

Retos para aplicar la norma internacional de turismo accesible en hoteles cubanos / Challenges to apply the international norm of accessible tourism in Cuban hotels

Dayana Vega-Cisneros¹ anayad.vc.271@gmail.com <https://orcid.org/0000-0003-0375-1312>,

Yoani Cisneros-Arias¹ <https://orcid.org/0000-0003-4154-2757>, Yuset Castillo-Pantoja¹

<https://orcid.org/0000-0002-5821-1738>

Institución de los autores

¹ Universidad de Holguín, Cuba

Este documento posee una [licencia Creative Commons Reconocimiento - No Comercial 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)



Resumen

Cada vez son más las personas con discapacidad o necesidades especiales que participan en actividades turísticas y cuyo acceso a estas aún se ve obstaculizado por todo tipo de barreras. Por ello, la Organización Internacional de Normalización ha publicado la primera norma internacional sobre turismo accesible, la ISO 21902:2021, para que todas las personas disfruten del turismo en igualdad de condiciones. Precisamente, el objetivo de la presente investigación fue analizar las potencialidades y limitaciones para la aplicación de la norma en instalaciones hoteleras cubanas. Se emplearon métodos científicos como la revisión bibliográfica, análisis-síntesis, histórico-lógico, inducción-deducción y la entrevista. Como resultado se obtuvo que, la norma ISO 21902:2021 cuenta con requisitos y recomendaciones específicos para servicios y actividades turísticas, alojamiento y restauración, aplicables a las instalaciones hoteleras en Cuba, se encontraron retos para su cumplimiento que se convierten en oportunidades para la mejora de la accesibilidad turística a clientes con discapacidad.

Palabras clave: Turismo accesible, ISO 21902:2021, Instalaciones hoteleras

Abstract

More and more people with disabilities or special needs are participating in tourist activities and the access to them is still hampered by all kinds of barriers. For this reason, the International Organization for Standardization has published the first international standard on accessible tourism, ISO 21902:2021, so that all people can enjoy tourism on equal terms. Precisely, the

objective of the present investigation was to analyze the potentialities and limitations for the application of the norm in Cuban hotel facilities. Scientific methods such as bibliographic review, analysis-synthesis, historical-logical, induction-deduction and the interview were used. As a result, it was obtained that the ISO 21902:2021 standard has specific requirements and recommendations for tourist services and activities, accommodation and restaurants, applicable to hotel facilities in Cuba, challenges were found for compliance that become opportunities for improvement tourist accessibility to customers with disabilities.

Keywords: Accessible tourism, ISO 21902:2021, Hotel facilities

Introducción

La población mundial envejece rápidamente a medida que el aumento de los niveles de vida y una mejor atención médica han llevado a tasas de natalidad más bajas y una mayor esperanza de vida. En este sentido, una de las tendencias de consumo actuales y futuras más fuertes está relacionada con el fenómeno del envejecimiento de la población. Esto se debe principalmente a que los mercados maduros de América del Norte y Europa Occidental tienen la mayor proporción de viajeros mayores, mientras que el mercado de Asia-Pacífico tiene el grupo de viajeros de 65 años más grande y de más rápido crecimiento (International, 2020).

Según las tendencias mundiales de envejecimiento, se prevé que la población mundial de 65 años o más crezca de 210 millones en 2019 a 250 millones en 2024 (lo que representa el 10% del total de viajeros). En 2019, el 43% de este segmento realizó de uno a tres viajes en solitario (International, 2020). Por lo tanto, adaptar productos y servicios para satisfacer mejor las necesidades de estos grupos de clientes ofrece un gran potencial para el éxito futuro.

Además, otro de los desafíos que enfrenta el sector turístico lo constituye el aumento de las personas con discapacidades, causado fundamentalmente por el fenómeno del envejecimiento. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2022), aproximadamente 1.300 millones de personas, equivalente al 16 % de la población mundial, tienen actualmente una discapacidad grave. Este número aumenta debido al envejecimiento de la población, el aumento de las enfermedades no transmisibles y el aumento de la esperanza de vida de las personas.

Las personas con discapacidad se enfrentan a más limitaciones en sus actividades diarias que otras, por lo que la integración de estas personas es fundamental para alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Las entidades turísticas, en especial las hoteleras, deben adoptar estrategias que tengan en cuenta las dificultades que enfrenta este segmento de mercado en

particular, desde la falta de visibilidad hasta la dificultad de movilidad, al momento de diseñar productos, servicios e instalaciones turísticas accesibles.

El 27 de septiembre de 1980 en Manila (Filipinas) se asociaron por primera vez los términos turismo y accesibilidad a través de la Declaración de Manila de la Organización Mundial del Turismo (OMT). La Declaración reconoce el turismo como un derecho fundamental y un importante instrumento del desarrollo humano y alienta a los Estados miembros a regular los servicios turísticos y enfatizar los aspectos más importantes de la accesibilidad (Martínez y Boujrourf, 2018).

El término turismo accesible es un concepto que ha experimentado un gran desarrollo en las últimas dos décadas, por lo que actualmente no existe una definición internacional acordada y aceptada. Dos factores contribuyen a la dificultad de aplicar una sola definición: distintas definiciones por distintos autores que no especifican una única denominación del concepto.

No obstante, la OMT (2014) hace un esfuerzo por definir el turismo accesible, se analizan las diferentes concepciones de todos los autores que han investigado sobre el tema, y para el cual hace una adaptación y acoge entonces la definición de que, el turismo accesible es una forma de turismo que implica un proceso de colaboración entre los interesados para permitir a las personas con necesidades especiales de acceso (en distintas dimensiones, entre ellas las de movilidad, visión, audición y cognición) funcionar independientemente, con igualdad y dignidad, gracias a una oferta de productos, servicios y entornos de turismo diseñados de manera universal.

A pesar de existir varias definiciones, las investigadoras se adscriben a la definición de la OMT (2014) por ser más completa y proporciona una visión general de los aspectos que se deben tener en cuenta dentro del concepto de turismo accesible, en el que incluye, al contrario de lo que suponen muchos, no sólo las personas con discapacidad sino cualquier persona que, durante el tiempo dedicado al turismo y la recreación, encuentran algún grado de dificultad para el acceso, uso o disfrute de estos espacios. Este puede ser el caso de personas mayores, niños, familias, mujeres embarazadas, persona con discapacidad temporal, entre otros.

En este sentido, la OMT (2014) hace una clasificación de las personas con discapacidad en todos los grupos de edad y clases sociales, con diferentes intereses y características; se clasifican por su capacidad: física, sensorial o intelectual; y por enfermedad: orgánica o mental. Es por esto que las instalaciones hoteleras y sus condiciones de accesibilidad constituyen un elemento fundamental en el desarrollo del turismo accesible. La necesidad de accesibilidad a estas instalaciones, supone no solo la realización del derecho fundamental a la igualdad y no

discriminación en el ámbito del acceso a los servicios turísticos, sino que también debe considerarse un factor clave para la integración de estos turistas en nuevos segmentos de mercado en la industria turística (Martínez & Boujrouf, 2018).

Después de la COVID-19, surgieron políticas de viaje más inclusivas, que manifiestan la importancia de aplicar estándares internacionales para garantizar que los turistas tengan las mismas condiciones de acceso, independientemente de su destino de viaje. La aplicación de estándares internacionales garantiza el nivel necesario de igualdad de acceso a productos y servicios turísticos y ayudan a eliminar dudas entre los proveedores de servicios y los clientes, lo que garantiza la calidad del servicio.

Contrariamente a las aspiraciones del turismo en Cuba en materia de accesibilidad turística en hoteles, se identificó la insuficiente existencia de investigación sobre el tema, en la que aún existen tanto brechas teóricas, metodológicas como empíricas. Los resultados que se pretenden alcanzar en el presente estudio servirán, por tanto, como referencia para profundas investigaciones posteriores sobre estándares de accesibilidad turística en hoteles cubanos. El aporte de este artículo radica en exponer las potencialidades reales y limitantes en Cuba para la aplicación de la norma ISO 21902:2021 en sus instalaciones hoteleras.

Materiales y Métodos

Para el desarrollo de la investigación se emplearon métodos científicos teóricos como el análisis y síntesis de la información obtenida a partir de la revisión bibliográfica de fuentes de investigación primarias, como son manuales sobre accesibilidad y guías de accesibilidad turística, diarios e informes de la OMT y otras instituciones públicas y privadas. Por otro lado, a fuentes secundarias como son artículos de revista y sitios web. Se emplearon además los métodos: histórico-lógico para elaborar una evolución de las investigaciones y políticas públicas relacionadas con el turismo accesible en hoteles en Cuba; y el de inducción-deducción para realizar generalizaciones con respecto a los indicadores y estándares de accesibilidad turística existentes en el mundo y posterior individualización de estas en Cuba.

Por otra parte, se empleó la entrevista semiestructurada a especialistas del sector académico en Holguín como método empírico para conocer las limitaciones que en materia de accesibilidad turística presentan las instalaciones hoteleras del territorio para la aplicación de la norma ISO 21902:2021. Para ello se realizó un muestreo por conveniencia, de siete especialistas que combinan la experiencia académica con la práctica en el sector. Se empleó

como criterio de selección: tres profesores del Departamento de Turismo de la Universidad de Holguín con amplia experiencia en la investigación científica y cuatro profesores del Centro de Capacitación para el Turismo del territorio.

Resultados

Normativa internacional de accesibilidad turística

Los parámetros que determinan la accesibilidad de las instalaciones hoteleras se conocen a partir de una investigación rigurosa de la normativa que se aplica a la accesibilidad hotelera a nivel internacional y nacional. Los requisitos mínimos para el alojamiento en hoteles se establecen en las leyes, normas, reglamentos y disposiciones nacionales sobre alojamiento para personas discapacitadas y están sujetos a otras clasificaciones (Duménigo, 2022).

En la actualidad ya existe una norma regulatoria internacional de turismo accesible, puesto que la Organización Internacional de Normalización (ISO, por sus siglas en inglés) ha publicado la norma ISO 21902:2021 Turismo y servicios relacionados-Turismo accesible para todos-Requisitos y recomendaciones. Se trata de un estándar internacional y transversal que incluye, en primer lugar, un inventario sistemático de los estándares, los criterios técnicos, las recomendaciones y los requisitos ya existentes en el ámbito de turismo accesible. Se sugiere, además, recomendaciones y requisitos para aquellos segmentos de la cadena de valor y actividades relacionadas, cuya estandarización internacional en materia de accesibilidad sigue pendiente.

Debido al auge de esta modalidad en el mundo, se observa una tendencia creciente de esta en América Latina, donde se desarrollan políticas públicas que establecen la accesibilidad universal en el deporte, el ocio, el turismo, la salud, la educación, etc., en países como México, Argentina, Chile, Colombia y Ecuador. Estos han mostrado un gran interés por generar una oferta innovadora que se adapte a las necesidades de los turistas y visitantes de atención prioritaria, para asegurar la plena participación de este tipo de clientes y el goce de su derecho al turismo en igualdad de condiciones (Tite et al., 2021).

Normativa de accesibilidad en Cuba

En Cuba, existe la Norma Cubana 391:2013 Accesibilidad y utilización del entorno construido por las personas, que establece las formas y requisitos de los nuevos proyectos constructivos y regula las condiciones físicas que deben poseer los establecimientos construidos. Esta norma regulatoria de accesibilidad al medio físico en el país no está diseñada específicamente para los establecimientos de alojamiento turístico, ya que es una norma general para cualquier

edificación, por lo que su ámbito de actuación es muy amplio. No obstante, los establecimientos de alojamiento turístico deben cumplir con las regulaciones que dicta.

Esta norma promueve ayudas técnicas adecuadas para evitar y suprimir las barreras y todos aquellos obstáculos físicos y sensoriales que impidan o dificulten el normal desenvolvimiento de la población, especialmente de las personas con discapacidades, y establece los elementos generales y los requisitos específicos a cumplir en tal sentido en el urbanismo, las edificaciones, las comunicaciones, la señalización, la información y la transportación de pasajero (ONN, 2013).

Cuba cuenta, además, con la Norma Cubana 127:2014 Industria Turística-Requisitos para la clasificación por categorías de los establecimientos de alojamiento turístico. En el ámbito de la accesibilidad, esta norma contiene algunos requisitos que regulan esta materia, donde refiere que todos los establecimientos de alojamiento turístico garantizarán la accesibilidad al medio físico de las personas con discapacidades de forma que puedan parquear sus vehículos, acceder a la carpeta y adquirir comidas y bebidas.

Además, según esta norma, las instalaciones estarán acondicionadas con cubículos para discapacitados en los servicios sanitarios públicos o cabina unisex. Contarán al menos con una habitación para personas con discapacidades por cada 100 habitaciones, ubicada en lugar de fácil acceso desde la carpeta y el vestíbulo. Todas las áreas que faciliten la accesibilidad al medio físico o la existencia de barreras arquitectónicas estarán señalizadas. Todo establecimiento que no pueda cumplir con las facilidades para personas con discapacidades tendrá la obligación de declararlo en su promoción (ONN, 2014).

Por otra parte, aunque en Cuba no existe todavía una ley específica para las personas con discapacidades, estas se encuentran protegidas legalmente en la propia Constitución de la República y en leyes, decretos-leyes, disposiciones y regulaciones contenidos en diferentes cuerpos legales como el Código de la Niñez y la Juventud, el Código de las Familias, el Código Civil, el Código de Trabajo y el Código Penal.

Además, existen 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), que 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 (Hernández et al., 2021).

Potencialidades para la aplicación de la ISO 21902:2021

En los últimos cuatro años, se ha observado una creciente evolución del turismo accesible en Cuba, ya que es actualmente uno de los destinos de mayor crecimiento en la actualidad y no se encuentra ajena a la necesidad de satisfacer a este nicho de demanda. En la Tabla 1 se muestra la evolución desde el 2019 de las acciones que se han realizado en materia de investigaciones y políticas públicas relacionadas con el turismo accesible en Cuba.

Tabla 1

Evolución por año de las investigaciones y políticas públicas relacionadas con el turismo accesible en Cuba

Año	Acciones sobre turismo accesible en Cuba
2019	<u>Ecotur</u> y el Grupo <u>Skedio Travel</u> presentaron las primeras iniciativas en la Feria Internacional de Turismo
2020	Conferencia Internacional de Turismo Accesible en el Hotel Nacional de Cuba
2020	Creación de la Red Cubana de Turismo Accesible
2021	Cuba fue sede de la IV Cumbre Iberoamericana de Turismo Accesible en el Hotel Nacional
2021	Firma de la Declaración de La Habana por un Turismo Accesible e Inclusivo en Iberoamérica
2021	El Hotel Nacional fue acreedor del certificado de Accesibilidad Universal
2021	Investigación de Hernández et al. (2021). Hacia un turismo inclusivo en los hoteles comercializados por <u>Ecotur</u> en La Habana y Varadero
2022	Investigación de Duménigo (2022). Adaptación del proceso de recepción hotelera al turismo accesible en el hotel Playa Cayo Santa María
2022	Investigación de Sánchez (2022). Propuesta de acciones para adaptar los servicios de Alojamiento al Turismo Accesible en el Hotel Be Live <u>Collection</u>
2023	<u>Enjoy Travel Group</u> envió a Cuba su primer grupo de turismo accesible desde España con destino a La Habana

Fuente: Elaboración propia.

Hacer de Cuba un destino cada vez más accesible ha sido una aspiración mantenida desde 2019 por Ecotur y el Grupo Skedio Travel, quienes establecieron contacto con la Red Iberoamericana de Turismo Accesible y en la Feria Internacional de Turismo de ese año presentaron las primeras iniciativas. Desde aquel momento se ha trabajado de manera intensa en talleres, capacitaciones, a partir de la asesoría de Diego González Velasco, presidente de la Red Iberoamericana de Turismo Accesible. Como parte de los programas de inversión se han ejecutado un grupo de adecuaciones en habitaciones, restaurantes, fincas y espacios de todas las cadenas hoteleras del país, campismos populares y marinas (MINTUR, 2021).

El 3 de diciembre de 2020 a propósito del Día Internacional de las Personas con Discapacidad, en el Hotel Nacional de Cuba se desarrolló la Conferencia Internacional de Turismo Accesible presidida por el ministro de Turismo en Cuba, y Diego González Velasco. Ese mismo día se constituyó la Red Cubana de Turismo Accesible con representantes de diversos prestadores de servicios para estimular y promover este tipo de turismo a Cuba, promoviendo así el trabajo y la acción constructiva sobre las estructuras nuevas y existentes (MINTUR, 2021).

En este evento, explicó el director comercial de Ecotur, que cuentan con una estrategia de turismo accesible con diseños de programas, circuitos y rutas opcionales en las que se incluyen productos y servicios, asimismo se dispone de un excelente catálogo de ofertas diseñado por el turoperador Skedio Travel, con alto nivel de accesibilidad en destinos ampliamente demandados como Viñales, Soroa, Las Terrazas y Varadero (MINTUR, 2021).

En el mes de diciembre de 2021, Cuba fue sede de la IV Cumbre Iberoamericana de Turismo Accesible, que se celebró en el Hotel Nacional, un evento de singular significación para todos los actores de la gestión turística en América Latina y el Caribe. El evento organizado por el Ministerio de Turismo de Cuba (MINTUR) y la Red Iberoamericana de Turismo Accesible, contó con el apoyo de la OMT, de la agencia de viajes Ecotur, SkedioTravel, Viajes Cuba, la ANSOC, la ANCI y la ACLIFIM. Con la firma de la Declaración de La Habana por un Turismo Accesible e Inclusivo en Iberoamérica concluyó la IV Cumbre sobre el tema en la que participaron más de 100 delegados de 14 países de todos los continentes. Por otra parte, el Hotel Nacional de Cuba, fue acreedor del certificado de Accesibilidad Universal, concedido por la Red Iberoamericana de Turismo Accesible (CubaPLUS, 2021).

Según González (2022), se trabaja en la accesibilidad en la ciudad, por ejemplo, en la Habana Vieja, en el turismo cultural, el de playa. Mencionó como ejemplo de buena accesibilidad al Hotel Nacional de Cuba, que ostenta la Certificación de Accesibilidad Universal, en tanto se prevé reciban esa condición otros alojamientos, entre ellos el hotel Blau Arenal Habana Beach,

Rancho San Vicente, y el motel Soroa, estos dos últimos en Pinar del Río, que servirán de referentes. Cuba ahora mismo es uno de los destinos, dentro de los de América Latina, que puede asegurar la cadena de la accesibilidad y, en el mundo, está a niveles bastante altos.

Recientemente, Hosteltur (2023), el operador especializado en Cuba Enjoy Travel Group, envió a Cuba a principios del mes de febrero, su primer grupo de turismo accesible desde España con destino a La Habana, recibido por la presidenta de la Red Cubana de Turismo Accesible y la directora comercial del MINTUR.

Enjoy Travel Cuba como parte de Enjoy Cuba trabaja desde hace muchos años para revitalizar el turismo accesible en la isla caribeña, asociándose con el MINTUR, para identificar y crear productos turísticos insulares a través de la capacitación, sensibilización y búsqueda; la coordinación entre ambos ha incidido en el desarrollo de esta modalidad en auge turístico (Hosteltur, 2023).

Como se pudo observar en el año 2021 se incrementaron las acciones en esta materia, y esto se debe a que organismos gubernamentales como el MINTUR (2021) apuestan por un turismo cada vez más accesible a sus visitantes, y enfatizan en 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.

En el ámbito académico y científico, los autores Hernández et al. (2021), realizaron una investigación en Cuba recientemente publicada en la revista Tendencias de la Universidad de Nariño en España, en la que proponen un modelo o instrumento de evaluación, basado en un procedimiento basado en Rodríguez (2017, citado en Hernández et al. (2021), adaptado al contexto de su investigación, que consta de cuatro etapas. En la cual se diagnosticó el nivel de accesibilidad de los hoteles comercializados por la agencia de viajes Ecotur en La Habana y Varadero. Como principales resultados de esa investigación, se destaca el predominio del nivel alto de accesibilidad hotelera, sin grandes diferencias entre ambas ciudades.

El año 2022 tuvo un ligero incremento de las investigaciones sobre accesibilidad turística en hoteles cubanos. Se obtuvieron dos tesis de diploma en Cuba, en las cuales, Sánchez (2022), realizó una investigación con el objetivo de proponer un plan de acción para adaptar los servicios de alojamiento al turismo accesible en el hotel Be Live Collection Cayo Santa María. Para evaluar el nivel de accesibilidad del servicio de alojamiento, específicamente en el proceso de pisos aplicó el procedimiento propuesto por la Universidad de Deusto en Bizkaia, España (2002) y adaptado por Migueles (2020, citado en Sánchez, 2022), por permitir evaluar

las condiciones de comunicación considerando las existencias de elementos facilitadores para las personas con discapacidad visual y auditiva, equipamientos, servicios o programas.

Asimismo, Duménigo (2022) realizó un plan de acciones para la adaptación del proceso de recepción hotelera al turismo accesible en el hotel Playa Cayo Santa María basado también en la aplicación del procedimiento propuesto por la Universidad de Deusto (2002) adaptado por Migueles (2020, citado en Duménigo, 2022). El diagnóstico evaluó las condiciones físicas, comunicativas y sociales del proceso de recepción en el hotel en cuanto a la accesibilidad, en el que se obtuvo como resultado que, a pesar de las deficiencias encontradas en los diversos elementos del proceso de recepción hotelera, este posee un nivel de accesibilidad medio donde la inclusión física y social es practicable mientras que la comunicativa es viable.

Ambas investigaciones emplearon para el diagnóstico una lista de chequeo elaborada por Capote (2020, citado en Duménigo, 2022; Sánchez, 2022).

De esta forma, es evidente la carencia de investigaciones científicas sobre la accesibilidad turística en las instalaciones hoteleras en Cuba, lo que dificulta la capacidad de brindar un servicio de calidad al segmento, de ahí la importancia del estudio y diagnóstico de la estandarización de la accesibilidad turística para todos los destinos nacionales.

Limitaciones para la aplicación de la norma

En las entrevistas realizadas, los especialistas expusieron sus criterios en cuanto a las limitaciones que en materia de accesibilidad turística detectaron en el diagnóstico realizado en hoteles del destino Holguín previo a la categorización hotelera por el grupo verificador territorial en el 2021. Estas limitaciones fueron:

- Insuficiente señalización con etiquetas de la accesibilidad de los edificios y sus espacios comunes, incluyendo zonas de llegada/recogida de pasajeros y zonas de aparcamiento; áreas de acceso a la recepción, pasillos y espacios en los edificios, rampas y puertas.
- Insuficientes elementos de comunicación e información en los ascensores que facilitan la circulación vertical entre plantas a personas con discapacidad visual y auditiva.
- No se cuenta dentro de la información turística general la información sobre la accesibilidad de las instalaciones y servicios dentro del hotel.
- No se cuenta con programas de formación en materia de turismo accesible de acuerdo con las distintas funciones desempeñadas por el personal del hotel.
- No se cuenta con información primaria para la caracterización de este segmento de mercado, en cuanto a su clasificación por tipo de discapacidad y sus necesidades.

No se cuenta con un sistema de retroalimentación de la satisfacción de este tipo de clientes y de atención a quejas y reclamaciones por términos de accesibilidad en el hotel.

Requisitos de la ISO 21902:2021 aplicables a hoteles cubanos

Con el propósito de impulsar el turismo accesible en Cuba, se puede aplicar la nueva norma ISO 21902:2021 de turismo accesible, y así encontrar el equilibrio entre las necesidades del turista en materia de accesibilidad y las soluciones viables para el destino y las empresas turísticas. La aplicación de la norma beneficiará a todas las personas, incluyendo aquellas con discapacidad, personas mayores, familias con niños pequeños, personas con discapacidades temporales, etc., y las entidades prestadoras del servicio turístico, con pautas sencillas, concretas y factibles para prestarlos de forma accesible.

Los requisitos y recomendaciones generales de la norma son aplicables a todos los proveedores de servicios turísticos, además de los requisitos y recomendaciones específicos para cada actividad. Los proveedores de servicios turísticos podrán realizar los cambios necesarios para que su oferta sea inclusiva y accesible para todos, teniendo en cuenta el principio de ajuste razonable (ISO, 2021).

Como estándar, los proveedores de servicios de viaje deben adoptar un enfoque holístico y garantizar que todas las partes de la experiencia de viaje utilicen un enfoque de diseño universal en el diseño para todos. Esto conduce al análisis de vulnerabilidad de la cadena de suministro, que puede identificar diferentes necesidades de los clientes según el tipo de falla. Para lograr esto, todos los puntos de contacto de servicio al cliente deben ser accesibles, desde el inicio y el proceso de reserva, hasta la preparación y ejecución del viaje.

Los requisitos generales que se tratan en la norma en la cláusula cuatro abordan los aspectos de desarrollo del producto, plan de accesibilidad, seguimiento, evaluación y mejora continua, información y comunicación escrita, cara a cara, por teléfono y por vídeo, sistemas de comunicación digital y formación.

Además de los requisitos funcionales comunes para el entorno construido como: aproximación al edificio, plazas de aparcamiento accesible reservadas, itinerarios accesibles hasta el edificio y dentro de estos, rampas, entradas al edificio, zonas de recepción, mostradores, mesas de trabajo y taquillas, superficies de suelos y paredes, dispositivos y accesorios de puertas, ventanas, escaleras, pasamanos, ascensores, plataformas elevadoras verticales e inclinadas, espacios higiénico-sanitarios, iluminación, equipamiento, controles e interruptores, mobiliario, señalización, seguridad en caso de incendio y otras emergencias, gestión y mantenimiento, máquinas de autoservicio, entre otros.

Los requisitos específicos para cada actividad aplicables a las instalaciones hoteleras están contenidos en las cláusulas ocho, diez y once. Dentro de los requisitos para actividades de ocio, los que son aplicables a instalaciones hoteleras son: actividades en la naturaleza/al aire libre, accesibilidad de los espacios naturales, accesibilidad en las playas, accesibilidad en las actividades de turismo de aventura, acceso físico a las instalaciones de compras, circulación interna en estas, áreas de exposición y almacenaje, mostradores y cajas, almacenamiento y equipamiento de venta, probadores, instalaciones sanitarias, cambiadores para bebés y aseos, información y señalización y provisión de sillas de ruedas en préstamo.

Las cláusulas diez y once tratan las áreas claves de alojamiento y alimentos y bebidas de una instalación hotelera, respectivamente. En este sentido, los requisitos aplicables contienen a los servicios de alojamiento, las consideraciones de accesibilidad general en todas las habitaciones, la habitación accesible, las áreas comunes, los servicios de comidas y bebidas en espacios de restauración, el punto de servicio, tipo de servicio, prestación de información, prestación del servicio y el restaurante o servicio de habitaciones.

Retos para la implementación de la norma

En el análisis realizado se evidencian como los principales retos para la implementación de la norma los siguientes:

- Diseñar e implementar programas de capacitación y sensibilización a trabajadores y directivos, a través de alianzas estratégicas con las asociaciones de personas con discapacidad.
- Diseñar productos turísticos accesibles para personas con diversidad de discapacidades.
- El desarrollo de un procedimiento que favorezca el diagnóstico y mejora de la accesibilidad turística en instalaciones hoteleras.
- La inclusión en los planes de inversión, de la compra de equipos y dispositivos para facilitar la accesibilidad en hoteles a las personas con discapacidad y necesidades especiales.
- Diseñar e implementar la señalización e información accesible de los servicios.
- Implementar estrategias a nivel de destino para lograr la accesibilidad en toda la cadena de valor del turismo.
- Incrementar las acciones promocionales y utilización de las webs accesibles para informar las facilidades que presentan las instalaciones hoteleras en materia de accesibilidad.

Conclusiones

La accesibilidad es una oportunidad de negocio para la dirección de una instalación hotelera al abrir las puertas a una nueva demanda. La aplicación de la norma ISO 21902:2021, aumenta la sensibilización de directivos y trabajadores, amplía el conocimiento técnico en materia de accesibilidad turística, reduce ulteriores costes de adaptación e incrementa la competitividad. La norma es de fácil aplicación a las instalaciones hoteleras en Cuba al contener varios requisitos y recomendaciones específicos para servicios y actividades turísticas, alojamiento y restauración en la actividad hotelera que pueden formar parte de la operación en estas instalaciones; durante la investigación se determinaron las Limitaciones para la aplicación, así como los Retos para la implementación de la misma.

Referencias Bibliográficas

- CubaPLUS. (2021). Firmada Declaración de La Habana por un turismo accesible. *CubaPLUSMagazine*. <https://www.cubaplusmagazine.com/es/noticias/firmada-declaracion-habana-por-un-turismo-accesible.html>
- González Velasco, D. (2022). Turismo accesible e inclusivo, un derecho de todos. *CubaPLUS Magazine* <https://www.cubaplusmagazine.com/es/noticias/turismo-accesible-e-inclusivo-un-derecho-todos.html>
- Duménigo, M. G. (2022). *Adaptación del proceso de recepción hotelera al turismo accesible en el hotel Playa Cayo Santa María*. [Trabajo de Diploma, Universidad Central "Marta Abreu" de las Villas]. <http://dspace.uclv.edu.cu:8089/handle/123456789/13535>
- Hernández, F. D., Hernández, Y. F., & Rodríguez, M. G. (2021). Hacia un turismo inclusivo en los hoteles comercializados por Ecotur en La Habana y Varadero. *Revista Tendencias*, 21(2), 76-106. <https://doi.org/10.22267/rtend.212202.169> (Universidad de Nariño)
- Hosteltur. (2023). Enjoy Travel Group envía a Cuba su primer grupo de turismo accesible. *Hosteltur*. https://www.hosteltur.com/comunidad/nota/031282_enjoy-travel-group-envia-a-cuba-su-primer-grupo-de-turismo-accesible.html
- International, E. (2020). How ageing population and rising longevity drive megatrends. *Euromonitor International* <https://www.portal.euromonitor.com/portal/Analysis/Tab#>
- International Organization for Standardization (ISO). (2021). ISO 21902:2021 Tourism and related services - Accesible tourism for all - Requirements and recommendations. In.
- Martínez, M. J. C., y Boujrouf, S. (2018). Turismo accesible, turismo para todos. Análisis de la accesibilidad en los establecimientos hoteleros de Marrakech. *Revista Contribuciones a las Ciencias Sociales*. <https://www.eumed.net/rev/cccss/2018/02/turismo-accesible-marrakech.html>
- Ministerio de Turismo de Cuba (MINTUR). (2021). *Cuba apuesta por un turismo cada vez más accesible a sus visitantes* <https://www.mintur.gob.cu/cuba-apuesta-por-un-turismo-cada-vez-mas-accesible-a-sus-visitantes/>
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (2022). *Discapacidad* <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/disability-and-health>
- Organización Mundial del Turismo (OMT). (2014). *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas*. Madrid Retrieved from <https://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284416486>

- Oficina Nacional de Normalización (ONN). (2013). NC 391:2013 Accesibilidad y utilización del entorno construido por las personas. In. Cuba.
- Oficina Nacional de Normalización (ONN). (2014). NC 127:2014 Industria Turística - Requisitos para la clasificación por categorías de los establecimientos de alojamiento turístico. In. Cuba.
- Sánchez, A. A. (2022). *Propuesta de acciones para adaptar los servicios de Alojamiento al Turismo Accesible en el Hotel Be Live Collection* [Trabajo de Diploma, Universidad Central "Marta Abreu" de las Villas].
- Tite, G., Carrillo, D., & Ochoa, M. (2021). Turismo accesible: estudio bibliométrico. *Turismo y Sociedad*, 28(6), 115-132. <https://doi.org/10.18601/01207555>

Síntesis curricular de los Autores

Esp. Yoani Cisneros-Arias¹ yoani.cisnero.arias@gmail.com yoani.cisneros@nauta.cu
<https://orcid.org/0000-0003-4154-2757> Especialista de Postgrado en Gestión y Desarrollo de la Formación Laboral. Licenciada en Educación Especialidad Mecánica. 20 años de experiencia en el sector turístico. Profesora Auxiliar del Departamento de Turismo de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Holguín. Profesora Líder del Proyecto de Investigación del Grupo Científico Estudiantil: Calidad y accesibilidad turística.

Dayana Vega-Cisneros¹ anayad.vc.271@gmail.com <https://orcid.org/0000-0003-0375-1312>
Estudiante de tercer año de Licenciatura en Turismo de la Universidad de Holguín. Estudiante líder del Grupo Científico Estudiantil: Calidad y accesibilidad turística.

MSc. Yuset Castillo-Pantoja¹ ycastillo73@nauta.cu <https://orcid.org/0000-0002-5821-1738> Máster en Educación Superior. Licenciada en Educación Especialidad Biología. Profesora Auxiliar del Departamento de Turismo de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Holguín. Jefa de Carrera del Técnico Superior en Asistencia Turística. Profesora miembro del Grupo Científico Estudiantil: Calidad y accesibilidad turística.

Institución de los autores

¹ Universidad de Holguín, Cuba

Conflicto de intereses

Los autores declaran que no existen conflictos de intereses en relación con el artículo presentado

Declaración de contribución de autoría

Esp. Yoani Cisneros-Arias: Conceptualización y Supervisión

Dayana Vega-Cisneros: Visualización y Redacción - revisión y edición

MSc. Yuset Castillo-Pantoja: Metodología

Como citar este artículo

Cisneros-Arias, Y., Vega-Cisneros, D., Castillo-Pantoja, Y. (2023). Retos para aplicar la norma internacional de turismo accesible en hoteles cubanos. *Revista Ciencias Holguín*, 29(3), 17-31.

Fecha de Recepción: 1 de marzo 2023

Fecha de Aprobación: 14 de abril 2023

Fecha de Publicación: 30 de julio 2023