

Procedimiento para mejorar la accesibilidad turística en hoteles. Diseño y validación mediante Método Delphi

Dayana Vega Cisneros

Estudiante de Licenciatura en Turismo, Universidad de Holguín / Cuba

<https://orcid.org/0000-0003-0375-1312>

anayad.vc.271@gmail.com

Yoani Cisneros Arias

Especialista de Posgrado en Gestión y desarrollo de la Formación laboral, Universidad de Holguín / Cuba

<https://orcid.org/0000-0003-4154-2757>

yoani.cisnero.arias@gmail.com

RESUMEN

Estudios recientes dan muestra de la participación cada vez mayor de personas con discapacidad en actividades turísticas, por lo que organismos internacionales manifiestan la necesidad de aplicar estándares internacionales para garantizar que todos los turistas tengan las mismas condiciones de acceso independientemente de su destino de viaje. Desde un punto de vista metodológico, carecen las investigaciones desde la óptica de aplicación de estándares internacionales, dificultando la capacidad de brindar un servicio de calidad a este segmento. Por ello se realizó una investigación cuali-cuantitativa y metodológica con el objetivo de diseñar y validar un procedimiento para la mejora de la accesibilidad turística en hoteles aplicando la primera norma internacional de turismo accesible ISO 21902:2021, mediante un método de criterio de expertos, como es el Método Delphi. El diseño del procedimiento fue orientado al diagnóstico de la accesibilidad turística en hoteles para las personas con discapacidad y necesidades especiales. Se tuvo en cuenta para la validación un panel de 12 expertos con grado de competencia alto y medio que agruparan conocimientos sobre accesibilidad, personas con discapacidad o gestión de destinos turísticos inteligentes. Los resultados demuestran que el procedimiento formado por cinco etapas y 12 pasos es válido y fiable como herramienta metodológica para favorecer la accesibilidad turística en hoteles y su entorno a través de acciones de mejora, con la aplicación de la ISO 21902:2021, pero con un mayor nivel de solidez en el contexto cubano.

PALABRAS CLAVE: procedimiento, criterio de experto, accesibilidad turística, norma internacional.

Procedure to improve tourist accessibility in hotels. Design and validation using the Delphi Method

ABSTRACT

Recent studies show the increasing participation of people with disabilities in tourism activities, which is why international organizations are expressing the need to apply international standards to ensure that all

tourists have the same access conditions regardless of their travel destination. From a methodological point of view, there is a lack of research from the point of view of applying international standards, making it difficult to provide a quality service to this segment. Therefore, a quali-quantitative and methodological research was carried out with the objective of designing and validating a procedure for the improvement of tourist accessibility in hotels by applying the first international standard for accessible tourism ISO 21902:2021, through a method of expert criteria, such as the Delphi Method. The design of the procedure was oriented to the diagnosis of tourism accessibility in hotels for people with disabilities and special needs. For the validation, a panel of 12 experts with high and medium level of competence that grouped knowledge on accessibility, people with disabilities or management of smart destinations were considered. The results show that the procedure consisting of five stages and 12 steps is valid and reliable as a methodological tool to promote tourism accessibility in hotels and their environment through improvement actions, with the application of ISO 21902:2021, but with a higher level of soundness in the Cuban context.

KEYWORDS: procedure, expert criteria, tourism accessibility, international standard

INTRODUCCIÓN

El envejecimiento de la población mundial va en aumento debido a una mejor atención médica y niveles de vida más altos, que también han llevado a tasas de natalidad más bajas y una mayor esperanza de vida. En este sentido, el fenómeno del envejecimiento es una de las tendencias de consumo actuales y futuras más fuertes. (International, 2020). Según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2022), aproximadamente 1300 millones de personas, o el 16 % de la población mundial, tienen actualmente una discapacidad grave, muchas de las cuales se asocian al envejecimiento.

Más del 46% de las personas mayores de 60 años ya han sido diagnosticadas con alguna discapacidad tras el Covid-19, según la Organización Mundial del Turismo (OMT, 2020a; OMT, 2020b). Por lo tanto, garantizar la accesibilidad para los turistas podría significar un cambio de paradigma para los destinos de todo el mundo que se esfuerzan por recuperarse del impacto de la pandemia.

El logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible está estrechamente ligado a la integración de las personas con discapacidad, ya que enfrentan más desafíos en su vida diaria que otros. Desde una visión general, el turismo accesible no debe incluir únicamente a las personas con discapacidades físicas, sensoriales o psíquicas y orgánicas o psíquicas, sino también a cualquier persona que encuentre determinadas dificultades durante el tiempo que dedica a las actividades turísticas y de ocio. Puede ser el caso, entre otros, de niños, mujeres embarazadas y personas con discapacidad temporal (OMT, 2014).

El turismo como parte integrante de la sociedad debe afrontar este reto por lo que la necesidad de accesibilidad a estas instalaciones puede considerarse un factor clave no solo para la realización del derecho fundamental a la igualdad y no discriminación en el acceso a los servicios turísticos sino también para la integración de estos turistas en nuevos segmentos de mercado dentro de la industria turística (Martínez & Boujrouf, 2018).

Con el fin de garantizar a los turistas las mismas condiciones de acceso a los productos y servicios turísticos independientemente de su destino de viaje, la Organización Mundial del Turismo (OMT, 2020b), ha

enfaticado en la importancia de aplicar estándares internacionales, que además ayuden a la eliminación de dudas entre prestadores de servicios y clientes al garantizar la calidad de los servicios prestados.

Durante los últimos cuatro años, Cuba ha sido testigo de una creciente evolución en el desarrollo del turismo accesible, puesto que el Ministerio de Turismo (MINTUR, 2021) se ha comprometido cada vez más en hacer el turismo más accesible a sus visitantes, y enfatiza que la construcción de nuevas edificaciones no es el objetivo principal, sino que las existentes tengan un alto porcentaje de accesibilidad para el disfrute de los turistas. Los primeros pasos dados en el año 2019 por Ecotur y Skedio Travel Group, quienes establecieron contacto con la Red Iberoamericana de Turismo Accesible (RITURACCESS), así lo demuestran. El MINTUR, en conjunto con RITURACCESS, ha implementado una serie de medidas e iniciativas desde entonces que promueven el avance de la modalidad en la Isla.

En la provincia Holguín, se está desarrollando el proyecto “Destino turístico inteligente y sostenible de Guardalavaca” para convertir a Guardalavaca de un destino tradicional a un destino inteligente. Como parte de una serie de resultados de investigación de uno de sus ejes de actuación como es el de la accesibilidad y, siguiendo las políticas del turismo en Cuba en materia de accesibilidad, en el presente artículo se busca exponer el proceso de diseño y validación de un procedimiento para mejorar la accesibilidad turística en hoteles aplicando la norma ISO 21902:2021. Esta norma establece un conjunto completo de directrices con el fin de apoyar los esfuerzos de los principales agentes de la cadena de valor del turismo, para que sus infraestructuras, productos y servicios sean accesibles (ISO, 2021).

En toda investigación, demostrar la validez y confiabilidad de los resultados obtenidos resulta fundamental (Marín-González et al., 2021). En este sentido, la validación del procedimiento propuesto se realizará a través del trabajo con expertos, que es una práctica común en el campo científico, ya que permite evaluar instrumentos de recogida y análisis de información, metodologías empleadas, materiales de enseñanza, opinión respecto a un aspecto concreto, valoraciones conclusivas sobre un problema o sus soluciones, entre otros (Cabero-Almenara & Barroso Osuna, 2013).

La validación de una investigación puede establecerse mediante el uso del juicio de expertos, que se basa en la opinión informada de personas con experiencia en el tema, reconocidas por otros como expertos calificados en ese campo, y que pueden ofrecer información, evidencia, juicios, o valoraciones (Castillo-Villacrés et al., 2023). Desde esa perspectiva, la consulta a expertos es un método de alto rigor científico que se basa en enfoques cualitativos derivados de la experiencia y conocimiento de un grupo de personas para buscar el consenso, tal y como sugirieron González-Viera et al (2018).

Entre los métodos existentes para la validación de procedimientos basados en el juicio de expertos, se encuentra el Método Prospectivo de Delphi. Este método es una técnica de recopilación de información basada en la consulta de expertos en una determinada materia que tiene el objetivo de la obtención de una opinión consensuada del grupo consultado, más fiable. Estos expertos son sometidos individualmente a una serie de cuestionarios detallados, con retroalimentación sobre lo expresado por el grupo, formando una opinión representativa del grupo basada en una exploración abierta luego de sucesivas devoluciones (Reguant-Álvarez & Torrado-Fonseca, 2016)

Tanto los creadores del método como la mayoría de los autores más importantes de la actualidad coinciden en las principales características atribuidas al método, incluso en el orden de presentación de estas: proceso iterativo, anonimato, retroalimentación controlada y respuesta estadística del grupo. (Reguant-Álvarez & Torrado-Fonseca, 2016)

El método Delphi es una técnica con muy diversos usos, que utiliza información proveniente tanto de la experiencia como del conocimiento de los participantes del grupo normalmente formado por expertos (Reguant-Álvarez & Torrado-Fonseca, 2016). Según el estudio de López-Gómez (2018), el método Delphi se aplica en diferentes campos del conocimiento como herramienta que busca el consenso entre las diversas opiniones de los expertos y la retroalimentación; mostrando argumentos que sustentan su vigencia social y metodológica.

METODOLOGÍA

La mayoría de los estudios previos encontrados que abordan la accesibilidad turística, detallan solamente indicadores o abordan la temática de manera general. Se destaca la escasez de investigaciones desde un punto de vista metodológico sobre la accesibilidad en hoteles, y menos aún desde la óptica de aplicación de estándares internacionales, a pesar de existir actualmente una norma que contiene requisitos específicos para el turismo accesible, y de la importancia que esto supone para el sector.

El procedimiento diseñado, en base a la brecha detectada tiene como objetivo brindar una herramienta metodológica que favorezca la accesibilidad turística en hoteles con la aplicación de la norma ISO 21902:2021 a través de acciones de mejora. El procedimiento consta de cinco etapas y 12 pasos con una serie de tareas descritas de una manera sencilla y clara. En cada etapa y paso se establece el objetivo que se persigue y se realiza una breve descripción de las actividades a desarrollar. Igualmente se hace referencia a métodos, técnicas e instrumentos a emplear, así como las fuentes para la obtención de la información.

Para validar el procedimiento propuesto se utilizó la metodología Delphi, considerando como parámetros metodológicos fundamentales los planteados por López-Gómez (2018): la selección y conformación del panel de expertos, el número de expertos, la calidad del panel, el proceso iterativo en rondas y el consenso y estabilidad.

Para la selección y conformación del panel de expertos, se identificaron un total de 17 expertos potenciales bajo criterios que incluyeron expertos reconocidos y relevantes en el tema de investigación, ya sea por sus antecedentes y/o experiencia relacionados con la accesibilidad turística, personas con discapacidad o destinos turísticos inteligentes, junto a su disposición a participar, que constituyen las condiciones imprescindibles que debe poseer el candidato experto según López-Gómez (2018).

Para conocer la calidad del panel, se envió un cuestionario inicial vía correo electrónico al grupo de expertos que comprende la descripción del perfil académico/profesional del experto y la autoevaluación con relación al conocimiento y apropiación de la temática. Luego se procedió al cálculo del Coeficiente de Competencia Experta, donde el resultado es una puntuación de escala 0-1, en la que a partir de 0,8 puntos se considera

un valor alto de competencia experta (Cabero-Almenara & Barroso Osuna, 2013; Cabero-Almenara & Infante-Moro, 2014; Dois et al., 2018).

El proceso iterativo se organizó en dos rondas, para lo cual se realizó contacto vía correo electrónico con los expertos seleccionados, adjuntando el diseño del procedimiento propuesto, al igual que un cuestionario orientado a la valoración dada por el experto con relación a la pertinencia del procedimiento, el cual emite su criterio, atendiendo a la siguiente escala: Muy adecuado (MA), Bastante adecuado (BA), Adecuado (A), Poco adecuado (PA) e Inadecuado (I). La segunda ronda incorporó información sobre las respuestas de la ronda anterior, lo que enriqueció el proceso y mejoró la calidad de los resultados.

Los datos fueron procesados a través del programa Excel 2019 y el software estadístico Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versión 21, para la determinación del consenso mediante el cálculo del coeficiente de Kendall (W) que permitió estimar el grado de acuerdo de los diferentes expertos. Además, se determinó la estabilidad del panel mediante la prueba de hipótesis no paramétrica chi-cuadrado. Finalmente, se muestra el diseño final del procedimiento validado por los expertos.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Selección y conformación del panel de expertos

De los 17 sujetos identificados, 13 respondieron la encuesta y confirmaron su deseo de intervenir de forma voluntaria en el proceso de validación del procedimiento. A partir de la aplicación del cuestionario inicial se muestra en la Tabla 1 el Coeficiente de Competencia Experta de los expertos potenciales y su selección.

Tabla 1.

Determinación del Coeficiente de Competencia Experta

Expertos	Conocimientos sobre la temática	Experiencia obtenida en la práctica	Conocimientos sobre la temática en Cuba	Conocimientos sobre la temática en el extranjero	Participación en actividades investigativas	Intuición	Kc	Ka	K
1	0,300	0,250	0,150	0,100	0,100	0,100	1,000	1,000	1,000
2	0,300	0,250	0,075	0,100	0,100	0,100	0,900	0,925	0,913
3	0,240	0,200	0,120	0,080	0,080	0,080	0,800	0,800	0,800
4	0,240	0,200	0,120	0,080	0,080	0,080	0,900	0,800	0,850
5	0,240	0,200	0,120	0,080	0,080	0,080	0,900	0,800	0,850
6	0,300	0,200	0,120	0,080	0,080	0,080	0,900	0,860	0,880
7	0,300	0,200	0,120	0,100	0,080	0,080	0,900	0,880	0,890
8	0,240	0,200	0,150	0,080	0,080	0,100	0,800	0,850	0,825
9	0,300	0,250	0,120	0,100	0,100	0,100	0,800	0,970	0,885
10	0,240	0,200	0,120	0,080	0,080	0,100	0,800	0,820	0,810
11	0,240	0,200	0,120	0,080	0,080	0,080	0,500	0,800	0,650
12	0,300	0,200	0,120	0,080	0,080	0,100	0,800	0,880	0,840
13	0,240	0,200	0,120	0,080	0,080	0,080	0,900	0,800	0,850

El Coeficiente de Competencia Experta (K) se calculó por la siguiente fórmula:

$$K = \frac{1}{2} (Kc + Ka)$$

Donde:

Kc: es el Coeficiente de conocimiento que tiene el experto acerca del problema, calculado sobre la valoración del propio experto en una escala del 0 al 10 y multiplicado por 0,1.

Ka: es el Coeficiente de argumentación o fundamentación de los criterios del experto, obtenido como resultado de la suma de los puntos alcanzados a partir de una tabla patrón.

Una vez obtenido los valores alcanzados por los 13 sujetos con relación a su Coeficiente de Competencia Experta, se seleccionaron 12 para la evaluación del diseño propuesto, por tener un coeficiente superior o igual a 0,8, considerado un coeficiente alto de competencia experta. Los perfiles profesionales de los expertos se muestran en la Tabla 2.

Tabla 2.

Perfiles profesionales de los expertos que validan el diseño propuesto

Expertos	Años de experiencia	Cargo que ocupa	Afiliación
1	36	Presidente	Red Española de Turismo Accesible
2	30	Profesora Investigadora	Universidad Externado de Colombia
3	41	Profesora Auxiliar y Consultante	Universidad de Holguín
4	45	Profesora Auxiliar y Consultante	Universidad de Holguín
5	30	Profesora Titular	Universidad de Holguín
6	39	Profesora Auxiliar	Universidad de Holguín
7	46	Profesor Auxiliar y Metodólogo I+D+i	Centro de Capacitación para el Turismo Holguín
8	28	Especialista Superior de Operaciones y Calidad	Delegación Territorial MINTUR Holguín
9	30	Subdirectora General de Operaciones y Calidad; Presidenta	MINTUR; Red Cubana de Turismo Accesible
10	34	Directora de Calidad	MINTUR
11	29	Profesora Titular	Universidad de Holguín
12	17	Vicepresidenta	Asociación Cubana de Limitados Físico-Motores Provincial de Holguín

El promedio de experiencia de los expertos es de 34 años aproximadamente, de los cuales el 25% posee grado científico de doctor, el 50% de master y el otro 25% de licenciado. De los expertos seleccionados el 33,33% pertenecen al MINTUR, entre dirigentes, especialistas y profesores; el 50% a profesores de la Universidad de Holguín y Colombia; y el 16,67% a dirigentes de otros organismos, todos con una influencia directa en el turismo accesible.

Proceso iterativo en rondas

Con la aplicación del segundo cuestionario, se muestra en la Tabla 3 una matriz de frecuencia absoluta a partir de los resultados de la valoración dada por los expertos a las atapas y pasos del procedimiento en la primera ronda.

Tabla 3.

Matriz de frecuencia absoluta de las valoraciones por elemento (primera ronda)

Elementos a evaluar	Muy adecuado (MA)	Bastante adecuado (BA)	Adecuado (A)	Poco adecuado (PA)	Inadecuado (I)	Total
Etapa 1	11	-	1	-	-	12
Paso 1	11	-	1	-	-	12
Paso 2	9	3	-	-	-	12
Paso 3	5	4	2	1	-	12
Etapa 2	9	2	1	-	-	12
Paso 4	8	2	1	-	1	12
Paso 5	10	1	1	-	-	12
Paso 6	9	1	1	-	1	12
Paso 7	9	1	2	-	-	12
Paso 8	8	3	1	-	-	12
Paso 9	9	2	1	-	-	12
Paso 10	8	3	1	-	-	12
Paso 11	10	1	1	-	-	12
Paso 12	9	2	1	-	-	12
Etapa 3	11	-	1	-	-	12
Etapa 4	11	-	1	-	-	12
Etapa 5	11	-	1	-	-	12

En esta primera ronda se analizaron todas las recomendaciones expresadas por los expertos, para someter a criterio en la siguiente ronda, una versión mejorada del procedimiento propuesto. Un 41,67% de los expertos coinciden en enfocar el procedimiento sobre el destino, ya que el propio procedimiento en el diagnóstico abarca otros establecimientos de servicios turísticos del destino, además del hotel, y de esa forma el turista pueda cubrir no solo sus necesidades de alojamiento, sino disfrutar de todos los atractivos del destino. A la vez, en el Paso 3 el 41,67% plantea ampliar el objetivo a la caracterización del destino y tener en cuenta la del producto turístico, con lo cual se incluyen otros establecimientos extra hoteleros que forman parte de la oferta turística del destino.

En el Paso 5 el 16,67% refiere se analice la información facilitada por las entidades de promoción turística del destino y se esclarezca en el objetivo. En el Paso 6 el 8,33% considera muy difícil analizar de manera global el nivel de formación en turismo accesible, planteando que se debería incluir en cada uno de los diagnósticos que se realicen.

En el Paso 7 coincide el 16,67% que el diagnóstico rebaza el alcance turístico, lo cual es muy positivo, pero debe estar directamente vinculado a la selección del personal que conforma el equipo de trabajo. El 25% considera que los pasos para el diagnóstico se realicen con un enfoque a procesos como se desarrollan en las organizaciones y el 16,67% plantea que se debe culminar no con un plan de acción sino un plan o programa, que es más amplio y detallado por cada variable diagnosticada. Así como el 16,67% recomiendan aplicar otras técnicas en el resumen del diagnóstico y no restringir la aplicación de las encuestas a turistas con discapacidad y necesidades especiales, sino ampliar la aplicación a todo tipo de clientes del destino.

Teniendo en cuenta estas recomendaciones, se llevó a cabo la segunda ronda incorporando información sobre las respuestas de la ronda anterior para obtener una mejor calidad de los resultados y se cambió el orden de los pasos 8 al 11 . Los resultados de esta segunda ronda se muestran en la Tabla 4.

Tabla 4.

Matriz de frecuencia absoluta de las valoraciones por elemento (segunda ronda)

Elementos a evaluar	Muy adecuado (MA)	Bastante adecuado (BA)	Adecuado (A)	Poco adecuado (PA)	Inadecuado (I)	Total
Etapa 1	12	-	-	-	-	12
Paso 1	12	-	-	-	-	12
Paso 2	10	2	-	-	-	12
Paso 3	3	9	-	-	-	12
Etapa 2	10	2	-	-	-	12
Paso 4	3	7	2	-	-	12
Paso 5	12	-	-	-	-	12
Paso 6	3	7	2	-	-	12
Paso 7	12	-	-	-	-	12
Paso 8	9	3	-	-	-	12
Paso 9	11	1	-	-	-	12
Paso 10	10	2	-	-	-	12
Paso 11	12	-	-	-	-	12
Paso 12	12	-	-	-	-	12
Etapa 3	12	-	-	-	-	12
Etapa 4	12	-	-	-	-	12
Etapa 5	12	-	-	-	-	12

En adición a lo anterior, se le pidió al panel de expertos que valoraran en una escala ascendente del 1-10, la medida en que el procedimiento diseñado puede contribuir a mejorar la accesibilidad turística en hoteles y su entorno en Cuba. El 83,33% de los expertos emitió valoraciones de 9 y 10, mientras que el 16,67% valoró de 8, para un promedio de 9,30, lo que muestra que precisamente el procedimiento puede contribuir en gran medida a mejorar la accesibilidad turística en hoteles y su entorno en Cuba.

Consenso y estabilidad

Para la determinación del consenso, se empleó el coeficiente de concordancia de Kendall (W), mediante el empleo del procesador estadístico SPSS. Cuando W tiende a cero representa ausencia de concordancia en la evaluación emitida por los expertos, por el contrario, si W se aproxima a 1, representa unidad de concordancia en la evaluación emitida por los expertos. Se ingresaron los datos obtenidos de los elementos a evaluar por los 12 expertos y se realizó el cálculo de W, arrojando el resultado observado en la Tabla 5. Finalmente, para la determinación de la estabilidad entre los expertos se empleó la prueba de hipótesis no paramétrica chi-cuadrado y se consideró contrastar las siguientes hipótesis: H₀ (Hipótesis Nula): No existe estabilidad entre los expertos; H₁ (Hipótesis Alternativa): Existencia de estabilidad entre los expertos.

Tabla 5. Estadísticos de contraste

Descripción	Valor
N	12
W de Kendall ^a	,592
Chi-cuadrado	113,728
gl	16
Sig. asintót.	,000

El resultado del coeficiente de concordancia (W) fue de 0.592, lo cual es un indicador de que el criterio de los 12 expertos, efectivamente concuerdan. Igualmente, la significación de W, determinó el valor de probabilidad de la prueba igual a 0,000, por lo que se cumple la región crítica y se rechaza la hipótesis nula, lo que permitió aceptar la hipótesis alternativa con un 99% de confianza, por lo que los juicios emitidos por los expertos están correlacionados.

Diseño final del procedimiento validado

Título: Procedimiento para la mejora de la accesibilidad turística en hoteles y su entorno con la aplicación de la ISO 21902:2021.

Objetivo: El presente procedimiento tiene como objetivo brindar una herramienta que favorezca la gestión de la accesibilidad turística en hoteles y su entorno con la aplicación de la norma ISO 21902:2022.

Alcance: El procedimiento está dirigido a la gestión de la accesibilidad en hoteles y su entorno con alcance al destino turístico, aplicable a establecimientos de alojamiento, de alimentos y bebidas y de actividades de ocio y compras.

Premisas generales:

- Reconocimiento por parte de los agentes públicos y privados, directivos, trabajadores y comunidad local, de la necesidad de aplicar el procedimiento para asegurar la gestión de la accesibilidad turística en el destino.
- Compromiso de la alta dirección y de todos los miembros de los establecimientos prestadores de servicios en el destino para su ejecución efectiva.
- Integración de todas las organizaciones, asociaciones y empresas del destino turístico, para favorecer el trabajo en equipos, impulsar el cambio y facilitar el acceso a la información.

Etapa 1. Preparación

Objetivo: Crear las condiciones organizativas necesarias para el desarrollo del diagnóstico del grado de accesibilidad turística de los establecimientos que prestan servicios turísticos. Para garantizar el éxito de la misma, se debe recopilar toda la información posible sobre los requisitos de accesibilidad del entorno físico de los establecimientos que prestan servicios turísticos en el destino objeto de estudio, de forma tal que se haga evidente la necesidad de formular estrategias y acciones a partir del análisis retrospectivo y de la situación actual de la accesibilidad turística. Esta etapa se materializa en 3 pasos.

Paso 1. Preparación inicial

Objetivo: Involucrar a los agentes públicos y privados, organizaciones, asociaciones y la alta dirección de los establecimientos turísticos y a todo el personal de la misma en el proceso de diagnóstico del grado de accesibilidad turística que se comienza a desarrollar.

Descripción: En este paso se debe efectuar contacto con los principales agentes públicos y privados, organizaciones, asociaciones, directivos de los establecimientos turísticos y explicarles la importancia del diagnóstico del grado de accesibilidad turística para garantizar la cooperación necesaria para el estudio.

Métodos, técnicas e instrumentos: Observación directa, revisión y análisis de documentos, entrevistas, técnicas de trabajo en grupo.

Paso 2. Creación y capacitación del equipo de trabajo

Objetivo: Adiestrar y entrenar a todos los miembros del equipo, en aras de cubrir sus necesidades de aprendizaje en la temática, que permita asegurar, desde la fase inicial y durante todo el proceso de aplicación del procedimiento la participación y colaboración responsable de los agentes públicos y privados, organizaciones, asociaciones y la alta dirección de los establecimientos turísticos.

Descripción: Para seleccionar el equipo de trabajo se tendrá en cuenta la experiencia profesional y el dominio teórico en relación con la temática, la calificación profesional (grado científico o académico), los años de experiencia en el sector turístico y en la actividad que se desempeña actualmente, así como la disposición de colaborar en la investigación.

Métodos, técnicas e instrumentos: Conferencias, seminarios, talleres y dinámicas grupales (generación de ideas), talleres de prospectiva estratégica.

Paso 3. Caracterización del destino

Objetivo: Caracterizar el destino y sus establecimientos de servicios turísticos a partir de su evolución histórica, elementos estratégicos, infraestructura, sus recursos humanos, materiales y financieros en el contexto socioeconómico actual tanto nacional como internacional en el que le corresponde dar cumplimiento a su objeto social lo cual aportará la información general del destino objeto de estudio.

Descripción: La caracterización puede ser general del destino o específica teniendo en cuenta el establecimiento objeto de estudio. Se constituye en el marco de referencia donde se establecen, a partir de sus antecedentes, los rasgos distintivos que lo identifican desde lo estructural funcional y el comportamiento actual de las organizaciones que prestan servicios turísticos en cuanto a su infraestructura y recursos humanos, así como los aspectos referidos a su proyección estratégica para garantizar su objeto social y resultados organizacionales que garanticen su desarrollo estratégico dando respuestas a las expectativas económicas y la satisfacción de los clientes que visitan el destino.

Métodos, técnicas e instrumentos: Observación, entrevistas grupales, análisis de documentos, diagnósticos estratégicos realizados.

Etapa 2. Diagnóstico del grado de accesibilidad turística por la norma ISO 21902:2021

Objetivo: determinar de manera explícita la situación del destino turístico en cuanto al grado de accesibilidad turística teniendo en cuenta los requisitos y recomendaciones generales y los aplicables presentes en la norma ISO 21902:2021.

Paso 4. Diagnóstico del nivel de accesibilidad universal

Objetivo: analizar el cumplimiento de los principios y recomendaciones del diseño universal.

Descripción: Para realizar el diagnóstico, en este paso se debe iniciar el análisis de los puntos de contacto de atención al cliente, la fase de inicio de información al cliente, procesos de reserva, el diseño y organización de los servicios ofrecidos de acuerdo con los principios de diseño universal.

Métodos, técnicas e instrumentos: Entrevista a guías turísticos, personal de agencias de viaje, restaurantes y hoteles; análisis de documentos; tormenta de ideas y trabajo en grupo; lista de chequeo de diagnóstico de la accesibilidad general.

Paso 5. Diagnóstico del nivel de información y comunicación

Objetivo: Identificar en la información y comunicaciones el cumplimiento de los principios y directrices del diseño universal, así como la información facilitada por las entidades de promoción turística del Destino.

Descripción: En este paso se debe diagnosticar el cumplimiento en la información y comunicación de los principios del diseño universal, proporcionada mediante la comunicación escrita, cara a cara, por teléfono, por vídeo, la comunicación digital y la información facilitada por las entidades de promoción turística del Destino.

Métodos, técnicas e instrumentos: Entrevista a guías turísticos, personal de agencias de viaje, restaurantes y hoteles; entrevista a turistas; análisis de documentos; tormenta de ideas; lista de chequeo de diagnóstico de la accesibilidad general.

Paso 6. Diagnóstico del nivel de formación en turismo accesible

Objetivo: Detectar posibles necesidades de formación y superación para sensibilizar en el conocimiento de turismo accesible en el destino.

Descripción: Con este paso se pretende identificar la posible formación en materia de turismo accesible de acuerdo con las distintas funciones desempeñadas por el personal de los establecimientos que prestan servicios turísticos para la sensibilización y conocimiento del significado de la diversidad humana, el diseño universal y la accesibilidad en relación con el cliente.

Métodos, técnicas e instrumentos: Análisis documental, entrevista a turistas, y encuesta al personal de atención al cliente.

Paso 7. Diagnóstico de los requisitos funcionales comunes para el entorno construido

Objetivo: Analizar el cumplimiento de los requisitos funcionales comunes en el entorno construido para garantizar la accesibilidad del destino para la mayor variedad de clientes.

Descripción: En el análisis de los requisitos funcionales en el entorno construido se abordará la accesibilidad de los edificios y sus espacios comunes basada en la observancia de si en la prestación de los servicios turísticos en el destino las personas puedan aproximarse, entrar, hacer uso del lugar, evacuarlo y salir en condiciones de igualdad.

Métodos, técnicas e instrumentos: Entrevista a turistas, guía de observación sobre el equipamiento disponible en los servicios que se prestan en el destino para personas con discapacidad y necesidades especiales, lista de chequeo de diagnóstico de la accesibilidad general.

Paso 8. Diagnóstico del alojamiento accesible

Objetivo: Identificar la accesibilidad de los clientes en los establecimientos de alojamiento turístico.

Descripción: En el diagnóstico se deberá determinar el grado de accesibilidad de los establecimientos de alojamiento turístico, por el cumplimiento de los requisitos y recomendaciones relativos a su tamaño, distribución y equipamiento, destinados a asegurar la accesibilidad, comodidad y seguridad de estos huéspedes.

Métodos, técnicas e instrumentos: Entrevista a guías turísticos, personal de agencias de viaje, directivos de establecimientos de alojamiento turístico; entrevista a turistas; guía de observación sobre el equipamiento disponible en los servicios del destino para personas con discapacidad y necesidades especiales; lista de chequeo de diagnóstico del alojamiento accesible.

Paso 9. Diagnóstico de la accesibilidad en servicios de alimentos y bebidas

Objetivo: Analizar en los servicios de alimentos y bebidas que se prestan en el destino, como se considera la accesibilidad a los productos, las rutas de circulación, los servicios sanitarios, el equipamiento y mobiliario, la comunicación y la seguridad.

Descripción: En el diagnóstico se deberá determinar si para todos los servicios de alimentos y bebidas, independientemente de donde se realicen, se satisfacen los requisitos y recomendaciones para la accesibilidad a estos servicios en el destino.

Métodos, técnicas e instrumentos: Entrevista a guías turísticos, personal de agencias de viaje, restaurantes y hoteles; entrevista a turistas; guía de observación sobre el equipamiento disponible en los servicios para personas con discapacidad y necesidades especiales; lista de chequeo de diagnóstico de la accesibilidad turística en los servicios de alimentos y bebidas.

Paso 10. Diagnóstico de la accesibilidad a las actividades de ocio

Objetivo: Identificar la accesibilidad de los clientes a las actividades de ocio en el destino.

Descripción: En el diagnóstico se deberá determinar si para todas las actividades, independientemente de donde se realicen, se satisfacen los requisitos y recomendaciones para la accesibilidad a las actividades de ocio que se desarrollan en el destino.

Métodos, técnicas e instrumentos: Entrevista a turistas, guía de observación sobre el equipamiento disponible en los servicios del destino para personas con discapacidad y necesidades especiales, lista de chequeo de diagnóstico de la accesibilidad turística a las actividades de ocio.

Paso 11. Diagnóstico de la accesibilidad a las actividades de compras

Objetivo: Identificar la accesibilidad de los clientes a las actividades de compra que se realizan en las tiendas del destino.

Descripción: En el diagnóstico se deberá determinar si las actividades de compra en las tiendas del destino satisfacen los requisitos y recomendaciones para la accesibilidad a personas con discapacidad y necesidades especiales.

Métodos, técnicas e instrumentos: Entrevista a turistas, lista de chequeo de diagnóstico de la accesibilidad a las actividades de compras.

Paso 12. Resumen del diagnóstico

Objetivo: Sintetizar la información obtenida en las tareas anteriores.

Descripción: Para resumir la información obtenida en el diagnóstico se extraerán las no conformidades con los requisitos y recomendaciones.

Métodos, técnicas e instrumentos: Análisis y síntesis, tormenta de ideas y trabajo en grupo, Matriz de Evaluación de Factores Externos, Matriz de Evaluación de Factores Internos, Matriz DAFO.

Etapa 3. Formulación del plan de accesibilidad turística

Objetivo: Formular a partir de los resultados de las etapas anteriores las acciones que viabilicen el cumplimiento de los requisitos y recomendaciones para la accesibilidad turística en el destino.

Descripción: La formulación del plan de accesibilidad turística, describe las acciones que se deben realizar con el fin de mejorar la accesibilidad turística erradicando las deficiencias, debilidades y no conformidades detectadas en el diagnóstico. El plan tendrá diseñado un conjunto de acciones que llevarán la fecha de cumplimiento de las mismas y el responsable.

Métodos, técnicas e instrumentos: estudios documentales y consultas a los directivos y especialistas de las empresas, trabajo en grupo.

Etapa 4. Implementación del plan de accesibilidad turística

Objetivo: Ejecutar el plan de accesibilidad turística formulado.

Descripción: La ejecución del plan y sus acciones tiene un carácter operativo y se deben implementar en todos los niveles de organización del destino, por lo que requiere de la coordinación entre todos los mandos intermedios, la asignación de responsabilidades a individuos y grupos, además de proveer toda la información necesaria, pertinente y el establecimiento de controles que aseguren una implementación efectiva. Se deberá realizar una evaluación de las prioridades según público meta y los actores del destino involucrados en su ejecución.

Métodos y técnicas por emplear: estudios documentales, trabajo en grupo, análisis comparativos de datos, consultas a los directivos y especialistas de las empresas del destino, entrevistas.

Etapa 5: Evaluación, control y revisión del plan de accesibilidad turística

Objetivo: El control, el seguimiento y la evaluación sistemática, documentada, periódica y objetiva de la ejecución del plan de accesibilidad turística.

Descripción: En esta etapa no sólo se ha de revisar el cumplimiento del procedimiento y las instrucciones e indicaciones que se hayan derivado del proceso de análisis y de formulación del plan de accesibilidad, sino además se ha de verificar o determinar el grado de eficacia en la consecución de los objetivos propuestos en cada una de las etapas que componen el procedimiento. Se deberá aplicar las listas de chequeo para comprobar los cambios en el cumplimiento de los requisitos.

Además, se deberá realizar, monitoreo y evaluación de los indicadores de gestión de la accesibilidad del destino tales como: cantidad de acciones del plan de accesibilidad cumplidas, cantidad de acciones de formación en accesibilidad turística ejecutadas en el destino, cantidad de participantes en acciones de formación y satisfacción con el grado de accesibilidad turística en el destino.

Métodos y técnicas por utilizar: Informes del estado de cumplimiento del plan de accesibilidad propuesto; informes de calidad y satisfacción de los clientes, informes de cumplimiento e impacto de la capacitación.

CONCLUSIONES

La mayoría de los estudios sobre accesibilidad turística abordan la temática de manera general y no aportan aspectos metodológicos que tengan en cuenta la aplicación de estándares internacionales específicos para el turismo accesible, por esta razón se diseñó un procedimiento para mejorar la accesibilidad turística en hoteles con la aplicación de la norma ISO 21902:2021.

El procedimiento diseñado se sometió a criterio de expertos mediante el Método Delphi, el cual fue validado por un panel de 12 expertos con un alto coeficiente de experticia. El uso de coeficientes para brindar certeza de los resultados arrojados en el juicio permitió probar el grado de consenso de los criterios emitidos por los expertos y la estabilidad entre sus opiniones. De esta forma, el diseño final considera las recomendaciones de los expertos, ampliando el alcance del procedimiento a la gestión de la accesibilidad de los establecimientos de alojamiento, de alimentos y bebidas y de actividades de ocio y compras del destino turístico.

Las brechas que presenta el procedimiento consisten en la exclusión (no intencionada) de otros actores de la cadena de valor del turismo como: agencias de viajes, transporte, políticas y estrategias del sector público; así como las modalidades de turismo de eventos (MICE), turismo cultural y turismo rural, además de no contemplar en toda su profundidad el estudio de la accesibilidad en la comercialización del destino turístico.

REFERENCIAS

- Cabero-Almenara, J. & Barroso Osuna, J. (2013). La Utilización del Juicio de Experto para la Evaluación de TIC: El Coeficiente de Competencia Experta. *Bordón. Revista de Pedagogía*, 65(2), 25-38. <https://recyt.fecyt.es/index.php/BORDON/article/view/brp.2013.65202>
- Cabero-Almenara, J. & Infante-Moro, A. (2014). Empleo del método Delphi y su empleo en la investigación en comunicación y educación. *Edutec. Revista Electrónica de Tecnología Educativa*, (48), a272. <https://doi.org/10.21556/edutec.2014.48.187>
- Castillo-Villacrés, H. P., Viteri-Naranjo, B. del C. & Escobar-González, E. J. (2023). Validación mediante criterio de expertos de proyecto de reforma al artículo 238 del Reglamento General de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial de Ecuador. *Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina*, 8(Especial 2), 22-34. <https://revistas.uh.cu/revflacso/article/view/4459>
- Dois A, Bravo, P., Contreras, A., Soto, M.G. & Mora, I. (2018). Training and Competencies for Primary Care Teams from the Perspective of Chilean Experts. *Revista Panamericana de Salud Pública*, 42(147), 1-7. <https://doi:10.26633/RPSP.2018.147>
- González-Viera, D., Socorro-Quesada, M., Gómez-Ravelo, I., Cuevas-Milán, H. R. & Castro-Fabre, A. F. (2018). Indicators for the Evaluation of Impact of the Technological Administration in Rice Tillage. *Revista Ciencias Técnicas Agropecuarias*, 27(1), 99-109. ISSN -1010-2760, E-ISSN: 2071-0054. <https://www.researchgate.net/publication/331012791>
- International, E. (2020). How ageing population and rising longevity drive megatrends. *Euromonitor International*. <https://www.portal.euromonitor.com/portal/Analysis/Tab#>

- López Gómez, E. (2018). El método Delphi en la investigación actual en educación: una revisión teórica y metodológica. *Educación XX1*, 21(1), 17-40, doi: 10.5944/educXX1.15536
- Marín-González, F., Pérez-González, J., Senior-Naveda, A. & García-Guliany, J. (2021). Validación del diseño de una red de cooperación científicotecnológica utilizando el coeficiente K para la selección de expertos. *Información Tecnológica*, 32(2), 79-88. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642021000200079>
- Martínez, M. J. C., & Boujrouf, S. (2018). Turismo accesible, turismo para todos. Análisis de la accesibilidad en los establecimientos hoteleros de Marrakech. *Revista Contribuciones a las Ciencias Sociales*. <https://www.eumed.net/rev/cccss/2018/02/turismo-accesible-marrakech.html>
- Ministerio de Turismo de Cuba (MINTUR). (2021). *Cuba apuesta por un turismo cada vez más accesible a sus visitantes*. <https://www.mintur.gob.cu/cuba-apuesta-por-un-turismo-cada-vez-mas-accesible-a-sus-visitantes/>
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (2022). *Discapacidad* [comunicado de prensa]. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/disability-and-health>
- Organización Mundial del Turismo (OMT). (2014). *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas*. Madrid. <https://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284416486>
- Organización Mundial del Turismo (OMT). (2020a, 22 de diciembre). *El turismo accesible identificado como "Cambio de paradigma" para los Destinos turísticos* [comunicado de prensa]. <https://www.unwto.org/es/news/el-turismo-accesible-identificado-como-cambio-de-paradigma-para-los-destinos-turisticos>
- Organización Mundial del Turismo (OMT). (2020b). *Directrices de la OMT para una recuperación inclusiva. Impactos socioculturales de la COVID-19. Tema 1: Personas con discapacidad*. <https://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284422418>
- Reguant-Álvarez, M. y Torrado-Fonseca, M. (2016). El método Delphi. *REIRE, Revista d'Innovació i Recerca en Educació*, 9 (1), 87-102. DOI: 10.1344/reire2016.9.1916