



CARRERA: LICENCIATURA EN TURISMO.

**TRABAJO DE DIPLOMA.**

Título: Diagnóstico del turismo inclusivo en el destino Trinidad de Cuba. Diagnosis of inclusive tourism in the Trinidad de Cuba destination.

Autora: Lilian Caridad Ramírez Barreto.

Tutora: Dra. C Anayansi Albert Rodríguez.

Sancti Spíritus  
Año  
2023  
Copyright©UNISS

Este documento es Propiedad Patrimonial de la Universidad de Sancti Spíritus “José Martí Pérez”, y se encuentra depositado en los fondos del Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación “Raúl Ferrer Pérez”, subordinado a la Dirección General de Desarrollo 3 de la mencionada casa de altos estudios.

Se autoriza su utilización bajo la licencia siguiente:

**Atribución- No Comercial- Compartir Igual**



Para cualquier información, contacte con:

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación “Raúl Ferrer Pérez”.

Comandante Manuel Fajardo s/n, esquina a Cuartel, Olivos 1. Sancti Spíritus.

Cuba. CP. 60100

Teléfono: **41-334968**

## AGRADECIMIENTOS

A Rubén, que ha sido mi compañero, mi luz, mis fuerzas; por darme tantas alegrías, por su entrega incondicional, gracias.

A mi tutora Anayansi, por su esfuerzo y preocupación, por su amistad, sus principios y valores.

A los profesores del CUM Trinidad, por contribuir a mi formación.

A mis compañeros de aula, a Jany por hacer más amena mi estadía en la Universidad.

A todos los que de una forma u otra siempre me han ayudado.

Mil gracias.

## DEDICATORIA

A mis padres, por su entrega y sacrificio, por su ejemplo, dedicación, por confiar siempre en mí.

## **Resumen**

El segmento de mercado que integran las personas que padecen algún tipo de discapacidad está cobrando relevancia cada vez mayor para el turismo, por lo que es importante conocer sus necesidades y deseos, tratando de perfilar una oferta turística cuyo contenido esté adaptado a las mismas y contribuya a dar una mayor a este tipo de turismo, el objetivo de la investigación es diagnosticar la situación que tiene el turismo inclusivo en Trinidad de Cuba. La metodología que se aplicó fue de tipo exploratoria – descriptiva, observación directa estructurada, DAFO y entrevistas focalizadas a turista que presentan alguna discapacidad y gerentes de hoteles de la ciudad. Se analizaron los resultados obtenidos de la muestra aleatoria aplicada a turistas, directivos del MINTUR, los mismos manifestaron que el grado de accesibilidad turística en el municipio no cumple con los requerimientos para que su goce y disfrute, se identificaron los factores que influyen en el desarrollo del turismo inclusivo en el Municipio de Trinidad y la interrelación existente entre los mismos (edad, satisfacción del cliente, accesibilidad a los diferentes espacios de la ciudad, frecuencia de viajes, entre otros). Además, se pudo definir las Debilidades y Amenazas, Fortalezas y Oportunidades del destino, proponer un conjunto de acciones que nos permite determinar que sí es factible vincular el turismo inclusivo en el Municipio de Trinidad.

Palabras claves: Discapacidad, Turismo Inclusivo, Accesibilidad

## **Abstract**

The market segment made up of people who suffer from some type of disability is becoming increasingly important for tourism, so it is important to know their needs and desires, trying to outline a tourist offer whose content is adapted to them and contributes. To give greater importance to this type of tourism, the objective of the research is to diagnose the situation of inclusive tourism in Trinidad de Cuba. The methodology that was applied was exploratory - descriptive, structured direct observation, SWOT and focused interviews with tourists who have a disability and hotel managers in the city. The results obtained from the random sample applied to tourists, MINTUR directors, were analyzed, they stated that the degree of tourist accessibility in the municipality does not meet the requirements for their enjoyment, the factors that influence were identified. in the development of inclusive tourism in the Municipality of Trinidad and the interrelationship between them (age, customer satisfaction, accessibility to different spaces in the city, frequency of trips, among others). Furthermore, it was possible to define the Weaknesses and Threats, Strengths and Opportunities of the destination, and propose a set of actions that allow us to determine that it is feasible to link inclusive tourism in the Municipality of Trinidad.

**Key words:** disability, Inclusive tourism, accesability

## **Índice**

<b>Introducción</b>	<b>1</b>
<b>Capítulo I</b>	<b>6</b>
<b>Capítulo II</b>	<b>21</b>
<b>Capítulo III</b>	<b>28</b>
<b>Conclusiones</b>	<b>52</b>
<b>Recomendaciones</b>	<b>53</b>
<b>Bibliografía</b>	<b>54</b>
<b>Anexos</b>	

## Introducción

El turismo es indudablemente un fenómeno propio e irreversible de esta época, considerada por muchos la actividad económica más dinámica en los últimos años, tiene especial connotación en nuestra sociedad, debido entre otras cosas a que involucra a todos los sectores de ésta y repercute por tanto en esferas como la economía, la ecología, lo social y lo cultural. Calderón y Calderón (2019), asevera que gracias a las ventajas que implica la actividad turística esta constituye la principal fuente de ingresos para no pocos países en desarrollo; debido fundamentalmente a su impacto sobre otras ramas de la economía lo que favorece la generación de puestos de trabajo e inversiones, entre otros aspectos.

Para el Turismo de la Organización Mundial del Turismo (OMT), 2022, el turismo es considerado un motor eficaz de crecimiento económico y desarrollo, que genera empleo y bienestar para las comunidades, ellos desean vivir experiencias únicas y adaptadas a sus necesidades.

Esta misma fuente refiere que entre los más de mil millones de turistas internacionales un alto porcentaje lo componen familias con niños pequeños y/o personas mayores, así como personas con discapacidad u otras necesidades especiales y los mismos pueden participar del turismo en igualdad de condiciones, por lo que es crucial que los destinos desarrollen medidas de accesibilidad universal.

Brinckmann y Wildgen (2003) refieren que debido a la globalización se concibe la idea de que el ser humano requiere mayores necesidades para satisfacer su estadía o visita en un determinado destino; de esta idea nace el turismo social, el cual posee algunas modalidades como el turismo inclusivo, cuya idea es gestionar destinos sin exclusión alguna donde coexista mayor accesibilidad antes, durante y al final de adquirir un paquete turístico.

El turismo inclusivo se refiere a la garantía para el usuario de encontrar un paquete que incluya alojamiento, alimentación, transporte, visitas a diferentes sitios de interés y, en general, que cubra todas las necesidades del turista y sus acompañantes.

La gestión de la accesibilidad y movilidad en instituciones turísticas constituye un papel decisivo no solo para la economía, sino para el desarrollo de otros

renglones del país como es la cultura y el arte. La existencia de espacios casi para todo tipo de consumidores, requiere de ciertas facilidades en sus desplazamientos con vistas a optimizar su tiempo disponible.

La OMT (2016), designó este año como el año del Turismo Inclusivo; el cual tiene la finalidad de crear espacios turísticos de calidad para demandantes con o sin discapacidad que desean cumplir su derecho al ocio.

Molina y Cánoves, (2010) al analizar el turismo inclusivo evidencian la existencia de tres grupos con discapacidad establecidos, tales como: discapacidad permanente (física, sensorial, mental y psicosocial), discapacidad por edad (personas mayores y niños), discapacidades transitorias (física, comunicativa, y grupos especiales como mujeres embarazadas, personas con movilidad reducida, entre otros).

Este turismo inclusivo representa una modalidad innovadora e integral del turismo que pretende ser considerado en los nuevos desarrollos turísticos y ser incorporada en los existentes; creando de ésta una fuerza de inclusión entre la noble actividad y las personas con discapacidad.

Por todo lo anterior expuesto, se hace importante adoptar un modelo incluyente en el que las adaptaciones realizadas no afecten a la población en general y que al mismo tiempo beneficie a diferentes sectores, por ejemplo, adultos mayores, personas con lesiones temporales, personas con obesidad o mujeres embarazadas.

En Cuba, el turismo se manifiesta como una actividad económica que condiciona la ordenación de un territorio, ya que necesita del mismo, lo usa, consume y transforma.

El turismo pretende promover el turismo incluyente, orientado para satisfacer de manera adecuada a todo tipo de turistas y proponer las herramientas necesarias que faciliten su estadía en nuestro municipio, repercutiendo con ello la recurrencia de los visitantes, adoptando un modelo incluyente en el que los ajustes realizados no afecten a la población en general y que al mismo tiempo beneficie a diferentes sectores.

La correcta gestión de accesibilidad y movilidad es un tema que impera todos los destinos turísticos para proporcionar seguridad, confort, eficacia y satisfacción a sus clientes en los servicios.

Franquiz (2021) director comercial de la Agencia de Viajes Ecotur, advirtió que no se trata de construir nuevas edificaciones, sino que las existentes tengan un alto porcentaje de accesibilidad para el máximo disfrute de los turistas, que Cuba desarrolla una estrategia de gestión enfocada a este segmento de mercado.

La Delegación Territorial MINTUR (Ministerio del Turismo) de Sancti Spíritus tiene la misión de evaluar y controlar en el ámbito de su competencia, la aplicación de la Política del Estado y el Gobierno en materia de turismo. Está conformada por 19 hoteles pertenecientes al MINTUR y 3 hoteles de Gaviota. En la provincia existen un total de 4 499 habitaciones de ellas 1 821 habitaciones en el sector estatal y 2 678 habitaciones en el sector no estatal.

La falta de accesibilidad en los recursos turísticos es una forma indirecta, pero sutil, de discriminación. Por tanto, al introducir el concepto de turismo accesible en los destinos se garantiza la igualdad de oportunidades de todas las personas, por lo que facilitar los viajes para las personas con discapacidad no solo es una cuestión de derechos humanos, sino también una gran oportunidad de negocio, sin embargo, para atender a esta importante demanda del mercado, es necesario un cambio de mentalidad en el modelo de prestación de servicios turísticos.

De forma general la investigación busca promover el turismo inclusivo en el Municipio en un corto plazo

**La situación problemática:**

- ✓ Falta de estudios sobre turismo inclusivo lo que impide conocer su comportamiento
- ✓ Limitada política de diversificación e inclusión, la cual va de la mano del turismo inclusivo.
- ✓ No existencia de un plan de capacitación especializada para los actores involucrados.

- ✓ No existe una planeación e implementación adecuada de este tipo de turismo.

A partir de esta situación nos formulamos el siguiente **problema científico**:  
¿Cómo favorecer el turismo inclusivo en el Municipio de Trinidad, Sancti Spiritus, Cuba?.

### **Objetivo general**

Diagnosticar el turismo inclusivo en el Municipio de Trinidad, Sancti Spiritus, Cuba.

### **Objetivos Específicos**

1. Sistematizar teórica y metodológicamente los aspectos relacionados con el turismo inclusivo.
2. Identificar los factores que influyen en el desarrollo del turismo inclusivo.
3. Proponer acciones para la diversificación e inclusión de la actividad turística a personas que tengan alguna discapacidad.

### **Métodos de nivel teórico**

- ✓ **Análisis y síntesis**: para la sistematización de los referentes teóricos del campo de investigación, así como para el análisis del estado actual de las potencialidades que brinda el turismo inclusivo.
- ✓ **Histórico - lógico**: para conocer la génesis y evolución de la gestión turística, sus productos turísticos, así como lógica seguida en la investigación, y los fundamentos para la determinación y formulación del problema científico.
- ✓ **Inductivo-deductivo**: así como la abstracción y generalización, lo cual permitirá valorar el estado actual y llegar a conclusiones acerca de las potencialidades que brinda el turismo inclusivo en Trinidad de Cuba.

### **Métodos del nivel empírico**

- ✓ **Observación**: para caracterizar y describir el turismo inclusivo, sus modalidades en Trinidad de Cuba.

- ✓ **Entrevistas:** a directivos del MINTUR, gerentes de hoteles, entre otros para conocer la gestión del turismo inclusivo y sus potencialidades para la explotación del producto turístico en trinidad de Cuba.
- ✓ **Encuestas a clientes y trabajadores del turismo:** para conocer ofertas y preferencias del servicio turístico inclusivo.
- ✓ **Matriz DAFO**

El capítulo primero hace referencia al marco teórico conceptual del turismo de forma general y en Cuba, la definición de discapacidad, el turismo inclusivo, mediante las conceptualizaciones necesarias para poder

El segundo capítulo versa sobre la Metodología; tipo y diseño de la investigación, se analizan las técnicas e instrumentos, se define la unidad de análisis, el tamaño de la muestra y la operacionalización de las variables

El tercer capítulo presenta los principales resultados y discusión; se proyectan los resultados de las tabulaciones, se comprueban los objetivos y finalmente el estudio nos aporta en la realización de la propuesta.

Finalmente, se plantean las conclusiones de la investigación, las recomendaciones que se realizan para el necesario seguimiento y perfeccionamiento de la propuesta, así como las referencias bibliográficas, incluyéndose un grupo de anexos que complementan la información que brinda la investigación.

## **Capítulo I: Marco teórico referencial de la investigación**

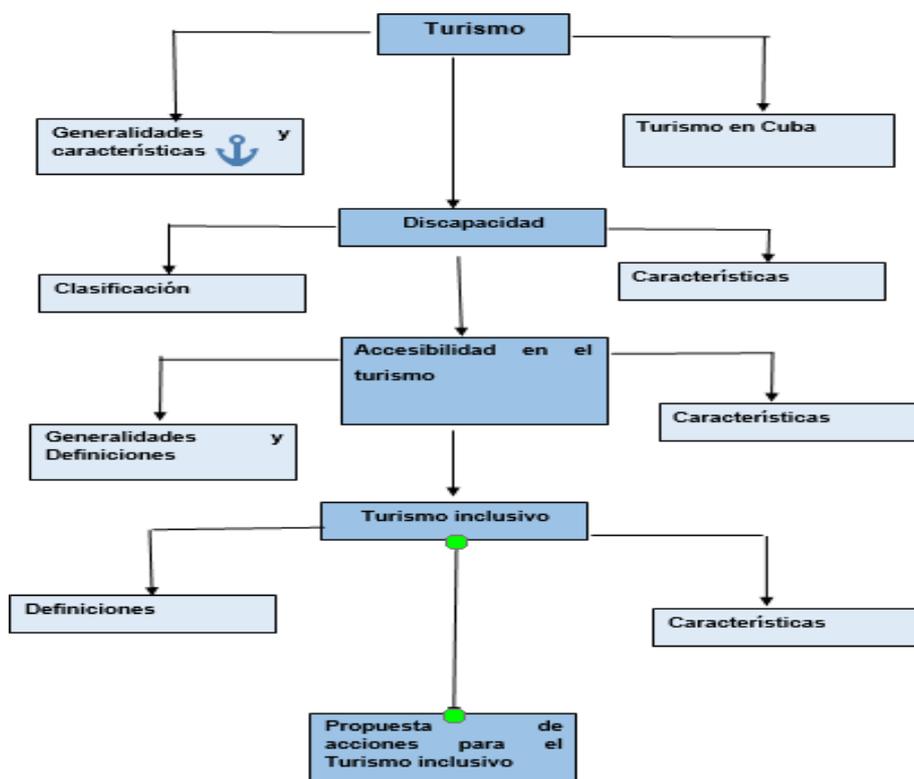
### **Introducción**

El análisis teórico referencial es un estudio acerca del tema de investigación, en el cual se trata de abordar la mayor y más actualizada información existente al respecto, con la finalidad de conocer y registrar los criterios de diferentes autores, que desde sus posiciones han abordado la temática objeto de estudio (Moya, 2018), permitiendo esto sustentar desde el punto de vista teórico metodológico, las bases que permiten validar los resultados que se esperan obtener en la investigación.

El objetivo de este capítulo es estudiar las definiciones y tendencias de la actividad turística, el turismo inclusivo como alternativa de desarrollo turístico actual y el estudio de la potencialidad turística para el desarrollo de esta actividad (Figura 1).

La posibilidad de acceder a una variada bibliografía y las experiencias adquiridas en el sector turístico aporta eficiencia y solidez al proceso investigativo. Para hacer realidad la consecución de planteamientos con mayor nivel de especificidad y aplicación práctica resulta indispensable referenciar documentos y teorías que reflejan los avances conseguidos en el tema.

Se sigue el siguiente hilo conductor:



**Figura 1. Hilo Conductor de la investigación**

### 1. Turismo. Generalidades

El turismo como actividad remonta sus orígenes probablemente a las grandes civilizaciones de la humanidad cuando determinadas personas o colectivos se trasladaban sin que ello estuviera motivado por el hecho de tener que satisfacer necesidades básicas de sustento o seguridad. Sin embargo, no ha sido hasta la segunda mitad del siglo XX cuando se ha producido la extraordinaria popularización de los viajes turísticos, provocada por los significativos avances económicos y en medios de transporte.

El turismo como fenómeno económico, al decir de Figuerola (1991), es un “acto que supone un desplazamiento que conlleva un gasto de renta, cuyo objetivo

*principal es conseguir satisfacción y servicios, que se ofrecen mediante una actividad productiva, generada por una inversión previa.”*

En el libro Principios, organización y práctica del turismo Martín (2006) expresa que el Turismo, entendido como un simple desplazamiento temporal de personas, a menudo ha sido presentado como un fenómeno únicamente ligado a la civilización moderna, sin embargo, en los diccionarios puede encontrarse la palabra "tour" como procedente del inglés del siglo XVIII (probablemente como galicismo, del francés tour). Ello haría que la invención de las palabras "turismo" y "turista" fuera inglesa, para designar una actividad iniciada mucho antes en Europa.

Rodríguez y Camacho (2017) plantean que se debe entender de manera global que el sector turístico es uno de los de mayor dinámica en el planeta, con altas tasas de crecimiento, generador de divisas y empleo, en el segmento de mercado de personas con algún tipo de discapacidad, está en crecimiento lo que puede significar beneficios económicos, adicionalmente el concepto de sostenibilidad indica que los sectores deben estar pendientes no solamente de aspectos monetarios, también de aspectos ambientales y sociales y por ende en el ámbito social se reclama la igualdad de derechos de las personas en todas las actividades que realizan los seres humanos.

A su vez, Riviera en el año (2018) expresa: *“A nivel global el turismo es uno de los sectores con mayor crecimiento, donde la industria se ha consolidado, dado que están elevando sus niveles de calidad y competitividad respondiendo a las necesidades de los viajeros”.*

Por lo que se cataloga el turismo como una de las mejores industrias a nivel mundial, permitiendo mejoría en el desarrollo de una localidad.

Desde sus inicios, el turismo ha formado parte de la economía de todas las regiones del mundo, sustentándose en el valor del patrimonio natural y cultural de los destinos turísticos, porque una de las principales necesidades del ser humano es desplazarse de un lugar a otro, por ocio o intereses personales. En

la actualidad, a nivel mundial existe un porcentaje de personas con discapacidad, que en particular no es tomada en cuenta por las instituciones públicas y privadas, en vista de que los destinos turísticos no cuentan con la inclusión de personas con discapacidad, así que debe entenderse de manera global, para satisfacer las necesidades del turista (Dominguez, Darcy y Alén. 2021).

### **1.1 Turismo en Cuba**

La organización del sector turístico se fortalece con la creación del Ministerio de Turismo (MINTUR) en 1994 y la aprobación de la ley No.77 de 1995 para la Inversión Extranjera en la Asamblea Nacional. La misión de este Ministerio es diseñar y ejecutar la política turística a seguir para lograr el desarrollo de este sector a través de la competitividad global, la rentabilidad y la sustentabilidad del mismo; en la actualidad se mantienen estos lineamientos adecuándose según las necesidades existentes.

Para Cuba, se puede considerar que a partir de 1959 se han derivado tres generaciones de políticas, que trazaron las líneas a seguir en la implantación de la recreación y el turismo, éstas han tenido el siguiente alcance:

- ✓ Primer período, de 1959 a 1980 se planteó crear una tradición del turismo de masas hasta un nivel local, considerando premisas de explotación racional y protección de los recursos.
- ✓ Segundo período de 1980 a 1985 se transitó por acciones para consolidar el turismo masivo y reservar espacios a futuras demandas de turismo foráneo, partiendo del comportamiento tendencial de la actividad a escala mundial.
- ✓ Tercer y último período desde 1986 que se estableció como principio concederle prioridad al desarrollo del turismo internacional, considerando estratégico convertir a los paisajes naturales y culturales con potenciales significativos en fuentes de ingresos, acorde con un enfoque conservacionista, donde la protección de los recursos naturales sea el punto de partida para lograr un desarrollo turístico sostenible.

## **2. Discapacidad**

La OMS (2016), pasó a definir la discapacidad como *«una dificultad permanente (impedimento) para desarrollar actividades en el rango de la normalidad, como una consecuencia de efectos irreversibles de una enfermedad incurable, congénita o adquirida»*.

En la ONU en el 2016, determinó que la *“discapacidad es un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás”*.

Para Aparicio (2011) este término se refiere a las consecuencias de la deficiencia desde el punto de vista del rendimiento funcional y de la actividad del individuo, referidas a habilidades, en forma de actividades y comportamientos, esenciales de la vida cotidiana. Representa una desviación de la norma al nivel de la persona, desde el punto de vista de la actuación como individuo.

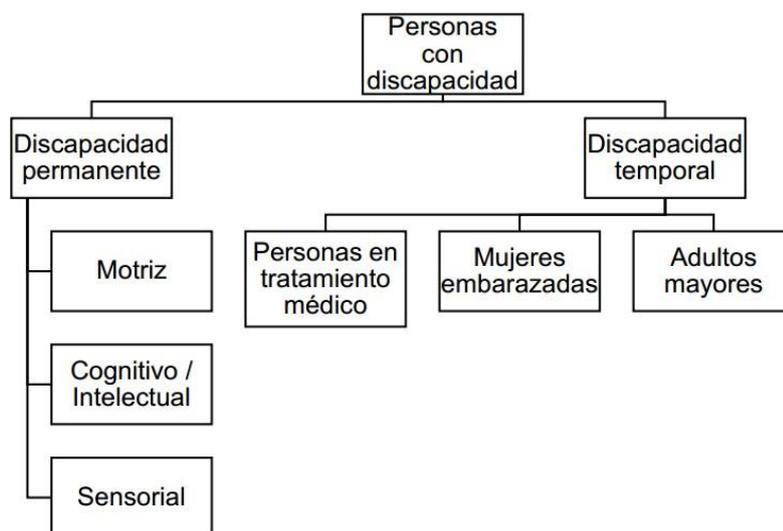
A su vez, Pérez (2014) refiere que las personas con discapacidad, por la diferencia que presentan, tiene efectos sociales, al enfrentarse a un entorno hostil, no pensado para ellas y parten de una situación de objetiva desventaja que repercute en sus posibilidades de participación plena en el curso ordinario de la vida social, en las mismas o parecidas condiciones que el resto de los ciudadanos.

A efectos prácticos, las personas con discapacidad son, en muchos casos, ciudadanos de segunda. Pese a las proclamaciones formales de igualdad que tienen su reflejo tanto en instrumentos jurídicos internacionales, como en normas de ámbito nacional, la equiparación efectiva entre personas con y sin discapacidad no pasa de ser un buen propósito.

Coexisten personas con discapacidad que la tienen desde el nacimiento y otras que la adquieren durante su vida, ya sea por accidente, enfermedad, proceso de envejecimiento o un hecho violento.

## **2.1 Clasificación de las personas con discapacidad**

La Figura 2 muestra la clasificación de la discapacidad permanente o temporal



**FIGURA 2. Clasificación de las Personas con discapacitadas**

**Fuente: Morfin (2018)**

Al estudiar la literatura encontramos que Morfin (2018) refiere existen tres grandes grupos de discapacidad, a continuación, se detallan cada una de las mismas.

### **2.1.1 Discapacidad Motriz**

Es una condición de vida que afecta el control y movimiento del cuerpo, generando alteraciones en el desplazamiento, equilibrio, manipulación, habla y respiración de las personas, limitando su desarrollo personal y social Comisión Nacional de derechos Humanos (CNDH, 2017), asegura que ésta se presenta cuando existen alteraciones e los músculos, huesos, articulaciones o médula espinal, así como por alguna afectación del cerebro en el área motriz impactando en la movilidad de la persona.

### **2.1.2 Discapacidad Sensorial**

La discapacidad sensorial es aquella que comprende cualquier tipo de deficiencia visual, auditiva, o ambas, así como de cualquier otro sentido, y que

ocasiona algún problema en la comunicación o el lenguaje (como la ceguera y la sordera), ya sea por disminución grave o pérdida total en uno o más sentidos (CNDH, 2017).

### **2.1.3 Discapacidad Cognitivo-Intelectual**

Se caracteriza por una disminución de las funciones mentales superiores tales como la inteligencia, el lenguaje y el aprendizaje, entre otras, así como de las funciones motoras. Esta discapacidad incluye a las personas que presentan dificultades para aprender, realizar algunas actividades de la vida diaria, o en la forma de relacionarse con otras personas, ejemplos: Síndrome de Down y autismo.

Durante la segunda mitad del siglo XX, las poblaciones de los países considerados desarrollados experimentaron un notable aumento en su calidad de vida, traduciéndose en una inversión progresiva en la pirámide de población; según la ONU, en el año 2050 el 21% de la población mundial superará los 60 años. Este fenómeno trajo consigo una evidente mejora del bienestar social y económico.

## **3. Accesibilidad en el turismo**

Martínez y Boujrourf (2018) definen la accesibilidad, como aquella que está considerada fundamentalmente en la valoración de la competitividad de un destino turístico, en tanto el disfrute de los atractivos y servicios turísticos tiene lugar *in situ*, condición que exige el desplazamiento del turista/consumidor y la necesaria existencia de medios de transporte e infraestructura adecuados para tal fin.

La accesibilidad se divide en cuatro tipos: terrestre, aérea, marítima y de mercado. Las primeras tres tipos refieren al precio, calidad y disponibilidad de las infraestructuras y los medios de transporte

Por su parte, la accesibilidad de mercado se vincula la información, los sistemas de distribución del producto turístico y los sistemas de reservaciones con que cuente el destino. Aquí los turoperadores juegan un papel importante, sobre todo con los beneficios, costos y riesgos que conlleva para el destino.

El concepto de accesibilidad turística hace referencia a la cualidad de un servicio o una instalación que posibilite su uso y disfrute por cualquier persona, con independencia de su capacidad física, sensorial, psíquica o cognitiva. Jurado y Fernández, (2014) refiere que el concepto de turismo accesible, está estrictamente relacionado con a las actividades de un grupo de establecimientos y empresas turísticas que venden y promocionan la accesibilidad integral y, especialmente, están volcados a una clientela de personas (y familiares) con discapacidades.

La accesibilidad en el turismo puede y debe ser un motor de desarrollo para la mejora de la calidad de vida de las personas según afirmo Guerrero, (2018), en este sentido Florit , Martín y Rincón (2022) aseveran que el turismo accesible o para todos se enfoca de manera concreta en atender las deficiencias y limitaciones presentes en los destinos turísticos (para ello la gestión y planeación de destinos se perfila como una estrategia para el desarrollo sostenible del sector (Sustacha, Baños y del Valle, 2022).

Sánchez, Loarte y Caisachana, (2020), refieren que la accesibilidad, no es solo una necesidad para las personas con discapacidad, sino una ventaja para todo ciudadano, la misma, no debe provenir sólo de una imposición de las autoridades públicas, que en todo caso deberán asegurar el uso, disfrute pleno y efectivo por todo ciudadano.

A su vez Álvarez, Piña y Delgado, (2020) refieren que hay que tener en consideración la influencia que tienen los gobiernos mediante la implementación y priorización de políticas inclusivas. En este sentido se perfila el turismo sostenible que implica, además, la producción de la industria turística desde una perspectiva de conservación de los recursos naturales y patrimonio cultural.

Autores internacionales como Hernández, Hernández y Rodríguez,(2021) realizan una evaluación de problemas funcionales y de infraestructura en cada establecimiento hotelero en los destinos, como punto de partida para elevar el

nivel de accesibilidad, basa el estudio solo en el criterio de los encuestados, no tienen la movilidad del turista; así mismo Bravo (2021) plantea la necesidad de que los proyectos tengan una visión inclusiva como garantía de la accesibilidad en la creación de nuevos servicios en Colombia;

Por otra parte, Guerra (2021) enfoca sus estudios en la variable de movilidad mediante un enfoque en las facilidades de accesibilidad y desplazamiento en los atractivos turísticos, para personas con discapacidad, lo que impide al cantón ser un destino que oferte y apueste por la inclusividad en el turismo, sumándole a ello la pandemia por Covid – 19.

Blas, Reyes y Obando, (2022) de manera teórica discute el estado actual de los aspectos conceptuales, teóricos y jurídicos sobre urbanismo y turismo sostenible en Perú para encarar los retos de la Agenda 2030 de Naciones Unidas, de manera explícita trata el proceso accesibilidad desde la perspectiva legal y enfocada en el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Hasta la fecha son escasos los estudios desarrollados sobre la accesibilidad a los establecimientos hoteleros del país, solo se han realizados algunos en hoteles ubicados en La Habana y Varadero, y es tarea priorizada de la agencia de viajes Ecotur como parte de su plan de desarrollo hacia el año 2030, siendo este de suma importancia, ya que a través del mismo se podrá conocer la situación y condición actual del turismo accesible en dichos hoteles, que permitan al turista con discapacidad o diversidad funcional, acceder a un producto turístico en un entorno y una comunicación universal accesible a sus necesidades.

La falta de accesibilidad en los recursos turísticos es una forma indirecta, pero sutil, de discriminación. Por tanto, al introducir el concepto de turismo accesible en los destinos se garantiza la igualdad de oportunidades de todas las personas.

La accesibilidad de los entornos y servicios contribuye a mejorar la calidad del producto turístico e incrementa la competitividad general de los destinos, también debe, por consiguiente, ser parte intrínseca de cualquier política y estrategia de turismo responsable y sostenible.

Es imprescindible cambiar los modos tradicionales de planificar y gestionar el territorio con potencial turístico en el Municipio, para que los lugares que están poco visitados o bien aislados y no han sido tomados en cuenta, pero cuenten con este potencial, puedan ser impulsados.

Es por ello que, si se explora de manera adecuada las cualidades con que cuenta nuestro municipio y valoramos aquellos que, sin deteriorar nuestro patrimonio natural y cultural, se tendrán opciones alternativas para el turismo incluyente. También desde una perspectiva teórica – práctica, se establece que el contexto global de relaciones geográficas actual facilita la movilidad de las personas y, sobre todo, propicia una gestión global de la oferta turística local, incluso en situaciones de aislamiento geográfico (Rubio, 2015).

#### **4. Turismo inclusivo. Definiciones, características**

Esta modalidad turística tiene su origen en la Asamblea de Manila del año 1980; donde se reconoce por primera vez un Turismo para personas con discapacidad. Dando énfasis al derecho de recreación con el fin de eliminar la exclusión social por medio del acceso turístico. A partir de esta celebración se ha evidenciado una variación del concepto como: turismo accesible, turismo para todos, turismo sin barreras, entre otros (Cañero, 2019).

La OMT, (2014) afirma que: “*Las personas con discapacidad pueden ejercer su derecho al turismo*”. Después de la Convención Internacional de Manila, las autoridades afirmaron la necesidad de cambiar la idea clásica del TDM por un enfoque incluyente, generando una visión positiva orientada a crear espacios turísticos para todos.

Según el informe del Banco Mundial (2019) confirman que alrededor de 1.000 millones de personas en el mundo viven con algún tipo de discapacidad.

Según la Organización de las Naciones Unidas, en el año 2050, el 21% de la población mundial tendrá más de 60 años, aproximadamente 2,000 millones de personas. Aún con estas cifras, estos potenciales turistas se enfrentan a numerosas barreras físicas, de la comunicación y actitudinales a la hora de

viajar, que fracturan la cadena del valor de la experiencia turística y provocan que los destinos turísticos no sean accesibles.

Otro dato relevante a tener en cuenta, es que el 10% de la población mundial, es decir 650 millones de personas, sufren alguna discapacidad. Si a este hecho se le suma una mayor siniestralidad derivada del uso de los transportes, especialmente el automóvil que está propiciando un aumento de las personas con discapacidad.

Cruces, (2016), plantean que el alto nivel de progreso alcanzado en nuestros días ha dado lugar a la conexión de dos fenómenos que hasta hace tan solo un par de décadas, era prácticamente inimaginable: Turismo y Discapacidad.

A ese entramado general compuesto por las prácticas, las relaciones, los procesos y los discursos oficiales en torno a la actividad turística de las personas con discapacidad, se le ha llamado Turismo Accesible. Aunque existen otras denominaciones usadas en un tono más cercano al marketing social como Turismo Inclusivo o Turismo para todos, que se refieren al mismo fenómeno.

El turismo inclusivo posee perspectivas de carácter social, es decir, desde su origen en los años 80 esta modalidad ha generado conceptos, trabajos y debates que no están directamente relacionados con las discapacidades que posee un turista, más bien son otras variables que crean discriminación turística como: grupos sociales minoritarios, turistas que no manejan el idioma de la región visitada, turistas con desórdenes alimenticios (obesidad), entre otros.

Por lo que podemos aseverar que el turismo inclusivo beneficia a los turistas con actividades inclusivas y permite a los prestadores de servicios optimizar sus servicios, de esta forma las personas obtienen una mejora en su calidad de vida.

Sánchez, Larrea y Coronel (2019), mencionan que todos los turistas desean vivir experiencias únicas y adaptadas a sus necesidades. Bajo el Código Ético Mundial para el Turismo, marco de referencia global para un desarrollo responsable y sostenible del sector.

Scheyvens y Biddulph, (2017), aseguran que el turismo inclusivo es un punto clave, puesto que es importante para la economía de un destino, porque implica que los sectores y personas marginadas observen sus posibilidades de acceso al turismo, como principales consumidores y productores, además, este tipo de turismo tiene una mayor participación en la toma de decisiones sobre las actividades turísticas.

Estos propios autores plantean que el turismo inclusivo posibilita a los turistas y prestadores de servicios para ser partícipes dentro del sector, con esto quiere decir que es rentable crear proyectos gestionados a la accesibilidad para el desarrollo de la localidad. Por ello destacan siete aspectos importantes como:

- ✓ Potenciar el acceso de personas marginadas como productoras de turismo,
- ✓ mejorar el acceso a personas con discapacidad como consumidoras de turismo,
- ✓ ampliar los lugares en los que tienen lugar el turismo,
- ✓ ampliar la participación en la toma de decisiones turísticas,
- ✓ promover la comprensión y el respeto mutuo entre población anfitriona y turistas,
- ✓ garantizar una representación digna y apropiada de los colectivos turísticos involucrados,
- ✓ desafiar las relaciones de poder dominante

El turismo inclusivo incorpora los principios de accesibilidad universal y proyecto para todos que exige que los entornos, procesos, bienes, artículos, servicios, fines o dispositivos turísticos, deban concebirse de tal manera que puedan ser utilizados por todas las habitantes.

Sánchez, Loarte y Caisachana (2020), mencionan que el turismo inclusivo permite el placer de todos, sin discriminación fomentando la semejanza, concerniente a la variedad social, añadiendo un borde participativo con las ocupaciones turísticas sin barreras.

A su vez The World Tourism Organization, (UNWTO) en el año 2016 menciona que las personas con capacidades especiales, son grupos de atención prioritaria, donde se debe realizar proyectos vinculados al interés en el sector turístico, para la participación dentro de la actividad, creando un ambiente favorable, ser reconocidos en la sociedad para el disfrute.

Este mismo grupo plantea que este turismo abarca personas alguna discapacidad y se benefician de la accesibilidad en el turismo, también lo hacen, por ejemplo, familias con niños y personas con discapacidad transitoria, por lo tanto, se debe garantizar que los destinos turísticos sean accesibles para todas las personas, independientemente de sus limitaciones físicas, discapacidad o edad.

Bernaza (2019) plantea que el término ha sido ampliado teniendo en cuenta no sólo a las personas con discapacidad, sino a todos los individuos, independientemente de sus condiciones, ya que no sólo las personas con alguna discapacidad se benefician de la accesibilidad en el turismo, también lo hacen, por ejemplo, familias con niños pequeños, personas con discapacidad transitoria, embarazadas, el grupo poblacional que pertenece a la tercera edad, entre otros.

Rodríguez (2017) afirma que “la accesibilidad de los entornos y servicios contribuye a mejorar la calidad del producto turístico e incrementa la competitividad general de los destinos (...) debe, por consiguiente, ser parte intrínseca de cualquier política y estrategia de turismo responsable y sostenible”

Medina en este propio año 2017, plantea que poner en marcha iniciativas de Turismo Accesible implica un conjunto de actuaciones, previas y durante el desarrollo de las actividades y servicios turísticos. A nivel mundial se han

implementado varias de estas iniciativas, las que pueden ser extrapolables a destinos que desean incursionar en esta variante de realizar turismo.

La mayoría de países y ciudades están apostando por un turismo accesible e inclusivo ya que no solo es una forma de inclusión sino más bien una forma de vivir en armonía puesto que a todos los seres humanos nos beneficia y nos ayuda a tener un mejor desenvolvimiento en nuestra vida cotidiana.

Travel Trade Caribbean, (2019) refiere que en Cuba se celebró la Feria Internacional de Turismo 2019, la cual fue un escenario propicio para accionar sobre el turismo inclusivo, donde varios especialistas de la Red Española de Turismo Accesible y de la Red Iberoamericana de Turismo Accesible, de conjunto con especialistas de la agencia de viajes Ecotur y el turoperador Skedio Travel, enunciaron la importancia del desarrollo de esta forma de realizar turismo en el destino y la necesidad de contar con la infraestructura necesaria para todas las actividades y servicios turísticos.

En Cuba, los turistas nacionales e internacionales tienen el derecho de poder disfrutar de servicios turísticos inclusivos, sin embargo, estudios demuestran que no todos tienen la ventaja de integrarse en las actividades turísticas, de esta manera es importante el turismo inclusivo como estrategia de desarrollo local, para la satisfacción del turista, multiplicar ingresos y valor agregado en el destino turístico.

Organizaciones No Gubernamentales como la Asociación Nacional de Ciegos y Débiles Visuales (ANCI), la Asociación Nacional de Sordos de Cuba (ANSOC) y la Asociación Cubana de Limitados Físico - Motores (ACLIFIM), son asociaciones existentes en Cuba, las cuales fueron creadas con el fin de atender e insertar a esta gran familia en la vida cotidiana. Dichas organizaciones, además de representar un fuerte apoyo al correcto desarrollo de la sociedad cubana en su conjunto, se encuentran estrechamente vinculadas al sector turístico, ya que son una gran fuente de conocimientos y experiencias en cuanto al trato con personas con alguna limitación especial.

## **1. Conclusiones parciales**

1. El turismo accesible no solo beneficia a las personas con discapacidad física, sensorial, intelectual sino también a otros grupos de la población.
2. Escasos los estudios desarrollados sobre la accesibilidad en los establecimientos hoteleros del país.

## Capítulo II. Diseño metodológico

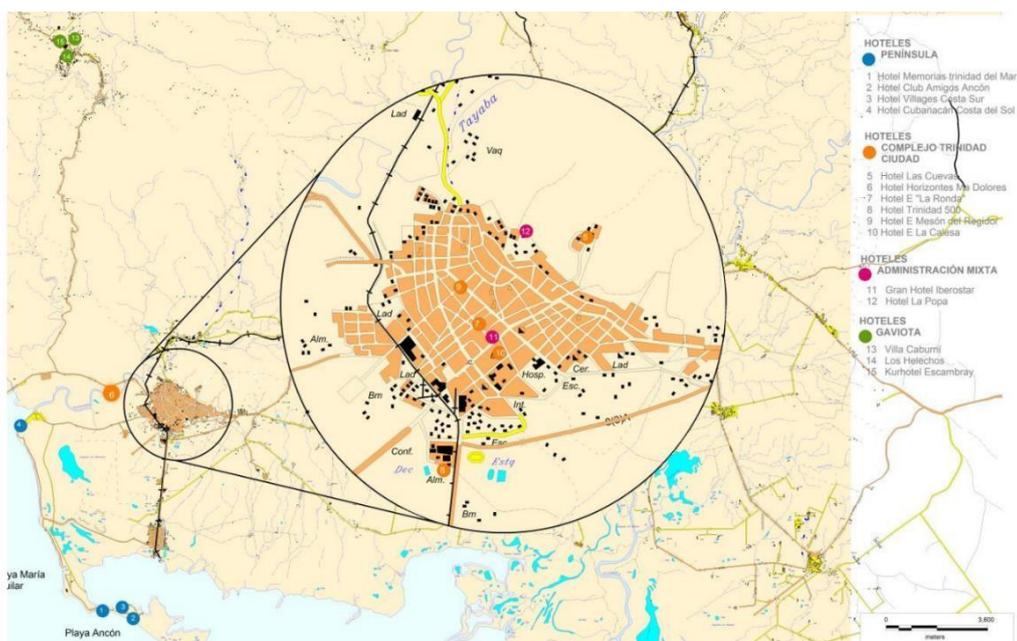
### Introducción

La presente investigación tiene como área de estudio el municipio de Trinidad, Sancti Spiritus, Cuba, donde el turismo es el principal motor de su economía.

La Villa de la Santísima Trinidad o La Trinidad, su verdadero nombre, se encuentra entre los primeros asentamientos establecidos por los españoles en el archipiélago cubano y constituye un verdadero tesoro de cultura e historia, con numerosos valores patrimoniales en gran estado de conservación. Fundada como la tercera villa en el país hacia 1514, por Fray Bartolomé de Las Casas y el adelantado Diego Velásquez de Cuellar, fue en sus inicios solo un modesto villorrio de casitas de madera y techos de guano, con una iglesia no menos sencilla destruida en 1527 por una tormenta.

Trinidad, está ubicada en la costa Sur, provincia de Santi Spíritus, con una población de 75 285 habitantes. La 2<sup>da</sup> ciudad en importancia de la provincia, se distingue culturalmente por su Centro Histórico declarado Patrimonio Mundial junto al Valle de los Ingenios en 1988, ostenta la condición de Ciudad Artesanal y Ciudad creativa de la UNESCO. El territorio posee una extensión superficial de 1 167,4 km<sup>2</sup>, en la hidrología vale destacar el río Agabama o Manatí con una longitud de 122,0 km, una población adyacente de 77 172 habitantes, según la Oficina Nacional de Estadística e Información (ONE, 2022).

La ciudad es también una buena base para conocer toda la zona central de Cuba, ya que su buena ubicación, sumado a que a pocos kilómetros de ella encontrarás ciudades y enclaves naturales increíbles, hacen que sea un excelente punto de partida para realizar numerosas excursiones (Figura 3).



**Figura 3. Mapa de la Ciudad de Trinidad**

Es muy reconocida por sus añejas calles, museos y playas, lo cual es motivación para cualquier tipo de turista que esté interesado en visitarla ya sea grupos con condiciones físicas, social o de cultura. En la industria turística el brindar buen servicio a los grupos mencionados es la superación de obstáculos y la adaptación en los espacios turísticos.

Trinidad, está conformada por 12 hoteles pertenecientes al Mintur y 3 hoteles de Gaviota, con un total de 1616 habitaciones (Tabla 1).

**Tabla 1. Hoteles y números de habitaciones en Trinidad**

Hoteles		Habitaciones
<b>OSDE CUBANACAN</b>		<b>964</b>
<b>PENÍNSULA</b>		<b>652</b>
1.	Hotel Memories Trinidad del Mar	241
2.	Hotel Club Amigos Ancón	279
3.	Hotel Villages Costa Sur	132

<b>COMPLEJO TRINIDAD CIUDAD</b>		<b>222</b>
4.	Hotel Las Cuevas	114
5.	Hotel Horizontes Ma Dolores	65
6.	Hotel E La Ronda	17
7.	Hotel Trinidad 500	10
8.	Hostal E Mesón del Regidor	4
9.	Hostal E La Calesa	12
<b>HOTEL CON ADMINISTRACIÓN MIXTA</b>		<b>90</b>
10	Grand hotel Iberostar Trinidad	40
11	Hotel La Popa	50
12	Melia Península	401
<b>GAVIOTA</b>		<b>168</b>
13	Villa Caburní	29
14	Los Helechos	105
15	Kurhotel Escambray	34
<b>ISLAZUL</b>		<b>67</b>
16	Costa del Sol	67

### **Aspectos metodológicos**

En función del objetivo de investigación la metodología que se aplicó fue de tipo exploratoria – descriptiva, en donde se recurrió a diversas fuentes de tipo documental que sirvieron como herramienta para generar estadísticas y gráficas que concentren los principales indicadores del sector turístico en el Municipio Trinidad. Según Sampieri (2010), estos se realizan cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes.

Se aplicaron encuesta estructuradas (Anexo1), observación directa estructurada enfocada hacia los turistas que tienen esa limitante, que fue nuestra población sujeta de estudio.

Las mismas se desarrollaron en el proceso de unos 9 meses (Enero - Septiembre 2023), completando 535 encuestas realizadas, de ellas 24 a directivos del MINTUR, gerentes de Hoteles y directivos de instalaciones que ofertan servicio al turismo y 511 a turistas nacionales e internacionales que presentaban alguna discapacidad.

Se aplicó la observación directa estructurada, con la finalidad de conocer e identificar qué existe en la ciudad para apoyar a las personas con discapacidad, observando si hay rampas, tipo de accesibilidad con que se cuenta, la facilidad que pueda darse para que el turista se pueda desplazar de una manera más cómoda en el área en que va incursionar o visitar.

La misma se realizó en los hoteles, en diferentes calles de la ciudad, plazas o plazuelas, playas, puntos de interés como museos, lugares turísticos (Canchánchara, Paladares, Parques, entre otros). Dentro de los puntos importantes de dicha observación, se tomaron en cuenta que estuviera adaptado con señaléticas, las vialidades, los accesos, el mobiliario urbano y si existe algún tipo de transporte en la playa para éste tipo de turistas. Para definir los elementos evaluados se tuvo en cuenta los estudios realizados por Rodríguez (2017), Guamán *et al.* (2019) y Hernández, Hernández y Rodríguez (2021), después de establecer una comparación entre estas metodologías se tomó como referencia la de Hernández, Hernández y Rodríguez (2021).

Posteriormente, mediante trabajo de conjunto entre los autores, se elaboró un modelo o instrumento de evaluación adaptado al contexto de la investigación. En este modelo se reagruparon los emplazamientos valorados en dicha investigación y se tuvo en cuenta, además, la existencia de personal en el hotel con formación en la atención de personas con alguna discapacidad y la recepción habitual de clientes con discapacidades.

A partir del análisis realizado en conjunto con los expertos , la investigación se desarrolló en cuatro etapas (Tabla 2).

**Tabla 2. Etapas de la investigación**

<b>Etapas</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Técnicas</b>
Selección de las instalaciones	Identificar las instalaciones objeto de estudio de la investigación.	Revisión bibliográfica Observación directa
Evaluación del nivel de accesibilidad de las instalaciones	Diseño del método de obtención de información a utilizar.  Evaluar el nivel de accesibilidad de las instalaciones.	Revisión bibliográfica Encuestas Entrevistas
Análisis de la evaluación general	Identificar las personas discapacitadas y el nivel de accesibilidad de las instalaciones.	Análisis estadístico
Propuesta de acciones	Proponer acciones de mejora para la accesibilidad en las instalaciones	Matriz DAFO

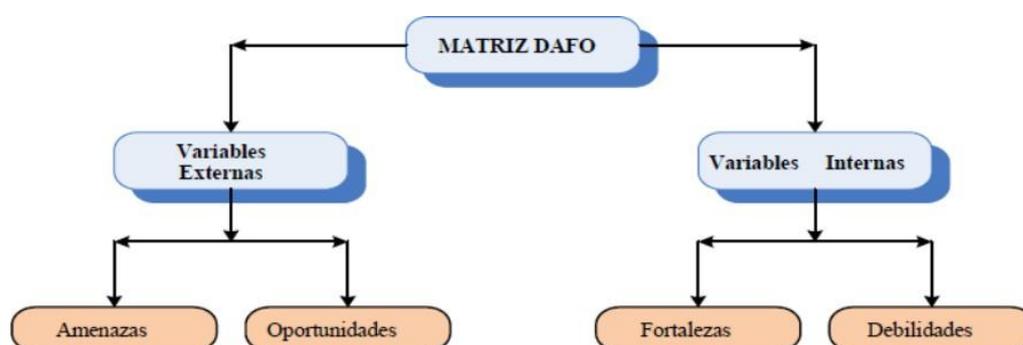
Una vez realizado el análisis tanto de las estructuras (recursos turísticos, servicios y organización, infraestructuras, equipamientos) que formarían

nuestro producto turístico se puede diseñar las acciones para poder desarrollar el turismo inclusivo en el municipio.

Se realizaron 24 entrevistas focalizadas a directivos del turismo en el municipio, Delegado y Sub delegado del MINTUR, gerentes de Hoteles, Delegada de Cubanacán, entre otros directivos.

Para determinar la situación del turismo inclusivo en Trinidad, se aplicó la matriz DAFO, el mismo se realizó a través de una tormenta de ideas con directivos del MINTUR, de la Asamblea del Poder Popular en el municipio, presidentes de Consejos popular y algunos representantes del sector no estatal.

Para aplicar la técnica del análisis matricial DAFO, lo primero es identificar las amenazas y debilidades, así como las fortalezas y oportunidades, como muestra la Figura 4.



**Figura 4. Estructura de la matriz DAFO**

Los resultados de la valoración se procesaron mediante el Paquete Estadístico SPSS de IBM versión 25, en cada caso se realizó la Prueba de Pearson y Sperman.

### **Conclusiones parciales**

1. Se emplearon técnicas y herramientas como el análisis bibliográfico - documental, la observación directa, la encuesta y el análisis porcentual.
2. La evaluación de las instalaciones se realizó a partir de un procedimiento validado por Hernández, Hernández y Rodríguez (2021) además de realizar la Prueba de Pearson y Sperman.

## **Capítulo III. Principales resultados**

### **Introducción**

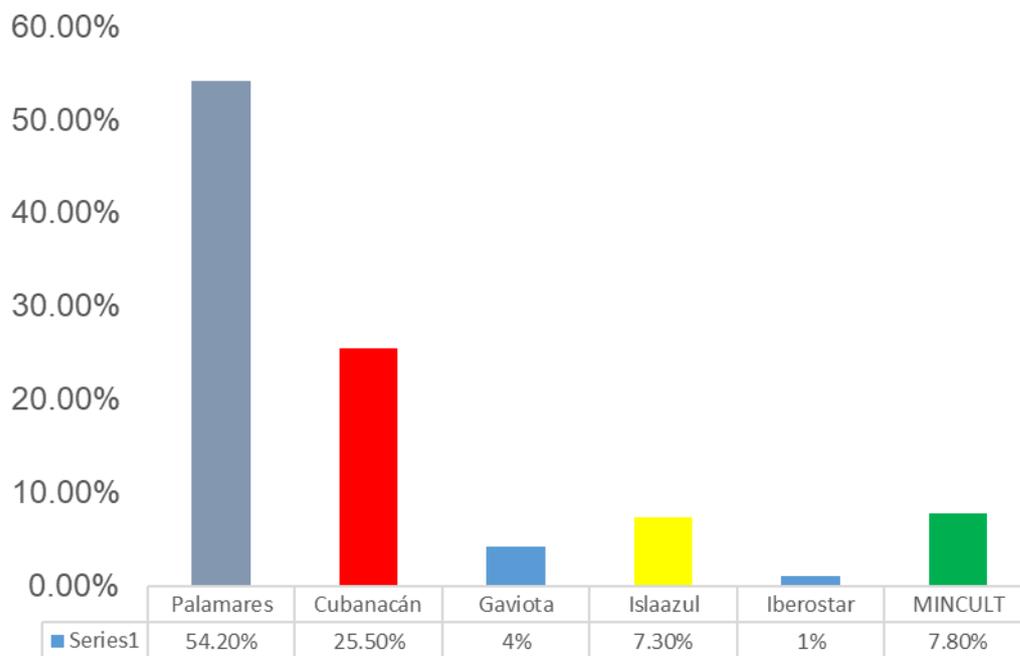
La propuesta de un modelo de turismo inclusivo que sirva como guía de innovación del turismo tradicional harán que éste en el Municipio de Trinidad, represente una atractiva oportunidad para el destino, ya que los visitantes que tienden a viajar con mayor frecuencia en cualquier temporada, y suelen ir acompañados o en grupos, son clientes repetitivos. El mismo pretende destacar la importancia de vincular al turismo inclusivo con el turismo tradicional.

La investigación va a destacar como la inclusión es un punto primordial en el turismo ya que no solo se trata de que este segmento vaya al lugar, sino que vivan sus experiencias, conozcan su cultura, gastronomía, belleza natural y paisajística, además de que se sientan parte del destino.

En la identificación de los factores que influyen en el desarrollo del turismo inclusivo se tomaron en cuenta la identificación del perfil del turista, donde se toma en cuenta a la persona (sexo, nivel de escolaridad, su rango de edad, tipo de discapacidad, formas de realizar el viaje), en base a los resultados obtenidos se diseñaron las Figuras.

#### **Etapas 1: Selección de las instalaciones**

En la Figura 5 y Anexo 3, se muestra que de las instalaciones visitadas a Palmares le corresponde el 54.20%, seguido de Cubanacán con el 25.50%, el Ministerio de Cultura (MINCULT) 7.80%, Islazul 7.30%, Gaviota 4% e Iberostar 1%.



**Figura 5. Instalaciones evaluadas**

**Etapla 2:** Evaluación del nivel de accesibilidad de las instalaciones

**a) Accesibilidad exterior**

Al evaluar los ítems relacionados con este apartado, se obtuvo que el 100% de los establecimientos hoteleros y de Palmares se encuentran señalizados, ninguno de los museos se encuentra señalizados y el y el recorrido exterior hasta el acceso no es adecuado en 7 hoteles (32.5%).

Al evaluar accesibilidad exterior encontramos que el 81.6% de las instalaciones evaluadas, presentan un nivel de accesibilidad bajo.

Con relación a las plazas de aparcamiento para personas con movilidad reducida, el 94.2% de las instalaciones evaluadas no poseen ninguna, por lo tanto, no cumplen con ninguno de los requisitos en lo que respecta a este parámetro, es decir, dimensiones, número y señalización de las mismas.

Hernández, Hernández y Rodríguez (2017), al evaluar la accesibilidad en hoteles de La Habana y Varadero, obtuvieron que el 96.5% de los hoteles no poseen plazas de aparcamiento para personas con movilidad reducida.

Al comparar estos resultados con investigaciones similares en otros destinos, Suriá y Escalona (2014), refieren dificultades en Hoteles de Alicante cuanto a falta de señalética, carencia de rampas de acceso, mala ubicación, falta de ascensores adaptados en el caso de los estacionamientos interiores y poco espacio.

### **b) Acceso principal a las instalaciones**

Al evaluar el nivel de accesibilidad se observó que, del total de las instalaciones visitadas, el 93.0% presentan desniveles o escalones para acceder al establecimiento (Figura 6).



**Figura 6. Diferentes instalaciones**

El 88.4% de las instalaciones evaluadas no cuentan con rampa para salvar los escalones o desniveles del acceso, estos datos superan a los descritos por Rodríguez (2017) y Suriá y Escalona (2014) en Almuñécar y Cádiz.

Con relación a si las instalaciones cuentan con una plataforma elevadora para personas con movilidad reducida, constatamos que estas no existen, estos resultados no coinciden con los descritos por Rodríguez (2017), ya que un elevado porcentaje de las instalaciones hoteleras visitadas poseen plataformas elevadoras que cumplen con la norma vigente referida para esa investigación.

Con relación a las dimensiones de las puerta de acceso, el 93.5% de los hoteles cumplen con los requisitos de accesibilidad, al ser abierta o con una anchura mayor o igual a 80 cm, resultados similares a los expuestos por Hernández, Hernández y Rodríguez (2021), quien señaló como alta la accesibilidad en este aspecto.

Al evaluar el mostrador de recepción se pudo observar que el 97.5% de las instalaciones objetos de estudio, el mismo no tiene una altura adecuada para ser considerados accesibles para clientes usuarios de silla de ruedas.

### **c) Comunicación vertical**

Al valorarse si las instalaciones poseen planta única el 86.2% lo posee, cuando se indagó si en los hoteles las habitaciones adaptadas y servicios comunes se encuentran en la planta de acceso, el 80.4% no lo tiene, los hoteles cuentan con escaleras interiores, que fueron consideradas accesibles al ser cómodas y seguras para personas con discapacidad, según normativa vigente.

Se observó que el 97.5% de los hoteles evaluados no poseen ascensores y el que lo posee este no cumple con las dimensiones adecuadas, y el mismo tiene acceso a las habitaciones adaptadas.

### **d) Comunicación sensorial**

Se comprobó que 76.3% de las instalaciones incluidas en la investigación cumplieron con el criterio de iluminación natural y artificial adecuada, así como con la señalización escrita y gráfica para indicar las diferentes estancias de los establecimientos. Resultados que no coinciden en cuanto a la iluminación y señalización reportado por Rodríguez (2017).

Con respecto a la a la información del establecimiento y sus servicios para personas ciegas o débiles visuales, la existencia de ayudas técnicas para personas sordas, personal en el establecimiento con conocimiento de lenguaje de signos y servicio de WIFI Free en las diferentes áreas de las entidades, el 100% de las instalaciones, obtuvo resultados negativos.

Se concluye que todas las instalaciones se encuentran en el nivel bajo de accesibilidad en lo que a comunicación sensorial se refiere, lo cual está no está en correspondencia con el nivel medio obtenido en este emplazamiento por Rodríguez (2017).

#### **e) Habitaciones**

El estudio permitió conocer que la disponibilidad de habitaciones adaptadas solo es del 32.4% de los establecimientos hoteleros objeto de estudio, debemos señalar que ninguno de los hoteles cumple con la normativa cubana e internacional de disponer de 1 habitación accesible por cada 20 habitaciones corrientes.

Estudios realizados en Cádiz; reportan hoteles con un elevado número de habitaciones adaptadas (45, 77, 90, 100 y 126) según Fernández, (2015).

El máximo número de habitaciones adaptadas disponibles en los hoteles visitados.

Fue de 1 habitación en el Hotel Village Costa Sur (Figura 7), tres habitaciones en Memories Trinidad del Mar y 2 en el Hotel Las Cuevas, los demás hoteles con que cuenta el municipio no tienen habitaciones para discapacitados.



**Figura 7. Habitaciones diseñadas para personas discapacitadas**

Se observó disponibilidad de duchas en las habitaciones adaptadas, no obstante, en dos habitaciones las duchas no cumplen con los requisitos normados para personas usuarias de sillas de ruedas (Memories Trinidad del Mar).

#### **f) Formación**

En este apartado el estudio de campo realizado arrojó que el 95.7% de las instalaciones estudiadas no cuentan con personal capacitado en la atención de clientes con algún tipo de discapacidad.

La falta de capacitación del personal pudiera ser consecuencia de que el turismo accesible en Cuba está comenzando a promoverse y desarrollarse. Autores como Suriá y Escalona (2014), mostraron resultados similares a los obtenidos en esta investigación, quienes indicaron que una de las mayores dificultades a las que se enfrentan las personas con discapacidad en los hoteles de Alicante, es la falta de capacitación del personal para atenderlos y

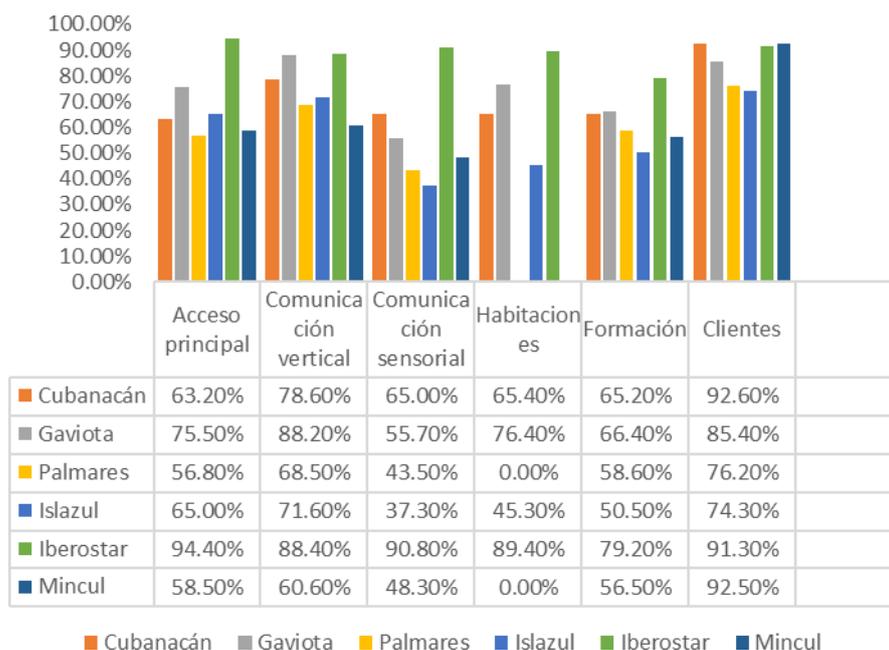
#### **g) Clientes**

Según las entrevistas a directivos de las diferentes instalaciones el 96,1% reciben habitualmente este tipo de clientes obteniéndose un nivel muy alto en este apartado. Existen instalaciones que no son visitados de manera habitual por personas con discapacidad. A pesar de la falta de capacitación del personal de los hoteles en la atención a este sector de la población, constatada en el apartado anterior, llama la atención que personas con algún tipo de discapacidad, opten por estos destinos turísticos, lo que habla a favor de la calidad y el buen trato que se brinda a los huéspedes en estas instalaciones.

### **Etapas 3: Análisis de la evaluación general**

#### **a) Nivel de accesibilidad global por apartados**

Con el objetivo de conocer los parámetros que influyen en mayor o menor medida en el nivel de accesibilidad alcanzado, se determinó la accesibilidad global por apartados (Figura 8).



**Figura 8. Nivel de accesibilidad por apartados**

El apartado que obtuvo el menor porcentaje fue la formación de los trabajadores de las instalaciones en la atención a personas con discapacidad, quedando en un nivel muy bajo de accesibilidad. Este parámetro pudiera mejorarse sin afectaciones mayores al presupuesto de las entidades, ya que para promover la capacitación del personal no se requieren cambios en la infraestructura.

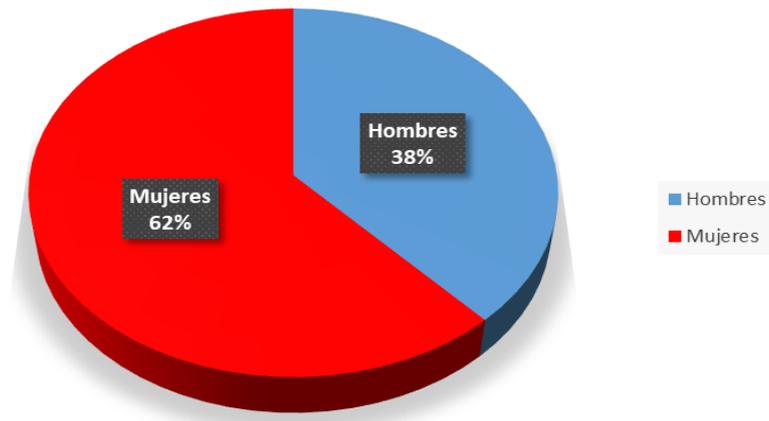
La accesibilidad exterior y la comunicación sensorial también influyeron negativamente, al obtener un nivel bajo de accesibilidad.

El apartado más accesible fue la recepción habitual de clientes en el Hotel Iberostar que fue de 90.8%. las demás instituciones estuvieron por debajo del 65%.

Estos resultados no coinciden con los expuestos por Rodríguez (2017), quien en su investigación también comparó el nivel de accesibilidad por emplazamientos evaluados y concluyó que, en los hoteles visitados en Almuñécar, los establecimientos hosteleros como restaurantes, cafeterías y

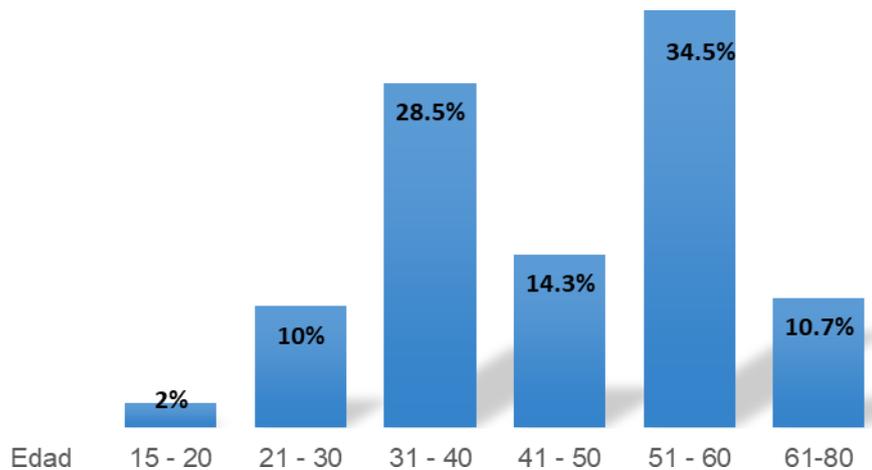
bases fueron los más accesibles, mientras que el menos accesible fue la señalización.

También quisimos conocer las principales características de las personas que tenían algún tipo de discapacidad, observándose que el sexo femenino fue el más relevante con un total del 62%, mientras que el sexo masculino fue del 38% (Figura 9).



**FIGURA 9. Género de las personas encuestadas**

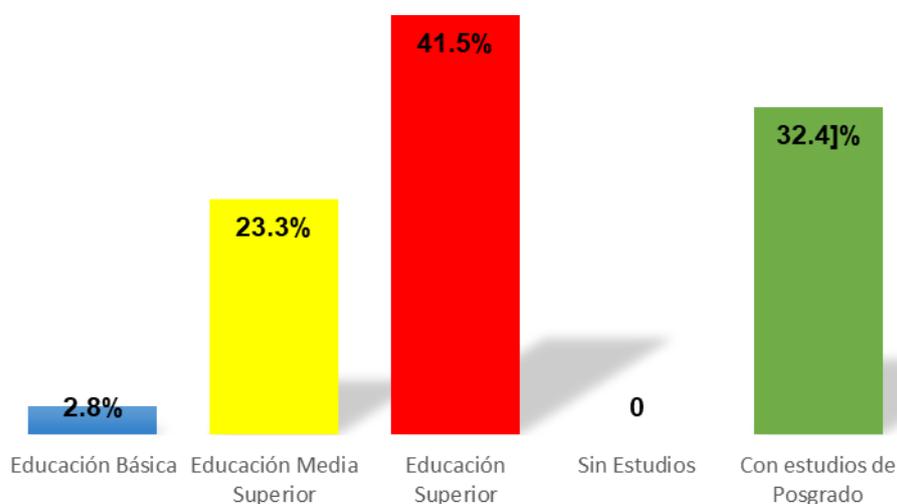
Se evidencia en la Figura 10, que el segmento de edad de 51-60 años con el 34.5%, lideran los resultados, seguido de los de 31-40 años con un 28.5%. Es importante trabajar en una oferta turística inclusiva con las facilidades necesarias para el desarrollo de la misma.



**FIGURA 10. Edad de las personas encuestadas**

La Figura 11 nos muestra los resultados sobre el nivel de escolaridad de las personas encuestadas, donde el 41.5% de los turistas son de nivel superior, el 32,4% poseen estudios de postgrados, el 23.3% son turistas que vencieron la educación media superior y solo el 2% manifestaron tener educación básica.

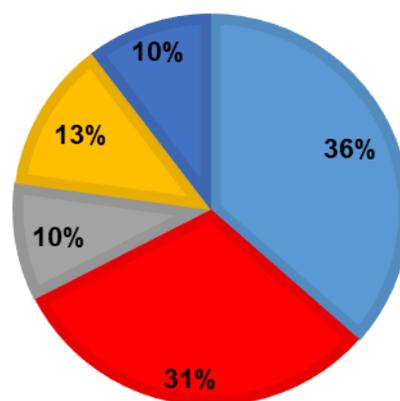
Al observar la Figura 7, apreciamos que existe relación entre el nivel de escolaridad y la forma de viajar, pues estos siempre van acompañados de un familiar, quien tiene un trabajo estable para viajar y pagar los gastos, por lo que es esencial diseñar productos y tener una preparación en atención al cliente con discapacidad y así interactuar acorde a sus necesidades.



## FIGURA 11. Nivel de escolaridad de las personas encuestadas

Conocer los diferentes tipos de discapacidades que presentan los clientes, permite a los trabajadores del turismo estar atentos a las necesidades que requiere este grupo humano para disfrutar de su estancia, La Figura 12, nos manifiesta que el 36% de los encuestados manifestaron tener discapacidad físico-motora, el 31% sensorial-auditiva, seguida del 13% de discapacidad cognitiva – intelectual. y el 10% sensorial visual u otras.

■ Física / Motora      ■ Sensorial – auditiva      ■ Sensorial – visual  
■ Cognitiva – intelectual      ■ Otra (Especifique):



## Figura 12. Tipo de discapacidad presentada por las personas encuestadas

Por ende, los empresarios tanto del sector estatal como o estatal de los establecimientos turísticos deben mejorar su infraestructura y equipamiento, para que las personas con algún tipo de discapacidad puedan tener una estancia de forma autónoma y segura.

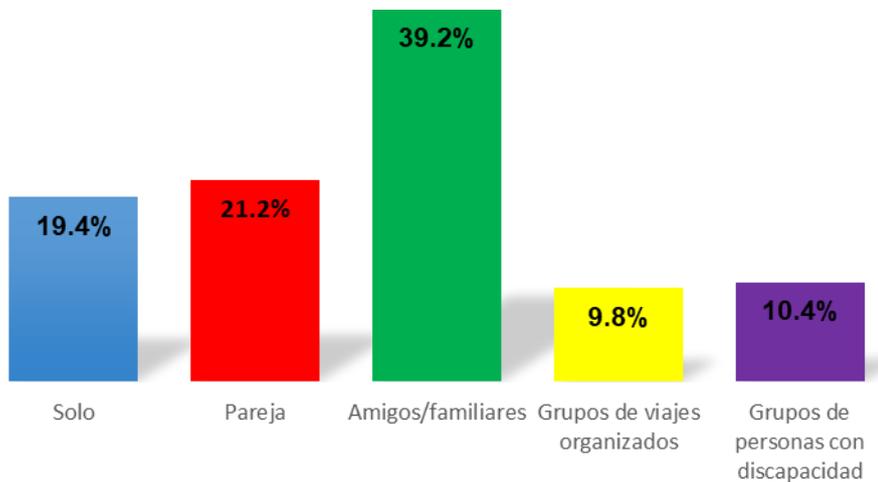
Para saber las personas que nos visitan, el 42% son trabajadores, seguidos del 24% jubilados, 24% son estudiantes, 9 % pensionado y solo el 1% son desempleados (Figura 13).

Debemos plantear que los jubilados cuentan con el tiempo necesario y con un sustento económico capaz de soportar una cierta estacionalidad en el destino, pero, debido a que no se cuenta con la infraestructura y los servicios necesarios, su estancia se reduce gradualmente.



**FIGURA 13. Perfil de las personas encuestadas**

El tipo de compañía que más frecuente, es el de familiares con un 39.2% y sea este acompañante persona con discapacidad o no, lo podemos observar en la Figura 14.



**FIGURA 14. Formas de realizar viaje**

En la revisión realizada sobre los estudios realizados de la demanda de este segmento poblacional, queda constatado que las personas discapacitadas, ya viajen solos o con amigos que sufren discapacidad, realizan sus viajes en las

denominadas temporadas bajas, es decir, las de menor afluencia turística, esto coincide con lo aseverado por Huesca y Ortega, (2014).

Así mismo, este segmento de la población son acompañados por familiares o amigos que los apoyan para su movilidad; o su discapacidad auditiva o visual. Esto trae una repercusión positiva, porque es un nicho de mercado en el cuál no solo viaja la persona con discapacidad, sino viene con mínimo uno, dos o tres acompañantes.

Algo que puede resultar negativo, es que el producto ofrecido no cumpla con las expectativas del turista, por lo que no satisfaga al cliente, por diversas razones, en donde se puede nombrar que no era verdad lo que te ofrecieron, porque los prestadores de servicio no están capacitados.

El segundo factor evaluado fue los gustos y preferencias del turista con discapacidad, como podemos observar en la Figura 15, el 52.28% del turista con discapacidad encuestado aseveró que al momento de elegir su destino turístico, los destinos de playa y sol tienen preferencia, el 21.24% refiere el gusto por el turismo de ciudad, seguido del 17.65% que prefiere el agroturismo y el 8.83% el de aventura, como se puede apreciar existe una diferencia en su decisión de elegir un destino, por lo que es transcendental poder contar con la infraestructura y la accesibilidad necesaria para que el Municipio de Trinidad pueda ser la primera opción de turismo para todos ellos.

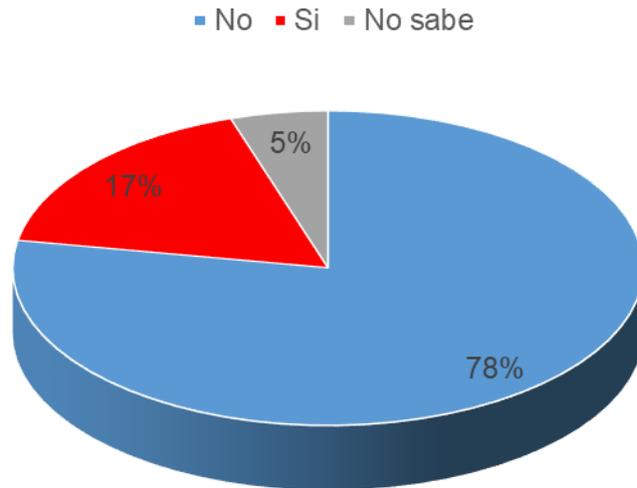
Autores como Tite et al., (2021) mencionan la importancia de la accesibilidad tanto en el disfrute de los atractivos y servicios turísticos tiene lugar in situ, condición que exige el desplazamiento del turista/consumidor y la necesaria existencia de medios de transporte e infraestructura adecuados para tal fin.



**Figura 15. Destinos turísticos que más gustan**

La aplicación de entrevistas permitió conocer cuáles son las expectativas de los turistas potenciales respecto al municipio de Trinidad y averiguar su percepción relacionada a la actividad turística-recreativa.

Al preguntar si el municipio está preparado para el turismo inclusivo (Figura 16), la mayor parte de la población (77.8%), refieren que este cuenta con pocos recursos para que satisfaga a ese sector de la población; el 17.2% revela que no y un 5% no sabe, estos datos nos indican que se hace inminente que las autoridades deberán atender y preparar programas y proyectos que permitan la inclusión de las personas con discapacidad y no sólo para atender al turismo, sino también a los locales.

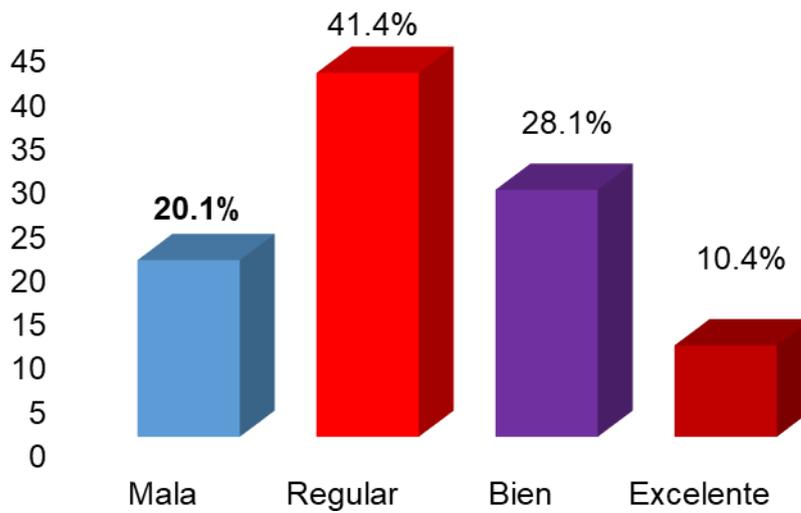


**Figura 16. El municipio está preparado para el turismo inclusivo**

La Figura 17 muestra la satisfacción del cliente con relación a la accesibilidad a los diferentes lugares de la ciudad (museos, bares, hoteles, parques, entre otros), predominando que el 61.5% refiere que esta está entre regular y mala.

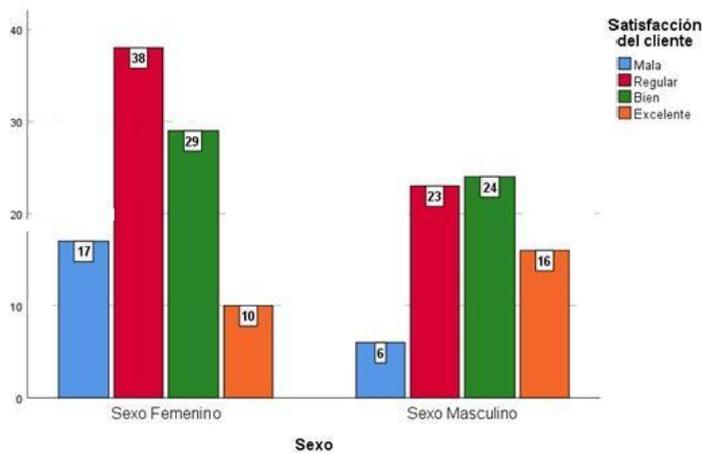
El territorio es un elemento básico de desarrollo turístico en cuanto a los recursos medioambientales, artísticos o culturales de los destinos turísticos y el espacio físico destinado al emplazamiento de infraestructuras y equipamientos (Morfin 2018).

Es importante tomar en cuenta a la accesibilidad como un elemento vital en los proyectos de turismo y poder realizar los cambios pertinentes a la infraestructura con la que el municipio cuenta actualmente, ya que la mayoría de las personas desarrollarán alguna discapacidad en algún momento de su vida y, antes o después, tendrá necesidades especiales para acceder a infraestructuras, servicios y productos turísticos.



**Figura 17. Correlación entre variables de Género y satisfacción**

El coeficiente de correlación de Spearman y Pearson, son índices utilizados para medir el grado de relación que tienen dos variables, ambas cuantitativas (Hernández, 2010). Es una medida de la correspondencia o relación lineal entre dos variables cuantitativas aleatorias. En la Figura 18 se aprecia que existe una correlación altamente significativa entre el sexo y el nivel de satisfacción del cliente, siendo relevante para un nivel de significación de 0.05%.



### Symmetric Measures

	Value	Asymptotic Standard Error <sup>a</sup>	Approximate T <sup>b</sup>	Approximate Significance
Nominal by Nominal Contingency Coefficient	.205			.068
Interval by Interval Pearson's R	.206	.075	2.668	.008 <sup>c</sup>
Ordinal by Ordinal Spearman Correlation	.202	.076	2.614	.010 <sup>c</sup>
N of Valid Cases	163			

a. Not assuming the null hypothesis.

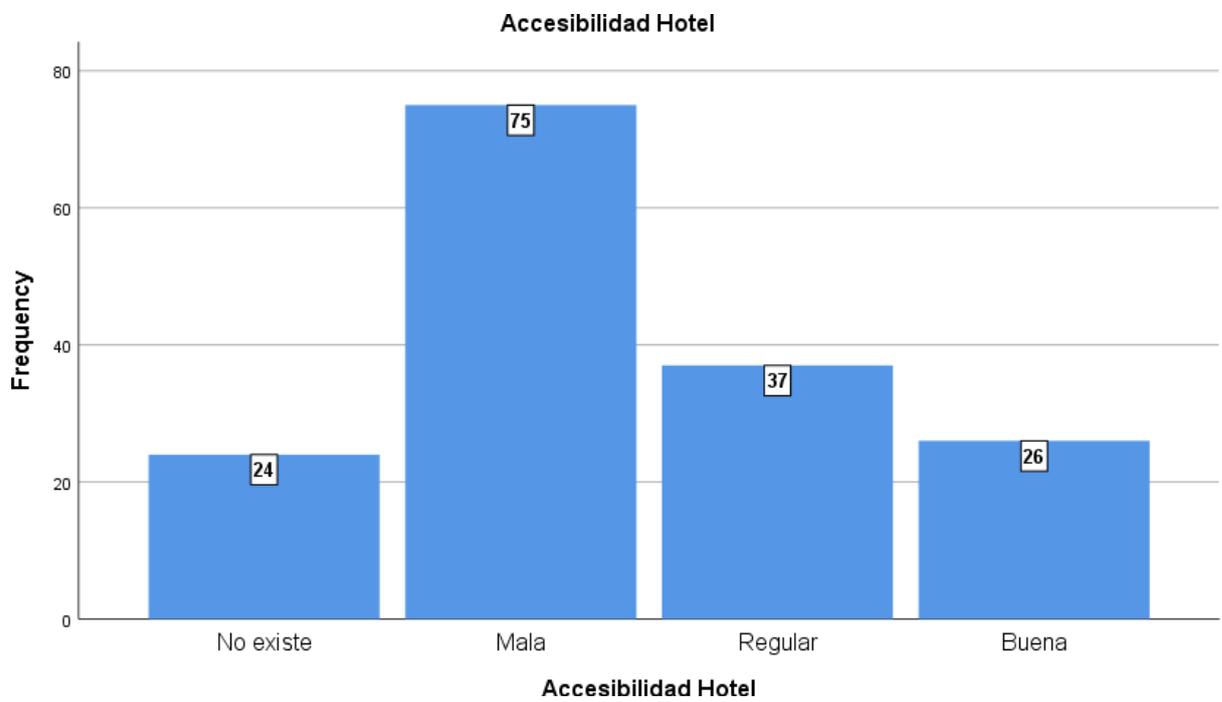
b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

c. Based on normal approximation.

### Figura 18. Correlación entre variables de accesibilidad y género

Teniendo estas dos variables la correlación facilita que se hagan estimaciones del valor de una de ellas, con conocimiento del valor de la otra variable. Se llevó a cabo el análisis de estos ítems (sexo y accesibilidad), donde se puede apreciar que es una correlación casi perfecta., las mujeres están menos satisfechas que los hombres.

La Figura 19 muestra que el 68.7% de los encuestados refieren que la accesibilidad a los hoteles de forma general no es buena, solo el 16% plantean que existe.



**Accesibilidad Hotel**

		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	No existe	24	14.7	14.8	14.8
	Mala	75	46.0	46.3	61.1
	Regular	37	22.7	22.8	84.0
	Buena	26	16.0	16.0	100.0
	Total	162	99.4	100.0	
Missing System	1	.6			
Total	163	100.0			

**Figura 19. Accesibilidad a los hoteles**

La accesibilidad a los entornos y servicios contribuye a mejorar la calidad del

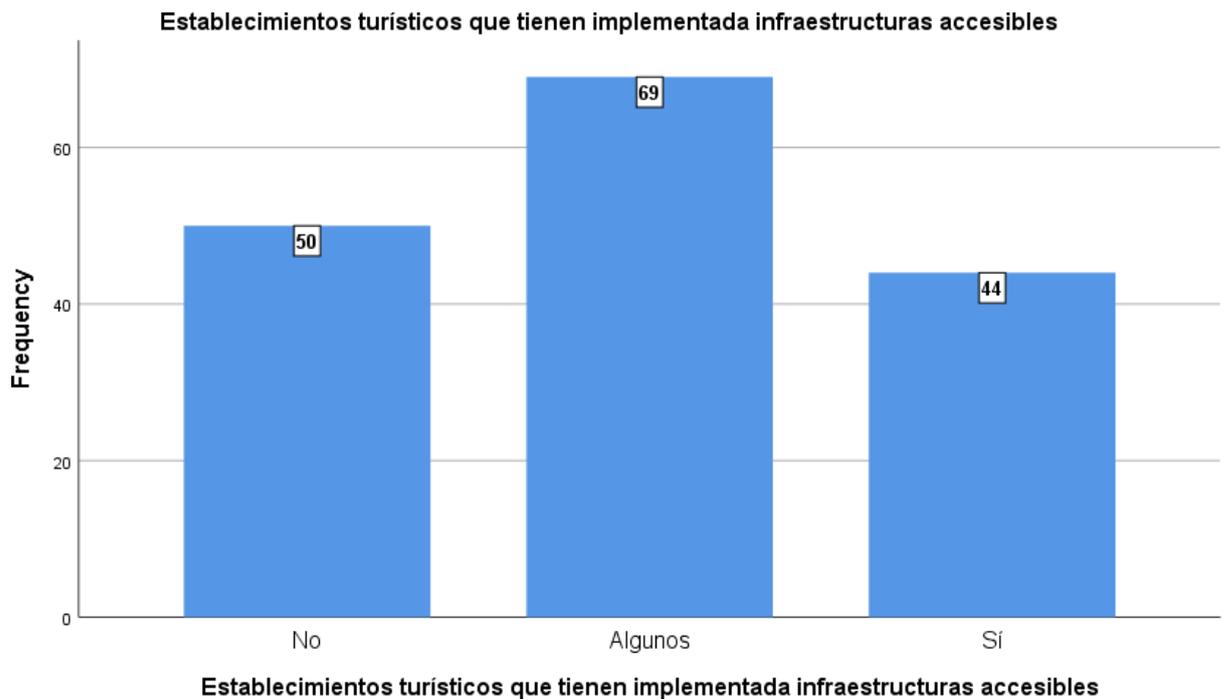
producto turístico e incrementa la competitividad general de los destinos. La accesibilidad debe, por consiguiente, ser parte intrínseca de cualquier política y estrategia de turismo responsable y sostenible.

Bajo esta perspectiva destaca la importancia de adoptar un modelo incluyente en el que las adaptaciones realizadas no afecten a la población en general y que al mismo tiempo beneficie a los diferentes sectores.

Al indagar sobre el factor de apariencia física de las instalaciones, equipos y materiales utilizados el 73.3% aseveran que los establecimientos turísticos no tienen o solo algunos tienen implementada infraestructuras accesibles, el 26.7% refiere que algunos si tienen (Figura 20).

Al realizar la observación directa en los diferentes hoteles del municipio, se constata que poseen pocas habitaciones con características para las personas que presentan algún tipo de discapacidad, existen pocas áreas con señalización, accesos, vialidades, mobiliario aún son insuficientes para el acceso a personas con discapacidad.

Las poblaciones encuestadas indican que para mejorar el servicio turístico se debe trabajar en lugares accesibles donde el hotel, restaurante, museos, iglesias y demás servicios tengan las condiciones necesarias para recibir a los turistas con pasillos espaciosos, rampas, baños adaptados, señalética, entre otros, que permitan a los turistas satisfacer sus necesidades.



**Establecimientos turísticos que tienen implementada infraestructuras accesibles**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	No	50	30.7	30.7	30.7
	Algunos	69	42.3	42.3	73.0
	Sí	44	27.0	27.0	100.0
	Total	163	100.0	100.0	

**Figura 20. Establecimiento con infraestructura de accesibilidad**

La accesibilidad de los entornos y servicios contribuye a mejorar la calidad del producto turístico e incrementa la competitividad general de los destinos. La accesibilidad debe, por consiguiente, ser parte intrínseca de cualquier política y estrategia de turismo responsable y sostenible.

Malucin, Carrión y García (2019) enfatizan que la interacción turística en un territorio se nos presenta como una realidad incuestionable. Por una parte, el territorio es un elemento básico de desarrollo turístico en cuanto sede de los

recursos medioambientales, artísticos o culturales de los destinos turísticos y el espacio físico destinado al emplazamiento de infraestructuras y equipamientos.

En términos de accesibilidad para el grupo de personas con discapacidad visual, puede ser fácilmente transitado por los mismos.

Trinidad cuenta con turismo de sol y playa, ciudad, de naturaleza, entre otros. Dentro del espacio de playa, los hoteles Costa Sur, Ancón y Trinidad del Mar deben construir senderos con fácil acceso donde se recrea el ambiente de la duna.

Existen ciudades como Barcelona, España que apostaron por formar profesionales del turismo para mejorar la accesibilidad de la ciudad como destino turístico para personas que tienen alguna discapacidad. El concejal de Turismo, Comercio y Mercados, en el 2018 presentó la primera formación sobre "Turismo accesible y atención al cliente con discapacidad y otras necesidades diversas".

Estos espacios pueden ser visitados por discapacitados siendo asistidos por acompañantes o los responsables, ya que son lugares que tienen obstáculos para recorrerlos, además no cuentan con señaléticas que puedan cumplir con la función de informar a estas personas.

La planeación estratégica adquiere validez y se ejerce a través de diferentes instrumentos y herramientas que recolectan, procesan y generan información cualitativa y cuantitativa para la toma de decisiones, esta información sirve para caracterizar escenarios actuales y plantear escenarios futuros que impactan o impactarán en el quehacer de la organización.

Ponce (2017), refiere que el análisis de la matriz de Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Debilidades (DAFO), consiste en realizar una evaluación de los factores fuertes y débiles que, en su conjunto, diagnostican la situación interna de una organización, así como su evaluación externa, es decir, las oportunidades y amenazas. También es una herramienta que puede

considerarse sencilla y que permite obtener una perspectiva general de la situación estratégica de una organización determinada (Tabla 3).

**Tabla 4. Resultados de la Matriz DAFO**

<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
La infraestructura de la ciudad y la hotelería cuenta con escasa accesibilidad	Desarrollo de modelos turísticos inclusivos en otros países del Caribe
Falta de estadística sobre turistas con discapacidad que arriban al municipio	Las políticas públicas no tienen claramente la necesidad de contar con instalaciones accesibles
No existen agencias de viajes especializadas en turismo inclusivo	Fenómenos naturales
Redes viales de acceso en regular estado	Mayor utilización de los instrumentos de marketing turístico por los competidores
<b>FORTALEZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
El municipio consta con la condición de Patrimonio de la Humanidad, Ciudad artesanal y Ciudad creativa	Desarrollo de programas de turismo inclusivo en el municipio
Se consta con las modalidades de turismo de ciudad, sol y playa, naturaleza	Aprovechamiento sostenible de los recursos naturales y culturales, que impactan en el turismo tradicional
Ambiente seguro	El turista con discapacidad no tiene una temporalidad fija para viajar
Sentido de solidaridad de nuestros ciudadanos	Mejora de las infraestructuras y servicios (red vial, señalizaciones, depuradoras de agua, etc.)

Con la información obtenida y los datos analizados, se plantea realizar las siguientes propuestas:

1. Concientizar a autoridades del municipio, MINTUR y empresas de forma general que se realicen construcciones nuevas adaptadas a este tipo de turismo.
2. Dar facilidades al sector estatal y no estatal para incentivar la remodelación y adaptación de sus negocios para incrementar el turismo inclusivo.
3. Proponer un plan estratégico para que se pueda adecuar de forma rápida la organización del turismo inclusivo y se minimicen los riesgos a los cuales hay que enfrentarse.
4. Formar y capacitar al personal en las agencias de turismo, sobre el turismo inclusivo.
5. Crear alianzas entre los diferentes sectores del turismo para incrementar el flujo de turismo inclusivo.
6. Tener un control de turistas con discapacidad que nos visiten, para poder crear una ruta de turismo de interés apta para los mismos.
7. Revisar los transportes de que dispone el municipio para poder ofrecer un ómnibus adaptado que cubra las necesidades básicas de las personas discapacitadas.

A partir de dichos resultados, se sustentan las diferentes propuestas orientadas al desarrollo del turismo en la tercera villa fundada de Cuba para este grupo de la población.

El turismo inclusivo representa una modalidad innovadora e integral del turismo que pretende ser considerado en los nuevos desarrollos turísticos y ser incorporada en los existentes; creando de ésta una fuerza de inclusión entre la noble actividad y las personas con discapacidad.

Esta modalidad de turismo ofrece los servicios necesarios y adecuados para el disfrute durante los viajes de las personas con discapacidad, lo que implica atender muchos sectores sociales y económicos que fomenten un desarrollo turístico inclusivo en general; es decir, adoptar un modelo incluyente en el que las adaptaciones realizadas no afecten a la población en general y que al mismo tiempo beneficie a las personas discapacitadas.

#### **Etapa 4:** Propuesta de acciones

A partir del análisis realizado, se proponen acciones preliminares en aras de mejorar la accesibilidad en las instalaciones objeto de investigación:

#### **Acciones**

##### **1. Formación del Personal**

- a) Elaborar un plan de capacitación para la atención de personas con discapacidad en todas las instalaciones que prestan servicio al turismo.
- b) Accesibilidad Exterior ACLIFIM que les permita a los trabajadores de las instalaciones conocer las principales características de las personas con alguna necesidad especial.
- c) Desarrollar cursos de capacitación sobre el lenguaje de signos para los trabajadores de las instalaciones.

##### **2. General**

- a) Implementar en cada instalación estudiada un sistema de evaluación de accesibilidad, identificar aquellas dependencias en las que es preciso mejorar la accesibilidad, eliminando las barreras físicas existentes. A partir de aquí, habría que establecer un plan de actuación para lograr la accesibilidad en la totalidad o mayoría de los establecimientos hoteleros.

##### **3. Accesibilidad Exterior**

- a) Incorporar plazas de aparcamiento, que cumplan con la normativa requerida, para personas con movilidad reducida.

##### **4. Comunicación Sensorial**

- a) Ampliar el servicio de WIFI Free en todas las instalaciones, permitiendo una mejor comunicación entre los clientes, en especial aquellos que posean limitaciones auditivas.
- b) Incorporar a las instalaciones, señaléticas en braille o alto relieve para personas ciegas o débiles visuales.

## **5. Acceso Principal**

- a) Eliminar barreras físicas como escalones, muros o desniveles.
- b) Modificar los mostradores de las recepciones, así como las barras de las cafeterías y bares para que puedan ser utilizadas por personas usuarias de sillas de ruedas.

La investigación constituye una guía para que los gestores del turismo en el municipio puedan desarrollar estos estudios de diagnóstico como primer paso para crear un destino totalmente inclusivo.

### **Conclusiones parciales**

1. Es importante que los gestores del turismo, sobre todo en las instalaciones que ofrecen servicios al turismo realicen estudios de sus niveles de accesibilidad.
2. La accesibilidad de los entornos y servicios contribuye a mejorar la calidad del producto turístico e incrementa la competitividad general de los destinos.

## **Conclusiones**

1. Se definieron en el marco teórico referencial los elementos conceptuales y metodológicos que permiten un mejor análisis y comprensión sobre el turismo inclusivo y su perspectiva.
2. Al evaluar los niveles de accesibilidad en las instalaciones objeto de estudio, se determinaron varias insuficiencias que evidencian la necesidad de continuar en la mejora de las infraestructuras, ninguna de las instalaciones investigadas puede ser consideradas completamente accesible, ya que no alcanzan un grado de accesibilidad del 100%. Además, se pudo definir las Debilidades y Amenazas, Fortalezas y Oportunidades del destino, lo que permite establecer propuestas para el desarrollo de este tipo de turismo.
3. Se proponen acciones preliminares para elevar los índices de accesibilidad, las cuales constituyen el punto de partida para que las entidades diseñen planes de acción en pos de elevar los niveles de esta a sus instalaciones, lo que nos permite determinar que sí es factible, vincular el turismo inclusivo en el Municipio de Trinidad, aunque se hace necesario realizar adaptaciones en el entorno, instalaciones hoteleras, plazas, comercios, entre otros.

## **Recomendaciones**

1. Recomendar a las autoridades del Ministerio del Turismo la inclusión de las acciones propuestas en todas las instalaciones del territorio.

## Bibliografía

Álvarez Enríquez, G.F., Piñas Piñas, L.F. & Delgado Arteaga, B.E. (2020). Turismo sostenible en el marco de los objetivos de la agenda 2030, en el cantón Baños de Agua Santa del Ecuador. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 8(1): 1-20.

Aparicio, M. (2011). Evolución de la conceptualización de la discapacidad y de las condiciones de vida proyectadas para las personas en esta situación. Universidad Pública de Navarra.

Banco Mundial. (2019). Discapacidad. <https://www.bancomundial.org/es/topic/disability#1>

Bernaza, A. (2019). Diseño de propuesta de un producto turístico accesible para la Agencia de Viajes San Cristóbal “Sentir la primera Plaza” [Tesis de pregrado, Universidad de La Habana].

Blas Gil, M.M., Reyes Cuba, C.K. & Obando Peralta, E.C. (2022). Urbanismo y turismo: una mirada legal al desarrollo sostenible en Perú. *Revista de Filosofía*, 39(Especial): 714 – 727. ISSN 2477-9598. <https://doi.org/10.5281/zenodo.6466883>.

Bravo del Corral, C. (2021). Doka. [Tesis de pregrado de Diseño, Universidad de los Andes]. Bogotá, Colombia.

Brinckmann, W. E., & Sidnei Wildgen, J. (2003). Desafíos para los estudiosos del turismo: la construcción de la sociedad inclusiva y del turismo accesible. *Cuadernos de Turismo*, 11, 41-58

Calderón Moya, C. L., & Calderón Moya, C. E. (2019). Evaluación de las condiciones de calidad en la prestación de servicios turísticos, parroquia Angochagua, Ibarra-Ecuador. [Tesis de Maestría, Universidad Técnica Del Norte]. Ibarra, Ecuador.

Cañero, C. (2019). La Tecnología como Aliada del Turismo Inclusivo. Recuperado el 22 de septiembre del 2023, de Universidad de Sevilla: <https://idus.us.es/xmlui/handle/11441/88763>

Comisión Nacional de los Derechos Humanos. (2017). Panorama actual de los Derechos Humanos de las personas con discapacidad. Obtenido de: [http://www.cndh.org.mx/Direccion\\_Atencion\\_Discapacidad](http://www.cndh.org.mx/Direccion_Atencion_Discapacidad)

Cruces, R. (2016). Crítica del Turismo Accesible. Desvelando la configuración discursiva y factual de los procesos de interacción entre Turismo y Discapacidad [Tesis de doctorado, Universidad Miguel Hernández].

Dominguez, T., Darcy, S., & Alén, E. (2021). Competing for the disability tourism market –a comparative exploration of the factors of accessible tourism competitiveness in Spain and Australia. *Tourism Management*, 47(1), 261-272.

Fernández, María. 2015. "Los consumidores de la tercera edad y el diseño universal."

Figuerola, M (1991). Teoría Económica del Turismo, Alianza Editorial. España

Florit Femenias, J., Martín Ramos, Á., & Rincón Riquelme, I. (2022). La mejora ponderada de la accesibilidad como recurso. Ante la acumulación de parcelaciones de vivienda aislada en la Región Metropolitana de Barcelona. XIII Seminario Internacional de Investigación en Urbanismo. Barcelona, Bogotá. ISSN 2604-7756. <http://doi.org/10.5821/siiu.10098>.

Franquiz, F (2021). Cuba apuesta por un turismo cada vez más accesible a sus visitantes. Noticias del Mintur, publicado el 3 de diciembre de 2021.

Guamán, Ricardo, Dolores Guamán, and Juan Mancheno. (2019). "Análisis del turismo accesible en la industria hotelera en la ciudad de Ambato." *Revista Científica Dominio de las Ciencias* 5:43.

Guerra Rizzo, M.E. (2021). Implementación de un circuito turístico para impulsar el turismo inclusivo en el Cantón el Empalme, provincia del Guayas,

año 2021. [Proyecto de Investigación de la unidad de integración previo a la obtención del título de Licenciada en Ecoturismo, Universidad Técnica Estatal de Quevedo]. Quevedo, Los Ríos, Ecuador.

Guerrero, P. (2018). ¿Cómo medir la accesibilidad turística? Importancia de los sistemas de indicadores para validar destinos turísticos accesibles. *Tierra Infinita*, 4(1), 106-118. <https://doi.org/10.32645/26028131.785>

Jurado, J.M. & Fernández T., A. (2014). *Experiencias en turismo accesible en Andalucía y Portugal*. España: Universidad de Huelva Publicaciones.

Hernández, Y. (2010). Procedimiento para la elaboración e implementación del plan de marketing en pequeños y medianos hoteles de tránsito del destino Villa Clara. Tesis presentada en opción al Título Académico de Máster en Gestión Turística. Santa Clara: Centro de Estudios Turísticos, Universidad Central “Marta Abreu” de las Villas.

Hernández Domínguez, F., Hernández Flores, Y. & Rodríguez González, M. (2021). Hacia un turismo inclusivo en los hoteles comercializados por ECOTUR en La Habana y Varadero. *Revista de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas*, 22(2): 76-106. ISSN 2539-0554. <https://doi.org/10.22267/rtend.212202.169>.

Huesca, A.M. Y Ortega, E. (2014): “Hábitos y actitudes hacia el turismo de las personas discapacitadas físicas. Informe de resultados 2014”. Plataforma Representativa Estatal de Discapacitados Físicos (PREDIF). Madrid.

Martín F., R. (2006). *Principios, organización y práctica del turismo*. Tomo I. Centro de estudios Turísticos. Universidad de La Habana. Cuba

Malucín Tuárez, W., Carrión Bravo, A., & García Vera, E. (2019). Turismo accesible para personas con discapacidad física. Caso: cantón Salinas. *Revista Científica y Tecnológica UPSE*, 6(1), 56-66.

Martínez, M. J., y Boujrourf, S. (2018). Turismo accesible, turismo para todos. Análisis de la accesibilidad en los establecimientos hoteleros de Marrakech. *Revista Contribuciones a las Ciencias Sociales*. <http://www.eumed.net/rev/cccss/2018/02/turismo-accesiblemarrakech.html>

Medina. E. (2017). Propuesta de desarrollo del turismo accesible en la reserva de biósfera Isla de Ometepe (Nicaragua). PASOS. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural, 15(4), 913-24.

Molina Hoyo, M., & Cánoves Valiente, G. (2010). Turismo accesible, turismo para todos: la situación en Cataluña y España. Cuadernos de Turismo, (25), 25-44.

Morfin, J. (2018). El T Inclusivo como Modelode Innovación del Turismo Tradicional de Sol y Playa en el Municipio de La Paz. Tesis presentadas en Opción a obtener el título de Maestro en Administración Estratégica. La Paz, Baja California.

Moya Rivera, V. E. (2018). Cumplimiento de los estándares de calidad turística acordados a la normativa del Ministerio de Turismo (MINTUR), por parte de los prestadores de servicios del Cantón Pastaza. [Tesis de diploma, Universidad técnica de Ambato]. Ambato, Ecuador.

OMS (2016). «Turismo para todos: promover la accesibilidad universal». Recuperado el 8 de septiembre del 2023 de Organización Mundial de Turismo:

<http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/goodpracticesintheaccessibletourism supplychaines20162web.pdf>

Organización Mundial de Turismo, O. (2014). Manual sobre turismo accesible para todos: Principios Herramientas y buenas prácticas. Mod. I. Madrid: OMT - Madrid, España.

Organización Mundial del Turismo. (2016). Turismo para todos: promover la accesibilidad universal. Buenas prácticas en la cadena de valor del turismo accesible.<http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/ticesintheaccessibletourismsupply chaines20162web.pdf>

Organización Mundial del Turismo (OMT). (2022). Organismo especializado de las Naciones Unidas. Estados Unidos

Oficina Nacional Estadística. (2022). Estadísticas seleccionadas. La Habana, Oficina Nacional de Estadísticas.

ONU. (2016). La Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad y su protocolo facultativo. Edited by ONU. Plataforma de la ONU: Asamblea General de las Naciones Unidas

Pérez, G. (2014). Turismo accesible: hacia un turismo para todos. Servicio de información sobre discapacidad.

Ponce, H. (2017). La matriz foda: alternativa de diagnóstico y determinación de estrategias de intervención en diversas organizaciones. Enseñanza e Investigación en Psicología, vol. 12, núm. 1, enero-junio, pp. 113-130 Consejo Nacional para la Enseñanza en Investigación en Psicología A.C. Xalapa, México

Riviera, R. (2018). Milenio. La Bonanza Hotelera en México., Recuperado el 9 de noviembre de 2018 de <https://www.milenio.com/negocios/la-bonanza-hoteleraen-mexico>.

Rodríguez, F. M. (2017). Accesibilidad en los establecimientos hoteleros de Almuñécar. La ciudad Accesible. Revista Científica sobre Accesibilidad universal, 9, 109-143.

Rodríguez, G. y Camacho, A. (2017). «Estudios del patrimonio cultural de uso turístico en la región central de Cuba». Islas, 2017. 59 (187):83-90.

Rubio, F. J. (2015). «Diseño de Productos Turísticos», [Tesis de Maestría], Jaén, España, Universidad de Jaén, Economía, Empresa y Comercio.

Sampieri, R. (2010). Metodología de la investigación. México: Mc-Graw-Hill Interamericana, 5 Ed.

Sánchez Ruiz, J., Larrea Silva, J., & Coronel Lopez, S. (2019). The attractions and tourist services of the Villonaco wind power station of the city of Loja, for the development of inclusive tourism. Journal of Asia Pacific Studies, 5(3), 671–687.

Sánchez Ruiz, J., Loarte Tene, M., & Caisachana Torres, D. (2020). Turismo accesible e inclusivo en el Ecuador, frente al turismo accesible en otros países.

Universidad y Sociedad, 12(1):225-231. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n1/2218-3620-rus-12-01-225.pdf>.

Scheyvens, R y Biddulph, R. (2017). Inclusive tourism development. An International Journal of Tourism Space, Place and Environment, 20(2018), pp. 17-26 Recuperado el 3 de septiembre Del 2023 de: <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/14616688.2017.1381985?scroll=top&needAccess=true>

Suriá, R. y Escalona, J. Y. (2014). Integración, turismo y discapacidad: ¿son accesibles los hoteles para las personas con discapacidad física? PASOS. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural, 12(1), 209-218. <https://doi.org/10.25145/j.pasos.2014.12.016>

Sustacha, I., Baños Pino, J.F., & del Valle, E. (2022). Research trends in technology in the context of smart destinations: a bibliometric analysis and network visualization. Management Letters, 22 (1): 161-173. <http://doi.org/10.5295/cdg.211501is>.

Tite-Cunalata, G; Ochoa, Migdely; Carrillo, D y Tustón, Viviana. (2021). Dimensiones para la gestión del turismo accesible en complejos turísticos del Ecuador. Rev. Reflexiones. Volumen 100 (1) 2021: 1-22 Enero-Junio. E-ISSN: 1659-2859. DOI 10.15517/rr.v100i1.42843

Travel Trade Caribbean. (2019). Cuba se prepara para ser un destino accesible. <https://www.traveltradecaribbean.es/cuba-se-prepara-para-ser-un-destino-accesible/>

UNWTO. (2016). Módulo de Turismo accesible. Obtenido de <http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/moduleieng13022017.pdf>

## Anexos

### Anexo 1

#### Cuestionario sobre Turismo Inclusivo y Accesibilidad Turística

Por medio de éste instrumento se le solicita de la manera más atenta pueda contestar

las siguientes preguntas. La manera en que se desarrollará la evaluación es colocar una "X" en la respuesta que más se acerque a su apreciación. El presente cuestionario es totalmente anónimo y fungirá como un instrumento de apoyo para evaluar la accesibilidad turística y el turismo inclusivo en el municipio de Trinidad, Cuba

Sexo:

Femenino	
Masculino	

Edad:

10-20	
21-35	
36-50	
51-75	
+75	

**Señale la temporalidad de su / la discapacidad:**

Temporal	Permanente

#### Factor I: Discapacidad

1. La persona que está respondiendo éste cuestionario es:

Una persona con discapacidad	
------------------------------	--

Asistente cuidador/a de una persona con discapacidad a la que ayuda a organizar sus viajes/vacaciones	
Familiar de una persona con discapacidad a la que ayuda a organizar sus viajes/vacaciones	
Amigo/a de una persona con discapacidad a la que ayuda a organizar sus viajes/vacaciones	

2. ¿Qué tipo de discapacidad presenta usted / la persona por la que está contestando y a la que suele apoyar en la organización de sus viajes?

Física / Motora	
Sensorial – auditiva	
Sensorial – visual	
Cognitiva – intelectual	
Otra (Especifique):	

3. ¿Cuál de estas alternativas describe su situación laboral?

Estudiante	
Desempleado	
Trabajador	
Jubilado	
Pensionado	

4. Señale cuál es su formación máxima de estudios:

Educación Básica	
Educación Media Superior	
Educación Superior	

Sin Estudios	
Con estudios de Posgrado	

5. Les gusta viajar

Si	
No	

6. ¿Con qué tipo de personas o grupo/s suele viajar normalmente?

Solo	
Pareja	
Amigos/familiares	
Grupos de viajes organizados	
Grupos de personas con discapacidad	

### Anexo 3

#### 1- Accesibilidad Exterior

- 1.1 ¿El establecimiento se encuentra claramente señalizado?
- 1.2 ¿El recorrido exterior hasta el acceso es adecuado (ancho mínimo de 1,5 m. y recorrido sin desniveles)?
- 1.3 ¿Existen plazas de aparcamiento reservadas para personas con movilidad reducida?
- 1.4 ¿Existen como mínimo un porcentaje equivalente al 2 % del total de plazas habilitadas con dimensiones mínimas de 3,30 x 5,0 m?
- 1.5 ¿Las dimensiones mínimas de las plazas son de 3,3 x 5 m?
- 1.6 ¿Las plazas de aparcamiento para personas con discapacidad están señalizadas?

#### 2- Acceso Principal al Recinto

- 2.1 ¿Existe algún escalón o desnivel para acceder al establecimiento?
- 2.2 ¿En caso de existir escalones sobrepasan los 12?

- 2.3 ¿En caso de tener escalera la misma es cómoda y segura? (anchura, barandillas, rellanos adecuados...) O no la necesita
- 2.4 ¿Dispone de rampa? En caso afirmativo ¿Es cómoda y segura? (anchura, pendiente, embarque, barandillas, rellanos adecuados...) ¿O no la necesita?
- 2.5 ¿Existe plataforma elevadora? ¿O no la necesita?
- 2.6 ¿La puerta de acceso al establecimiento tiene una anchura igual o superior a 80 cm o es abierta?
- 2.7 ¿La puerta es deslizante automática con apertura y cierre doblemente controlado con un dispositivo de mantener abierta o es abierta?
- 2.8 ¿Dispone de mostrador de recepción con dos alturas diferentes o altura adecuada (máximo 80 cm)?

### **3- Comunicación Vertical**

- 3.1 ¿El establecimiento tiene planta única o las habitaciones adaptadas y servicios comunes se encuentran en la planta de acceso?
- 3.2 ¿Dispone de escaleras interiores cómodas y seguras (¿anchura, barandilla, descansos?) o no existen?
- 3.3 ¿Dispone de ascensor con tamaño mínimo de 1,10 x 1,4 m y puerta de entrada con ancho libre mínimo de 0,8 m o no es necesario?
- 3.4 ¿El ascensor tiene acceso a todas las plantas donde están las habitaciones adaptadas o no es necesario?
- 3.5 ¿Existen espacios o áreas comunes sin acceso en ascensor?
- 3.6 ¿El ascensor tiene capacidad para una camilla?
- 3.7 ¿El ascensor dispone de facilidades para ciegos? (botonera en braille, información acústica...)
- 3.8 ¿El ascensor dispone de facilidades para sordos? (Indicador visual de planta, intercomunicador accesible...)

### **4- Comunicación Sensorial**

- 4.1 ¿La iluminación natural y artificial general del establecimiento es adecuada?
- 4.2 ¿Existe señalización escrita y gráfica que indique las diferentes estancias del establecimiento?
- 4.3 ¿Existe información del establecimiento y sus servicios para personas ciegas? (cartas en braille, plafones táctiles...)
- 4.4 ¿Existen ayudas técnicas para personas sordas? (teléfono de texto, fax, bucles magnéticos, despertador vibrador, etc....)
- 4.5 ¿Tienen personal con conocimiento de lengua de signos?

### **5- Áreas Comunes**

- 5.1 ¿Existen escalones aislados o desniveles en las plantas o recorridos del hotel?
- 5.2 ¿Existen rampas o plataformas elevadoras para salvar los desniveles o escalones?

5.3 ¿Existen espacios o áreas comunes sin acceso debido a escalones o desnivel?

5.4 ¿Los pasillos permiten el cruce de dos personas simultáneamente?

5.5 ¿El pavimento es antiresbalante?

Puertas

5.6 ¿Tienen una anchura mínima de 0,8m?

5.7 ¿Disponen de placas informativas?

5.8 ¿Están señalizadas en braille o alto relieve?

Baño Común

5.9 ¿Dispone de aseo adaptado en las zonas comunes?

5.10 ¿Está situado en planta baja con recorrido accesible o en planta accesible?

5.11 ¿Existe señalización específica de baño adaptado en la puerta?

5.12 ¿La puerta y su dimensión es adecuada para su uso por una persona usuaria de silla de ruedas?

5.13 ¿El baño dispone de ayudas técnicas (barras)?

**Cafetería / Restaurante**

5.14 ¿Dispone de Cafetería / Restaurante?

5.15 ¿Dispone de barra con dos alturas diferentes?

5.16 ¿Dispone de alguna mesa con altura entre 75 y 80 cm?

5.17 ¿Los ámbitos de paso principales permiten el cruce de dos personas simultáneamente?

5.18 ¿Existen un plan de emergencia que contemple la evacuación de personas con discapacidad?

5.19 ¿Existe alarma sonora y luminosa?

6. Habitaciones

6.1 ¿Dispone de habitaciones adaptadas para personas con discapacidad?

6.2 ¿Dispone de 1 habitación adaptada por cada 20 habitaciones corrientes?

## Anexo 4

### Identificación de las instalaciones

<b>Instalación</b>	<b>OSDE</b>
Restaurante El Jigue	Cubasol
Bodeguita Trinitaria	Cubasol
Canchanchara	Cubasol
Restaurante El Colonial	Cubasol
Restaurante El Plaza	Cubasol
Rincón de la Salsa	Cubasol
Hotel Iberostar HeritageTrinidad	Cubanacán
Hotel Las Cuevas	Cubanacán
Hotel Horizontes Mama Dolores	Cubanacán
Hotel E La Calesa	Cubanacán
Hotel E La Ronda	Cubanacán
Hotel Village CostaSur	Cubanacán
Hostal E Mesón del Regidor	Cubanacán
Hotel La Popa	Cubanacán
Hotel Memories Trinidad del Mar	Cubanacán
Hotel Club Amigo Ancón	Cubanacán
Trinidad 500	Cubanacán
Hotel Costa del Sol	Islazul
Kurhotel Escambray	Gaviota
Villa Caburní	Gaviota
Los Helechos	Gaviota
Museo LCB	Instituciones del MINCUL
Museo de Historia	Instituciones del MINCUL
Museo de Atqueología	Instituciones del MINCUL
Museo Romántico	Instituciones del MINCUL
Museo de Arquitectura	Instituciones del MINCUL



