



Innovación de un producto turístico hacia la accesibilidad

Mejía Rocha, Mónica Isabel¹ & Morales, Betzabeth Dafne²

¹Universidad de Guanajuato (México). monica_mr47@hotmail.com, Fracc. El Establo Marfil s/n, Guanajuato, Guanajuato, México, 473 1054362, 4737352960

Información del artículo arbitrado e indexado en Latindex:

Revisión por pares

Fecha de aceptación: Agosto de 2018

Fecha de publicación en línea: Diciembre de 2018

Resumen

El presente trabajo, trabajo de tipo descriptivo, pretende identificar y analizar de qué manera elementos patrimoniales, infraestructura y atractivos turísticos -producto turístico - de la ciudad de Guanajuato hacen frente a la inclusión de un turismo accesible para todos en esta entidad, lo anterior como un recurso de innovación para este destino. Dentro de los principales resultados se pudo constatar que aun cuando ciertos elementos patrimoniales o prestadores de servicios turísticos hacen alusión algunos de los requerimientos de accesibilidad estas acciones resultan poco significativas. Es recomendable concientizar respecto a la importancia de planificar el destino turístico hacia el turismo accesible.

Palabras claves: turismo accesible, innovación, elementos patrimoniales, infraestructura, servicios turísticos.

Abstract

This descriptive work, aims to identify and analyze how assets, infrastructure and tourist attractions – tourist product - of the city Guanajuato, facing the inclusion of an accessible for all tourism in this entity, this as a source of innovation for this destination. Among the main results it was found that even when certain heritage elements or tourism service providers allude to some of the accessibility requirements, these actions are not significant. It is advisable to raise awareness about the importance of planning the tourist destination towards accessible tourism.

Key words: tourism accessible, innovation, assets, infrastructure, tourism services.

1. INTRODUCCIÓN

Según la Organización Mundial de la Salud, (OMS, 2014) en el año 2009, había ya en el mundo más de 730 millones de personas mayores de sesenta años, 10% más de la registrada a inicios del presente siglo infiriendo que para el año 2050 el incremento de este grupo de personas en la población mundial será el 20% de la población total. Dos años más tarde, 2011, este mismo organismo, informó que en ese momento, existían mil millones de personas con alguna discapacidad en el mundo, es decir, que al menos el 15% de la población mundial contabilizada en ese mismo año presentaba algún tipo de discapacidad. Así mismo, el Instituto Nacional de Estadística Geografía e Informática en México (2011), informó que en el año 2010, en esta nación, de una población total de 112'336,538 habitantes en el país, al menos el 4% de su población, es decir 4'527,784 presentaba algún tipo de discapacidad, siendo capaz de desplazarse al menos la mitad de este grupo de personas, 2'437,397.

La Organización Mundial del Turismo demanda que los destinos turísticos consideren y atiendan las adecuaciones necesarias en sus espacios a fin de poder atender a personas con algún tipo de discapacidad, previendo al menos entornos y espacios en donde el desplazamiento de este tipo de viajeros sea en lo posible, igual de accesible que para el resto de los visitantes.

En el año 2014, esta Institución, emitió el Manual sobre turismo accesible para todos: Principios, herramientas y buenas prácticas, una publicación con recomendaciones para promover en turismo accesible, en dicho documento se consideran las discapacidades parciales, temporales y permanentes. En este mismo documento, el Secretario General de dicho organismo, el Señor Taleb Rifai, advierte que la accesibilidad deberá de ser un elemento imprescindible en toda política de desarrollo turístico responsable y sostenible, siendo no solo una cuestión de derechos humanos es, además, una oportunidad de negocios, recalcando que el turismo accesible es favorable no solo para las personas con discapacidad sino es benéfico para todos.

El turismo en la ciudad de Guanajuato es considerado como un motor de desarrollo en su economía, la ocupación estatal promedio entre el año 2010 y 2015 fue de entre el + 40% de su disponibilidad, mientras, que en el caso de la ciudad de Guanajuato su comportamiento se ha mostrado favorable en relación a estas cifras, pues suele variar entre el 43% y el 54% (OTEG, 2015). Durante el 2014, la actividad turística en la ciudad mostró un incremento del 11% de visitantes, en relación al año anterior, 2013, reportando un 51% de sus cuartos ocupados, atendiendo aproximadamente a 378 mil visitantes en la entidad, ocupando además, durante el periodo vacacional de Semana Santa, el sexto lugar en la lista de los diez destinos coloniales más visitados en el país (DATAUR, 2015).

De lo anterior, surge el objetivo de este trabajo, el conocer y analizar, de qué manera elementos de la planta turística del municipio de Guanajuato, consideran y adecuan las recomendaciones de la OMT para dar accesibilidad a personas con discapacidad, se ha planteado con una orientación explicativa y descriptiva, pues al momento de la realización de dicho trabajo no se encontraron evidencias de diagnósticos similares, hacia el turismo accesible, en este destino.

2. MARCO TEÓRICO

2.1 Turismo accesible para todos OMT

En la Declaración de Manila en el año 1980 (Pérez y González, 2003), donde se pueden encontrar de los primeros indicios del concepto turismo accesible, resaltando la importancia de que los estados miembros conozcan y apliquen la reglamentación necesaria de los servicios turísticos hacia los elementos esenciales, al menos de la accesibilidad turística. Nueve años más tarde, 1989, un grupo de expertos británicos en turismo y accesibilidad, publican el Turismo for all, informe que analizaba los progresos que se habían alcanzado en el seno de la industria turística hacia el acceso para todos independientemente de su edad o discapacidad.

Se entiende por discapacidad toda restricción o ausencia (debida a una deficiencia) de la capacidad de realizar una actividad en la forma o dentro del margen que se considera normal para un ser humano. (García y Sarabia, 2001). Darcy y Dickson citados por Peña (2011) proponen como turismo accesible el que permite a personas con requerimientos de accesibilidad, incluyendo las dimensiones de accesibilidad en movilidad, visión, audición y cognición, desempeñarse independientemente con equidad y dignidad a través de productos, servicios y ambientes turísticos diseñados universalmente.

Según Pérez, González y Velasco (2003), existen cuatro tipos principales de discapacidad, clasificadas según los ámbitos del ser humano al que afectan:

- Discapacidad Intelectual: Se caracteriza por un funcionamiento intelectual significativamente inferior a la media, que compromete globalmente el desenvolvimiento de los sujetos que lo padecen, y que se ve afectado de igual manera en el desarrollo en otros aspectos como son el motor, perceptivo, cognoscitivo, lingüístico, afectivo y social, aunque no en forma homogénea.
- Discapacidad Física o Motora: Donde se observa la dificultad para realizar actividades motoras convencionales, ya sea regional o general. Esta dificultad puede deberse a múltiples causas, sean congénitas o adquiridas.
- Discapacidad Auditiva: Se considera el oído, pero también a las estructuras y funciones asociadas a él. De acuerdo al grado de dificultad se podría hablar de sordera e hipoacusia.
- Discapacidad Visual: Las deficiencias en el órgano de la visión no solo hacen referencia al ojo, sino también a las estructuras y funciones asociadas con él.

El turismo accesible para todos según la OMT, alude a la adecuación de un destino turístico capaz de facilitar a las personas con necesidades diferentes de acceso tanto en lo motriz, visión, audición y cognición, actuar de manera independiente con igualdad y dignidad a los demás, gracias a la planificación, diseño y oferta de productos y servicios turísticos diseñados de manera universal.

Atendiendo por diseño universal a los tipos de productos, servicios, programas y entornos susceptibles de ser consumidos o utilizados por todas las personas, en la medida de lo posible sin necesidad de requerir alguna adecuación para este uso por las personas con alguna discapacidad. Estos diseños requieren un enfoque desde su planeación centrado en el usuario.

2.2 Ventajas sociales y económicas del turismo accesible

Fernández (2009) hace mención de cinco ventajas que genera la práctica del turismo accesible:

- A. Disminución o eliminación, de las desigualdades en el acceso al turismo, permitiendo a las personas discapacitadas y con movilidad reducida el disfrute y acceso a los servicios turísticos, lo que supondría un incremento en la calidad de vida de estas personas, quienes tendrían que realizar un esfuerzo menor para realizar sus actividades de traslado, hospedaje, restauración y ocio en el destino turístico elegido.
- B. Expansión de penetración en el mercado, nicho de discapacitados.
- C. Si olvidar que generalmente las personas discapacitadas pueden en su mayoría, identificarse como multi clientes, debido a que casi siempre suelen ir acompañado de una persona cercana.
- D. Disminución en el efecto de estacionalidad turística, debido a que las personas discapacitadas suelen realizar sus viajes en las épocas de menos afluencia turística, la presencia de los turistas discapacitados en un destino turístico contribuiría a reducir el efecto de la estacionalidad del mismo.

Estos puntos muestran la importancia de considerar la adecuación de los destinos turísticos actuales, consolidados o en desarrollo, hacia el turismo accesible para todos, independientemente del tipo de discapacidad que los turistas presentes.

3. MÉTODO

Para el presente trabajo de tipo explorativo y descriptivo, debido a que no existe evidencia de trabajos anteriores con este enfoque para el destino observado, donde se seleccionaron indicadores y fueron cuantificados de manera independientemente cada una de estas. Dentro de los indicadores que se revisaron: Espacios reservados y señalados de estacionamientos para personas discapacitadas; puntos de ascenso y descenso próximos a los edificios y lugares turísticos; corredores y espacios libres de obstáculos que faciliten el andar de sillas de ruedas; información proporcionada en sistema braille, sonora y lenguaje de señas; adaptación de servicios higiénicos para discapacitados; rampas de acceso, ascensores, plataformas; existencia de mobiliario o espacios en establecimientos de alimentos y bebidas que puedan ser utilizado por personas en silla de ruedas; menús de fácil lectura (en sistema en braille); menús que incluyan opciones adicionales para personas con diferentes tipos de intolerancias alimentarias.

En lo posible desglose de ingredientes de menús; la existencia de personal formado para atender a personas discapacitadas; proporcionar un servicio de préstamos de sillas de rueda; la consideración para ingresar en sus establecimientos perros acompañantes; política de precios para personas con discapacidad; y señalización visual especial para personas con alguna discapacidad ocular.

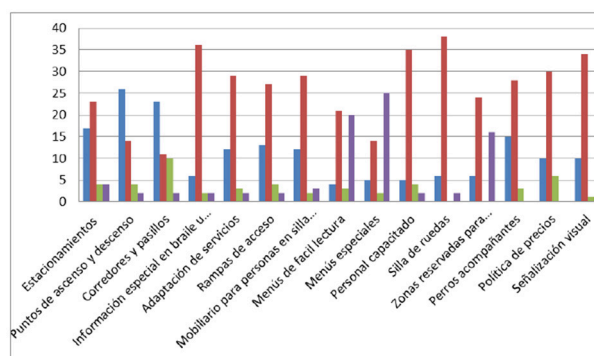
Se integró una muestra no probabilística en donde se analizaron 115 sitios en la ciudad, ubicados en el centro histórico de la ciudad, de los cuales 46 fueron hoteles, 35 restaurantes, 10 museos, 14 espacios urbanos (plazas y parques) y 10 monumentos cataloga-

dos como elementos patrimoniales. En estos espacios se realizó un inventario de los elementos considerados como indispensables por la OMT para poder garantizar accesibilidad para discapacitados.

4. RESULTADOS

HOTELES. Se analizaron cuarenta y seis hoteles de la ciudad de Guanajuato, seleccionados de manera aleatoria y en donde se permitió hacer la investigación por parte de los prestadores de estos servicios turísticos (Gráfica 1).

Gráfica 1. Hoteles.



En los hoteles que se observaron se nota que en su mayoría no hay adecuaciones que permitan la accesibilidad a personas discapacitadas a sus instalaciones. La mayoría de ellos no tienen un área especial de estacionamiento con señalética, no proporcionan información en braille, sonora o lenguaje de señas, sus servicios sanitarios o higiénicos no están adaptados para su fácil uso, no cuentan con rampas de acceso, no hay un mobiliario o préstamo de sillas de ruedas para ser utilizados por personas que necesiten de estos, un personal capacitado para atender a las personas con discapacidad, no se les permite el ingreso con sus perros acompañantes a las personas con discapacidad visual, no se maneja una política de precios ya sea que les hagan descuentos o promociones para su estancia en el lugar y no hay señalización con el símbolo universal de discapacidad.

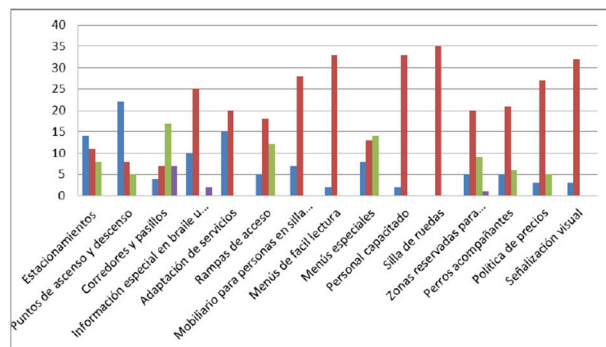
De manera positiva los hoteles sólo obtuvieron 2 criterios; los cuales fueron tener cerca un punto de ascenso y descenso cerca, pero estos lugares son utilizados también por los pobladores que tienen el parche de discapacidad en sus autos y no especialmente por los huéspedes del hotel. El otro criterio favorable que mostraron fue tener pasillos libres de obstáculos para que las personas en sillas de ruedas tengan una movilidad apropiada.

Es de mencionar que algunos de los hoteles no cuentan con restaurantes es por ellos que algunos criterios no aplicaron (N/A) en dichos establecimientos. Por ejemplo, si contaban con un menú de fácil lectura o un menú especial o con flexibilidad para adecuarse a los requisitos especiales de clientes que no toleran ciertos alimentos.

RESTAURANTES. Se analizaron treinta y cinco restaurantes, igualmente localizados en la entidad, se realizó una selección aleatoria y de acuerdo a la disponibilidad de los empresarios a participar en dicho estudio, analizando de igual manera sus espacios

para la determinación de su capacidad de infraestructura para el servicio comensales con alguna discapacidad (Gráfica 2).

Gráfica 2. Restaurantes.

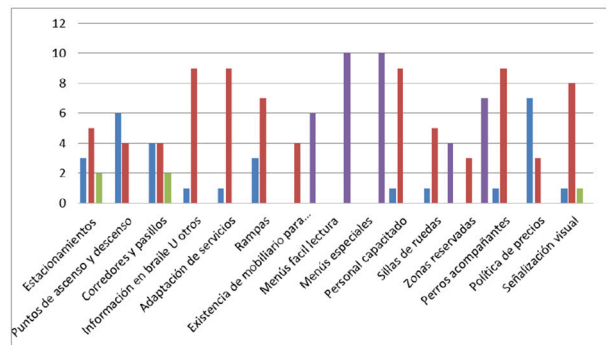


En los 15 criterios que se analizaron en los 35 establecimiento de preparación y expendio de alimentos, se pudo observar en la mayoría de las respuestas que se puede decir de manera general que de manera muy incipiente se ha considerado la adecuación de sus establecimientos para la atención de personas con discapacidad, quizás los elementos que se encontraron de manera recurrente, cuando se dio el caso, fue espacios y pasillos para sillas de ruedas, los establecimientos que se encuentran en plazas son los que pueden considerar espacios para perros guías, y la mayoría de los encuestados en este rubro, dijo estar de acuerdo y en posibilidad de adecuar sus menús en caso de que algún clientes así lo requiera por alguna intolerancia a ingredientes o alimentos.

En una cantidad mayor tenemos que restaurantes no tienen rampas de acceso, información proporcionada en braille, sonora o lenguaje de señas, mobiliario y zonas reservadas para personas con discapacidad.

MUSEOS. En la gráfica se puede observar con color rojo el número de espacios que no cumplen con tal indicador, en color azul los establecimientos que si cumplen, en color verde los establecimientos que cumplen parcialmente y en color morado los establecimientos en los que no aplica el indicador observado.

Gráfica 3. Museos.



Para los 10 museos analizados no aplicaron los criterios de menú de fácil lectura o un menú especial para personas que no to-

leran ciertos alimentos. Un gran parte de estos, no se encuentran adecuados para permitir la accesibilidad a las personas con discapacidad puesto que en más de 10 criterios resultaron no estar preparados.

Dichos criterios son los siguientes no cuentan con un área especial de estacionamiento, no dan información en braille, sonora o lenguaje de señas, sus servicios sanitarios no están adaptados, no existen rampas o ascensores que permitan el acceso, no hay personal capacitado para atender a personas discapacitadas, no proporciona el préstamo de silla de ruedas, a las personas invidentes no se les permite el acceso con sus perros acompañantes y no se encuentran los suficientes símbolos de discapacidad.

Un aspecto favorable con el que, si cuentan estos establecimientos a diferencia de los otros analizados, es que existen en ellos políticas de descuento en precio, casi siempre el 50 % para personas con discapacidad.

5. CONCLUSIONES

Finalmente se llega a la conclusión de que elementos importantes de la plataforma turística del Centro Histórico de la ciudad de Guanajuato no cumplen o lo hacen de manera incipiente en cuanto a las recomendaciones para considerar el destino como un punto turístico accesible para todos y con la preparación de atención a personas con discapacidad.

Se considera importante el que la planificación para el desarrollo y consolidación del destino turístico prevea e incluya las políticas de accesibilidad para los visitantes que presenten alguna discapacidad parcial, total, temporal o permanente a fin de poder darles un trato igualitario a todos los turistas además de incrementar su potencial como un destino con accesibilidad para todos según lo propuesto por la Organización Mundial del Turismo.

El presente trabajo puede sentar las bases para el desarrollo de proyectos de desarrollo turístico hacia la accesibilidad del destino Guanajuato en la consideración de los atractivos y servicios turísticos de la ciudad. No siempre son necesarias grandes inversiones para la adecuación de espacios y servicios a fin de atender a estos visitantes, en algunos de los casos sólo se requiere de la formación y capacitación del personal que presta los servicios turísticos.

REFERENCIAS

- COCEMFE. (2017). Observatorio de la accesibilidad. Recuperado de <https://www.observatoriodelaaccesibilidad.es/accesibilidad/accesibilidad/definicion/>
- Domínguez, T., Fraiz, J. Y María, A. (2011). *Turismo y accesibilidad. Una visión global sobre la situación de España*. Universidad de Murcia.
- Fernández, M. (2009). Turismo Accesible: importancia de la accesibilidad para el sector turístico. *Entelequia*, 9, 2009.
- Garland, R. (1995). *The eye of the beholder Deformity & Disability in the Grace-Roman world*. London: Bristol Classical Press.
- Germen, B. (1989). *La Piedad y la Horca. Historia de la miseria y de la caridad en Europa*. Versión española de Matesanz, J. Madrid: Alianza.
- González, D. (2010). El mercado potencial del turismo accesible para el sector turístico.
- González, D. (2014). Visión del turismo accesible en España: Red Española de Turismo Accesible.
- Ibarra, J. y Panosso, A. Artículos científicos sobre turismo para personas con discapacidad en revistas Iberoamericanas de turismo. Una propuesta de categorización. *PASOS Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, (14)1, 41-58.
- INEGI (2014). La discapacidad en México. Recuperado de http://internet.contenidos.inegi.org.mx/contenidos/productos/prod_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/nueva_estruc/702825090203.pdf
- Jurado, J. (2014). El turismo accesible en Andalucía y Portugal. *Cuadernos de Turismo. Universidad de Murcia*, 33, 121-150.
- Mabel, N. (2010). Turismo Accesible: UBA. Recuperado de <http://www.derecho.uba.ar/institucional/turismo-accesible-nelida-mabel-mendez.pdf>
- Marcos, D. (2003). *Turismo Accesible. Hacia un turismo para todos*. España: Mazars
- Molina, M. (2010). *Turismo accesible, turismo para todos: La situación en Cataluña y España*. Universidad de Murcia.
- Molina, M. y Cánoves, G. (2010). Turismo accesible, turismo para todos: la situación en Cataluña y España. *Cuadernos de Turismo. Universidad de Murcia*, 25, 25-44.
- ONU y OMT (2001). Código Ético Mundial para el Turismo. Recuperado de <http://www.ugto.mx/images/eventos/06-07-16/codigo-etico-mundial-turismo.pdf>
- Organización Mundial de la Salud y Banco Mundial (2011). Resumen del Informe Mundial sobre la Discapacidad. Recuperado de http://www.who.int/disabilities/world_report/2011/accessible_es.pdf?ua=1
- Organización Mundial del Turismo (2011). La OMT y sus asociados promoverán el turismo accesible para todos.
- Organización Mundial de Turismo (2014). Manual sobre turismo accesible para todos: Alianzas público – privadas y buenas prácticas, que considera el Patrimonio. Recuperado de <http://dtxtq4w60xqpw.cloudfront.net/sites/all/files/docpdf/manual-accessible-tourism-spanish.pdf>
- Organización Mundial de Turismo (2014). Manual sobre turismo accesible para todos: Principios, herramientas y buenas prácticas. Módulo 1. Recuperado de <http://dtxtq4w60xqpw.cloudfront.net/sites/all/files/docpdf/150520manualturismoaccesiblemoduloiweboptacc.pdf>
- Organización Mundial de Turismo. (2015). Manual sobre turismo accesible para todos: principios, herramientas y buenas prácticas Módulo II: Cadena de accesibilidad y recomendaciones. OMT. Recuperado de <http://dtxtq4w60xqpw.cloudfront.net/sites/all/files/docpdf/150520manualturismoaccesiblemoduloiweboptacc.pdf>
- Organización Mundial del Turismo (2017). Barómetro OMT del Turismo Mundial. Recuperado de www.media.unwto.org
- Palacios, A. Y Bariffi, F. (2007). *La discapacidad como una cuestión de derechos humanos. Una aproximación a la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad*. Madrid: Grupo Editorial Cinca, S.A.
- Pereira, M. (2011). Turismo e inclusão social: uma avaliação acerca da acessibilidade aos portadores de necessidades físicas e visuais nos equipamentos turísticos de Belém, PA. *Caderno Virtual de Turismo. Rio de Janeiro*, (11)2, 253-266.
- Pérez, D. y González, D. (2003). Hacia un turismo para todos: Cermi.es. Recuperado de http://planaccesibilidadturistica.es/UserFiles/publicaciones/ficheros/Turismo_Accesible.pdf
- Roig, A. (2004). La incursión de la discapacidad en la teoría de los derechos, en *Los derechos de las personas con discapacidad: perspectivas sociales, políticas, jurídicas y filosóficas*. Campo y Cervera, I., (coord.). Madrid: Dykinson.
- SECTUR (2017). Panorama del sector turístico. Recuperado de www.cptm.com.mx
- UNWTO (2017). Notas metodológicas de la base de datos de estadísticas de turismo. Recuperado de www.e-unwto.or