



## DIAGNÓSTICO PARA MEJORAR LA ACCESIBILIDAD TURÍSTICA EN HOTELES DE GUARDALAVACA

### DIAGNOSIS TO IMPROVE TOURIST ACCESSIBILITY IN HOTELS OF GUARDALAVACA

**Dayana Vega Cisneros** (autor para la correspondencia)

Estudiante de 4to año Licenciatura en Turismo, Universidad de Holguín / Cuba

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

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

**Melissa Naila Sánchez Macia**

Estudiante de 4to año Licenciatura en Turismo, Universidad de Holguín / Cuba

<https://orcid.org/0009-0005-7089-4497>

[melissa.n.1027@gmail.com](mailto:melissa.n.1027@gmail.com)

**Yoani Cisneros Arias**

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

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

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

### RESUMEN

La participación de personas con discapacidad en actividades turísticas es cada vez mayor, por lo que existe la necesidad de aplicar estándares internacionales para garantizar las mismas condiciones de acceso independientemente de su destino de viaje. Por ello se realizó una investigación en hoteles de Guardalavaca, aplicando un procedimiento para el diagnóstico de la accesibilidad turística en hoteles y su entorno (Vega-Cisneros & Cisneros-Arias, 2023) que tiene en cuenta los requisitos de la norma internacional ISO 21902:2021. Los resultados demuestran que en estos hoteles existe un nivel medio de cumplimiento de los requisitos de accesibilidad turística. Las principales no conformidades están en la información y comunicación de las facilidades para personas con discapacidad, así como la accesibilidad de la información de los servicios accesibles para personas con discapacidad visual y auditiva, además de no ejecutar acciones formativas del personal de los hoteles para el tratamiento a personas con discapacidad.

**PALABRAS CLAVE:** estándares internacionales; requisitos; turismo accesible.

### ABSTRACT

The participation of people with disabilities in tourism activities is increasing, so there is a need to apply international standards to ensure the same accessibility conditions regardless of their travel destination. Therefore, an investigation was conducted in hotels in Guardalavaca, applying a procedure for the diagnosis of tourism accessibility in hotels and their environment (Vega-Cisneros & Cisneros-Arias, 2023) that takes into account the requirements of the international standard ISO 21902:2021. The results show that in these hotels there is an average level of

compliance with tourism accessibility requirements. The main nonconformities are in the information and communication of the facilities for people with disabilities, as well as the accessibility of the information of the accessible services for people with visual and hearing disabilities, in addition to not implementing training actions for hotel staff for the treatment of people with disabilities.

**KEY WORDS:** accessible tourism; international standards; requirements.

## INTRODUCCIÓN

El fenómeno del envejecimiento es una de las tendencias de consumo actuales y futuras más fuertes, 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. (International, 2020). Según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2022), aproximadamente el 16 % de la población mundial, tienen actualmente una discapacidad grave, muchas de las cuales se asocian al envejecimiento.

A la vez, según la Organización Mundial del Turismo (OMT, 2020a; OMT, 2020b), más del 46% de las personas mayores de 60 años ya han sido diagnosticadas con alguna discapacidad tras el Covid-19. 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. (Vega-Cisneros & Cisneros-Arias, 2023)

El turismo accesible, desde una visión general, no debe incluir únicamente a las personas con discapacidades físicas, sensoriales o psíquicas y orgánicas, 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).

La integración de las personas con discapacidad y/o necesidades especiales, está estrechamente ligada al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, ya que enfrentan más desafíos en su vida diaria que otros. Es por eso que, las entidades turísticas, en especial las hoteleras, deben adoptar estrategias que tengan en cuenta las dificultades que enfrenta este segmento de mercado en particular, desde la falta de visibilidad hasta la dificultad de movilidad, al momento de diseñar productos, servicios e instalaciones turísticas accesibles. (Vega-Cisneros, et al., 2023)

Afrontar este reto 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 este fin, la Organización Mundial del Turismo (OMT, 2020b), ha enfatizado 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.

Por su parte, Cuba, ha sido testigo de una creciente evolución en el desarrollo del turismo accesible, en los últimos cinco años, 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 el objetivo principal no es la construcción de nuevas edificaciones, sino que las existentes tengan un alto porcentaje de accesibilidad. El MINTUR, en conjunto con la Red Iberoamericana de

Turismo Accesible, ha implementado una serie de medidas e iniciativas desde el año 2019 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, se realizó un diagnóstico en los hoteles de Guardalavaca, basado en el procedimiento de Vega-Cisneros & Cisneros-Arias (2023) para mejorar la accesibilidad turística 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).

## **MATERIALES Y MÉTODOS**

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 de Vega-Cisneros & Cisneros-Arias (2023), validado por un panel de expertos con un alto nivel de experticia, tiene como objetivo favorecer la accesibilidad turística en hoteles y su entorno a través de acciones de mejora, y tiene la característica particular de aplicar los requisitos y recomendaciones de la norma ISO 21902:2021. Este consta de cinco etapas, las cuales poseen 12 pasos con una serie de tareas que contribuyen a alcanzar el objetivo, descritas de una manera sencilla y clara. En cada etapa y paso se hace referencia a métodos, técnicas e instrumentos a emplear, así como las fuentes para la obtención de la información.

Teniendo en cuenta el objetivo de la presente investigación, se asume como postura metodológica este procedimiento, debido a la actualidad y pertinencia que presenta, y el uso de varios instrumentos para realizar el diagnóstico de la accesibilidad turística en hoteles, específicamente las listas de chequeo de los requisitos de la norma ISO 21902.

## **RESULTADOS**

### **Caracterización de los hoteles de Guardalavaca**

Los hoteles de la playa Guardalavaca, a 54 km de la ciudad de Holguín, son propiedad de la Cadena de Hoteles Cubanacan S. A. uno de ellos con administración extranjera de MGM Muthu Hotels.

- El hotel Club Amigo Atlántico Guardalavaca, con categoría tres estrellas opera bajo el servicio Todo Incluido, en la modalidad de Sol y playa. Su principal segmento es el de familias. Posee un total de 747 habitaciones, de las cuales dos habitaciones se encuentran adaptadas para personas con movilidad reducida.

- El hotel Brisas Guardalavaca, posee una categoría de cuatro estrellas, opera bajo el servicio Todo Incluido, en la modalidad de sol y playa. Su principal segmento es el de familias. 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.

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

El diagnóstico se llevó a cabo en los meses de julio, agosto y septiembre por un equipo de trabajo capacitado en el tema en los tres hoteles de Guardalavaca, con el objetivo de 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.

#### ***Diagnóstico del nivel de accesibilidad universal***

En este paso se analizó el cumplimiento de los principios y recomendaciones del diseño universal, para lo cual se analizaron 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. Se aplicó una lista de chequeo como parte de la metodología de Vega-Cisneros & Cisneros-Arias (2023), y en consecuencia, 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.
- La dirección 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.

#### ***Diagnóstico del nivel de información y comunicación***

En este paso se identificaron en la información y comunicación, el cumplimiento de los principios y directrices 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. 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.
- La dirección de los hoteles no tienen identificado los canales de comunicación general y/o específicos para los turistas con discapacidad.

- 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.

### ***Diagnóstico del nivel de formación en turismo accesible***

Con el objetivo de detectar posibles necesidades de formación y superación en el conocimiento de turismo accesible en el destino, 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 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 80% de los entrevistados plantea que la instalación no cuenta con señalización adecuada para personas con discapacidad, ni ofrece el mismo contenido en varios formatos diferentes como de texto, imagen, sonido o táctil.
- 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 presentes discapacidades.
- El 100% de los entrevistados plantea que los turistas discapacitados que visitan la instalación son de nacionalidad canadiense, y el 80% plantea que viajan acompañados de su pareja, hijos o familiares.

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

En el análisis de los requisitos funcionales en el entorno construido se analizó la accesibilidad de los edificios y sus espacios comunes basada en la observancia de si en la prestación de los servicios turísticos en los hoteles, las personas pueden aproximarse, entrar, hacer uso del lugar, evacuarlo y salir en condiciones de igualdad. Para ello, se aplicó la lista de chequeo en los hoteles de Guardalavaca, presentándose varias deficiencias, pues muchos de estos requisitos no son implementados, o solo 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.
- No se ofrecen detalles sobre los obstáculos fuera de la entrada a los hoteles que pudieran impedir el paso de las sillas de ruedas o de clientes con deficiencias visuales o de movilidad.
- Las recepciones de los hoteles no cuentan con un sistema de mejora de la audición para la comunicación.

### ***Diagnóstico del alojamiento accesible***

En el diagnóstico del alojamiento accesible, se analizaron los requisitos en habitaciones, habitaciones para minusválidos y recepción, relativos a su tamaño, distribución y equipamiento, destinados a asegurar la accesibilidad, comodidad y seguridad de estos huéspedes. 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 tales como: aplicaciones, teléfono de texto o programa en la Smart TV.
- 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 tales como interruptores con señalización táctil o indicadores táctiles del agua caliente y fría en los grifos.
- 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.

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

En el diagnóstico se analizó 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, considerando la accesibilidad a los productos, las rutas de circulación, los servicios sanitarios, el equipamiento y mobiliario, la comunicación y la seguridad. 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 los bares el punto de servicio de comunicación entre personal y clientes, son parcialmente accesibles a cualquier tipo de discapacidad.

- En las áreas de alimentos y bebidas cuando no hay servicio de dependientes de servicios gastronómico en mesa, los miembros del personal están disponibles para proporcionar asistencia.
- 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.
- Cuando la comida está expuesta en bares y/o cafeterías, los aparadores o vitrinas no permiten que las personas de pie o sentadas a diferentes alturas puedan ver los productos con claridad; pues estos no están a la altura correcta.
- 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.

### ***Diagnóstico de la accesibilidad a las actividades de ocio***

En este paso se analizó si para todas las actividades de ocio en los tres hoteles, independientemente de donde se realicen, se satisfacen los requisitos y recomendaciones para la accesibilidad a las actividades que se desarrollan. Para ello, 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 anfíbias para disfrutar de las actividades de ocio.
- No cuentan con la información sobre políticas relativas a la accesibilidad disponibles claramente y online al cliente.
- 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 facilidades para que clientes con limitaciones motoras, parciales o totales, puedan bañarse de forma autónoma, y no cuentan con alguna grúa para ello.
- 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.
- 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 y por ende a trasladarse hacia las diferentes áreas de los hoteles.

## **CONCLUSIONES**

Con la aplicación del procedimiento, se logró realizar un riguroso diagnóstico de los requisitos de accesibilidad turística en los hoteles de Guardalavaca, donde se pudo determinar que en los hoteles Brisas Guardalavaca y Club Amigo Atlántico Guardalavaca existe un desarrollo medio, pues no han sido implementados muchos de los requisitos necesarios, sin embargo, en el hotel Gran Muthu Almirante Beach existe un desarrollo alto. Por tal razón, resulta necesario llevar a cabo estrategias para dar solución a estas situaciones; las cuales, en base a los resultados

obtenidos, estarán dirigidas a desarrollar acciones para mejorar la accesibilidad turística en los hoteles a partir del diseño del plan de accesibilidad de Guardalavaca.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 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
- 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>
- 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>