



Recibido: 20/10/2022, Aceptado: 3/2/2023, Publicado: 3/4/2023

Artículo original

Propuesta para un turismo accesible en el Museo de Arte Colonial de Sancti Spíritus

Proposal for accessible tourism in the Colonial Art Museum of Sancti Spíritus

Milvia Saucedo Bernal¹

E-mail: milvia@uniss.edu.cu

 <https://orcid.org/0000-0002-0451-0038>

Yarisbey Fuentes Frías¹

E-mail: yarisbey@uniss.edu.cu

 <https://orcid.org/0000-0003-0252-2606>

Giselle Rodríguez Jiménez²

E-mail: grjimenez@uclv.cu

 <https://orcid.org/0000-0002-8429-7029>

¹Universidad de Sancti Spíritus “José Martí Pérez”, Departamento de Finanzas y Economía, Facultad de Ciencias Técnicas y Empresariales, Sancti Spíritus, Cuba.

²Universidad Central de Las Villas “Martha Abreu”, Departamento de Turismo, Villa Clara, Cuba.

¿Cómo citar este artículo? (APA, Séptima edición)

Saucedo Bernal, M., Fuentes Frías, Y. y Rodríguez Jiménez, G. (2023). Propuesta para un turismo accesible en el Museo de Arte Colonial de Sancti Spíritus. *Pedagogía y Sociedad*, 26 (66), 249-271. <http://revistas.uniss.edu.cu/index.php/pedagogia-y-sociedad/article/view/1642>

RESUMEN

Introducción: La cultura debe ser accesible fomentando la interacción de todas las personas y permitiendo un consumo igualitario. Este trabajo

evidencia la necesidad de los museos de conocer el estado de la accesibilidad en sus instituciones con la vista puesta en una evolución necesaria hacia un museo inclusivo y participativo.

Objetivo: Diseñar un sistema de acciones para contribuir a fomentar el Turismo Accesible.

Métodos: En la investigación se utilizaron métodos y técnicas como la observación, la entrevista y la encuesta.

Resultados: Para dar respuesta a esta problemática se aplicó un procedimiento de diagnóstico para conocer el estado actual de la accesibilidad en el Museo de Arte Colonial y se pudo evidenciar la existencia de varios problemas, concentrados fundamentalmente en la accesibilidad de personas con discapacidades motoras y auditivas, por lo que se propone un sistema de acciones que reflejen las opciones a seguir para contribuir a fomentar el turismo accesible en esta institución.

Conclusiones: A partir de las principales deficiencias detectadas, en esta investigación se logró fortalecer el turismo accesible en el Museo de Arte Colonial a través del diseño de un sistema de acciones.

Palabras clave: acciones; cultura; museo; turismo accesible.

ABSTRACT

Introduction: Culture must be accessible by encouraging the interaction of all people and allowing an egalitarian consumption. This work shows the need for museums to know the state of accessibility in their institutions with a view to a necessary evolution towards an inclusive and participatory museum.

Objective: To design a system of actions to contribute to promote accessible tourism.

Methods: Methods and techniques such as observation, interview and survey were used in the research.

Results: In order to respond to this problem, a diagnostic procedure was applied to know the current state of accessibility in the Colonial Art Museum. It was possible to evidence the existence of several problems, mainly concentrated in the accessibility of people with motor and hearing

disabilities; so a system of actions is proposed to reflect the options to be followed to contribute to promote accessible tourism in this institution.

Conclusions: Based on the main deficiencies detected, this research was able to strengthen accessible tourism at the Colonial Art Museum through the design of a system of actions.

Keywords: accessible tourism; actions; culture; museum.

Introducción

Cuando se habla de accesibilidad se refiere al grado en el que todas las personas pueden usar un objeto, acceder a un servicio, visitar un lugar o simplemente permanecer en un espacio confortable, libre de barreras y obstáculos permitiendo el pleno goce y la autonomía de la persona. La accesibilidad beneficia a todos por igual: personas con discapacidad, adultos mayores, mujeres embarazadas, familias con niños pequeños, personas con celiacía, personas obesas, de alta o baja talla, personas recién operadas o con yesos, etc. a todos.

Cuando un destino invierte en accesibilidad y aplica el diseño universal en todo su entorno mejora la calidad de vida, en primer lugar, de las propias personas que residen en el destino, y también a quienes visitan el lugar como turistas. Invertir en accesibilidad es invertir en futuro, en la comunidad, en calidad. No es necesario tener una discapacidad para saber, que la accesibilidad es vital para lograr la autonomía.

Una buena accesibilidad es aquella que existe pero que pasa desapercibida para la mayoría de los usuarios, excepto evidentemente para las personas con graves problemas en su movilidad y/o con limitaciones sensoriales, visuales y/o auditivos.

La accesibilidad es sinónimo de calidad, fundamentalmente porque brinda autonomía y seguridad, pero también confort y comodidad. El diseño y la creatividad juegan un papel importante a la hora de planificar un entorno, edificación, producto o servicio accesible.

Una manera de contribuir a una aceptación generalizada de la accesibilidad universal es a través de la formación del personal de los museos. La formación

en accesibilidad debe ser transversal en el museo, apostando por una correcta formación de todas las áreas de personal.

La provincia espiritana cuenta con 17 museos asesorados metodológicamente por las Dirección Provincial de Patrimonio Cultural y administrados por las Direcciones Municipales de Cultura y Arte en cada Municipio.

El Museo de Arte Colonial fue el primero creado en la región central. El inmueble muestra la esencia de una construcción doméstica del siglo XVIII, es reconocida por los espiritanos como la casa de las 100 puertas, un conjunto de elementos que describen y tipifican el patrimonio arquitectónico espiritano debidamente conservado por lo que los visitantes la denominan “palacio”. De alta calidad se evalúa la oferta a partir de la ética y profesionalidad de los especialistas que laboran en el museo y el trato de las veladoras de salas.

Existe diversidad en los visitantes al Museo a partir de sus características esenciales: edad, sexo, raza y nivel educacional, y nacionalidad. La institución intenciona la programación hacia los diferentes públicos y esto permite la participación de los distintos niveles educativos. Sin embargo, existen algunas barreras arquitectónicas que impiden que la persona con discapacidad se pueda integrar a las actividades desarrolladas en el museo. Por lo que el presente trabajo tiene como problema de investigación: ¿Cómo contribuir a fomentar el Turismo Accesible en el Museo de Arte Colonial de la ciudad de Sancti Spíritus?

Para resolver la problemática anterior se diseña un sistema de acciones que contribuirá a fomentar un turismo accesible. En esta investigación se consultó bibliografía actualizada y autorizada científicamente.

La importancia de la investigación radica en la posibilidad de fomentar el turismo accesible en el Museo de Arte Colonial de la provincia de Sancti Spíritus para contribuir a elevar la satisfacción de todos los clientes que visiten la institución, aumentando la afluencia de visitantes tanto residentes en la ciudad como turistas nacionales y extranjeros que nos visitan. El valor práctico consiste en el diseño un sistema de acciones para contribuir a fomentar el

Turismo Accesible en el Museo de Arte Colonial de la provincia de Sancti Spíritus.

Marco teórico o referentes conceptuales

La Organización Mundial del Turismo (OMT), en la Declaración de Manila de 1980 asocia por primera vez turismo y accesibilidad. El documento reconoce que el turismo es un derecho fundamental y necesario para el desarrollo humano.

En el año 1989, como resultado del informe "Tourism for All", elaborado por el grupo de expertos británicos en turismo y discapacidad, se plasma la necesidad de fomentar el diseño de servicios turísticos destinados a todos los públicos, sin distinción de edad o discapacidad. Así un turismo pensado para todos, diseña y desarrolla actividades turísticas y de ocio, apropiadas para cualquier persona con independencia de sus condiciones físicas, sociales o culturales.

La principal consecuencia de estas propuestas, es que el turismo se convierte en una actividad a la cual pueden acceder todas las personas con independencia de sus capacidades; posibilitando así la plena participación e integración en el conjunto de la sociedad. A esta concepción amplia e inclusiva, también se la denomina y reconoce como turismo accesible.

El turismo accesible se postula como una modalidad que responde a las necesidades no resueltas de las personas con discapacidad a través de la eliminación de las barreras de los diferentes destinos turísticos, productos y servicios; logrando que sean accesibles para todas las personas independientemente de su limitación física, discapacidad o edad. Sin embargo, la aplicación de esta modalidad lleva más de 40 años de investigación. Uno de los hitos más importantes es la creación del Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas (Organización Mundial del Turismo, 2016) a partir del cual se proveen una serie de recomendaciones para asegurar el acceso, uso y disfrute de todas las personas a los servicios y entornos turísticos en igualdad de condiciones. A esta visión internacional acerca de la discapacidad y el turismo se han unido investigaciones realizadas

por diferentes autores consultados entre los que se encuentra Orbe (2019), orientadas a analizar las distintas piezas que componen a la experiencia turística de manera individual.

La definición del término turismo accesible no es única y consensuada, sino que ha experimentado una gran evolución en los últimos diez años. Así, la dificultad para adoptar una definición unificada, se origina, por un lado, en la amplia terminología utilizada en los diferentes países, que más adelante abordaremos. Y, por otro lado, la asociación de turismo, con el término accesibilidad que a su vez carece de un consenso internacional. (Organización Mundial del Turismo, 2016).

El turismo accesible es una “actividad a la cual pueden acceder todas las personas con independencia de sus capacidades; posibilitando así la plena participación e integración en el conjunto de la sociedad”. (Molina y Cánoves, 2019, p. 23).

Es interesante observar que mientras el Turismo Accesible se ha desarrollado como una disciplina académica y ha ocupado un mercado en la industria, se ha realizado escaso debate en definir la propia terminología utilizada.

Un turismo al alcance de todos los públicos, diseña y desarrolla actividades turísticas y de ocio, de manera que puedan disfrutar toda clase de personas con independencia de sus condiciones físicas, sociales o culturales.

En general, la accesibilidad física está dada por la distancia al punto de interés, el tiempo que se viaja, la variedad de transporte, la capacidad de beneficiarse de ciertos servicios (atributos del lugar), pero también las limitaciones, habilidades y personal.

Según Rubín (2018) la infraestructura turística es la base tangible del desarrollo del turismo, dentro de esta se encuentran la red de comercialización, servicios de transportes, la prestación de servicios básicos, restaurantes, museos, hoteles, etc. Es necesario una adecuada gestión de mantenimiento en cada infraestructura para que cada recurso turístico brinde lo mejor a cada visitante y sea de disfrute de cada uno de ellos.

Por otro lado, autores como Molina Hoyo (2019) se han enfocado en la posibilidad de acceso de las personas con discapacidad a los distintos espacios recreativos, como playas o museos.

Desde el punto de la industria turística, se dan diferentes razones por las que una persona se debe considerar un cliente con necesidades especiales, tanto desde una perspectiva de la movilidad como de la comunicación:

-Tener una deficiencia física, sensorial o intelectual. Aquellas personas con dificultad para caminar, para ver, oír, manipular objetos, etc. En el caso de deficiencia intelectual, puede afectar a las capacidades de comprensión o comunicación con el entorno y también a la movilidad y la manipulación.

Esta característica agrupa al colectivo más evidente, y el que requiere una mayor comprensión de cada una de sus variantes por sus especificidades. Por este motivo se tratará más adelante en profundidad. No obstante, es importante contemplar las otras razones que pueden influir por temas relacionados con la condición física:

- La edad: La industria turística debe fijar sus esfuerzos en el colectivo de gente mayor y los niños. La situación actual de envejecimiento de la población, tanto en Cuba como en Europa, está íntimamente ligado con el aumento de la esperanza de vida y esto comportará una demanda creciente de personas que quieren seguir disfrutando del turismo, como lo han hecho toda su vida, pero que a la vez requerirán atenciones especiales. Por otro lado, los niños, se trata de un público objetivo reconocido en algunos países del mundo y que dispone de una amplia oferta de productos y servicios desde el sector turístico, pero que, sin duda, en nuestro país aún está por desarrollar.
- La condición física: La resistencia física, la agilidad, el peso o la habilidad, son diferentes en todas y cada una de las personas, es por eso que el diseño de las instalaciones y servicios turísticos deben responder a esta demanda plural y no estar fijada por un patrón estándar.
- Sufrir alguna enfermedad: Esta puede ser una enfermedad transitoria o permanente. Sería el caso de las personas que padecen asma u

obesidad, que les comporta una mayor resistencia física a la hora de cargar equipajes o realizar largas caminatas, pero que en realidad no les impedirá viajar. - Sufrir un accidente: El resultado de un accidente puede traducirse en la pérdida temporal o permanente de una o más capacidades. Por ejemplo, una persona que se fractura una pierna y debe llevarla enyesada, sería un claro ejemplo de este tipo.

La conclusión sería que todas las personas, a lo largo de la vida, pasa por una o más situaciones en la que la movilidad se ve alterada, de una forma o de otra, de manera transitoria o permanente. Por este motivo, unas instalaciones turísticas accesibles, están en disposición de acoger a un público cada vez más numeroso, y tal y como se ha expuesto anteriormente, que cada día va más en aumento.

Darcy et al. (2010) plantean una concepción temporal de la discapacidad en la que todas las personas tendremos algún tipo de discapacidad permanente o temporal en algún momento de nuestra vida, ya sea por una eventualidad o la misma vejez.

La accesibilidad es comodidad para todos. La gestión, el diseño de las instalaciones y la presentación de los servicios turísticos que integran la accesibilidad, contribuyen a mejorar la calidad de la oferta y esto es un valor añadido que beneficia a todos los clientes con o sin necesidades especiales. Los cinco grandes grupos de personas con necesidades especiales por circunstancias de movilidad son:

- **Personas ambulantes:** Personas con dificultades para caminar con seguridad, las cuales requieren o no, bastones o muletas para mantener el equilibrio. En este caso se encontraría la gente mayor, que camina lentamente y con poca estabilidad.

También personas con una deficiencia física en las piernas como resultado de una amputación, de la enfermedad de la poliomielitis, etc. O personas, con una pierna enyesada, obesas con dificultad para caminar. Las dificultades comunes para este colectivo van desde un suelo muy resbaladizo en un hotel, pasando por largos recorridos en una visita turística, hasta llegar al acto de entrar y salir de una bañera.

- **Personas usuarias de silla de ruedas:** Se trata de personas que utilizan una silla de ruedas para desplazarse porque no pueden caminar. Dentro de este grupo habrá personas que se encuentran impedidas por una deficiencia congénita o que, por el contrario, su situación es la resultante de una enfermedad o un accidente. También se incluyen las personas con parálisis cerebrales afectados en la capacidad para caminar. Por otro lado, es necesario tener en cuenta, las personas mayores o aquellas que se fatigan, que puedan utilizar de manera temporal una silla de ruedas para salvar largas distancias. Las principales dificultades de este colectivo son: las pendientes insalvables, las puertas estrechas, las maniobras en espacios reducidos como ascensores o baños, la altura de los teléfonos, armarios, mostradores, etc.
- **Personas con deficiencias sensoriales:** Este grupo reúne a aquellas personas que, en un mayor o menor grado, tienen dificultades para ver u oír. No todas las personas con deficiencia visual son ciegas, está el colectivo que tiene baja visión. De la misma manera que no todas las personas con deficiencia auditiva son sordas, sino que hay que tienen restos de audición. Este último caso, al ser una deficiencia que pasa desapercibida, muchas veces las personas se encuentran con una cierta incompreensión por parte del resto de la sociedad. Las dificultades asociadas a la hora de comunicarse, orientarse o desplazarse son múltiples y variadas.
- **Personas con discapacidad intelectual:** En este grupo se encuentran todas aquellas personas que presentan un desarrollo intelectual diferente al que correspondería por su rango de edad. Es el caso de las personas con Síndrome de Down. La característica principal podría ser la dificultad para comunicarse, entenderse u orientarse, entre otras.
- **Otras personas con dificultades de movilidad o comunicación:** En este apartado se contemplan todas aquellas personas que por diversas causas temporales tienen una necesidad especial: Una persona que lleva un bebé en un cochecito se encuentra con los mismos obstáculos

que una persona en silla de ruedas o que alguien que lleva su maleta de viaje. Una mujer embarazada que tiene una necesidad espacio para moverse con comodidad dentro de un baño, o en un asiento de avión. Un niño que por su altura no accede a las instalaciones o servicios, como un mostrador o un lavamanos, tiene el mismo problema que un usuario de silla de ruedas o una persona de baja estatura.

El diseño universal no beneficia únicamente al colectivo de personas con discapacidad, sino que provee de entornos y servicios más eficientes y seguros para todos los colectivos de personas (Darcy & Dickson, 2009).

El Museo de Arte Colonial fue el primero creado en la región central y está ubicado en la calle Plácido (antigua Amargura). El inmueble muestra la esencia de una construcción doméstica del siglo XVIII (1744), representa la jerarquía social, las costumbres y hábitos de la clase dominante y de su poder económico donde se mezclan las características arquitectónicas de los siglos XVIII, XIX y XX. Esta edificación abarca una extensión territorial de 1518,98 m², compuesta por dos plantas que irradian su elegancia constructiva. La planta baja con una estructura funcional en correspondencia con la vivienda urbana del siglo XIX: sala, saleta, tres dormitorios con salida al patio interior, sala de música, pequeña sala para tomar el té, comedor, cocina, traspatio, cochera y almacenes. La planta alta (antiguos dormitorios) actualmente oficinas y salas transitorias. Muestra su solidez, con gruesos muros marcados por la cantería, techos de tejas con amplias vigas de preciosas maderas a cuatro aguas y techos planos a la llamada placa española, utilización de vitrales, losetas, medios puntos que facilitan la iluminación (natural), puertas de cuarterón (conjugadas con persianaje francés y la utilización de mamparas) es reconocida por los espirituanos como la casa de las 100 puertas, balcones corridos con verjas de hierro muy elaboradas, pisos de mármol y racillas en los patios y galerías. En resumen, un conjunto de elementos que describen y tipifican el patrimonio arquitectónico espirituano debidamente conservado por lo que los visitantes la denominan “palacio”.

Es la primera casa construida con dos plantas en la villa, responde al período neoclásico; pues lo característico es la pureza de las formas y las líneas

rectas. Se aprecian transformaciones culturales y decorativas que determinan las características distintivas de la arquitectura doméstica cubana colonial. El museo cuenta con 15 salas ambientadas, dos transitorias y una especializada en arqueología. La colección es diversa en material, origen, topología e historia. Organizada en 8 secciones de inventario refiere el alto valor patrimonial y de autenticidad de las piezas.

Las propias características del entorno describen la complejidad cultural; son causas para la existencia de una amplia población flotante; además propician la afluencia del turismo nacional e internacional. El Museo, está ubicado en el corazón cultural de la ciudad, con fuertes competidores de la recreación que conspiran en la preferencia de las ofertas del museo, ya que dichos contrincantes ofrecen una dualidad de servicios (gastronómicos y culturales).

La institución pretende en su visión, realzar los valores, el gusto estético-artístico a través del conocimiento de la historia y las artes. Los períodos de mayor demanda, están en correspondencia con las etapas de alza turística, con los procesos educacionales y su distribución por enseñanzas y con las etapas de recesos docentes.

La institución intenciona la programación hacia los diferentes públicos y esto permite la participación de los distintos niveles educativos. Existe diversidad en los visitantes al Museo a partir de sus características esenciales: edad, sexo, raza y nivel educacional, y nacionalidad. Predomina la participación de los adultos y niños; pero solo con previa coordinación con las escuelas. El sexo que prevalece es el femenino y la raza variada: blancos, negros, mulatos. El horario de mayor concurrencia es a partir de las 10 am. y hasta las 4.30 pm. Los martes son los días de mayor afluencia seguido de los sábados.

El Museo conjuga varios talentos que lo distinguen: la historia leída y comunicada a través de su arquitectura, de sus colecciones patrimoniales, las leyendas y mitos de la familia, y la gestión sociocultural son aspectos avalados por personalidades del ámbito político, social, organizaciones, asociaciones y en especial por el pueblo espirituario. Son varios los que se acercan buscando

historias que transmitida de generación en generación se convierten en leyendas obligatorias de contar.

La proyección actual y sociocultural del Museo de Arte Colonial se define desde su misión en defender la protección, conservación, investigación, exposición y divulgación del patrimonio tangible e intangible de la etapa colonial a través de las artes decorativas; por lo que las actividades se caracterizan en la promoción de las colecciones desde acciones museológicas.

La calidad de las propuestas culturales del Museo de Arte Colonial espirituario adquiere fuerza por la implicación con la comunidad. La capacidad de inserción en la programación municipal y provincial encaminada a satisfacer las expectativas de los diversos públicos, garantiza la conservación y contribuye a la salvaguarda del patrimonio.

De esta manera y a la solicitud de los especialistas del Centro Provincial Psicopedagógico “Reparador de Sueños” se inicia un trabajo de acercamiento y diagnóstico que determinó los procedimientos a seguir para satisfacer las necesidades de los pacientes del mencionado centro, que requieren atención diferenciada ya que tienen características especiales: Síndromes de Down, Retraso mental severo, discapacidad físico-motoras; surge así el proyecto “Atardecer feliz, donde los auténticos protagonistas son los pacientes.

La multidisciplinariedad es la causa de los logros alcanzados, los museólogos, apoyados en especialistas: promotores culturales, artistas plásticos, instructores de arte, psicólogos, defectólogos y foniatras han creado técnicas participativas especiales que permiten el acercamiento a las colecciones del museo, interactuando con la música, la danza, las artes escénicas, las artes plásticas y en correspondencia con el nivel de discapacidad de los pacientes en aras de elevar su calidad de vida.

El proyecto se desarrolla con una frecuencia mensual, con tareas de seguimiento que son sistematizadas por los profesionales de la salud, la locación se alterna: en el museo y en el Centro Reparador de Sueños. Cuenta con tres años de iniciado. La Investigación Acción Participación permitió

adquirir conocimientos y cambios conscientes sobre la realidad cotidiana, intercambios de saberes desde el aprendizaje colectivo, donde los protagonistas reconocen las colecciones del museo e involucran a familiares, especialistas de la salud y personal de la cultura en el conocimiento del arte y la importancia por ende de la preservación del patrimonio.

El diagnóstico es considerado por varios especialistas como la primera etapa de trabajo de perfeccionamiento de la gestión en una empresa, el cual permite determinar mediante una investigación, el estado actual del fenómeno investigado, o sea como se desarrolla la empresa en función de los objetivos que se ha trazado y si sus relaciones internas y externas están acordes a los objetivos, revelando las insuficiencias y las causas que la originan, sus formas de manifestarse, las posibles consecuencias. Todo ello determinan las formas y las vías indicadas para su erradicación.

Por considerarse general y abarcador; permitiendo describir adecuadamente los elementos fundamentales a tener en cuenta desde el punto de vista metodológico para lograr un turismo accesible en la entidad objeto de estudio se selecciona como procedimiento a implementar el propuesto por Soto (2006).

Este procedimiento tiene un carácter general, adaptándose a las distintas tipologías empresas o instituciones, con el objetivo de determinar los problemas fundamentales de un determinado objeto de estudio, en este caso, el turismo accesible en el Museo de Arte Colonial.

Metodología empleada

El presente diagnóstico tiene como objetivo: Caracterizar la situación actual del turismo accesible en el Museo de Arte Colonial.

Clasificación del diagnóstico:

El contenido de un diagnóstico puede clasificarse como general o particular de acuerdo con el alcance del mismo, si se refiere a todo el sistema, a alguno de sus subsistemas o de algunas de sus partes (Soto, 2006). En este caso se trata de un diagnóstico particular sobre la accesibilidad del turismo en la entidad objeto de estudio.

Preparación del estudio:

Se determina el tipo de investigación, su alcance, las principales variables a estudiar, el muestreo utilizado y el cronograma de diagnóstico. Este diagnóstico tiene carácter exploratorio-descriptivo por lo que debe tratar de abarcar un amplio espectro de elementos que permitan una interpretación adecuada de la realidad de la institución.

La selección de las variables del estudio diagnóstico se realizó con el enfoque de fomentar el turismo accesible.

Variable 1: Planificación y organización

- 1.1 Presencia del enfoque del turismo accesible en la estrategia de la organización.
- 1.2 Calidad, (grado de estructuración de las actividades y explicitación de sus contenidos), consistencia (enfoque a públicos diferenciados).
- 1.3 Planeación y organización de los recursos necesarios para el turismo accesible, tanto humanos como materiales.
- 1.4 Inclusión de sistemas de retroalimentación y control en la planeación del turismo accesible.
- 1.5 Existencia de planes de contingencia para contrarrestar posibles eventualidades que afecten el turismo accesible en la instalación.

Variable 2: Dirección

- 2.1 Comprensión del enfoque del turismo accesible en la institución en general.
- 2.2 Nivel de cumplimiento de las acciones planificadas.
- 2.3 Preparación y desempeño del personal del museo.

Variable 3: Control

- 3.1 Frecuencia de acciones de control.

3.2 Protocolos de control y retroalimentación utilizados.

3.3 Existencia de planes de mejora de acuerdo con las acciones de control y retroalimentación.

4- Selección de métodos y técnicas de diagnóstico:

Métodos empíricos:

- **Análisis documental:** Este método está referido al análisis e interpretación de la documentación existente en la organización o fuera de esta, por lo que tiene carácter interno o externo, con el objetivo de comprender la perspectiva oficial sobre los aspectos organizacionales a estudiar.
- **Entrevista:** La entrevista es una de las técnicas más usuales y puede definirse como la relación que se establece entre el investigador y los sujetos de estudio. Sus objetivos son obtener información sobre el objeto de estudio, describir con objetividad situaciones o fenómenos, interpretar hallazgos, y plantear soluciones. En el caso específico de la presente investigación se desarrolla una entrevista Semi-estandarizadas, en este tipo de entrevista se preparan preguntas pre-establecidas, pero se buscan aclaraciones y profundizaciones, así como es permitido tratar asuntos vinculados con el objetivo, aunque no aparezcan en la guía de la entrevista si se considera de valor.
- **La observación abierta:** es cuando el observador se identifica como tal ante el grupo observado. Se utiliza cuando el hecho de ser conocido no afecta el comportamiento que se quiere captar. Tiene como ventaja el realizar una actividad que no se oculta, por tanto, no se recurre al engaño, ni al enmascaramiento del observador, que puede actuar con plena honestidad. La encubierta solo debe emplearse cuando no exista otra posibilidad y siempre respetando la integridad personal de los sujetos observados.
- **Cuestionario:** Es una forma que adopta la encuesta caracterizada por la aplicación de un instrumento o formulario impreso destinado a obtener

datos sin que sea necesaria la mediación directa del encuestador. En su uso predomina, por tanto, una relación impersonal con el encuestado que no requiere explicitar su identificación.

Regularidades del diagnóstico:

Una vez aplicadas en la práctica las técnicas seleccionadas, se presentan a continuación, los principales resultados del diagnóstico, obtenidos de acuerdo con la triangulación metodológica, y agrupados según las variables seleccionadas para el estudio.

Variable 1 Planificación y Organización: En el museo existe el proyecto Amanecer Feliz creado para satisfacer las necesidades de pacientes que requieren atención diferenciada ya que tienen características especiales: Síndromes de Down, Retraso mental severo.

Se pudo constatar la existencia de barreras arquitectónicas para las personas con dificultades motoras.

No hay personal capacitado para atender a las personas con problemas auditivos.

Variable 2 Dirección: Aunque la dirección del centro comprende la necesidad de fomentar el turismo accesible en el museo no existe una estrategia diseñada para este objetivo.

Variable 3 Control: Las acciones de control de calidad en función de la accesibilidad de todos los visitantes solo están dirigidas al proyecto Amanecer Feliz. El plan de fidelización de la institución no reconoce en el Turismo accesible una vía que pueda contribuir al índice de repitencia de los clientes.

Una vez establecidas las consideraciones diagnósticas sobre la accesibilidad del turismo en el Museo de Arte Colonial presentaremos un sistema de acciones para contribuir a fomentar el turismo accesible y con ello elevar la satisfacción de todos los clientes que visiten la institución.

El sistema de acciones puede ser entendido como subsistema de la planeación, en tanto representa un conjunto de actividades que se proponen para lograr determinadas metas organizacionales.

Por ello para su conformación deben tenerse en cuenta los pasos de la planeación, estos son:

1. Detección de oportunidades
2. Establecimiento de objetivos
3. Desarrollo de premisas
4. Determinación de cursos de acción
5. Formulación del plan.

Todo plan de acción de reflejar determinados elementos, como son: Tarea o acción, responsable, participantes en la ejecución, período de cumplimiento y recursos disponibles para el cumplimiento de la tarea.

1. Detección de oportunidades

Esta etapa es la expresión sintética de los resultados del diagnóstico realizado. Como oportunidades para insertar en la entidad un sistema de acciones para fomentar el turismo accesible podemos mencionar las siguientes:

- Existe la necesidad de implementar estas acciones en el museo, puesto que se detectan en el diagnóstico deficiencias relacionadas con la accesibilidad de personas con discapacidades motoras y auditivas.
- La dirección de la entidad está interesada en el desarrollo de la gestión de un turismo accesible que permita una diferenciación del producto de la institución en el mercado.

2. Establecimiento de objetivos

De manera general el sistema está encaminado a:

- Establecer acciones para el fortalecimiento del turismo accesible en el Museo de Arte Colonial.

3. Desarrollo de premisas

Se asumen como premisas del turismo accesible las siguientes:

- Accesibilidad es el conjunto de características que debe disponer un entorno urbano, edificación, producto, servicio o medio de comunicación para ser utilizado en condiciones de comodidad, seguridad, igualdad y autonomía por todas las personas, incluso por aquellas con capacidades motrices o sensoriales diferentes.
- Turismo Accesible hace referencia a la adecuación de los entornos, productos y servicios turísticos de modo que permitan el acceso, uso y disfrute a todos los usuarios, bajo los principios del Diseño Universal.
- El Turismo Accesible es el complejo de actividades, originadas durante el tiempo libre orientado al turismo y a la recreación activa y pasiva, que posibilitan la plena integración de cualquier persona, más allá de sus capacidades físicas, psíquicas o sensoriales, en un ambiente abierto o cerrado, ya sea en un ámbito cultural o disfrutando de la naturaleza.

4. Determinación de cursos de acción

De acuerdo con los resultados del diagnóstico, el objetivo propuesto y las premisas establecidas se seleccionaron cuatro posibles áreas de mejora, en las cuales trazar acciones. Estas áreas son:

- a. Pensamiento estratégico
- b. Concepción del programa
- c. Personal involucrado
- d. Información para la gestión

El carácter sistémico de la propuesta determina que se propongan acciones para cada área de mejora.

5. Formulación del plan

Una vez realizado el diagnóstico de la accesibilidad del turismo en la institución y delimitados los pasos de la planeación, se procede a la elaboración de un plan de acciones que dé respuesta a las fallas detectadas.

El plan de acciones está concebido en una tabla en forma de matriz horizontal que permite observar y comprender la relación directa entre cada uno de sus componentes. Se desglosa por áreas de mejora y cada acción está acompañada por varios elementos.

Resultados y Discusión

Tabla 1: Propuesta de sistema de acciones para el fortalecimiento del turismo accesible en el Museo de Arte Colonial

Acción	Responsable	Participantes	Período	Recursos
Pensamiento estratégico				
Elaborar, defender y aprobar en el Consejo de Dirección de la Dirección Municipal de Cultura la definición de Turismo accesible como sello distintivo del Museo de Arte Colonial	Directora	Consejo de Dirección de la Dirección Municipal de Cultura	Septiembre 2022	Tiempo, competencia de Recursos Humanos
Elaborar una estrategia funcional para este proceso, que involucre todas las áreas de la organización	Directora	Consejo Técnico del museo	A partir de aprobada la nueva planeación estratégica	Tiempo, competencia de Recursos Humanos
Concepción del programa				
Elaborar el Proyecto de Turismo accesible para el Museo de Arte Colonial	Directora	Consejo Técnico del museo	Septiembre de 2022	Tiempo, material de oficina, competencia de Recursos Humanos
Eliminar las barreras arquitectónicas que se encuentran en el museo que impidan el acceso a personas con dificultades motoras	Directora	Consejo Técnico del museo	Septiembre de 2022- Septiembre 2023	Tiempo, materiales de construcción, competencia de Recursos Humanos
Desarrollar en conjunto	Directora	Consejo	Primer	Tiempo,

con la dirección provincial de cultura seminarios o cursos de capacitación para la atención al Turismo Accesible.		Técnico del museo	semestre de 2023	personal preparado para la impartición
Personal involucrado				
Capacitar a parte del personal como interpretes en leguas de señas para aquellos grupos con personas con problemas auditivos.	Directora	Personal Seleccionado	Primer semestre de 2023	Tiempo y programas de estudio que permitan la inserción
Preparar intensivamente, a través de varias vías, al personal fijo directamente relacionado con la atención a los visitantes	Directora	Personal Seleccionado	Primer semestre de 2023	Tiempo y programas de estudio que permitan la inserción
Información para la gestión				
Diseñar el programa de turismo accesible en el museo para que sirvan de guía al personal en la ejecución de sus funciones.	Directora	Consejo Técnico del museo	Septiembre de 2022	Tiempo y competencia de Recursos Humanos
Reelaborar o diseñar instrumentos de retroalimentación y control.	Directora	Consejo Técnico del museo	Septiembre de 2022	Tiempo y competencia de Recursos Humanos
Realizar un estudio de las potenciales de la instalación con vistas al diseño de actividades a incluir en el programa de turismo accesible	Directora	Directora	Septiembre de 2022	Tiempo y competencia de Recursos Humanos

El análisis de los resultados más significativos del diagnóstico, permitió diseñar un sistema de acciones para el fortalecimiento del turismo accesible en el Museo de Arte Colonial, a partir de las principales deficiencias detectadas.

El sistema de acciones presentado, como parte del subsistema de planeación, tiene en cuenta para su conformación los pasos de la planeación, estos son: detección de oportunidades, establecimiento de objetivos, desarrollo de premisas, determinación de cursos de acción y formulación del plan y refleja la tarea o acción, el responsable, los participantes, el período de ejecución y los recursos fundamentales.

Conclusiones

A continuación, se enumeran las conclusiones derivadas de los resultados obtenidos en la presente investigación:

A partir del diagnóstico de la situación actual efectuado en la entidad objeto de estudio, se pudo evidenciar la existencia de varios problemas, concentrados fundamentalmente en la accesibilidad de personas con discapacidades motoras y auditivas, para lo cual se determinaron posibles áreas de mejora, dígame pensamiento estratégico, concepción del programa, personal involucrado e información para la gestión.

El sistema de acciones propuesto para el fortalecimiento de un turismo accesible en el Museo de Arte Colonial en la ciudad de Sancti Spiritus se sustenta en los pasos de la planeación: detección de oportunidades, establecimiento de objetivos, desarrollo de premisas, determinación de cursos de acción y formulación del plan; mostrando un total de 10 acciones, agrupadas de acuerdo a las áreas de mejora propuestas y complementadas por un responsable, los participantes, el período de ejecución y los recursos fundamentales para su cumplimiento.

Referencias bibliográficas

- Darcy, S., Cameron, B. and Pegg, S. (2010). Accessible tourism and sustainability: a discussion and case study. *Journal of Sustainable Tourism*, 18(4), 515-537.
<https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/09669581003690668?scroll=top&needAccess=true&role=tab>

- Darcy, S. y Dickson, T. (2009). A Whole-of-Life Approach to Tourism: The Case for Accessible Tourism Experiences. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 16(1), 32-44. https://www.researchgate.net/publication/235993187_A_Whole-of-Life_Approach_to_Tourism_The_Case_for_Accessible_Tourism_Experiences
- Molina Hoyo, Mónica. (2019). Del turismo accesible al museo inclusivo: un modelo para la evaluación de la accesibilidad universal en los museos. El caso del Cosmocaixa en Barcelona. Tesis Doctoral. Universidad Autónoma de Barcelona. Departamento de geografía, Bellaterra. https://ddd.uab.cat/pub/tesis/2019/hdl_10803_667277/mmh1de1.pdf
- Molina, M. & Cánoves, G. (2010). Turismo Accesible, Turismo para Todos: La Situación en Cataluña y España, Cuadernos de Turismo, 25, 25-44. <https://revistas.um.es/turismo/article/view/109561>
- Organización Mundial del Turismo. (2016). Turismo para todos: promover la accesibilidad universal. Buenas prácticas en la cadena de valor del turismo accesible. <https://biblioteca.fundaciononce.es/publicaciones/colecciones-propias/coleccion-accesibilidad/turismo-para-todos-promover-la>
- Orbe, R. (2019). Desarrollo de una propuesta de turismo accesible para personas sordas de cualquier grado de pérdida o lesión auditiva en espacios turísticos del centro histórico de Quito. Escuela de hospitalidad y turismo. <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/2793067>
- Rubín Martín, A. (2018). Infraestructura turística: ¿Qué es y cómo esta conforma? Liferder. <https://www.liferder.com/infraestructura-turistica/>
- Soto, C.R. (2006). Procedimiento general para el diseño organizativo de la Empresa Ronera Central. Máster en Dirección. Santa Clara, Universidad Central “Marta Abreu de Las Villas, Facultad de

Ingeniería Industrial y Turismo, Centro de Estudios de Dirección Empresarial.

Conflicto de intereses

Los autores declaran no tener conflictos de intereses.

Contribución de los autores

M.S.B.: Participó en el diagnóstico y en el diseño de las acciones, responsable de la revisión crítica y final del proyecto del artículo.

Y.F.F.: Participó en el diagnóstico y en la implementación del procedimiento.

G.R.J.: Realizó en la búsqueda de información especializada sobre los temas investigados.

Pedagogia y Sociedad publica sus artículos bajo una [Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-SinDerivar 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/)



<https://revistas.uniss.edu.cu/index.php/pedagogia-y-sociedad/pedagogiasociedad@uniss.edu.cu>