

## **Propuesta de acciones para mejorar la accesibilidad turística en los hoteles de Guardalavaca**

**Dayana Vega Cisneros**

Universidad de Holguín / Cuba

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

[anayad.vc.271@gmail.com](mailto:anayad.vc.271@gmail.com)

**Yoani Cisneros Arias**

Universidad de Holguín / Cuba

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

[yoani.cisnero.arias@gmail.com](mailto:yoani.cisnero.arias@gmail.com)

### **RESUMEN**

El objetivo de la presente investigación es proponer acciones de mejora de la accesibilidad turística en los hoteles de Guardalavaca, a partir del diagnóstico basado en los requisitos de la norma internacional de turismo accesible ISO 21902:2021, aplicando la metodología de Vega-Cisneros & Cisneros-Arias (2023). Se emplearon métodos teóricos y empíricos como el análisis bibliométrico, el análisis-síntesis, así como listas de chequeo, entrevistas y encuestas. Como resultado se detectaron no conformidades con las listas de chequeo que coinciden en los tres hoteles del destino, en las áreas de accesibilidad universal, información y comunicación, formación en turismo accesible, entorno construido, alojamiento accesible, servicios de alimentos y bebidas, y actividades de ocio. Los resultados demuestran que en estos hoteles existe un nivel medio de cumplimiento de los requisitos de accesibilidad turística. A partir del diagnóstico se seleccionaron las deficiencias que pueden ser solucionadas a corto plazo y que no necesitan de un importante presupuesto de inversión, de esta forma se elaboró un plan de acciones, validado por criterio de expertos, que contribuye a mejorar la accesibilidad turística en los hoteles de Guardalavaca.

**Palabras clave:** accesibilidad turística, Guardalavaca, hoteles, plan de acción.

### **Proposed actions to improve tourist accessibility in Guardalavaca hotels**

#### **ABSTRACT**

The objective of this research is to propose actions to improve tourist accessibility in the hotels of Guardalavaca, from the diagnosis based on the requirements of the international standard for accessible tourism ISO 21902:2021, applying the methodology of Vega-Cisneros & Cisneros-Arias (2023). Theoretical and empirical methods such as bibliometric analysis, analysis-synthesis, as well as checklists, interviews

and surveys were used. As a result, nonconformities were detected with the checklists that coincide in the three destination hotels, in the areas of universal accessibility, information and communication, accessible tourism training, built environment, accessible accommodation, food and beverage services, and leisure activities. The results show that in these hotels there is an average level of compliance with tourism accessibility requirements. Based on the diagnosis, the deficiencies that can be solved in the short term and that do not require a significant investment budget were selected, thus an action plan was drawn up, validated by expert criteria, to help improve tourist accessibility in the hotels of Guardalavaca.

**Keywords:** action plan, Guardalavaca, hotels, tourism.

## INTRODUCCIÓN

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2022), (International, 2020), (Rucci & Porto, 2022), (Vega-Cisneros, et al, 2023) coinciden en a necesidad de estudiar la accesibilidad en el rendimiento turístico de todos los destinos debe ser reforzada.

Todo lo analizado hasta aquí constituye la situación problemática que fundamenta la investigación, lo cual permite formular como problema científico de la investigación: ¿Cómo favorecer la accesibilidad turística en los hoteles de Guardalavaca que permita garantizar las mismas condiciones de acceso a las personas con discapacidad y/o necesidades especiales?

En este sentido, se plantea como objetivo general de la investigación: diseñar un plan de acciones para favorecer la accesibilidad turística en los hoteles de Guardalavaca con la aplicación de la norma internacional de turismo accesible ISO 21902:2021.

Con el propósito de contribuir a la solución del problema científico, se define la siguiente hipótesis: si se diseña un plan de mejora de la accesibilidad turística en los hoteles de Guardalavaca siguiendo los requisitos y recomendaciones de la norma internacional de turismo accesible, se logrará garantizar las mismas condiciones de acceso a las personas con discapacidad y/o necesidades especiales.

La relevancia de este estudio radica en que, como parte de una serie de resultados del proyecto □Desarrollo turístico inteligente y sostenible de Guardalavaca□ que se está desarrollando en la provincia de Holguín, el diagnóstico de la accesibilidad turística en los hoteles de Guardalavaca contribuirá a adaptar la oferta turística a las necesidades y expectativas de un segmento de turistas que hasta el momento ha sido poco atendido, y así promover el desarrollo del turismo accesible en el destino.

## METODOLOGÍA

En el desarrollo de la investigación se empleó la revisión bibliométrica para mapear la producción científica sobre turismo accesible en bases de datos científicas de alto prestigio. La búsqueda se realizó en las bases de datos Scopus y Web of Science, a través de la siguiente ecuación de búsqueda (TITLE-KEY (accessib\* AND touris\*) AND (LIMIT-TO (DOCTYPE, "ar")) AND (LIMIT-TO (SCRTYPE, "j"))), sin delimitar el marco temporal para analizar el tratamiento del tema desde sus inicios, al finalizar la recuperación de registros en mayo de 2023, se obtuvo un total de 282 documentos. Se empleó el software EndNote X9 para eliminar duplicados, quedando 253 artículos.

Se emplearon, además, los programas Excel 2019, BibExcel v1.00 y VOSviewer v1.6.8, para determinar la producción científica por años en la temática, visibilizar a los autores más prolíficos y para mapear las redes bibliométricas basadas en la coocurrencia de palabras clave. A la vez, se utilizó el método científico de análisis-síntesis de la información obtenida a partir de la revisión de literatura.

Posteriormente, para diagnosticar el estado actual de la accesibilidad turística de los hoteles de Guardalavaca y proponer mejoras, se seleccionó el procedimiento de Vega-Cisneros & Cisneros-Arias (2023); el cual, se ajusta a las condiciones actuales del desarrollo de la accesibilidad turística en el destino Cuba, y particularmente en el polo turístico Guardalavaca; permitiendo integrar elementos básicos de los principios de accesibilidad universal y otros específicos de la Norma ISO 21902 de manera coherente y lógica.

Esta metodología fue validada por un panel 12 de expertos a través del método Delphi, la cual, además de ser una de las más completas encontradas en la bibliografía, es la de más fácil adaptación al contexto de los hoteles del polo turístico holguinero. Para aplicación de la norma ISO 21902:2021 se plantean 3 etapas:

La Etapa I: Preparación, tiene el objetivo de crear las condiciones organizativas necesarias para el desarrollo del diagnóstico del grado de accesibilidad turística que posee el hotel. Esta etapa se materializa en 3 pasos: la preparación inicial, la creación y capacitación del grupo de trabajo y la caracterización del hotel.

La Etapa II: Diagnóstico del grado de accesibilidad turística por la norma ISO 21902:2021; tiene el objetivo de determinar de manera explícita la situación del hotel en cuanto al grado de accesibilidad turística teniendo en cuenta los requisitos y recomendaciones generales y los aplicables al hotel presentes en la norma ISO 21902:2021. Esta etapa cuenta con nueve pasos que integran, el diagnóstico del nivel de accesibilidad universal, el diagnóstico del nivel de información y comunicación, el diagnóstico del nivel de formación en turismo accesible, el diagnóstico de los requisitos funcionales comunes para el entorno construido, el diagnóstico del alojamiento accesible, el diagnóstico de la accesibilidad en servicios de

comida y bebidas, el diagnóstico de la accesibilidad a las actividades de ocio, el diagnóstico de la accesibilidad a las actividades de compras, y el resumen del diagnóstico.

La Etapa III: Formulación del plan de mejora, tiene el objetivo de 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. El procedimiento posee dos etapas más referentes a la implementación del plan de mejora, y la evaluación, control y revisión del plan de mejora; sin embargo, estas etapas no serán empleadas en la presente investigación. Finalmente, el plan de acciones propuesto fue validado a través del método científico del criterio de especialistas.

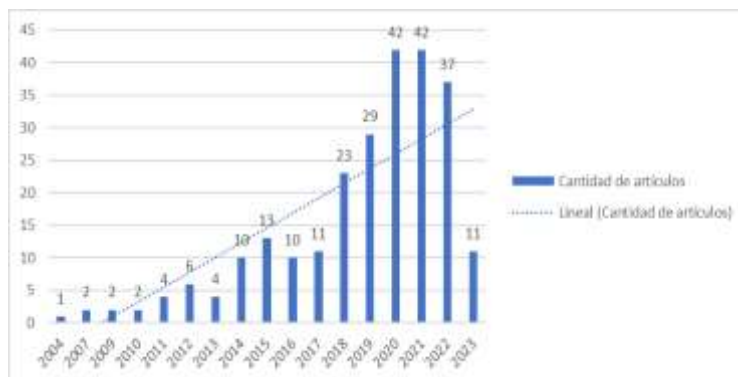
## RESULTADOS

Resulta difícil establecer una fecha para la primera definición de turismo accesible. No obstante, unas de las primeras definiciones académicas del término según la Organización Mundial del Turismo (OMT, 2014), son las proporcionadas por los autores Grünewald, et al. (1996) y Darcy (2006), respectivamente:

De acuerdo a los resultados de la revisión biométrica, en la primera década del 2000 la producción de artículos sobre la temática era inferior a dos. A partir del 2010, se empieza a incrementar la cantidad de publicaciones por encima de diez (Gráfico 1). Los años 2020 y 2021 fueron los de mayor producción científica, probablemente por el panorama de la pandemia COVID-19, en la que se evidenció un mayor interés por los autores en la temática. De esta forma, el gráfico muestra un crecimiento lineal de las producciones sobre la temática, alcanzando un total de 161 artículos en los últimos 5 años, lo que representa un 63,63% del total de artículos, lo que indica un alto grado de actualidad e interés en el tema e importancia.

### Gráfico 1.

Productividad de artículos por años



*Nota: Desarrollo del autor*

En la Tabla 1 se presentan los autores más prolíficos que abordan la temática; Simon Darcy ocupa el primer lugar con una productividad de 21 artículos, seguido de C. Eusébio (16 artículos) y Leonor Teixeira 2(10 artículos). Además, el tema ha sido sistematizado por varios autores de los cuales, 81 con nivel medio de productividad (2 a 5 artículos) y 417 autores con nivel bajo de productividad, lo que evidencia la falta de sistematización de la temática por parte de los autores.

**Tabla 1.**

Productividad por autor

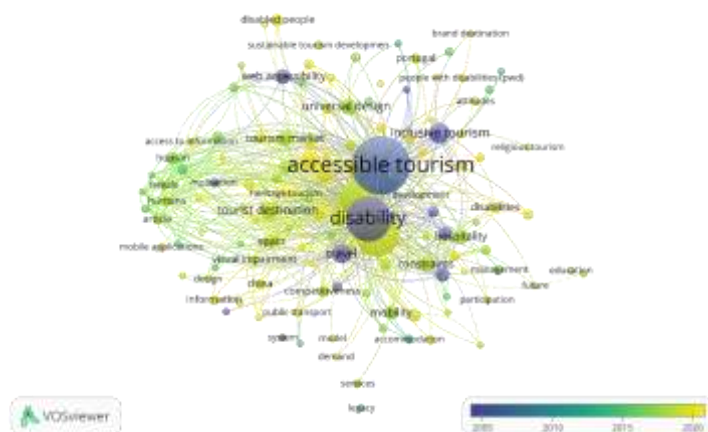
No.		Cant.	No.		Cant.
1	Darcy, S.	21	6	Rosa, M. P.	5
2	Eusébio, C.	16	7	Cappelletti, G. M.	4
3	Teixeira, L.	10	8	Teixeira, P.	4
4	Zajadacz, A.	5	9	Gillovic, B.	4
5	McIntosh, A.	5	10	Vila, T. D.	4

*Nota: Desarrollo del autor*

En el mapa de descriptores temáticos (Figura 1), se evidencia la evolución de los tópicos más importantes con una coocurrencia tres de palabras clave, dentro de esta temática de investigación según el año promedio de publicación de los artículos.

**Figura 1.**

Mapa de descriptores temáticos



*Nota: Desarrollo del autor*

En sus inicios, la temática ha sido abordada desde la perspectiva de la discapacidad, las barreras que enfrentan las personas en sus viajes y la experiencia percibida por estas personas en esos viajes. Asimismo, se relaciona con la satisfacción del consumidor, y se asocia con el término turismo inclusivo. Posteriormente, se introduce como tal el término de turismo accesible, consolidándose la temática al estar ubicado en el centro de la estructura conceptual del mapa, donde convergen la mayor cantidad de estudios.

En una segunda etapa, se aborda la temática desde la perspectiva de los derechos humanos, con un punto de vista tanto de género como de discapacidad. Posteriormente, los términos accesibilidad y turismo cobran relevancia por el tamaño de los nodos y la cercanía con el centro de la estructura conceptual, y se empieza a denotar como un factor de competitividad en la gestión de los destinos turísticos, teniendo en cuenta para ello el diseño universal.

En la actualidad, la temática se encuentra asociada al desarrollo turístico de la industria de la hospitalidad, en la que se evidencian líneas emergentes relacionadas con la tecnología, las webs accesibles, los hoteles y partes interesadas, así como empiezan a cobrar relevancia los términos personas con discapacidad y personas con necesidades especiales.

La preocupación académica y gubernamental por avanzar en el concepto de turismo accesible, en los últimos años, ofrece definiciones más holísticas del término, evolucionado para dar paso a un término más amplio. Una definición que ha sido utilizada en las publicaciones académicas más recientes, es la dada por Darcy (2009) en una de sus sistematizaciones sobre la temática, al igual que la OMT (2014).

Por otra parte, según Domínguez Vila, et al (2020), las principales barreras a las que se enfrentan las personas con necesidades de acceso durante su experiencia turística en el destino, se refieren a la información, comunicación, infraestructura y transporte, edificios, atracciones, actividades turísticas y barreras actitudinales. Son disruptivas y generan una ruptura en la cadena del viaje de accesibilidad.

Precisamente, un factor clave en la concepción de un destino turístico inteligente, es que se debe tener en cuenta el enfoque humano y las necesidades y preferencias de los usuarios (Biswas et al., 2020).

Asimismo, para Piñón (2019) una de las características principales de los destinos turísticos inteligentes es la necesidad de tener un enfoque totalmente accesible, centrado en el turista. Por lo cual, la accesibilidad para los turistas se considera un componente esencial del desarrollo exitoso de un destino turístico (Biswas et al, 2020), y por lo tanto representa un factor clave en la concepción de un destino turístico inteligente.

## DISCUSIÓN

### **Aplicación del procedimiento para mejorar la accesibilidad turística en hoteles**

#### *Etapas I: Preparación*

##### **Paso 1. Preparación inicial**

Se efectuó el contacto con directivos y especialistas de los hoteles, en donde se les explicó la importancia del diagnóstico del grado de accesibilidad turística; permitiendo garantizar la cooperación necesaria para el estudio. Se desarrollaron encuentros y conversatorios para sensibilizar y motivar a la dirección y especialistas con el diagnóstico; estableciendo las pautas, reglas, deberes, derechos, confiabilidad de la información y acuerdos a seguir a lo largo del procedimiento.

##### **Paso 2. Creación y capacitación del grupo de trabajo**

Se vbassó en el conocimiento de procedimientos y políticas establecidas y su aplicabilidad.

##### **Paso 3. Caracterización del destino**

Guardalavaca es el tercer destino turístico más importante de Cuba después de La Habana y Varadero, se ubica en la costa norte de Holguín, Cuba, y constituye una de las zonas turísticas de uso preferencial en la planificación turística del territorio holguinero. Guardalavaca se ha posicionado como un destino turístico de sol y playa, ideal para aquellos que buscan descansar y disfrutar de la naturaleza, ofreciendo a los visitantes la oportunidad de disfrutar del sol, el mar y una amplia gama de actividades acuáticas. Su imagen está asociada con la belleza natural, la tranquilidad y la hospitalidad del pueblo cubano.

La infraestructura turística de Guardalavaca es moderna, con una oferta estatal y privada de alojamiento, restaurantes, bares, tiendas, artesanías y servicios turísticos. Los hoteles de la zona suelen ofrecer instalaciones de alta calidad, spas, piscinas, clubes infantiles y programas de entretenimiento para toda la familia. A pesar de esto, la infraestructura turística existente no llega a ser muy variada en comparación con otros destinos de sol y playa del país. No obstante, cada año recibe una gran afluencia de turistas internacionales, de los cuales muchos se encuentran fidelizados y continúan escogiendo este destino año tras año.

El hotel Brisas Guardalavaca, posee una categoría de cuatro estrellas, opera bajo el servicio Todo Incluido, en la modalidad de sol y playa, y su principal segmento es el de familias. Fue fundado el 26 de noviembre de 1994 y ha transitado por tres etapas que se enmarcan, dos administraciones extranjeras y una administración 100% cubana las que han mantenido una filosofía de calidad, a través del mejoramiento constante del producto turístico. Dispone de 437 habitaciones, cuatro de ellas adaptadas para minusválidos. El hotel Gran Muthu Almirante Beach está administrado por la cadena hotelera MGM Muthu Hotels. Este majestuoso hotel cinco estrellas opera bajo la modalidad Todo Incluido, está enfocado al turismo de sol y

playa, atendiendo además al segmento de familias, bodas, lunas de miel, grupos y eventos con la importante particularidad de contar con un servicio VIP en la sección sólo adultos, combinando muy bien la naturaleza con un alto nivel tecnológico. Posee 514 habitaciones, de las cuales, cuatro están adaptadas para minusválidos.

#### ***Etapa II: Diagnóstico del grado de la accesibilidad turística por la norma ISO 21902:2021***

El diagnóstico se llevó a cabo en los meses de julio, agosto, septiembre y octubre 2023 en los tres hoteles de Guardalavaca.

##### **Paso 4. Diagnóstico del nivel de accesibilidad universal**

Se aplicó una lista de chequeo como parte del procedimiento y se obtuvieron los siguientes resultados en los tres hoteles:

- El personal de primera línea de cara a los clientes no recibe la formación necesaria sobre la atención a clientes con discapacidad, que les permita dar información y asistencia adecuada a las personas con discapacidad.
- Las direcciones de los hoteles presentan dificultades para identificar las posibles barreras que pudieran experimentar los clientes durante la visita y en la secuencia del trayecto.
- No existe un plan de accesibilidad ni integran la accesibilidad en sus planes de trabajo y de atención al cliente.

##### **Paso 5. Diagnóstico del nivel de información y comunicación**

En la aplicación de la lista de chequeo en los tres hoteles fueron detectadas las siguientes no conformidades:

- Se aclara que hay acceso para personas minusválidas, sin embargo, no disponen de la información sobre la accesibilidad de las instalaciones y servicios dentro de la información turística general.
- Los productos y servicios de los hoteles no ofrecen rutas (audio, visual y táctil) para encontrar e identificar contenido que permita su uso efectivo.
- Los discapacitados visuales no pueden acceder fácilmente a la información escrita, pues no existe información en braille o audio.
- Los hoteles garantizan que los clientes con discapacidad y necesidades especiales puedan acceder fácilmente a la información cara a cara y comprenderla.
- Existen dificultades con respecto al acceso de los clientes con discapacidad y necesidades especiales a la información digital, su comprensión y su uso, y no ofrecen la información digital con alguna característica que permita elegir o cambiar de forma sencilla, el idioma, el tamaño del texto, la imagen, el volumen del audio, de modo que el producto o servicio pueda ser percibido por personas con limitaciones sensoriales.



- Los clientes con discapacidad y necesidades especiales no pueden acceder fácilmente a la información por vídeo, ni comprenderla, ni usarla.

#### **Paso 6. Diagnóstico del nivel de formación en turismo accesible**

Se aplicaron entrevistas y encuestas al personal de atención al cliente y directivos de los tres hoteles, como parte del procedimiento, detectando que:

- El 83,7% considera que el porcentaje de clientes con algún tipo de discapacidad o 2 necesidades especiales es menor al 20%; expresando a la vez, que no se consideran suficientemente informados en el trato con clientes con algún tipo de discapacidad o necesidades especiales, y ninguno ha tenido algún tipo de formación en materia de discapacidad y accesibilidad.
- El 80% del personal entrevistado plantea que la discapacidad más frecuente de los turistas que contratan los servicios de los hoteles es la discapacidad motora o movilidad reducida.
- El 100% de los entrevistados afirman que el producto no ofrece maneras de interactuar con técnicas o dispositivos para la comunicación asistida como es el caso del braille.
- El 100% de los trabajadores plantean que no se les ha capacitado para ofrecer atención especial al turista con discapacidad, no obstante, afirman que cuentan con personal en buenas condiciones físicas de transportar a los turistas que presentan discapacidades.

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

Se aplicó la lista de chequeo en los hoteles de Guardalavaca, presentándose evidencias de requisitos parcialmente implementados, coincidiendo en los tres hoteles que:

- No se ofrece información clara sobre cómo llegar a los hoteles y a las instalaciones en transporte público, a pie, en coche, ni una descripción del área de entrada (por ejemplo, fotografía de la fachada).
- No cuentan con la información sobre accesibilidad con etiquetas o señalización fácilmente visible que permita a los turistas con cualquier tipo de discapacidad ubicar los lugares, los posibles riesgos y orientarse en un entorno desconocido.
- Las recepciones de los hoteles no cuentan con un sistema de mejora de la audición para la comunicación.

#### **Paso 8. Diagnóstico del alojamiento accesible**

En los tres hoteles, se detectaron como no conformidades en la lista de chequeo, las siguientes:

- El alojamiento de las instalaciones no cuenta con sistemas de mejora de la audición ni están disponibles en la recepción y en otras áreas públicas para ayudar a personas sordas o con deficiencias auditivas.
- En las habitaciones no está disponible un sistema alternativo de comunicación bidireccional cuando lo soliciten personas sordas o con deficiencias auditivas.

- No cuentan con sistemas de alarma visual o con vibración, servicio de despertador, timbre visual, ni sistema de mejora de la audición para el televisor en las habitaciones de huéspedes.
- No están disponibles las características y equipamiento de ayuda a huéspedes ciegos o con deficiencias visuales.
- En los baños de las habitaciones, la superficie del suelo es antideslizante en seco y en mojado, cuentan con superficies de suelo firmes.
- En las habitaciones accesibles se evita el uso de alfombras y alfombrillas.
- En las habitaciones accesibles para discapacitados se evita el uso de mobiliario con borde angulosos y/o mesas con partes superiores transparentes.

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

La aplicación de la lista de chequeo en los diferentes establecimientos de alimentos y bebidas de los tres hoteles, evidencia que:

- En los hoteles, los restaurantes buffet, lobby bar y snack poseen mostradores con una única dimensión.
- En las áreas de alimentos y bebidas se proporciona información sobre sus productos de comida, bebidas solo en formato escrito.
- Las características de la carta impresa en snack y bares no cumplen lo establecido en las recomendaciones de la comunicación escrita.
- En los restaurantes se ofrece la posibilidad de que el personal describa la carta y sus contenidos y la presentación de los platos.
- Las cartas Menú se encuentran solo en formato escrito, no en braille, no obstante, los trabajadores cuentan con el conocimiento y la disposición de informar el menú y los contenidos de cada plato cara a cara si así lo requiere el cliente.

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

En la aplicación de la lista de chequeo se detectó que:

- Las áreas de recreación no cuentan con algún especialista en lenguaje de señas.
- No cuentan con ayudas técnicas como escúter, relojes con alarma o de vibración ni sillas anfibia para disfrutar de las actividades de ocio.
- No disponen de un programa de animación accesible.
- Las duchas de las áreas de las piscinas no son accesibles por tener un muro como barrera.
- En las piscinas no existen grúa para que clientes con limitaciones motoras puedan bañarse.

- No existen caminos accesibles hasta la playa para las personas en silla de rueda y no cuentan con rutas a pie accesible a la playa.
- En el acceso a la playa y el paseo marítimo no cuentan con transporte accesible hasta las mismas.
- No tienen plazas de aparcamiento reservadas para las personas con movilidad reducida, lo que dificulta el acceso de los clientes a los hoteles.

### ***Etapa III: Formulación del plan de accesibilidad turística***

Para la formulación del plan de mejora de la accesibilidad turística en los hoteles, se seleccionaron un total de diez problemas en base a las no conformidades detectadas, cuyas acciones de mejora pueden ser implementadas a corto plazo y no requieren de grandes inversiones, por lo que pueden ser asumidas con el presupuesto de cada hotel.

**Tabla 2**

Acciones y responsables

No	Problema	Acción	Responsable
1	El personal de primera línea de cara al cliente no está formado sobre cómo atender a personas con discapacidad y no cuentan con algún especialista en lenguaje de señas	1- Establecer convenios (ANCI, ANSOC, ACLIFIM y ACPDI). 2- Diseñar cursos de formación y desarrollar un plan de impartición para brindarse una vez por semana	Subdirector de RRHH y J de Proyecto DTI
2	La información sobre la accesibilidad de las instalaciones y servicios dentro de los hoteles no está disponible en la información turística general	1. Disponer la información sobre la accesibilidad de los servicios e instalaciones en sitios oficiales turísticos como Cubatravel y redes sociales de los hoteles cumpliendo con los requisitos de accesibilidad en la web	Subdirectores comerciales de los hoteles
3	Los productos y servicios de los hoteles no ofrecen rutas para encontrar e identificar contenido que permita su uso efectivo	1- Incorporar en los productos y servicios de los hoteles, las rutas para encontrar e identificar contenido que permitan su uso.	Subdirectores comerciales
4	Los discapacitados visuales no pueden acceder fácilmente a la	1- Diseñar audioguías con la descripción de los servicios que ofrecen los hoteles.	Subdirectores

	información escrita	Imprimir en braile información	comerciales
5	Dificultades para acceder a la información digital, comprenderla y usarla, por personas con limitaciones sensoriales	1- Crear una aplicación accesible interna en cada hotel que pueda satisfacer las necesidades de acceso a la Información para cada discapacidad	Subdirectores generales
6	No se ofrece información clara sobre cómo llegar a los hoteles y a las instalaciones en transporte público, a pie, en coche, ni una descripción del área de entrada	1- Instalar una pancarta a la entrada de cada hotel, que contenga las señalizaciones debidas, rutas accesibles y servicios accesibles. 2- Señalizar el inicio y final de cada ruta accesible para que pueda ser percibido por clientes con discapacidad sensorial	Subdirectores generales
7	No cuentan con etiquetas o señalización de accesibilidad	1- Contratar y colocar las etiquetas y señalización de accesibilidad en los hoteles	Subdirectores generales
8	En las áreas de alimentos y bebidas se proporciona información sobre sus productos de comida y bebidas solo en formato escrito	1- Crear cartas menú en braille. 2- Diseñar cartas menú en formato digital que permita aumentar el tamaño del texto, incorporar dispositivos de mejora de escucha	Subdirectores generales
9	No tienen suficientes plazas de aparcamiento reservadas y estas no son totalmente accesibles	1- Reservar al menos tres plazas de aparcamiento para las personas con discapacidad con las dimensiones 3,3m x 5 m y señalizarlas	Subdirectores generales
10	No existen caminos accesibles hasta la playa para las personas en silla de rueda o con bastones y no cuentan con rutas a pie accesible a la playa	1- Instalar una ruta de acceso que conecte el aparcamiento accesible con el itinerario o entrada accesible a la playa. 2- Instalar un itinerario adaptado de acceso a la orilla de la playa, antideslizante con contraste cromático, 1,5 m de ancho mínimo y una pendiente del 6%, con ramificaciones perpendiculares para acceder a otros servicios, rodapié lateral y pasamanos a ambos lados.	Subdirectores generales

*Nota: Desarrollo del autor*

La evaluación de la pertinencia sobre el plan de acción fue realizado por especialistas, se encuestaron 16 especialistas y se seleccionaron 13 en función del coeficiente de competencia superior o igual a 0.8 ( $0.8 \leq K \leq 1$ ), basado en el coeficiente de conocimiento o información, así también al coeficiente de argumentación. El resultado nos muestra que el 82% de los especialistas realizó una evaluación de muy aceptable y el 18% bastante aceptable el diseño del plan de acción.

## CONCLUSIONES

A partir de la investigación se concluye lo siguiente:

Se elaboraron los fundamentos teóricos de la investigación sobre turismo accesible, a través del mapeo de la producción científica sobre la temática, en la que se pudo constatar que efectivamente la accesibilidad turística constituye un cambio de paradigma para los destinos turísticos, debido a la importancia y transversalidad que presenta. Sin embargo, es preciso actualizar la búsqueda de la producción científica sobre turismo accesible, así como ampliarla a otras bases de datos científicas para realizar un mejor análisis del constructo, con menor sesgo y una visión más holística de este.

Se realizó el diagnóstico del estado actual de la accesibilidad turística de los hoteles de Guardalavaca a través del procedimiento de Vega-Cisneros & Cisneros-Arias (2023), en el que se detectaron un conjunto de deficiencias que coinciden en los tres hoteles, alcanzando de forma general un nivel medio de accesibilidad turística. Este demostró ser una herramienta metodológica que logra integrar los requisitos de una norma internacional de turismo accesible con el contexto cubano actual, por lo cual se recomienda aplicarlo no solo en hoteles sino en toda la cadena de valor del turismo.

Se propuso un plan de mejora con un total de 14 acciones como herramienta para la mejora de la accesibilidad turística en los hoteles de Guardalavaca, teniendo en cuenta solo las deficiencias que pueden ser solucionadas a corto plazo y sin grandes inversiones. Mas resulta imprescindible continuar la investigación con las Etapa IV y Etapa V para implementar las acciones propuestas y realizar la evaluación, control y revisión del plan de accesibilidad turística.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Biswas, C., Omar, H. & Rashid-Radha, J.Z.R.R. (2020). The impact of tourist attractions and accessibility on tourists' satisfaction: the moderating role of tourists' age. *GeoJournal of Tourism and Geosites*. 32(4), 1202-1208. <https://doi.org/10.30892/gtg.32402-558>
- Darcy, S. (2006). *Setting a Research Agenda for Accessible Tourism*. Sustainable Tourism for Cooperative Research Centre, Gold Coast.

[https://www.researchgate.net/publication/235993179\\_Setting\\_a\\_Research\\_Agenda\\_for\\_Accessible\\_Tourism](https://www.researchgate.net/publication/235993179_Setting_a_Research_Agenda_for_Accessible_Tourism)

Darcy, S. y Dickson, T. (2009). A Whole-of-Life Approach to Tourism: The Case for Accessible Tourism Experiences. *Journal of Hospitality and Tourism Management*.

[https://www.researchgate.net/publication/235993187\\_A\\_Whole-of-Life\\_Approach\\_to\\_Tourism\\_The\\_Case\\_for\\_Accessible\\_Tourism\\_Experiences](https://www.researchgate.net/publication/235993187_A_Whole-of-Life_Approach_to_Tourism_The_Case_for_Accessible_Tourism_Experiences)

Domínguez Vila, T., Alén González, E. & Darcy, S. (2020). Accessibility of tourism websites: the level of the countries' commitment. *Universal Access in the Information Society* 19, 331-346.

<https://doi.org/10.1007/s10209-019-00643-4>

Grünewald, L. et al. (1996). Turismo Accesible: Experiencias y reflexiones sobre accesibilidad. AMSCA y Fundación Delia Lascano de NAPP.

International, E. (2020). How ageing population and rising longevity drive megatrends. *Euromonitor International*. <https://www.portal.euromonitor.com/portal/Analysis/Tab#>

International Organization for Standardization (ISO). (2021). ISO 21902:2021 Tourism and related services - Accesible tourism for all - Requirements and recommendations. In

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>

Piñón González, M. A., & Castillejos López, B. (2019). Huatulco desde la perspectiva de los destinos inteligentes. *Turismo y Sociedad*, 25, 73-92.

<https://doi.org/10.18601/01207555.n25.04>

Rucci, A.C. and Porto, N. (2022). Accessibility in tourist sites in Spain: does it really matter when choosing a destination? *European Journal of Tourism Research* 31, 3108.

<https://doi.org/10.54055/ejtr.v31i.2165>

- Vega-Cisneros, D., & Cisneros-Arias, Y. (2023). Procedimiento para mejorar la accesibilidad turística en hoteles: Diseño y validación mediante Método Delphi. *Desarrollo Sustentable, Negocios, Emprendimiento Y Educación*, 5(48), 13-27. <https://doi.org/10.51896/rilcods.v5i48.315>
- Vega-Cisneros, D., Cisneros-Arias, Y. & Castillo-Pantoja, Y. (2023). Retos para aplicar la norma internacional de turismo accesible en hoteles cubanos. *Ciencias Holguín*, 29(3).  
<http://www.ciencias.holguin.cu/index.php/cienciasholguin/article/view/1500/html59>