

Turismo accesible en los hoteles con destino en el centro de México

Accessible tourism in the hotels of tourist destinations in central Mexico

Erika Cruz-Coria 

Universidad Autónoma de Occidente, México

Judith Alejandra Velázquez-Castro 

Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, México

Jaime Garnica-González 

Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, México

Correspondencia: ecoria84@hotmail.com, judith_velazquez@uaeh.edu.mx, jgarnica@uaeh.edu.mx

RESUMEN. Apostar por la accesibilidad en el sector hotelero en México es una cuestión crucial, no sólo desde la perspectiva económica sino también del disfrute pleno de los recursos turísticos por parte de las personas con discapacidad (PcD). El objetivo del presente trabajo fue presentar una revisión de la accesibilidad en hoteles de 2 a 5 estrellas ubicados en destinos turísticos de los estados que conforman la región centro del país. Es un estudio de tipo exploratorio y descriptivo, que a través de un análisis estadístico simple identifica: a) servicios o instalaciones para las PcD disponibles en los hoteles de dos a cinco estrellas ubicados en los destinos seleccionados, b) servicios o instalaciones por tipo de discapacidad, c) soluciones de accesibilidad por tipo de discapacidad. En este estudio se observa que las soluciones accesibles, destinadas para las PcD física y temporal, son las que predominan en los establecimientos de hospedaje de estudio, dejando en un estado de invisibilidad las necesidades de las PcD sensorial e intelectual. Las soluciones de accesibilidad disponibles para personas con este tipo de discapacidad son promovidas como servicios adicionales para los huéspedes en general.

Palabras clave: Discapacidad, hoteles, región centro, turismo accesible, mercado turístico.

ABSTRACT. Promoting accessibility in the hotel sector in Mexico is a crucial issue not only from the economic point of view but also from the perspective of human resources and the full enjoyment of tourism resources by the population with disabilities. The aim of this paper is to review hotel accessibility in companies from 2 to 5 stars located in the selected tourist destinations. It is an exploratory and descriptive study that through a simple statistical analysis identifies: a) services or facilities for disable people who have hotels from two to five stars that are located in the selected tourist destinations, b) services or facilities by type of disability, c) accessible solutions by type of disability. In this study, it is observed that accessible solutions for people with physical and temporary disabilities predominate in study accommodation establishments. The needs for people with sensory and intellectual disabilities are practically ignored. Accessibility solutions available for people with this type of disability are promoted as additional services for guests in general.

Keywords: disability, hotels, central region, accessible tourism, tourism market.

Recibido: 26/07/2023 Aceptado: 30/11/2023

1. Introducción.

Para algunos autores (Figueiredo et al., 2012; Darcy et al., 2020), la industria del turismo y, particularmente, la de alojamientos (hoteles, moteles, posadas, cabañas, entre otros) no se ha centrado en la satisfacción de las necesidades de las personas con discapacidad (PcD); de ahí que éstas experimentan diversos problemas de accesibilidad cuando hacen uso de los servicios de alojamiento, mismos que van desde barreras relacionadas con la accesibilidad arquitectónica, la comunicación, la seguridad e incluso con el acceso a la información.

Cruz-Coria, E., Velázquez-Castro, J. A. y Garnica-González, J. (2023). Turismo accesible en los hoteles con destino en el centro de México. *SUMMA. Revista disciplinaria en ciencias económicas y sociales*, 5(2), 1-12. <https://doi.org/10.47666/summa.5.2.3>



Las PcD se han convertido en un mercado turístico en ascenso, aproximadamente el 15% de la población mundial padece algún tipo de discapacidad; es decir, la quinta parte del total de las personas en el mundo tienen que utilizar silla de ruedas, muletas o presentan dificultades para ver u oír (OMT, 2014; Banco Mundial, 2020). Aunque son amplios los esfuerzos realizados por adaptarse a las necesidades de este segmento turístico, las limitaciones y las barreras a las que se enfrentan las PcD en los establecimientos de alojamiento continúan siendo numerosas; particularmente, porque sus requerimientos son dinámicos y evolucionan, sobrepasando el aspecto de la movilidad, de tal forma que las exigencias también se sitúan sobre las deficiencias de audición, visión, cognitivas, entre otras (Darcy et al., 2020).

Al igual que otros servicios turísticos, el sector de alojamiento debe retomar el modelo social adoptado diversas organizaciones internacionales — tales como la Organización Mundial del Turismo (OMT) (2014) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) (2001)— para conceptualizar la discapacidad. Este modelo plantea el desafío de brindar a las personas que presentan cualquier tipo de discapacidad una experiencia de servicio adecuada; de tal forma que el entorno no constituya una barrera para el disfrute de los atractivos y servicios de un destino.

Siendo así, el objetivo de este trabajo es presentar una revisión de la accesibilidad hotelera en establecimientos de dos a cinco estrellas ubicados en los principales destinos del centro de México. A partir de los servicios que ofrecen, se caracterizó la accesibilidad en términos estructurales; de ahí que se considera un estudio de tipo exploratorio y descriptivo. El análisis de los datos se llevó a cabo a través de un análisis estadístico simple en el cual se identificaron los servicios o instalaciones para las PcD, los servicios o instalaciones por tipo de discapacidad y las soluciones accesibles por tipo de discapacidad en los diferentes hoteles considerados para el análisis. A través de la búsqueda en las principales agencias de viajes online, fueron seleccionados 693 hoteles que, además de estar clasificados como hoteles de dos a cinco estrellas, se encuentran ubicados en los principales destinos de las entidades que conforman el centro del país y cuentan con instalaciones orientadas a la satisfacción de las necesidades de las PcD física, sensorial, intelectual o temporal.

Como resultado, se identificó que la accesibilidad hotelera en estos destinos está orientada, principalmente, a las necesidades de los turistas con discapacidad física y aquellos con discapacidad temporal; particularmente, son los hoteles de tres, cuatro y cinco estrellas los que mantienen esta orientación en sus instalaciones y equipamiento. Un porcentaje significativo de los hoteles revisados presentan instalaciones y servicios orientados a la atención de las PcD sensorial e intelectual.

En este documento se examinan los conceptos subyacentes al turismo accesible, incluyendo la discapacidad y sus dimensiones, la accesibilidad, el diseño universal, entre otros. Posteriormente, se presentan la metodología mediante la cual se elaboró la revisión de la accesibilidad hotelera en establecimientos ubicados en las entidades y destinos del centro de México. Finalmente, se visualizan los resultados en torno al acercamiento realizado a la accesibilidad hotelera en la zona de estudio.

2. El turismo accesible y la discapacidad

Además de estar asociada a la rentabilidad económica, la accesibilidad en el sector turístico debe estar relacionada con los derechos humanos y con el disfrute de los recursos turísticos por parte de la población con discapacidad. La inclusión de las PcD no debe estar limitado a proveerles una vida independiente o de igualdad de trato, ésta debe ser efectiva en todas las dimensiones de su vida; lo anterior, incluye su participación y disfrute de los recursos y servicios turísticos a los que accede el resto de la sociedad.

El turismo accesible es una modalidad de viaje que permite acercar los destinos turísticos a las personas que padecen algún tipo de discapacidad, esta actividad es entendida como “ el complejo de actividades originadas durante el tiempo libre orientado al turismo y a la recreación, que posibilitan la plena inclusión, desde la óptica funcional y psicológica, de aquellas personas con discapacidad, que obtienen durante estas una plena satisfacción individual y social” (Fernández y Grünwald, 2016, 211). Mediante el impulso del turismo accesible en los destinos se pretende que

las personas con necesidades especiales —en compañía de otros viajeros— puedan usar y disfrutar de los productos y servicios turísticos sin importar sus capacidades.

El estudio desarrollado por la Open Doors Organization (ODO) en el año de 2015, reportó que el gasto realizado por los adultos estadounidenses con discapacidad en sus viajes se cuantificó en \$34.6 mil millones de dólares (mmdd), considerando que la derrama económica también contempla a las personas que suelen acompañar a los turistas con discapacidad. Durante el periodo 2018-2019, se registró que 27 millones de adultos estadounidenses con discapacidad realizaron un total de 81 millones de viajes y gastaron \$58.7 mmdd (ODO, 2020). El gasto promedio anual en actividades turísticas de los 80 millones de PcD dentro de la Unión Europea, es de 80 millones de euros (OMT, 2014). Estas cifras podrían duplicarse si los prestadores de servicios turísticos tomaran más medidas para satisfacer a los viajeros con discapacidad; por años los proveedores de viajes han ignorado a las PcD como fuente de ingresos (Daniels et al., 2005).

La discapacidad ha adquirido importancia en distintos campos de estudio dado que se trata de un sector de la población que ocupa aproximadamente el 15% de la población mundial (OMS, 2001). La Organización Mundial de la Salud (OMS) en su Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud (2001), indica que la discapacidad es el término genérico que engloba todos los componentes: discapacidades, limitaciones en la actividad y restricciones en la participación. Para esta organización, las discapacidades están dadas por la diferencia en las funciones fisiológicas o en las estructuras corporales de una persona, las cuales pueden consistir en una pérdida o anomalía. Las limitaciones en la actividad se generan por las alteraciones cualitativas o cuantitativas en la manera en que la persona se desempeña en comparación con otras que no tienen una condición de salud similar. Y finalmente, las restricciones en la participación se encuentran determinadas por la comparación de una persona con discapacidad y con la de una persona sin discapacidad en una situación análoga o comparable.

Sin embargo, la OMS (2001) considera que la discapacidad no es únicamente una condición individual sino también refiere a las barreras que impone el entorno a una persona con discapacidad; en el documento “Recomendaciones de la OMT por un Turismo Accesible para Todos” se considera que los discapacitados son “toda persona a las que las barreras del entorno en que se encuentran y las barreras actitudinales, evitan su participación plena efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás, en los viajes, alojamientos y otros servicios turísticos” (OMT, 2014, 4). Siendo así, el acceso a las actividades recreativas y de ocio que se proveen en los destinos turísticos no sólo requiere del esfuerzo individual para solventar los obstáculos que la propia discapacidad plantea a este tipo de turistas; también se demanda el esfuerzo que las autoridades, prestadores de servicios y sociedad en general puede hacer para que las condiciones estructurales del destino y de los servicios turísticos que se ofertan permitan el ejercicio del ocio y del disfrute de las actividades turísticas sin exclusiones.

Desde esta perspectiva, el turismo accesible debe considerar a los turistas con los diferentes tipos de discapacidad aceptados por la OMS (física, sensorial, intelectual y temporal) mediante la supresión de las barreras tanto físicas, de comunicación y las de tipo normativo y ético a las que se enfrenta este segmento turístico (OMT, 2014). En este contexto, el turismo accesible debe responder a un enfoque de inclusión y de accesibilidad, a través del primero se busca integrar a todos los miembros de la sociedad independientemente de su origen, de su actividad, de su condición socio-económica o de su pensamiento (Fernández, 2009). Y el segundo, se entiende como “la condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos, instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad y de la forma más autónoma y natural posible” (Rodríguez, 2016, 30); particularmente, en el contexto de la actividad turística se refiere a todos los requerimientos de acceso, movilidad, comunicación, nutrición, sanidad, hospitalidad y otros factores que son tomados en cuenta por el turista con necesidades especiales al momento de seleccionar un destino (OMT, 2014).

Desde el enfoque de la accesibilidad, esta modalidad de turismo busca proveer todas las facilidades de acceso a las PcD y a sus acompañantes al arribar a un destino, de tal forma que la accesibilidad encuentre expresión no sólo en la edificación sino también en el urbanismo, el transporte, la comunicación o en cualquier otro obstáculo que

imposibilite o reduzca el disfrute de una PcD de los recursos y atracciones que ofrece un destino o establecimiento turístico; de ahí que sea importante — entre otras cosas— la adecuación de los entornos, productos y servicios turísticos de modo que permitan el acceso y uso a todos los usuarios bajo los principios de un diseño universal (de Lorenzo, 2003).

En el contexto de la accesibilidad turística, las barreras requieren ser eliminadas a través de cambios efectivos en la producción de servicios turísticos, en la arquitectura, el transporte y en el uso adecuado de la tecnología y los sistemas de información (Hughes y Paterson, 2008), con la finalidad de permitir el acceso a las PcD pero también dar cabida a las personas que experimentan una discapacidad temporal: a las familias con niños pequeños, a los viajeros de la tercera edad mediante entornos de diseño universal, entre otros. En el momento de viajar, el turista con alguna discapacidad y viajeros con necesidades especiales buscan calidad, seguridad y, sobre todo, accesibilidad.

3. La accesibilidad en el hotelería: las barreras estructurales

Los servicios turísticos y sus condiciones de accesibilidad constituyen elementos que influyen de manera importante en las decisiones de viaje del turista con discapacidad al momento de elegir un destino turístico. Para algunos autores (Daniels et al., 2005; Darcy, 2020), la accesibilidad en los alojamientos turísticos se posiciona como uno de los elementos que tiene mayor impacto en la percepción de calidad del servicio que construyen durante su permanencia en un destino; sin embargo, son las instalaciones de alojamiento las que presentan —principalmente— variadas limitaciones al atender a las PcD.

Aunque también se reconoce que la producción académica con relación a la accesibilidad en los establecimientos de hospedaje es escasa, es posible identificar que los estudios existentes se inclinan por la búsqueda de hallazgos en función de las barreras estructurales a las que se enfrenta este segmento turístico cuando permanecen en algún tipo de alojamiento durante su viaje. Particularmente, la mayoría de los trabajos evalúan la disponibilidad de adecuaciones internas y externas de instalaciones para personas con una amplia diversidad de discapacidades; por ejemplo, Szewczyk (2015) identifica que el rango de adaptación de la industria hotelera está principalmente dirigida a aquellos huéspedes en silla de ruedas y, en general, a los que tienen problemas de movilidad. En su estudio, Aydoğdu et al. (2019) evalúan las instalaciones de los hoteles ubicados en el centro de la ciudad de Kastamonu (Turquía), los hallazgos sugieren que, a pesar de estar certificados por el Ministerio de Cultura y Turismo (MCT) de ese país, dichos establecimientos carecen de servicios adecuados para atender a turistas con alguna discapacidad. Rice (2006), constató que las barreras estructurales en la industria hotelera son determinantes en la elección de un alojamiento por parte del turista; nos obstante, también reconoce que los administradores carecen de conocimientos sólidos acerca de las necesidades de este segmento de mercado. En este mismo sentido, Poria et al. (2014) concluyó que las principales dificultades que se derivan de la interacción entre las PcD y el entorno de los alojamientos turísticos se encuentran en el diseño físico y, también, en el comportamiento del personal. Lipianin y Szewczyk (2019) y Yfantidou et al. (2017) coinciden en identificar e implementar servicios en los alojamientos turísticos que estén ligados a las necesidades intrínsecas a la condición de este segmento, pero también consideran importante tomar en cuenta sus gustos, preferencias y prácticas particulares, por ejemplo, los requerimientos de los turistas de negocios o de los deportistas.

Los alojamientos turísticos bajo un diseño universal deberían garantizar que cualquier persona pueda disfrutar de los diferentes tipos de servicios que ofrecen. En la Tabla 1 se presentan los tipos de discapacidades así como algunos requerimientos que, particularmente, los hoteles deberían mantener en su diseño universal (Tabla 1).

Tabla 1. Barreras asociadas a los tipos de discapacidad.

Discapacidad	Barreras estructurales
<p>Discapacidad física o motora</p> <p>Personas con dificultad para caminar Personas que usen muletas Personas usuarias de silla de ruedas Paraplejía</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Dificultades para caminar, subir y bajar por las escaleras - Caminar por pisos pulidos de un hotel - Entrar y salir de una bañera - Hacer largos recorridos en una visita turística por la ciudad - Personas en silla de ruedas encuentra dificultad para pasar por pasillos estrechos, acceder a espacios a través de escaleras - Maniobrar en lugares reducidos como un ascensor o un cuarto de baño. - Acercarse frontalmente a los mostradores - Colgar o descolgar la ropa en un armario
<p>Deficiencias sensoriales</p> <p>Invidentes Sordo mudos Sordos</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Leer un catálogo de viajes - Leer carta en un restaurante - Un monitor que anuncia las salidas de los vuelos en un aeropuerto - Identificar el número ante la puerta de una habitación - Imposibilidad para detectar objetos que sobresalgan de las paredes como una lámpara o aplique de luz - Escuchar mensajes de alarma para la evacuación de un edificio - Atender a la llamada en la puerta de su habitación
<p>Discapacidad intelectual y psíquica</p> <p>Síndrome de Down Personas con un desarrollo intelectual diferente del que corresponde a su edad Síndrome X frágil</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Dificultades para la integración social, comunicación y comprensión. - Dificultades para hacerse entender, para orientarse en situaciones que no les sean familiares
<p>Afecciones transitorias</p> <p>Ancianidad Gestación Edad (Infantes) Trauma por accidente Obesidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Dificultades para subir y bajar escaleras o mantener el equilibrio. - Los niños y niñas que se enfrentan a instalaciones que no toman en cuenta su estatura y fuerza. - Una mujer embarazada que requiere espacio para moverse en algunos espacios. - Una persona obesa que necesita, asientos más amplios - Una persona sufre problemas de desorientación o memoria puede perderse por los pasillos de un hotel. - Las diferentes barreras que experimentan las personas con el entorno construido, en términos de movilidad, comunicación, acceso

Fuente: modificado a partir de Marcos y González (2003); OMT (2014); Szewczyk (2015).

4. Materiales y métodos

Para este estudio, fueron considerados los establecimientos hoteleros de 2 a 5 estrellas de destinos turísticos de cinco estados del centro de la república: Ciudad de México, Estado de México, Puebla, Hidalgo y Querétaro. De acuerdo con el Modelo de Regionalización Turística de la Estrategia Nacional de Turismo 2019-2024 (SECTUR, 2019), fueron considerados los estados que conforman la región centro del país; particularmente, la búsqueda de la información se centró en estas entidades y en sus destinos turísticos —considerados como *ciudades del interior y otros*— (Tabla 2) que son monitoreados por el Compendio Estadístico de la Actividad Hotelera 2020 (SECTUR, 2020).

Desde el enfoque turístico, estas entidades tienen funciones similares tanto para el turismo nacional como extranjero al ofrecer “...tanto atractivos naturales (clima subtropical, bosques templados y fríos) como culturales (ciudades coloniales y cultura singular reflejada en la culinaria y la producción artesanal)” (Frejomil y Crispín, 2002, 393). De la oferta hotelera por establecimientos disponibles de 2 a 5 estrellas durante el año 2020, las entidades seleccionadas concentran el 16% de la oferta total de establecimientos en el país (SECTUR, 2020).

Este trabajo es de tipo exploratorio y descriptivo. En función de los servicios que ofrecen, se buscó caracterizar la accesibilidad de los hoteles de las entidades seleccionadas y, particularmente, de sus destinos turísticos monitoreados por la SECTUR (2020). Para identificar los hoteles por destino turístico (*ciudades del interior y otros*), se consultó el Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas (DENUE) generado por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI, 2020), en este primer filtro se identificaron 1 416 alojamientos turísticos pero sólo fueron considerados 934, por estar clasificados bajo la tipología de “hoteles” (Tabla 2).

Tabla 2. Hoteles seleccionados por estado.

Entidad y destinos turísticos	Total de establecimientos identificados DENUE	Total de establecimientos considerados “hoteles”	Total de hoteles considerados “accesibles”
Estado de México			
Valle de Bravo/Ixtapan de la Sal/Toluca	182	152	112
Puebla			
Puebla Centro /Atlixco/Pahuatlán/San Pedro Cholula/San Andres Cholula	382	282	197
Ciudad de México	442	301	240
Hidalgo	103	54	43

Real del Monte/Huasca de Ocampo, Pachuca de Soto			
Queretaro	307	145	101
Queretaro Centro/San Juan del Río/Tequisquiapan			
	1416	934	693

Fuente: Elaborado a partir del DENU (INEGI 2000).

De los 934 hoteles fueron identificados aquellos que podrían ser catalogados como “hoteles accesibles” a razón de los siguientes criterios: a) hoteles clasificados entre 2 y 5 estrellas, se excluye a los hoteles de una estrella debido a que cuentan con lo indispensable para la estancia, b) hoteles ubicados en las entidades y en sus destinos turísticos monitoreados por la SECTUR (2020), c) hoteles con servicio (s) e instalación (es) orientado (s) a la satisfacción de las necesidades de las PcD física, sensorial e intelectual e incluso que contemplan servicios orientados a personas afectadas por circunstancias transitorias.

La construcción de datos a partir de las páginas web es un proceso común en diversas investigaciones y permite tanto el análisis cuantitativo como cualitativo de un fenómeno de estudio determinado (Muro et al., 2019; Paniagua y Huertas, 2018). Por tanto, para identificar los hoteles que cumplieron con estos criterios se llevó a cabo la búsqueda de cada uno de estos por entidad en las principales agencias de viajes *online* (Booking, Expedia, Hoteles.com, Pricetravel, Despegar.com) y también se revisaron las páginas web de los hoteles que cuentan con una propia. La búsqueda se realizó de enero a marzo de 2020. En este segundo proceso, sólo 693 hoteles cumplieron con los criterios establecidos. El tratamiento de los datos obtenidos se llevó a cabo a través de un análisis simple de estadística descriptiva, mismo que se centró en identificar los siguientes aspectos: a) servicios o instalaciones para las personas con discapacidad, b) servicios o instalaciones por tipo de discapacidad, c) soluciones accesibles por tipo de discapacidad (física, sensorial e intelectual y aquellas relacionadas con afecciones transitorias).

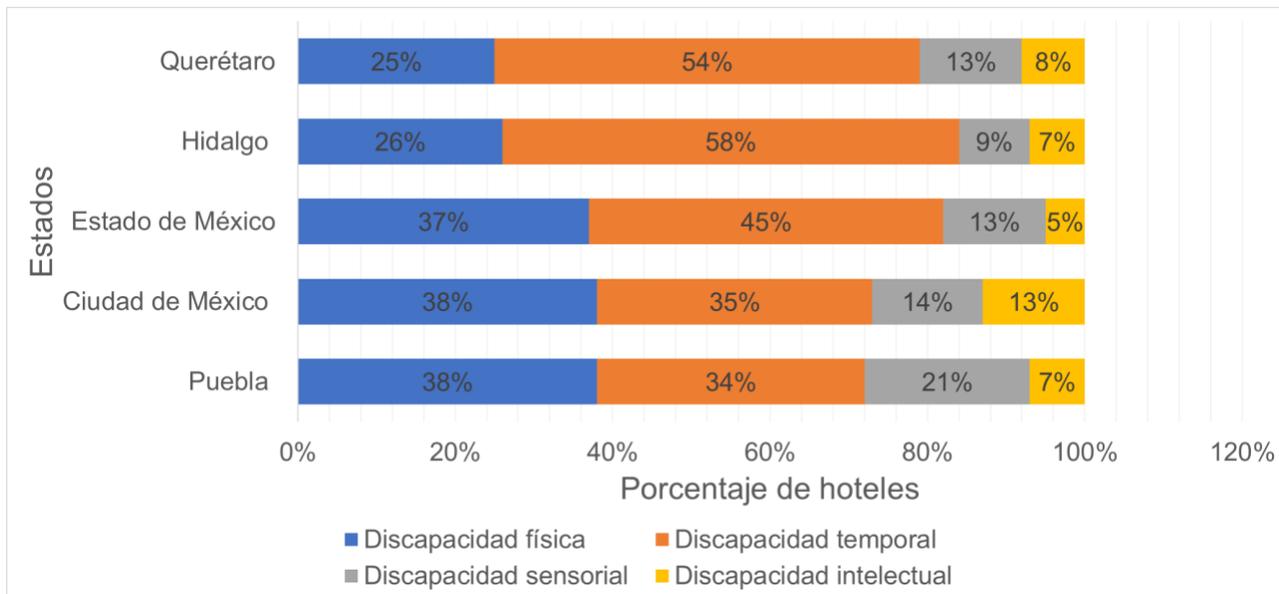
5. Resultados

De los 693 hoteles seleccionados el 6 % se encuentran ubicados en los destinos turísticos del estado de Hidalgo, el 16 % en el Estado de México, el 15 % en Querétaro, el 28 % en el estado de Puebla y el 35 % en la Ciudad de México. De manera general, los servicios orientados a satisfacer las necesidades de las PcD física y temporal se muestran como predominantes entre los hoteles de las entidades analizadas. Sin embargo, del total de establecimientos por entidad, se identificó que son los hoteles de los destinos turísticos del Estado de México (37 %), de la Ciudad de México (38 %) y de Puebla los que mantienen un predominio en la atención a las necesidades de las PcD física; aunque también se observa que cuentan con servicios e infraestructura destinados a atender a las PcD temporal (45 %, 35 % y 34 % respectivamente). A diferencia de los establecimientos de las otras entidades analizadas, se observa que los hoteles del estado de Hidalgo (58 %) y Querétaro (54 %) muestran —particularmente— una marcada orientación a la atención de las PcD temporal.

Con relación a la discapacidad sensorial, se encontró que es en los destinos del estado de Puebla donde se encuentra un mayor porcentaje de hoteles (21%) con servicios destinados a la atención de las personas con este tipo de discapacidad, seguido por los de la Ciudad de México (14%), el Estado de México (13%), Querétaro (13%) y, finalmente, Hidalgo con el menor porcentaje (9%). De todos los tipos de discapacidad, la intelectual es la más desatendida por los establecimientos. En todas las entidades se observa que el porcentaje de establecimientos que atienden a las personas con esta discapacidad es, significativamente, menor a los que atienden con sus servicios e

infraestructura a las PcD física y temporal; por ejemplo, los hoteles del Estado de México (5%), Hidalgo (7%) o Puebla (7%) (Figura 1).

Figura 1. Tipos de discapacidades atendidas por los hoteles por estado.

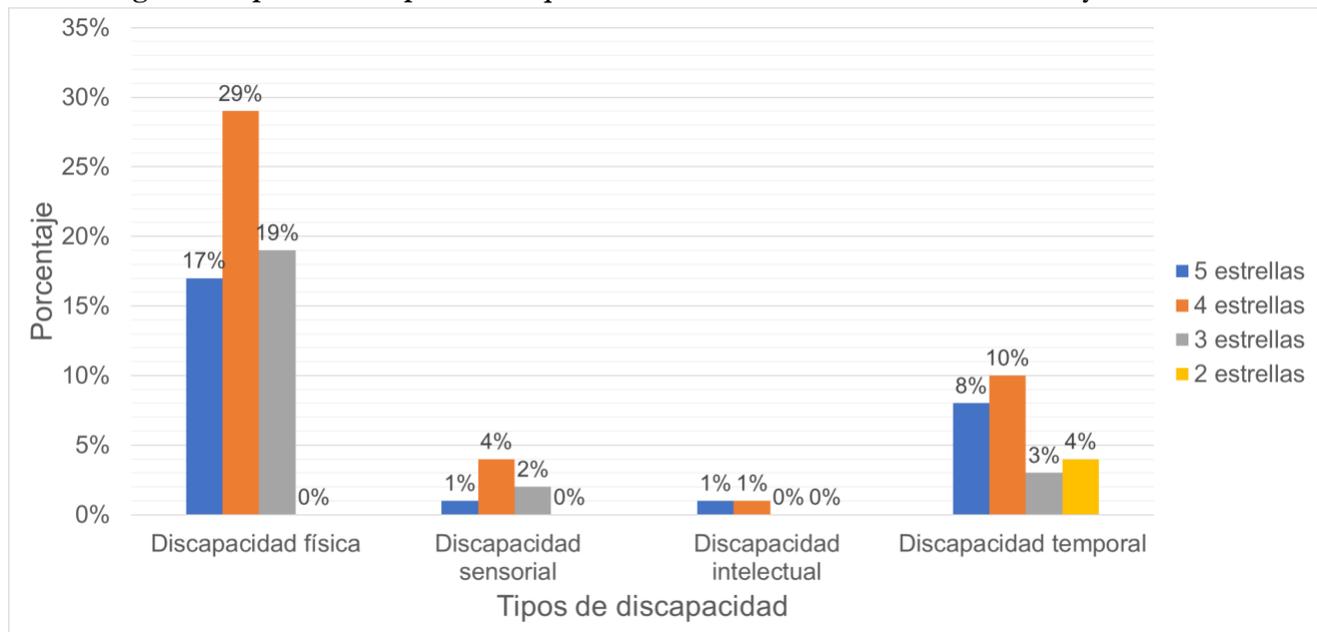


Fuente: Elaboración propia a partir de la recolección de los datos.

Sobre la revisión de los tipos de discapacidad que atienden los hoteles a través de los servicios que ofrecen, se observó que el 65% del total de los hoteles enfocan sus servicios en la discapacidad física, seguido del 26 % de los hoteles que además de atender la discapacidad física también orientan algunos de sus servicios a personas afectadas por circunstancias transitorias. Con una menor contribución a la conformación de un sector hotelero accesible se encontró que sólo el 7 % de los hoteles revisados orientan algunos de sus servicios a las deficiencias sensoriales y el 2 % a las discapacidades intelectuales.

Del total de los establecimientos que orientan sus servicios a la discapacidad física, se observa que son los establecimientos de 3 (19 %), de 4 (29 %) y de 5 estrellas (17 %) los que responden a los requerimientos de las PcD física; incluso son estas categorías junto con los de 2 estrellas (4 %) los que de manera predominante orientan algunos de sus servicios a las afecciones transitorias de las personas. No obstante, la discapacidad sensorial e intelectual son los tipos de discapacidad menos considerados por los establecimiento hoteleros. Al respecto, se encontró que son los hoteles de 4 estrellas (4 %) los que concentran los esfuerzos de accesibilidad para las personas con deficiencias sensoriales y, en menor porcentaje lo hacen los de 5 y 3 estrellas (1 % y 2 % respectivamente). En definitiva, son las necesidades para las PcD intelectual la menos considerada entre los servicios que ofertan los establecimientos, aunque nuevamente, se identifican los hoteles de 4 y 5 estrellas como los establecimientos que consideran este tipo de discapacidad; sin embargo, el porcentaje que la considera es poco representativo (1%) (Figura 2).

Figura 2. Tipos de discapacidades que atienden los hoteles clasificados entre 2 y 5 estrellas.



Fuente: Elaboración propia a partir de la recolección de los datos.

A través de la identificación y revisión de los hoteles accesibles, se encontró que los servicios para PcD con los que cuentan comúnmente los hoteles son: adecuaciones en los ascensores (16 %), baños para discapacitados (15 %), equipamiento para personas con capacidad reducida (12 %), estacionamientos con espacios especiales y áreas de ascenso y descenso para personas con silla de ruedas (11 %). Los requerimientos que son escasamente mencionados en las descripciones y páginas web de los hoteles son: servicio de autos adaptados para PcD física (4 %), carteles táctiles (2 %), espacios para reuniones con equipamiento para personas con movilidad reducida (2 %), entre otros.

También se identificaron los servicios con relación a los diferentes tipos de discapacidad. Para la discapacidad física, las soluciones accesibles más comunes son los baños para discapacitados, las habitaciones con soluciones accesibles y el equipamiento para personas con movilidad reducida y, por otro lado, están las escasamente asociadas como los espacios para reuniones con equipamientos para personas con movilidad reducida o las rampas. En el caso de los servicios para personas afectadas por situaciones temporales, las adecuaciones más comunes son: los ascensores para personas con discapacidad, el estacionamiento con espacios especiales y áreas de ascenso y descenso de personas en silla de ruedas y algunos servicios de masajes y apoyos terapéuticos.

En menor medida, se menciona el equipamiento para personas con movilidad reducida, el servicio de traslado o el servicio de autos adaptados. Para la discapacidad sensorial las soluciones accesibles con las que comúnmente cuentan los hoteles para este tipo de deficiencia es la señalización en Braille, las pantallas o carteles táctiles y el servicio de autos adaptados. Sin embargo, menos del 25 % de los hoteles revisados satisfacen las necesidades de personas con este tipo de discapacidad; aunque son diversos los establecimientos que cuentan con menús táctiles en el área de restaurante, esto es únicamente una estrategia de venta; se asume de esta manera porque los establecimientos no ofertan el servicio como parte de la accesibilidad sino como una más de las comodidades que ofrece el hotel a los huéspedes.

Al igual que la discapacidad sensorial, las soluciones accesibles para la discapacidad intelectual son escasas o inexistentes en los servicios ofertados por los hoteles “accesibles”. En este caso, se realizó la revisión de los posibles servicios asociados a esta discapacidad; sin embargo, se encontró que en los establecimientos se asume que los servicios con los que cuentan para atender las discapacidades físicas o temporales también pueden atender de manera genérica todos los tipos de discapacidades; prácticamente se observó un descuido total a las necesidades de PcD intelectual.

Si bien, los resultados que se presentan en este trabajo derivan de la investigación documental y de la revisión de la información que proveen los alojamientos hoteleros a sus huéspedes a través del internet, representa un acercamiento a la importancia que atribuye la industria de alojamientos hoteleros de la región centro del país a la accesibilidad en sus establecimientos.

6. Discusión

Se observa el significativo crecimiento de las PcD a nivel mundial, lo cual representa un desafío para el turismo a nivel global, sobre todo, si se considera que la discapacidad es un constructo multidimensional y que cada dimensión tiene sus propios requerimientos de acceso; de ahí la importancia considerar que la discapacidad no sólo contempla las dificultades de movilidad sino también las deficiencias sensoriales, intelectuales y las temporales.

Aunque la industria hotelera en México ha buscado satisfacer las necesidades del turista discapacitado, se observa que los esfuerzos realizados —particularmente— en materia de infraestructura y servicios, mantienen un enfoque unidimensional. Los proveedores de viajes y alojamiento han ignorado a las PcD como fuente de ingresos (Daniels et al., 2005; Nyanjom et al., 2018); no obstante, convendría adoptar el planteamiento de la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2001), al considerar que la discapacidad no es únicamente una condición que atañe al individuo sino también refiere a las barreras que impone el entorno a una persona con discapacidad. Esto significaría, sin duda, comenzar a innovar con relación al desarrollo de productos, servicios y entornos que contribuyan a satisfacer las necesidades de uno de los mercados con mayor potencial en el ámbito de la industria del turismo.

En este trabajo de investigación se evidencia la falta de consideración que los establecimientos de hospedaje de destinos de la región centro de México mantienen en torno a las accesibilidad y a las múltiples barreras asociadas tanto a la movilidad como al pleno disfrute de los servicios turísticos por parte de las PcD; es evidente que estos establecimientos ignoran, por ejemplo, que un individuo con alguna limitación de acceso puede necesitar una silla de ruedas pero también requiere de señalética para poder comunicarse. Lo anterior, confirma el planteamiento de Daruwalla y Darcy (2005), al catalogar a los servicios turísticos como un sector altamente excluyente y cargado de barreras para las PcD.

Si bien, el objetivo de este trabajo permitió caracterizar algunos aspectos de la accesibilidad en establecimientos de hospedaje, también hace posible reflexionar en torno a las múltiples dimensiones de la discapacidad y a la urgente necesidad de cambios efectivos en la producción de los servicios turísticos, en su arquitectura, en el transporte y en el uso adecuado de la tecnología y los sistemas de información (Nyanjom et al., 2018) para mejorar la experiencia turística de este mercado turístico.

Algunos autores (Darcy et al., 2020; Daruwalla y Darcy, 2005), señalan la falta generalizada de reconocimiento de los derechos y necesidades de las PcD por parte de la industria turística. El presente trabajo permite reforzar este planteamiento al evidenciar la invisibilidad en la que se encuentran las necesidades de las PcD sensorial e intelectual en los hoteles de destinos turísticos de la región centro del país; el reconocimiento de los requerimientos básicos de accesibilidad de un hotel y de los principios del diseño universal permitiría contribuir a la conformación de un sector hotelero que no sólo beneficie a las personas con discapacidades técnicas sino también a los adultos mayores e incluso a algunos empleados del turismo que también requieran de soluciones accesibles.

Una proporción considerable de los hoteles revisados en este trabajo cumplen con algunos requerimientos legislativos básicos como la provisión de estacionamiento, rampas o baños accesibles; sin embargo, la mayoría consideran la discapacidad como una condición individual y del entorno que debe ser atendido, pero no como parte de la competitividad empresarial o también como una manera de contribuir a la construcción de una industria turística más incluyente.

Es importante señalar que los empresarios hoteleros aún tiene que identificar los beneficios de incorporar a sus establecimientos soluciones accesibles para las personas con discapacidad; de esta manera, el impulso al turismo accesible dejará de percibirse como una modalidad turística de bajo rendimiento para las empresas y, se encontrarán en las múltiples dimensiones de la discapacidad la oportunidad para generar ventajas competitivas.

7. Conclusiones

Si bien la discapacidad ha adquirido importancia en el campo de la investigación turística, se hace cada vez más necesario que los hallazgos contribuyan a eliminar no sólo las barreras actitudinales, sino también las tipo estructural que limitan el disfrute efectivo de los servicios turísticos por parte de las PcD. En este trabajo de investigación se enfatiza en la accesibilidad de los establecimientos hoteleros de destinos de las entidades del centro de México; el análisis de los datos muestra que el sector de alojamiento mantiene un enfoque unidimensional en cuanto a la oferta de servicios para las PcD. Los servicios que ofertan están, predominantemente, orientados a satisfacer las necesidades de las PcD física, siendo la discapacidad sensorial e intelectual las que menos atención reciben por parte de los empresarios del sector. Se observa que las soluciones accesibles más comunes se enfocan en los servicios sanitarios, los servicios en la habitación y el equipamiento para mejorar su movilidad en el establecimiento. Es importante señalar que una porción poco significativa de los establecimientos observados ofrecen servicios para PcD sensorial e intelectual. Aunque con sus limitaciones, este trabajo de investigación muestra los pocos esfuerzos realizados por la industria de la hospitalidad de los principales destinos del centro del país con relación a la discapacidad; a pesar de la importancia económica que representan este segmento de mercado, los establecimientos hoteleros destinan pocos recursos para ampliar su gama de servicios en atención a las múltiples dimensiones de la discapacidad.

Referencias bibliográficas

- Aydoğdu, A., Yaşarsoy, E., & Pamukçu, H. (2019). The suitability of disabled friendly holiday accommodation in Turkey: The case of Kastamonu hotels. *Journal of Global Business Insights*, 5(1), 19-32. <https://www.doi.org/10.5038/2640-6489.5.1.1092>
- Banco Mundial (2020). Discapacidad. Banco Mundial. <https://www.bancomundial.org/es/topic/disability>. Fecha de consulta: 11 de octubre de 2020.
- Daniels, M. J., Drogin, E. B., & Wiggins, B. P. (2005). Travel Tales: An interpretive analysis of constraints and negotiations to pleasure travel as experienced by persons with physical disabilities. *Tourism Management*, 26(6), 919-930. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2004.06.010>
- Darcy, S., McKercher, B., & Schweinsberg, S. (2020). From tourism and disability to accessible tourism: a perspective article. *Tourism Review*, 75(1), 140-144. <https://doi.org/10.1108/TR-07-2019-0323>
- Daruwalla, P. & Darcy, S. (2005). Personal and societal attitudes to disability. *Annals of Tourism Research*, 32(3), 549-570. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2004.10.008>
- de Lorenzo, R. (2003): El futuro de las personas con discapacidad en el mundo: Desarrollo humano y discapacidad. Fundación ONCE.
- Fernández, Á., & Grünwald, L. (2016). Ciudades turísticas inteligentes: Seguridad accesibilidad y productos de apoyos en el turismo accesible. En E. Fernández, M. Cálgaro & L. Grünwald (Eds.), *Temas de gestión en Hotelería y Gastronomía* (pp. 7-20). Universidad Nacional de Quilmes.
- Fernández, M. T. (2009). Turismo Accesible: Importancia de la Accesibilidad para el Sector Turístico. *ENTELEQUA. Revista Interdisciplinaria*, 9, 211-214.
- Figueiredo, E., Eusébio, C., & Kastenholz, E. (2012). How Diverse are Tourists with Disabilities? A Pilot Study on Accessible Leisure Tourism Experiences in Portugal: How Diverse are Tourists with Disabilities?. *International Journal of Tourism Research*, 14(6), 531-550. <https://doi.org/10.1002/jtr.1913>
- Frejomil, E.P., & Crispín, Á.S. (2002). Estructura regional del turismo en México. *Eria: Revista cuatrimestral de geografía*, 59, 386-394.
- Hughes, B., & Paterson, K. (2008). El modelo social de discapacidad y la desaparición del cuerpo. En Barton, L. (Coord.). *Superar las barreras de la discapacidad*. Ediciones Morata.

- INEGI, Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2020). Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas. INEGI. <https://www.inegi.org.mx/rnm/index.php/catalog/587>.
- Lipianin, E., & Szewczyk, I. (2019). Adaptation of business hotels to the needs of disabled tourists in Poland. *Problems and Perspectives in Management*, 17(4), 392-403. [http://dx.doi.org/10.21511/ppm.17\(4\).2019.32](http://dx.doi.org/10.21511/ppm.17(4).2019.32)
- Marcos, D., & González, D. (2003). Turismo Accesible. Hacia un Turismo para todos. CerMies.
- Muro, L., XMora, C., Olmedo, V., & Moo, M. (2019). Análisis de las estrategias de comunicación y promoción de las páginas web en la difusión de destinos turísticos con ANP: Caso Cozumel. *El Periplo Sustentable*, 37, 278-310. <https://doi.org/10.36677/elperiplo.v0i37.9772>
- Nyanjom, J., Boxall, K., and Slaven, J. (2018). Towards inclusive tourism? Stakeholders collaboration in the development of accessible tourism. *Tourism Geographies*, 20(4), 1-23. <https://doi.org/10.1080/14616688.2018.1477828>
- ODO, Open Doors Organization (2020). 2020 Market Study Corporate Price. Open Doors Organization. Open Doors Organization.
- OMS, Organización Mundial de la Salud (2001). Clasificación Internacional del Funcionamiento de la Discapacidad y de la Salud. Organización Mundial de la Salud (OMS). <https://www.imserso.es/InterPresent2/groups/imserso/documents/binario/435cif.pdf>
- OMT, Organización Mundial del Turismo (2014). Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos. Organización Mundial del Turismo (UNWTO). <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284415991>
- Paniagua, F., & Huertas, A. (2018). El contenido en los medios sociales de los destinos turísticos y la búsqueda de información de los usuarios. *Cuadernos de Turismo*, 41, 513-534. <https://doi.org/10.6018/turismo.41.327131>
- Poria, Y., & Timothy, D. J. (2014). Where are the children in tourism research? *Annals of Tourism Research*, 47, 93-95. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2014.03.002>
- Rice, P. (2006). Universal Management: A Proposal to Change the Direction of Accessibility Management in the Australian Tourism Industry to Create Benefits for All Australians and Visitors to Australia. *Review of Disability Studies: An International Journal*, 2(2), 1-24. <https://www.rdsjournal.org/index.php/journal/article/view/352>
- Rodríguez, C. (2016). Accesibilidad universal. *Autonomía personal*, (13), 30-35.
- SECTUR, Secretaría de Turismo (2019). Estrategia Nacional de Turismo 2019-2024. Secretaría de Turismo. <https://amdetur.org.mx/wp-content/uploads/2019/02/Presentaci%C3%B3n-Estrategia-Nacional-de-Turismo-21.02.19-FINAL-comprimido.pdf>.
- SECTUR, Secretaría de Turismo (2020). Compendio Estadístico del Turismo en México 2020. Secretaria de Turismo. <https://www.datatur.sectur.gob.mx/SitePages/ActividadHotelera.aspx>. Fecha de consulta: 12 de febrero de 2022.
- Szewczyk, I. (2015). Accesible Szczyrk Hotels' Features for Disabled Tourists. *3rd International Scientific Conference Tourism in Southern and Eastern Europe*, 3, 369-382.
- Yfantidou, G., Spyridopoulou, E., Papaioannou, A., & Balaska, P. (2017). Service innovation in hotels for people with disabilities. 20th Excellence in Services International Conference, 1(1), 835-848.