

Propuesta de desarrollo de turismo accesible para el destino Santa Clara

Proposal for the development of Santa Clara as an accessible tourism destination

Ernesto Pérez García
UCLV-Universidad Central “Marta Abreu” de Las Villas
epgarcia@uclv.cu

Ana Lauren Hernández González
UCLV-Universidad Central “Marta Abreu” de Las Villas
anahgonzalez@uclv.cu

RESUMEN:

El turismo accesible es una rama importante dentro del sector turístico a nivel mundial. Sin embargo, a pesar de los continuos avances en Accesibilidad y Diseño Universal (A.D.U), aún hay mucho por hacer en la generación de una verdadera industria que supla las demandas de una minoría significativa de viajeros con capacidades restringidas, y que requieren destinos portadores de la inclusión, seguridad y comodidad. Precisamente, se realizó la presente investigación, de tipo descriptiva y enfoque cualitativo, con el objetivo de proponer un plan de prácticas de desarrollo de turismo accesible para el destino Santa Clara. Con este fin, se utilizaron métodos y técnicas de los niveles teórico y empírico, tales como los métodos inductivo-deductivo y analítico-sintético, además de la observación directa y entrevistas de tipo semiestructuradas, que permitieron elaborar una matriz de análisis DAFO. Se obtuvo que las condiciones de accesibilidad turística en el destino Santa Clara no cumplen con los requerimientos necesarios para el disfrute óptimo de personas con discapacidades físicas y/o mentales. Se concluyó que Santa Clara constituye un sitio ideal para convertirse en modelo de implementación y gestión del turismo accesible.

Palabras clave: accesibilidad; destino Santa Clara; diseño Universal; inclusión; turismo accesible

ABSTRACT:

Accessible tourism is an important area within the tourism sector worldwide. However, despite continuous advances in Universal Design and Accessibility (UDA), there is still much to be done to meet the demands of a significant minority of travellers with restricted abilities, who require destinations that offer inclusion, safety and comfort. The aim of this study is to propose a development plan for Santa Clara as an accessible tourism destination. The study uses a descriptive-qualitative approach based on inductive-deductive and analytical-synthetic methods, direct observation and semi-structured interviews, to produce a SWOT analysis matrix. The results show that Santa Clara does not currently meet the accessible tourism conditions necessary for optimal enjoyment of the destination by people with physical and/or mental disabilities. Nevertheless, the study concludes that Santa Clara is an ideal candidate to become a model for the implementation and management of accessible tourism.

Keywords: accessibility; Santa Clara; universal design; inclusion; accessible tourism

I. INTRODUCCIÓN

Los estudios sobre discapacidad, turismo y accesibilidad no son nuevos, pero su análisis conjunto parece ser un campo poco trabajado que en los últimos años ha cobrado el interés de científicos ante el inminente incremento de personas con diversidades funcionales en el mundo, sobre todo en países desarrollados cuyos habitantes con capacidades económicas y tiempo libre reclaman su derecho a disfrutar del turismo sin importar si se tiene o no una discapacidad. A diferencia de estas naciones, en Latinoamérica se está muy lejos de seguir la tendencia, máxime cuando enfermedades, desnutrición, inseguridad, narcotráfico, crecimiento poblacional, accidentes de tránsito, desigualdad y un paulatino envejecimiento de la población amenazan a sus habitantes (Ibarra y Panosso, 2016).

A nivel internacional, entre los más de mil millones de turistas internacionales, un porcentaje elevado lo componen familias con niños pequeños y/o personas mayores, así como personas con discapacidad u otras necesidades especiales (Sánchez et al., 2020). Para que estos millones de personas puedan participar del turismo en igualdad de condiciones, es crucial que los destinos desarrollen medidas de accesibilidad universal.

Este mercado potencial, proveniente principalmente de la Unión Europea, Estados Unidos, Japón y Canadá, no se está aprovechando por la insuficiente accesibilidad y la casi nula concepción del mismo como un nicho de mercado (Díaz et al., 2020). El principio de la accesibilidad no es una realidad en todos los destinos turísticos; implica poner recursos a su disposición y la unión de esfuerzos y voluntades desde una perspectiva humanista más que de lucro.

Actualmente existen algunas iniciativas gubernamentales en forma de decretos, lineamientos, normas y leyes que tienen como objetivo proteger los derechos de las personas con discapacidad. Sin embargo, a pesar de los avances legales estas personas son víctimas de la discriminación y el prejuicio. Resulta que en la práctica no pueden ejercer su plena ciudadanía por la existencia de barreras arquitectónicas, actitudinales, comunicacionales, instrumentales y programáticas que siguen estando presentes en muchos espacios. Dichas barreras provocan dificultades para disfrutar y permanecer en los ambientes de forma autónoma, satisfactoria y segura (Priscilla y de Keller, 2018).

Ante este contexto, la OMT (1999) asumió un compromiso con el turismo accesible por medio del *Código Ético Mundial para el Turismo*, en cuyo artículo 7 reconoce que “la posibilidad de acceso directo y personal al descubrimiento de las riquezas de nuestro mundo constituirá un derecho abierto por igual a todos los habitantes de nuestro planeta” (p. 15).

En países latinoamericanos como México, Argentina, Chile, Colombia y Ecuador se observa una creciente tendencia al turismo accesible, a partir un mayor interés en la generación de una oferta innovadora con respecto a las necesidades de visitantes de atención prioritaria. En América Latina se han implementado políticas públicas que establecen la accesibilidad universal, así como el derecho al ocio, la salud, la educación, el deporte y el turismo. Así se asegura la plena participación de este tipo de clientes y el goce de sus derechos, entre ellos, el derecho al turismo en igualdad de condiciones (Tite et al., 2021).

En Cuba se desarrollan numerosos proyectos y se trabaja para ofrecer a los visitantes un destino turístico renovado, diversificado, de paz y accesible, de ahí que las políticas rectoras de la actividad turística establezcan directrices enfocadas a ese propósito. Tal aspiración va más allá de un carácter puramente mercantil; tiene un trasfondo humano.

A lo largo de la Isla se llevan a cabo acciones en el sector turístico que incluyen al resto de los organismos del Estado, en pos de lograr la integración de personas en situación de discapacidad en las diferentes ofertas; mejorar los niveles de accesibilidad en las instalaciones,

productos y servicios; capacitar a los recursos humanos; impulsar estrategias que garanticen las condiciones de acceso y disfrute en las instalaciones; e impulsar estudios y evaluaciones de las condiciones necesarias para el desarrollo de posibles puntos de playas accesibles (Baceiro, 2019).

Asimismo, durante la celebración de la Conferencia Internacional de Turismo Accesible, el 3 de diciembre de 2020, se creó la Red Cubana de Turismo Accesible, que tiene como función incentivar la inclusión en diferentes modalidades turísticas de aquellas personas con necesidades especiales. Además, ECOTUR firmó convenios de colaboración con la Asociación Cubana de Limitados Físico – Motores (ACLIFIM), la Asociación Nacional de Sordos de Cuba (ANSOC) y la Asociación Nacional de Ciegos de Cuba (ANCI). Se trabaja, al mismo tiempo, por la eliminación de barreras físicas y por llegar a un status más alto en cuanto a la supresión de las barreras actitudinales (Echevarria, 2020).

La mayor parte de la isla cubana presume de atractivos turísticos dignos de visitar. Específicamente, Santa Clara se erige como uno de los destinos más pintorescos en las rutas habituales de los circuitos ciudadanos. La capital villaclareña atrae a visitantes del viejo continente, procedentes, fundamentalmente, de Alemania, Francia, Holanda, Italia y Reino Unido (Nieves, 2019). Cuenta con un sinnúmero de hoteles, playas cercanas y atractivos turísticos de gran importancia.

Sin embargo, a pesar de las potencialidades turísticas del destino Santa Clara, hoy se requieren acciones concretas para la gestión del desarrollo de turismo accesible, partiendo de que los visitantes con algún tipo de discapacidad suelen enfrentar dificultades para desplazarse, encontrar lugares adaptados y disfrutar a plenitud de los recursos turísticos. En este sentido, tanto los sitios históricos, edificios públicos y privados como la infraestructura hotelera carecen de accesibilidad. Cabe destacar el predominio de calles en mal estado que imposibilitan los recorridos de personas con problemas de movilidad. Por otra parte, existe deficiente capacitación profesional para la atención a personas con capacidades restringidas. Además, los medios de transporte no están equipados ni adaptados a ciertas condiciones de discapacidad.

A partir de esta situación problemática se formula el problema de investigación: ¿Cómo mejorar las condiciones de accesibilidad turística en el destino Santa Clara?

Por tanto, el turismo accesible constituye el objeto de estudio de la presente investigación.

Se define como objetivo general: Proponer un plan de prácticas de desarrollo de turismo accesible para el destino Santa Clara.

Para dar cumplimiento al objetivo general se trazan los siguientes objetivos específicos:

1. Definir los principales conceptos e implicaciones relacionadas con el turismo accesible.
2. Identificar el marco institucional y político que regula el desarrollo del turismo accesible a nivel nacional e internacional.
3. Diagnosticar la situación actual del desarrollo del turismo accesible en el destino Santa Clara, como premisa fundamental para el diseño de la propuesta.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Visión general sobre la discapacidad

Se estima que más de mil millones de personas experimentan algún tipo de discapacidad, cifra que corresponde aproximadamente al 15% de la población mundial, y que hasta 190 millones (3,8%) de personas de 15 o más años tienen dificultades importantes de funcionamiento. El número de personas con discapacidad va en ascenso debido a la creciente prevalencia de enfermedades crónicas y el paulatino envejecimiento poblacional (OMS, 2021).

La Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad reconoce a las personas con discapacidad como aquellas personas que tienen “deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás” (Comisión Nacional de los Derechos Humanos, 2020, p.13).

“La discapacidad 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” (Aparicio, 2009, p. 131).

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

Al igual que las demás personas, las que están en situación de discapacidad presentan necesidades de salud, seguridad económica, laboral, social, de aprendizaje y bienestar, que deberían ser inherentes a los programas y servicios convencionales (OMS, 2011).

En la visión lineal de las discapacidades, las deficiencias se encuentran definidas por órganos o sistemas afectados, y por el compromiso de funciones. Estas deficiencias se clasifican en intelectuales, psicológicas, del lenguaje, del órgano de la audición, del órgano de la visión, viscerales, musculoesqueléticas, desfiguradoras, generalizadas, sensitivas, entre otras. Una deficiencia puede ser fisiológica o psicológica, y generar un funcionamiento diferente del esperable en condiciones normales. (CONADIS, 2021, p.8)

Por otra parte, existen cuatro tipos de discapacidades relacionadas con los ámbitos que afectan al individuo: la discapacidad física, definida como la dificultad para realizar actividades convencionales, como en el caso de la osteoartritis, la osteomielitis y la esclerosis múltiple; la discapacidad sensorial-auditiva, visual-; la discapacidad mental; y la discapacidad intelectual, que altera el desarrollo perceptivo, lingüístico, afectivo y motor, y en la que resalta el síndrome de Down. Todas estas discapacidades generan cambios en las condiciones de vida de las personas que las padecen, y suscitan dificultades que desembocan en la imposibilidad de experimentar el sentimiento de libertad (Vaz y Cano, 2002).

2.2. Turismo accesible

La definición de turismo accesible es muy dinámica y ha evolucionado sustancialmente durante los últimos 10 años, por lo que no se ha establecido una única definición (OMT, 2014). La Red Europea de Turismo Accesible (ENAT) se refiere al Turismo Accesible como el conjunto de servicios e instalaciones (tales como información, transporte, entorno físico y comunicación) que permiten a las personas con capacidades restringidas, de manera temporal o permanente, disfrutar de sus vacaciones y tiempo libre sin ninguna barrera o problema particular (European Commission, 2014).

El turismo accesible incluye a todas las personas con necesidades de acceso, es decir, tanto personas con discapacidad como otras que pueden beneficiarse de infraestructuras accesibles, dígame personas con equipaje, padres con niños pequeños o personas de edad avanzada (Polat y Hermans, 2016).

Según Darcy y Dickson (2009), una de las definiciones más completas e inclusivas de turismo accesible es la siguiente:

El Turismo Accesible es una forma de turismo que implica procesos de colaboración planificados estratégicamente entre las partes interesadas, que permite a las personas con los requisitos de acceso, incluida la movilidad, visión, audición y capacidades cognitivas, funcionar de manera independiente y con equidad y dignidad a través de

la prestación de los productos, servicios y entornos turísticos basados en el Diseño Universal. (p.19)

Por otra parte, Medina (2017) define el turismo accesible como:

Un modelo positivo que permite alcanzar la optimización de las infraestructuras turísticas, sobre todo en aquellas de mayor uso; partiendo de que se beneficia un mercado que va más allá de las personas con discapacidad. Es una forma de diversificar y diferenciar los productos del destino turístico, haciéndolos más seguros, equitativos y sostenibles; mejorando la calidad percibida por los visitantes en los servicios que contratan. (p.919)

De Lindsay (2018) sostiene que el turismo accesible es aquel que se especializa en diseñar viajes adaptados a los diferentes tipos de discapacidad y requerimientos específicos de cada persona. Toda la cadena de valor turística (transporte – hoteles – atractivos turísticos – excursiones – restaurantes) debe cumplir con los requisitos necesarios para un disfrute pleno con independencia y dignidad, lo que exige la supresión de las barreras físicas, comunicativas y sociales.

Con la implementación de la accesibilidad, el sector turístico tiene la oportunidad de ampliar su público objetivo sin la necesidad de especializarse o reorientar el negocio. No se trata de crear una oferta exclusiva para personas con discapacidad; se precisa la ampliación de la misma oferta existente, con el objetivo de llegar a todas las personas, independientemente de sus limitaciones. Es importante recalcar que las personas con discapacidades tienen los mismos deseos y necesidades que el resto de las personas en el momento de viajar (Yau et al., 2004).

Específicamente, la accesibilidad de un destino se refiere a las comodidades e infraestructura del destino, así como al tiempo y esfuerzo para viajar al mismo (Gehrke et al., 2020; Reitsamer y Brunner-Sperdin, 2017; Zhu y Diao, 2020).

La accesibilidad de un destino es normalmente identificada como un factor importante que determina las decisiones de viajes de los turistas (Park et al., 2019; Reitsamer y Brunner-Sperdin, 2017).

2.2.1. Beneficios del turismo accesible

La existencia y desarrollo del turismo accesible favorece a las personas con discapacidad, pero también a la sociedad, al sector turístico y a la economía. Por ello, aunque pueda ser costoso en un principio hacer las adaptaciones necesarias, por ejemplo, en transportes o en alojamientos, es recomendable llevarlas a cabo por los beneficios que se conseguirán.

El hecho de que una persona discapacitada pueda viajar redonda en beneficios personales para ella, pues no está siendo víctima de discriminación. El viajar le puede ayudar a incrementar su salud y autoestima, mejorar la percepción sobre los demás, y, en general, su calidad de vida. (Castellano, 2020, p.11)

La captación de este segmento potencial de turistas supone una fuente adicional de ingresos para el sector turístico, que además le podría ayudar a sobrellevar uno de sus principales problemas: la estacionalidad turística. El impacto en los ingresos debido a esta situación se podría ver aliviado si se capta al turista con discapacidad (OMT, 2014), pues este presenta una preferencia por viajar en las épocas de temporada baja.

Estos turistas, frecuentemente, al tener que moverse, por ejemplo, en silla de ruedas, necesitan viajar acompañados por un familiar o amigo para mayor seguridad. En consecuencia, cada persona discapacitada atrae a otros clientes, por lo que son considerados multivalentes (Fernández, 2009).

Un destino turístico que no excluye a ningún cliente, en este caso por la discapacidad que padece, mejorará su imagen ante la sociedad (Fernández, 2009). Lo anterior puede suponerle una ventaja competitiva frente a otros destinos, e incluso puede conllevar a la captación de nuevos clientes que compartan los ideales de no discriminar a las personas de este segmento poblacional; y no solo clientes sino inversores (Kastenholz y Galán, 2009). También podría dar lugar a una mayor identificación con el destino y a una afectividad y lealtad creciente (Kastenholz y Galán, 2009).

Las empresas del sector turístico que apuestan por el turismo accesible puede que decidan incluir entre sus trabajadores a personas de este segmento de la población, ya sea por motivos vinculados a señalar públicamente que son “amistosos” con este colectivo, por contar con personas que puedan comprender mucho mejor al turista que pretenden captar, o bien por ambos motivos, lo que ayudará a disminuir el nivel de personas con discapacidad desempleadas, aumentando sus ingresos y nivel de autorrealización.

El fomento y desarrollo de este tipo de turismo puede llegar a crear nuevos destinos turísticos, con los beneficios correspondientes que ello traería para la comunidad en la que se produzca, y no solo en términos económicos sino también en mejoras de accesibilidad. Tal vez, incluso, daría lugar a la creación de nuevas empresas especializadas en turismo accesible y/o contribuiría a diversificar los segmentos de negocio en los que actúan las empresas turísticas ya existentes (Castellano, 2020).

2.3. Marco legal para el desarrollo del turismo accesible

Para conseguir la accesibilidad en los entornos, productos y servicios, se ha hecho necesaria la implantación de una legislación que permita a las personas con discapacidad participar de la vida social, económica y cultural en igualdad de oportunidades y sin discriminación.

En el 2021, la Organización Mundial del Turismo (OMT) unió fuerzas con la Fundación ONCE (Organización Nacional de Ciegos Españoles) y la Asociación Española de Normalización (UNE), con el fin de elaborar una norma que abarcara toda la cadena de valor de la industria turística. Este trabajo conjunto se llevó a cabo dentro del marco de la Organización Internacional de Normalización (ISO), y lanzó como resultado la norma ISO 21902 Turismo y servicios relacionados – Turismo accesible para todos – Requisitos y recomendaciones, un estándar internacional que incluye las mejores prácticas para que todas las personas puedan disfrutar del turismo en igualdad de condiciones, en especial las personas con discapacidad (OMT, 2021a).

La norma está dirigida tanto a los proveedores de servicios y operadores turísticos, como a las administraciones públicas y destinos turísticos. La UNE-ISO 21902 establece los requisitos y recomendaciones para un turismo accesible. Por ejemplo, para que una playa pueda ser considerada accesible debe contar con duchas, aseos y rutas que puedan ser usados por todas las personas. Por su parte, las rutas peatonales accesibles en el entorno natural deberían contar, entre otros aspectos, con un suelo estable continuo y sólido, además de disponer de señalización y proporcionar detalles sobre el itinerario antes del inicio de la ruta. Con carácter general en sus comunicaciones escritas, los establecimientos turísticos deberían usar un lenguaje sencillo y claro, siguiendo una secuencia lógica, con imágenes y símbolos gráficos cuando proceda, usando el contraste de colores y tipos de fuentes legibles.

Debido a cómo los entornos, las infraestructuras y un amplio rango de servicios turísticos han sido concebidos, con frecuencia los turistas con discapacidad se enfrentan a una serie de desafíos que pueden dificultar desde la planificación de su viaje hasta la experiencia en el destino. Esta norma pretende ser una palanca para promover un cambio en este sentido (OMT, 2021b).

Por otra parte, son varios los países y regiones que han instituido normas y leyes que establecen los requerimientos de accesibilidad y tratan aspectos relacionados con las personas discapacitadas y sus derechos. Por ejemplo, en el Ordenamiento Jurídico Español destaca la Ley 27/2007, por la que se reconocen las lenguas de signos españolas y se regulan los medios de apoyo a la comunicación oral de las personas con discapacidad auditiva y sordociegas. También es importante la Ley 51/2003, referente a la igualdad de oportunidades, la no discriminación, la accesibilidad de las personas con discapacidad y el sistema arbitral de discapacidad.

El respeto a los derechos humanos de las personas con discapacidad ha primado siempre en las líneas de actuación de La Unión Europea, muy especialmente a partir del año 2003, que fue declarado “Año Europeo de las Personas con Discapacidad”. Entre sus disposiciones normativas pueden señalarse la Resolución del Consejo de 20 de diciembre de 1996, sobre la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad; la Resolución del Consejo de 6 de mayo de 2003, sobre la accesibilidad de las infraestructuras y las actividades culturales para las personas con discapacidad; la Resolución del Parlamento Europeo de 25 de septiembre de 2011, sobre la movilidad y la inclusión de las personas con discapacidad; y la Estrategia Europea sobre Discapacidad 2010-2020 (Vivas, 2012).

Las pautas por las que se rige la actividad de alojamiento en el caso cubano, que especifican los requerimientos y características que debe tener la misma, se recogen en la Norma Cubana 127:2014 Industria Turística – Requisitos para la clasificación por categorías de los establecimientos de alojamiento turístico. Esta norma recoge entre sus puntos las facilidades que se deben implementar en los alojamientos de todas las categorías para personas con discapacidades. En ella se expresa:

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. 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. Se deberá cumplir lo establecido en la NC 775-2.

Los hoteles vinculados a programas de salud para personas con discapacidades cumplirán los requisitos de accesibilidad al medio físico eliminando sus barreras arquitectónicas.

Todas las áreas que faciliten la accesibilidad al medio físico o la existencia de barreras arquitectónicas estarán señalizadas según el sistema de señales del Manual de Identidad.

Todo establecimiento que no pueda cumplir con las facilidades para personas con discapacidades tendrá la obligación de declararlo en su promoción. (NC, 2014, p.16)

La norma responde solo a la necesidad de adaptación física del entorno, obviando el resto de factores que influyen y condicionan la experiencia turística para personas con capacidades restringidas. No se hace mención específica de las características con las que debe contar el personal ni de las particularidades del servicio a brindar.

III. METODOLOGÍA

La presente investigación se clasifica como descriptiva con un enfoque cualitativo. Para la construcción y desarrollo de la teoría científica se utilizaron los métodos del nivel teórico: analítico-sintético e inductivo-deductivo. Asimismo, se utilizaron métodos empíricos en el

diagnóstico de la situación actual del desarrollo del turismo accesible en Santa Clara, como la observación directa y entrevistas de tipo semiestructuradas, que permitieron elaborar la matriz DAFO y la propuesta de desarrollo de turismo accesible.

Dadas las características del estudio se utilizó el muestreo intencional, pues este permite que la selección de la muestra se corresponda con las necesidades de la investigación.

Las entrevistas semiestructuradas fueron realizadas entre diciembre de 2021 y febrero de 2022, meses coincidentes con la temporada alta de turismo en Cuba. Suman 56 las personas contactadas en total, 50 de ellas correspondientes a visitantes en situación de discapacidad y sus acompañantes. Además, fueron entrevistados dos especialistas de la Oficina de Infotur Villa Clara, dos especialistas de la Agencia de Viajes Paradiso Villa Clara, el director del hotel Encanto Central y el jefe del Departamento de Recepción de la propia instalación.

Por otra parte, la observación directa se efectuó en lugares referentes del desarrollo turístico en el destino Santa Clara: Complejo Escultórico Ernesto Guevara, Monumento al Tren Blindado, Loma del Capiro, Universidad Central “Marta Abreu” de Las Villas (UCLV) y el hotel Encanto Central, con el objetivo de identificar las principales deficiencias en materia de accesibilidad en los planos físico, comunicativo y social. Para ello, se prestó especial atención al proceso de interacción entre los prestadores de servicios y los visitantes, así como a las características constructivas de estos sitios. Además, por medio de este método investigativo se detectaron las problemáticas fundamentales que presentan el itinerario peatonal y los medios de transporte privados y estatales más utilizados en función del turismo en la ciudad.

IV. RESULTADOS

4.1. Caracterización del destino turístico Santa Clara

Fundada el 15 de julio de 1689, Santa Clara, capital de la provincia de Villa Clara y cabecera del municipio de igual nombre, es una ciudad localizada en las inmediaciones del centro geográfico de la República de Cuba (Figura 1). Imprescindible plaza cultural y significativo enclave industrial y científico del país caribeño, internacionalmente se le conoce por la batalla homónima que dio el triunfo a la Revolución Cubana, así como por acoger en su suelo los restos del comandante guerrillero argentino-cubano Ernesto Guevara de la Serna y sus compañeros de lucha en Bolivia.

Santa Clara posee potencialidades para el desarrollo turístico, lo cual se debe a su privilegiada situación geográfica, características urbanísticas, arquitectónicas e históricas de gran interés, con un contenido de relevancia internacional por lo que significa la figura del Che en la historia y la batalla de Santa Clara.

Esta localidad destaca por sus numerosos recursos y atractivos turísticos, sobre todo del tipo histórico-culturales y arquitectónicos, aunque también se presentan los naturales.

La capital villaclareña forma parte del segundo corredor turístico más importante de Cuba, que se inicia en Santa Clara y termina en Cayo Santa María.

Figura 1. Localización geográfica y mapa del destino Santa Clara



Fuente: Elaboración propia.

4.1.1. Situación actual de la demanda turística

La demanda internacional de la ciudad de Santa Clara se integra fundamentalmente por turistas y excursionistas que viajan a través de un circuito más amplio o forman parte de excursiones provenientes del destino Cayos del Norte de Villa Clara. La actividad turística se efectúa esencialmente a través de la compra de opcionales de recorrido por visitantes de otros destinos del país, lo que reafirma su imagen como destino de tránsito. Santa Clara atrae a visitantes del viejo continente procedentes, fundamentalmente, de Alemania, Francia, Holanda, Italia y Reino Unido.

Los datos reflejados en el Informe de Actividad Comercial de julio de 2022, emitido por el Ministerio del Turismo en Villa Clara (Mintur Villa Clara), solo hacen referencia a ciertos indicadores de la demanda turística a nivel provincial, lo que altera considerablemente los valores cuantitativos en cuanto a los arribos de turistas, los turistas/días y su ingreso medio específicamente en Santa Clara. Asimismo, se carece de estadísticas sobre turistas con discapacidad que arriban al destino objeto de estudio. No obstante, se analizarán algunos datos generales de importancia respecto a la demanda turística de la provincia de Villa Clara, extraídos del Informe de Actividad Comercial de julio de 2022, fuente más actualizada con la que cuentan los autores de la presente investigación.

Resulta importante destacar que, de manera acumulada, en Villa Clara se han recibido 63610 visitantes de enero a julio del año 2022, y Canadá se ha mantenido como el mercado emisor preponderante con el 73.66% de la operación.

Además, en los hoteles de la provincia se ha alcanzado un total de 719 970 turistas/días y los turistas/físicos han ascendido a un total de 240 695.

Por otra parte, en los hostales se han recibido 5 941 turistas, de ellos 5 010 extranjeros y 931 cubanos. Los mercados con mayor representación durante el año han sido Cuba (931 = 15.67%), Canadá (796 = 13.39%), Alemania (497 = 8.36%), Estados Unidos (456 = 7.67%) e Italia (349 = 5.87%).

Las ventas de opcionales turísticas implicaron un total de 230 032 clientes. En este sentido, Gaviotatours fue la agencia con mayor venta de opcionales con el 90.17% de las mismas, seguida por Cubanacán con el 5.79%. Las ventas al mercado interno alcanzan una cifra de 72364 clientes.

4.1.2. Patrimonio natural

Santa Clara cuenta con sitios naturales de valor ambiental como el Jardín Botánico de la Universidad Central “Marta Abreu” de Las Villas y la Loma del Capiro. Esta última es una elevación natural que constituye Monumento Nacional de la República de Cuba desde 1990, punto estratégico de la Batalla de Santa Clara y de la victoria del Ejército Rebelde en la guerra libertadora de 1958.

También se destaca Dos Hermanas, donde se localiza el punto culminante de la ciudad, así como el hallazgo de un estrato geológico que fundamenta su valor como Sitio Arqueológico. Asimismo, existe un área de valor endémico único, desde el punto de vista florístico, ubicada hacia el suroeste de la ciudad y al norte del hotel Los Caneyes.

Además, el Área Protegida Cubanacán se ubica al sur de la ciudad de Santa Clara, escenario donde se pueden realizar actividades de distintas modalidades de turismo ecológico, como observación de flora y fauna, caminatas, paseos a caballo, ciclo cross, entre otras.

4.1.3. Patrimonio cultural

Por su antigüedad, la ciudad cuenta con edificaciones que forman parte del patrimonio arquitectónico, con predominio del estilo colonial y ecléctico, que se concentran fundamentalmente en el Centro Histórico. Caben citar el Parque Leoncio Vidal Caro y su entorno, la iglesia El Carmen y su entorno, el Monumento al Tren Blindado y el Complejo Escultórico Ernesto Che Guevara, declarados Monumentos Nacionales. Además, se encuentran La Audiencia y la Escuela Viet Nam Heroico como Monumentos Locales.

Específicamente, el Complejo Escultórico Ernesto Che Guevara constituye una obra de trascendencia universal, donde reposan, desde 1997, los restos del Comandante Ernesto Guevara de la Serna (Che) y sus compañeros de lucha en Bolivia y Cuba. Ostenta, desde 2002, entre otros reconocimientos, la condición de Monumento Nacional.

Asimismo, el Monumento al Tren Blindado brinda homenaje a la acción más importante que libró el Ejército Rebelde en el centro de Cuba, encabezada por el Comandante Ernesto Guevara en 1958. Es a la vez: Parque Conmemorativo, Monumento Nacional y Museo de la Revolución Cubana. Constituye la imagen más representativa de la Batalla de Santa Clara.

El patrimonio cultural intangible se aprecia a través de las fiestas oficiales con motivo de la fundación de la ciudad, acontecimiento de especial importancia celebrado anualmente el 15 de julio; la Verbena de la calle Gloria que se celebra cada 12 de agosto en conmemoración a Santa Clara de Asís; las fiestas de origen religioso, destacándose, entre otras, la Semana Santa, la procesión de la Virgen de la Caridad del Cobre en Santa Clara y las Pascuas; festivales de carácter nacional como la Fiesta de la Danza, El Festival de Rock “Ciudad Metal”, el Festival de Invierno del Cine Club Cubanacán y el Festival de la Moda Artesanal (Exuberarte), entre otros.

Además, se pueden encontrar galerías de arte y museos que brindan un merecido homenaje a figuras distinguidas de la ciudad como Marta Abreu. En este sentido, caben destacar el Museo de Artes Decorativas y el Museo Provincial Abel Santamaría.

4.1.4. Recurso científico-académico

La Universidad Central “Marta Abreu” de Las Villas es una de las instituciones generadoras de eventos de mayor importancia en la provincia de Villa Clara, cuyas temáticas más abordadas son ciencia y técnica, ciencias empresariales, eléctrica, ciencias sociales, medio ambiente, química y farmacia, agricultura, entre otras. Ubicada en la zona noreste de la ciudad de Santa Clara, se erige como el Centro de Educación Superior más importante de la región central de Cuba y el más multidisciplinario. Fue declarada Monumento Nacional en el 2008.

4.1.5. Alojamiento

La actividad turística está centralizada y dirigida por el Mintur, y agrupada por diferentes corporaciones. Actualmente la ciudad se encuentra enfrascada en el incremento de su red hotelera y extrahotelera con participación activa del sector no estatal, a fin de hacerle frente a la creciente demanda del destino.

Las instalaciones para el alojamiento más destacadas son: hotel Santa Clara Libre (perteneciente al grupo empresarial Isla Azul); hotel Los Caneyes, hotel La Granjita, hotel América, hotel Encanto Central (pertenecientes al grupo empresarial Cubanacán) y los Campismos Populares Arcoiris y Minerva (pertenecientes al grupo empresarial Campismo Popular).

El hotel Encanto Central se distingue por ser el único cuatro estrellas de la ciudad. Ocupa uno de los inmuebles más hermosos y distintivos del casco histórico citadino. Su concepción está fundamentada en brindar una oferta diferenciada, aprovechando las opciones culturales propias del entorno. Es una perfecta combinación de la arquitectura, cultura e historia del siglo XIX en Cuba. Ofrece al cliente altos estándares de servicios, flexibles y de gran fiabilidad, además de un ambiente tranquilo y familiar. Su refinada decoración logra realzar la cubanía, y le facilita al visitante la comodidad y el acceso a la más avanzada tecnología.

Resulta importante destacar la existencia de hoteles en mal estado constructivo, caso del hotel Florida, que actualmente se encuentra inmerso en un proceso de reconstrucción y restauración.

Asimismo, la presencia e incremento de hostales potencian el alojamiento en la ciudad.

4.1.6. Recreación

La ciudad cuenta con bares, centros nocturnos, cabarets, círculos sociales, discotecas y otras instalaciones que por el servicio que brindan son netamente recreativas, entre ellas: el Arcoiris, el Sandino, la Casa de la Cultura y el Círculo Juvenil Somos Jóvenes. Existen, además, numerosas piscinas que se activan en el período vacacional con un multipropósito docente-recreativo. La recreación a nivel de Consejo Popular es deficiente, pues esta opción no está generalizada en todos los Consejos.

4.1.7. Gastronomía

Los principales problemas están dados, generalmente, por la poca oferta y calidad de los servicios prestados en las instalaciones, no siendo así en restaurantes como La Concha, Santa Rosalía, Ranchón Capiro, Casa del Gobernador y el Dichin.

4.1.8. Vialidad y transporte

Las vías más importantes que vinculan la ciudad con el resto de los municipios de la provincia y resto del país son:

1. Carretera a Sagua (vía nacional)
2. Carretera a Manicaragua (vía nacional)
3. Carretera Central Banda Placetas (vía nacional)
4. Carretera Central Banda Esperanza (vía nacional)
5. Carretera a Maleza (vía nacional)
6. Carretera a Báez (vía municipal)
7. Acceso a la Autopista

La red vial interna de Santa Clara se caracteriza por una trama irregular, no jerarquizada, de calles y aceras estrechas. En el centro de la ciudad las edificaciones obstaculizan el campo de visión, dejando pocos espacios libres y escasas áreas verdes, lo cual agrava en gran medida la organización interna del tráfico.

La existencia de los ríos Bélico y Cubanicay provoca el seccionamiento de la trama urbana, limitando y obstaculizando la circulación y conectividad de las diferentes zonas de la ciudad.

Transporte Urbano

La ciudad cuenta con 17 rutas que prestan servicio de transporte urbano, 8 de ellas urbanas, 7 suburbanas y 2 rurales.

Ferrocarril

El municipio cuenta con 2 estaciones ferroviarias: Santa Clara y Cenizas, un centro de carga y descarga de mercancías y un taller de mantenimiento y revisión técnica de locomotoras y vagones. Las vías férreas que se encuentran dentro de la jurisdicción del municipio presentan un regular estado técnico; por ellas circulan trenes de pasajeros y de carga. Circulan por el trazado existente trenes nacionales, interdivisionales y divisionales o locales y otros.

Transporte Alternativo

A partir de las afectaciones del transporte en el país se han tomado soluciones alternativas que den respuesta a las necesidades de la población en cuanto a la movilidad urbana. En este sentido, se aprovechan las potencialidades del sector privado con la utilización de carretones, bicitaxis, taxis y camiones.

Aeropuerto

La ciudad cuenta con un aeropuerto internacional, localizado al noreste de la misma. En la actualidad el aeropuerto tiene uso militar y civil. Además, se ha ido incrementando la capacidad de vuelos paulatinamente al exterior.

4.2. Análisis DAFO

A partir de la aplicación de métodos como la observación directa y entrevistas semiestructuradas, se realizó un diagnóstico de la situación actual del desarrollo del turismo accesible en Santa Clara, que posibilitó la conformación de una matriz DAFO que sintetiza las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que caracterizan este escenario.

4.2.1. Fortalezas

1. Ubicación geográfica privilegiada de la ciudad, a nivel de país y de provincia, lo cual facilita el acceso desde varios puntos.
2. Existencia de sitios de elevado valor histórico, cultural, arquitectónico e incluso ambiental.
3. Existencia del Aeropuerto Internacional Abel Santamaría Cuadrado, que cuenta con servicios especializados hacia personas con diversidades funcionales.

4.2.2. Oportunidades

1. Política de Estado en aras de aprovechar las potencialidades locales para el desarrollo de la actividad turística.
2. Cercanía del destino Cayos del Norte de Villa Clara.
3. Presencia e incremento de hostales que potencian el alojamiento en la ciudad.
4. El turista con discapacidad no tiene una temporalidad fija para viajar.
5. Actividad turística posible de desarrollar durante todo el año.
6. Existencia en la actualidad de un mercado potencial de turismo accesible.
7. Mayor utilización y extensión de las nuevas tecnologías, no solo para obtener información, sino para vivir la experiencia turística de forma diferente.
8. Reconocimiento a nivel mundial del gobierno cubano por promover iniciativas de inclusión de personas con discapacidad.

4.2.3. Amenazas

1. Limitaciones para la implementación de prácticas de accesibilidad producto del Bloqueo Económico.
2. Efectos negativos de la COVID-19 sobre la economía cubana.
3. Escasez de recursos financieros para afrontar nuevas inversiones.
4. Existencia de otras ciudades con un producto turístico integrado consolidado.
5. Incidencia de fenómenos naturales como huracanes.

4.2.4. Debilidades

1. El desarrollo del turismo no se refleja en el mejoramiento de la ciudad.
2. Sitios históricos, así como edificios públicos y privados, forman parte de infraestructuras poco modernizadas que carecen de accesibilidad.
3. Las agencias de viajes no contemplan facilidades para el turista con discapacidad.
4. Inexistencia de agencias de viajes especializadas en turismo inclusivo.
5. Transporte público no adaptado a ciertas condiciones de discapacidad.
6. Carencia de estadísticas sobre turistas con discapacidad que arriban al destino.

7. Inexistencia de una estrategia turística municipal para el desarrollo del turismo accesible.
8. Falta de capacitación profesional para la atención a personas con capacidades restringidas.
9. Inexistencia de una base de datos exhaustiva sobre las condiciones de accesibilidad de todos los recursos y establecimientos turísticos.
10. Existencia de calles en mal estado que dificultan el desplazamiento.

Una vez realizado el análisis, los datos obtenidos muestran que el destino Santa Clara posee un conjunto de potencialidades de diversa índole para alcanzar un desarrollo del turismo accesible; de ahí que se haga necesario potenciar sus fortalezas, con el fin de atenuar el efecto de las amenazas existentes y aprovechar las oportunidades que brinda el entorno.

4.3. Plan de prácticas de accesibilidad turística

Se seleccionaron un conjunto de lugares emblemáticos del destino que podrían servir como modelo piloto para la aplicación de medidas de accesibilidad: Complejo Escultórico Ernesto Guevara, Monumento al Tren Blindado, Loma del Capiro, Universidad Central “Marta Abreu” de Las Villas (UCLV) y el hotel Encanto Central. Asimismo, se plantearon un conjunto de acciones orientadas a garantizar la accesibilidad en el desplazamiento y la capacitación del personal.

4.3.1. Complejo Escultórico Ernesto Guevara

- Garantizar en accesos, itinerarios, circulaciones y entornos, espacios que posibiliten el giro de una silla de ruedas, de 120 cm a 150 cm como mínimo.
- Proveer el sitio de pasarelas de fácil movilización y rampas portátiles. Las rejillas del piso no deben tener orificios superiores a 1,5-2 cm entre cada elemento o barrera.
- Colocar barandas de pasamanos continuos y señalizados en braille.
- Diseñar mapas y planos hápticos de todo el complejo, así como figuras técnicas e imágenes descriptivas en alto relieve, que permitan a aquellas personas con discapacidad visual conocer la estructura del sitio y comprender lo expresado por el guía turístico.
- Mostrar en videos con lengua de señas/signos todo lo explicado durante el recorrido turístico, facilitándose así una adecuada interpretación a las personas con discapacidad auditiva.
- Garantizar sistemas de información y señalética accesibles y en diferentes idiomas.
- Proveer el sitio de llamados, alertas y alarmas lumínicas y sonoras, utilizando colores adecuados previamente socializados.

4.3.2. Monumento al Tren Blindado

- Garantizar en accesos, itinerarios, circulaciones y entornos, espacios que posibiliten el giro de una silla de ruedas, 120 cm a 150 cm como mínimo.
- Proveer el sitio de pasarelas de fácil movilización y rampas portátiles. Las rejillas del piso no deben tener orificios superiores a 1,5-2 cm entre cada elemento o barrera.
- Confeccionar una maqueta donde se visualice el material histórico que contiene el tren en su interior, y un audiovisual en lengua de señas/signos, ambos disponibles al exterior del museo.
- Ofrecer folletos con lectura fácil, macrotipo y braille.
- Eliminar cualquier obstáculo que impida la adecuada circulación en el espacio.
- Proveer el sitio de llamados, alertas y alarmas lumínicas y sonoras, utilizando colores adecuados previamente socializados.

4.3.3. Loma del Capiro

- Colocar barandas durante todo el recorrido o crear rutas alternativas.
- En caso de producirse desniveles, disponer de rampas adecuadas.
- Situar miradores y observatorios con plataformas integradas con el medio ambiente, que cuenten con mobiliario para descanso, barandillas a una altura adecuada, paneles con información de lo que se observa, y espacio suficiente para trazar una circunferencia de 150 cm de diámetro.
- Crear audiovisuales, paneles informativos, planos guías táctiles y visuales, maquetas, y garantizar la información en sistema braille, lengua de señas/signos y alto relieve.

4.3.4. Universidad Central “Marta Abreu” de Las Villas (UCLV)

- Garantizar que el mobiliario o lugar donde se desarrolle el evento se encuentre al mismo nivel del itinerario, así como las tribunas expositivas.
- Implementar una señalización informativa en varios idiomas y en braille, que además sea sencilla, clara y concreta.
- Materializar el contenido del evento en videos con lenguaje de señas/signos.
- Acondicionar un espacio amplio y sin obstáculos, que posibilite el adecuado manejo de una silla de ruedas.
- Disponer de reconocimientos y premios en un formato comprensible para los participantes con discapacidad visual: revistas en braille, figuras en alto relieve, etc.

4.3.5. Hotel Encanto Central

- Disponer en la entrada de rampas fijas o movibles con los requerimientos de accesibilidad (ancho mínimo de 100 cm y una pendiente de máximo 10%).
- Garantizar una buena iluminación, sobre todo en horario nocturno.
- Disponer de paneles informativos con la información a una altura entre 80 y 140 cm respecto al acabado del piso. La información relevante debe encontrarse en braille y lenguaje de señas/signos.
- Ubicar pantallas con videos que ofrezcan información en lengua de señas/signos.
- Diseñar cartas-menús en sistema braille, aplicables al restaurante del hotel.
- Garantizar en las habitaciones, en al menos uno de los dos lados de la cama, un espacio libre de 120 cm de ancho. Desde la cama se debe alcanzar al teléfono y lámpara de noche.
- Implementar en las habitaciones un sistema de alarma de solicitud de ayuda ante posibles caídas o emergencias.
- Rediseñar el Proyecto Operativo de Actividades y su Programa tomando en cuenta este segmento de mercado.
- Realizar encuestas a los clientes discapacitados que visiten el hotel como parte de la estrategia de la entidad para conocer sus opiniones y sugerencias.

4.3.6. Acciones para garantizar la accesibilidad en el desplazamiento

- Corregir desniveles entre el vehículo y la plataforma de embarque.
- Evitar que las rejillas del suelo y de las aceras tengan orificios superiores a 1,5-2 cm entre cada elemento o barrera.
- Solucionar las diferencias de nivel entre la acera peatonal y la calzada vehicular mediante vados con las características adecuadas.
- Habilitar la puerta de entrada a los ómnibus con una rampa que sea accesible a las personas con sillas de ruedas.

- Eliminar las barreras físicas dentro del itinerario peatonal, garantizando continuidad en el tránsito, sin interrupciones.
- Implementar en los ómnibus y medios de transporte privados audios automáticos con la información correspondiente al recorrido y a las paradas que se vayan produciendo, lo cual sería de utilidad a las personas con discapacidad visual.
- Habilitar botones sonoros, de colores contrastantes, que al ser presionados avisen a los conductores de los medios de transporte sobre el destino donde desean bajarse las personas que no hablan en lengua oral.

4.3.7. Acciones para la capacitación del personal

- Capacitar a los profesionales de la actividad turística en la identificación de aquellas variables relacionadas con la infraestructura y equipamiento necesarios para garantizar la accesibilidad en los destinos.
 - Incentivar a los trabajadores del sector a inscribirse en los cursos online sobre Turismo Accesible, en función de garantizar un verdadero servicio inclusivo.
 - Diseñar y distribuir manuales y folletos sobre accesibilidad turística, de manera que la información más actualizada se encuentre al alcance de todos los trabajadores.
 - Capacitar a los profesionales de la actividad turística mediante cursos, diplomados y programas (basados en estudios de casos reales), en la identificación y tratamiento de las diferentes discapacidades.
 - Capacitar a un grupo de trabajadores mediante cursos, talleres y programas más extensos y especializados en el lenguaje de señas, a fin de lograr la accesibilidad comunicativa.
 - Estimular el desarrollo de investigaciones científicas sobre accesibilidad turística por parte de los profesionales del sector.
 - Incluir en el programa docente-educativo de la carrera Licenciatura en Turismo contenidos referentes a la accesibilidad turística.

V. CONCLUSIONES

La investigación bibliográfica permitió definir los principales conceptos e implicaciones relacionadas con el turismo accesible. El turismo accesible posibilita que las personas en situación de discapacidad cuenten con las condiciones adecuadas de seguridad y autonomía para el desarrollo de sus actividades en ámbitos turísticos. El mismo representa una modalidad innovadora e integral y una oportunidad de negocios que pretende ser considerada en los nuevos avances turísticos e incorporarse a los existentes, debido al aumento progresivo de personas con capacidades restringidas.

Universalmente existen un conjunto de normas, leyes y decretos relacionados con la accesibilidad en el turismo. En el caso de Cuba solo se dispone de la NC 127: 2014, que establece los requisitos y facilidades con que deben contar los establecimientos de alojamiento turístico en cuanto a la infraestructura, de modo que se satisfagan los requerimientos especiales de las personas discapacitadas. Sin embargo, la norma cubana solo hace alusión al diseño del espacio físico, sin tener en cuenta la necesaria preparación del personal de las entidades en cuanto a los tipos de discapacidad y las particularidades del servicio a brindar. El sector turístico, más allá de enfocarse en la realización de inversiones en infraestructura, necesita un cambio de mentalidad en su personal administrativo, operativo y de servicio, que viabilice la construcción de una cadena de accesibilidad universal que abarque desde la información que se brinda al turista hasta la experiencia final.

Específicamente, en el destino Santa Clara se requieren en la actualidad acciones concretas para la gestión del desarrollo del turismo accesible, dadas las dificultades que enfrentan los turistas en situación de discapacidad para disfrutar de una experiencia turística de calidad. No obstante, Santa Clara se posiciona como el sitio ideal para convertirse en modelo de prácticas de desarrollo turístico accesible, que podrían ser posteriormente aplicadas a distintos sitios del país, siempre y cuando se tome en cuenta la sostenibilidad en sus tres ejes: económico, social y ambiental. Ello queda fundamentado en su ventajosa ubicación geográfica, la existencia de sitios de elevado valor histórico, cultural, arquitectónico e incluso ambiental y la presencia del Aeropuerto Internacional Abel Santamaría Cuadrado, que cuenta con servicios especializados hacia personas con diversidades funcionales. Resulta indispensable, por tanto, superar los diferentes factores internos y externos que obstaculizan el desarrollo del turismo accesible, y que fueron identificados en el diagnóstico de la presente investigación.

La propuesta realizada es relevante y de utilidad, pues mediante la estandarización de las medidas de accesibilidad se puede dar pauta a un desarrollo integral que asegure la inclusión social de las personas y la consecución de sus derechos, así como el fortalecimiento de diferentes eslabones de la cadena de valor del turismo en el destino Santa Clara.

Con este estudio se abren nuevas líneas de investigación en Cuba relacionadas con el desarrollo del turismo accesible, un tema poco trabajado en el ámbito investigativo. En este sentido, sería idóneo comenzar por un estudio de factibilidad económica de la presente propuesta en el destino Santa Clara.

VI. BIBLIOGRAFÍA

Aparicio, María Lourdes (2009). Evolución de la conceptualización de la discapacidad y de las condiciones de vida proyectadas para las personas en esta situación. En María Reyes., y Susana Conejero (Coords), *El largo camino hacia una educación inclusiva: la educación especial y social del siglo XIX a nuestros días* (pp.129-138). Universidad Pública de Navarra. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=365103>

Baceiro, Alberto (8 de noviembre de 2019). *Mirada al turismo social y comercial accesible*. Recuperado de <https://www.redpinar.gob.cu/es/noticias/6153-una-mirada-al-turismo-social-y-comercial-accesible>

Castellano, Estefanía (2020). Turismo Accesible en la isla de Gran Canaria: situación actual. *Trascender, contabilidad y gestión*, 5, 2-26. doi: <https://doi.org/10.36791/tcg.v0i14.85>

Comisión Nacional de los Derechos Humanos (2020). *La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo Facultativo*. México. Recuperado de [https://www.cndh.org.mx/sites/default/files/documentos/2019-05/Discapacidad-Protocolo-Facultativo \[1\].pdf](https://www.cndh.org.mx/sites/default/files/documentos/2019-05/Discapacidad-Protocolo-Facultativo [1].pdf)

CONADIS (2021). *Deficiencias y discapacidades de la población inscrita en el Registro Nacional de la Persona con Discapacidad a partir del Certificado de Discapacidad*. Recuperado de <https://www.conadisperu.gob.pe/observatorio/wp-content/uploads/2021/05/Informe-CONADIS.pdf>

Darcy, Simon, y Dickson, Tracey J. (2009). A whole-of-life approach to tourism: The case for accessible tourism experiences. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 16, 32-44. doi: <https://doi.org/10.1375/jhtm.16.1.32>

De Lindsay, Ana María (2018). *¿Qué es el turismo accesible?* Recuperado de <https://www.entornoturistico.com/que-es-el-turismo-accesible/>

Díaz, Natacha Pahola de Las Mercedes, Carranza, Dajhanna Pahola, Carranza, Sergio Benjamín, y Mora, Lilia Lourdes (2020). Dimensión económica del turismo accesible: Lecturas para el Ecuador. *Ciencia Digital*, 4, 334-348. doi: <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v4i1.1108>

Echevarria, Norlan (8 de diciembre de 2020). *Cuba apuesta por un turismo más accesible*. Recuperado de <https://www.cuba.travel/Blog/Post/80277/Cuba-apuesta-por-un-turismo-más-accesible>

European Commission (2014). *Economic impact and travel patterns of Accessible Tourism in Europe- Final Report Summary*. Recuperado de <https://www.accessibletourism.org/resources/toolip/doc/2014/07/06/study-a-economic-impact-and-travel-patterns-of-accessible-tourism-in-europe---fi.pdf>

Fernández, María Teresa (2009). Turismo accesible: importancia de la accesibilidad para el sector turístico. *Entelequia. Revista Interdisciplinaria*, 9, 211-224. Recuperado de <https://revistaentelequia.wordpress.com/2009/05/05/turismo-accesible-importancia-de-la-accesibilidad-para-el-sector-turistico/>

Gehrke, Steven, Akhavan, Armin, Furth, Peter G., Wang, Qi, y Reardon, Timothy G. (2020). A cycling-focused accessibility tool to support regional bike network connectivity. *Transportation Research Part D: Transport and Environment*, 85. doi: <https://doi.org/10.1016/j.trd.2020.102388>

Ibarra, José Jonathan, y Panosso, Alexandre (2016). Artículos científicos sobre turismo para personas con discapacidad en revistas Iberomericanas de turismo. Una propuesta de categorización. *Pasos. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 14, 41-58. Recuperado de <https://www.redalyc.org/journal/881/88143642004/html/>

Kastenholz, Elisabeth, y Galán, María de Las Mercedes (2009). Turismo accesible como ejemplo de responsabilidad social en las empresas y destinos turísticos. El caso de Lousa (Portugal). *ROTUR. Revista de Ocio y Turismo*, 2, 175-194. Recuperado de <http://hdl.handle.net/2183/7687>

Medina, María Esperanza (2017). Propuesta de desarrollo del turismo accesible en la reserva de biósfera Isla de Ometepe (Nicaragua). *Pasos. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 15, 913-924. doi: <https://doi.org/10.25145/j.pasos.2017.15.05262>

NC (2014). *Industria Turística-Requisitos para la clasificación por categorías de los establecimientos de alojamiento turístico* (NC 127:2014). Recuperado de http://ftp.isdi.co.cu/Biblioteca/BIBLIOTECA_UNIVERSITARIA_DEL_ISDI/COLECCION_DIGITAL_DE_NORMAS_CUBANAS/2014/NC_127_a2014_76p_mse.pdf

Nieves, Liena María (10 de julio de 2019). *Desarrollo turístico en Santa Clara*. Recuperado de <http://www.vanguardia.cu/cultura/14705-desarrollo-turistico-en-santa-clara>

OMS (2011). *Informe mundial sobre la discapacidad*. Recuperado de https://www.afro.who.int/sites/default/files/2017-06/9789240688230_spa.pdf

OMS (2021). *Discapacidad y salud*. Recuperado de <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/disability-and-health>

- OMT (1999). *Código Ético Mundial para el Turismo*. Recuperado de <https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2019-10/gcetpassportglobalcodees.pdf>
- OMT (2014). *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas-Módulo I: Turismo Accesible-definición y contexto*, OMT, Madrid. doi: <https://doi.org/10.18111/9789284416486>
- Park, Deukhee, Kim, Jinwon, Kim, Woo Gon, y Park, Hyunjung (2019). Does distance matter? Examining the distance effect on tourists' multi-attraction travel behaviors. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 36, 692-709. doi: 10.1080/10548408.2019.1624243
- Polat, Naci, y Hermans, Elke (2016). A model proposed for sustainable accessible tourism (SAT). *Tékhne*, 14, 125-133. doi: 10.1016/j.tekhne.2016.11.002
- Priscilla, Thawanny, y de Keller, Raíssa (2018). Turismo acessível: incluso social, acessibilidade e cidadania. *Revista Turydes: Turismo y Desarrollo*, 11, 1-13. Recuperado de <https://www.eumed.net/rev/turydes/25/acessibilidade.html>
- Reitsamer, Bernd Frederik, y Brunner-Sperdin, Alexandra (2017). Tourist destination perception and well-being: What makes a destination attractive? *Journal of Vacation Marketing*, 23, 55-72. doi:10.1177/1356766715615914
- Sánchez, Jefferson, Loarte, Maruxi, y Caisachana, Danilo (2020). Turismo accesible e inclusivo en el Ecuador, frente al turismo accesible en otros países. *Revista Universidad y Sociedad*, 12, 225-231. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000100225&lng=es&tlng=es.
- Tite, Gabriel Marcelo, Carrillo, Diego Andrés, y Ochoa, Migdely Barbarita (2021). Turismo accesible: estudio bibliométrico. *Turismo y Sociedad*, 28, 115-132. doi: <https://doi.org/10.18601/01207555.n28.06>.
- OMT (1 de junio de 2021a). *La OMT, Fundación ONCE y UNE firman un acuerdo para impulsar la primera norma internacional sobre turismo accesible* (Comunicado de prensa). Recuperado de <https://www.unwto.org/es/news/primera-norma-internacional-sobre-turismo-accesible>
- OMT (15 de julio de 2021b). *Publicada la primera norma internacional sobre turismo accesible para todas las personas, liderada por la OMT, Fundación ONCE y UNE* (Comunicado de prensa). Recuperado de <https://www.unwto.org/es/news/publicada-la-primera-norma-internacional-sobre-turismo-accesible-para-todas-las-personas>
- Vaz, Francisco, y Cano, Ángeles (2002). Clasificación de las deficiencias, discapacidades y minusvalías. En Fundación Academia Europea de Yuste (Ed.), *I Congreso virtual de derecho y discapacidad en el nuevo milenio* (pp. 679-687). Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5632419>
- Vivas, Inmaculada (2012). Turismo accesible e inclusivo: la protección jurídica del consumidor con discapacidad. *Revista CESCO de Derecho de Consumo*, 2, 171-185. Recuperado de <https://revista.uclm.es/index.php/cesco/article/view/66>
- Yau, Matthew Kwai-sang, McKercher, Bob, y Packer, Tanya L. (2004). Traveling with a disability-More than an Access Issue. *Annals of Tourism Research*, 31, 946-960. doi: <https://doi.org/10.1016/j.annals.2004.03.007>

Zhu, Yi, y Diao, Mi (2020). Crowdsourcing-data-based dynamic measures of accessibility to business establishments and individual destination choices. *Transportation Research Part D: Transport and Environment*, 87. doi: <https://doi.org/10.1016/j.trd.2020.102382>