

## Contribución a la gestión de accesibilidad y movilidad en servicios asociados al turismo

*Contribution to the management of accessibility and mobility in services associated with  
tourism*

### Autores

Yasniel Sánchez Suárez. <https://orcid.org/0000-0003-1095-1865>  
Universidad de Matanzas. Cuba  
[yasnielsanchez9707@gmail.com](mailto:yasnielsanchez9707@gmail.com)

Sandra Rosa Santa Cruz. <http://orcid.org/0000-0002-1433-5552>  
Universidad de Matanzas. Cuba  
[sandra.rosa99@nauta.cu](mailto:sandra.rosa99@nauta.cu)

David Enríquez Paz. <https://orcid.org/0000-0001-6082-9206>  
Universidad de Matanzas. Cuba  
[david.enriquez@nauta.cu](mailto:david.enriquez@nauta.cu)

Orlando Santos Pérez. <https://orcid.org/0000-0003-2420-5732>  
Empresa de Proyectos de Arquitectura e Ingeniería de Matanzas (EMPAI). Cuba  
[orlando-santos@empai.cu](mailto:orlando-santos@empai.cu)

Maylín Marqués León. <https://orcid.org/0000-0001-9036-9001>  
Universidad de Matanzas. Cuba  
[maylin.marques@umcc.cu](mailto:maylin.marques@umcc.cu)

Fecha de recibido: 2021-09-28  
Fecha de aceptado para publicación: 2022-05-17  
Fecha de publicación: 2022-06-30



### Resumen

La correcta gestión de accesibilidad y movilidad es un tema que impera en todos los destinos turísticos para proporcionar seguridad, confort, eficacia y satisfacción a sus clientes en los servicios. El presente artículo tiene como objetivo caracterizar la gestión de accesibilidad y movilidad en servicios asociados al turismo. Los métodos que se utilizan son: análisis bibliométrico



y la revisión bibliográfica, que explora diferentes criterios, áreas de conocimiento y esclarece las líneas principales de investigación; método de conglomerados jerárquicos, con la aplicación de la medida Jaccard y el método del vecino más lejano sobre la base de una prueba de centralidad. De su aplicación se obtienen que la gestión de accesibilidad y movilidad constituye un sustento importante dentro de las instituciones turísticas para su fortalecimiento económico y social, lo cual se contrasta con los componentes incidentes. Se construyó el mapa bibliométrico que visualiza la interrelación entre las palabras claves, seleccionadas del conjunto de modelos investigativos.

**Palabras clave:** Accesibilidad; gestión; gestión turística; movilidad; servicios turísticos.

### **Abstract**

The correct management of accessibility and mobility is a theme that prevails in all tourist destinations to provide safety, comfort, efficiency and satisfaction to its customers in services. This article aims to characterize the management of accessibility and mobility in services associated with tourism. The methods used are bibliometric analysis and bibliographic review, which explores different criteria, areas of knowledge and clarifies the main lines of research; Hierarchical cluster method, with the application of the Jaccard measure and the furthest neighbor method based on a centrality test. From its application, it is obtained that the management of accessibility and mobility constitutes an important support within the tourist institutions for their economic and social strengthening, which is contrasted with the incident components. The bibliometric map was constructed that visualizes the interrelation between the keywords, selected from the set of research models.

**Keywords:** Accessibility; management; tourist management; mobility; tourist services.

### **Introducción**

La actividad turística es uno de los sectores impulsores de la economía a nivel mundial, (Calderón Moya & Calderón Moya, 2019), miles de personas cada año recorren el mundo en busca de paradisíacos paisajes, aventuras, descanso, recreación y conocimiento.

Las oportunidades en el sector turístico son cada vez mayores. Los países que desean afianzarse al desarrollo y obtener un mejor posicionamiento con respecto a la competencia, implementan con mayor fuerza este sector, pues constituye una fuerte entrada monetaria, que a su



vez se traduce en: nuevas fuentes de empleo con su respectiva disminución de la tasa de personas desocupadas, un aumento de la demanda y de las necesidades de ofertas, la captura de nuevos clientes potenciales y con el uso adecuado de las tecnologías, ampliar el espectro de clientes visitantes, tener una visión más clara de los mismos de los recursos con que se cuenta y la capacidad de reacción ante posibles variaciones en el mercado entrante.

La gestión de la accesibilidad y movilidad en instituciones turísticas constituye un papel decisivo no solo para la economía, sino para el desarrollo de otros renglones del país como es la cultura y el arte. La existencia de espacios casi para todo tipo de consumidores, requiere de ciertas facilidades en sus desplazamientos con vistas a optimizar su tiempo disponible.

El objetivo de una buena accesibilidad es reducir las necesidades de desplazamiento, sobre todo de los desplazamientos motorizados, tanto en número como en longitud, y aprovechar al máximo la capacidad que tiene el ser humano de trasladarse sin emplear vehículos motorizados para lograr un uso más racional y de mayor calidad del tiempo destinado por los viajeros a hacer turismo. El aumento de la demanda de movilidad ha conllevado una dinámica poco sostenible tanto a nivel social como ambiental (Osorio Arjona & García Palomares, 2017) lo que hace necesario el empleo de diferentes fuentes y recursos. El desarrollo de políticas de movilidad sostenible puede promover la accesibilidad y el desplazamiento sencillo del turista mientras descubre los principales atractivos de la institución (Suárez Falcón et al., 2016).

La accesibilidad en el turismo puede y debe ser un motor de desarrollo para la mejora de la calidad de vida de las personas (Guerrero Palma, 2018), en este sentido el turismo accesible o para todos se enfoca de manera concreta en atender las deficiencias y limitaciones presentes en los destinos turísticos (Florit Femenias et al., 2022), para ello la gestión y planeación de destinos se perfila como una estrategia para el desarrollo sostenible del sector (Sustacha et al., 2022).

La accesibilidad, no es solo una necesidad para las personas con discapacidad, sino una ventaja para todo ciudadano, la misma, no debe provenir sólo de una imposición de las autoridades públicas, que en todo caso deberán asegurar el uso, disfrute pleno y efectivo por todo ciudadano (Sánchez Ruiz et al., 2020). Vale tener en consideración la influencia que tienen los gobiernos mediante la implementación y priorización de políticas inclusivas. En este sentido se perfila el turismo sostenible que implica además, la producción de la industria turística desde una perspectiva de conservación de los recursos naturales y patrimonio cultural (Álvarez Enríquez et al., 2020), en



este sentido se perfilan los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) que aunque tienen un carácter universal, cada país posee sus propios desafíos.

Los ODS directamente relacionados con la investigación son: ODS 3 (Salud y bienestar), ODS 5 (Igualdad de género), ODS 9 (Industria, innovación e infraestructura) y ODS 11 (Ciudades y comunidades sostenibles), todos desde su visión implícita o explícita de la accesibilidad y movilidad en los servicios turísticos.

A nivel internacional, autores como Hernández Domínguez et al. (2021) realiza una evaluación de problemas funcionales y de infraestructura en cada establecimiento hotelero en los destinos, como punto de partida para elevar el nivel de accesibilidad, basa el estudio solo en el criterio de los encuestados, no tienen la movilidad del turista; Bravo del Corral (2021) plantea la necesidad de que los proyectos tengan una visión inclusiva como garantía de la accesibilidad en la creación de nuevos servicios en Colombia; Guerra Rizzo (2021) enfoca sus estudios en la variable de movilidad mediante un enfoque en las facilidades de accesibilidad y desplazamiento en los atractivos turísticos, para personas con discapacidad, lo que impide al cantón ser un destino que oferte y apueste por la inclusividad en el turismo, sumándole a ello la pandemia por Covid – 19; Velázquez De la Cruz (2021) propone un modelo de gestión de la información turística del municipio de El Vergel, para inventariar recursos naturales y culturales con el objetivo de ofrecer una serie de propuestas de mejora para la correcta accesibilidad de la información a los recursos turísticos; Blas Gil et al. (2022) de manera teórica discute el estado actual de los aspectos conceptuales, teóricos y jurídicos sobre urbanismo y turismo sostenible en Perú para encarar los retos de la Agenda 2030 de Naciones Unidas, de manera explícita trata el proceso accesibilidad desde la perspectiva legal y enfocada en el cumplimiento de los ODS.

Los procedimientos estudian los procesos de accesibilidad y movilidad de manera aislada sin tener en cuenta el enfoque holístico necesario en la gestión, dado la interacción sociales e inclusiva que se desarrollan en los destinos turísticos, con el sistema vial y la infraestructura funcional-urbanística. Para ello se realizó un análisis de la aparición de variables para la gestión de accesibilidad y movilidad en los modelos de gestión turística, se contextualizan los componentes que inciden en la accesibilidad y movilidad definidos por Santos Pérez (2020) para la gestión del sistema vial en centros históricos, a los servicios turísticos.

Actualmente es imprescindible en temas de accesibilidad y movilidad, hablar de adecuada gestión como sinónimo de garantizar la eficacia y eficiencia de las instituciones turísticas en aras



de disminuir el número de desplazamientos y desperdicios de tiempo, energía y asegurar una mayor capacidad de accesos a actividades y servicios turísticos. Gestionar la accesibilidad y movilidad en instituciones turísticas permitirá disponer de estrategias, recursos y estructuras necesarias para acometer el proceso, así como coordinar, distribuir, organizar y comprender las disímiles actividades a través de diferentes herramientas y técnicas. El objetivo del artículo es caracterizar la gestión de accesibilidad y movilidad en servicios asociados al turismo.

## Metodología

Para la confección de este artículo, se utilizó una metodología mixta: cuantitativa-descriptiva mediante análisis de documentos y búsqueda bibliográfica a partir de información y datos en Google Scholar y en el repositorio de tesis de doctorado de Ingeniería Industrial de la Universidad de Matanzas, Matanzas, Cuba. Los descriptores básicos fueron: gestión turística, accesibilidad y movilidad, turismo accesible, movilidad turística, gestión urbana, gestión vial. Se descargaron un total de 28 artículos científicos, 5 libros, 6 tesis de culminación de estudios en los diferentes niveles: diploma, maestría y doctorado y 4 artículos en línea. Se seleccionaron aquellos que luego de la revisión total del documento ofreciera información acerca de la accesibilidad y la movilidad en el turismo.

Se emplearon como soporte los siguientes programas informáticos:

- Software UCINET versión 6.698 que utiliza algoritmos rápidos e incorpora una colección diversa de técnicas de la red (Borgatti et al., 2002), además agrupa en las diferentes métricas los datos bibliométricos analizados y los relaciona.
- Software VOSviewer versión 1.6.15.0, su función es construir y visualizar representaciones gráficas de mapas bibliométricos, muy fáciles de interpretar (Van Eck & Waltman, 2010), se encarga de trazar líneas visibles que relaciona las palabras claves que resultan de las investigaciones analizadas en torno a un tema fundamental, de esta forma se destaca las que tienen mayor incidencia y desecha las que no coinciden o no se vinculan con el tema, para alcanzar una conceptualización generalizada del total de bibliografías analizadas.
- Procesador estadístico IBM SPSS Statistics 22 por su capacidad de manejar grandes bases de datos, su amplio conjunto de características y el análisis integral que realiza a las pruebas



estadísticas, que fueron esenciales en la construcción de dendrogramas y su interpretación, con el objetivo de corroborar los análisis precedentes..

## Resultados

En la actualidad, dar un buen servicio puede ser decisivo para que la empresa sea competitiva en el mercado (Cantillo Campo et al., 2019) debido a que la gestión de servicios ofertados a usuarios/clientes demanda requerimientos enfocados a la atención oportuna, eficaz y eficiente de los mismos (Mendoza Bejarano et al., 2019) que hagan de la experiencia de cada cliente un evento único e inigualable que le permita recordar. El número de clientes que sea capaz de atraer determinado servicio por encima de sus competidores, es directamente proporcional a las oportunidades de poseer una posición privilegiada en el mercado, atraer nuevos proveedores y obtener mayores ingresos y ganancias.

La gestión de servicios se encarga de planificar, organizar, dirigir y controlar servicios mediante procesos, métodos, funciones, roles y actividades, que un proveedor de servicios utiliza para poder ofrecer servicios a sus clientes, además, cada uno de sus componentes, proceso o infraestructura tiene un ciclo de vida y su gestión considera el ciclo completo desde la estrategia a través del diseño y la transición a la operación y mejora continua (Oltra Badenes, 2016). Cada actividad juega un rol en la gestión de los servicios, forman una secuencia perfecta que contribuye a que el servicio sea del agrado del consumidor. En la planificación se identifican y se desarrollan alternativas encaminadas a solventar determinado problema o proceso de mejora, las cuales son correctamente diseñadas, ordenadas, programadas y dirigidas por el personal más idóneo.

### ***La gestión turística como proceso de la gestión de los servicios***

El crecimiento constante del turismo como una de las principales actividades dinamizadoras de la economía mundial demanda de manera imperativa su desarrollo y una gestión eficiente a largo plazo (Dante & Beltrán, 2017), pues a medida que se hace más grande el sector, es aún más decisivo acaparar la atención de un mayor número de turistas.

La gestión turística estará determinada por el conjunto de competencias, destrezas y conocimientos que los diferentes actores posean para la prestación de los servicios turísticos, mediante la gestión de los procesos de planificación, organización, ejecución y control de las



actividades dentro del sector (García Reinoso, 2017), más aún si se pretende llevar a cabo de manera sostenible y consciente.

Para el análisis de procederes se construyó la matriz binaria que relaciona la presencia o no en 20 modelos de gestión de los atributos utilizados en metodologías para la gestión turística, los que fueron analizados con el software UCINET Versión 6.698. El análisis de 20 modelos de gestión turística permitió agrupar los atributos de mayor frecuencia, los mismos fueron: definición de objetivos, aplicación y comprobación de objetivos, evaluación y retroalimentación, calidad del servicio, gestión de recursos y creación de nuevos productos, se obtuvieron a partir del nivel 5, lo que indica que no existe homogeneidad de atributos en todos los modelos, la tendencia de estos modelos está en el empleo o aparición de atributos aislados. El corte en el nivel 15 a su vez, indicó la formación de clúster con cierta homogeneidad en torno al atributo: identificación de problemas, identificado en 9 metodologías para un 45 % de aparición (Figura 1).

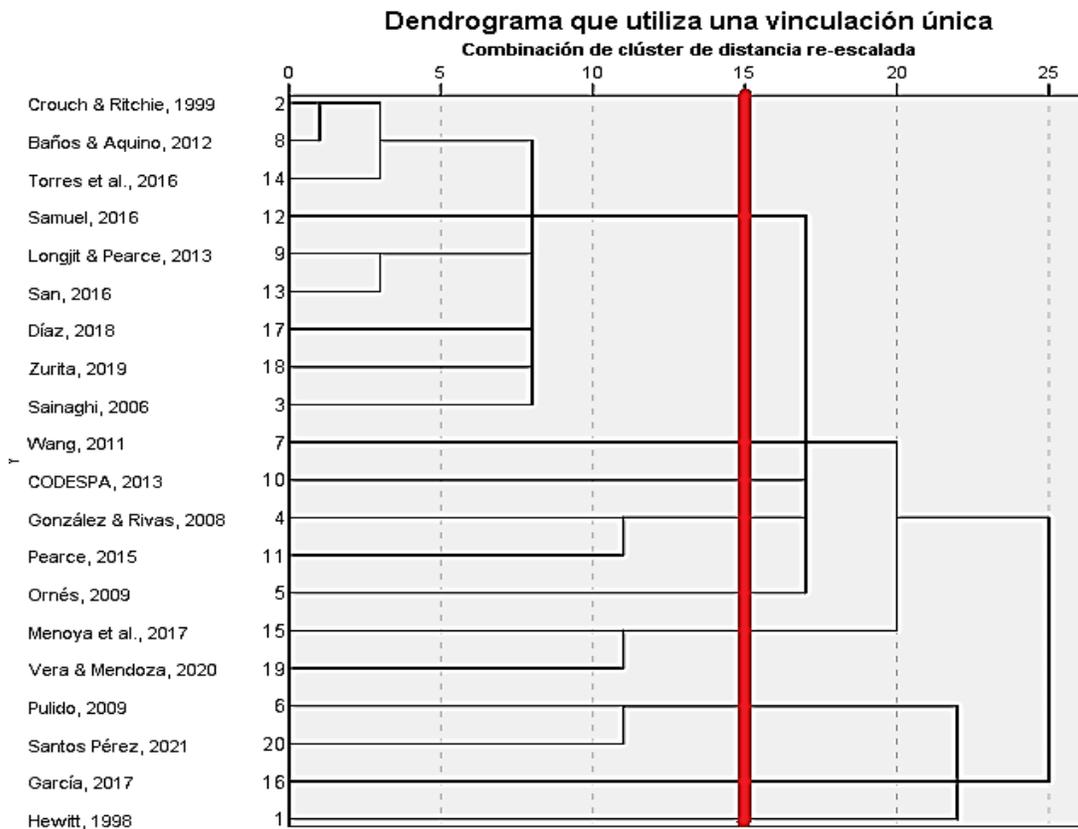


Figura 1. Dendrograma de la presencia de los atributos en los modelos.



De los 20 modelos de gestión turística estudiados, aparecen de forma implícita se identifican variables de accesibilidad en 14 (70 %) y de forma explícita en 9 (45 %), a su vez variables de movilidad de forma implícita en 6 (30 %) y de forma explícita en 3 (15 %). Mientras que solo en uno de los modelos se ve un enfoque integran para un 5 %.

La gestión turística permite la creación de fórmulas capaces de desarrollar de manera eficaz la aplicación de instrumentos que maximicen los beneficios y minimicen los efectos del turismo; activen la percepción de satisfacción y seguridad del turista; y faciliten la movilidad y accesibilidad del visitante en el entorno que sea para crear, potenciar y redistribuir nuevos espacios o recursos turísticos (Imbert Bouchard, 2016). Las actividades de gestión turística desarrolladas en las ciudades deben responder en primera instancia a las necesidades y expectativas de sus pobladores; por tanto, las estrategias turísticas trazadas variarán de acuerdo con los objetivos y condiciones de cada destino (Perera Téllez & Betancourt García, 2016).

El turismo se ha convertido en un fenómeno mundial que genera un impacto económico importante, es una actividad que aporta a la economía de muchos países, en los últimos tiempos viajar se ha convertido en una necesidad por el estilo de vida tan estresantes y falta de tiempo que ayude para compartir en la familia (Aroca Estrada, 2019), a compartir espacios de disfrute y óseo, en la búsqueda de conocimiento dependiendo de lo que busque determinado turista. Existen lugares turísticos con diferentes requerimientos a los cuales el cliente puede acoplarse respecto al tipo de turismo que desee practicar.

La oferta de servicios turísticos por naturaleza debe ser diferenciadora, con mayor capacidad y mejora en la atención, en la que se involucre a la calidad tanto en el producto como en el recurso humano (Moya Rivera, 2018) para que el resultado sea satisfactorio tanto en el trato que se brinda a dicho consumidor como en el material que obtiene. Un cliente satisfecho con el servicio y con el producto, puede convertirse en un cliente habitual.

Los servicios turísticos deben ser sostenibles, originales, especializados, diferenciados, de calidad, competitivos desde y para la comunidad (Navas Ríos, 2019), los que generan una satisfacción y cumplen las necesidades de los clientes (Mendoza Bejarano et al., 2019). De los servicios turísticos se desprenden una gran variedad de servicios como: alojamiento, comercio, restaurantes y bares, manufacturas (incluyendo producción artesanal), transporte, servicios de esparcimiento, servicios de viaje y otros de apoyo al turismo (Calderón Moya & Calderón Moya, 2019).



Ibáñez Pérez & Cabrera Villa (2011) clasifica el turismo según dos modalidades: turismo masivo y turismo alternativo como dos grandes categorías de turismo que tienen en cuenta el motivo del viaje.

De acuerdo a las tendencias de cambio en las necesidades, gustos y preferencias de las personas, autores como Garrido Cumbreña et al., (2016); García Reinoso, (2017); Revelo Burbano, (2018) y Aroca Estrada, (2019), coinciden con la clasificación de: turismo cultural, religioso, gastronómico, idiomático, de salud, activo o deportivo, de parques temáticos, de negocios o trabajo, sexual, sol y playa, naturaleza o rural. A su vez definen los tipos de turistas: previsor, despreocupado, solitario, aventurero, familiar, intelectual, ecologista.

Los insumos (inputs) ingresan en las diferentes Unidades Operacionales (UO) donde se transforman por procesos que se ejecutan en dichas unidades y se convierten en outputs o salidas, que a su vez son entradas para el proceso siguiente. Las necesidades de los clientes y de los destinos turísticos deben ser satisfechas mediante el esfuerzo de cada componente para obtener clientes fieles. La Figura 2 muestra el sistema de servicios turísticos.

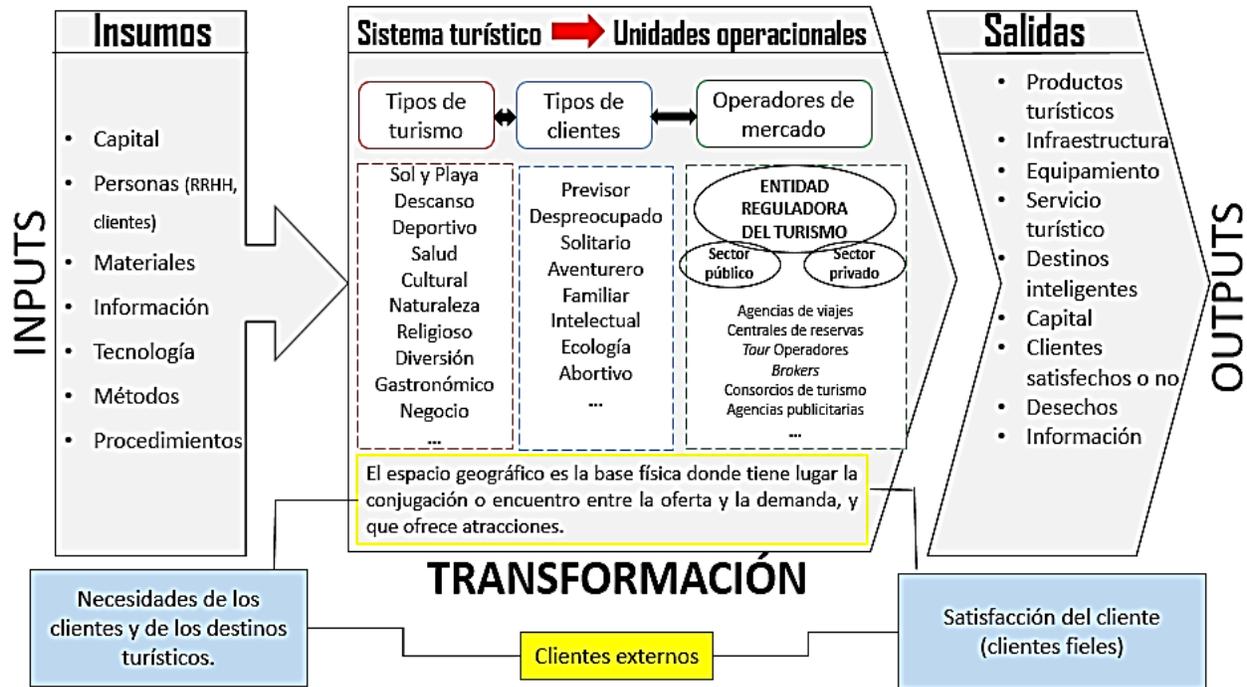


Figura 2. Representación sistémica del proceso de servicio turístico.

Se realizó un estudio bibliométrico (Tabla 1), con el objetivo de identificar atributos de gestión turística en los modelos de accesibilidad y movilidad, se identificaron 26 atributos claves,



las principales líneas de investigación visualizadas tornaron sobre la relevancia de la accesibilidad y movilidad en busca de sistemas turísticos más seguros y sostenibles. En el mapa bibliométrico queda visible la interrelación existente entre los atributos claves, seleccionados del conjunto de modelos investigativos, a partir de las cuales se crean conceptos.

La gestión de accesibilidad y movilidad en instituciones turísticas

El turismo tiene efectos en la economía, en el entorno natural y en las zonas edificadas, en la población local de los lugares visitados y en los visitantes propiamente dichos (Suárez Falcón et al., 2016) al mismo tiempo que contribuye a la expansión de otros sectores que forman parte de su cadena de valor, porque se encuentra ligado a un conjunto de actividades extendidas a lo largo del territorio.

**Tabla 1.** Análisis bibliométrico de la gestión de la accesibilidad y movilidad al turismo.

Proceso	Métricas			
Accesibilidad y movilidad al turismo.	Ítems	Clústeres	% de artículos por años	Estrategia de búsqueda: Scienedirect ( <a href="https://www.sciencedirect.com/">https://www.sciencedirect.com/</a> )
			2021	Accesibilidad y movilidad turística (N=591) Filtrado por relevancia.
	263	9	100	<p style="text-align: center;"><b>Atributos de mayor peso e índice de similitud</b></p> <p>Turismo, clasificación de servicios, viajeros, demanda, autonomía, prevención, planificación, evaluación, salud del viajero, innovación social, innovación económica, establecimientos, distribuidor, agencias, accesible, sostenible, movilidad sustentable, accesibilidad y movilidad, turismo inclusivo, transporte público, turismo sustentable, medios de transporte, covid-19, impacto de la pandemia, motivación.</p>
<p>The network map visualizes the relationships between key terms. The most prominent nodes are 'mobility' (pink), 'accessibility' (grey), and 'tourism' (purple). Other significant nodes include 'covid-19' (grey), 'public transport' (grey), 'sustainable mobility' (grey), 'airbnb' (orange), 'disability' (red), 'motivation' (blue), 'bike-sharing' (green), 'pandemic impact' (grey), 'big data' (blue), 'mobile phone data' (blue), and 'ustainable tourism' (brown). Lines of varying thickness connect these nodes, representing the strength of their relationships.</p>				

Accesibilidad turística, entornos accesibles, turismo accesible, turismo para todos e incluso turismo social, son términos que se pueden encontrar en la bibliografía especializada para referirse



al derecho que tiene un ciudadano con alguna discapacidad para poder realizar actividades turísticas (Gil Quiles et al., 2018).

Con el objetivo de aumentar las capacidades de movilidad turística para cumplir con la demanda creciente de la misma, se deben desarrollar políticas que vayan en sentido contrario a restringir combinaciones eficientes del transporte público y privado que permitan la movilidad en general de los residentes y los turistas bajos normas esenciales de sostenibilidad ( Martín Cejas & Martínez Hernández, 2017).

Los autores definen la accesibilidad turística o accesibilidad en el turismo como la cualidad de un servicio o una instalación que posibilite su uso sin barreras físicas y disfrute por cualquier persona (visitante, turista o viajero), con incapacidad física, sensorial, auditiva, psíquica o cognitiva.

De igual manera se expresa que la movilidad hace junto a la accesibilidad el dúo perfecto para alcanzar una óptima gestión, pues configura un modelo de transporte más efectivo y eficiente, logra una mayor integridad entre las personas y aporta un mayor confort y seguridad en los desplazamientos. Todo ello, llevado al ámbito turístico incentiva aún más a viajeros y nuevos visitantes a investigar y seleccionar dicha institución.

La correcta gestión de la accesibilidad y movilidad en un entorno evidencia el carácter inclusivo de los destinos turísticos al lograr una mayor integración entre usuarios con su entorno, lo que permite un mayor disfrute y capacidad de desplazamiento, así como un uso más efectivo de los recursos y servicios que se le ofertan en la zona. Facilita un sistema de transporte más eficiente, con menos demoras por congestiones y largas distancias. Además, intenta hacer de las instituciones turísticas lugares menos contaminantes, que se manejen sobre la base de la sostenibilidad. En este sentido es necesario tener en cuenta otras variables que pueden limitar la accesibilidad en grupos o segmentos de personas como es el caso de la orientación sexual y la discapacidad.

La accesibilidad y movilidad de turistas se ha convertido en un factor clave para el desarrollo y crecimiento tanto de destinos como regiones. En los últimos años se ha visto el nacimiento acelerado de una oferta renovada de destinos como resultado de la aplicación de nuevas estrategias de movilidad y accesibilidad, promoción, comercialización (Treviño Aguilar et al., 2017) y componentes que permiten gestionarlo.

Santos Pérez et al., (2020) reconoce como componentes del subsistema vial urbano a los flujos vehiculares, los flujos peatonales, la infraestructura vial, la infraestructura peatonal, los



estacionamientos, y los dispositivos de control de tráfico. La adecuada gestión de estos seis componentes contribuye a mejorar el funcionamiento del subsistema vial en entornos urbanos que por su marcada centralidad presentan condiciones desfavorables para el ejercicio de la vialidad. Cada uno de ellos tiene un accionar que representa para cualquier individuo que transite seguridad y confort en sus desplazamientos.

El fortalecimiento y mejoramiento de un sistema urbano integrado y conectado es una estrategia (Balza Moreno, 2017) que impulsa iniciativas para incorporar el diseño urbano como variable fundamental en los nuevos proyectos.

## **Discusión**

Los modelos e instrumentos de gestión actuales adquieren una renovada importancia para las organizaciones de servicios, al contribuir a perfeccionar los mecanismos de gestión empresarial, en función de la percepción del cliente (Marqués León, 2013). Los polos turísticos tienen características particulares debido a las relaciones que se establecen entre los diferentes servicios que dan vida al destino, su capacidad de desarrollo y el establecimiento de medidas de planificación y gestión adecuadas (Moreno Melgarejo et al., 2018).

La administración eficaz de los servicios y de todos los procesos que se concatenan dentro de los mismos, desarrolla estrategias que permiten coordinar y facilitar tareas y recursos con enfoque a maximizar la productividad (obtener mejores resultados con el mínimo de recursos), a cumplir metas y obtener el máximo beneficio posible, tanto económico como social.

El análisis de 20 modelos de gestión turística extraídos de la literatura consultada por los autores (artículos científicos y tesis de doctorado) permitieron agrupar los principales atributos que han influido en el desarrollo de las metodologías a fin de complementar las investigaciones sobre el tema, las principales herramientas aplicadas en los estudios encaminadas a la gestión de la accesibilidad y la movilidad de los servicios turísticos son: análisis de nivel de servicio de la infraestructura peatonal, de la accesibilidad, aforos vehiculares en los principales ejes de intersección, análisis prospectivo sobre el comportamiento de los flujos de clientes según la cartera de productos ofertados y futuros, estudios de capacidad de los estacionamiento, de marketing y comunicación.



Hay poca aplicación de manera integrada en los modelos de gestión turística de los procesos de accesibilidad y movilidad con enfoque holístico y teniendo en cuenta los componentes funcionales del sistema vial, solo en 1 (5 %) es aplicado, mientras que en otras metodologías se análisis de los procesos de manera aislada con un mayor énfasis en la accesibilidad.

El estudio por conglomerados jerárquicos, con la aplicación de la medida Jaccard, el método del vecino más lejano sobre la base de una prueba de centralidad y la agrupación de los atributos por similitudes en la aparición, permitió determinar que el 25 % de los modelos le confieren un gran peso a los estudios de accesibilidad y movilidad al turismo, desde una perspectiva de inclusión, donde se tengan en cuenta las personas discapacitadas, en el análisis realizado, además de contemplar este objetivo, también se tienen en cuenta los componentes del sistema vial urbano que garantizan el confort del 100 % de los clientes. Los cuales son definidos por Santos Pérez (2020) y son el punto de partida para alinear la actividad turística con la gestión urbana sostenible y enfocada en la satisfacción de los clientes.

La coadyugación de los 6 componentes conlleva a un mejor acceso y movilidad dentro del destino turístico. Con respecto al acceso el componente infraestructura vial se manifiestan las facilidades viales, las soluciones eficientes a los nudos viales y vías expresas, los dispositivos de control de tráfico con una lengua universal destinado a turismo de diferentes regiones. Otro aspecto importante es la movilidad interna en el destino tanto por área, zonas o regiones. En los destinos turísticos tanto de sol y playa como de ciudad se potencia el desarrollo de la infraestructura peatonal dado el carácter turístico que permite un mayor acceso del cliente que a la vez son usuarios de la infraestructura (establecimientos de óseo, recreación, comercio, etc.). Los estacionamientos son necesarios ya que existe una fuerte intermodalidad propio del desarrollo del turismo, característica de los viajes ya que transita desde el viaje en vehículo (flujos vehiculares) hasta que el cliente se convierte en peatón.

Dada la crisis sanitaria de la Covid-19 fue vital desarrollar estrategias de alto impacto que permitieran sostener el sector y revertir la preocupante situación. Mediante el uso de la tecnología y procesos innovadores se logra obtener ganancias y dar continuidad a los diversos servicios y procesos; crece el comercio electrónico a través de la compra y venta de productos en las redes informáticas, el marketing digital crece vertiginosamente y el intercambio electrónico de datos. Se implementan nuevas formas de adaptación en la logística y de distribución y la modalidad de



trabajo a distancia o no presencial de manera que solo el personal esencial esté disponible y se rediseñan y automatizan procesos vitales.

En investigaciones futuras se tendrán en cuenta las implicaciones (relaciones causa-efecto) entre los procesos de accesibilidad y movilidad y los componentes que intervienen en ellos y su influencia en el desarrollo de una gestión turística sostenible y su integración en el desarrollo de las ciudades turísticas cubanas, al constituir limitación de la presente investigación.

## **Conclusiones**

La gestión de la accesibilidad y la movilidad presentó las siguientes características en los modelos analizados: poca aplicación de una visión holística entre los procesos accesibilidad y movilidad, limitada aplicación de los componentes que los caracterizan, no se define un modo de hacer que incluya la visión turística y urbana en el desarrollo de los destinos turísticos, poca aplicación de herramientas que definan funcionalmente la movilidad turística en función del correcto funcionamiento del subsistema vial.

El análisis bibliométrico realizado permitió identificar los atributos más relevantes en la gestión turística dentro de los cuales se encuentra la accesibilidad y aunque no explícitamente, se aprecian también, elementos estrechamente relacionados con la movilidad, entre ellos: viajeros, demanda, autonomía, prevención, planificación, salud del viajero, innovación social, innovación económica, establecimientos, sostenible, sustentable, turismo sustentable, transporte público.

Una óptima gestión de accesibilidad y movilidad es esencial dentro de las instituciones de modo que contribuye a que servicios, recursos, estructuras se puedan implementar y reubicar en función de crear una experiencia placentera en los turistas. Implica un turismo accesible a todos en el que cualquier individuo pueda transitar y permanecer en establecimientos de forma libre, segura, independiente y ahorrando el máximo de recursos disponibles.

El restablecimiento del sector turístico a nivel internacional resulta un reto en estos momentos el control efectivo del virus, sin embargo, muchos países en los cuales el turismo constituye uno de los ejes fundamentales de la economía, han tenido que reabrir el sector con un mercado bastante escaso y con medidas lo suficientemente estrictas para evitar, frenar y enfrentar con eficiencia y eficacia cualquier evento que se pueda desarrollar en sus instalaciones.



## Referencias

- Álvarez Enríquez, G.F., Piñas Piñas, L.F. & Delgado Arteaga, B.E. (2020). Turismo sostenible en el marco de los objetivos de la agenda 2030, en el cantón Baños de Agua Santa del Ecuador. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 8(1): 1-20. <http://www.dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/>.
- Aroca Estrada, J. E. (2019). *Estudio de factibilidad para la implementación de una empresa de servicio turístico mediante recorridos de chivas divertidas ubicadas en el Cantón Caluma provincia de Bolívar*. [Tesis de diploma, Instituto Tecnológico Superior Cordillera]. Quito, Ecuador.
- Balza Moreno, L. F. (2017). Policentrismo, planificación y desarrollo territorial en la política pública de Venezuela y Argentina. *Revista Geográfica Venezolana*, 58(2): 282-305. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=347753793003>.
- Blas Gil, M.M., Reyes Cuba, C.K. & Obando Peralta, E.C. (2022). Urbanismo y turismo: una mirada legal al desarrollo sostenible en Perú. *Revista de Filosofía*, 39(Especial): 714 – 727. ISSN 2477-9598. <https://doi.org/10.5281/zenodo.6466883>.
- Borgatti, S., Everett, M., & Freeman, L. C. (2002). *UCINET 6 for Windows Software for Social Network Analysis. USER'S GUIDE*. A. Technologies (Ed.). <http://docs.google.com/viewer?a=v&pid=sites&srcid=ZGVmYXVsdGRvbWFpbnx1Y2luZXRzb2Z0d2FyZXxneDo1ZDFkYzQwMDY1MGUxYThh>.
- Bravo del Corral, C. (2021). *Doka*. [Tesis de pregrado de Diseño, Universidad de los Andes]. Bogotá, Colombia.
- Calderón Moya, C. L., & Calderón Moya, C. E. (2019). *Evaluación de las condiciones de calidad en la prestación de servicios turísticos, parroquia Angochagua, Ibarra-Ecuador*. [Tesis de Maestría, Universidad Técnica Del Norte]. Ibarra, Ecuador.
- Cantillo Campo , N., Pedraza Reyes, C., Paz Marcano, A., & Garcia Guilianny, J. (2019). Dimensiones del servicio como ventaja competitiva en el sector farmacéutico del distrito especial turístico y cultural de Riohacha, Colombia. *Revista Espacios*, 40 (1):1-12. <http://www.revistaespacios.com/a19v40n01/a19v40n01p09.pdf>.
- Dante, C., & Beltrán, L. (2018). *La Gestión turística municipal y el desarrollo turístico del distrito de Huánuco - 2017*. Huánuco, Perú: Universidad de Huánuco.



<http://repositorio.udh.pe/123456789/1003>.

- Florit Femenias, J., Martín Ramos, Á., & Rincón Riquelme, I. (2022). La mejora ponderada de la accesibilidad como recurso. Ante la acumulación de parcelaciones de vivienda aislada en la Región Metropolitana de Barcelona. XIII Seminario Internacional de Investigación en Urbanismo. Barcelona, Bogotá. ISSN 2604-7756. <http://doi.org/10.5821/siiu.10098>.
- García Reinoso, N. (2017). Modelo de gestión para fomentar el desarrollo turístico de las comunidades manabitas, Ecuador. *Revista de Cultura y Turismo: CULTUR*, 11(2): 81-108. <http://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6311570.pdf>.
- Garrido Cumbreña, M., Fernández de León, C. A., & Braçe, O. (2016). Comparación de la industria turística en potencias emergentes (Argentina y Brasil): de la rivalidad a la interdependencia. *Cuadernos de turismo*, (38): 195-206. <http://dx.doi.org/10.6018/turismo.38.271411>.
- Gil Quiles, M. D., Capdepón Frías, M., & López Carratalá, J. (2018). "Accesibilidad en destinos rurales. Estudio de la capacidad de gestión de los entes locales". *Erasmus+ K2*, 1-14. <http://www.google.com/amp/s/docplayer.es/amp/185128135-Accesibilidad-en-destinos-rurales-estudio-de-la-capacidad-de-gestion-de-los-entes-locales-1.html>.
- Guerra Rizzo, M.E. (2021). *Implementación de un circuito turístico para impulsar el turismo inclusivo en el Cantón el Empalme, provincia del Guayas, año 2021*. [Proyecto de Investigación de la unidad de integración previo a la obtención del título de Licenciada en Ecoturismo, Universidad Técnica Estatal de Quevedo]. Quevedo, Los Ríos, Ecuador.
- Guerrero Palma, P.C. (2018). ¿Cómo medir la accesibilidad turística? Importancia de los sistemas de indicadores para validar destinos turísticos accesibles. *Tierra Infinita*, (4): 131-146. <https://doi.org/10.32645/26028131.785>.
- Hernández Domínguez, F., Hernández Flores, Y. & Rodríguez González, M. (2021). Hacia un turismo inclusivo en los hoteles comercializados por ECOTUR en La Habana y Varadero. *Revista de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas*, 22(2): 76-106. ISSN 2539-0554. <https://doi.org/10.22267/rtend.212202.169>.
- Ibáñez Pérez, R. M., & Cabrera Villa, C. (2011). Teoría general del turismo: un enfoque global y nacional. Vol. 1, Primera Edición. México: Universidad Autónoma de Baja California Sur. Academia Mexicana de Investigación Turística. ISBN: 078-607-7777-00-7. [http://uabcs.mx/difusion2017/files/libros/pdf/184\\_20160908023838.pdf](http://uabcs.mx/difusion2017/files/libros/pdf/184_20160908023838.pdf).



- Imbert Bouchard, D. (2016). ¿Por qué es importante la gestión del éxito turístico? Noticias de turismo, 3. <http://www.turismoytecnologia.com/eventos-y-congresos-relacionados-con-turismo-y-tech/item/5217-por-que-es-importante-la-gestion-del-exito-turistico>.
- Marqués León, M. (2013). *Modelo y procedimientos para la planificación de medicamentos y materiales de uso médico en instituciones hospitalarias del territorio matancero*. [Tesis doctoral, Universidad de Matanzas “Camilo Cienfuegos”]. Matanzas, Cuba.
- Martín-Cejas, R., & Martínez Hernández, P. 2017 “La movilidad turística en la isla de Lanzarote: El diseño de una ruta para un autobús turístico”. *International Journal of Scientific Management and Tourism*, 3(3): 459- 478.  
<https://accedacris.ulpgc.es/bitstream/10553/56258/1/LaMovilidadTuristicaEnLaIslaDeLanzarote.pdf>.
- Mendoza Bejarano, J. L., Escobar Durango, L. M., & Caicedo Villamizar, S. B. (2019). Actividades de estrategia del servicio de itil v3 como lineamiento para la gestión de servicios médicos bajo modalidad de telesalud. *Revista Colombiana de Tecnologías de Avanzada*, 2(34): 52-61.  
[http://revistas.unipamplona.edu.co/ojs\\_viceinves/index.php/RCTA/article/download/3864/2116](http://revistas.unipamplona.edu.co/ojs_viceinves/index.php/RCTA/article/download/3864/2116).
- Moreno Melgarejo, A., Sario López, I., & Ávila Bercial, R. (2018). La planificación y la gestión como herramientas de desarrollo de los destinos turísticos. *Revista Turydes: Turismo y Desarrollo*, 11(25): 16. <http://www.eumed.net/rev/turydes/25/gestion-destinos.html>.
- Moya Rivera, V. E. (2018). *Cumplimiento de los estándares de calidad turística acordes a la normativa del Ministerio de Turismo (MINTUR), por parte de los prestadores de servicios del Cantón Pastaza*. [Tesis de diploma, Universidad técnica de Ambato]. Ambato, Ecuador.
- Navas Ríos, M. E. (2019). Revisión sistemática del concepto turismo comunitario. *Saber, ciencia y libertad*, 14(2): 144-162. <http://doi.org/10.18041/2382-3240/saber.2019v14n2.5884>.
- Oltra Badenes, R. F. (2016). *Gestión de Servicios de TI (ITSM)*. España: Universidad Politécnica de Valencia, Departamento de Organización de Empresas.  
<https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/68295>.
- Osorio Arjona, J., & García Palomares, J. C. (2017). Nuevas fuentes y retos para el estudio de la movilidad urbana. *Cuadernos Geográficos*, 56(3): 247-267.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=17154972012>.



- Perera Téllez, G., & Betancourt García, M. E. (2016). Técnicas de interpretación para la gestión turística en los recorridos de ciudad: el caso de la ciudad de Camagüey. *Retos de la Dirección*, 10(1): 94-113. <https://scielo.sld.cu/pdf/rdir/v10n1/rdir07116.pdf>.
- Revelo Burbano, J. A. (2018). *Estrategia de gestión turística para el desarrollo y competitividad de la industria turística de la isla Isabela, provincia de galápagos*. [Tesis de Diploma, Universidad Regional Autónoma de Los Andes "UNIANDES"]. Riobamba, Ecuador.
- Sánchez Ruiz, J., Loarte Tene, M., & Caisachana Torres, D. (2020). Turismo accesible e inclusivo en el Ecuador, frente al turismo accesible en otros países. *Universidad y Sociedad*, 12(1): 225-231. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n1/2218-3620-rus-12-01-225.pdf>.
- Santos Pérez, O. (2020). *Instrumento metodológico para la gestión de accesibilidad y movilidad en centros históricos cubanos. Aplicación en la ciudad de Matanzas*. [Tesis doctoral]. Matanzas, Cuba.
- Santos Pérez, O., Morciego Esquivel, H., Moll Martínez, R., Marqués León, M., & Nogueira Rivera, D. (2020). Análisis Integral de los componentes del sistema vial que inciden en la accesibilidad y movilidad de zonas patrimoniales. *Obras Públicas*, 3620: 54 - 60. <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7496766>.
- Suárez Falcón, H., Verano Tacoronte, D., & García Santana, A. (2016). La movilidad urbana sostenible y su incidencia en el desarrollo turístico. *Gestión y Ambiente*, 19(1): 48-62. <https://revistas.unal.edu.co/index.php/gestion/article/download/57205/56834>.
- Sustacha, I., Baños Pino, J.F., & del Valle, E. (2022). Research trends in technology in the context of smart destinations: a bibliometric analysis and network visualization. *Management Letters*, 22 (1): 161-173. <http://doi.org/10.5295/cdg.211501is>.
- Treviño Aguilar, E., Heald, J., & GuerreroRodriguez, R. (2017). Análisis de competitividad y movilidad en destinos turísticos del Estado de Guanajuato a través de un modelo de regresión logística. *Caderno Virtual de Turismo*, 17(1): 105-122. <https://www.redalyc.org/journal/1154/115451293009/movil/>.
- Van Eck, N. J., & Waltman, L. (2010). Software survey: VOSviewer, a computer program for bibliometric mapping. *Scientometrics*, 84: 523–538. <http://doi.org/10.1007/s11192-009-0146-3>