



REVISTA RTEP TURISMO ESTUDOS & PRÁCTICAS

ISSN: 2316-1493

Artigo/Article

EL HOTEL NACIONAL DE CUBA ANTE EL RETO DEL TURISMO ACCESIBLE

HOTEL NACIONAL DE CUBA AND THE CHALLENGE OF ACCESSIBLE TOURISM

Martha Omara Robert Beatón¹

Vasile Grama²

Isabel Moro Palacios³

Javier Ernesto Gamboa Robert⁴

Diego Coroas Relova⁵

RESUMEN: En los países de América Latina y el Caribe, se observa una creciente incorporación de criterios de accesibilidad en la actividad turística. En este contexto, la disponibilidad de infraestructuras y servicios adaptados constituye un factor clave para garantizar un turismo más inclusivo y competitivo. Las organizaciones turísticas que no responden adecuadamente a las necesidades de las personas con discapacidad, así como de otros grupos con requerimientos específicos de accesibilidad, pueden limitar su capacidad para atender a un segmento de mercado cada vez más relevante. En este sentido, la presente investigación tiene como objetivo general, proponer acciones orientadas al cumplimiento de los requisitos de accesibilidad en el Hotel Nacional de Cuba. Para ello, se aplicaron las directrices de accesibilidad propuestas por el Gobierno de Argentina y la técnica de observación no participante; en una primera etapa, el estudio permitió diagnosticar las condiciones de accesibilidad existentes en el establecimiento y posteriormente, formular una propuesta de acciones en correspondencia con los requisitos establecidos por la herramienta utilizada y con los resultados obtenidos en el diagnóstico. Los resultados aportan elementos de utilidad para mejorar las condiciones de accesibilidad del hotel y avanzar hacia una oferta turística más inclusiva. **Palabras claves:** Accesibilidad; personas con discapacidad; Hotel Nacional de Cuba; turismo accesible; requisitos de accesibilidad.

¹Doctora en Ciencias Económicas, Decana Facultad de Turismo, Universidad de La Habana, La Habana, Cuba. E-mail: omara.robert73@gmail.

²Doctor en Ciencias de la Tierra, Vicedecano Facultad de Geografía, Turismo y Deporte, Universidad de Oradea, Oradea, Romania. E-mail: vasile.grama2014@gmail, vgrama@uoradea.ro.

³Doctora en Ciencias Geográficas e Historias, Profesora - Investigadora, en el área de Geografía, Paisaje y Cultura en el CIESE-Fundación Comillas, España

⁴Estudiante, Facultad de Economía, jgamboarobert@gmail.com.

⁵Estudiante, Facultad de Economía Universidad de La Habana, La Habana, Cuba, diegocoroas_05@icloud.com





ABSTRACT: In Latin American and Caribbean countries, accessibility criteria are increasingly being incorporated into tourism activities. In this context, the availability of adapted infrastructure and services is a key factor in ensuring more inclusive and competitive tourism. Tourism organizations that fail to adequately address the needs of persons with disabilities and other groups with specific accessibility requirements may limit their ability to serve an increasingly relevant market segment. In this regard, the main objective of this research is to propose actions aimed at meeting accessibility requirements at Hotel Nacional de Cuba. To this end, the accessibility guidelines proposed by the Government of Argentina and non-participant observation were applied. In the first stage, the study provided a diagnosis of the hotel's existing accessibility conditions. Subsequently, a set of actions was proposed in accordance with the requirements established by the assessment tool and the findings of the diagnosis. The results provide useful guidance for improving accessibility conditions at the hotel and advancing toward a more inclusive tourism offering. **KEYWORDS:** Accessibility; persons with disabilities; Hotel Nacional de Cuba; accessible tourism; accessibility requirements.

INTRODUCCIÓN

Los gobiernos de los países y la Organización de las Naciones Unidas para el turismo (ONU-Turismo) se han preocupado durante los últimos años en resaltar la importancia del turismo como factor social y responsable, bajo la premisa de que todas las personas tienen los mismos derechos en el acceso, disfrute de los viajes y el turismo, incentivando a que el desarrollo del turismo sea cada vez más accesible.

Al mismo tiempo, la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2022) reconoce que las problemáticas de salud suelen ser diversas, (por ejemplo, parálisis cerebral, síndrome de Down y depresión) y factores personales y ambientales (por ejemplo, actitudes negativas, transporte y edificios públicos inaccesibles y apoyo social limitado). Aproximadamente 1300 millones de personas (el 16% de la población mundial) sufren actualmente alguna discapacidad importante; en el caso específico de América Latina y el Caribe, según datos de la Organización Panamericana de la Salud (2022), se estima que casi el 12% de su población vive con al menos una discapacidad, lo que representa alrededor de 66 millones de personas; estas cifras van en aumento debido al crecimiento de la población, de las enfermedades no transmisibles y al envejecimiento.

En este sentido, existe una preocupación a nivel mundial, por lograr un turismo accesible, sin limitaciones a las situaciones que puedan presentar los seres humanos en diferentes etapas de la vida; es así como nacen organizaciones y nuevos espacios de debate en defensa de su protección como son la Convención Internacional de los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD), que promueve, protege, asegura el goce pleno y en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos y libertades fundamentales por todas las personas con discapacidad; la Red Iberoamericana de Turismo Accesible cuyo objetivo es lograr la plena inclusión y participación de todas las personas a la actividad turística, especialmente de todas aquellas con algún tipo de discapacidad o movilidad reducida.

En los países de América Latina y el Caribe se ha observado una tendencia al crecimiento de la actividad turística relacionada con la accesibilidad (Tite et al., 2021). Cuba se destaca entre los destinos de la región no solo por la belleza de sus playas y ciudades; sino también por la atención y prioridad que le da a este nicho de mercado que va en un aumento significativo, lo cual la hizo acreedora de celebrar la IV Cumbre



Iberoamericana de Turismo Accesible, en diciembre de 2021 organizada por el Ministerio de Turismo de Cuba, y que tuvo como sede central en el Hotel Nacional de Cuba.

El Hotel Nacional de Cuba, es el hotel insignia de la hotelería cubana; reconocido a nivel internacional por su historia, por las personalidades de la cultura, el deporte y la política que lo han visitado y ser sede de importantes eventos; en la actualidad es de las primeras instalaciones hoteleras del destino La Habana que ha puesto en práctica las políticas de accesibilidad, para garantizar el disfrute pleno durante la estancia de las personas con discapacidad y lograr la captación de este segmento de mercado. Ante este contexto, se hace necesario evaluar el grado de accesibilidad del Hotel Nacional de Cuba, constituyendo el objetivo general de la presente investigación.

MARCO TEÓRICO

Aunque no existe una definición consensuada y aprobada internacionalmente del término, Turismo Accesible, la OMT (2014)⁶, hoy (ONU-Turismo)⁷, expresa 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; constituyendo un paso de avance con respecto a un turismo de calidad pues los servicios que ofrecen los destinos turísticos son disfrutados por todas las personas, presenten o no algún tipo de discapacidad.

Teniendo en cuenta los requerimientos que exige este segmento de mercado, se precisa conocer los avances de los destinos y entidades turísticas en términos de accesibilidad.

Los indicadores son instrumentos que indican el estado o el nivel de desarrollo de alguna dimensión, así como los procedimientos que sirven para medir o cuantificar dichas dimensiones y facilitar así su estudio a profundidad. Aplicados a la accesibilidad en el turismo, los mismos revelan un conjunto de información, que se utiliza en la medición de los cambios significativos en materia de accesibilidad para mejorar las decisiones relativas a la planificación, el desarrollo y la gestión del turismo. (OMT, 2015)⁸.

Varios son los estudios realizados referentes a indicadores y directrices, para evaluar los niveles de accesibilidad: Alonso-López y Dinares-Quera (2006), Fernández (2007), el Gobierno de Argentina (2008), Martos (2012), Suriá y Escalona (2014) y Rodríguez (2017), sin embargo, de acuerdo con los objetivos de la presente investigación se tomará como referente de evaluación, las Directrices de accesibilidad propuestas por el Gobierno de Argentina (2008).

⁶Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos

⁷Organización de las Naciones Unidas para el Turismo

⁸Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas-Módulo IV: Indicadores para el estudio de la accesibilidad en el turismo



ACCESIBILIDAD EXTERIOR:

Entorno inmediato:

- Evitar y/o resolver la presencia de obstáculos o peligros que puedan impedir la circulación horizontal en los recorridos alrededor del hotel.
- Contemplar que las veredas sean antideslizantes y sin desniveles.
- Evaluar que las rejillas, bocas de registro, etc. estén a nivel de la vereda.
- Evitar la utilización de gravas, arenas, tierras sueltas, tierra compactada, césped y cualquier otro material que pueda provocar deslizamiento en el recorrido hasta el ingreso principal del hotel.

Estacionamiento:

- Establecer que la zona de estacionamiento, esté ubicada tan cerca como sea posible de los accesos peatonales, debiendo tener reducción de cordón o rampa.
- Implementar la señalización horizontal y vertical con el símbolo internacional de discapacidad, que indica dos cosas: la primera, la prioridad de acceso a personas con discapacidad o movilidad reducida, y por otro lado la señalización y ubicación de Accesibilidad.
- Prever como mínimo un módulo de estacionamiento reservado para personas con discapacidad y/o movilidad reducida, cada 50 habitaciones.

ACCESO AL ALOJAMIENTO:

Entrada: La entrada principal al alojamiento será accesible, debiendo tener en cuenta las dimensiones, materiales y herrajes de las puertas de ingreso, así como también los desniveles que pudieran existir.

- Evitar la colocación de puertas giratorias, ya que no pueden ser utilizadas por personas con movilidad reducida.
- Facilitar la percepción visual de la puerta de acceso mediante la utilización de marcos y/o puertas que contrasten con las paredes circundantes, y a su vez iluminación que destaque la misma.

Lobby: Las dimensiones del lobby deben permitir el desplazamiento de una persona con movilidad reducida, es decir, debe ser de tal medida que pueda inscribirse un círculo de 1.50m de diámetro libre de obstáculos. Se deben evaluar las características de los pisos, solados, las áreas y mostradores de recepción, las puertas interiores y los pasillos.

- Contar con señalización accesible.
- Prever que los pisos tengan carácter antideslizante, sin resaltos ni elementos sobresalientes que ocasionen el tropiezo de personas con bastones o interrumpen el paso de personas en sillas de ruedas.
- Prever la instalación del sistema de aros magnéticos para usuarios con prótesis auditivas.
- Disponer de asientos firmes y de una altura aproximada de 0,50m. para facilitar la incorporación de las personas.



Mostradores:

- Prever un sector del mostrador con una altura de 0.70m. libre bajo la superficie de apoyo, de forma que permita una correcta aproximación por parte de personas en sillas de ruedas y/o de baja estatura.; y otro sector de 0.90m.
- Prever equipamiento y/o ayudas técnicas para personas con disminución visual e hipoacúsicas.
- Establecer una iluminación uniforme y difusa y que el mostrador contraste para poder ser detectado con facilidad por personas disminuidas visuales.

CIRCULACIÓN VERTICAL: La circulación vertical es la que permite la conexión entre los distintos niveles y/o pisos del alojamiento turístico. Suele ser uno de los principales problemas para las personas con discapacidad, especialmente para las personas con movilidad reducida.

Escaleras:

- El ancho mínimo de escalera de medios exigidos de salida es de 0,90 m. libre.
- Contemplar que las escaleras principales estén provistas de barandas a ambos lados siendo parte integrante de las mismas los rellanos o descansos, con una forma de fijación que no interrumpa la continuidad del deslizamiento de la mano y con anclaje firme.
- Prever que los escalones sean antideslizantes. Caso contrario, colocar bandas de prevención texturadas.
- Contemplar que al comenzar y finalizar cada tramo de escalera se coloque un piso con textura en relieve y color contrastante con respecto a los escalones y al piso del local.
- Incorporar a las barandas una señal sensible al tacto (braille) que indique la proximidad de los límites de la escalera, así como información y guía hacia lugares significativos.

Rampas: Se puede utilizar una rampa en reemplazo o complemento necesario de una escalera o escalones para salvar cualquier tipo de desnivel; esta se debe de incorporar cuando el desnivel supere los 0.01m.

- Contemplar al principio y fin de la rampa una superficie libre que debe permitir el giro de una silla de ruedas en un diámetro no inferior a 1.50m.
- Instalar en las rampas, barandas a ambos lados, siendo continuas y dobles (dos diferentes alturas, a 0.75 y 0.90m).
- Prever señal sensible al tacto (braille) en barandas.

Ascensores:

- Establecer un ascensor cuyas dimensiones interiores de la cabina permita el giro de una silla de ruedas en un diámetro no inferior a 1.50 m.
- Contemplar que las medidas de la superficie de aproximación al ascensor permitan el giro de una silla de ruedas en un diámetro no inferior a 1.50m.
- Contar con una botonera que esté a una altura de 1.20m y tenga incorporado la información en braille y en relieve.



- Contar con sistema de alarma sonora y lumínica, así como indicación sonora y visual de parada tanto en el interior como en el exterior.

CIRCULACIÓN HORIZONTAL: es la movilidad entre diferentes espacios al mismo nivel.

Pasillos:

- Contemplar que las circulaciones interiores permitan el paso adecuado de una persona en silla de ruedas, siendo el ancho mínimo de 0.90m.
- Contemplar que no existan obstáculos (aquellos que no son detectados mediante el uso del bastón) en los pasillos a una altura inferior a 2.10m.
- Prever la colocación de pasamanos a una altura de 0,90m que acompañen la circulación a habitaciones y/o espacios accesibles.

Puertas de áreas comunes y habitaciones accesibles:

- Contemplar que las puertas tengan un ancho libre de 0.90m mínimo.
- Prever un espacio de aproximación libre anterior y posterior a las puertas de 1.20m.
- Evitar la colocación de picaportes esféricos. Utilizar el sistema de apertura de puertas mediante el uso de tarjetas magnéticas y en braille.
- Prever que las puertas de los sanitarios accesibles abran hacia fuera y con un ángulo mínimo de 90º.
- En las puertas de las habitaciones contemplar el uso de señalización en sistema braille, números en relieve y colores contrastantes para la numeración de las mismas.

Ventanas:

- Disponer los herrajes a una altura no mayor de 1 m.
- Evitar anteponer elementos que impidan la posibilidad de alcance y control manual.
- En caso de existencia de cortinas o doble cortinado, prever que las mismas sean de fácil deslizamiento.

Piso:

- Utilizar materiales antideslizantes, sin resaltos ni elementos que provoquen el tropiezo de personas con discapacidad y/o movilidad reducida.
- Evitar la colocación de alfombras y en caso de existir deben ser de pelo cortado y estar fijadas en el suelo.

HABITACIONES ACCESIBLES:

Habitaciones:

- Poseer un ancho mínimo de circulación accesible.
- Poseer un ancho mínimo libre de paso de las puertas accesible.
- Prever que el espacio de aproximación anterior y posterior a las puertas sea accesible.
- Poseer sanitarios, ventanas y pisos accesibles.



- Las camas deben tener una altura de 0.50m. y ser accesibles desde ambos laterales.
- Colocar los interruptores y bases de enchufe entre 0,90m y 1,20m de altura y prever que sean de color contrastante.
- Prever que las puertas de los armarios sean corredizas y que los cajones dispongan de un tope para que no puedan caer, así como rodamientos para que la fuerza empleada sea mínima.
- Poseer duchadores de mano.
- Las duchas no deben tener zócalos para posibilitar el acceso con silla de ruedas de baño.
- Prever que el piso del sector de duchas sea antideslizante.
- Contar con un asiento rebatible de ducha que deberá contar con una profundidad mínima de 0.50m.
- Poseer un banco de transferencia para bañera.
- El borde superior de la bañera debe ser inferior a 0.45m y el fondo de la bañera debe estar al mismo nivel que el piso del baño para evitar caídas. El fondo debe ser antideslizante.
- El teléfono debe contar con la función de manos libres y la base debe ser antideslizante.
- Disponer de teclas de marcación directa con memoria, de forma que el usuario sólo tenga que pulsar una tecla, fácilmente diferenciable del resto, para llamar como mínimo a la recepción.
- Para personas con discapacidad visual las teclas deben ser grandes y contar con un punto resaltado en el número 5 del teclado para la identificación de las teclas.
- Para las personas con discapacidad auditiva debe contar con un volumen ajustable, tener conectores para instalar equipos auxiliares como auriculares, pantallas, teclados para enviar mensajes y poseer señales visuales que avisen de una llamada e indiquen el estado de la línea.

Sanitarios:

- Prever que los interruptores sean del tipo presión, de gran superficie, evitándose los de giro o palanca.
- Colocar interruptores de fácil manipulación y ubicarlos dentro de la longitud de alcance de las personas con sillas de ruedas (altura recomendable entre 0.80m y 1.00m), junto a la puerta de acceso, del lado opuesto al eje de giro de la puerta, de manera que permita un cómodo accionamiento.
- Permitir la transferencia al inodoro dejando como mínimo en uno de los laterales un espacio libre de 0.85m para poder acceder desde una silla de ruedas.
- Colocar el plano del asiento del inodoro a una altura de 0.50m.
- Prever que el accionamiento del depósito sea mediante pulsador de gran superficie o palanca, que no requiere esfuerzo físico para su accionamiento. La altura máxima de ubicación será de 1.10m
- Instalar lavatorios empotrados a las paredes (tipo ménsula), evitando el empleo de columnas para el soporte del mismo con una profundidad máxima de 0.60m y el espacio libre frente al lavatorio debe ser igual o mayor a 0.90m.
- Colocar un timbre conectado a las áreas de recepción y offices de cada piso, accesible desde circulación próxima a la cama, que tendrá como fin solicitar



asistencia de otras personas por eventual necesidad del usuario. La ubicación será a una altura de 0.50m.

- Disponer de una jabonera o expendedor de jabón colocado a una altura no mayor a 1.20m.
- Prever la colocación de toallero, secador o distribuidor de papel, situadas a una altura no mayor a 1.20m.
- Colocar una porta rollo en la pared más próxima al inodoro y a una altura de 0.50m y los percheros de pared a una altura no mayor a 1.20m.

ESPACIOS COMUNES ACCESIBLES

Salones de eventos:

- Contar con una zona reservada, señalizada y adaptada para el uso de personas con silla de ruedas, con solado sin pendientes y próxima a la salida de emergencia.
- Contemplar que las circulaciones verticales y horizontales, los sectores de recepción al salón, los sanitarios para ambos sexos, y los teléfonos que se ubiquen en el área del salón de eventos sean accesibles.
- Capacitar al personal para la atención a las personas con discapacidad y/o movilidad reducida.

Restaurantes, bares, cafeterías:

- Disponer de un área con mobiliario para que los usuarios en silla de ruedas y/o con movilidad reducida puedan aproximarse y hacer uso del mismo; evitando las sillas pesadas y las mesas con apoyo central y/o fijadas al piso.
- Disponer de algunas mesas con una altura libre interior de 0,75m. y una profundidad libre bajo la superficie de apoyo de 0,65m. y de alcance de la persona sentada de 0,70m.
- Prever que algún sector de la barra tenga una altura de 0.70m. de forma que permita una correcta aproximación por parte de personas en sillas de ruedas y/o de baja estatura y otro sector de 0.90m.
- Contemplar la accesibilidad a la comunicación en la carta de menú.

Piscinas:

- Establecer que las formas de entrar y salir a la piscina estén garantizadas por los mecanismos de mayor seguridad y comodidad: escaleras, rampas, entradas a nivel y sistemas de transferencia (grúa e hidráulico).
- Contemplar que los márgenes de la piscina tengan un ancho mínimo de 0.90m. Los mismos serán antideslizantes y seguros.
- Revestir la superficie interior de la piscina con material liso, suave y continuo, a fin de evitar posibles lastimaduras por fricción.

Gimnasio/SPA

- Capacitar al personal que dirija las actividades para que pueda brindar orientación a las personas con discapacidad y/o movilidad reducida en el uso de las instalaciones.



COMUNICACIÓN ACCESIBLE:

Documentos impresos:

- Prever que de cada material impreso tenga por lo menos 2 ejemplares que sean accesibles.
- Debe utilizarse papel no deslizante, no brillante ni plastificado y con un gramaje que no se transparente lo escrito en la otra cara.
- La letra debe tener un tamaño grande (recomendable: 14; mínimo: 12) y fuente legible (Verdana, Arial, Helvética o Universal). La cursiva no es recomendable para lecturas continuadas. Los encabezados deben ser claramente diferentes (negrita, mayor tamaño, etc.).

Teléfono:

- Identificar las cabinas colocadas para ser utilizadas por las personas con discapacidad con la debida señalización.
- Considerar que la altura sea de 0.90m a 1m para las personas de talla pequeña y para los usuarios de sillas de ruedas.
- Facilitar un teléfono que cuente con un punto resaltado en el número 5 del teclado para la identificación de las teclas.

Comunicación alternativa: Lenguaje de señas:

- Contar con al menos 1 persona por turnos especializada en lenguaje de señas.

ILUMINACIÓN ACCESIBLE:

- Diseñar e instalar una iluminación, que se distinga de la iluminación general, que resalte aquellos detalles que sean de interés, como escaleras, mostradores, carteles indicadores, números, señalizaciones visuales etc., utilizando luces directas sobre ellos, sin producir reflejos, con el objeto de facilitar la visibilidad y localización de los mismos
- Procurar enfatizar los contrastes en todo aquello que se relacione a detalles y/o elementos que sean de interés destacar, como por ejemplo cartelera informativa, ubicaciones de locales, acceso a escaleras, salidas de emergencias, etc., mediante el uso de los colores y resaltando con la iluminación directa, pero evitando reflejos o molestias visuales.

SEÑALIZACIÓN ACCESIBLE:

Señalización e información sonora:

- Contar con aros magnéticos en la recepción y los salones de eventos/conferencias para usuarios de prótesis auditivas (audífonos e implantes cocleares), e indicar su existencia mediante su símbolo internacional.
- Indicar con el símbolo internacional la existencia de aros magnéticos.



Señalización e información visual:

- Contar con señalización en las áreas exteriores adyacentes al acceso principal, los recorridos interiores que conducen directamente a mostradores, pasillos, sanitarios, restaurantes y en las escaleras, rampas y ascensores.

Señalización e información táctil:

- Prever que las señales de percepción manual que se ubiquen en paredes estén a 1,20m de altura.
- Realizar las señales táctiles en relieves salientes, suficientemente contrastado, no lacerante, para el elemento que las pueda detectar: dedos, pies o bastón.

EL TURISMO ACCESIBLE EN CUBA

El sector turístico cubano apuesta por la promoción de un destino seguro, de salud, de naturaleza, sostenible y cada vez más accesible e inclusivo a los visitantes, principalmente para aquellos con algún tipo de discapacidad ya sea motora, visual o auditiva; en tal sentido la política está dirigida a que las nuevas instalaciones respondan a condiciones de accesibilidad y las que están en operación se adecuen a estos requisitos para el logro del máximo disfrute de los turistas, comenzando con adecuaciones en las habitaciones y en las diferentes áreas del hotel, para todas las cadenas hoteleras del país (Cruz, 2021).

En el devenir de estos últimos cinco años el destino Cuba y el de La Habana de manera particular, ha logrado un acercamiento hacia el turismo accesible, con la apertura de diferentes espacios de concertación y de celebración: se constituyó la Red Cubana de Turismo Accesible, en la Conferencia Internacional de Turismo Accesible, celebrada el 3 de diciembre de 2020, en el Hotel Nacional de Cuba; en este mismo hotel se desarrolló la IV Cumbre Iberoamericana de Turismo Accesible en diciembre de 2021, organizado por el Ministerio de Turismo de Cuba y la Red Iberoamericana de Turismo Accesible, con el apoyo de la Organización Mundial del Turismo. La cumbre centró su debate en temas relacionados con la cultura, la naturaleza, las tecnologías y las soluciones que pueden ofrecerse a estas personas para eliminar las barreras relacionadas con sus discapacidades como una forma de facilitar el disfrute de una vida plena (Rodríguez, 2021).

La Cumbre fue el espacio propicio para la firma de la Declaración de La Habana por un Turismo Accesible de América Latina y el Caribe; este documento promueve un modelo turístico accesible e inclusivo que involucra a usuarios, prestadores de servicios, organismos públicos, universidades y a cualquier persona interesada en generar las condiciones que posibiliten la experiencia turística como ejercicio de vida cotidiana de todas las personas, sin distinción. (Ruiz Vidal, 2023).

Es así como el destino recibe para febrero de 2023 el primer grupo de turistas con discapacidad, en un viaje organizado por la agencia Enjoy Travel Group, una nueva marca de Enjoy Cuba; esta última se dedica a dinamizar el turismo accesible en la isla, identificando y generando productos turísticos cubanos a través de la formación, concienciación y búsqueda de coordinaciones entre las diferentes entidades que influyen en el desarrollo del Turismo Accesible. (Ruiz Vidal, 2023).

Al mismo tiempo, es de reconocer además que en Cuba 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), las cuales fueron creadas con el fin de atender e insertar a esta gran familia en la vida cotidiana. Dichas organizaciones, además de representar un fuerte apoyo al correcto desarrollo de la sociedad cubana en su conjunto, se encuentran estrechamente vinculadas al sector turístico, ya que son una gran fuente de conocimientos y experiencias en cuanto al trato con personas con alguna limitación especial. (Hernández et al., 2021).

METODOLOGÍA

La investigación científica se concibe como un conjunto de procesos sistemáticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno; es dinámica, cambiante y evolutiva (Hernández et al., 2014).

La presente investigación es de tipo descriptiva, pues el objetivo de la misma es registrar, analizar y describir las características observables y generales del objeto de investigación de manera que se obtenga información exacta y completa, a modo de diagnóstico. En este caso se parte de caracterizar el Hotel Nacional de Cuba, para en un segundo momento diagnosticar el nivel de accesibilidad turística. La investigación comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la situación actual, proporcionando una visión más detallada del objeto de estudio a partir de sus características principales.

Según su enfoque es cualitativa, ya que estas se caracterizan por ser estudios intensivos y de profundidad que se aplican, por lo general, en muestras pequeñas para lograr la interpretación del fenómeno que se quiere investigar.

Para el diagnóstico del nivel de accesibilidad del hotel objeto de estudio se tuvo en cuenta los estudios realizados por: Alonso-López y Dinares-Quera (2006), Fernández (2007), el Gobierno de Argentina (2008), Martos (2012), Suriá y Escalona (2014) y Rodríguez (2017). Luego de analizar estas metodologías y teniendo en cuenta los objetivos de la investigación, se consideró pertinente utilizar la metodología empleada por el Gobierno de Argentina (2008) teniendo en cuenta que abarca un mayor número de indicadores y al mismo tiempo tiene un mayor nivel de especificidad apoyado en métodos tanto teóricos como empíricos, específicamente entrevistas a directivos y especialistas del hotel, así como una encuesta aplicada a una muestra aleatoria de clientes.

RESULTADOS

Los primeros análisis tuvieron como punto de partida la entrevista aplicada al especialista del área de Mantenimiento y Servicios Técnicos, por el nivel de implicación y su responsabilidad, en estudiar las posibilidades de adecuaciones infraestructurales necesarias que debe asumir este hotel patrimonial, para cumplir con los requisitos que exige la accesibilidad.

El especialista refiere que el proceso más significativo en las transformaciones de la infraestructura y en la capacitación de los trabajadores, se efectuaron previo a la celebración de la Cumbre Iberoamericana de Turismo Accesible, enfocadas en su mayoría en las personas con discapacidad motora o con movilidad reducida; que se prevén transformaciones relacionadas con la luminaria y la señalética.



El especialista concluye que, si bien el hotel no cumple con todos los requisitos, a su juicio, todas las áreas son accesibles, algunas con un mayor nivel de accesibilidad que otras, pero siempre garantizando el disfrute de los clientes y enfatizó que los requisitos que responden a adecuaciones con la infraestructura, resultan difíciles, al considerar los valores arquitectónicos y la historia de un hotel con más de 90 años. Relacionado con la proyección señala que a pesar de no tener prevista ninguna gran inversión futura desde el punto de vista infraestructural, se trabaja en lograr una mayor preparación por parte de los trabajadores que brindan el servicio, fundamentalmente los de recepción, camareras y dependientes,

Los directivos y gestores del hotel asumen un compromiso y una voluntad firme para lograr la condición de hotel accesible y mantenerla en el tiempo, previendo en su proyección que la tarea más urgente es la preparación del personal, con planes de capacitación en el corto plazo, que puedan dar respuesta a las diversas situaciones de discapacidad que presentan las personas, que va desde una situación que puede ser permanente o temporal exigiendo necesidades y atenciones específicas, para lo cual los empleados deben estar preparados y sensibilizados, a fin de que faciliten su estancia y el disfrute de una nueva experiencia sin tener limitaciones por su condición física.

Los entrevistados añaden además que desde sus experiencias el hotel cumple con los requisitos para ser catalogado “Hotel Accesible”, si bien precisa del cumplimiento de otros requisitos infraestructurales a valorar su ejecución para el mediano y largo plazo, se exige de una evaluación rigurosa que justifique una determinada transformación, como se ha referido es un hotel de más de 90 años con una arquitectura ecléctica que debe ser conservada.

RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS

El análisis asume la perspectiva del cliente que logre una mayor veracidad del instrumento aplicado.

Las encuestas a clientes, revelaron ciertas limitaciones a considerar: el 100% de los encuestados refirieron que el hotel dispone de facilidades para el turismo accesible, el 60% asegura que existen pocas facilidades de acceso para las personas con alguna discapacidad visual y el 20% considera que aún es insuficiente las condiciones para las personas con discapacidad auditiva.

Respecto a la pregunta ¿Hacia qué discapacidad están enfocadas las transformaciones del hotel?, el 40% de los encuestados considera que estaban dirigidas a personas con discapacidad motora, el 12% reconoce que existen para personas con discapacidad visual, solo un 5% reconocen que existen algunas dirigidas a la discapacidad auditiva y un 28% consideró que se les ha dado tratamiento a todas las discapacidades en sentido general.

En cuanto a las áreas con mayores deficiencias, el 60% de los encuestados refiere que las áreas menos accesibles: el lobby, la entrada, las escaleras y los ascensores, señalando que el área de la piscina, los bares y el mostrador podrían ser un problema para las personas que están fundamentalmente en sillas de ruedas y las personas débil visión.



RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DE LA METODOLOGÍA “DIRECTRICES DE ACCESIBILIDAD PROPUESTAS POR EL GOBIERNO DE ARGENTINA (2008)”

Para analizar el nivel de accesibilidad del hotel se tomará en cuenta los niveles de accesibilidad expuestos en la tabla 1, según las Directrices de accesibilidad propuestas por el Gobierno de Argentina (2008).

Tabla 1. Niveles de accesibilidad

Nivel de accesibilidad	% de Accesibilidad
Muy bajo	Menor del 20%
Bajo	20-50%
Medio	51-80%
Alto	81-100%

Fuente: Elaboración propia a partir metodología (2008)

La metodología se aplicará apoyado en la observación directa no participante y en las entrevistas y encuestas realizadas.

Accesibilidad exterior

Tabla 2. Resultados de la observación en el entorno inmediato

<i>Entorno inmediato</i>		
<i>Requisitos</i>	<i>Cumple</i>	<i>Incumple</i>
Inexistencia de obstáculos que impidan la circulación en los alrededores	X	
Veredas antideslizantes y sin desniveles		X
Rejillas y bocas de registro a nivel de la vereda	X	
Inexistencia de material antideslizante en el recorrido hasta el ingreso principal del hotel	X	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3. Resultados de la observación en el estacionamiento

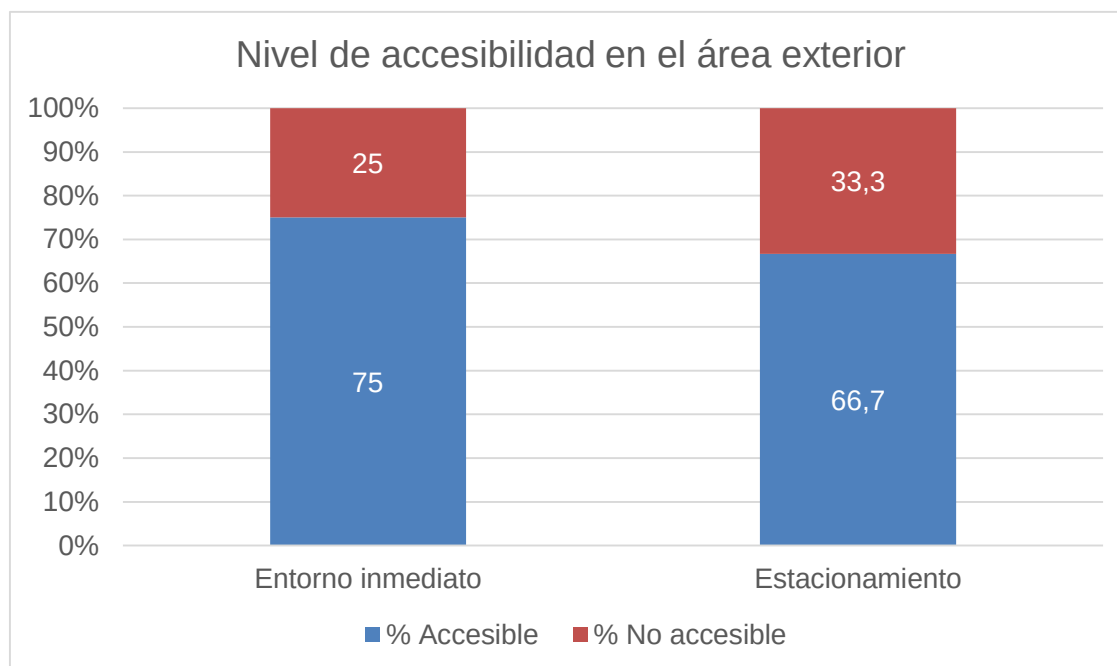
<i>Estacionamiento</i>		
<i>Requisitos</i>	<i>Cumple</i>	<i>Incumple</i>
Zona de estacionamiento cerca del acceso peatonal	X	
Señalización con el símbolo internacional de discapacidad	X	
Existencia de un módulo de estacionamiento cada 50 habitaciones		X

Fuente: Elaboración propia

La accesibilidad exterior es un factor de vital importancia para acceder al hotel. Si bien el hotel tiene un nivel medio de accesibilidad en el entorno inmediato (75%) y en el estacionamiento (66,7%), es de destacar los desniveles existentes en las aceras que limitan con el Hotel Nacional, resultando una barrera de tipo arquitectónica para las personas en sillas de ruedas, sobre todo los que se trasladan sin acompañante hacia el hotel. De igual forma se observaron deficiencias en la capacidad de módulos de

estacionamiento para personas con discapacidad motora, el hotel solo cuenta con 2 capacidades, para una capacidad hotelera de 426 habitaciones.

Gráfico 1: Nivel de accesibilidad en el área exterior



Fuente: Elaboración propia

Acceso al alojamiento

Tabla 4. Resultados de la observación en la entrada

Entrada		
Requisitos	Cumple	Incumple
Inexistencia de puertas giratorias	X	
Existencia de marcos y/o puertas que contrasten con las paredes circundantes		X
Iluminación que destaque la puerta		X

Fuente: Elaboración propia

Tabla 5. Resultados de la observación en el lobby

Lobby		
Requisitos	Cumple	Incumple
Círculo de 1.50m de diámetro que permita el desplazamiento de una persona con movilidad reducida	X	
Señalización accesible		X
Pisos antideslizantes, sin resaltos ni elementos sobresalientes		X
Instalación del sistema de aros magnéticos	X	
Asientos firmes con altura de 0.50m	X	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 6. Resultados de la observación en los mostradores

<i>Mostradores</i>		
<i>Requisitos</i>	<i>Cumple</i>	<i>Incumple</i>
Sector del mostrador altura de 0.70m y otro de 0.90m	X	
Equipamiento y/o ayudas técnicas para personas con disminución visual		X
Iluminación uniforme, difusa y existencia de contraste		X

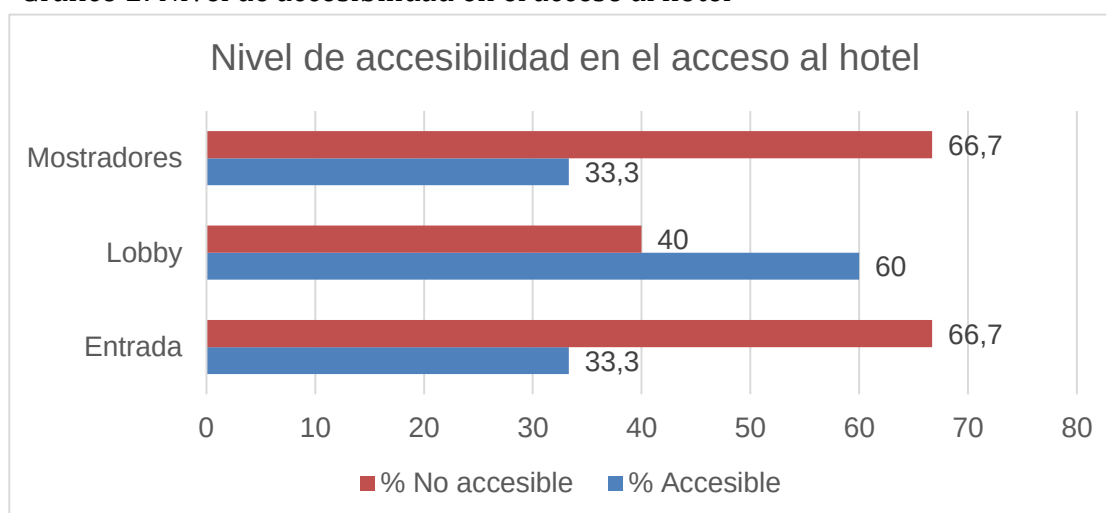
Fuente: Elaboración propia

La entrada adaptada para personas con discapacidad no es la puerta principal del hotel; es una puerta alterna, cercana al estacionamiento y que es utilizada además por los directivos del hotel, por esta última razón, en ocasiones, la puerta se mantiene cerrada y los encargados de la seguridad del hotel deben estar atentos por si llega algún cliente con discapacidad para abrir la puerta. No existe tampoco una correcta iluminación ni contraste que destaque la puerta de las paredes circundantes.

En el caso del lobby las principales deficiencias se encuentran en los pisos y la señalización. Los pisos son deslizantes y presentan alfombras que no están fijadas en el suelo pudiendo ocasionar tropiezos. De igual forma la señalización es escasa, en la entrada habilitada para las personas con discapacidad y en el pasillo que le sigue no existen letreros que indiquen la ubicación del mostrador; en el lobby tampoco existe señalización adecuada que permita a las personas con discapacidad visual conocer la ubicación de otras áreas de interés.

El mostrador adaptado para personas con discapacidad motora es el área de teléfonos, interrumpiendo, en ocasiones la prestación de algunos de estos servicios. No disponen con equipamiento ni ayudas técnicas para personas con disminución visual (tarjetas y folletos sin braille) y de igual forma el mostrador no posee contraste ni una iluminación uniforme que permita ser detectado por las personas con discapacidad visual.

Gráfico 2: Nivel de accesibilidad en el acceso al hotel



Fuente: Elaboración propia



Circulación Vertical

Tabla 7. Resultados de la observación en las escaleras

<i>Escaleras</i>		
<i>Requisitos</i>	<i>Cumple</i>	<i>Incumple</i>
Ancho mínimo de escaleras de 0.90m libre	X	
Escaleras con barandas a ambos lados	X	
Escalones antideslizantes		X
Bandas de prevención texturadas		X
Pisos con textura en relieve y color contrastante al inicio y final de cada tramo de escalera		X
Barandas con señal sensible al tacto (braille)		X

Fuente: Elaboración propia

Tabla 8. Resultados de la observación en las rampas

<i>Rampas</i>		
<i>Requisitos</i>	<i>Cumple</i>	<i>Incumple</i>
Superficie libre con un diámetro no inferior a 1.50m	X	
Barandas a ambos lados, continuas y dobles		X
Señal sensible al tacto en barandas		X

Fuente: Elaboración propia

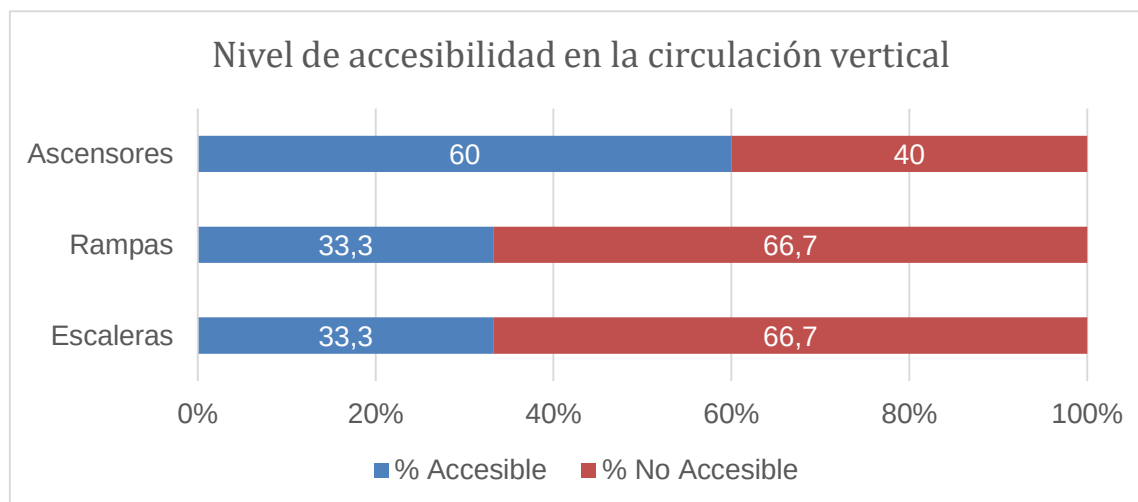
Tabla 9. Resultados de la observación en los ascensores

<i>Ascensores</i>		
<i>Requisitos</i>	<i>Cumple</i>	<i>Incumple</i>
Dimensión interior de la cabina con diámetro no inferior a 1.50m	X	
Superficie de aproximación al anterior con diámetro no inferior a 1.50m	X	
Botonera con altura de 1.20m con información en braille	X	
Sistema de alarma sonora y lumínica		X
Indicación sonora y visual de parada		X

Fuente: Elaboración propia

Las escaleras del hotel tienen un bajo nivel de accesibilidad (33,3%) pues a pesar de que todas poseen barandas a ambos lados, solo la escalera de la entrada principal presenta alfombras que impiden posibles caídas por lo resbaladizo de las mismas. Tanto las escaleras como las rampas no cuentan con señal sensible al tacto que permita a las personas con discapacidad visual conocer en qué lugar se encuentra y hacia donde se dirige sin necesidad de la ayuda de otra persona y en el caso específico de las rampas, la habilitada para la entrada, no posee barandas a ambos lados. Los ascensores del hotel son medianamente accesibles, si bien todos cuentan información y botonera en braille, solo los ascensores de la piscina tienen sistema de alarma e indicación sonora y lumínica, dejando los cuatro ascensores del lobby, que son los más usados por los clientes, con un nivel de accesibilidad incipiente.

Gráfico 3: Nivel de accesibilidad en la circulación vertical



Fuente: Elaboración propia

Circulación Horizontal

Tabla 10. Resultados de la observación en los pasillos

<i>Pasillos</i>		
<i>Requisitos</i>	<i>Cumple</i>	<i>Incumple</i>
Circulación interior con un ancho mínimo de 0.90m	X	
Inexistencia de obstáculos	X	
Pasamanos a 0.90m para la circulación a habitaciones y/o espacios accesibles		X

Fuente: Elaboración propia

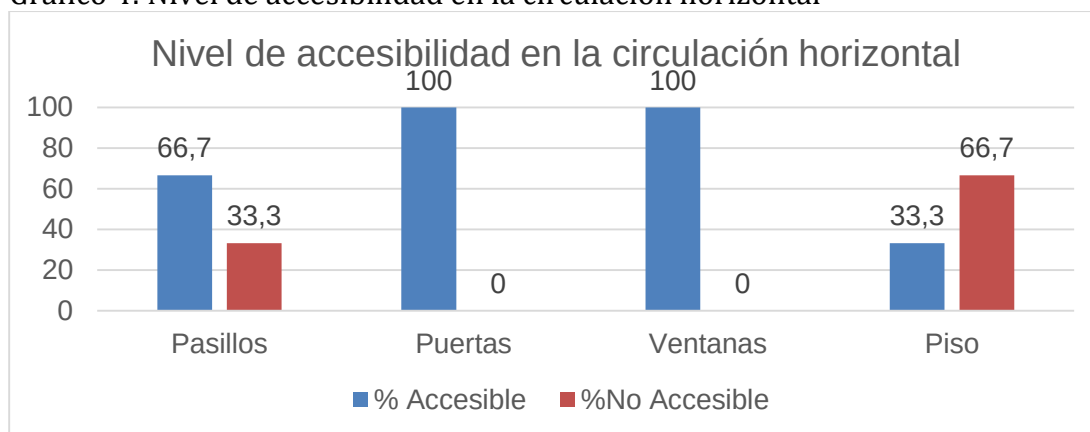
Tabla 11. Resultados de la observación en el piso

<i>Piso</i>		
<i>Requisitos</i>	<i>Cumple</i>	<i>Incumple</i>
Material antideslizante, sin resaltos		X
Alfombras de pelo cortado	X	
Alfombras fijadas en el suelo		X

Fuente: Elaboración propia

En el análisis de la circulación horizontal se pudo constatar como las puertas y ventanas del hotel cumplen con todos los requisitos de accesibilidad establecidos en la metodología aplicada, sin embargo, los pasillos no cuentan con pasamanos que sirvan de apoyo al traslado hacia las habitaciones y los espacios accesibles. En el caso de los pisos, se analizó con anterioridad en el apartado del lobby.

Gráfico 4: Nivel de accesibilidad en la circulación horizontal



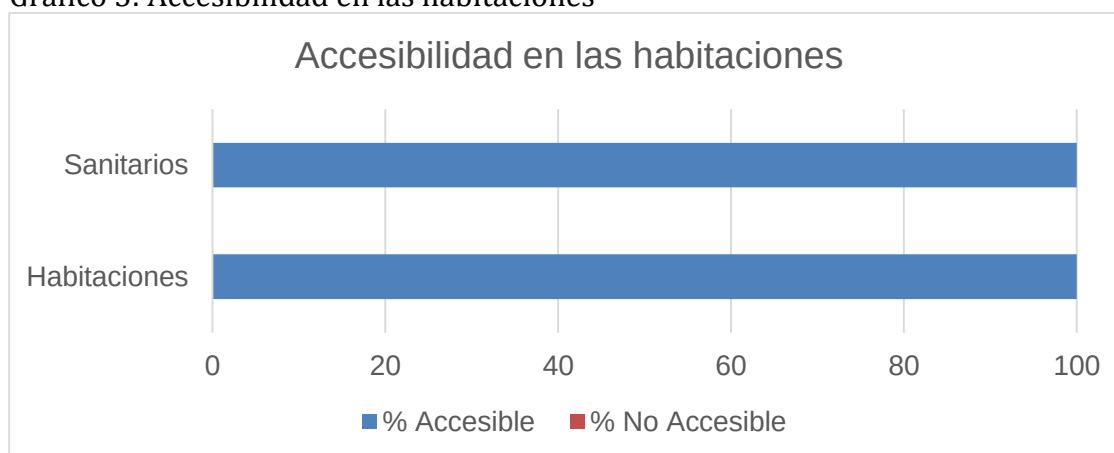
Fuente: Elaboración propia

Habitaciones accesibles

El hotel cuenta con 4 habitaciones equipadas para personas con discapacidad; una habitación en el piso 2 (habitación 260), dos habitaciones en el piso 3 (habitaciones 373 y 358) y una en el piso 4 (habitación 473), cumpliendo la norma, por cada 100 habitaciones, un hotel debe tener una habitación accesible. Actualmente se encuentran funcionando solo dos de las habitaciones pues el piso tres se encuentra en un proceso de inversión y no está en operación. En los últimos seis meses se han hospedados 47 clientes con discapacidad en estas habitaciones.

Como se puede apreciar en el gráfico, tanto las habitaciones destinadas a este uso, como los sanitarios cumplen con todos los requisitos necesarios para catalogarlos como espacios accesibles. Esto demuestra el empeño en eliminar las barreras arquitectónicas que puedan influir en la estancia satisfactoria del cliente que visita el hotel.

Gráfico 5: Accesibilidad en las habitaciones



Fuente: Elaboración propia



Espacios comunes accesibles

Tabla 12. Resultados de la observación en restaurantes, bares y cafeterías

<i>Restaurantes, bares y cafeterías</i>		
<i>Requisitos</i>	<i>Cumple</i>	<i>Incumple</i>
Mobiliario para personas con movilidad reducida	X	
Mesas con altura libre interior de 0.75m profundidad de 0.65m y alcance de 0.70m		X
Sector de la barra con altura de 0.70m y otro de 0.90m		X
Accesibilidad a la comunicación en la carta menú	X	

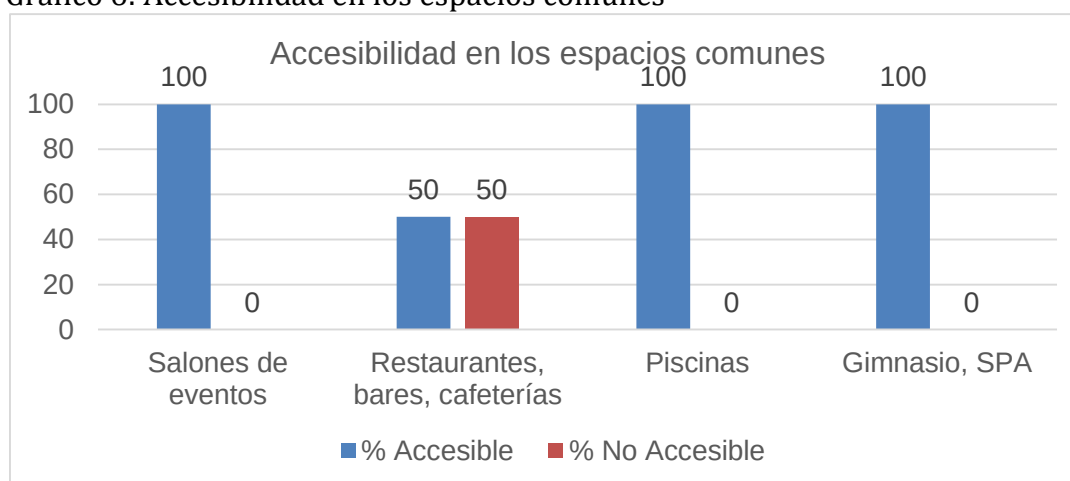
Fuente: Elaboración propia

Aunque los restaurantes, bares y cafeterías cuentan con espacio para la libre circulación de las personas en sillas de ruedas y con movilidad reducida, la altura de las mesas no es la adecuada, de igual manera no existe un sector de la barra con alturas que propicien su comodidad.

Los salones de eventos disponen de sistemas de audio con bucles de inducción magnético, de igual forma la piscina, gimnasio y SPA cumplen con los requisitos de accesibilidad; la piscina cuenta con un elevador portátil que permite el acceso de personas con discapacidad motora al interior de la piscina. Sin embargo, se debe trabajar en los alrededores de la piscina, específicamente el pavimento que la rodea presenta desniveles, lo que podría traer consigo tropiezos y caídas.

A pesar de no estar dentro de las áreas a evaluar es importante destacar que el hotel, a pesar de no tener en su programa de animación actividades específicas para este grupo de personas, cuenta en el Cabaret Parisien con una plataforma vertical para permitir el acceso de personas con discapacidad motora.

Gráfico 6: Accesibilidad en los espacios comunes



Fuente: Elaboración propia



Comunicación accesible

Tabla 13. Resultados de la observación en documentos impresos

<i>Documentos impresos</i>		
<i>Requisitos</i>	<i>Cumple</i>	<i>Incumple</i>
Dos materiales accesibles por cada ejemplar impreso		X
Utilización de papel no deslizante, no brillante ni plastificado	X	
Letra con tamaño grande y legible, encabezados claramente diferentes	X	

Fuente: Elaboración propia

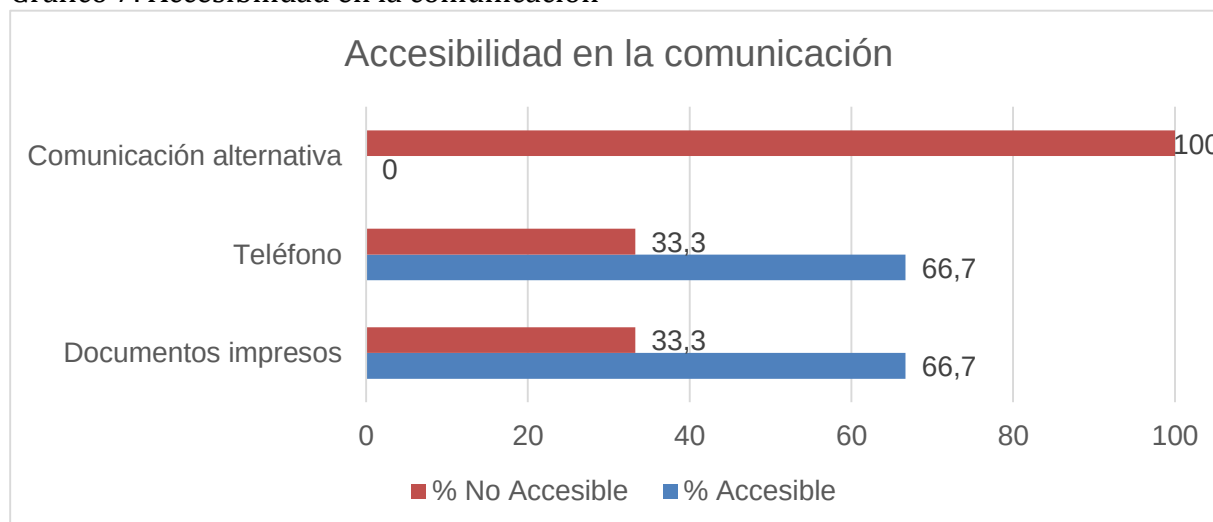
Tabla 14. Resultados de la observación en los teléfonos

<i>Teléfonos</i>		
<i>Requisitos</i>	<i>Cumple</i>	<i>Incumple</i>
Cabinas con la debida señalización		X
Altura del mostrador de 0.90m a 1m	X	
Teléfono con punto resaltado en el número 5	X	

Fuente: Elaboración propia

La comunicación es crucial en la accesibilidad. El hotel no cuenta con materiales accesibles para cada ejemplar impreso, solo se encuentran en braille las cartas menú de los restaurantes y las etiquetas de los amenities de las habitaciones y productos del minibar para lo cual cuentan con una impresora en braille que les facilita el trabajo. Las cabinas telefónicas no cuentan con la debida señalización para ser detectadas por las personas con discapacidad. En cuanto a la comunicación alternativa, no existe personal capacitado en lenguaje de señas que pueda establecer comunicación con las personas con discapacidad en el habla.

Gráfico 7: Accesibilidad en la comunicación



Fuente: Elaboración propia

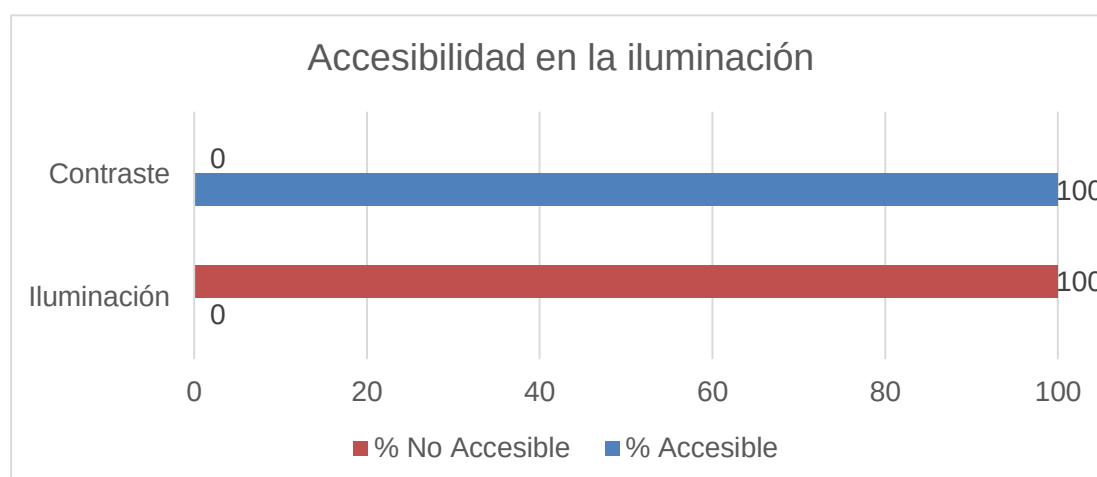
Iluminación accesible

Tabla 15. Resultados de la observación en la iluminación

<i>Iluminación</i>		
<i>Requisitos</i>	<i>Cumple</i>	<i>Incumple</i>
Iluminación distintiva		X
Contrastes en elementos de interés	X	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 8: Accesibilidad en la iluminación



Fuente: Elaboración propia

No existe iluminación distintiva que resalte los elementos significativos como el mostrador, las escaleras, elevadores, carteleras informativas, las salidas de emergencias y las ubicaciones de locales; sin embargo, si existen contrastes que permiten distinguir los elementos de interés mencionados anteriormente.

Señalización e información accesible

Tabla 16. Resultados de la observación en la señalización e información visual

<i>Señalización e información visual</i>		
<i>Requisitos</i>	<i>Cumple</i>	<i>Incumple</i>
Señalización en áreas exteriores adyacentes al acceso principal	X	
Señalización en el interior que conduce al mostrador		X
Señalización en el interior que conduce a los pasillos		X
Señalización en el interior que conduce a los sanitarios		X
Señalización en el interior que conduce a los restaurantes		X
Señalización en el interior que conduce a las escaleras		X
Señalización en el interior que conduce a las rampas		X
Señalización en el interior que conduce a los ascensores		X

Fuente: Elaboración propia

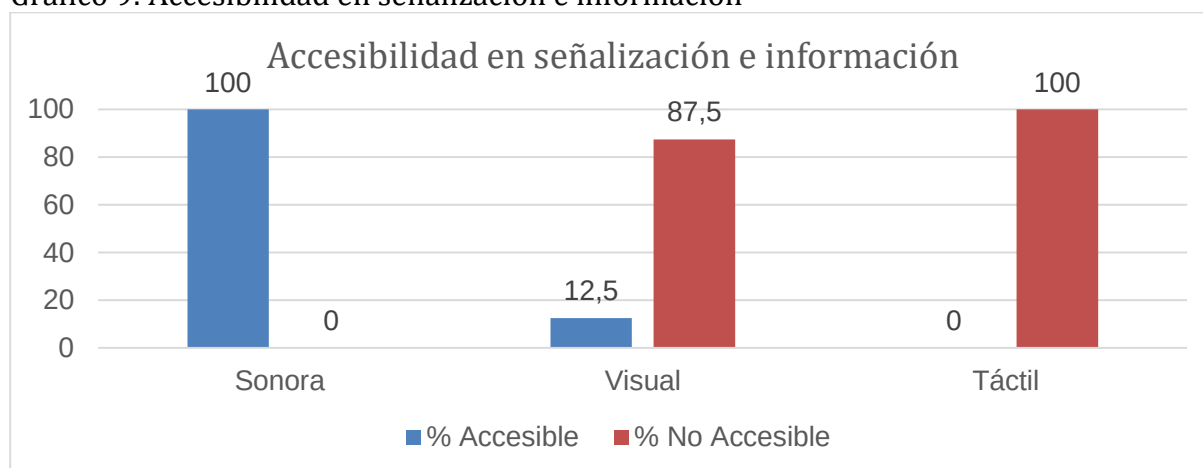
Tabla 17. Resultados de la observación en señalización e información táctil

<i>Señalización e información táctil</i>		
<i>Requisitos</i>	<i>Cumple</i>	<i>Incumple</i>
Señales de percepción manual en paredes a 1.20m de altura		X
Señales táctiles en relieves salientes, contrastado y no lacerante		X

Fuente: Elaboración propia

La señalización táctil es el elemento con el nivel más bajo, al considerarlo (100%) no accesible seguido de la señalización e información visual con un (87,5%), no existen señales de percepción manual en las paredes ni señales táctiles a relieve, ni, señalización en el interior que conduzca a las diferentes áreas del hotel. Sin embargo, la señalización e información sonora muestra el 100% de los requisitos de accesibilidad, a partir de la incorporación de sistemas de bucles de inducción magnética en la recepción principal, piso ejecutivo y los salones de eventos.

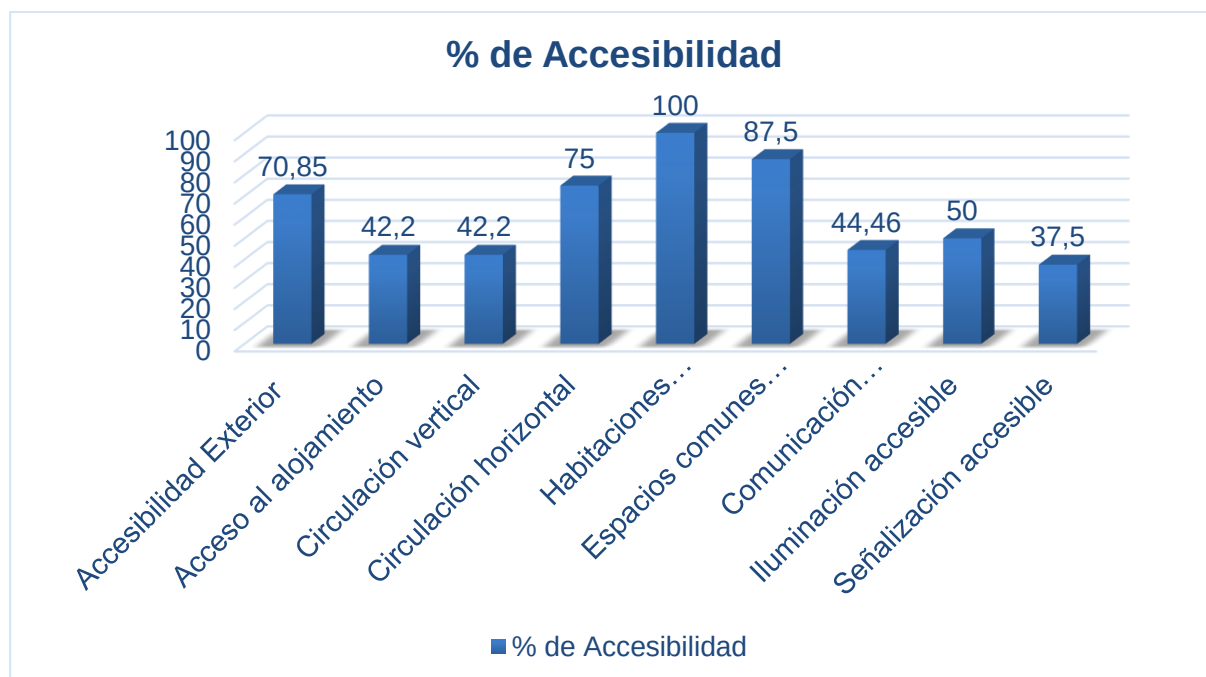
Gráfico 9: Accesibilidad en señalización e información



Fuente: Elaboración propia

Luego de analizar los resultados obtenidos se puede concluir que el Hotel Nacional de Cuba presenta un nivel medio de accesibilidad, con un 61,07% de los requisitos cumplidos para catalogarlo como hotel accesible. El área con mayor nivel de accesibilidad son las habitaciones; las transformaciones en materia de accesibilidad en el Hotel Nacional de Cuba se han enfocado más en eliminar barreras arquitectónicas para personas con discapacidad motora y en una menor medida para personas con discapacidad visual y auditiva, reflejada en las proyecciones de trabajo. Otro elemento a trabajar para aumentar niveles de accesibilidad es la circulación vertical, específicamente escaleras y ascensores, el acceso al alojamiento, comunicación, iluminación y señalización que requiere; elementos en los que se trabaja, y que ha sido más difícil de lograr en el corto plazo, porque cada cambio tiene garantizar la conservación de la arquitectura del hotel.

Gráfico 10: Nivel de accesibilidad general del Hotel Nacional de Cuba



Fuente: Elaboración propia

Si bien el estudio evidencia que el hotel asume dentro de su proyección de trabajo lograr el 100% de accesibilidad en todas sus áreas, se hace necesario un accionar en el corto plazo hacia los requisitos que no se cumplen y un monitoreo constante.

PROPUESTA DE ACCIONES PARA ELEVAR EL NIVEL DE ACCESIBILIDAD DEL HOTEL NACIONAL DE CUBA

En este apartado se realiza una propuesta de acciones en función de los resultados obtenidos, que facilite el trabajo en las limitaciones encontradas y pueda alcanzar la condición de hotel accesible.

1. Eliminar los desniveles en la cerca circundante a los límites del hotel.
2. Señalizar, iluminar y contrastar correctamente la puerta de acceso de las personas con discapacidad.
3. Señalizar e iluminar el lobby y el pasillo de la entrada de las personas con discapacidad para orientarlas en la dirección a la que deben dirigirse.
4. Fijar las alfombras del lobby al piso.
5. Definir otra área de teléfonos para evitar demoras en los servicios y facilitar el check-in y check-out a las personas con discapacidad.
6. Diseñar tarjetas y folletos con señal sensible al tacto para las personas con discapacidad visual.
7. Colocar pisos con textura en relieve al inicio y final de cada tramo de escalera.
8. Adaptar a los ascensores del lobby indicación sonora y visual de las paradas y sistema de alarma sonora y lumínica.
9. Diseñar cursos de capacitación sobre lenguaje de señas y garantizar al menos una persona por turno de trabajo que la domine.
10. Realizar mejoras en el pavimento del área aledaña a la piscina.



11. Señalizar el interior del hotel para facilitar la orientación a las áreas de interés.

CONSIDERACIONES FINALES

- El sustento teórico reconoce que la accesibilidad no comprende solo a las personas con discapacidad, sino también a las mujeres embarazadas, adultos mayores y personas con alguna discapacidad temporal; así como la necesaria condición de hoteles accesible, por el crecimiento que experimenta este segmento de mercado.
- Cuba carece de metodologías establecidas, con requisitos o indicadores que permitan evaluar la accesibilidad en los hoteles, y en consecuencia complejiza más la evaluación, para los hoteles con una arquitectura colonial, de carácter histórico como el Hotel Nacional de Cuba.
- Los instrumentos aplicados evidencian que el Hotel Nacional de Cuba supera el 50% de los indicadores aplicados, alcanzado un nivel de accesibilidad del 61,07%.
- La metodología aplicada refleja que el 100% de las habitaciones responden al 100% de los requerimientos de accesibilidad, y las áreas que exigen una mayor transformación están relacionadas con la circulación vertical.
- Se realiza una propuesta de 11 acciones a tener en cuenta por la Dirección General de Operaciones y Calidad del Ministerio de Turismo de Cuba, del Grupo Hotelero Gran Caribe y del Hotel Nacional de Cuba, en aras de elevar los niveles de accesibilidad en el hotel de referencia.

REFERENCIAS

Alonso López, F. y Dinarès Quera, M. (2006). *El hotel accesible. Guía para su diseño, organización y gestión*. (1a ed.). Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO).

Asamblea General de la ONU. (2006). Convención Internacional de los Derechos de las Personas con Discapacidad. <https://www.ohchr.org/es/instruments-mechanisms/instruments/convention-rights-persons-disabilities>

Ayubes, G. (2023, 2 de junio). *Hoteles accesibles. Una apuesta de presente pensando en el futuro*. Cursos femxa. <https://www.cursosfemxa.es/blog/hoteles-accesibles>

Buhalis, D., & Darcy, S. (2011). *Accessible Tourism. Concepts and Issues*. Channel View Publications.

Canalis, X. (2017). Latinoamérica se compromete con el turismo accesible. Hosteltur. España. Recuperado de: https://www.hosteltur.com/125687_latinoamerica-se-compromete-turismoaccesible.html

Casadevall, N. (2023, 1 de abril). *La importancia de la accesibilidad en los hoteles*. LinkedIn. <https://es.linkedin.com/pulse/la-importancia-de-accesibilidad-en-los-hoteles-nicolau-casadevall>



Cruz, A. (2021, 3 de diciembre). *Cuba apuesta por un turismo cada vez más accesible a sus visitantes*. Ministerio de Turismo de Cuba. <https://www.mintur.gob.cu/cuba-apuesta-por-un-turismo-cada-vez-mas-accesible-a-sus-visitantes/>

Fernández, M. T. (2007). *Turismo accesible: análisis de la accesibilidad hotelera en la provincia de Cádiz* [Tesis de doctorado, Universidad de Cádiz].

Granda Maldonado, S. D. (2020). *Turismo accesible: análisis de la accesibilidad en los hoteles de la ciudad de Loja-Ecuador*. [Tesis de Maestría] Universidad Nacional de San Martín. Ecuador.

Gobierno de Argentina. (2008). *Directrices de Accesibilidad en Alojamientos Turísticos*. https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/01-18_-directrices-accesibilidad-alojamientos-turisticos.pdf

Hernández, F., Hernández, Y., & Rodríguez, M. (2021). Hacia un turismo inclusivo en los hoteles comercializados por Ecotur en La Habana y Varadero. *Tendencias*, 22(2), 76-106. <https://doi.org/10.22267/rtend.212202.169>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). Mc Graw Hill Education.

Martín Cano, M. C., Luque Serrano, E., de la Fuente Robles, Y. M. (2018, 3 de abril). Turismo inclusivo para todas las personas. Una apuesta por la diversidad. *Revista Electrónica de Investigación y Docencia (REID)*, 81-96. <https://doi.org/10.17561/reid.m3.6>

Martos, M. (2012). Destinos turísticos accesibles: Herramientas para mejorar la accesibilidad. *Anales de Geografía*, 32 (2), 297-321. https://doi.org/10.5209/rev_AGUC.2012.v32.n2.39722

Moreno Sánchez, A. (2020). *Evaluación de la sostenibilidad del Hotel NH Capri con un enfoque a procesos*. [Tesis en opción al título de Máster en Gestión Turística]. Facultad de Turismo. Universidad de La Habana. Cuba.

Naciones Unidas. (2006). *Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad*. Nueva York. <http://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf>

Nonay, M. (2012, 22 de febrero). *Hoteles contenedores de experiencias y turismo accesible*. Hosteltur. https://www.hosteltur.com/166530_hoteles-contenedores-experienciasturismo-accesible.html

Organización Mundial de la Salud. (2022, 2 de diciembre). *Discapacidad*. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/disability-and-health>

Organización Mundial del Turismo (2014), *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas-Módulo I: Turismo Accesible-definición y contexto*, OMT, Madrid. <https://www.eunwto.org/doi/book/10.18111/9789284416486>



Organización Mundial del Turismo (2015), Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo II: Cadena de accesibilidad y recomendaciones, OMT, Madrid. <https://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284416509>

Organización Mundial del Turismo (2015), Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo IV: Indicadores para el estudio de la accesibilidad en el turismo, OMT, Madrid. <https://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284416547>

Organización Mundial del Turismo (2015), Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo V: Buenas prácticas de turismo accesible, OMT, Madrid. <https://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284416561>

Organización Mundial del Turismo (2014), Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos, OMT, Madrid. Disponible en: <https://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284415991>

Organización Mundial del Turismo (2023). *¿Por qué el turismo?* <https://www.unwto.org/es/turismo>

Organización Panamericana de la Salud. (2022). *Discapacidad*. <https://www.paho.org/es/temas/discapacidad>

Perelló, José L. (2014) Introducción a la Investigación de Mercados Turísticos. Centro de Estudios Turísticos. Universidad de La Habana. Cuba. 2014.

Portillo España, L. (2015). *Estudio de la accesibilidad en hoteles*. [Trabajo Fin de Grado, Universidad de Málaga]. Repositorio Institucional Universidad de Málaga. <http://hdl.handle.net/10630/10320>

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

Rodríguez, V. (2021). *Cuba apuesta por un Turismo Accesible*. ViajeroS. <https://www.revistaviajeros.es/cuba/eventos/cuba-apuesta-por-un-turismo-accesible>

Rodríguez Rodríguez, F. M. (2017). Accesibilidad en los establecimientos hoteleros de Almuñécar. *Revista Científica sobre Accesibilidad Universal La Ciudad Accesible*, 14 (9), p. 109-143. <http://hdl.handle.net/11181/5415>

Ruiz Vidal, A. (2023, 8 de febrero). *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

Sarco Flores, L. I. (2015). *Análisis de la accesibilidad en los hoteles del cantón Salinas mediante principios de diseños legales para la detección de barreras arquitectónicas, sensoriales y culturales*. [Trabajo de Titulación previo a la obtención del título de



Licenciado en Turismo y Hotelería, Universidad de Guayaquil]. Repositorio Institucional de la Universidad de Guayaquil. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/9077>

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

Tite, G., Carrillo, D. y Ochoa, M. (2021). Turismo accesible: estudio bibliométrico. *Turismo y Sociedad*, xxviii, pp. 115-132. <https://doi.org/10.18601/01207555.n28.06>

Cronologia do Processo Editorial

Editorial Process Chronology

Recebido em: 10/05/2026

Aprovado em: 14/09/2026

Received: May 10, 2026

Approved: September 14, 2026