

## NECESIDADES DE SERVICIOS TURÍSTICOS DE UN GRUPO DE TURISTAS CON DISCAPACIDAD EN UNA CIUDAD PATRIMONIO, EN MÉXICO<sup>1</sup>

## TOURIST SERVICES NEEDS IN A GROUP OF TOURISTS WITH DISABILITIES IN A HERITAGE CITY IN MEXICO

---

---

Ana Gabriela Hernández López  
Norma Isabel Aguilar Gaytán<sup>2</sup>  
Asociación Nacional de Docentes Universitarios A. C.  
México.

### RESUMEN

La Ley General de Turismo en México, en su artículo 2, frac. VIII menciona que los servicios turísticos son los dirigidos a atender las solicitudes de los turistas a cambio de una contraprestación. Cuando se saben las necesidades del turista, es posible desarrollar productos y servicios que puedan satisfacer esa demanda y al mismo tiempo generen fuentes de empleo y de economía en la localidad de estudio. Se han hecho investigaciones sobre las necesidades y hábitos turísticos de las personas con discapacidad en países como España (Calvillo, 2013; Laborsord, 2012; Proyecto Tourage, 2014). Pero aún no hace falta saber cuáles son las necesidades de servicios turísticos para personas con discapacidad en localidades específicas. Por esa razón este proyecto tuvo como objetivo conocer las necesidades de servicios turísticos para personas con discapacidad en una ciudad patrimonio, se utilizó un estudio descriptivo, se trabajó con 10 turistas locales y 10 turistas nacionales que se encontraban visitando la ciudad en el momento de aplicar la encuesta. En el estudio se puede observar que los aspectos con menor accesibilidad (en promedio) se encuentran en los espacios locales deportivos; los servicios de hospedaje fueron los más accesibles (12.50 %). Se discute sobre el derecho de las personas para acceder a espacios que atiendan sus necesidades.

### PALABRAS CLAVE

Discapacidad servicios turísticos, turista.

### KEYWORDS

Disability, tourism services, tourist.

---

<sup>1</sup> Recibido el 24 de junio y aceptado el 28 de julio del 2017.

<sup>2</sup> E-mail: mtra.norma@hotmail.com, lopez.gabby.5@gmail.com

La Ley General del Turismo, (2015) en su artículo 3o.- fracción XI, menciona que son “Prestadores de Servicios Turísticos: las personas físicas o morales que ofrezcan, proporcionen, o contraten con los turistas la prestación de los servicios a que se refiere esta ley”, en el mismo artículo fracción XVIII, define a los servicios turísticos como aquellos “dirigidos a atender las solicitudes de los turistas a cambio de una contraprestación”.

Esos servicios pueden ser proporcionados por prestadores de servicios turísticos, los cuales son clasificados como: (a) Agencias de viajes, (b) agencia integradora de servicios turísticos, (c) alimentos y bebidas, (d) arrendadoras de autos, (e) balnearios y parques acuáticos, (f) campo de golf, (g) guardavidas/salvavidas, (h) guías de turistas, (i) hospedaje, (j) operadora de aventura/naturaleza, (k) operadora de buceo, (l) operadora de marina turísticas, (m) parque temático, (n) SPA, (ñ) tiempos compartidos, (o) tour operadora, (p) transportadora turística, (q) vuelo de globo aerostático (Acuerdo por el que se emite el catálogo de los diferentes servicios turísticos cuyos prestadores de servicios turísticos deberán inscribirse en el Registro Nacional de Turismo, artículo 3).

Por otra parte, existen diversos tipos de turismo a partir de las motivaciones que las personas tienen para realizar sus viajes (Quesada, 2000, pp. 95 y 96), de ese modo se pueden dividir en un sinnúmero de categorías. En ese sentido, existe un turismo para personas con discapacidad conocido también como turismo accesible. La Organización Mundial del Turismo-OMT (2013, p. 4) define al turismo accesible o para todos, como una forma de turismo que implica un proceso de colaboración entre los interesados para permitir a las personas con necesidades especiales de acceso (en distintas dimensiones, entre ellas las de movilidad, visión, audición y cognición) funcionar independientemente, con igualdad y dignidad, gracias a una oferta de productos, servicios y entornos de turismo diseñados de manera universal.

De hecho, un segmento de mercado que ha tenido mayor demanda en los últimos años en el ámbito turístico es precisamente el de las personas discapacitadas, (Fernández, 2009, el segmento de los

discapacitados y el turismo, párr. 3). La Organización Mundial de la Salud-OMS y el Banco Mundial de México (2011) afirman que hay más de mil millones de personas en el mundo con alguna forma de discapacidad, lo cual hace que el turismo accesible sea cada día demandado por turistas con discapacidad, lo que a su vez impacta positivamente en la derrama económica.

En lo que se refiere a las Ciudades Patrimonio, la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO por sus siglas en inglés) ha otorgado aproximadamente a 204 ciudades alrededor del mundo el título de Patrimonio Cultural de la Humanidad (Patrimonio Mexicano, 2016, Ciudades Patrimonio en México, párr. 1). México es el tercer país con el mayor número de ciudades inscritas en la *Lista del Patrimonio*: tiene actualmente diez ciudades, tan sólo seis menos que Italia (16) y cinco menos que España (14) (Quimaira, 2016, la importancia de México en el patrimonio mundial párr. 1-3).

Específicamente sobre los lugares que más visitan los turistas con discapacidad se han documentado los siguientes: San Luis Potosí, balnearios de Morelos e Hidalgo, Playa de Carmen, Quintana Roo (en México); París, Francia, Londres, Inglaterra, Madrid, España, Salzburgo, Austria, (en el mundo) ya que cuentan con una infraestructura adecuada para este tipo de turista (Gordoa, 2015, El ABC de los viajeros con capacidades diferentes, párr. 1-7).

Sin embargo, los datos existentes muestran que en México hace mucha falta infraestructura para turistas con discapacidad ya que solo se mencionan 4 estados de 32 posibilidades en lo que a accesibilidad se refiere y, específicamente la infraestructura que se menciona es: sillas de rueda para turistas con discapacidad, rampas para el libre acceso o perros guías, mientras que en otros países ya se cuenta con mayor infraestructura que permite a las personas con diferentes discapacidades el acceso a lugares turísticos.

En cuanto a las necesidades y hábitos turísticos de las personas con discapacidad se han hecho estudios en países como España (Calvillo, 2013; Laborsord, 2012; Proyecto Tourage, 2014) y se ha buscado la obtención de datos estadísticos sobre personas con discapacidad a nivel nacional. De acuerdo con el Instituto Nacional de Estadística y Geografía-INEGI (2010), las personas que tienen algún tipo de discapacidad son 5 millones 739 mil 270, lo que representa 5.1% de la población total, y significa un mercado potencial por esa cifra para ese segmento de mercado. Por ejemplo, en Quintana Roo, de un total de más de 1 millón 300 mil personas, 3.8% de la población vive con alguna discapacidad. Es de hacer notar entonces que precisamente en ese estado se ha acondicionado la primera playa con infraestructura especial para personas con discapacidad. Aun así, el país no cuenta con la suficiente infraestructura para facilitar el acceso y movilización de este segmento de la población a sitios de las administraciones locales, ni siquiera los inmuebles públicos del gobierno federal lo hacen: de cada edificio sólo 10% de sus instalaciones están adaptadas para este sector. Los destinos coloniales son los más complicados. Nunca hay acceso para comer o entrar a museos y las calles generalmente son empedradas, lo que hace imposible andar con silla de ruedas. Los puntos turísticos mexicanos están a puertas abiertas para viajeros que caminan, oyen, hablan, miran y son independientes. Según datos de la Secretaría de Turismo a un turista con discapacidad le resulta 40% más caro viajar a un sitio debido a sus necesidades de acceso y asistencia. Playa del Carmen cuenta con infraestructura como: rampas de acceso para sillas de ruedas hasta la orilla del mar, camastros acuáticos, andaderas anfibias para niños y adultos, bastones especiales para ciegos, módulos de servicio, señalizaciones especiales, toallas, regaderas y chalecos salvavidas. Estos datos muestran que el viajero con discapacidad es un segmento de turismo un tanto desaprovechado: un mercado de mil millones de personas a nivel mundial, y estos viajeros prefieren destinos como Quintana Roo, principalmente Cancún y la Riviera Maya, porque son los lugares que cuentan con la infraestructura necesaria en sus hoteles para atender al turista con discapacidad. Las playas inclusivas son un modelo que ya existe en países como Estados Unidos (Charles Mears State Park, en Michigan), España (Arona, en Tenerife, así como en Cataluña y Valencia), Francia (Nimes, en Gard), Perú (Punta Negra

y Miraflores, en Lima) y Chile (Frutillar, en la Región de Los Lagos), entre otros. Sin embargo, en México son pocos los espacios accesibles.

Lo anterior nos lleva a buscar una mayor accesibilidad en los alojamientos turísticos que no solo se traduzca en la consecución de un derecho fundamental, como es la igualdad a la hora de acceder a los espacios turísticos, sino que se plantee como un factor esencial para la plena integración de un nuevo segmento de mercado en la industria turística (López & Dinares, 2006, p. 32), es un hecho que en la actualidad se requieren recursos turísticos con instalaciones accesibles e incluso con ayudas técnicas que faciliten la accesibilidad y comprensión de personas ciegas y sordas, hoteles con habitaciones accesibles o empresas de actividades de ocio adaptadas a ese sector (Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, Secretaría de Gobierno de Turismo, 2008, pp. 8-17). Por ello para que haya accesibilidad para personas con discapacidad deberían estar presentes en toda la cadena turística los servicios específicos requeridos por este segmento de mercado. Las conexiones entre todos los lugares, servicios y actividades deberían estar bien planificadas y probadas, para que los turistas con discapacidad puedan ejercer adecuadamente su actividad turística (OMT, 2013, pp. 6-12). Por lo tanto el turismo en su contexto social y accesible debe entonces partir de una concepción más amplia de sus potenciales beneficiarios al tener por objeto la lucha contra las desigualdades y exclusión de todos aquellos que tienen una cultura diferente, poseen menos medios económicos o habitan en regiones menos favorecidas, la conjunción de estos dos conceptos, turismo accesible y turismo social, hacen posible la consecución de un verdadero turismo para todos (Pérez & González, 2003, pp. 15-16).

## MÉTODO

---

### PARTICIPANTES

Se trabajó con 10 turistas locales (de municipios aledaños a la ciudad patrimonio evaluada) y 10 turistas nacionales, que se encontraban visitando la ciudad en el momento de aplicar la encuesta. Se tomaron como criterios de inclusión que hubieran permanecido en la ciudad evaluada por lo menos dos horas. Se utilizó un muestreo intencional para los turistas locales y uno aleatorio para los nacionales.

### MATERIALES

Se utilizó un cuestionario de 96 preguntas cerradas y 13 preguntas abiertas, basado en la categorización de servicios turísticos del catálogo Público de Prestadores de Servicios Turístico (Acuerdo por el que se emite el catálogo de los diferentes servicios turísticos cuyos prestadores de servicios turísticos deberán inscribirse en el Registro Nacional de Turismo, art. 3) y de los datos sobre necesidades de diseño urbano y arquitectónico accesible de acuerdo con Huerta (2006) y Real decreto 1544/2007 de 23 de noviembre Artículo 1<sup>a</sup>, anexo. VII (de España), que midió las necesidades de servicios turísticos que manifestó un grupo de turistas con discapacidad que visitaron una Ciudad Patrimonio, adaptados por: Hernández-López, A. y Aguilar-Gaytán, (2015), el cual midió las necesidades de servicios turísticos que requirieron los turistas que visitaron una ciudad patrimonio en México. La validez del instrumento se realizó mediante el juicio de expertos.

### TIPO DE ESTUDIO O DISEÑO

Se trató de un estudio descriptivo a través de encuestas.

## PROCEDIMIENTO

Fase I.- La muestra se integró por 10 turistas locales y 10 turistas nacionales, que se encontraban visitando la comunidad en el momento de aplicar las encuestas.

Fase II.- Para la recolección de los datos se acudió al Centro Histórico de la ciudad evaluada (a turistas nacionales) y al Centro de Desarrollo Integral de la Familia (DIF), durante la celebración de un recorrido turístico para personas con discapacidad en la ciudad evaluada durante el mes de octubre del 2015.

Fase III.- Los datos fueron analizados a través de un diagrama de afinidad y estadística descriptiva (moda y media).

## RESULTADOS

---

La tabla 1 muestra el promedio de los servicios turísticos accesibles con los que cuenta una ciudad patrimonio en México, de acuerdo con un grupo de turistas locales y nacionales encuestados. En general el promedio de accesibilidad se calculó en 6.30%.

La Figura 1 muestra de manera general el porcentaje en el cual, los turistas encuestados requirieron servicios turísticos adicionales en su visita a la ciudad evaluada. Como se puede apreciar un 82% sí requirió de algún servicio adicional, mientras el 18% no requirió ningún tipo de servicio adicional.

Tabla 1

Promedio total de los servicios turísticos accesibles con los que cuenta la ciudad evaluada de acuerdo con un grupo de turistas locales y nacionales encuestados.

Servicios turísticos accesibles	Porcentaje de respuestas afirmativas		Promedio
	LOCALES	NACIONALES	
Espacios locales deportivos accesibles	0.73	2.81	1.77
Establecimientos de alimentos accesibles	2.33	5.21	3.77
Locales culturales o de espectáculos accesibles	3.34	3.23	3.29
Simbología internacional de accesibilidad	5.00	4.90	4.95
Transporte (autobús, taxi, urbanos) accesibles	4.58	7.50	6.04
Diseño urbano accesible	9.89	13.75	11.82
Establecimientos de hospedaje accesibles	8.12	16.88	12.50

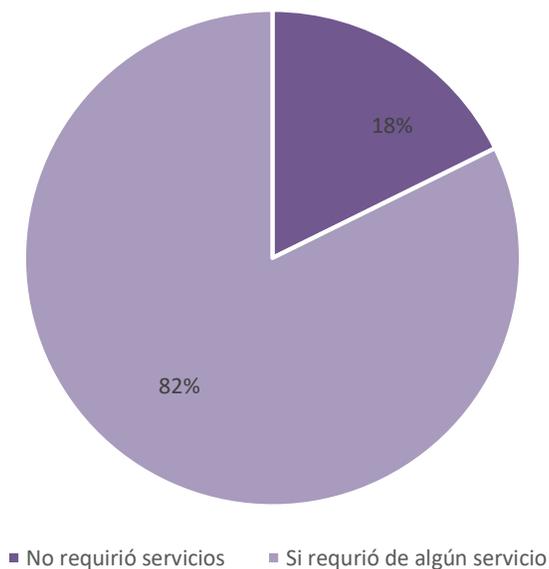


Figura 1 Servicios turísticos adicionales que requirieron los turistas con discapacidad encuestados en su visita a la ciudad evaluada.

La siguiente tabla (2) muestra en promedio los servicios turísticos específicos que requirieron los turistas en su visita a la ciudad evaluada y no encontraron.

Tabla 2

*Tipo de servicios turísticos específicos que requirieron los turistas encuestados en su visita a la ciudad evaluada y no encontraron.*

Servicios requeridos	Porcentajes de turistas		
	Locales	Nacionales	Promedio
No requirió servicios	9.38	26.08	17.73
Baños accesibles	9.38	17.4	13.39
Accesibilidad en el transporte público	12.50	13.04	12.77
Accesibilidad en restaurante	6.25	17.4	11.83
Rampas accesibles	9.38	13.04	11.21
Estacionamiento con cajones accesibles	6.25	13.04	9.65
Restaurante con cartas en braille	6.25	0	3.13
Mapa en braille en estacionamientos	6.25	0	3.13
Cajeros con altavoz	6.25	0	3.13
Cajeros con placa en braille	6.25	0	3.13
Banquetas con riel	6.25	0	3.13
Señalamientos con placas en escritura braille	6.25	0	3.13
Códigos en braille para señalar áreas públicas	6.25	0	3.13
Guías para bastón	3.11	0	1.56

La tabla 3 muestra el promedio de necesidades de productos o servicios específicos en código Braille.

Tabla 3

*Promedio de productos o servicios específicos en código braille, que requirieron los turistas locales encuestados.*

PRODUCTOS O SERVICIOS EN CÓDIGO BRAILLE	Porcentaje de turistas
	Locales
Cartas en escritura braille en restaurantes	6.25
Mapas en braille en estacionamientos	6.25
Señalamientos en las calles con placas en escritura braille	6.25
Códigos en braille para señalar áreas públicas (como museos)	6.25
Cajeros con placa en braille	6.25
Total	31.25

Como se puede apreciar en la tabla 2 las necesidades de código Braille aparecen 5 veces, lo que daría un promedio de 15.65 (si el porcentaje de 31.25 tuviera que promediarse entre turistas locales y nacionales) que sería una cifra más alta que la de necesidades de baños accesibles, pero se decidió dejar las categorías separadas para poder entender las necesidades específicas en códigos Braille de acuerdo a los turistas locales encuestados pues eso da una mayor información a los organismos públicos y privados encargados de la gestión de la actividad turística.

## DISCUSIÓN

De manera general en el estudio se puede observar que en un 82% los turistas encuestados requirieron servicios turísticos adicionales en su visita a la ciudad patrimonio evaluada. Llama la atención que la ciudad patrimonio evaluada en promedio es accesible en apenas un 6.30%. Se aprecia que los establecimientos de hospedaje son los más accesibles (12.50) y los espacios locales

deportivos son los menos accesibles (1.77). Además, resalta el hecho de que, de acuerdo con el reporte de los turistas encuestados hace falta ofrecer productos que integren el código braille por ejemplo en las cartas de los restaurantes, mapas, señalamientos en las calles, en áreas públicas o cajeros automáticos.

De manera específica los turistas encuestados requirieron: Cartas en escritura braille en restaurantes, mapas en braille en estacionamientos, señalamientos en las calles con placas en escritura braille, códigos en braille para señalar áreas públicas (como museos), cajeros con placa en braille (servicios que en total sumaron un 31.25%); baños públicos accesibles; accesibilidad en el transporte público, en restaurantes, en rampas de acceso a los negocios, en estacionamientos; cajeros con altavoz ; banquetas con riel y guías para bastón.

En cuanto a las necesidades de servicios turísticos específicos, en el servicio de hospedaje, los turistas encuestados reportaron que hace falta o se necesitan baños accesibles, medidas de precaución (como salidas de emergencia accesibles), amabilidad y sensibilidad de los trabajadores, camas con agarraderas, rampas, espacios en baños y barras de soporte en la habitación.

Los resultados obtenidos muestran por lo tanto que hace falta accesibilidad en el destino evaluado, evidencian también una urgente necesidad de desarrollar medidas destinadas a mejorar la accesibilidad y el equipamiento turístico no solo para incrementar la economía de un destino turístico sino para permitir la plena integración de cada uno de los miembros de nuestra sociedad. Todos somos iguales en derechos y en deberes, desde nuestras características de hombres o mujeres, altos o bajos, raza y color, jóvenes o mayores, todos merecemos y esperamos la atención y el respeto que exige nuestra condición humana, es necesario entonces que el entorno urbano, así como los diversos servicios que se prestan en la ciudad, tengan las condiciones adecuadas para ser utilizadas por las personas que presentan limitaciones (Huerta, 2006).

## REFERENCIAS

- Cabarcos, N. (2006). *Promoción y Venta de Servicios Turísticos. Comercialización de servicios turísticos*. España: Ideaspropias.
- Calvillo, M. (2013). *Estudio "Puedo Viajar" sobre las necesidades y hábitos turísticos de las personas con discapacidad*. Recuperado el 10 de Junio de 2015, de Un estudio sobre las necesidades y hábitos turísticos de las personas con discapacidad: [http://www.academia.edu/4069488/Estudio\\_Puedo\\_Viajar\\_sobre\\_las\\_necesidades\\_y\\_h%C3%A1bitos\\_tur%C3%ADsticos\\_de\\_las\\_personas\\_con\\_discapacidad](http://www.academia.edu/4069488/Estudio_Puedo_Viajar_sobre_las_necesidades_y_h%C3%A1bitos_tur%C3%ADsticos_de_las_personas_con_discapacidad)
- Fernández, M. (2009). *Turismo accesible: importancia de la accesibilidad para el sector turístico. Interdisciplinar(9)*.
- Gordoia, I. (8 de Octubre de 2015). *excelsior.com*. Recuperado el 30 de junio de 2015, de El ABC de los viajeros con capacidades diferentes: <http://www.excelsior.com.mx/comunidad/2015/03/21/1014711>
- Huerta, J. (2006). *Discapacidad y Accesibilidad la Dimensión Desconocida*. Perú: Congreso de Perú.
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía- INEGI. (2010). *Instituto Nacional de Estadística y Geografía*. Recuperado el 5 de Noviembre de 2015, de [cuentame.inegi.org](http://cuentame.inegi.org.mx/poblacion/discapacidad.aspx?tema=P): <http://cuentame.inegi.org.mx/poblacion/discapacidad.aspx?tema=P>
- Laborsord. (2012). *La accesibilidad a discapacidades no visibles: un trabajo pendiente en los establecimientos turísticos canarios*. Recuperado el 8 de Julio de 2015, de [laborsord.org](http://www.laborsord.org): <http://www.laborsord.org/blog/39-accesibilidad-discapacidad-establecimientos-turisticos-canarias>
- Ley General de Turismo. (2015). México.
- López, F., & Dinares, M. (2006). *Colección Manuales y Guías Serie Servicios Sociales, El Hotel Accesible Guía para su diseño, organización y gestión*. Barcelona: IMSERSO.
- Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, Secretaría de Estado de Turismo. (2008). *El mercado potencial del turismo accesible para el sector turístico español*. España: Confederación Española.
- Organización Mundial de la Salud, Banco Mundial de México. (2011). *Resumen Informe Mundial sobre la Discapacidad*. Malta: OMS.
- Organización Mundial del Turismo-OMT. (2013). *Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos*. Madrid: OMT.

- Patrimonio Mexicano. (2016). *www.visitmexico.com*. Recuperado el 30 de mayo de 2016, de Visitmexico: <http://www.visitmexico.com/es/patrimonio-mexicano>
- Pérez, M., & González, D. (2003). *Turismo Accesible " Un Turismo para Todos"*. España: Mazars.
- Proyecto Tourage. (2014). *Necesidades de los turistas de la tercera edad*. Recuperado el 16 de julio de 2015, de europapress: <http://www.europapress.es/andalucia/turismo-00476/noticia-granada-turismo-publican-manual-necesidades-turistas-tercera-edad-20140924172142.html>
- Quesada, R. (2000). *Elementos de Turismo. Teoría, clasificación y actividad*. Costa Rica: Universidad Estatal a Distancia.
- Quimaira. (2016). *Patrimonio Mundial*. Recuperado el 10 de marzo de 2016, de Ciudades Patrimonio: <http://ciudadespatrimonio.mx/>
- Real Academia Española. (2014). *Diccionario de la Real Academia Española*. España: Espasa Libros.
- Real Decreto 1554. (2007). *Ley Decreto 1554*. España.
- ACUERDO por el que se emite el catálogo de los diferentes servicios turísticos cuyos prestadores de servicios turísticos deberán inscribirse en el Registro Nacional de Turismo ( 30 de marzo de 2016)

