares más altos de accesibilidad, garantizando unas vacaciones relajantes y agradables para las personas con discapacidad y sus familiares, con una política de calidad y asegurar el acceso a todos los clientes a las instalaciones del alojamiento, para su autonomía y seguridad, implementando los siguientes principios de acción:

- Mejorar la calidad y accesibilidad de las instalaciones y servicios
- Cumplir con los requisitos legales y reglamentarios y de las necesidades de los clientes (requisitos DALCO de accesibilidad universal), recogidos en el manual de accesibilidad y se basan en la norma UNE 170001.
- Implementar permanentemente un sistema de garantía de calidad y seguridad según estándares internacionales

A partir del año 2007 la Sra. Renate Kraus junto con el Sr. Fischer dirigen el establecimiento, contribuyendo con nuevas ideas sobre la atmosfera del hotel y las instalaciones. El motivo principal de la elección de la localización del hotel fue el clima benigno y buen ambiente de la playa de Los Cristianos (Sur de Tenerife), extraordinario atractivo de números turistas europeos con esclerosis múltiple, afecciones reumáticas o incluso psoriasis que vienen a la isla

para paliar los efectos de su enfermedad. La dirección del hotel diseña la publicidad en revistas para personas con discapacidad, estarán presentes en los catálogos de Agencias de Viajes especializadas en turismo accesible, asisten a ferias sobre rehabilitación y turismo accesible por Europa, con su propio stand de promoción, como es el caso de “Rehacare Düsseldorf”.

**5.1.2. Actividad.-** El Hotel Mar y Sol, está dispuesto en forma de atrio, en el centro está la zona de piscinas adaptadas, establecimiento diseñado para ser totalmente accesible, edificaciones con estilo español, dos plantas con ascensores y rampas para facilitar el desplazamiento en silla de ruedas. El complejo cuenta con seis categorías de habitaciones: estudio estándar, apartamento estándar, apartamento superior (Casa Barcelona), estudio superior, habitación confort y apartamento premium. Las habitaciones estándares son dos, el estudio estándar es una habitación única con cocina, baño accesible y terraza/balcón y el apartamento estándar dispone de dos estancias con sala de estar y dormitorios separados, baño accesible y balcón/terraza.

Tiene cuatro habitaciones superiores, el apartamento superior, dispone dos estancias, sala de estar y dormitorios separados, así como un amplio baño accesible y balcón/terraza. El estudio superior, es una única habitación con cocina americana, sala de estar con sofá-cama, baño accesible y balcón, la habitación confort, es una típica habitación de hotel equipada con una cocina, baño accesible y terraza. El apartamento premium, es un espacioso alojamiento de dos estancias con sala de estar y dormitorios separados, baño accesible y algunas unidades con balcón/terraza. Dispone de un restaurante y bar-piscina con buffet y cenas temáticas: canaria/española, asiática, mediterránea, italiana, escandinava etc. con opción de menús de dietas específicas y vegetarianos bajo petición previa. Tiene tres piscinas, todas con elevadores y barandillas para facilitar el acceso, una de ellas está adaptada con barandillas para llevar a cabo terapias de movimiento. El complejo también tiene una Sala de Conferencias y Seminarios (cuarta planta del edificio central), adaptada a varias formas: sala de juntas, auditorio, trabajos en grupo.

El alojamiento está considerado un “Sport & Spa Hotel”, el deporte juega un importante papel en la programación, con un centro polideportivo totalmente accesible en sillas de ruedas, programan juegos y deportes diversos: baloncesto, rugby en sillas de rueda, hockey en silla eléctrica, bádminton, boccia, ping pong, gimnasia, baile y entrenamiento de movilidad. Ofertan un amplio programa de entretenimientos, con gimnasia acuática, wáter polo, bolos al aire libre, ajedrez y damas al aire libre y gimnasia para usuarios de sillas de ruedas. Promocionan el centro de buceo “Aqua Marina Diving Tenerife”, permite realizar inmersiones a personas con discapacidad y con movilidad muy reducida (esclerosis múltiple, parapléjicos etc.). Destaca también en este apartado el “Abierto Internacional Mar y Sol”, torneo de golf para jugadores con y sin discapacidad que cuenta con 3 ediciones en Tenerife.

El Centro de Prevención y Rehabilitación TeraLava ofrece múltiples tratamientos a personas con dolencias, Esclerosis Múltiple, molestias reumáticas, afecciones de columna etc, tales como fisioterapia, drenaje linfático, masajes, pack de lava, terapias respiratorias y de relajación, reflexoterapia podal, fisioterapia en el agua, terapia de campos magnéticos, osteopatía, acupuntura, hidroterapia de colon, psicokinesiología, masaje energético, masaje de cristal, yoga Nuad Thai, masaje de aceites templados, terapia de sonidos con cuencos tibetanos, masaje con piedras calientes, Qi-gong, terapia de Dorn para la columna y terapia con luz de colores.

Los clientes del hotel pueden disfrutar de las prestaciones del Centro de Servicios “LeRo”, ofrece una amplia variedad de ayudas técnicas y servicios de cuidados, alquiler de camas eléctricas, grúas, sillas de ruedas, handbikes, scooters, asientos bidet con ducha integrada y contratar servicios de enfermería, aseo personal, movilidad, alimentación y asistencia para sus vacaciones. LeRo goza de un servicio de transporte accesible hasta al aeropuerto, excursiones lugares de interés de la isla.

Todo esto permite disponer de una demanda de clientes de todas las edades, sexos y nacionalidades con distinto poder adquisitivo. Las estancias están entre 1 semana y hasta 6 meses, con clientela asidua que les visita varias veces al año.

**5.1.3. Tamaño de la empresa.-** La dirección del complejo se compone de un Gerente General y de un gerente en cada una de las secciones de LeRo (responsable del departamento de asistencia y ayudas técnicas), TeraLava, (Centro de Terapias, el Spa del hotel Hotel) y el Asistente de Dirección y un asesor externo. La Gerente del Hotel Mar y Sol controla el funcionamiento de los 8 subdepartamentos, Polideportivo, Recepción, Pisos, SSTT, Cocina, Restaurante, Secretariado y Administración. El Hotel Mar y Sol cuenta con 63 empleados, personal formado y especializado en la atención de los clientes con discapacidad, en su mayoría son empleados fijos de plantilla, muchos años de experiencias con clientes discapacitados. El centro de terapias dispone de fisioterapeutas universitarios y especializados.

**5.1.4. Premios y reconocimientos.-** Durante su trayectoria han sido reconocidos por premios nacionales e internacionales, destacando:

- IV Premios Mahou. Premio en la categoría "Empresa Hostelera Implicada con la Responsabilidad Social Corporativa".
- Premios de Arquitectura Accesible Sinpromi 2015, (Cabildo de Tenerife).
- Galardones Telefónica Ability Awards 2015, de la Fundación Telefónica
- Homenaje de la Asociación Alemana para la Investigación Focal y de Regulación.
- Distinción del Municipio de Arona
- Diploma de la Cruz Roja neerlandesa al Mejor Hotel de 2012
- Certificado de Accesibilidad Universal de AENOR.

#### **5.1.5. Estrategia futura**

Su propietario, Renate Kraus, sigue apostando por un desarrollo y perfeccionamiento permanente con el fin de asegurar el acceso del edificio, que todos los servicios prestados en cada uno de los espacios del hotel sean accesibles a personas con discapacidad. Están plenamente convencidos que la accesibilidad es un concepto dinámico que debe mantenerse y mejorar en el día a día, adaptándose a los requerimientos personales de sus clientes. Promoción en ferias internacionales, convenios de colaboración con asociaciones del sector.

## **5.2 NAUTILUS LANZAROTE**

### **5.2.1. Historia y estrategia**

El “Nautilus Lanzarote” es un complejo de apartamentos de 4 estrellas localizado en Matagorda, Puerto del Carmen (isla de Lanzarote). El complejo de bungalows basa su estrategia en las tres A: Accesibilidad, Arte y Acogida.

El motivo de que los apartamentos Nautilus Lanzarote sea un referente en accesibilidad en la isla, se debe a una experiencia vivida en el complejo que supuso un cambio de la percepción del turismo accesible de la actual gerente del hotel, la Sra. Leda Geordano. *“Hace algunos años, un suceso desagradable desencadenó una serie de acontecimientos que han beneficiado a muchas personas a lo largo del tiempo. Nautilus Lanzarote contaba entonces con tan sólo dos unidades adaptadas para personas con movilidad reducida, las justas para cumplir con la normativa que estaba vigente en aquel momento. Uno de nuestros clientes, llegado desde Noruega y usuario de silla de ruedas, sufrió un paro cardíaco. Tras llamar a una ambulancia y dado que yo misma cuento con el certificado de primeros auxilios, el suceso no pasó a daños mayores. Desde entonces lo visité cada día en el hospital y eso me dió la oportunidad de conocerlo mejor, así como conocer también y más profundamente la problemática y los*

*obstáculos a los que diariamente tienen que enfrentarse todas aquellas personas que cuentan con algún tipo de discapacidad que dificulta su movilidad. Los obstáculos con los que uno se encuentra son constantes. Me di cuenta también de que existen hoteleros que rechazaban este tipo de clientes por el impacto visual que la presencia de una silla de ruedas podía provocar sobre el resto de los clientes. Así que empecé a investigar, a preguntar, a visitar otros complejos fuera de la isla que fueran accesibles. Allí, el impacto visual era feroz. No había gran diferencia entre este tipo de establecimientos hoteleros y los sanatorios. La sensación de gueto puede llegar a ser francamente desagradable. A partir de ahí, propuse a la propiedad de Nautilus Lanzarote ampliar el número de unidades adaptadas de nuestro complejo. El objetivo no era cumplir con la normativa vigente sino conseguir más equidad y por qué no decirlo: por un sentido de justicia. La propiedad de Nautilus Lanzarote aceptó mi propuesta y buscó la manera de hacerlo y lo hizo de forma inmejorable. Contactaron con uno de los mejores arquitectos, como es el caso de Patxi Gallaraga, que estudió todas las normativas europeas y canarias relativas a accesibilidad. De dos pasamos a siete unidades que acabaron siendo diez unidades adaptadas, partiendo siempre de la premisa de que la eliminación de barreras arquitectónicas no tenía que implicar crear un ambiente “hospitalario”. Poco después buscamos el asesoramiento de Equalitas Vitae que nos aconsejó y ayudó a que la adaptación fuera impecable. Claro está, que de quién más hemos aprendido y de quién hemos recibido valiosos consejos y sugerencias es de nuestros propios clientes que siempre nos han brindado su opinión y contado sus experiencias. Actualmente 47 de los 70 apartamentos están adaptados y todo Nautilus es accesible y seguimos aprendiendo.”*

El establecimiento ha apostado por decorar sus estancias con diferentes cuadros, esculturas o cerámicas, creando un ambiente de arte. Tiene un apartamento específico denominado “La Casa del Artista” ideado para que se alojen artistas, para ayudar a ampliar la colección del hotel con sus propias obras. El “Nautilus Lanzarote” da importancia a la accesibilidad y al medio ambiente, realiza políticas sostenibles, respetuosas con el medioambiente y solidarias, según la dirección nos indica las siguientes acciones:

- “Política de actuaciones de ahorro y calidad del agua, dobles pulsadores en los inodoros, pulverizadores en las duchas, riego por goteo, política de lavado de menaje de cama y toallas y lavandería interna donde se utilizan productos ecosostenibles.
- Política de eficiencia energética (disponen de dos plantas fotovoltaicas una para autoconsumo 65kw y el 50% de la energía que consumen es limpia, todas las bombillas instaladas de bajo consumo o led, todos los proveedores certificados se ocupan del reciclaje de las mismas.
- Optimización del consumo de papel, cartón, plástico y vidrio y reciclado de los mismos, limitando el ruido en el entorno y cuidado del medio ambiente
- Las plantas de los jardines son autóctonas de las Islas Canarias, menos agresivas con el suelo y necesidades de riego muy reducidas, no se usan productos fitosanitarios.
- Política de compras responsables y compromiso medioambiental con los proveedores, difusión y divulgación de la cultura medioambiental (interna y externamente)
- Integración cultural local e internacional: “La Casa del Artista” forma parte de una red internacional de residencias para artistas de todas las disciplinas: artistas plásticos, escritores, poetas, directores de cine
- Compromiso social corporativo, ayudando a diferentes organizaciones nacionales e internacionales sin ánimo de lucro (Tiguanfaya, Lanzarote help, AFA Lanzarote, DISGROUP, S.A.R.A, AFOL, Huella a Huella, Asociación “Ya era Hora” entre muchas otras ONG)
- Compromiso con la accesibilidad y la eliminación de barreras arquitectónicas.

### 5.2.2. Actividad

El establecimiento turístico Nautilus Lanzarote dispone de 70 apartamentos, de los que 47 son accesibles. El complejo está diseñado para ser completamente accesible, cuenta con un ascensor hidráulico de hasta 120kg para acceder a la piscina, equipada con una silla anfibia y un ascensor adaptado para acceder al supermercado.

Además de los servicios básicos de un complejo turístico, el Nautilus Lanzarote asegura a sus clientes con discapacidad un servicio accesible, es posible alquilar, de forma opcional: transporte adaptado ida y vuelta al aeropuerto (4 personas + silla de ruedas), excursiones adaptadas, scooter, grúa, silla eléctrica, silla de ducha con ruedas y con WC, cama eléctrica, colchón de aire anti escaras, andadores, muletas, bastón, alquiler de automóviles adaptados, alquiler de automóviles accesibles (con rampa) y alquiler de automóviles automáticos.

Las 47 unidades alojativas accesibles del Nautilus Lanzarote están divididas en distintas categorías: apartamento de dos dormitorios adaptados, apartamento dos dormitorios superior, apartamento dos dormitorios XL, apartamento de un dormitorio y apartamento de un dormitorio XL.

En lo que respecta al perfil de los turistas que visitan Nautilus Lanzarote se compone principalmente de familias europeas en verano y fiestas, y personas maduras en invierno.

### 5.2.3. Tamaño de la empresa

Los apartamentos Nautilus Lanzarote, es una empresa compuesta de 18 empleados de carácter fijo, llevan muchos años trabajando en el establecimiento. Cuando la demanda lo requiere se contrata más personal de 23/25 trabajadores (según nivel de ocupación). Los trabajadores han realizado el cursos especializados de atención a los clientes (Primeros Auxilios, Accesibilidad, Medioambiente, Ayudas a ONGs y Arte), compartiendo experiencias y conocimientos interdepartamentales

### 5.2.3. Premios y reconocimientos

Según indica la dirección del alojamiento, los premios y reconocimientos que han sido otorgados al Nautilus Lanzarote son los siguientes:

- Nominados dos veces: Premios Ability Awards telefónica
- ECOLIDER Tripadvisor: otorgando la máxima valoración: Platino.
- Puntuación muy alta de parte de los clientes en todos los portales booking tripadvisor, expedia y de las agencias colaboradoras.
- Muchos reconocimientos públicos a través de entrevistas y reportajes en medios de comunicación
- En el portal de TripAdvisor: valorado entre los 10 Mejores del Mundo como establecimientos de playa, óptima relación calidad-precio (único establecimiento citado de Europa Occidental)

### 5.2.6. Estrategia futura

La gerente del establecimiento, Leda Giordano, resume su estrategia manifestando *“dar un buen servicio renovar mantener e innovar, los clientes hacen el resto, si estamos en todas las redes sociales y fuimos entre los primeros a entender que había que contestar a todas las críticas positivas o negativas en Tripadvisor, ahora bien nosotros adoptamos un sistema de comercialización colaborativa”*. Además de ir realizando reformas y transformaciones constantemente, aumentando el número total de apartamentos accesibles, equipamientos, decoraciones de estilos con las colaboraciones de pintores, escultores y decoradores de prestigio internacional y seguir insistiendo en el consumo responsable, respeto medioambiental y calidad de servicios personalizados.

## 6. ANALIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El Hotel Mar y Sol de Tenerife y el Nautilus Lanzarote son dos ejemplos de establecimientos singulares en Canarias. Ambos han decidido especializarse en la atención a los turistas con algún tipo de discapacidad, han creado y adaptado sus instalaciones para las necesidades especiales de este tipo de turistas.

El “Hotel Mar y Sol” se distingue por disponer de una oferta completamente accesible, siendo actualmente el único en todas las islas. Desde sus inicios estaba pensado para dirigirse a turistas con discapacidad ante la ausencia de alojamientos de este tipo en la isla y pudieran disfrutar del clima favorable. Mientras que el “Nautilus Lanzarote”, es un complejo con una alta significación de unidades alojativas y un entorno accesible, creado a raíz de una mala experiencia con un cliente, que les hizo tomar conciencia de la importancia del turismo accesible, por lo que decidieron adaptar una gran parte de sus apartamentos para personas con discapacidad, 47 de los 70 apartamentos del complejo son accesibles. Dos ejemplos de alojamientos turísticos dignos a imitar.

El Hotel Mar y Sol al estar especializado en turismo accesible, cuenta con servicios adaptados para las personas con discapacidad, como es el caso de Centro de Terapias TeraLava o el Centro de Servicios LeRo. En cambio el Nautilus Lanzarote no cuenta con un servicio tan especializado, aunque si es cierto que disponen de alquiler camillas eléctricas y de transfer accesible al aeropuerto. El Nautilus Lanzarote también destaca en el respeto al medioambiente y en adoptar políticas sostenibles, además el arte y las esculturas juegan un papel fundamental en las instalaciones y habitaciones de los apartamentos.

Los dos complejos turísticos poseen numerosos premios y reconocimientos por sus servicios. El Hotel Mar y Sol es el que más destaca en este aspecto, atesora premios y certificados muy relevantes como: el Galardón Telefónica Ability Awards 2015 en la categoría de Accesibilidad, el Certificado de Accesibilidad Universal de AENOR o la Distinción del Municipio de Arona. Por su parte, el Nautilus Lanzarote sobresale en certificados de excelencia otorgador por Tripadvisor y por sus altas puntuaciones en plataformas de opinión de viajeros, igualmente tiene el Título de Accesibilidad y Adaptabilidad otorgado por Equalitaes Vitae.

Por otro lado, la estrategia en redes sociales del Nautilus Lanzarote es muy potente y ha sabido adaptarse a las nuevas tecnologías y cuentan con perfiles activos en las principales redes sociales (Facebook, Twitter, Pinterest, YouTube, Flickr y Wordpress). En TripAdvisor y HolidayCheck, los responsables del Nautilus Lanzarote y el Hotel Mar y Sol responden asiduamente los comentarios de los huéspedes.

La estrategia futura de ambos establecimientos gira entorno a las mejoras y modernización de sus respectivos establecimientos en materia de accesibilidad. En el caso del Hotel Mar y Sol, se centrará en perfeccionar y mejorar la accesibilidad del establecimiento y conseguir que todos los espacios del mismo estén adaptados. El Nautilus Lanzarote apuesta en el futuro por crear una Suite Telúrica, modernizar la Recepción manteniendo su carácter accesible al igual que hacer accesible el paseo del Arte en nuestra comunidad de Matagorda y convertir una habitación en una Suite Terapéutica por la artista Pepa Poch.

## 7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES FINALES.

Las islas de Tenerife y Lanzarote, destacan por su comprometido en desarrollar el turismo accesible, cuentan con Guías de Turismo Accesible elaboradas por los Cabildos. En el caso de Tenerife también cuentan con la entidad del Cabildo, SINPROMI, encargada en el facilitar a la ciudadanía y a los turistas, un entorno y unos servicios accesibles, promoviendo una oferta turística adaptada para todo tipo de personas. En el resto de islas del archipiélago canario apenas tiene repercusión el turismo

accesible. En este sentido, encontramos dos hoteles accesibles de referencia, el Kurzhotel Mar y Sol y el Nautilus Lanzarote,

El turismo accesible cuenta con numerosos estudios, planes, normas y leyes apoyadas por organismos nacionales e internacionales, que pretenden hacer posible un turismo al alcance de todos. En la mayoría de ellos el turismo accesible está ligado a las personas con movilidad reducida y usuarios de silla de ruedas, lo que supone la invisibilización de otros tipos de discapacidades, como puede ser la auditiva o visual. No obstante, publicaciones como los manuales de la OMT (2001, 2014), o las guías sobre turismo accesible de PREDIF, aportan recomendaciones para mejorar la accesibilidad en el sector turístico y suprimir las barreras que lo impiden, y en el caso de PREDIF presentan consejos para la atención a clientes de distintos tipos de discapacidad. Las barreras anteriormente mencionadas, no solo están relacionadas con la accesibilidad del entorno, sino que también se incluyen barreras sociales. Es necesario garantizar el cumplimiento de la Declaración Universal de los Derechos Humanos (ONU, 1948, 1971, 1975, 1982, 1994) y un mundo sin barreras (Comisión Europea, 2010)

Por otro lado, en el ámbito del turismo accesible no solo se consideran a las personas con una discapacidad permanente como los únicos beneficiarios de las mejoras en accesibilidad en el sector turístico, también se encuadra dentro de este segmento a las personas con dificultades temporales de movilidad, comunicación o intelectual e incluso a las personas mayores. Todos ellos son turistas con necesidades especiales que tienen derecho a disfrutar de unas vacaciones y de su tiempo libre, al igual que cualquier persona que no sufra ningún tipo de discapacidad.

Las administraciones públicas, las asociaciones de discapacitados y las empresas turísticas especializadas en turismo accesible, desempeñan un papel fundamental en la mejora y promoción del turismo accesible. Entre las entidades públicas destaca, a nivel nacional el portal “Spain.info”, es el encargado de suministrar información sobre destinos y establecimientos accesibles, para los turistas que visitan España. En Canarias, la isla que más sobresale en turismo accesible es Tenerife, gracias a la implicación del Cabildo con SIMPROMI y del Ayuntamiento de Arona, los cuales han publicado guías de turismo accesible como: “Tenerife destino accesible” y la “Guía de Turismo sin Barreras” del municipio de Arona. En cuanto a las asociaciones de discapacitados, la más significativa es PREDIF, cuenta con una página web en exclusiva dedicada al turismo accesible “TUR4all”, de gran ayuda para planear un viaje para personas con discapacidad, además de los numerosos manuales y guías sobre turismo accesible disponibles en su página web. En último lugar, son varias las empresas turísticas que se han especializado en turismo accesible en el archipiélago canario, desde empresas de servicios de turismo accesible como Asistia, hasta hoteles accesibles como el Mar y Sol o el Nautilus Lanzarote.

En conclusión, aún queda mucho camino por recorrer para garantizar una accesibilidad e inclusión completa en el sector turístico, por lo que se recomienda que tanto las administraciones públicas como las empresas privadas del sector turístico en general (transportes- tierra, mar y aire-, alojamientos, centros de ocio y recreación, restauración, centros de formación, normativas y regulaciones,, etc..) en todos los destinos turísticos han de realizar importantes esfuerzos para asegurar un turismo accesible e inclusivo. En resumen, debe existir una mayor implicación y compromisos por parte de todos los agentes sociales, entidades públicas y privadas para asegurar un destino turístico accesible e inclusivo, con una oferta de calidad y segura, adaptada a las personas con discapacidad, incluyendo a todas las empresas del sector, y de esta forma garantizar un turismo para todos/as las personas son necesidades especiales.

## **8. BIBLIOGRAFÍA Y FUENTES DE REFERENCIA.**

Agnes, F. et al. (2010), Accessible Tourism, VDM Publishing. Extraído de: OMT (2014), Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo I: Turismo Accesible – Definición y contexto. [En línea]. Madrid: OMT. Disponible en: <https://www.tur4all.com/documents/2.pdf>

Alonso López, F. and Dinares Quera, M. (2006) El hotel accesible. Guía para su diseño, organización y gestión. Extraído de: Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y

buenas prácticas – Módulo I: Turismo Accesible – Definición y contexto. [En línea]. Madrid: OMT. Disponible en: <https://www.tur4all.com/documents/2.pdf>

Ayuntamiento de Arona (2003) Plan Integral de Accesibilidad de Arona. Recuperado del mes de mayo de 2017 de: [http://www.arona.org/portal/fdoc\\_d4\\_v1.jsp?contenido=79158&nivel=1400&tipo=5](http://www.arona.org/portal/fdoc_d4_v1.jsp?contenido=79158&nivel=1400&tipo=5)

Ayuntamiento de Arona (2013) Guía de Turismo sin Barreras. Recuperado el mes de noviembre de 2017 de <https://www.barrera-cero.com/wp-content/uploads/2013/09/G73-Arona.pdf>

Baker, Mary (1989), Tourism for All: A report of the working party chaired by Mary Baker, English Tourist Board, London

Cabildo de Lanzarote (2005) Guía de Turismo Accesible de Lanzarote. Centro de datos. Consejería de ciencia y tecnología. Recuperado en el mes de marzo 2017 de: <http://www.datosdelanzarote.com/Uploads/doc/Turismo-accesible-en-Lanzarote-20130617131425592Turismo-accesible-en-Lanzarote-20110701122834961INFORME-TURISMO-ACCESIBLE.pdf>

Caselles Luna, P. (2012). Accesibilidad Universal a los Servicios Turísticos (Proyecto de Máster en Dirección y Planificación del Turismo). Universidad de Oviedo.

CEPAT. (2003). Libro Blanco de la Accesibilidad. Por un nuevo paradigma, el Diseño para Todos, hacia la plena igualdad de oportunidades (p. 22). Ministerio de Trabajo y Asuntos sociales.

Comisión Europea (2010) Comunicación De La Comisión Al Parlamento Europeo, Al Consejo, Al Comité Económico Y Social Europeo Y Al Comité De Las Regiones. Estrategia Europea sobre Discapacidad 2010-2020: un compromiso renovado para una Europa sin barreras. Recuperado en el mes de junio de 2017 de

[http://www.msssi.gob.es/ssi/discapacidad/docs/estrategia\\_europea\\_discapacidad\\_2010\\_2020.pdf](http://www.msssi.gob.es/ssi/discapacidad/docs/estrategia_europea_discapacidad_2010_2020.pdf)

ENAT (2016) Access Angels. Guardian Angels of Accessible Travellers in Rural Areas . Recuperado el mes de junio de 2017 de:

[http://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.enat\\_projects\\_and\\_good\\_practices.1994](http://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.enat_projects_and_good_practices.1994)

ENAT (2017) New Skills for Customized Accessible Tourism, NEWSCAT. Recuperado el mes de junio de 2017 de:

[http://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.enat\\_projects\\_and\\_good\\_practices.2011](http://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.enat_projects_and_good_practices.2011)

Gobierno de Canarias (1995). LEY 8/1995, de 6 de abril, de accesibilidad y supresión de barreras físicas y de la comunicación. BOC N°050

Gran Canaria Accesible (2018) Recuperado de mayo de 2017:

<http://grancanariaaccesible.info/gcacesible1.html>

Grünewald, L.A. (1996): Calidad turística: pautas para un turismo accesible. Turismo para todos. Fundación Delia Lascano de Napp/Asociación Mutual Sociedad Central de Arquitectos, Argentina. Extraído de: Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo I: Turismo Accesible – Definición y contexto. [En línea]. Madrid: OMT. Disponible en: <https://www.tur4all.com/documents/2.pdf>

IMSERSO (2004): I Plan Nacional de Accesibilidad 2004-2012. Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO). Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. 207 págs. Aprobado por el Consejo de Ministros de 25 de Julio de 2003

IMSERSO. (2006). El Hotel Accesible Guía para su diseño, organización y gestión (pp. 34-35). Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

KRUEGER, R. A. (1991): El grupo de discusión. Guía práctica para la investigación aplicada: Madrid, Pirámide

Lanzartoteaccessible.com (2017) Recuperado del mes de mayo de 2017 .

Martínez Bonafé, J. (1988). El Estudio de Casos en la Investigación Educativa. Dpt. Didáctica Y Organización Escolar. Universitat De València, Investigación en la escuela. No 6, 47.

Martínez Carazo, P. (2006). El Método de Estudio de Caso. Estrategia Metodológica de la Investigación Científica. Pensamiento Y Gestión, No. 20, 168-175.

Mazars. (2003). Turismo Accesible “Hacia un Turismo para Todos” (pp. 26-27). Recuperado el mes de marzo de 2017 de [http://www.keroul.qc.ca/DATA/PRATIQUEDOCUMENT/54\\_fr.pdf](http://www.keroul.qc.ca/DATA/PRATIQUEDOCUMENT/54_fr.pdf)

Molina Hoyo, M., & Cánoves Valiente, G. (2010). Turismo Accesible, Turismo para Todos: la Situación en Cataluña y España. Cuadernos De Turismo., 25, 28-31.

OITS (2018) Definición de turismo social. Recuperado el mes de marzo de 2017 de: <http://www.oits-isto.org/oits/public/section.jsf>

OMT (2001) Código Ético Mundial para el Turismo - Artículo 7. Recuperado el mes de junio de 2017 de <http://ethics.unwto.org/es/content/codigo-etico-mundial-para-el-turismo-articulo-7>

OMT (2014), Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo I: Turismo Accesible – definición y contexto, OMT, Madrid.

ONU (1948) Declaración Universal de Derechos Humanos. Recuperado el mes de junio de 2017 de: [http://www.un.org/es/documents/udhr/UDHR\\_booklet\\_SP\\_web.pdf](http://www.un.org/es/documents/udhr/UDHR_booklet_SP_web.pdf)

ONU (1971) Declaración de Derecho de las Personas con Retraso Mental. Recuperado el mes de mayo de 2017 de: <http://www.cinu.org.mx/temas/desarrollo/dessocial/integracion/ares2856xxvi.htm>

ONU (1975) Declaración de los Derechos de los Impedidos. Recuperado el mes de mayo de 2017 de: <https://documents-dds-ny.un.org/doc/RESOLUTION/GEN/NR0/783/64/PDF/NR078364.pdf?OpenElement>

ONU (1982) Programa de Acción Mundial para los Impedidos. Recuperado el mes de junio de 2017 de <http://www.un.org/esa/socdev/enable/diswps00.htm>

ONU (1994) Normas Uniformes sobre la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad. Recuperado el mes de mayo de 2017 de <http://www.un.org/spanish/disabilities/standardrules.pdf>

PREDIF (2018) Recuperado el mes de febrero de 2017 de: <http://www.predif.org/>

PREDIF (2004) Hábitos y Actitudes hacia el Turismo de las Personas con Discapacidad Físicas. Informe de Resultados, PREDIF (pp. 18-84) Recuperado el mes de abril de 2017 de:

[http://www.predif.org/sites/default/files/documents/INTERIOR%20Predif06\\_0.pdf](http://www.predif.org/sites/default/files/documents/INTERIOR%20Predif06_0.pdf)

PREDIF (2011) Atención al cliente con Discapacidad y Otras Necesidades Especiales. 3º Edición (pp 7-23) Recuperado el mes de marzo de 2017 de: <https://www.tur4all.com/manuales-y-estudios-sobre-turismo-accesible>

Reyes, T. (1999). Métodos Cualitativos de Investigación: Los Grupos Focales y el Estudio de Caso (pp. 2-5).

SIMPROMI SL (2013) Tenerife destino accesible. Recuperado el mes de mayo de 2017 de: <https://www.webtenerife.com/es/galeria-multimedia/folletos/lists/galeriafolletos/folleto%20tenerife%20accesible.pdf?iframe=true>

Travel Xperience (2018) Recuperado el mes de abril de 2017 de: <https://www.travel-xperience.com/>

Yacuzzi, Enrique (2005). El estudio de caso como metodología de investigación: Teoría, mecanismos causales, validación, Serie Documentos de Trabajo, Universidad del CEMA: Área: negocios, No. 296

Yin, R.K (1984) Case Study Research: Design and Methods. Sage Publications, Beverly Hills, California.