

Artículo de investigación

Recibido: 30-07-2025 Aceptado: 23-10-2025

Gestión de entornos turísticos

**Estrategias de accesibilidad turísticas para actividades de ocio en entornos naturales.
Aplicación en playa Guardalavaca**

Tourism accessibility strategies in natural environments. Application at Guardalavaca beach

1. *Jorge Luis Mederos García*

Universidad de Holguín. Cuba.

(jmederos386@gmail.com) ID-ORCID: <https://orcid.org/0009-0005-3347-6253>

2. *Beatriz de la Caridad Velázquez Santiesteban*

Universidad de Holguín. Cuba.

(8261bvs@gmail.com) ID-ORCID: <https://orcid.org/0009-0007-2253-3683>

3. *Yoani Cisneros Arias*

Universidad de Holguín. Cuba.

(yoani.cisneros.arias@gmail.com) ID-ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4154-2757>

Resumen

Cada vez son más las personas con discapacidad o necesidades especiales en el mundo que necesitan del ocio y la recreación, la participación en estas actividades se ve afectada por las condiciones de accesibilidad de la oferta de ocio. En el sector turístico se hace necesario no solo eliminar barreras, sino crear productos adecuados, desde un diseño inclusivo, en correspondencia con las necesidades de las personas con discapacidad. Según investigaciones realizadas se constató que en el polo turístico de Guardalavaca existen insatisfacciones relacionadas con el desarrollo de estrategias que atentan contra el disfrute de clientes con discapacidades en las actividades de ocio en entornos naturales. Por ello es objetivo de la presente investigación diseñar estrategias para mejorar la accesibilidad turística de las actividades de ocio que se gestionan entornos naturales favoreciendo la satisfacción del cliente que visita la playa Guardalavaca. Se aplicó el procedimiento de Vega-Cisneros & Cisneros-Arias (2023) y como resultados se obtuvo un bajo nivel de accesibilidad en las actividades de ocio realizadas en la playa. Para revertir esta situación se propusieron una serie de estrategias que pueden garantizar un alto nivel de accesibilidad a todo tipo de clientes a las variadas actividades de ocio. Para su desarrollo se emplearon métodos teóricos y empíricos como análisis-síntesis, histórico-lógico, inducción-deducción, consulta a expertos y entrevistas. La investigación reviste gran importancia al aplicar estándares internacionales que garantizan el nivel necesario de igualdad de acceso a productos y servicios turísticos en la playa Guardalavaca

Palabras clave: Accesibilidad turística, discapacidad, actividades de ocio.

Abstract

There is an increasing number of people with disabilities or special needs worldwide who require leisure and recreation. Participation in these activities is affected by the accessibility conditions of leisure offerings. In the tourism sector, it is necessary not only to eliminate barriers but also to create suitable products through inclusive design that corresponds to the needs of people with disabilities. According to research conducted, it was found that in the tourist area of Guardalavaca, there are dissatisfactions related to the development of strategies that hinder the enjoyment of clients with disabilities in leisure activities in natural environments. Therefore, the objective of this research is to design strategies to improve tourism accessibility for leisure activities managed in natural environments, enhancing customer satisfaction for those visiting Guardalavaca Beach. The procedure by Vega-Cisneros & Cisneros-Arias (2023) was applied, and results showed a low level of accessibility in leisure activities conducted at the beach. To reverse this situation, a series of strategies were proposed that can ensure a high level of accessibility for all types of clients to various leisure activities. The development employed theoretical and empirical methods such as analysis-synthesis, historical-logical reasoning, induction-deduction, expert consultation, and interviews. The research is highly significant as it applies international standards that guarantee the necessary level of equal access to tourism products and services at Guardalavaca Beach.

Keywords: Tourism accessibility, disability, leisure activities

Introducción

Hoy en día nadie duda de la importancia del ocio y del tiempo libre, pero estos conceptos no han tenido el mismo significado a lo largo de la historia. La trayectoria pasa por una noción de un tiempo para recuperar fuerzas para seguir trabajando, a una recompensa por el trabajo bien hecho, hasta una concepción economista del ocio como un bien de primera necesidad, alcanzando finalmente la consideración de atributo de la calidad de vida del individuo y de la sociedad en su conjunto (Padrón Robaina, 2014).

Actualmente la población mundial está envejeciendo rápidamente a medida que el aumento de los niveles de vida y una mejor atención médica han llevado a tasas de natalidad más bajas y una mayor esperanza de vida. En este sentido, una de las tendencias de consumo actuales y futuras más fuertes está relacionada con el fenómeno del envejecimiento de la población, segmento que puede disfrutar de más tiempo libre y por tanto de mayor tiempo de ocio.

Además, según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2022), aproximadamente 1.300 millones de personas, equivalente al 16 % de la población mundial, tienen actualmente una discapacidad grave, causado fundamentalmente por el fenómeno del envejecimiento.

Al mismo tiempo, a nivel internacional, cada vez son más las personas con discapacidad o necesidades especiales que participan en actividades turísticas y cuyo acceso a estas aún se ve obstaculizado por todo tipo de barreras. Estas personas se enfrentan a más limitaciones en sus actividades diarias que otras, por lo que la integración de estas personas es fundamental para alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Es por ello, que se puede confirmar que para el desarrollo de las personas con discapacidad o necesidades especiales, el ocio es igual de importante, aunque la participación en el ocio de estas personas está determinado, entre otras, por las condiciones de accesibilidad de la oferta de ocio (Padrón Robaina, 2014).

La oferta turística local no presenta las condiciones adecuadas en infraestructura, productos, servicios y capacitación del personal para brindar una atención adecuada a este segmento, lo que implica la necesidad de adaptarla atendiendo a los diferentes tipos de capacidades para lograr una oferta turística de calidad para todas las personas.

El turismo, como parte de la sociedad está impuesto a lograr este reto, para ello es necesario eliminar una serie de barreras que en lo físico y en lo personal, que impiden el completo acceso de las personas con discapacidad a las instalaciones turísticas. Las personas en el mundo entero tienen derecho al descanso y disfrute de su tiempo de ocio, pero muchas veces no se presentan las condiciones adecuadas para que esto suceda.

En este sentido, la recreación a través del tiempo se ha convertido en parte del proceso evolutivo del ser humano, visto como un derecho que forma parte fundamental del desarrollo integral, en

la cual se genera un espacio de libertad para realizar actividades distintas a la de su rutina diaria (Navarrete-Socasi, 2022). Hoy en día, se convierte en una necesidad que todo ser humano requiere satisfacer en su vida, ayudando a que su salud emocional y física no se vean afectadas. Es por ello, que es importante llevar adelante una planificación turística que tenga en cuenta a todos sus actores, involucrándolos en su diversidad, para promover la igualdad y la inclusión mediante un turismo accesible. Un turismo que tenga como objetivo principal crear espacios turísticos accesibles para que cada persona pueda disfrutarlos, bajo las mismas condiciones sin distinción alguna (Sanz Labrador, 2018).

Desde una visión general, el turismo accesible, debe incluir, no sólo las personas con discapacidad (física, sensorial o intelectual; y por enfermedad orgánica o mental) sino cualquier persona que, durante el tiempo dedicado al turismo y la recreación, encuentran algún grado de dificultad para el acceso, uso o disfrute de estos espacios. Este puede ser el caso de niños, mujeres embarazadas, personas con discapacidad temporal, entre otros (OMT, 2014).

Por tanto, según los autores Tite-Cunalata & Carrillo (2018), el turismo accesible es la adecuación de la oferta con espacios acondicionados para personas con discapacidad en las diferentes actividades de ocio y recreación.

Según la Organización Mundial del Turismo (OMT, 1985), la animación turística es toda acción realizada en un grupo o colectividad, con la intención de desarrollar la comunicación y garantizar la vida social, como respuesta a la necesidad de las personas de ocupar su tiempo libre, realizando actividades que incrementen su nivel de satisfacción durante su tiempo de vacaciones (Santiago Herrera, 2022).

Por su parte, una animación turística accesible, según Alcantara & Reina (Santiago Herrera, 2022), supone una serie de beneficios, que conlleva la implantación de la accesibilidad en todos los componentes del sector turístico. La accesibilidad mejora la calidad de la oferta turística, dándole un valor añadido del que se beneficiarán todos los clientes, independientemente de su situación personal.

Supone, además, un aumento de la cuota del mercado, teniendo en cuenta que las personas con discapacidad, al igual que cualquier otra, suelen viajar acompañadas. Ayuda a reducir la estacionalidad que caracteriza y perjudica al sector turístico, ya que posibilita el acceso al turismo de personas con condiciones laborales específicas.

Así, la animación es uno de los factores de suma importancia dentro de un establecimiento de alojamiento, y que supone una mejora de la imagen de los destinos al ser accesibles, pues se pueden convertir en referentes de la igualdad de derechos y condiciones de todas las personas. Sin embargo, no toda la industria se ha dado el trabajo de enfocarse hacia un turismo accesible como lo es incluir actividades para personas con diferentes capacidades, lo que ha generado la

aparición de insatisfacciones y problemas con las personas que lo demandan (Santiago Herrera, 2022).

Es por eso que, en la actualidad ya existe una norma regulatoria internacional de turismo accesible, puesto que la Organización Internacional de Normalización (ISO, por sus siglas en inglés) ha publicado la norma ISO 21902:2021 Turismo y servicios relacionados - Turismo accesible para todos - Requisitos y recomendaciones. Esta norma establece un conjunto completo de directrices para los principales agentes de la cadena de valor del turismo con el fin de apoyar sus esfuerzos para que sus infraestructuras, productos y servicios sean accesibles.

Debido al auge de esta modalidad en el mundo, se observa una tendencia creciente de esta en países latinoamericanos como México, Argentina, Chile, Colombia y Ecuador, donde se desarrollan políticas públicas que establecen la accesibilidad universal en el deporte, el ocio, el turismo, la salud, la educación, etc. Estos han mostrado un gran interés por generar una oferta innovadora que se adapte a las necesidades de los turistas y visitantes de atención prioritaria, para asegurar la plena participación de este tipo de clientes y el goce de su derecho al turismo en igualdad de condiciones (Tite-Cunalata, et al. 2020).

Asimismo, en los últimos cuatro años, se ha observado una creciente evolución del turismo accesible en Cuba, ya que es actualmente uno de los destinos de mayor crecimiento en la actualidad y no se encuentra ajena a la necesidad de satisfacer a este nicho de demanda.

En Cuba, la atención a las personas con discapacidad constituye uno de sus principales logros. Pues, aunque en Cuba no existe todavía una ley específica para las personas con discapacidades, estas se encuentran protegidas legalmente en la propia Constitución de la República y en leyes, decretos-leyes, disposiciones y regulaciones contenidos en diferentes cuerpos legales como el Código de la Niñez y la Juventud, el Código de las Familias, el Código Civil, el Código de Trabajo y el Código Penal.

Además, existen organizaciones no gubernamentales como la Asociación Nacional de Ciegos y Débiles Visuales (ANCI), la Asociación Nacional de Sordos de Cuba (ANSOC) y la Asociación Cubana de Limitados Físico-Motores (ACLIFIM) y la recientemente fundada Asociación Cubana de Personas en Situación de Discapacidad Intelectual (ACPDÍ), que se encuentran estrechamente vinculadas al sector turístico, ya que son una gran fuente de conocimientos y experiencias en cuanto al trato con personas con alguna limitación especial (Hernández et al., 2021).

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

específicamente para los establecimientos de alojamiento turístico, ya que es una norma general para cualquier edificación, por lo que su ámbito de actuación es muy amplio. No obstante, los establecimientos de alojamiento turístico deben cumplir con las regulaciones que dicta.

Por otra parte, organismos gubernamentales como el Ministerio de Turismo apuestan por un turismo cada vez más accesible a sus visitantes, y enfatizan en que no se trata de construir nuevas edificaciones, sino que las existentes tengan un alto porcentaje de accesibilidad para el máximo disfrute de los turistas.

En el 2019 se presentaron las primeras iniciativas por Ecotur y el Grupo Skedio Travel, quienes establecieron contacto con la Red Iberoamericana de Turismo Accesible; en el 2020, se constituyó la Red Cubana de Turismo Accesible con representantes de diversos prestadores de servicios para estimular y promover este tipo de turismo a Cuba (MINTUR, 2021).

En el mes de diciembre de 2021, Cuba fue sede de la IV Cumbre Iberoamericana de Turismo Accesible, que se celebró en el Hotel Nacional. La Cumbre concluyó con la firma de la Declaración de La Habana por un Turismo Accesible e Inclusivo y el recibimiento del certificado de Accesibilidad Universal por el Hotel Nacional, concedido por la Red Iberoamericana de Turismo Accesible (CubaPLUS, 2022).

El destino Holguín como uno de los principales destinos turísticos de Cuba posee grandes atractivos y capacidades hoteleras y constituye un importante punto turístico en la isla. Guardalavaca se ha posicionado como uno de los polos más atractivos de este destino, con sus hermosas playas de aguas cristalinas, su rica historia y su oferta cultural ha atraído a una gran variedad de turistas de todo el mundo. Su infraestructura es moderna, con una oferta estatal y privada de alojamiento, restaurante, bares, tiendas, artesanías y servicios turísticos. Los hoteles de la zona ofrecen instalaciones de alta calidad con un programa de entretenimiento para toda la familia. Sin embargo las personas discapacitadas aún se enfrentan a barreras entre las que se incluyen que el personal de contacto con el cliente no posee preparación especializada para atender a clientes con discapacidades y/o necesidades en las actividades de ocio; el desaprovechamiento de los espacios físicos para favorecer la accesibilidad a los clientes con discapacidades y/o necesidades especiales; el diseño de los productos y actividades de ocio no conciben requisitos de accesibilidad y el proceso de publicidad de la accesibilidad en las actividades de ocio es casi nulo.

Todo lo analizado hasta aquí constituye la situación problemática que fundamenta la investigación, lo cual permite formular como **problema científico**: ¿Cómo mejorar la accesibilidad turística de las actividades de ocio que se gestionan en entornos naturales favoreciendo la satisfacción del cliente que visita la playa Guardalavaca?

Y como **objetivo general**: Diseñar estrategias para mejorar la accesibilidad turística de las actividades de ocio que se gestionan entornos naturales favoreciendo la satisfacción del cliente que visita la playa Guardalavaca.

Métodos

La investigación tiene un enfoque cualitativo, para la cual se emplearon métodos teóricos como el análisis-síntesis a partir de la revisión bibliográfica de fuentes de investigación primarias y secundarias; el método inducción-deducción para realizar generalizaciones con respecto a los indicadores y estándares de accesibilidad turística existentes en el mundo y posterior individualización de estos en Cuba; y el histórico-lógico para la determinación de las etapas del desarrollo.

Se empleó el análisis documental como método empírico en la revisión de estudios previos que abordan la accesibilidad turística en las actividades de ocio y recreación, la mayoría de ellos detallan solamente indicadores o abordan la temática de manera general. De esta forma se destaca la escasez de investigaciones sobre la accesibilidad turística en actividades de ocio y recreación. Además, se realizaron entrevistas a efectos de poseer información más precisa sobre la problemática detectada; la observación directa se utilizó en los entornos naturales de la playa, donde se prestó atención a la forma en que actuaban los clientes para una mejor referencia del problema científico; y el criterio de especialistas para verificar la pertinencia de las estrategias a implementar.

Para la realización de esta investigación se revisaron diferentes fuentes bibliográficas, algunas de ellas como Ortiz Zurita et al. (2021), Porto & Rucci (2019), Lüders Fernandes & Torres Bernier (2021) y Maldonado (2020) que no establecen una metodología a desarrollar, limitándose a detallar indicadores. Otras como Zalazar (2018) optan por una línea de investigación exploratoria debido a la relativa novedad del tema y se basan principalmente en el estudio de normativas, las bibliografías del tema plantean una matriz DAFO.

Ramírez Carvajal (2019) propone un procedimiento enfocado a crear un grupo de estrategias para promover la inclusión en una entidad turística y cultural, la primera fase se sustenta en el diagnóstico con la utilización de la entrevista y la encuesta como instrumentos de la investigación, para la recolección de datos se aplicó encuestas tanto a los turistas con capacidades especiales que frecuenten la instalación objeto de estudio, con el propósito de conocer en cifras estadísticas el perfil de la demanda y su nivel, como entrevistas a expertos vinculados al tema, ya sean representantes de fundaciones, organismos, planteles educativos o establecimientos que busquen la equidad e igualdad social. La caracterización de la entidad se realiza a partir de una descripción del espacio, en cuanto a ubicación, accesibilidad y entorno.

Después de identificar las principales ineficiencias para establecer condiciones de accesibilidad, planteó una estructura, facilidades y modelo de gestión sobre la base de las necesidades del segmento y a las normas y restricciones, así como el presupuesto necesario para su ejecución (Ramírez Carvajal, 2019).

Otros autores como Migueles (2020) proponen procedimientos basados en el Protocolo de Deusto 2002 evaluando tres tipos de inclusión: física, comunicativa y social. Par ello realizan un diagnóstico basado en un inventario de los servicios e instalaciones, un análisis de los programas y actividades, así como en el nivel de inclusión con respecto a la participación y formación de los Recursos Humanos (RRHH). El Protocolo en el que se basa Migueles (2020) fue propuesto por la universidad española de Deusto y permite evaluar las condiciones comunicativas a partir de elementos facilitadores a las personas con discapacidad visual y auditiva. Además, evalúa equipamientos, servicios o programas. Por otra parte Hernández et al. (2021) propone un procedimiento que consta de cuatro (4) etapas: selección de los hoteles e identificación por categoría y cadena hotelera, evaluación del nivel de accesibilidad de las entidades, análisis de la evaluación general y propuesta de acciones (Hernández et al., 2021), esta se utiliza por lo general en hoteles de Varadero y la Habana. En la revisión de estudios previos que abordan la accesibilidad turística en las actividades de ocio y recreación, la mayoría de ellos detallan solamente indicadores o abordan la temática de manera general. De esta forma se destaca la escasez de investigaciones sobre la accesibilidad turística en actividades de ocio y recreación. Sin embargo, vale destacar el aporte metodológico analizado por las investigaciones de Padrón Robaina (2014); Sanz-Labrador (2018); Tite-Cunalata (2020) y Vega-Cisneros & Cisneros-Arias (2023).

El procedimiento propuesto por Padrón Robaina (2014) parte de la adaptación del Protocolo propuesto por la Universidad de Deusto (2002) que recoge la información a través de 10 fichas de evaluación que permiten identificar debilidades y fortalezas del hotel, desde un punto de vista accesible. Padrón Robaina (2014) adapta la herramienta focalizándola en la “animación turística”, descartando otras posibles aplicaciones en espacios recreativos (museos, áreas de la naturaleza, etc.).

La investigación de Sanz-Labrador (2018) se desarrolla en dos fases: la primera dirigida al diagnóstico de las necesidades y las barreras que impiden la inclusión de los turistas con discapacidad en las actividades físico-recreativas turísticas; y la segunda dirigida a la elaboración de acciones para lograr la inclusión de las personas discapacitadas a las actividades físico-recreativas turísticas de la provincia de Villa Clara. Esa investigación emplea los métodos de la entrevista y la encuesta a 10 animadores turísticos y 4 directivos de los Hoteles Iberostar Ensenacho y Cayo Santa María con el objetivo de conocer

el nivel de conocimiento sobre la problemática, así como la aplicación de medidas para el logro de la inclusión en los hoteles donde trabajan.

La investigación de Tite-Cunalata (2020) emplea un procedimiento para la gestión del turismo accesible en complejos turísticos del Ecuador, aplicado parcialmente en el Complejo Turístico Recreacional La Moya. El procedimiento consta de una primera fase dirigida a la preparación y el diagnóstico de las dimensiones para la gestión del turismo accesible; y de tres fases más dirigidas a la planificación, ejecución y, control y mejora mediante un programa de acciones por cada dimensión del diagnóstico.

El diagnóstico se basa en un enfoque de seis dimensiones esenciales para la gestión del turismo accesible en complejos turísticos: humana, legislativa, tecnología, abiótica, biótica y relacional, que intervienen de manera integral en todos los procesos.

Por otra parte, la investigación de Vega-Cisneros & Cisneros-Arias (2023) emplea un procedimiento que consta de cinco etapas, las cuales poseen 12 pasos descritos de una manera sencilla y clara. Esta investigación constituye una herramienta que favorece la accesibilidad turística en hoteles y su entorno a través de acciones de mejora, y tiene la característica particular de aplicar los requisitos y recomendaciones de la norma ISO 21902:2022, el mismo es aplicable a establecimientos de alojamiento, de alimentos y bebidas y de actividades de ocio y compras. Cuenta con una primera etapa de preparación formada por 3 pasos, una segunda: Diagnóstico del grado de accesibilidad por la norma ISO2109 formada con 9 pasos que varían en dependencia de las características de la instalación y del proceso a analizar y una tercera etapa de formulación del plan de mejora. El procedimiento continúa con otras dos etapas que son la implementación del plan de mejora y su evaluación y control.

Resultados y discusión

Caracterización del polo turístico

Guardalavaca es la tercera zona turística más importante de Cuba después de La Habana y Varadero, se ubica en la costa norte de Holguín, Cuba, y constituye una de las áreas de uso preferencial en la planificación turística del territorio holguinero. Guardalavaca se ha posicionado como un polo turístico de sol y playa, ideal para aquellos que buscan descansar y disfrutar de la naturaleza, ofreciendo a los visitantes la oportunidad de deleitarse del sol, el mar y una amplia gama de actividades acuáticas. Su imagen está asociada con la belleza natural, la tranquilidad y la hospitalidad del pueblo cubano.

La infraestructura turística de Guardalavaca es moderna, con una oferta estatal y privada de alojamiento, restaurantes, bares, tiendas, artesanías y servicios turísticos. Los hoteles de la zona suelen ofrecer instalaciones de alta calidad, spas, piscinas, clubes infantiles y programas de

entretenimiento para toda la familia. A pesar de esto, la infraestructura turística existente no llega a ser muy variada en comparación con otros destinos de sol y playa del país. No obstante, cada año recibe una gran afluencia de turistas internacionales, de los cuales muchos se encuentran fidelizados y continúan escogiendo este destino año tras año.

Los hoteles de Guardalavaca son propiedad de la Cadena de Hoteles Cubanacan S. A. uno de ellos con administración extranjera de MGM Muthu Hotels. El hotel Club Amigo Atlántico Guardalavaca, con categoría tres estrellas opera bajo el servicio Todo Incluido, en la modalidad de sol y playa, y su principal segmento es el de familias. Esta instalación surgió en el año 2002 producto de la fusión de los antiguos hoteles Guardalavaca y Atlántico, que a su vez incluían Villa Guardalavaca y Villa Bungalow respectivamente. Posee un total de 747 habitaciones, de las cuales dos habitaciones se encuentran adaptadas para personas con movilidad reducida. Este hotel, ofrece precios atractivos para los diferentes mercados al ser más económicos en comparación con los establecidos por la competencia.

El hotel Brisas Guardalavaca, posee una categoría de cuatro estrellas, opera bajo el servicio Todo Incluido, en la modalidad de sol y playa, y su principal segmento es el de familias. Fue fundado el 26 de noviembre de 1994 y ha transitado por tres etapas que se enmarcan dos administraciones extranjeras y una administración 100% cubana las que han mantenido una filosofía de calidad, a través del mejoramiento constante del producto turístico. Dispone de 437 habitaciones, cuatro de ellas adaptadas para minusválidos. La planta habitacional está dividida en dos secciones: hotel y villa.

El hotel Gran Muthu Almirante Beach está administrado por la cadena hotelera MGM Muthu Hotels. Este majestuoso hotel cinco estrellas opera bajo la modalidad Todo Incluido, está enfocado al turismo de sol y playa, atendiendo además al segmento de familias, bodas, lunas de miel, grupos y eventos con la importante particularidad de contar con un servicio VIP en la sección sólo adultos, combinando muy bien la naturaleza con un alto nivel tecnológico. Posee 514 habitaciones, de las cuales, cuatro están adaptadas para minusválidos.

Diagnóstico externo

A través de las técnicas de recopilación de información, tales como búsqueda bibliográfica, entrevistas, tormentas de ideas, se determinaron las fuerzas del macroentorno a nivel nacional e internacional que pudieran afectar el desarrollo del polo turístico de Guardalavaca, estas son:

- Entorno económico general: En la situación actual hay un contexto económico complejo debido a la crisis que provocó la Covid-19, así como al conflicto entre Rusia y Ucrania; y en nuestro país se suma el bloqueo y la elevada inflación, de ahí la necesidad de impulsar nuestra economía, en la cual el turismo es una actividad de un peso decisivo.

Además, las medidas de agresión del Gobierno de EEUU afectan los deteriorados vínculos bilaterales y expanden los efectos extraterritoriales, ejemplo de esto es Memorando Presidencial de Seguridad Nacional sobre el Fortalecimiento de la Política de Los Estados Unidos hacia Cuba, el cual dispone la eliminación de los intercambios educativos “pueblo a pueblo” a título individual y una mayor fiscalización de los viajeros estadounidenses hacia Cuba.

Por otro lado, la crisis del COVID-19 dejó importantes secuelas no solo en la salud de las personas, sino también, en la economía, principalmente la cubana, abierta y en la que el turismo juega un papel protagónico. La cantidad de clientes disminuyó considerablemente y con ello los ingresos y la rentabilidad de nuestras instalaciones. Además, permitió replantear el sector turístico para que sea mejor, resiliente, sostenible e inclusivo.

El balneario de Guardalavaca está en proceso de transformación para convertirse en un Destino Turístico Inteligente y sustentable (DTIS), siguiendo una tendencia internacional que busca mejorar la competitividad y la calidad de los servicios turísticos. Para lograr este objetivo, investigadores de la Universidad de Holguín en coordinación con la Delegación del Ministerio del Turismo, han iniciado un proyecto que evalúa las condiciones actuales del polo y propone acciones para adaptarlo a los criterios de inteligencia, sostenibilidad, gobernanza, innovación y accesibilidad.

- Entorno político-legal: El entorno internacional en el que se inserta el país, se hace más difícil y complejo, debido a la existencia del bloqueo impuesto por el gobierno norteamericano desde hace más de 6 décadas. El sector turístico es una de las principales fuentes de ingresos para la economía cubana, y por lo tanto, está altamente regulado por el gobierno.

En los Lineamientos de la Política Económica y Social del Partido y la Revolución para el Período 2021-2026, en la Política para el Turismo, en el lineamiento número 154 se expresa “Perfeccionar la comercialización de los servicios turísticos; crecer en la cifra de visitantes al país y los turistas-días internacionales, maximizando el ingreso medio por cliente”, en el número 155 “Continuar elevando la diversificación y la calidad de los servicios turísticos, garantizando una adecuada relación calidad-precio e incrementando las utilidades” y en el 156 “Emplear las Tecnologías de la Información y la Comunicación en la transformación digital del destino Cuba, haciendo más eficientes y competitivos los procesos vinculados con la gestión turística” (PCC, 2021).

En el Plan Nacional de Desarrollo Económico y Social hasta el 2030 en su objetivo específico número 8 se expresa “Fortalecer la competitividad, diversificación y

sostenibilidad en el sector del turismo con el propósito de incrementar los ingresos por exportaciones de servicio, su capacidad de crear fuentes de empleo, promover la cultura nacional y local e incrementar su encadenamiento con los mercados internos y producciones nacionales". También se refiere dentro de los sectores estratégicos, el turismo, específicamente "Perfeccionando el de ciudad y el de sol y playa a partir de su diversificación, con énfasis en el cultural, el histórico y el de salud, en atención a los requerimientos de las diversas áreas y mercados, y a su contribución al fortalecimiento de la integración interna de la economía y la conservación y protección de los recursos naturales y el medio ambiente" (MEP, 2019).

- Entorno social y cultural: El turismo en Holguín es una importante fuente generadora de empleo, la aceptación por parte de la comunidad ha sido positiva, siendo precisamente uno de los factores que favorecen el arribo de turistas: la tranquilidad, hospitalidad, cultura y educación del pueblo. La sensación de seguridad y estabilidad que se vive en el país es un aspecto atractivo para los turistas que consideran a Cuba como destino. Además, el entorno social en las áreas turísticas es variado y multicultural, reflejando la rica historia y la diversidad cultural del país. En el área del estudio, al igual que en otros destinos turísticos, hay oportunidades para que los visitantes interactúen con la comunidad local y experimenten la cultura cubana a través de diferentes actividades.
- Entorno ambiental: El turismo tiene su vinculación principal en el territorio y en el medio ambiente, pues el desarrollo de esta actividad se sustenta en la existencia de elementos y atractivos naturales y culturales capaces de motivar flujo de visitantes. El Estado cubano ha mostrado gran preocupación sobre la protección del medio ambiente, lo cual se ve materializado a través de la Constitución de la República de Cuba, en el artículo 16 y 75; la creación del Ministerio de Ciencia, Tecnología y Medio Ambiente (CITMA), en 1994; y la Ley No 81 del Medio Ambiente, la cual establece las disposiciones y regulaciones que deberán considerar las organizaciones como responsabilidad social y los principios que rigen la política ambiental cubana. Dentro de sus instrumentos utiliza la Estrategia Ambiental Nacional, la cual ha permitido que los diferentes sectores de la economía cubana elaboren sus estrategias ambientales, generando una fuerte herramienta para la gestión en sus diferentes niveles y esferas de actuación.
- Entorno tecnológico: En Cuba el entorno tecnológico se ve afectado por una infraestructura limitada y restricciones económicas. La conectividad a internet es escasa y lenta, lo que puede limitar la capacidad para ofrecer servicios tecnológicos avanzados. No obstante, el gobierno ha estado trabajando en mejorar esta infraestructura y han

implementado políticas para incentivar la inversión en tecnología. Además, se han introducido soluciones tecnológicas innovadoras para enriquecer la experiencia del cliente, como la instalación de sistemas de entretenimiento y disponibilidad de servicios de reserva en línea. En cuanto a la ciberseguridad, el gobierno ha establecido normativas para salvaguardar la privacidad de los usuarios de Internet y prevenir delitos cibernéticos.

- Entorno competitivo: Actualmente uno de los principales competidores es de Guardalavaca es el polo turístico del Ramón de Antilla; polo emergente en la provincia de Holguín, que aunque con precios superiores, presenta una oferta turística variada, instalaciones modernas, con un rico patrimonio cultural, una interesante historia y altos valores naturales, además de ambiciosos planes de crecimiento que amenaza con el posicionamiento que ha logrado en el mercado a los destinos tradicionales de la región. Otros polos como Pesquero y Esmeralda también suponen, aunque en menor medida, una amenaza competitiva. Tienen la ventaja de al ser relativamente antiguos estar bien posicionados en el mercado con una imagen clara y definida que el cliente de inmediato asocia con el lugar instalaciones de renombre como es el caso del hotel Paradisus Río de Oro y el hotel Playa Pesquero. Con precios relativamente iguales a los de Guardalavaca, el cliente recibe un producto de calidad y una oferta igualmente atractiva, sin embargo en muchos casos sus infraestructuras son obsoletas, las tecnologías no están acorde a las exigencias del turismo actual y la oferta turística poco se ha rejuvenecido.
- Análisis del mercado: el polo es conocido tanto por clientes nacionales como internacionales, los cuales además atribuyen una buena imagen, prestigio y confianza, los principales segmentos de mercado son:

Mercado Canadiense

- Turistas canadienses anglófonos que viajan en parejas, entre los 48 y 65 años de edad, provenientes fundamentalmente de las regiones de Ontario y Columbia Británica, técnicos y profesionales, en su mayoría viajan por primera vez a Holguín, en las líneas aéreas Sunwing, Air Transant y Sky Service; viajan motivados fundamentalmente por el turismo de sol y playa, les gusta compartir más tiempo con amigos y familiares; descansar, relajarse y realizar las actividades pasivas en el hotel, como escuchar música, juegos de bingo y clases de español.
- Turistas canadienses francófonos que viajan en familias, entre los 35 y 60 años de edad, provenientes de la región de Quebec, empleados que viajan por las líneas aéreas Air Canada y Air Transat, motivados por el turismo de sol y playa, aunque les gusta

compartir e intercambiar con los pobladores y conocer sobre las culturas de las comunidades que visitan (manifestaciones artísticas y tradiciones).

Mercado Cubano-norteamericano

- Turistas nacionales residentes en el extranjero (Estados Unidos), que viajan en familia o grupos, entre 30 y 55 años de edad, con un nivel de ingreso medio - alto, que prefieren disfrutar de actividades en familia o en grupos de amigos, les gusta las actividades náuticas, clubes nocturnos y la comida criolla.

Mercado Nacional

- Turistas nacionales que viajan en pareja o en familia, entre los 20 y 45 años de edad, en su mayoría empleados asalariados y estudiantes, procedentes de la provincia Holguín fundamentalmente, donde predomina el género femenino; que viajan durante un período no mayor a 2 semanas; los cuales le conceden gran importancia a la recreación, la gastronomía y la profesionalidad del personal; prefieren realizar actividades tales como los baños de sol y playa, comer en restaurantes, visitar discotecas y clubes nocturnos; así como escuchar música y disfrutar de los espectáculos

La estructura de mercado no está bien diversificada, pues a pesar de mostrar variedad en los mercados, existe una gran dependencia del mercado canadiense, siendo este el que ocupa uno de los mayores por ciento en el polo. La mayoría de estos clientes son personas de la tercera edad, por lo tanto, muchos presentan alguna discapacidad o necesidad especial, dada por la edad y por las características del mercado; los cuales mayormente presentan una discapacidad físico-motora.

Diagnóstico interno

Capacidades distintivas

- Físicas: se posee instalaciones acogedoras y una infraestructura amplia y variada, la cual no es tan concentrada como Varadero, pero tampoco aislada, lo que ofrece un buen balance para la mayoría de los gustos, tanto para el visitante que prefiere acción como el que desea el descanso en un ambiente de relax. Sin embargo, en la playa no existe itinerario accesible que contemplen todas las ramificaciones que dan paso a los servicios accesibles y no cumple con las normas y medidas en materia de seguridad ya que las rampas existentes no están conectadas a pasarelas y no hay señalizaciones adecuadas porque no se ofrecen detalles sobre los obstáculos fuera de la entrada a las instalaciones que pudieran impedir el paso de las sillas de ruedas o de clientes con deficiencias visuales o de movilidad
- Técnicas: cabe destacar que se cuenta con una elevada actualización en cuanto a los avances tecnológicos, pero dispone de pocos recursos materiales para realizar las

reparaciones y para las tareas de mantenimiento. Además existe cierta carencia de insumos.

- Humanas: el capital humano se caracteriza por ser un personal capacitado y amable que brinda un servicio de buena calidad a los visitantes y suele estar bien entrenado en atención al cliente y en la promoción de las actividades turísticas de la zona. Precisamente es uno de los elementos que los clientes aprecian más del polo turístico y por lo que deciden repetir. Además de que el personal no esté capacitado en turismo accesible, todos muestran la disposición de ayudar en cualquier sentido a cualquier turista que presente discapacidad o alguna necesidad especial. Aunque existen problemas del dominio idiomático por parte del personal se mantienen relaciones con la escuela FORMATUR para la constante capacitación del personal.
- Directivas: se cuentan con una alta dirección comprometida y exigente, que se preocupa por asegurar la calidad de los servicios y la buena comercialización a través del proceso de mejora continua, para el logro de la satisfacción de los clientes como objetivo principal.
- Organizativa: las entidades cuentan con manuales de procesos y de operaciones. Para el proceso de Animación se realizan todo tipo de juegos, bailes y concursos en las diversas áreas. Este proceso, que tiene como responsable al Jefe de Animación, tiene el objetivo de realizar actividades para mantener a los clientes en las instalaciones del establecimiento, y organizar todo tipo de competiciones deportivas durante el día y eventos nocturnos musicales; contando con un programa de actividades y un programa alternativo de actividades. Sin embargo, no se contemplan en sus planes de animación la accesibilidad para clientes discapacitados y con necesidades especiales

Descripción del proceso de animación: Se le da inicio al proceso con los mercados y segmentos, estándares corporativos y características físicas del proceso, luego mediante scrip se realiza la determinación de las actividades a realizar. Posteriormente se le facilita la información al cliente y el recibimiento de este. Mediante scrip se le da paso a la determinación de actividades par días especiales y luego la confección del programa de actividades (Diurna-Nocturna-Infantil) quedando reflejado en el programa de actividades y la del programa alternativo de actividades, luego se da paso al veredicto y los premios, se ofrece el servicio de masaje y peluquería y se le da la despedida al cliente, finalizando el proceso.

Conclusiones del análisis estratégico

Al realizarse el diagnóstico externo e interno se pudo determinar que se poseen ciertas oportunidades, amenazas, fortalezas y debilidades que inciden en la situación actual. Esos aspectos fundamentales, debido a su importancia, se reflejan a continuación:

Oportunidades:

O1: Prioridad ofrecida por el Estado cubano al desarrollo de la industria turística como parte del Plan Nacional de Desarrollo Económico y Social hasta el 2030 y por Los Lineamientos de la Política Económica y Social del Partido y la Revolución para el Período 2021-2026

O2: Buen posicionamiento en el mercado con respecto a sus competidores

O3: Convenios con la escuela de FORMATUR

O4: Desarrollo del Proyecto Destino turístico inteligente y sostenible de Guardalavaca, en el destino Holguín

O5: Atrayente ubicación geográfica, que mantiene los líderes recepcionando clientes de los principales mercados emisores

O6: Entorno social variado y multicultural que refleja la rica historia y la diversidad cultural

O7: Gran preocupación mostrada por el Estado cubano sobre la protección del medio ambiente que se refleja en la Constitución de la República de Cuba y en numerosas regulaciones ambientales

Amenazas:

A1: Crisis económica actual

A2: Presencia de un a fuerte competencia cercana, así como productos y servicios sustitutivos

A3: Guerra entre Rusia y Ucrania

A4: Marcada estacionalidad del turismo en Cuba

A5: Las características demográficas de su principal mercado emisor, teniendo en cuenta el alto índice de envejecimiento poblacional que éste presenta

A6: La política agresiva del gobierno de EEUU con respecto a nuestro país

A7: Tergiversación de la realidad cubana en el exterior

Fortalezas:

F1: Capital humano profesional, competente y con vasta experiencia en el sector

F2: Fuerte imagen e identidad acompañada de buenos resultados comerciales

F3: Compromiso de la alta dirección con la gestión de la innovación y el desarrollo empresarial

F4: Instalaciones acogedoras

F5: Infraestructura amplia y variada

F6: Buena calidad de los servicios que ofrece

F7: Buena actualización en cuanto a avances tecnológicos

Debilidades:

D1: Personal no capacitado en turismo accesible

D2: Inexistencia de un itinerario accesible en la playa

D3: Problemas con el dominio de idiomas por parte del personal

D4: Las rampas de acceso en mal estado

D5: Inestabilidad de los suministros

D6: No contemplación en el programa de animación la accesibilidad para clientes con discapacitados y con limitaciones temporales.

D7: Ausencia de señalizaciones (marcadores).

A partir de lo anterior se elaboró la Matriz DAFO (tabla 1) ya que la misma es un procedimiento que permite relacionar el ambiente externo con el interno y determinar las orientaciones estratégicas. Los resultados de esa matriz evidencian la ubicación en el cuadrante DO, lo que permite formular estrategias adaptativas para eliminar las debilidades aprovechando las oportunidades.

Tabla 1. Matriz DAFO.

Cruzamiento DAFO		FORTALEZAS								DEBILIDADES							
		F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7		D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	
OPORTUNIDADES	O1	4	3	3	3	4	3	3	23	4	1	4	3	2	2	2	18
	O2	3	4	3	3	3	4	3	23	4	4	4	4	4	4	4	28
	O3	3	1	3	1	1	2	2	13	1	3	1	2	1	2	2	12
	O4	3	3	4	2	3	3	4	22	4	1	4	1	2	4	1	17
	O5	2	3	3	4	3	3	3	21	4	4	4	4	4	4	2	26
	O6	3	3	2	3	2	3	3	19	4	2	3	2	3	3	4	21
	O7	3	2	3	1	2	2	1	14	4	2	2	2	2	1	2	15
Total		21	19	21	17	18	20	19	270	25	17	22	18	18	20	17	274
AMENAZAS	A1	1	1	3	2	2	2	2	13	1	1	1	1	1	1	1	7
	A2	4	4	4	3	3	4	3	25	4	3	4	4	3	4	3	25
	A3	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7
	A4	2	2	2	2	1	2	1	12	1	2	2	1	2	1	1	10
	A5	2	2	2	3	3	3	3	18	2	4	2	4	3	4	4	23
	A6	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7
	A7	2	1	2	1	1	2	1	10	1	1	2	1	2	1	1	9
Total		13	12	15	13	12	15	12	184	11	13	13	13	13	13	12	176

Fuente: Elaboración propia.

Aplicación de la lista de chequeo

Sobre la base de los resultados obtenidos en el análisis realizado, y con el propósito de cumplir con el objetivo de la presente investigación, se llevó a cabo un diagnóstico de la accesibilidad a las actividades de ocio realizadas en entornos naturales; para lo cual se desarrolló una lista de chequeo de este tema, obteniéndose como resultado las siguientes no conformidades:

- No cuentan con un programa de animación accesible
- No hay banderas de señalización
- No existe una ruta a pies accesible a la playa
- No hay pasamanos a diferentes alturas
- Los clientes no pueden acceder a la información visual a través de carteleros o monolitos con indicaciones específicas de cada zona y de la normativa para el uso de las mismas

- No existen zonas de sombras reservadas para personas con movilidad reducida
- No existen aseos adaptados completamente equipados con las características y dimensiones requeridas
- La información sobre la accesibilidad de la playa no está disponible en la información turística general.
- El acceso a la playa y el paseo marítimo no cuentan con transporte accesible
- No existe personal cualificado que cuente con aptitudes y conocimientos para el trato con clientes discapacitados
- No cuentan con escúter, muletas, sillas de ruedas, relojes con alarma o de vibración ni sillas anfibia para disfrutar de las actividades de ocio
- Solo se puede acceder a la playa a través de las escaleras que van desde la piscina, no es accesible para las personas en silla de rueda o con bastones
- No cuentan con la información sobre accesibilidad con etiquetas o señalización fácilmente visible que permita a los turistas con cualquier tipo de discapacidad ubicar los lugares, los posibles riesgos y orientarse en un entorno desconocido
- Dentro del mar no hay boyas que cumplan con los requisitos del color, tamaño y visibilidad
- No tienen suficientes plazas de aparcamiento reservadas para las personas con movilidad reducida, lo que dificulta el acceso de los clientes para trasladarse hacia las diferentes áreas
- El sendero recreativo no tiene en cada extremo señalización con información sobre la longitud del sendero, ni el tipo de superficie, el ancho medio y mínimo y la pendiente media y máxima longitudinal y transversal, así como advertencias sobre tramos peligrosos

Mediante el análisis de los anteriores resultados, se puede afirmar que el nivel de accesibilidad a las actividades de ocio es bajo, ya que a las personas discapacitadas se les dificulta el poder acceder a muchas de las áreas donde se realizan esas actividades y disfrutar de estas, por lo que resulta necesario llevar a cabo objetivos, estrategias y acciones que permitan garantizar la accesibilidad de los clientes a las diferentes actividades de ocio que se realicen en entornos naturales.

Formulación de objetivos, estrategias y acciones.

A través del análisis del diagnóstico estratégico se lograron definir y formular 3 objetivos fundamentales:

- 1) Garantizar que las actividades de recreación-animación ofertadas sean accesible a los clientes con necesidades especiales
- 2) Brindar a los clientes reales y potenciales, incluyendo los que poseen discapacidad, la información necesaria para el conocimiento del polo turístico

- 3) Aumentar el valor añadido del servicio en general para el año 2025 con una mayor inclusión para el cliente discapacitado

Teniendo en cuenta los objetivos formulados y la matriz DAFO (Tabla 1) confeccionada a partir del diagnóstico estratégico realizado que permitió definir las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades demostrando el predominio del cuadrante DO (Debilidades y Oportunidades), se proponen una serie de estrategias que se corresponden con los objetivos establecidos. Las mismas son:

- 1) Identificar diferentes áreas de colaboración para crear programas de capacitación de conjunto con expertos utilizando métodos interactivos
- 2) Diseñar actividades de animación inclusivas asegurando que las actividades sean atractivas y accesibles haciendo uso de las diferentes tecnologías para su adecuada promoción
- 3) Establecer convenios con empresas especializadas en señalización inclusiva para instalar las etiquetas y señales (marcadores) necesarias en diferentes formatos en los puntos clave de la zona
- 4) Utilizar diferentes canales de colaboración y desarrolladores web para garantizar que la información brindada cumpla con las pautas WCAG (Web Content Accessibility Guidelines) actualizando regularmente la información
- 5) Colaborar con empresas constructoras para diseñar aparcamientos que cumplan con las normativas pertinentes en accesibilidad
- 6) Contratar a arquitectos especializados en accesibilidad para construir ruta segura en la playa con una infraestructura adaptada para personas con discapacidad
- 7) Diseñar una zona de descanso cercana a la playa teniendo en cuenta las necesidades específicas de los usuarios potenciales
- 8) Incluir en el plan 2025 los servicios para satisfacer las necesidades especiales de los turistas discapacitados para aumentar las ventas y el nivel de ocupación

En base a todo lo analizado a lo largo de esta investigación, en correspondencia con los objetivos y estrategias definidos, los autores proponen un plan de acción que estará dirigido a dar solución a esta situación garantizando un alto nivel de accesibilidad de todo tipo de clientes a las variadas actividades de ocio en los entornos naturales. Dicho plan se encuentra reflejado a continuación en la Tabla 2.

Tabla 2. Plan de acción.

Objetivo	Estrategia	Acción
1	1	Establecer convenios con las instancias provinciales o municipales de las organizaciones ANCI, ANSOC, ACLIFIM y ACPDI.

		Diseñar cursos de capacitación de atención a personas con discapacidades.
		Impartir cursos de capacitación una vez por semana.
	2	Diseñar un programa de animación para personas con discapacidad, con una duración menor a un programa común, de 30 a 40 minutos por actividad.
		Promocionar el programa diseñado por audio, video y cara a cara en formatos accesibles.
2	3	Contratar y colocar las etiquetas y señalizaciones informativas (marcadores) de diversos tamaños a la entrada de la zona de la playa, junto a duchas, aseos y entrada al agua con indicaciones específicas de cada zona y la normativa del uso de estas.
		Marcar el inicio y final de cada ruta accesible para que pueda ser percibido por clientes con discapacidad sensorial.
	4	Disponer la información sobre la accesibilidad de los servicios e instalaciones en sitios oficiales turísticos como Cubatravel y redes sociales cumpliendo con los requisitos de la accesibilidad en la web.
		Incluir en las fichas de accesibilidad y en las fichas técnicas del programa de recreación-animación la adecuación de servicios para clientes con dificultades al caminar y los ajustes disponibles para las discapacidades sensoriales.
3	5	Instalar una ruta de acceso que conecte el aparcamiento accesible con el itinerario o entrada accesible a la playa.
		Reservar al menos tres plazas en cada aparcamiento para las personas con discapacidad con las dimensiones 3.3m x 5m y señalizarlas vertical y horizontalmente.
	6	Diseñar y colocar una pasarela fija desde el paseo marítimo hasta la entrada del agua, las pasarelas fijas serán de 150 cm, el material puede ser de madera, las mismas irán marcadas con una línea perimetral con amarillo flúor como señalización visual (marcadores).
		Construir a lo largo del paseo marítimo suficientes asientos; la altura debe ser de 45 cm y la profundidad entre 40 y 45 cm; los asientos deben tener respaldo con una altura mínima de 40 cm, y tener sobrebrazos en los extremos; se debe situar de modo que no interfiera la banda libre peatonal.
		Colocar pasamanos continuos de doble altura a ambos lados del recorrido con una altura superior de 90 cm y la inferior de 70 cm.
	7	Instalar un itinerario adaptado de acceso a la orilla de la playa, antideslizante con contraste cromático, 1.5 m de ancho mínimo y una pendiente del 6% con ramificaciones perpendiculares para acceder a otros servicios, rodapiés lateral y pasamanos a ambos lados.
		Crear en el punto accesible una zona de descanso con sombra y pavimento

		firme, reservada para personas con movilidad reducida, estarán equipadas con una tumbona y asiento accesible de cortesía para el acompañante.
		Construir una ducha accesible en la playa, con un suelo estable y antideslizante, su espacio ha de ser lo suficientemente amplio para albergar el círculo mínimo de 150 cm que permita un giro de 180 grados para un usuario de silla de ruedas, deberán poseer banquetas y asa, también estar dotadas de rociador de altura adaptable.
	8	Incluir en el presupuesto y comprar el equipamiento adaptado necesario: escúter, muletas, sillas de rueda, relojes con alarma o de vibración, silla hidráulica y sillas anfibas.
		Incluir en el presupuesto del 2025 la compra de público para personas con sillas de ruedas.

Fuente: Elaboración propia.

Conclusiones

1. A pesar de la importancia del tema, no se han encontrado muchos trabajos que lo aborden desde el punto de vista metodológico, más escasas aún son las metodologías enfocadas en el diagnóstico de la accesibilidad en el turismo.
2. Con la presente investigación se logró llevar a cabo un procedimiento para diagnosticar la accesibilidad turística a las actividades de ocio en entornos naturales, a través del procedimiento de Vega-Cisneros & Cisneros-Arias (2023). Su aplicación parcial hizo posible realizar un análisis estratégico, dando paso al diagnóstico de la accesibilidad a las actividades de ocio en la playa Guardalavaca.
3. En el diagnóstico de las condiciones de accesibilidad turística a las actividades de ocio se determinó que existen insuficiencias en la oferta de actividades de ocio accesibles y el bajo nivel de accesibilidad en la playa para el desarrollo de un turismo accesible, dado en el desconocimiento de algunas de las discapacidades y la falta de variedad y oferta recreativa a estas personas.
4. Las estrategias diseñadas promueven la preparación del personal de recreación-animación en la atención a las personas con discapacidad; permiten adaptar los servicios, infraestructuras y condiciones para esta tipología de clientes y lograr un mayor grado de accesibilidad.

Referencias bibliográficas

- CubaPLUS. (2022). Turismo accesible e inclusivo, un derecho de todos. *CubaPLUS Magazine*. <https://www.cubaplusmagazine.com/es/noticias/turismo-accesible-e-inclusivo-un-derecho-todos.html>
- Hernández, F. D., Hernández, Y. F., & Rodríguez, M. G. (2021). Hacia un turismo inclusivo en los hoteles comercializados por Ecotur en La Habana y Varadero. *Revista Tendencias*, 21(2), 76-106. <https://doi.org/10.22267/rtend.212202.169>
- Lüders Fernandes, D. & Torres Bernier, E. (2021). A questão da acessibilidade virtual em destinos turísticos inteligentes: os casos de Curitiba. *Rosa dos Ventos - Turismo e Hospitalidade*, 2(2). <https://www.redalyc.org>
- Maldonado, S. (2020). Turismo accesible: análisis de la accesibilidad en los hoteles de la ciudad de Loja, Ecuador Manual de Accesibilidad Universal para Hoteles, Real Patronato sobre discapacidad paradores de turismo de España. Universidad Nacional de San Martín.
- Miguel, S. M. (2020). Acciones para estandarización de servicios hoteleros hacia un turismo inclusivo en el Hotel Rancho Luna (trabajo de diploma, Universidad Central “Marta Abreu” de Las Villas.
- Ministerio de Economía y Planificación. (2019). Plan Nacional de Desarrollo Económico y Social hasta el 2030.
- Ministerio de Turismo de Cuba (MINTUR). (2021). *Cuba apuesta por un turismo cada vez más accesible a sus visitantes* <https://www.mintur.gob.cu/cuba-apuesta-por-un-turismo-cada-vez-mas-accesible-a-sus-visitantes/>
- Navarrete Socasi, C. J., Mayorga Merino, S. N., Guanoluiza Chuqui, J. I. & Cabezas Mejía, E. D. (2022). Actividades turísticas recreativas para la ocupación del tiempo libre en niños discapacitados de 5 a 12 años. *Polo del Conocimiento*, 7(1), 1518-1536. ISSN: 2550-682X. <https://www.polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/rt/printerFriendly/3560/html>
- Oficina Nacional de Normalización (ONN). (2013). NC 391:2013 Accesibilidad y utilización del entorno construido por las personas. In. Cuba.
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (2022). *Discapacidad* [nota de prensa]. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/disability-and-health>
- Organización Mundial del Turismo (OMT). (2014). *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas*. Madrid. <https://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284416486>

- Ortiz Zurita, M. J., Torres Jara, G. N., Delgado Campuzano, D., & Bastidas Aráuz, M. B. (2021). Análisis del turismo inteligente en la ciudad de Guayaquil. *ConcienciaDigital*, 4, 316-337.
<https://doi.org/10.33262/concienciadigital.v4i1.2.1599>
- Padrón Robaina, A. (2014). *Trabajando por un ocio inclusivo* [tesis de grado, Universidad de Las Palmas de Gran Canaria].
https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://accedacris.ulpgc.es/bitstream/10553/15634/4/Alicia%2520Padron.pdf&ved=2ahUKewj6n_uOmL_AhXtFVvKfHSGPArMQFnoECAsQAQ&usg=AOvVaw1SE042iepuZJfC6UcAeZko
- Partido Comunista de Cuba. (2021). Lineamientos de la Política Económica y Social del Partido y la Revolución para el Período 2021-2026.
- Porto, N. & Rucci, A. C. (2019). Accesibilidad en turismo: Diagnóstico, voluntad política y acciones. *Estudios y Perspectivas en Turismo*.
- Ramírez Carvajal, J. M. (2019). Propuesta para la implementación de señaléticas especializada interpretativa para personas con discapacidad auditiva y visual en la Casa Museo MA. Augusta Urrutia. <http://repositorio.puce.edu.ec>.
- Santiago Herrera, L. A. (2022). Propuesta de inclusión, actividades para huéspedes con discapacidad en el departamento de animación y recreación en el los hoteles Mar y Beach del complejo hotelero Iberostar Playa Paraíso [tesis de grado, Universidad Tecnológica de Veracruz. <http://reini.utcv.edu.mx:80/handle/123456789/1380>
- Sanz Labrador, M. Y. (2018). La inclusión de las personas con discapacidad a las actividades físico-recreativas turísticas en villa clara. *Ciencia y Actividad Física*, Universidad Central “Marta Abreu” de Las Villas, 5(2), 36-47.
<http://revistaciaf.uclv.edu.cu/index.php/CIAF/article/view/86/153>
- Tite Cunalata, G. M. & Carrillo Rosero, D. A. (2018). *Plan de negocios para la creación de un centro turístico especializado en personas con discapacidades, en el cantón San Pedro de Pelileo, provincia Tungurahua* [tesis de grado, Universidad Regional Autónoma de los Andes UNIANDES]. <https://www.researchgate.net/publication/333292292>
- Tite-Cunalata, G. M. (2020). *Experiencias y perspectiva del turismo para todos en la provincia de Tungurahua* [ponencia]. IV Congreso Internacional de Arquitectura y Turismo Accesible e Inclusivo CIATAI. Pelileo, Ecuador. <https://www.researchgate.net/publication/346006624>
- Vega Cisneros, D., & Cisneros Arias, Y. (2023). Procedimiento para mejorar la accesibilidad turística en hoteles: Diseño y validación mediante Método Delphi.

Zalazar, D. (2018). Turismo accesible en centros de interpretación ambiental. Estudio de caso: Balneario El Condor Viedma. Universidad Nacional del Sur.

<http://repositoriodigital.uns.edu.ar>.

Contribución autoral

Jorge Luis Mederos García: Diseño de la investigación, Análisis e interpretación de los datos.

Beatriz de la Caridad Velázquez Santiesteban: Revisión crítica de aspectos intelectualmente importantes del manuscrito, Adquisición de los datos.

Yoani Cisneros Arias: Redacción y corrección del manuscrito.

Conflicto de intereses

Los autores declaran que no existe conflictos de intereses.