



Revista Digital de Divulgación e Investigación Turística

Turismo inclusivo

Inclusive Tourism

Autores

Patricia Robles Rosales

Universidad Autónoma de Nayarit

patricia.robles@uan.edu.mx

Livia Margarita Maldonado Duarte

Universidad Autónoma de Nayarit

livia.maldonado@uan.edu.mx

Nicolás Daniel Lora Ledón

Universidad Autónoma de Nayarit

nicolas.lora@uan.edu.mx



Turismo Inclusivo

Inclusive Tourism

Autores

Patricia Robles Rosales

Universidad Autónoma de Nayarit
patricia.robles@uan.edu.mx

Livia Margarita Maldonado Duarte

Universidad Autónoma de Nayarit
livia.maldonado@uan.edu.mx

Nicolás Daniel Lora Ledón

Universidad Autónoma de Nayarit
nicolas.lora@uan.edu.mx

Resumen

El turismo es más que el simple hecho de la movilización de personas para llevar a cabo actividades distintas al de su entorno habitual, y considerando a un segmento de mercado de personas con discapacidad, es necesario desarrollar productos turísticos y servicios turísticos de calidad accesibles para todos, ya que todos los turistas desean vivir experiencias únicas y adaptadas a sus necesidades. El Código Ético Mundial para el Turismo de la OMT (2016), marco de referencia global para un desarrollo responsable y sostenible del sector, subraya en su artículo 7, que todas las personas deben de ejercer su derecho a disfrutar del turismo sin obstáculos. Entre los más de mil millones de turistas internacionales, un porcentaje elevado lo componen familias con niños pequeños y/o personas mayores, así como personas con discapacidad u otras necesidades especiales. Para que estos millones de personas puedan participar del turismo en igual de condiciones, es crucial que los destinos desarrollen medidas de accesibilidad universal. Dentro de este contexto, la Unidad Académica de Turismo y Gastronomía (UATyG) de la Universidad Autónoma de Nayarit, está capacitando a estudiantes y docentes en la lengua de señas mexicanas (LSM) para fomentar la sensibilidad de los estudiantes ante el segmento del mercado de turismo inclusivo y de esta manera ofrecer un servicio turístico de calidad a personas con discapacidad auditiva.

Palabras claves: Accesibilidad, discapacidad, discapacidad auditiva, turismo inclusivo, normativa, derechos.

Abstract.

Tourism is more than the simple fact of the mobilization of people to carry out activities other than their usual environment, and considering a market segment of people with disabilities, it is necessary

to develop tourism products and quality tourist services accessible to all, since all tourists want to live unique experiences adapted to their needs. The UNWTO Global Code of Ethics for Tourism, a global framework for responsible and sustainable development of the sector, underlines in Article 7 that all people should exercise their right to enjoy tourism without obstacles. Among the more than one billion international tourists, a high percentage is made up of families with small children and / or elderly people, as well as people with disabilities or other special needs. In order for these millions of people to participate in tourism under equal conditions, it is crucial that destinations develop universal accessibility measures. Within this context, the Academic Unit of Tourism and Gastronomy (UATyG) of the Autonomous University of Nayarit, is training students and teachers in the Mexican Sign Language (LSM) to promote the sensitivity of students to the market segment. of inclusive tourism and in this way offer a quality tourist service to people with hearing disabilities.

Key words: Accessibility, disability, hearing disabilities, inclusive tourism, legislations, rights.

Introducción

El turismo se ha convertido en uno de los sectores económicos con mayor crecimiento en el mundo y su evolución, en las últimas décadas, ha sido caracterizada por su continua expansión y diversificación, y segmentación de mercados. Uno de los retos muy marcados que enfrenta el turismo en la actualidad es romper la fuerte estacionalidad de los flujos turísticos y en esta segmentación destaca el de las personas con discapacidad, debido a que el paulatino envejecimiento de la población, la tecnología médica y los múltiples conflictos políticos y sociales el mundo contemporáneo, pronostican un aumento en el número de personas con discapacidad que cual actualmente representa el 15% de la población mundial (BM, 2011).

Estadísticas de la OMT estiman que en países como Australia y el Reino Unido entre el 11% y 12% de sus turistas tienen algún tipo de discapacidad (UNWTO, 2013). Ello muestra que el denominado Turismo Inclusivo no es algo nuevo, pero sí un tema que requiere de la atención de las autoridades, empresarios y sociedad en general.

En México, el turismo es una de las actividades económicas más importantes. En 2015, contribuyó con el 8.4% del PIB nacional, empleó directamente alrededor de 3.8 millones de personas, generó 32.1 millones de llegadas de visitantes extranjeros, ubicándose en el noveno lugar y en el décimo séptimo por ingresos de divisas al captar 17.5 miles de millones de dólares, en el ranking mundial turístico señalado por la Organización Mundial del Turismo (DATATUR, 2016).

El turismo es más que el simple hecho de la movilización de personas para llevar a cabo actividades distintas al de su entorno habitual. Es la oportunidad de ampliar los horizontes culturales, lingüísticos o académicos, y es una actividad que sustenta gran parte de la economía en diferentes regiones del país. Tomando en cuenta el enorme potencial de México y con el propósito de contribuir a que el turismo siga creciendo de manera sostenible, es necesario desarrollar productos turísticos accesibles para todos, donde se deberá incluir a las personas con discapacidad y adultos mayores, los cuales en la mayoría de los casos viajan acompañados, por lo que es un área de oportunidad para el sector, ya que el turismo como actividad comercial ha tenido un crecimiento constante en nuestro país lo que representa una oportunidad para diseñar y ofrecer productos nuevos con necesidades específicas que implican nuevos procesos de gestión, innovación y mercadotecnia. Revista Digital Latinoamericana (2019).

Todos somos demandantes de entornos, productos y servicios accesibles en algún momento de nuestras vidas, bien por una discapacidad, enfermedad, accidente, embarazo, edad avanzada o simplemente por no estar familiarizado con el entorno. Estas condiciones pueden afectar tanto a los turistas como a la población local de un destino. (OMT, 2016).

Discapacidad:

La OMS (2008), nos dice que discapacidad es un término general que abarca las deficiencias, las limitaciones de la actividad y las restricciones de la participación.

De acuerdo a la SEDESOL (2016), Es la consecuencia de la presencia de una deficiencia o limitación en una persona, que al interactuar con las barreras que le impone el entorno social, pueda impedir su inclusión plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás.

Las discapacidades incluyen deficiencias físicas, mentales, intelectuales y sensoriales tales como ceguera, sordera, deterioro de la movilidad y deficiencias en el desarrollo. Algunas personas tienen más de una forma de incapacidad y muchas, por no decir todas, pueden llegar a tener alguna discapacidad en algún momento de su vida debido a lesiones físicas, enfermedades o envejecimiento.

Tabla 1.
Tipos de discapacidad

Discapacidad motriz	Limitación para caminar moverse, subir o bajar.
Discapacidad visual	Limitación para ver, aun usando lentes.
Discapacidad del habla	Limitación para hablar, comunicarse o conversar.
Discapacidad Auditiva	Limitación para oír, aun usando auxiliar auditivo.
Discapacidad múltiple	Limitación para vestirse, bañarse o comer.
Discapacidad intelectual	Limitación para poner atención o aprender cosas sencillas.
Discapacidad mental	Limitación en el funcionamiento del sistema neuronal.

Fuente: OMS.2019.

Turismo inclusivo:

El Turismo inclusivo, como concepto, apareció por vez primera en el *Informe Baker* publicado en el Reino Unido en 1989, donde se le concibió como aquel que se ocupa del uso y disfrute del turismo por parte de las personas que presentan alguna discapacidad

física, psíquica o sensorial. El concepto, trata del conjunto de características que debe tener un espacio para poder llegar, entrar, salir y ser utilizado en condiciones de comodidad, seguridad, igualdad y autonomía por las personas con discapacidad, incluyendo al resto de la población.

Según la OMT (2014), el **turismo inclusivo** o turismo para todos no se limita a la eliminación de barreras físicas, sensoriales o de la comunicación, si no que tiene por finalidad lograr que los entornos, productos y servicios turísticos, puedan ser disfrutados en igualdad de condiciones por cualquier persona con o sin discapacidad.

El término turismo inclusivo tiene varios sinónimos en diferentes países sin haberse acordado uno en común, así se denomina entre otros: turismo accesible, turismo adaptado, turismo para todos, turismo sin barreras (BFT), turismo de fácil acceso, turismo universal. (OMT, 2014).

la regulación de los derechos de los discapacitados.

A pesar de los avances que se han conseguido para las personas discapacitadas y de la regulación de sus derechos, las dificultades siguen estando presentes cuando se trata de practicar numerosas actividades. Estas limitaciones se extienden también a su capacidad para disfrutar de un derecho básico de las personas: el ocio y el turismo. (Millán, 2010).

Ámbito internacional:

Desde una perspectiva temporal, podemos remontarnos a la mitad del siglo XX para encontrar el reconocimiento que todos los ciudadanos tienen que tener garantizados los mismos derechos. Por ello la Declaración Universal de Derechos Humanos (1948) constituye un hito, como también lo fueron, aunque hubo que esperar dos décadas y más, la Declaración de Derechos de las Personas con Retraso Mental (1971) y la de los Derechos de las Personas Minusválidas (1975).

En 1982, Naciones Unidas crea el Programa de Acción Mundial para Personas con Discapacidad (PAMPD), con el fin de promover medidas eficaces para la prevención de la

discapacidad y para la rehabilitación y la realización de los objetivos de igualdad y de plena participación de las personas con discapacidad en la vida social y el desarrollo. Esto significa oportunidades iguales a las de toda la población y una participación equitativa en el mejoramiento de las condiciones de vida resultantes del desarrollo social y económico.

Es preciso destacar que Naciones Unidas determinaron que dichos principios debían aplicarse con el mismo alcance y con la misma urgencia en todos los países, independientemente de su nivel de desarrollo.

En 1993 fueron aprobadas las Normas Uniformes sobre la Igualdad de Oportunidades para las personas con Discapacidad, dirigidas a conseguir una mayor toma de conciencia sobre la cuestión; prestación de una atención médica eficaz, facilitar una rehabilitación apropiada para que las personas con discapacidad logren alcanzar y mantener un nivel óptimo de autonomía y movilidad y, de igual modo, prestación de servicios de apoyo, incluidos los recursos auxiliares a fin de ayudarles a aumentar su nivel de autonomía en la vida cotidiana y ya a ejercer sus derechos.

Conviene recordar que estas Normas sirven de legislación modelo para algunos países y que son normas básicas destinadas a dar a las personas con discapacidad las mismas oportunidades que a cualquier otro ser humano. No obstante, no son un instrumento jurídicamente vinculante y de ahí se desprende que los hechos y la necesidad de seguir promoviendo acciones, y renovando el marco legislativo, pusieran de manifiesto que todavía había mucho por hacer en este sentido.

Entre las nuevas acciones relevantes podemos mencionar la Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad, por la que se reconoce que la discapacidad es un concepto que evoluciona y es el resultado de la interacción entre la deficiencia de una persona y los obstáculos que encuentra, tales como barreras físicas y actitudes imperantes que impiden su participación en la sociedad. Es por ello evidente que cuantos más obstáculos hay, más discapacitada se vuelve una persona.

En su resolución 56/168, de 19 de diciembre de 2001, la Asamblea General de Naciones Unidas decidió crear un Comité Especial encargado de preparar una convención internacional amplia e integral para proteger y promover los derechos y la dignidad de las

personas con discapacidad, tomando como base un enfoque holístico, integral, de la labor realizada en las esferas del desarrollo social, los derechos humanos y la no discriminación. Teniendo en cuenta, además, las recomendaciones de la Comisión de Derechos Humanos y la Comisión de Desarrollo Social. Con la Convención no se crea ningún derecho nuevo, sino que afronta los ya existentes en una forma que atiende a las necesidades y la situación de las personas con discapacidad que representan el 10% de la población total mundial (650 millones). Su importancia fundamental radica en que todo país que ratifique la Convención deberá aceptar las obligaciones jurídicas que le corresponden en virtud del Tratado y, después que el Tratado entre en vigor, adoptara la legislación adecuada para hacerlas cumplir.

Tabla 2
Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud

Discapacidad	Es el término genérico que engloba todos los componentes: deficiencias, limitaciones en la actividad y restricciones en la participación. Expresa los aspectos negativos de la interacción entre un individuo con problemas de salud y su entorno físico y social.
Deficiencia	Son problemas en las funciones fisiológicas o en las estructuras corporales de una persona. Pueden consistir en una pérdida, defecto, anomalía o cualquier otra desviación significativa respecto a la norma estadísticamente establecida.
Limitaciones en la actividad	Son las dificultades que un individuo

	<p>puede tener para realizar actividades. Estas dificultades pueden aparecer como una alteración cualitativa o cuantitativa en la manera en que la persona desempeña la actividad en comparación con otras que no tienen un problema de salud similar</p>
<p>Restricción en la participación</p>	<p>Son problemas que una persona puede experimentar al involucrarse en situaciones vitales, tales como relaciones interpersonales, empleo, etc. En el contexto real en el que viven. La presencia de una restricción en la participación viene determinada por la comparación de la participación de la persona con discapacidad con la participación de una persona sin discapacidad en una situación análoga o comparable.</p>

Fuente: Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud (CIF). OMS, 2001

En 1999, se adoptó el *Código Ético Mundial para el Turismo*, el cual actualizó la Declaración de Manila con miras a alcanzar un turismo sostenible y definir derechos y obligaciones de los actores turísticos. El código hace referencia a facilitar los viajes de las personas con discapacidad, en sus artículos 2 y 7. Conforme al marco conceptual de la Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y la Salud: CIF (CIF, 2001); en 2005 se publicó el documento *Hacia un Turismo Accesible para Todos*; el texto

ocupa cuatro ejes temáticos: información y publicidad turística; preparación del personal; requerimientos generales y requerimientos para instalaciones específicas. Destaca la definición que establece para persona con discapacidad, por su amplitud y aplicación al turismo.

“Toda persona que, por motivo del entorno en que se encuentra, tiene limitada su capacidad de relación y presenta necesidades especiales en los viajes, alojamientos y otros servicios turísticos, en particular los individuos con discapacidades físicas, sensoriales e intelectuales, así como aquellos con afecciones médicas discapacitantes que requieran atención especial, como las que se observan en algunas personas mayores y en otras personas que necesitan atención especial o permanente.” (OMT, 2005).

Ámbito Nacional:

En alineación a los mandatos de dicha ley y reglamento, la Secretaría de Turismo (SECTUR) diseñó la **Política Nacional Turística** donde se señala la obligación de crear programas para hacer accesible el turismo a todos los mexicanos. Para ello, el Programa Sectorial de Turismo 2013 – 2018, en su estrategia 5.5 establece como una acción:

“Promover la implementación de iniciativas orientadas al turismo accesible e incluyente. Promover el turismo accesible, la no discriminación en el acceso a servicios turísticos y los derechos culturales.”

MARCO REFERENCIAL.

En países como **ESPAÑA**, cada vez hay más lugares que se vuelven accesibles y aptos para todos, que cuentan con una serie de criterios como el aparcamiento con plazas señalizadas para personas con movilidad reducida, los itinerarios tanto exterior como interior deben estar acondicionados, eliminando los bordillos o peldaños y obstáculos para que la persona en silla de ruedas pueda ser independiente, además en el exterior, deben tener una anchura mínima y diferente a los itinerarios habituales.

En la mayoría de sus playas ya cuentan con buen acceso, sillas anfibios o requisitos para la accesibilidad de todos. Las playas de Almería son excepcionales, cuenta con paseos de madera casi hasta la orilla, sillas en las duchas para después del baño en el mar, sillas anfibios e incluso algunas cuentan con 30 sillas dentro del agua y bajo un toldo para facilitar el baño, como es el caso de la playa Mar Serena.

Las ciudades también consideran accesibilidad a todos los públicos, intentan **eliminar barreras** y hacer que el patrimonio cultural llegue a todos, de esta manera se instalan ascensores, se eliminan bordillos, se acoplan rampas o se instalan audio guías y letreros en braille, porque un turismo sin barreras es posible. Revista Digital Latinoamericana (2019).

En nuestro país **MÉXICO**, San Luis Potosí cuenta con 26 paquetes turísticos para personas con discapacidad, San Luis Potosí es ejemplo para otros estados e incluso naciones sobre cómo integrar el concepto de accesibilidad a la actividad turística. Desde hace 10 años San Luis Potosí apostó por estudiar, analizar, y acercar el tema a su actividad interna, a los empresarios turísticos, instituciones, asociaciones y a la sociedad en general. Al frente del programa “Turismo para Todos”, donde paso a paso fueron consolidando producto turístico para este mercado, pero, sobre todo, cómo lograron romper barreras y resistencias para llegar a posicionarse como un destino accesible e inclusivo generando negocio y mayor ocupación a su oferta hotelera.

La vanguardia del turismo incluyente en México se encuentra en **Jalisco**. Desde que se celebraron los Juegos Parapanamericanos en 2011, más de 6,500 empleados de la industria turística fueron capacitados y se realizaron una serie de cambios en las instalaciones de muchos comercios en la ciudad.

Además, el pueblo de **Coastecomate** en la costa del estado de **Jalisco**, realizó adecuaciones para promocionarse como el primer destino de playa incluyente en México. Entre las modificaciones se incluyen: calles de concreto estampado, señales podotáctiles para invidentes, andador de madera a lo largo de la franja de arena, vehículos anfibios para entrar al mar, sillas, andaderas y muletas que no se hundan.

Marco contextual

Dentro de este contexto, la Unidad Académica de Turismo y Gastronomía (UATyG) de la Universidad Autónoma de Nayarit, a través de un curso – taller, está capacitando actualmente a estudiantes y docentes en la Lengua de Señas Mexicanas (LSM) para fomentar la sensibilidad de los estudiantes ante el segmento del mercado de turismo inclusivo y de esta manera ofrecer un servicio turístico de calidad a personas con discapacidad auditiva.

La motivación y capacitación de los estudiantes y docentes, se visualiza durante las sesiones, se logra la integración y trabajo en equipo, inicia la sensibilidad por el entorno, los estudiantes se manifiestan socialmente más responsables y motivados, con esto solo se está tocando un sector de la población con discapacidad, se pretende hacer prácticas a través del DIF Estatal, asistir a Centro de Rehabilitación y Educación Especial (CREE) para conocer cómo se puede ayudar a una persona con discapacidad y poner en marcha lo aprendido.

Planteamiento del problema

Cada vez más, existe personas con problemas auditivos los cuales requieren comunicarse con los demás, pero muchos no conocen el lenguaje que ellos manejan.

Esta barrera en la comunicación, afecta la vida de personas sordas, debemos de convencernos de que la comunicación con estas personas es posible.

Para las personas sordas todo viaje realizado por el placer de disfrutar y conocer atractivos naturales y culturales implica atender diferentes necesidades, tanto de infraestructura como de servicios, logrando bienestar y satisfacción individual y social como cualquier otro viajero mejorando su calidad de vida.

Es por ello, la importancia de capacitar a estudiantes en el lenguaje de señas mexicanas (LSM), para que aprendan a comunicarse con la comunidad sorda y de esta manera ofrecer un servicio de calidad y calidez.

Metodología

El enfoque de la investigación es de tipo cualitativa al tener presente la recopilación y examinación de datos, para ello se utilizan herramientas en las cuales se consultan fuentes bibliográficas como libros, revistas digitales, publicaciones de instituciones involucradas en el tema como OMT, OMS, SECTUR, INEGI. Así mismo, tiene un enfoque etnográfico, este es uno de los métodos más relevantes que se utilizan en investigación cualitativa. Es un método de investigación por el que se aprende el modo de vida de una unidad social concreta, pudiendo ser ésta una familia, una clase social o una escuela. Permite interpretar el día a día del consumidor desde lo que hace y no sólo por lo que dice que hace, enfocados a comprender los códigos culturales que rodean a una marca o a un producto específico.

Resultados y Conclusión

El turismo es una plataforma para que las personas con discapacidad eleven su calidad de vida, de salud y se fomente la inclusión social a través de los viajes y la recreación, adecuando infraestructura como rampas, señaléticas y al personal como guías e intérpretes capacitados, lenguaje de señas (LSM), sistema braille o atención a personas con discapacidad y todo aquel equipo que facilite la realización para la práctica recreativa y turística.

En este sentido la Unidad Académica de Turismo y Gastronomía, está capacitando a estudiantes y docentes en manejo de lengua de señas dirigido a personas con discapacidad auditiva (sordos).

Referencias

- Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL). Diagnóstico sobre la situación de las personas con discapacidad en México. Mayo 2016.
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI). 09 de septiembre, 2016.
- Organización Mundial de la Salud (OMS). Convención internacional sobre los derechos de las personas con discapacidad (CRTD), 30 de marzo del 2007.
- Milla, Escriche, M. (2010): Turismo accesible para todos, un derecho ante la discapacidad. Escuela Universitaria de Turismo de Murcia. España.
- Código Ético Mundial para el Turismo, citado en Gran Tour: Revista de Investigación Turísticas No.- 2 (2010). ISSN 2172-8690
- Código Ético Mundial para el Turismo, 1999.
- Secretaría de Turismo (SECTUR). Política Nacional Turística. Programa Sectorial de turismo 2013-2018.
- Revista Digital Latinoamericana de Turismo Inclusivo. Edición 01,02. 1 de febrero 2019.
- Organización Mundial del Turismo (OMT). Turismo Accesible para todos: Una oportunidad a nuestro alcance. 2016. Madrid, España.
- Clasificación Internacional del Funcionamiento de la Discapacidad y de la Salud (CIF). OMS, 2001.