

La lucha por la competitividad en las ciudades turísticas ¿Y la apuesta a la accesibilidad qué?

The fight for competitiveness in tourist cities and what about to the bet on accessibility?

Lorena Trinidad Medina Esparza

Universidad de Guadalajara, México
lorena.medina@academicos.udg.mx

Resumen. Las ciudades turísticas se enfocan en conseguir un excelente posicionamiento y ser competitivos en el mercado, no obstante, la construcción de espacios más accesibles tanto para turistas como para habitantes es aún minimizada. Un reto es derribar barreras para su desplazamiento con autonomía y seguridad, para evitar atentar contra los derechos humanos al no garantizarles el uso y disfrute del entorno, transporte, espacios públicos y de información. En el presente texto se señala la necesidad de incluir mayormente la accesibilidad en las leyes, reglamentos, normas, planes y programas por parte del sector público, pero también del sector privado, para que apliquen los principios del diseño universal en toda la cadena de valor del turismo. Se pone como referencia las buenas prácticas de Luxemburgo y Barcelona; se concluye que es apremiante paliar la vulnerabilidad de la dignidad y valores inherentes del ser humano, procurando su participación plena y efectiva en la sociedad en igualdad de condiciones.

Abstract. Touristic cities focus on achieving an excellent position and being competitive in the market, however, the construction of more accessible spaces for both tourists and residents is still minimized. One challenge is to break down barriers to their movement with autonomy and security, to avoid violating human rights by not guaranteeing the use and enjoyment of the environment, transportation, public spaces, and information. This text points out the need to include accessibility in laws, regulations, norms, plans and programs by the public sector, but also by the private sector, so that they apply the principles of universal design throughout the value chain of tourism. The good practices of Luxembourg and Barcelona are used as a reference; it is concluded that it is urgent to alleviate the vulnerability of the dignity and inherent values of the human being, seeking their full and effective participation in society on equal terms.

Palabras clave. Accesibilidad; ciudades turísticas; competitividad; derechos humanos.

Keywords. Accessibility; touristic cities; competitiveness; human rights.

Formato de citación. Medina Esparza, Lorena Trinidad (2024). La lucha por la competitividad en las ciudades turísticas ¿Y la apuesta a la accesibilidad qué? URBS. Revista de Estudios Urbanos y Ciencias Sociales, 14(1), 153-166.

Recibido: 22/02/2024; **aceptado:** 22/02/2024; **publicado:** 22/02/2024
Edición: Almería, 2024, Universidad de Almería

Introducción

En la última década el turismo accesible e inclusivo es un tema cada vez más abordado en distintos eventos, también se encuentra en publicaciones académicas y de investigación; incluso, ya se ha reconocido su importancia y ha comenzado a promoverse por algunas instituciones; de hecho, la propia Organización Mundial del Turismo (OMT) en dos conmemoraciones del Día Mundial del Turismo que se celebra cada 27 de septiembre, ha tenido a bien asignar los siguientes lemas: “Turismo para todos: promover la accesibilidad universal”, en el año 2016, y “Por un crecimiento inclusivo”, para el año 2021; lo anterior con la intención de lograr que el sector cada vez tenga mayor atención, interés y relevancia para que se atienda este gran reto que aún existe.

En relación a las ciudades Hiernaux, Duering y González (2021) señalan que las políticas urbanas han tenido giros importantes donde se habla de modelos de planeación más participativa, de gobernanza e innovadores mecanismos de inversión; agregan que, pareciera que la intención es lograr una mayor participación ciudadana a fin de que se atiendan sus necesidades, pero que en muchos casos no se corre con tanta suerte, pues existen factores estructurales en los proyectos con una notoria discrepancia entre los promotores de los mismos y la población supuestamente beneficiada.

Esta misma situación ocurre en las ciudades turísticas, se menciona que en los proyectos de renovación y revitalización de los espacios y servicios públicos se prestará mayor atención a los lugareños procurando

su bienestar y mejoramiento en la calidad de vida, pero en diversas ocasiones solo queda en un documento y/o en el discurso político y no se hace palpable. La realidad es que los destinos turísticos concentran meramente sus esfuerzos en el posicionamiento del lugar, en obtener los mejores indicadores de llegada de visitantes y en la derrama económica, es decir, en todo aquello que les permita ser altamente competitivos frente a los demás mercados; y por supuesto la accesibilidad y la inclusión frecuentemente se quedan en el olvido, aspecto que puede ser contraproducente, ya que las estadísticas evidencian que es imperante apostar por un turismo más accesible e inclusivo.

De acuerdo a la Organización Mundial de la Salud [OMS] (2020) se estima que más de 1,000 millones de personas viven con algún tipo de discapacidad, lo anterior representa el 15% de la población mundial; y señala que hasta 190 millones de las personas (el 3.8%) de 15 o más años tienen dificultades considerables para funcionar y requieren con frecuencia servicios de asistencia sanitaria. Aunado a ello, indica que el número de personas con discapacidad está creciendo debido al envejecimiento de la población y al aumento de la prevalencia de enfermedades crónicas.

De tal manera que, en este texto se presenta una breve síntesis de la conceptualización, eventos y propuestas teóricas con la intención de redimensionar al turismo como una actividad que tiene un trato equitativo a las personas y que busca eliminar todas las barreras que impiden que se dignifique, por lo tanto, es necesario transformar los destinos turísticos mediante nuevas políticas urbanas que estén más armonizadas con la accesibilidad y la inclusión. En un segundo tiempo, se analizan dos casos de estudio: Luxemburgo y Barcelona, ciudades que han incorporado criterios de accesibilidad lo cual les ha valido para ser galardonadas. Las conclusiones del trabajo apuntan a promover e incentivar para que la atención turística sea accesible e incluyente en cualquier rincón del mundo.

Cabe enfatizar que, la presente investigación es de tipo cualitativa-exploratoria, ya que se realizó un detallado análisis de diversos documentos para conocer desde los antecedentes del turismo accesible e inclusivo y los avances que se tienen hasta la actualidad.

Se tomó como base en el encuadre teórico la consulta de diversas fuentes y organismos, tales como la Organización de las Naciones Unidas (ONU), la OMS, la OMT, la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, la Sociedad Estatal de Gestión de la Información de las Tecnologías Turísticas – Sociedad Española-, la Comisión Nacional de Derechos Humanos, el Consejo Nacional para el Desarrollo y la Inclusión de las Personas con Discapacidad, la Secretaría de Turismo de México, el Observatorio Latinoamericano de Turismo Inclusivo, entre otros.

Tal como lo especifica Goetz y LeCompte (1984) en las fases del proceso de investigación cualitativa se lleva a cabo un conjunto de tareas relacionadas entre sí que representan, bajo una perspectiva analítica, lo más significativo, y que no necesariamente se desarrollan en orden lineal. Los estudios exploratorios se efectúan, cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado o que no ha sido abordado antes, es decir, cuando la revisión de la literatura reveló que únicamente hay guías no investigadas e ideas vagamente relacionadas con el problema de estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 1991, p. 70).

Antecedentes del turismo accesible e inclusivo

Las primeras definiciones sobre el turismo accesible aparecieron en la década de los noventa, siendo Grünewald, L. et al. quienes en 1996 indicaron que se refiere al “Conjunto de actividades realizadas durante el tiempo libre dedicado al turismo por personas con capacidades restringidas -un término obsoleto actualmente-, que les posibilita su plena integración desde la óptica funcional y psicológica, obteniendo la plena satisfacción individual y social”.

Un documento generado por la OMT que vino a dar soporte y promover el turismo accesible e inclusivo fue el Código Ético Mundial para el Turismo, que se creó en el año 1999, pero la resolución fue adoptada hasta el 2001 por la Asamblea de las Naciones Unidas, el cual es un conjunto de 10 principios generales que sirven de guía para los agentes que participan en el desarrollo de la actividad turística con el fin de que se apropien y lo lleven a la realidad. En ese sentido, en particular en el Artículo 7 habla del “Derecho al turismo”, donde se menciona entre otras cosas lo siguiente:

“La posibilidad de acceso directo y personal al descubrimiento de las riquezas de nuestro mundo constituirá un derecho abierto por igual a todos los habitantes de nuestro planeta. La participación cada vez más difundida en el turismo nacional e internacional debe entenderse como una de las mejores expresiones posibles del continuo crecimiento del tiempo libre, y no se le opondrá obstáculo ninguno”. Asimismo, en el apartado cuatro dice que “se fomentará y se facilitará el turismo de las familias, de los jóvenes, de los estudiantes, de las personas mayores y de las que padecen minusvalías -esta última palabra ya no está en uso por considerarse agravante-” (OMT, s.f. párr. 1:4).

Por su parte, la ONU en 2006 hizo público un documento que se ha convertido en rector a nivel internacional, se trata de La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, misma que tiene por objeto “Promover, proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos y libertades fundamentales por todas las personas con discapacidad, así como procurar el respeto de su dignidad inherente”. Específicamente el Artículo 30 refiere sobre la participación en la vida cultural, las actividades recreativas, el esparcimiento y el deporte. Entre otros aspectos menciona lo siguiente:

“Los Estados Partes reconocen el derecho de las personas con discapacidad a participar en igualdad de condiciones con las demás, en la vida cultural y adoptarán todas las medidas pertinentes para asegurar que las personas con discapacidad: a) Tengan acceso a material cultural en formatos accesibles; b) Tengan acceso a programas de televisión, películas, teatro y otras actividades en formatos accesibles; c) Tengan acceso a lugares en donde se ofrezcan representaciones o servicios culturales tales como teatros, museos, cines, bibliotecas y servicios turísticos...” (ONU, 2006, párr. 30).

En 2009 Darcy y Dickson señalaron que el turismo accesible es “Una forma de turismo que implica procesos de colaboración planificadas estratégicamente entre las partes interesadas que permite a las personas con los requisitos de acceso, incluida la movilidad, la visión, audición y capacidades cognitivas, funcionar de manera independiente y con equidad y dignidad, a través de la prestación de los productos, servicios y entornos turísticos basados en el diseño universal”.

Buhalis et al., (2012) igualmente coinciden en que el turismo accesible para todos no consiste solamente en permitir el acceso de las personas con discapacidad, sino que tiene en cuenta también la creación de entornos de diseño universal que puedan ayudar a las personas que sufren una discapacidad temporal, a las familias con niños pequeños y a una población cada vez más envejecida, además de ofrecer un entorno más seguro de trabajo para los empleados.

Un acontecimiento internacional importante que contribuyó con el tema de estudio, fue la Primera Conferencia de la OMT sobre el turismo accesible, celebrada en San Marino en noviembre de 2014, de la cual resultó la Declaración San Marino para el turismo accesible. Algunos de los llamamientos que se dirigieron a las distintas partes involucradas fueron referente a: emprender actuaciones de concienciación y formación para eliminar barreras; a garantizar que las incertidumbres económicas mundiales no socaven el derecho a la experiencia turística, a través de mejorar la accesibilidad; observar los principios del diseño universal al crear infraestructuras, productos y servicios; así como agilizar la aplicación de tecnologías que suministren información sobre los servicios (OMT, 2014).

Siete principios del Diseño Universal con los que toda ciudad turística debe cumplir

Cuando se habla de accesibilidad es imposible dejar de mencionar el diseño universal, un término acuñado por Ronald Mace, quien combinó su propia experiencia como usuario de silla de ruedas tras haber enfermado de Polio a los nueve años de vida, más sus estudios de arquitectura en la Universidad de Carolina del Norte, Estados Unidos; convirtiéndose así en un referente para diseñar productos y asesorar en temas de accesibilidad. En 1990 Mace declaró que:

“Todas las cosas que la mayoría de la población puede utilizar con independencia de su habilidad o discapacidad se pueden considerar universalmente utilizables, por lo que el diseño universal guía el alcance de la accesibilidad y sugiere hacer todos los elementos y espacios accesibles y utilizables por toda la gente, hasta el máximo grado posible. Al incorporar el diseño de objetos y espacios construidos, las características necesarias para la gente con limitaciones, podemos hacerlas más seguras y fáciles de usar para todos, y así más comercial y rentable. El enfoque de diseño universal va más allá de los requisitos mínimos de la ley de accesibilidad” (Mace, 1990, citado por Suárez, 2017, p. 6).

Tabla 1: Siete principios del diseño universal.

Siete principios del Diseño Universal

Principio	Descripción	Guías
1- Uso Equitativo	El diseño es útil y vendible a personas con diversas capacidades.	<ul style="list-style-type: none"> - Proporciona las mismas formas de uso para todos: idénticas cuando sea posible, equivalentes cuando no. - Evita segregar o estigmatizar a cualquier usuario. - Todos los usuarios deben de contar con las mismas garantías de privacidad y seguridad. - Que el diseño sea agradable para todos.
2- Uso Flexible	El diseño se acomoda a un amplio rango de preferencias y habilidades individuales.	<ul style="list-style-type: none"> - Ofrece opciones en la forma de uso. - Sirve tanto para los diestros como para los zurdos. - Facilita al usuario la precisión y exactitud. - Se adapta al ritmo de uso del usuario.
3- Uso Simple e Intuitivo	El uso del diseño es fácil de entender, sin importar la experiencia, conocimientos, habilidades del lenguaje o nivel de concentración del usuario.	<ul style="list-style-type: none"> - Elimina la complejidad innecesaria. - Es consciente con la intuición y expectativas del usuario. - Se acomoda a un rango amplio de grados de alfabetización y conocimientos del lenguaje.
4- Información Perceptible	El diseño transmite la información necesaria de forma efectiva al usuario sin importar las condiciones del ambiente o las capacidades	<ul style="list-style-type: none"> - Utiliza diferentes medios (pictóricos, verbales, táctiles) para la presentación de manera redundante de la información esencial. - Maximiza la legibilidad de la información esencial. - Diferencia elementos de manera que puedan ser descritos por sí solos (por ejemplo, que las instrucciones dadas sean fáciles de entender).

	sensoriales del usuario.	- Proporciona compatibilidad con varias técnicas o dispositivos usados por personas con limitaciones sensoriales.
5- Tolerancia al Error	El diseño minimiza riesgos y consecuencias adversas de acciones involucradas o accidentales.	<ul style="list-style-type: none"> - Ordena los elementos para minimizar el peligro y errores: los elementos más usados están más accesibles; los elementos peligrosos son eliminados, aislados o cubiertos. - Advierte de los peligros o errores. - Proporciona características para controlar las fallas. - Descarta acciones inconscientes en tareas que requieren concentración.
6- Mínimo Esfuerzo Físico	El diseño puede ser usado cómoda y eficientemente minimizando la fatiga.	<ul style="list-style-type: none"> - Permite al usuario mantener una posición neutral de su cuerpo. - Usa fuerzas de operación razonables. - Minimiza las acciones repetitivas. - Minimiza el esfuerzo físico constante.
7- Adecuado Tamaño de Aproximación y Uso	Proporciona un tamaño y espacio adecuado para el acercamiento, alcance, manipulación y uso, independientemente del tamaño corporal, postura o movilidad del usuario.	<ul style="list-style-type: none"> - Proporciona una línea clara de visibilidad hacia los elementos importantes, para todos los usuarios de pie o sentados. - Proporciona una forma cómoda de alcanzar todos los componentes, tanto para los usuarios de pie como sentados. - Acomoda variantes en el tamaño de la mano de hacinamiento. - Proporciona un espacio adecuado para el uso de aparatos de asistencia o personal de ayuda.

Fuente: Elaborado con base en North Caroline State University, The Center for Universal Design (1997).

Los Destinos Turísticos Inteligentes y su contribución con la accesibilidad

En 2012 la Secretaría de Estado de Turismo de España a través de la Sociedad Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas (SEGITTUR) impulsó un proyecto denominado Destinos Turísticos Inteligentes (DTI), el cual se convirtió en pionero y referente a nivel internacional, dicho proyecto tuvo como objetivo fomentar la transformación digital de los destinos y zonas turísticas de ese país; aunado a ello, pretendió impulsar un desarrollo sostenible del turismo, asimismo asegurar la satisfacción de los turistas y mejorar la calidad de vida de la población; lo anterior, basado en una metodología de análisis de requisitos e indicadores de cinco ejes, los cuales son: gobernanza, innovación, tecnología, sostenibilidad y accesibilidad (SEGITTUR, s.f.).

Al conceptualizar Destino Turístico Inteligente, éste fue definido como “Un destino turístico innovador, consolidado sobre una infraestructura tecnológica de vanguardia, que garantiza el desarrollo sostenible del territorio turístico, accesible para todos, que facilita la interacción e integración del visitante con el entorno e incrementa la calidad de su experiencia en el destino y mejora la calidad de vida del residente” (SEGITTUR, 2015, p. 32).

En ese sentido, se puede considerar que es una buena aportación e impulso para lo relacionado a la accesibilidad, toda vez que, este nuevo modelo de gestión con una perspectiva integral, está siendo adoptado y adaptado en diversos destinos turísticos alrededor del mundo, de tal manera que, quienes comiencen con la travesía de conversión para obtener el reconocimiento como un DTI deben promover acciones que permitan la máxima accesibilidad en su territorio en sus productos y servicios para atender

las necesidades de todos sus visitantes potenciales, que pueden ser éstos personas con cualquier tipo de discapacidad, niños, mujeres embarazadas, adultos mayores, personas con diferentes enfermedades, entre otros.

En todo proyecto de DTI que forzosamente incluye el eje de accesibilidad, deberá dar respuesta a un derecho de las personas al libre acceso de bienes y servicios; favorecer la desestacionalización y mejorar la imagen del destino, al posicionarse como socialmente responsable, y en cuanto a la accesibilidad digital, un destino turístico inteligente debe promover la adaptación de todo su material digital, tanto de sus páginas web como de sus materiales promocionales online, así como a los protocolos internacionales existentes, entre los que destacan las pautas de Accesibilidad al Contenido en la Web 2.0 (WCAG 2.0) y las recomendaciones Mobile Web Best Practices (MWBP) y Mobile Web Application Best Practices del W3C (World Wide Web Consortium) (SEGITTUR, 2015, p. 45). En la figura 2 se plasman las acciones y políticas que beneficiarán directamente a las personas en materia de accesibilidad.

Figura 1. Acciones y políticas en el eje de accesibilidad de un Destino Turístico Inteligente.



Fuente: Elaborado con base en SEGITTUR (2015).

López de Ávila y García (2013) señalan que lograr un DTI es tan complejo y heterogéneo que requiere de la actuación conjunta tanto de las empresas privadas, las administraciones públicas, las entidades de formación y las entidades de I+D+i, a fin de que elaboren y hagan efectivo el plan de acción integral que involucre los aspectos turísticos, tecnológicos, económicos, sociales, medioambientales, arquitectónicos, jurídicos, culturales, entre otros.

Primera norma mundial: ISO 21902 Turismo y servicios relacionados – Turismo accesible para todos –

El 15 de julio de 2021 la Organización Internacional de Normalización (ISO) publicó la ISO 21902 Turismo y servicios relacionados – Turismo accesible para todos– Requisitos y recomendaciones. Se trata de la primera norma mundial sobre turismo accesible, en la cual se establecen requisitos y recomendaciones para que todas las personas puedan disfrutar del turismo en igualdad de condiciones (OMT, 2021).

Este estándar de carácter internacional transversal fue liderado por la OMT, la Fundación ONCE para la Cooperación e inclusión Social de Personas con Discapacidad y la Asociación Española de Normalización

(UNE), y fue dirigida tanto a los proveedores de servicios y operadores turísticos, como a las administraciones públicas y destinos turísticos, es decir, es una herramienta clave que permitiría que se logre un turismo accesible a lo largo de toda la cadena de valor de la industria turística haciendo finalmente realidad el derecho de todas las personas a disfrutar del turismo y ocio (OMT, 2021).

La ISO 21902 que es de aplicación voluntaria, contiene un capítulo general donde se abordan aspectos como la información, la formación, el diseño o el entorno construido, además, se anexan una serie de capítulos específicos para cada prestador de servicios, tales como de transporte, alojamiento, restauración, turoperadores y agencias de viajes, actividades de ocio, espacios de turismo rural y urbano, la administración pública, entre otros.

En 2019 la UNE mientras trabajaban en la creación de la ISO 21902, anunció que la aplicación generalizada beneficiará a todas las personas, incluyendo aquellas con discapacidad, personas mayores, familias con niños pequeños, personas con discapacidades temporales, etc. ya que, si se siguen los principios del diseño universal, todas podrán acceder y disfrutar en igualdad de oportunidades de los servicios turísticos ofrecidos por un destino; a la vez, resaltó que este conjunto de directrices y recomendaciones ayudará a las entidades prestadoras del servicio turístico a ampliar los grupos de población que pueden beneficiarse de sus servicios turísticos, proporcionándole pautas sencillas, concretas y factibles para prestarlos de forma accesible para todas las personas (UNE, 2019).

Luxemburgo y Barcelona: ejemplos de buenas prácticas de accesibilidad e inclusión

Poco a poco algunas ciudades y emprendimientos de distintos países han implementado acciones para normalizar el turismo y que todos puedan disfrutar de vacaciones placenteras. La manera como se ha presentado en cada lugar ha sido diferente, en algunas la iniciativa fue por parte de los propios gobiernos, pero en otros, se ha logrado por el interés de los empresarios que se han dado cuenta de la importancia de modificar la forma de prestar sus servicios turísticos, además, los colectivos y asociaciones civiles ha jugado un papel preponderante, por supuesto se han presentado casos donde académicos han hecho lo propio para construir un turismo para todos.

En particular en Europa ha favorecido que desde 2011 la Comisión Europea y la European Disability Forum instauraron el “The Access City Award” que es un certamen para las ciudades que han trabajado en ser más accesibles e inclusivas, los jurados evalúan los siguientes indicadores:

- Entorno construido y espacios públicos.
- Transporte e infraestructura relacionada.
- Información y comunicación, incluidas las nuevas tecnologías (TIC).
- Instalaciones y servicios públicos.

Las ciudades que han ganado el Access City Award a través de su historia son: Luxemburgo, Gran Ducado de Luxemburgo en 2022; Jönköping, Suecia en 2021; Varsovia, Polonia en 2020; Breda, Países Bajos en 2019; Lyon, Francia en 2018; Chester, Reino Unido en 2017; Milán, Italia en 2016; Borås, Suecia en 2015; Gotemburgo, Suecia en 2014; Salzburgo, Berlín, Alemania en 2013; Austria en 2012 y Ávila, España en 2011 (Hosteltur, 2022).

A continuación, se comparten como ejemplos de buenas prácticas a Luxemburgo y Barcelona, puesto que han implementado medidas concretas para eliminar barreras tanto físicas como sociales:

Luxemburgo: Se resaltó que fue premiada en la edición 2022 porque ha hecho de la accesibilidad una prioridad, basado en el diseño para todos; entre las mejoras han sido implementar en todas las rutas de la

ciudad autobuses de piso bajo y equipados con rampas, así como anuncios visuales y de audio en las paradas. Por otra parte, realizan consultas periódicamente a los ciudadanos con distintos tipos de discapacidad con el propósito de verificar que las medidas planificadas tengan el efecto deseado. Aunado a ello, las decisiones políticas son dadas a conocer en formatos accesibles, es decir, las reuniones del Ayuntamiento están disponibles en Lengua de Señas y transcripción accesible (European Union, 2022).

La ciudad está trabajando en múltiples niveles que van desde el empleo, educación cultura, turismo, ocio y transporte, por ejemplo, cuentan con el Museo de Arte de la Ciudad “Villa Vauban”, donde los visitantes pueden descubrir la exhibición a su manera, según sus capacidades motoras o cognitivas, la exposición incluye esculturas prácticas y táctiles modelos de algunas pinturas, multilingüe e información en lenguaje sencillo y más. En otro orden de ideas, en la ciudad se organizan diferentes campañas de sensibilización, actividades, conferencias, proyecciones de películas y exposiciones donde la gente puede aprender más sobre la vida cotidiana y las variadas necesidades de las personas con discapacidades (European Union, 2022).

En cuanto a la inclusión laboral el 6 por ciento de los puestos públicos los ocupan personas con discapacidad; además, como parte de sus esfuerzos para apoyar a personas con discapacidad auditiva, ofrecen cursos de Lengua de Señas para la sociedad y otros cursos de formación al personal de servicio, entre los que se encuentran conductores de autobús y recepcionistas (European Union, 2022).

Las paradas de autobús se hacen accesibles sistemáticamente y equipadas con un iBeacon, proporcionando información valiosa para los usuarios que tienen discapacidad visual, toda vez que les brinda información del nombre de la parada, el número y el destino del próximo autobús y su hora prevista de llegada. Otro avance es que las personas con discapacidad pueden solicitar ser recogidas en casa por minibuses especiales (European Union, 2022).

Referente a letreros en estaciones de tren y andenes en Luxemburgo incluyen pictogramas que proporcionan orientación hacia los pasamanos, ascensores y plazas de aparcamiento reservadas; asimismo, las pantallas a menudo tienen una función de texto a voz; mientras que la estación de tren también tiene estacionamiento reservado e instalaciones sanitarias accesibles para personas con movilidad reducida (European Union, 2022).

Barcelona: Esta ciudad ganó el tercer lugar en el Premio Ciudad Accesible 2022, ya que se destacó que en los últimos 40 años ha estado trabajando continuamente para eliminar barreras físicas y sociales para las personas con discapacidad y las personas mayores que representan el 21 por ciento de los residentes. El jurado elogió a Barcelona por su trabajo con el Instituto Municipal de las Personas con Discapacidades, que es un organismo autónomo y colabora con la administración de la ciudad para garantizar la igualdad de acceso a los servicios, actividades y espacios públicos (European Union, 2022).

La junta de gobierno del municipio está compuesta 50 por ciento de elegidos políticos y el otro 50 por ciento de personas con discapacidad que son electos por ciudadanos cada cuatro años. Con un presupuesto de 12 millones de euros, el organismo es responsable de la planificación y ofrece atención directa de servicios para personas con discapacidad, incluyendo el desarrollo de la primera infancia, inclusión laboral y vida independiente (European Union, 2022).

Cuentan con el Plan de Accesibilidad de Barcelona 2018–2026, donde han analizado 889 parques infantiles, 33 parques y playas, 249 servicios municipales (mercados, bibliotecas, deportes y ocio), 75 servicios sociales, 53 de salud, 38 edificios universitarios, 22 cines, 60 sitios web, 106 hoteles y restaurantes y 61 barrios (más de 1,000 km de calles). Los datos se han integrado en un sistema de información geográfica, de modo que todas las unidades de trabajo involucradas en obras públicas y mantenimiento pueden conocerlo y actualizarlo. También se ha realizado un análisis básico de

accesibilidad en más de 3, 668 bloques de viviendas, 52,161 comercios y 404 colegios (European Union, 2022).

En cuanto al transporte todos los autobuses públicos son accesibles, cuentan con pisos bajos y rampas, audio información sobre autobuses y paradas de autobús, e identificación de vehículos en Braille, entre otras características; utiliza una solución digital, NaviLens, para hacer señalética e información sobre el servicio de metro y autobús accesible a las personas con discapacidad visual. La ciudad ha desplegado 9,000 etiquetas NaviLens para ayudar a los usuarios a navegar en el autobús y red metropolitana; además, la red de transporte público es complementado con un sistema de transporte dedicado para personas con movilidad reducida, que atiende 348,000 viajes puerta a puerta por año (European Union, 2022).

Barcelona tiene una gran variedad de proyectos e iniciativas en el ámbito de la accesibilidad, uno de ellos es CASBA (Friendly Tiendas Sin Barreras), que consiste en que cerca de 100 estudiantes universitarios de arquitectura cada año participen en el diseño de proyectos para mejorar la accesibilidad en tiendas y otros comercios y establecimientos, aparte de mejorar la accesibilidad general de la ciudad CASBA también plantea la sensibilización entre arquitectos, comerciantes, asociaciones de comerciantes y personal del Ayuntamiento sobre las necesidades de las personas con discapacidades (European Union, 2022).

Propuesta del proceso que requiere un destino turístico para convertirse en accesible e inclusivo

Como ya se ha plasmado, para dar una respuesta atinada y que corresponda a las necesidades que requieren los diferentes segmentos de mercado, y en particular las personas con discapacidad, adultos mayores, niños, mujeres embarazadas, entre otros, se debe recorrer un camino para convertirse en un prestador de servicios turísticos que opere bajo los principios de accesibilidad universal e inclusión, es decir, es necesario llevar a cabo un proceso y avance escalonado y transversal para hacer una realidad que en el sector del turismo las instalaciones y servicios sean accesibles para todos. En seguida, se muestra una serie de acciones que se consideran mínimas e indispensables a aplicar, mismas que dependiendo del lugar es el tiempo que durará tal conversión, pero pensando en lo más complejo como el caso de un destino turístico, bien se podría lograr a mediano plazo. El proceso no se representa de manera consecuente o enumerado, puesto que hay algunas etapas o acciones que se pueden realizar simultáneamente:

Toma de conciencia y sensibilización de todos los que se requieren involucrar

Una de las barreras que impiden el avance son las actitudinales, así que es primordial que todas las personas que trabajan en las instituciones que deben involucrarse en la iniciativa, deben estar informados, y a la vez, es preciso que aquellos que desconocen o hacen caso omiso de la importancia y necesidad de la accesibilidad universal para el bien de todos los turistas y habitantes, tengan un cambio de mentalidad, ello se logra mediante la toma de conciencia y sensibilización, con el fin de que apoyen y sean el soporte de la gestión y que de manera colaborativa se busque satisfacer la demanda que hay en el mercado, misma que tiene como ventaja que puede aumentar considerablemente la competitividad y al ver que si se potencializa el turismo accesible se tendrá una gran oportunidad de negocio. Cabe señalar, que la concienciación será de manera permanente, toda vez que, por ejemplo, las instituciones ya sean públicas y privadas habitualmente tienen rotación constante de personal, por lo que es necesario seguir trabajando con los nuevos integrantes.

Legislación y políticas con estándares de calidad

Es necesario que se realice una detallada revisión de la legislación y políticas vigentes que se aplican en el país, estado y municipio, en ese sentido, aquello que afecte o atente contra los principios del diseño para todos o la atención cualificada deberán derogarse, suprimirse, cambiarse, crearse o lo que aplique según sea el caso. El presente apartado coadyuva a que se impulsen políticas transversales para que todos

participen de manera normalizada sin que eso represente un costo adicional. La legislación que abone a la accesibilidad debe ser de obligado cumplimiento y quienes la violen se someterán a la sanción que corresponda según el sistema instaurado al respecto.

Conformar un equipo multidisciplinar para la realización del diagnóstico y el proyecto de gestión

Es primordial que se seleccione a todos los especialistas en las distintas disciplinas (turismólogos, arquitectos, urbanistas, ingenieros civiles, sociólogos, administradores, representantes de las distintas instancias, etc.) quienes serán los responsables de aplicar un diagnóstico para evaluar el estado que guarda el destino turístico o la empresa, en cuanto a accesibilidad e inclusión, para que a partir de ello, se desarrolle el proyecto de gestión de conversión hacia la accesibilidad; tanto el diagnóstico como el proyecto, son clave para que se logre el anhelado objetivo. En esta parte será de gran ayuda incluir a las personas con discapacidad, quienes podrán hacer la valoración y verificar las condiciones en que se encuentran.

Adaptar la oferta turística existente y/o nueva

De acuerdo a los resultados encontrados en el diagnóstico, el siguiente paso será eliminar las barreras de todo tipo (arquitectónicas, información, tecnológicas, políticas, sociales, de competencias del personal cualificado). En este caso, se requiere la estandarización de calidad y accesibilidad en el turismo, siempre atendiendo los parámetros de la normativa y por supuesto, lo ideal es que se cuente con una certificación de accesibilidad, misma que la debe realizar personal externo a la empresa o entidad, ya que una auto certificación no siempre es bien vista.

Para el caso de la oferta turística nueva se deberá fomentar que desde su planificación sea bajo los principios universales que se adapten a las necesidades del mayor espectro de personas.

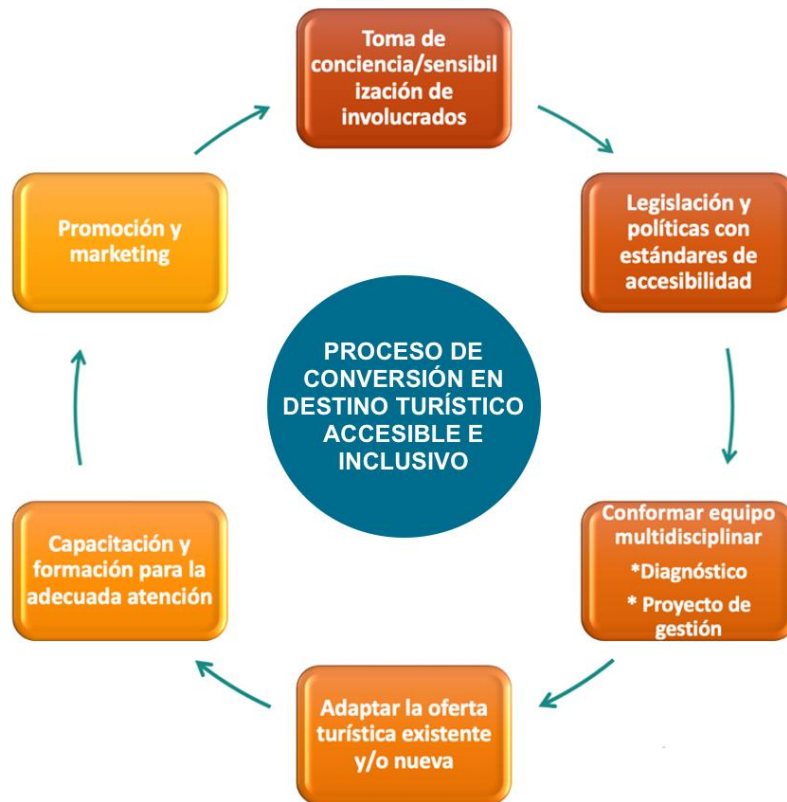
Capacitación y formación para una adecuada atención

Se debe generar una nueva visión en todos los prestadores de servicios turísticos, se pretende que en las diferentes áreas el personal que colabora brinde la atención adecuada a los turistas que tienen distintos perfiles. Ello se logrará mediante la capacitación y educación turística basados en la inclusión, así que entre los temas obligados será la revisión de los derechos de los turistas con discapacidad y sus necesidades especiales. Conocer la terminología correcta para referirse a una persona con discapacidad, aprender a comunicarse en Lengua de Señas, leer y escribir en Sistema Braille, descripción a personas con discapacidad visual, permitir el acceso a los perros guía, aprender cómo tener el primer acercamiento con una persona con discapacidad consultando siempre de qué manera se puede apoyar, son solo algunos aspectos mínimos en los que debe educarse todo colaborador de una empresa o institución.

Promoción y marketing como una oferta accesible e inclusiva

Es esencial emprender una campaña y estrategia para dar a conocer y hacer difusión de la transformación y la apuesta por ser un lugar que ofrece productos y/o servicios turísticos accesibles e inclusivos, esto favorecerá para que más rápido se gane el reconocimiento como tal, y se comiencen a recibir los múltiples beneficios que proporciona la oferta del turismo accesible.

Figura 2: Proceso de conversión en destino turístico accesible e inclusivo



Fuente: Elaborado con base en la investigación documental

Resultados

Al hacer una exhaustiva investigación documental y una revisión del surgimiento y cómo ha evolucionado el turismo accesible e inclusivo, se encontró que en distintos países se denomina con términos diferentes, en algunos le nombran turismo para todos, en otro turismo universal, turismo incluyente, turismo sin barreras, etcétera. No obstante, lo que se considera realmente valioso es el interés y las acciones que se han comenzado a realizar y que apliquen la siguiente fórmula: Turismo + Accesibilidad + Inclusión = Turismo accesible e inclusivo, ya que lo más valioso y motivante es que repercuta en acciones de mejora que favorezcan a los turistas con sus particulares necesidades, y que se continúe luchando porque sea una realidad y una gran experiencia en todos los lugares.

Se pudo apreciar que aunque es complejo, no es imposible que se apliquen los siete principios del diseño universal, mismos que si se siguen puntualmente en las empresas, así como en las entidades tanto públicas como privadas, claramente se eliminarían las desigualdades que padecen principalmente las personas con discapacidad, ya que es injusto y atenta contra los derechos universales cuando existen barreras para algunos viajeros, impidiendo que se lleve a cabo la integración bajo el principio de igualdad y/o equidad de oportunidades.

A pesar de ello, en la actualidad no se ha logrado garantizar igual acceso y disfrute del turismo para el mayor número de personas de todas las edades y capacidades, de hecho, como se mencionó anteriormente, se vio la apremiante necesidad de contar con una norma ISO sobre el turismo accesible y con un alcance internacional, misma que fue publicada en julio de 2021 gracias al trabajo entre varios entes. Así que, teniendo una actitud positiva y esperanzadora, eso debe significar que en un mediano plazo se mejorará de manera importante y se minimizará la deuda que se tiene pendiente, pues las partes

involucradas en la cadena de suministro del turismo, ya no tienen excusas, porque existe este documento y otros tantos que proporcionan la información referente a los aspectos clave del diseño de políticas, estrategias, infraestructura, entornos, productos y servicios que deben atender para que exista esa armonización de la oferta turística accesible a escala global.

Conclusiones

A la fecha no son muchas las ciudades y destinos en el mundo que han logrado mejorar la accesibilidad turística, he ahí también un reto para los entes gubernamentales, pues es una evidencia que falta trabajar en el diseño universal de sus ciudades y entornos, a fin de que contribuyan a reducir esas desigualdades y esa forma de discriminación, que no es otra cosa que vulnerar los derechos humanos. Cuando se habla de competitividad turística, la cual tiene un enfoque multidimensional y que implica implementar un proceso complejo y permanente por parte de las ciudades turísticas porque sienten la presión de estar innovando para mantenerse competitivos frente al mercado, empero, pareciera que no se han dado cuenta las ventajas que tiene el turismo accesible e inclusivo, ya que es una tendencia emergente, es creciente y multicitiente, dado que cada persona suele viajar acompañada, además, es potenciadora del destino, no es estacional especialmente en el turismo de sol y playa, y capta ingresos por encima de la media del turismo convencional, por lo tanto, se considera que aquellos destinos turísticos que no lo han vislumbrado, están desperdiciando una gran oportunidad.

Es absurdo que en pleno Siglo XXI donde hay tantos avances en tecnología e innovaciones que facilitan en mucho la vida de las personas, se siga pugnando para que en el turismo se tenga una mayor apuesta por la accesibilidad. Tratando de entender qué ocurre al respecto y por qué este retraso, se considera que es debido a que no se han dado cuenta que el turismo accesible e inclusivo representa un modelo de negocio turístico muy rentable. En ese mismo sentido, también afecta que en la mayoría de los países falta legislación sobre accesibilidad y atención incluyente y no cuentan con un órgano o institución encargada exclusivamente de la aplicación y promoción del turismo accesible e inclusivo donde haya participación no solo de la administración pública sino también representantes de prestadores de servicios turísticos, de las asociaciones de personas con discapacidad, la academia y especialistas en accesibilidad e inclusión.

Desde luego, se reconoce a aquellos países que ya están apostando y atendiendo a este segmento de mercado históricamente olvidado y que por consiguiente están brindando más posibilidades de confortabilidad, de desarrollo, de bienestar, facilitando la experiencia turística de los visitantes y por supuesto mejorando la calidad de vida de los habitantes del lugar.

Se recomienda tanto para los gobiernos como para los prestadores de servicios turísticos, que inicien con un plan para convertirse en accesibles e inclusivos y tal como se mostró, se debe partir de lograr la concienciación de los involucrados, después realizar el diagnóstico para evaluar el grado de inclusión y accesibilidad que tienen y sobre esas valoraciones les permitirá planificar el proyecto de gestión y cómo será la intervención hacia la conversión, porque es incorrecto e inapropiado decir que ofrecen servicios de calidad cuando no son conscientes, ni sensibles a las necesidades particulares de todo tipo de personas.

Se considera que esta pandemia por Covid-19 es un momento oportuno para revolucionar el turismo, se tiene la oportunidad de replantearse el rumbo, ya que en estas acciones para la recuperación turística y de reconstrucción, es necesario cambiar el paradigma en los destinos turísticos, y se destaca que actualmente se habla de los Objetivos del Desarrollo Sostenible con miras a lograrse en el año 2030, los cuales deben atenderse en cualquier actividad, sin embargo, hay que precisar que en éstos van inmersos también lo referente a la inclusión social, en particular en los objetivos 10.2, 10.3 y 11.3, por ello, se insiste en que esta coyuntura es idónea para que los planes, estrategias y demás proyectos se reconstruyan, pero de una manera más inclusiva y accesible con el objeto de que que se normalice un servicio turístico universal y

que se promueva el progreso social al mejorar la calidad de vida y que finalmente se haga justicia y se cumplan los derechos humanos, los cuales como reza en el preámbulo de la Declaración Universal de Derechos Humanos proclamada por la ONU (1948) “Considerando que la libertad, la justicia y la paz en el mundo tienen por base el reconocimiento de la dignidad intrínseca y de los derechos iguales e inalienables de todos los miembros de la familia humana”.

Bibliografía

Asociación Española de Normalización (UNE). (2019). La primera Norma Internacional de Turismo Accesible. Recuperado el 26 de agosto de 2021 de https://www.une.org/normalizacion_documentos/Diptico%20turismo%20accesible_acc.pdf

Buhalis, D. Darcy, S. y Ambrose, I. (2012). eds., *Best Practice in Accessible Tourism* (Bristol, Channel View Publications).

Darcy, S. y Dickson, T. (2009). A Whole-of-Life Approach to Tourism: The Case for Accessible Tourism Experiences, *Journal of Hospitality and Tourism Management*.

Declaración Universal de Derechos Humanos, de la Organización de las Naciones Unidas. (1948). La Declaración Universal de Derechos Humanos. Recuperado el 19 de agosto de 2021 en <https://www.un.org/es/about-us/universal-declaration-of-human-rights>

Hiernaux, Daniel & Duering, Emiliano & González, Carmen. (2021). “Nuevas políticas urbanas, gentrificación y resistencia: movimientos sociales incipientes en Querétaro” con Carmen Imelda Gonzalez y Emiliano Duering, en Fernando Carrión y Jaime Erazo (coord.). *El derecho a la ciudad en América Latina. Visiones desde la política, México y Ottawa*: UNAM y IDRC, pp. 241-257.

Hernández, C., Fernández, B. y Baptista, L. (1991). *Metodología de la investigación*. McGRAW-HILL. ISBN 968-422-931-3.

Goetz, J.P. y M.D. LeCompte (1984). *Etnografía y diseño cualitativo en investigación educativa*. Morata. Madrid.

Grünewald, L. et al. (1996), *Turismo Accesible: Experiencias y reflexiones sobre accesibilidad*, AMSCA y Fundación Delia Lascano de NAPP.

Hosteltur (2022). Las seis ciudades más accesibles de Europa en 2022: dos españolas. Publicado el 5 de enero. Recuperado de https://www.hosteltur.com/149000_las-seis-ciudades-mas-accesibles-de-europa-en-2022-dos-espanolas.html

López de Ávila Muñoz Antonio y García Sánchez Susana (2013). Destinos turísticos inteligentes. *Harvard Deusto Business Review*. ISSN. 0422-2784, No. 395, 2015. Página 61-69. Recuperado el 25 de agosto de 2021 de <https://www.mincotur.gob.es/Publicaciones/Publicacionesperiodicas/EconomiaIndustrial/RevistaEconomiaIndustrial/395/LOPEZ%20DE%20AVILA%20y%20GARCIA.pdf>

North Caroline State University, The Center for Universal Design (1997). *Los Principios del Diseño Universal*. Compilado, versión en español. Recuperado el 23 de agosto de 2021 de <http://www.abcdiscapacidad.com/archivos/pud-spanishv2.pdf>

Organización Mundial del Turismo (OMT). (s.f). *Código Ético Mundial del Turismo*. Recuperado el 17 de agosto de 2021 en <https://www.ugto.mx/images/eventos/06-07-16/codigo-etico-mundial-turismo.pdf>

Organización Mundial del Turismo (OMT). (2021). *Publicada la primera norma internacional sobre turismo accesible para todas las personas*, liderada por la OMT, Fundación Once y UNE. Recuperado el 26 de agosto de 2021 de https://www.unwto.org/es/news/publicada-la-primera-norma-internacional-sobre-turismo-accesible-para-todas-las-personas?fbclid=IwAR2-9Pa-l6esrqtHZpxwDGqbaiWgX6iaeLuUM6ZwmkF9CApWjkyP4p_Leos

Organización Mundial del Turismo (OMT). (2014). *Declaración de San Marino de turismo accesible*. ISSN 2221-

6987, volumen 23, número 7. DOI <https://doi.org/10.18111/unwtodeclarations.2014.23.07>

Organización Mundial de la Salud (OMS) (2020). Discapacidad y salud. Datos y Cifras. Publicado el 1 de diciembre de 2020. Recuperado de <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/disability-and-health>

Organización de las Naciones Unidas (ONU). (2006). Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo Facultativo. Recuperado el 23 de agosto de 2021 en <https://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf>

Sociedad Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas (SEGITTUR) (s.f). Destinos turísticos inteligentes. Recuperado el 25 de agosto de 2021 de <https://www.segittur.es/destinos-turisticos-inteligentes/proyectos-destinos/destinos-turisticos-inteligentes/>

Sociedad Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas (SEGITTUR) (2015). Informe de Destinos turísticos inteligentes: construyendo el futuro. Recuperado el 25 de agosto de 2021 de <https://www.segittur.es/wp-content/uploads/2019/11/Libro-Blanco-Destinos-Turisticos-Inteligentes.pdf>

Suárez Estrada Roxana (2017). Pensar y diseñar en plural, los siete principios del diseño universal. Revista digital universitaria. 1 de abril de 2017. Vol.18. Núm.4. ISSN.1607-6079. Disponible en <http://www.revista.unam.mx/vol.18/num4/art30/art30.pdf>



Los textos publicados en esta revista están sujetos –si no se indica lo contrario– a una licencia de [Atribución CC 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/). Usted debe reconocer el crédito de la obra de manera adecuada, proporcionar un enlace a la licencia, e indicar si se han realizado cambios. Puede compartir y adaptar la obra para cualquier propósito, incluso comercialmente. Puede hacerlo en cualquier forma razonable, pero no de forma tal que sugiera que tiene el apoyo del licenciante o lo recibe por el uso que hace. No hay restricciones adicionales. Usted no puede aplicar términos legales ni medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier uso permitido por la licencia.