



UNIVERSIDAD
DE GUANAJUATO

División De Ciencias Económico Administrativas

“Turismo Accesible: Análisis de los Servicios Turísticos dentro de la Ciudad de Guanajuato”

Tesis para obtener el título de Licenciada en Administración de Recursos Turísticos

Presenta:

Nancy Cristina González Lezo

Directora de Tesis:

Dra. Betzabeth Dafne Morales

Guanajuato Enero 2022

Índice de contenido

Resumen	1
Introducción	3
Capítulo I. Marco Contextual	6
1.1 Internacional	7
1.2 Nacional	14
1.3 Estatal	20
1.4 Local	26
Capítulo II. Planteamiento del problema	28
2.1 Objetivos	29
2.1.1 Objetivo General	29
2.1.2 Objetivos Especificos	30
2.2 Pregunta de investigación	30
2.3 Hipótesis	30
2.4 Justificación	30
2.5 Contribuciones	31
Capítulo III. Marco Teórico	32
3.1 Marco Conceptual	33
3.2 Revisión Literaria	39
4.1 Tipo de metodología	48
4.2 Alcance de la investigación	49
4.3 Población Objetivo	49
4.4 Muestra	49
4.5 Diseño de instrumento	49
4.6 Análisis documental	50
Capítulo V. Análisis de resultados	56
Capítulo VI. Conclusiones, discusión y aportaciones	75
Conclusión	76
Discusión	77

Aportaciones	78
Anexos	91
Anexo 1. <i>Encuesta a visitantes y residentes de Guanajuato Capital</i>	92
Anexo 2. <i>Entrevista a trabajadores del sector turístico en la ciudad de Guanajuato</i>	95
Glosario	96
Referencias	99

Índice de Figuras

Figura 1. <i>Llegada de turistas internacionales a nivel mundial y su derrama económica</i>	8
Figura 2. <i>Población con discapacidad en Europa</i>	13
Figura 3. <i>Porcentaje de población con discapacidad a nivel mundial</i>	13
Figura 4. <i>Población con discapacidad en México</i>	19
Figura 5. <i>Llegada de turistas y su derrama económica en el Estado de Guanajuato</i>	21
Figura 6. <i>Llegada de turistas y su derrama económica en la Ciudad de Guanajuato</i>	26
Figura 7. <i>Cadena de Accesibilidad turística</i>	36
Figura 8. <i>Proceso para la obtención del Sello Turístico Incluyente</i>	38
Figura 9. <i>Elevador para tránsito de personas con discapacidad</i>	77
Figura 10. <i>Módulos de audio para descripción del paisaje así como señalética en braille</i>	79
Figura 11. <i>Barandal con descripción del lugar en braille</i>	80
Figura 12. <i>Prismáticos Universales</i>	80
Figura 13. <i>Videos en lengua de señas mexicana y americana a la entrada de cada museo</i>	81
Figura 14. <i>Señalética táctil</i>	82
Figura 15. <i>Atractivos sensoriales</i>	83
Figura 16. <i>Arte táctil</i>	84
Figura 17. <i>Elementos que permitan el fácil acceso a los establecimientos</i>	85
Figura 18. <i>Rampas portátiles</i>	86
Figura 19. <i>Paraderos de transporte accesible</i>	87
Figura 20. <i>Paraderos de transporte accesible</i>	87
Figura 21. <i>Menús en Braille y personal capacitado</i>	88
Figura 22. <i>Eventos accesibles</i>	89

Figura 23. Eventos accesibles.....	90
---	-----------

Índice de Tablas

Tabla 1. Ejemplos de destinos turísticos accesibles a nivel mundial.....	9-11
Tabla 2. Ejemplos de destinos turísticos accesibles a nivel nacional.....	16-18
Tabla 3. Análisis documental.....	51-55
Tabla 4. Resultados de entrevista a trabajadores de establecimientos del Sector Turístico.....	64-70
Tabla 5. Lista de chequeo a evaluar los requisitos para la obtención del Sello Turístico Incluyente en Guanajuato Capital.....	72-73

Índice de Gráficas

Gráfica 1. Llegada de Viajeros Internacionales a México.....	15
Gráfica 2. Llegada de Turistas Internacionales a México.....	15
Gráfica 3. Prevalencia de población con discapacidad en México.....	20
Gráfica 4. Discapacidad que predomina en el Estado de Guanajuato.....	22
Gráfica 5. Discapacidad Visual.....	23
Gráfica 6. Disfunción auditiva o mental.....	23
Gráfica 7. Índice de personas con discapacidad a nivel Estado.....	24
Gráfica 8. Municipios con mayor porcentaje de población con discapacidad en el Estado de Guanajuato.....	25
Gráfica 9. Población.....	57
Gráfica 10. Sexo.....	58
Gráfica 11. Edad.....	58
Gráfica 12. Presencia de discapacidad.....	59
Gráfica 13. Tipo de discapacidad.....	60
Gráfica 14. Servicios Turísticos.....	61
Gráfica 15. Satisfacción en el servicio.....	62
Gráfica 16. Implementación de proyecto accesible en la ciudad.....	63
Gráfica 17. Fortalezas del destino.....	64

Esta tesis está dedicada a todas las personas que me acompañaron en este proceso durante la realización de esta investigación, pues sin su acompañamiento no habría llegado hasta aquí. Agradezco a mis padres Marcelino y Amparito, por el soporte que han sido para mí durante mi etapa como estudiante, a mis amigos y familiares por brindarme su apoyo y su amistad cuando más lo necesite al llevar a cabo este trabajo. Agradezco a mi asesora Betzabeth Dafne, por toda la atención, consideración, dedicación e interés que mostró en el tema de mi investigación y por todo el conocimiento compartido conmigo. Les agradezco a todos ustedes por acompañarme, por creer en mí y por su apoyo incondicional de todas las formas posibles.

Quiero agradecer a Dios por guiarme en este camino y haberme permitido llegar a este punto, aparte de demostrarme lo capaz que soy de cumplir lo que me propongo y lo que alguna vez considere imposible concretar.

A mi papá por tenerme la paciencia necesaria y enseñarme lo que significa el esfuerzo y dedicación pero sobretodo la perseverancia así como todos y cada uno de sus esfuerzos para seguir apoyándome hasta este punto.

A mi mamá por cada una de sus palabras de aliento y motivación cuando creía que ya no podía más y quería darme por vencida en este proceso.

A mis amigos, en especial a Marianita, por su compañía y tantos momentos buenos y malos, llenos de risas y motivación pero también de estrés y preocupación. A todo los que participaron y estuvieron conmigo de manera ya sea directa o indirectamente para a realización de este proyecto. En verdad millones de gracias a todos.

Nancy Cristina González Lezo

Resumen

La discapacidad es una limitante que se manifiesta en el cuerpo humano afectando a las distintas funciones que realiza este mismo, tristemente las personas con discapacidad no tienen las facilidades ni comodidades para disfrutar ciertos atractivos y productos que se brindan en los destinos turísticos, ya que, es cierto, no todos estos son planificados para el uso y disfrute de absolutamente todas las personas, a esto de cierta forma se le llama “discriminación” y eso es algo que se pretende eliminar y evitar en los posibles futuros proyectos turísticos que puedan surgir.

Entrando en materia turística lamentablemente no existen muchas oportunidades para que estas personas puedan ejercer su derecho a la práctica del ocio y entretenimiento, es por eso que este proyecto tuvo por objetivo analizar las deficiencias con las que cuenta el destino, así como la afluencia este segmento y evaluar que tan factible o no era llevar a cabo el diseño de una propuesta que permita convertir a la ciudad de Guanajuato Capital en un destino turístico incluyente, a través de una metodología mixta: cualitativa y cuantitativa, donde por medio de un análisis documental; con la ayuda de trabajos, videos, documentos, proyectos ya existentes en lugares como España; Andalucía, Madrid, Portugal, Tenerife, e incluso en el mismo México, además, de la aplicación de una encuesta, en donde se pudieron obtener resultados benéficos por parte de la población objetivo, como fueron los turistas y residentes del lugar; para llevar a cabo un análisis que permitiera formular dicha propuesta o contribución.

Los cuales arrojaron que quizás la topografía de la ciudad probablemente no sea la más apta para poder implementar proyectos que vayan dirigidos a este segmento de la población, sin embargo cuenta con un gran potencial en algunos puntos clave como dentro de los servicios de hospedaje, alimentos y bebidas y recreación, es decir, poner en marcha pequeñas aportaciones para lograr grandes cambios sin la necesidad de hacer un cambio tan abrupto como en la infraestructura.

Abstract

Disability is a limitation that manifests itself in the human body affecting the different functions performed by the same, sadly people with disabilities do not have the facilities or amenities to enjoy certain attractions and products that are provided in tourist destinations, since, it is true, not all of these are planned for the use and enjoyment of absolutely everyone, this is somehow called "discrimination" and that is something that is intended to eliminate and avoid in possible future tourism projects that may arise.

Entering into tourism unfortunately there are not many opportunities for these people to exercise their right to practice leisure and entertainment, that is why this project aimed to analyze the deficiencies that the destination has, as well as the influx of this segment and evaluate how feasible or not it was to carry out the design of a proposal to convert the city of Guanajuato Capital in an inclusive tourist destination, through a mixed methodology: qualitative and quantitative, where by means of a documentary analysis; with the help of works, videos, documents, projects already existing in places like Spain; Andalusia, Madrid, Portugal, Tenerife, and even in Mexico itself, in addition, the application of a survey, where beneficial results could be obtained by the target population, such as tourists and residents of the place; to carry out an analysis that would allow to formulate such proposal or contribution.

The results showed that perhaps the topography of the city is not the most suitable for implementing projects aimed at this segment of the population, but it has great potential in some key areas such as lodging, food and beverage and recreation services, that is, to implement small contributions to achieve big changes without the need to make such an abrupt change as in infrastructure.

Introducción

El presente trabajo va referido al tema del turismo accesible y a su implementación en la ciudad de Guanajuato para convertirse en un destino accesible para este segmento.

Comienza a partir del capítulo I, el cual se compone del marco contextual abarcando el tema acerca del turismo, turismo accesible y la discapacidad, en donde se exponen diversas cifras e instituciones que se encargan de este concepto a nivel Internacional, Nacional y Estatal, así como de atractivos o destinos turísticos accesibles.

Seguido del capítulo II, con el planteamiento del problema; presentando la cuestión central, es decir, la falta de servicios adaptados para las personas con discapacidad dentro de los destinos, continuando por el objetivo general cuya descripción es evaluar que tan competentes son los servicios que ofrece la ciudad para el visitante con discapacidad, igual que examinar las insuficiencias con las que cuenta y las acciones que están llevando a cabo para poder convertirse en un destino accesible, seguido de los objetivos específicos, luego de la pregunta central o pregunta de investigación; la cual nos abre paso a la hipótesis. Posteriormente se encontrará la justificación; ésta se refiere a la importancia del trabajo, donde se analiza el por qué es viable, factible y pertinente, detrás de eso se enunciarán las contribuciones al tema, es decir, se da a conocer de manera muy resumida el contexto de la propuesta.

Después se muestra el capítulo III, que nos lleva al marco teórico conceptual donde se describen cada uno de los conceptos utilizados en esta investigación, tales como discapacidad, turismo accesible y destino turístico incluyente entre otros, por poner un ejemplo. Continuando con la metodología que pertenece al capítulo IV; aquí se encuentra el tipo de metodología que se empleó, el diseño del instrumento a aplicar; en este sentido el uso de una encuesta y una entrevista que se realizó a la población medida a través de una muestra posteriormente valorada

tras un alcance descriptivo y un análisis documental ya que la metodología implementada en este trabajo fue mixta, en otros términos: cuantitativa y cualitativa.

Todo esto con el propósito de conducir este estudio a un análisis de resultados, dicho de otra manera; el capítulo V y en consecuencia poder llegar a una conclusión; capítulo VI, a fin de que más adelante se logre obtener una discusión al igual que las aportaciones que se consideraron pertinentes y así dada la finalización del análisis de dicha información, se dé licencia a culminar esta idea de propuesta para el proyecto.

Capítulo I. Marco Contextual

1.1 Internacional

Turismo

Según la OMT; Organismo especializado de las Naciones Unidas, encargada de la promoción, desarrollo de un turismo responsable, sostenible y además accesible para todos, constituida por 159 países alrededor del mundo, 6 territorios, 2 observadores permanentes y más de 500 miembros afiliados para que en conjunto impulsen políticas turísticas en todo el mundo; los cuales se comprenden por instituciones de enseñanza, asociaciones turísticas y autoridades locales de turismo, mejor conocida por sus siglas como: La Organización Mundial del Turismo, se refiere al turismo como una de las actividades mundiales que impulsa el crecimiento económico, la sostenibilidad ambiental y un verdadero desarrollo inclusivo (Organización Mundial del Turismo, Panorama del Turismo Internacional, 2019).

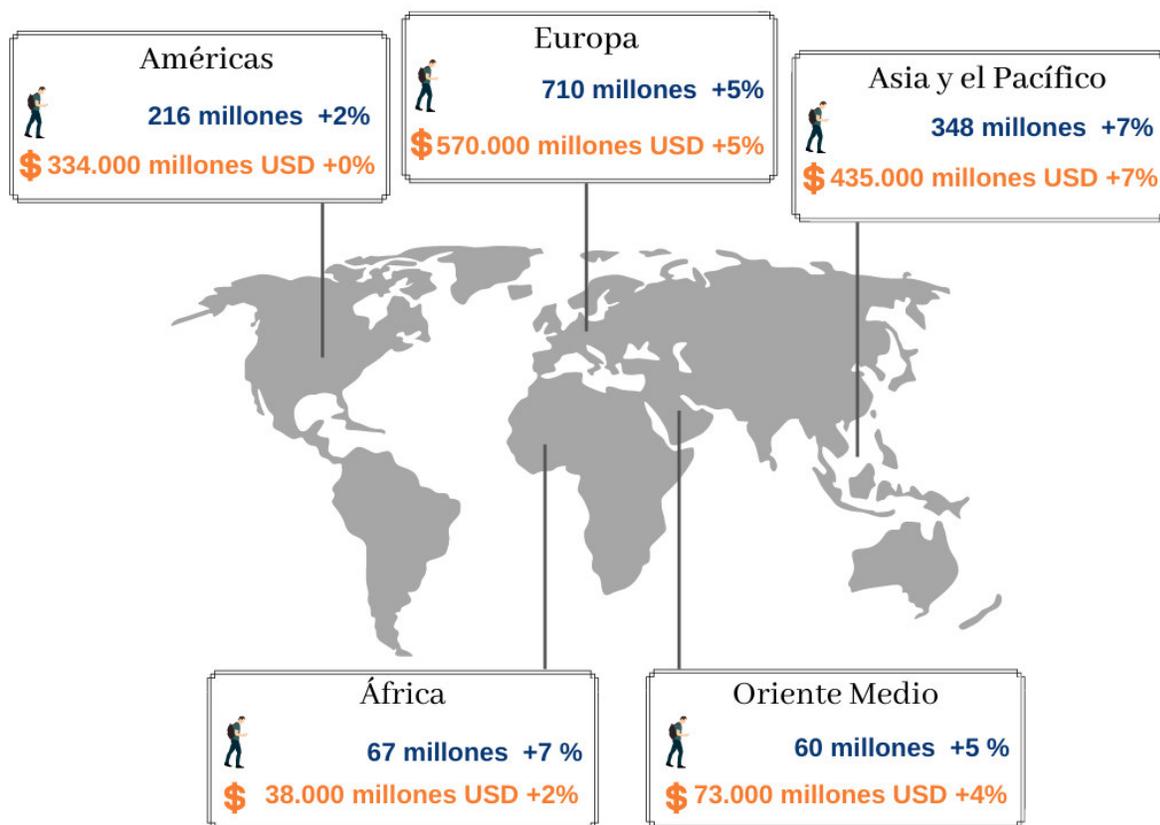
Acorde con la OMT, dicha actividad resalta su contribución en la economía del mundo, ya que moviliza las exportaciones internacionales de bienes y servicios con un 7% y genera uno de cada once empleos a nivel global.

La OMT registró las llegadas de **turistas** internacionales a nivel mundial, un total de 1,400 millones de turistas, lo cual equivale a la sexta parte de la población en el mundo aproximadamente.

Por otro lado los ingresos por exportaciones internacionales generadas por la misma actividad turística, aumentaron también, generando así 1,7 billones de USD.

Además con la llegada de los turistas internacionales que son millones, los ingresos por turismo aumentan de una manera considerable en todo el mundo, mismos que se presentan en la Figura 1.

Figura 1. *Llegada de turistas internacionales a nivel mundial y su derrama económica*



Fuente: Elaboración propia con información de (Organización Mundial del Turismo, Panorama del Turismo Internacional, 2019)

Turismo Accesible

En el marco del Manual sobre el Turismo Accesible para Todos de la OMT, el Turismo accesible es aquel que permite el uso y la práctica de servicios y actividades dedicadas al sector turismo para las personas con discapacidad.

El término “Turismo Accesible” tiene varios sinónimos en diferentes lugares alrededor del mundo, como por ejemplo: Turismo Inclusivo, Incluyente o Turismo para Todos, Turismo sin barreras y también Turismo Universal.

En el año 2009, la Asamblea General de la Organización Mundial del Turismo dio a conocer los principios de manera general de la Convención sobre los Derechos de las Personas

con Discapacidad.

Entre estos principios se destacó que los establecimientos así como el personal turístico pueda facilitar un buen servicio competente para las personas con discapacidad. (Secretaría de Turismo, Secretaría de Turismo, 2017).

Conforme con la OMT existen países como Australia, Reino Unido y Estados Unidos en donde se considera que entre un 11% y 12% de sus turistas poseen algún tipo de discapacidad. Sin embargo en el caso de Estados Unidos se ha demostrado que las personas con discapacidad son capaces de gastar en promedio:



13.600 millones de dólares en viajes al año.

Fuente: (Organización Mundial del Turismo, Manual sobre turismo accesible para todos alianzas público-privadas y buenas prácticas, 2014).

En la siguiente tabla se muestran destinos turísticos alrededor del mundo que se preocupan por brindar servicios turísticos aptos para que estos sean aprovechados por las personas con discapacidad como por ejemplo:

Tabla 1. Ejemplos de destinos turísticos accesibles a nivel mundial

Destino	Medidas accesibles
Andalucía y Portugal	Trabaja para que museos, áreas recreativas, centros de visitantes, hoteles, restaurantes, playas, puertos deportivos, mejoren su uso a personas con discapacidad (Jurado Almonte, 2014).
Sevilla, España	Con el Museo Arqueológico de Sevilla, buscan atender a los visitantes con discapacidad esto con el fin de mejorar la visita a los museos, en particular con dicho programa “Sociedad y

	Discapacidad” para atención a las personas ciegas (Ruíz de Lacanal, 2004).
Barcelona, España	El Museo Marítimo de Barcelona es uno de los tantos museos que trabaja para ser una institución abierta a todas las personas, tanto desde el punto de vista de las barreras físicas como del acceso a sus colecciones y exposiciones temporales. Este dispone de sillas de ruedas para los visitantes que lo solicita (MUSEU MARÍTIM DE BARCELONA, 2018 - 2019).
Islas Canarias, Tenerife	Existen algunos museos adaptados con salas, escaleras, elevadores, mapas y folletos en braille y objetos expuestos que pueden tocarse para las personas con discapacidad visual (Antena 3 Canarias, 2011).
Paris, Francia	Dentro de su oferta turística hay hoteles que permiten el acceso a sillas de ruedas por medio de rampas, los museos cuentan con material en braille o con aumento de los textos para débiles visuales. Por otro lado las personas con alguna enfermedad mental también son consideradas ya que existen cambio de color en algunos elementos o incluso añadiendo audio a las exposiciones lo que ayuda a un mejor entendimiento, inclusive cuentan con la renta de sillas de ruedas para aquellos que lo necesiten (Multimedios & Gordo, 2018).
Londres, Inglaterra	Los mayoría de los puntos turísticos de la ciudad están adaptados para personas con discapacidad motriz, por ejemplo hay rampas y

	<p>accesos en distintos museos, así mismo material para las personas con discapacidad visual, también visitas guiadas y narradas para una mayor comodidad, sin mencionar que las personas con discapacidad cuentan con descuentos en las atracciones de la ciudad (Multimedios & Gordo, 2018).</p>
Salzburgo, Austria	<p>Restaurantes, hoteles, museos y hasta iglesias son lugares que se han sumado a la labor de hacer que la ciudad de Salzburgo sea un destino accesible para las personas con discapacidad, además de los recintos turísticos con los que cuenta el lugar se encuentran equipados con material especial para facilitar el servicio de una mejor manera (Multimedios & Gordo, 2018).</p>
Madrid, España	<p>Con señalamientos en braille, rampas, recorridos accesibles para sillas de ruedas por atractivos turísticos como el Parque Timanfaya, Madrid cada vez más se esmera en ser parte de las ciudades accesibles alrededor del mundo (Multimedios & Gordo, 2018).</p>

Fuente: Elaboración propia con información de diversas fuentes.

Discapacidad

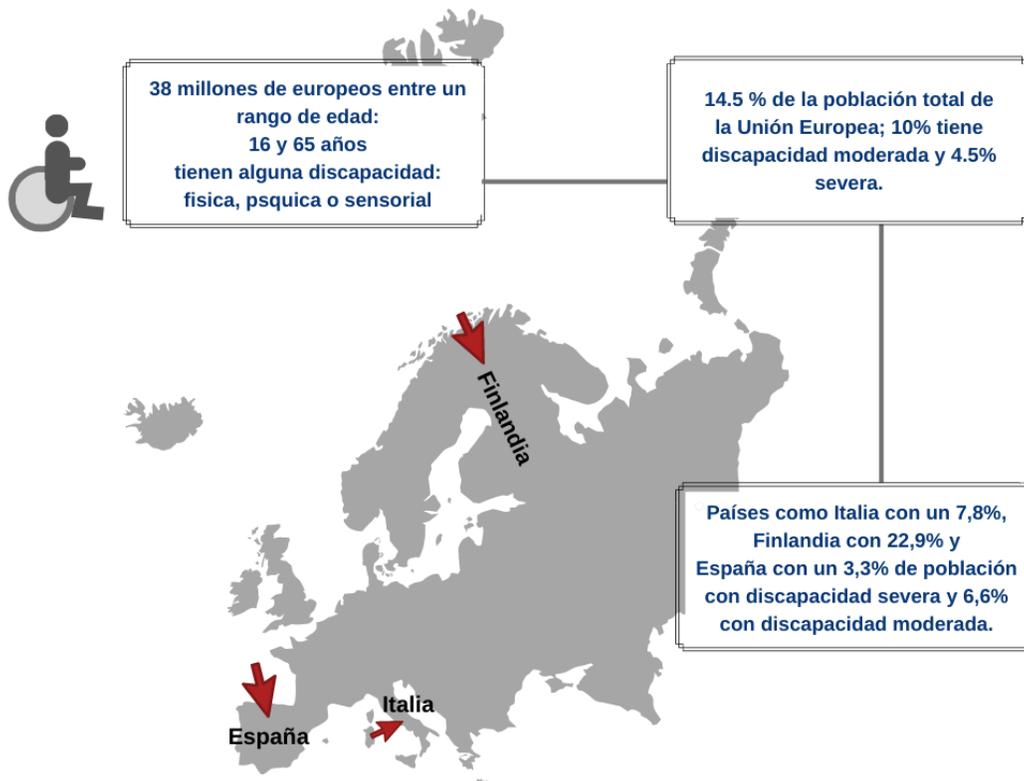
De acuerdo con información oficial por parte de la Organización Mundial de la Salud (OMS), en el mundo existen más de 1000 millones de personas con discapacidad, se habla de aproximadamente 110 y 190 millones de personas. Desafortunadamente la tasa de personas con discapacidad ha ido aumentando de manera considerable por causas como lo es el envejecimiento así como el incremento de enfermedades crónicas (OMS, 2017).

De acuerdo con la fundación Orange, organización creada en Francia desde el año 1987 con el fin de llevar a cabo los proyectos y actividades sociales del grupo francés de telecomunicaciones Orange la cual es la encargada de favorecer la comunicación por medio de la tecnología para brindar oportunidades y creación de vínculos entre las personas con barreras de comunicación, participación y exclusión social (Fundación Orange, s.f.).

Existen estadísticas en donde se indica que alrededor de 38 millones de europeos en un rango de edad entre los 16 y 65 años, tienen alguna discapacidad, ya sea física, psíquica o sensorial, es decir, que un 14.5% de la población total de la Unión Europea; un 10% tiene una discapacidad moderada y un 4,5% severa.

Por otra parte, en la Figura 2, se encuentran países como Italia con un 7,8%, Finlandia con 22,9% y España con un 3,3% de población con discapacidad severa mientras que con 6,6% con discapacidad moderada.

Figura 2. Población con discapacidad en Europa



Fuente: Elaboración propia con información de (Miranda de Larra, 2007).

En correlación con el Informe mundial sobre discapacidad en el 2010 por parte de la Organización Mundial de la Salud, la Figura 3 presenta:

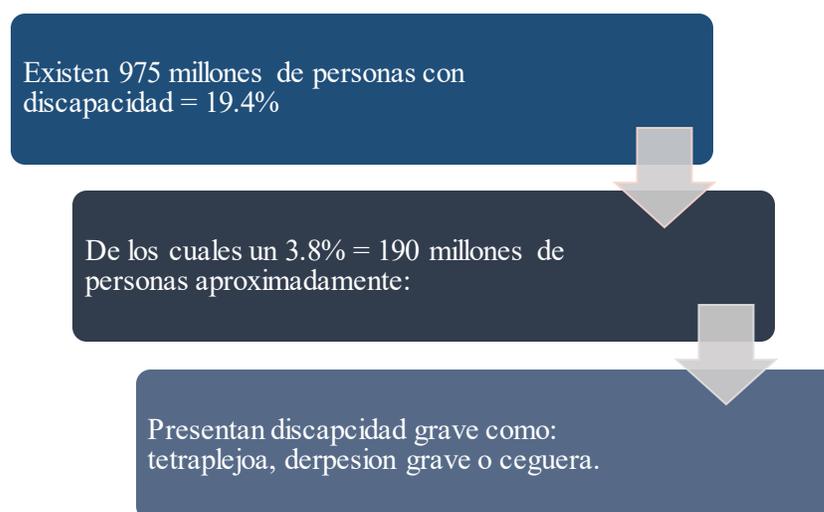
Figura 3. Porcentaje de población con discapacidad a nivel mundial



Fuente: Elaboración propia con información de (Organización Mundial de la Salud, 2011).

De acuerdo con datos obtenidos por la Encuesta Mundial de Salud revelan que cerca de 785 millones de personas, es decir un 15,6%, viven con una discapacidad y derivado de esta estimación el 2,2%, que son aproximadamente 110 millones de personas; muestran dificultades de funcionamiento.

Asimismo la Carga Mundial de Morbilidad, aquella cuya función es valorar la situación de la salud mundial utilizando los años de vida en función de la discapacidad, es decir que cuantifica las pérdidas de vida sana ya sea por mortalidad prematura o por alguna enfermedad que se presente en el tiempo vivido de una persona; afirma que:

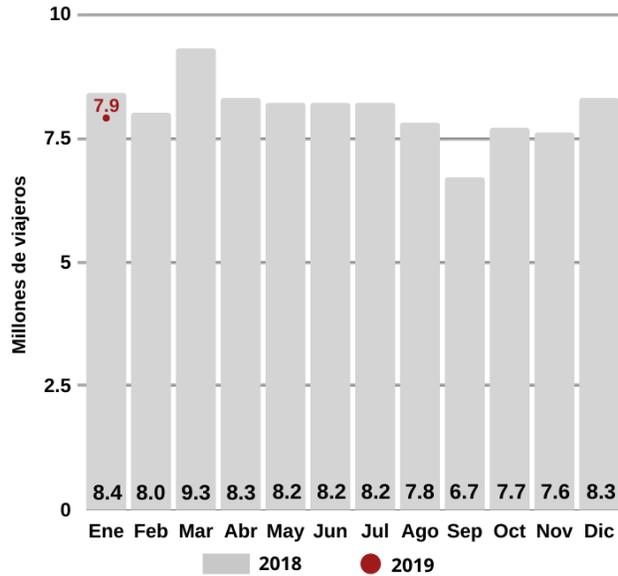


Fuente: Elaboración propia con información de (Organización Mundial de la Salud, 2011).

1.2 Nacional ***Turismo***

A continuación en la Gráfica 1 se observa información brindada por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), se reportó que la llegada a México por parte de los viajeros internacionales en el año 2019 fue menor que el año 2018 con una diferencia del – 5.3%.

Grafica 1. Llegada de Viajeros Internacionales a México

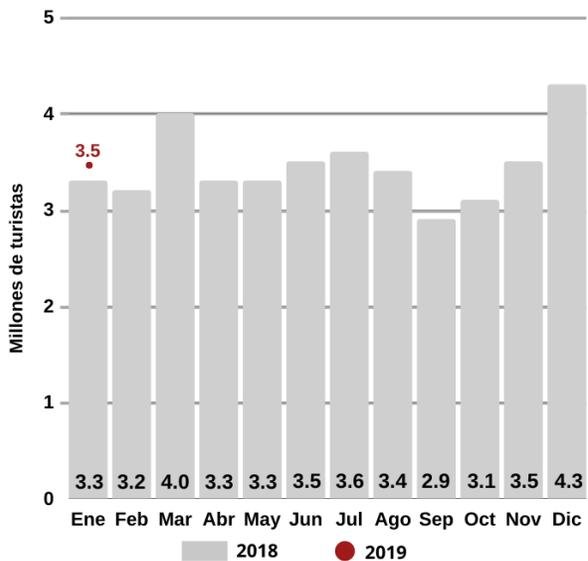


Enero	Número de viajeros internacionales	Cambio
2018	8.4 millones	
2019	7.9 millones	- 5.3%

Fuente: Elaboración propia con información de (INEGI, Banco Nacional, & Balanza de Pagos, DATATUR, 2019).

En la Gráfica 2 se expone la llegada de turistas internacionales a México durante el año 2018, se observa que durante el año 2019 el país recibió un mayor número de viajeros, superándolo con un 4.3%, lo que equivale aproximadamente a 143 mil turistas en incremento.

Gráfica 2. Llegada de Turistas Internacionales a México



Enero	Número de turistas internacionales	Cambio
2018	3.3 millones	
2019	3.5 millones	4.3%

Fuente: Elaboración propia con información de (INEGI, Banco Nacional, & Balanza de Pagos, DATATUR, 2019).

Turismo Accesible

En México se creó un distintivo de Inclusión Turística, por parte de la Secretaría de Turismo (SECTUR), cuya función es planear, promover y fomentar el desarrollo Turístico en el país, este distintivo pretende que los prestadores de servicios turísticos integren el criterio de accesibilidad con el fin de que los visitantes nacionales y extranjeros que tengan alguna discapacidad, sean libres de disfrutar los destinos que ofrece nuestro país (Consejo Nacional para el Desarrollo y la Inclusión de las Personas con Discapacidad [CONADIS], 2017).

De acuerdo con la Ley General de Turismo, ley en México cuyo objetivo es promover el turismo social, así como facilitar el uso y disfrute de las instalaciones y servicios por parte de la actividad turística para personas con discapacidad, establece en el capítulo IV, artículos 18 y 19, que la Secretaría junto con la coordinación de las competencias y entidades competentes que se promoverá la prestación de servicios turísticos con accesibilidad, asimismo que los prestadores de servicios turísticos promuevan lo necesario para que las personas con discapacidad puedan encontrar dichos servicios en condiciones adecuadas (Jiménez Santos , 2018).

A continuación en la Tabla 2 se puede observar que México cuenta también con destinos incluyentes tales como:

Tabla 2. *Ejemplos de destinos turísticos accesibles a nivel nacional*

Destinos/Atractivo	Medidas accesibles con las que cuenta y otras características
CDMX	CDMX es un destino que cuenta con una red de museos incluyentes, entre ellos se encuentra el Museo Soumaya, que

	<p>además de contar con visitas virtuales cuenta con exposiciones que pueden tocarse para que las personas con discapacidad visual puedan entender la historia de la misma (Soumaya, 2015).</p>
<p>Playa Cuastecomates, Guadalajara, Jalisco</p>	<p>En la ciudad de Guadalajara se trabaja en constantes capacitaciones hacia los prestadores de servicios turísticos así como la adecuación de ciertos atractivos para facilitar un mejor servicio a las personas con discapacidad (Gobierno del Estado de Jalisco, 2015).</p> <p>Un ejemplo de ello es la playa Cuastecomates; primera playa incluyente de México, la cual tiene desde instalaciones, calles y demás servicios aptos para que las personas con discapacidad puedan disfrutar del lugar sin problema u obstáculo alguno (Entorno Turístico, 2018).</p>
<p>Playa La Entrega, Huatulco, Oaxaca</p>	<p>La Playa la Entrega en Huatulco se ha convertido en uno de los primeros atractivos turísticos de Oaxaca, ya que cuenta con adaptaciones y equipo especial dentro de los servicios turísticos (García, 2019).</p> <p>Como por ejemplo sillas anfibia que son sillas adecuadas para e desplazamiento en la arena y en el mar, puesto que están diseñadas para flotar en el agua y no enterrarse en la arena (INFOBAE, 2019).</p>

Playas Caribe y Esmeralda, Playa del Carmen	Otra de las playas incluyentes en México con las Playas Caribe y Esmeraldas, cuyas áreas de esparcimiento cuentan con rampas y sillas anfibias para las personas con discapacidad, así como un personal capacitado para garantizar la seguridad del visitante (Guzman, 2018).
Kino Mágico, Sonora	Un parque acuático incluyente situado en Sonora, cuyas instalaciones cuentan con servicios especializados para las personas con discapacidad como rampas, paramédicos capacitados y sillas especiales (MARQUESINA, 2017).
La Paz, Baja California Sur	Se llevó a cabo la entrega del sello Turístico Incluyente por parte de la Secretaria de Turismo, quien reconoce que Baja California Sur es un estado que se preocupa por brindar la mejor atención a los visitantes o turistas que tienen alguna discapacidad, además de contar con las instalaciones necesarias y aptas para ellas así como el uso de señaléticas adecuadas para este sector de la población (BCS noticias, 2018).

Fuente: Elaboración propia con información de diversas fuentes.

Discapacidad

La Encuesta Nacional de a Dinámica Demográfica (ENADID), es una encuesta que tiene por finalidad proporcionar información estadística relacionada con componentes demográficos como por ejemplo la fecundidad, mortalidad y migración.

De acuerdo a la Figura 4, el INEGI en México con relación a la ENADID en el año 2014, existen:

Figura 4. *Población con discapacidad en México*

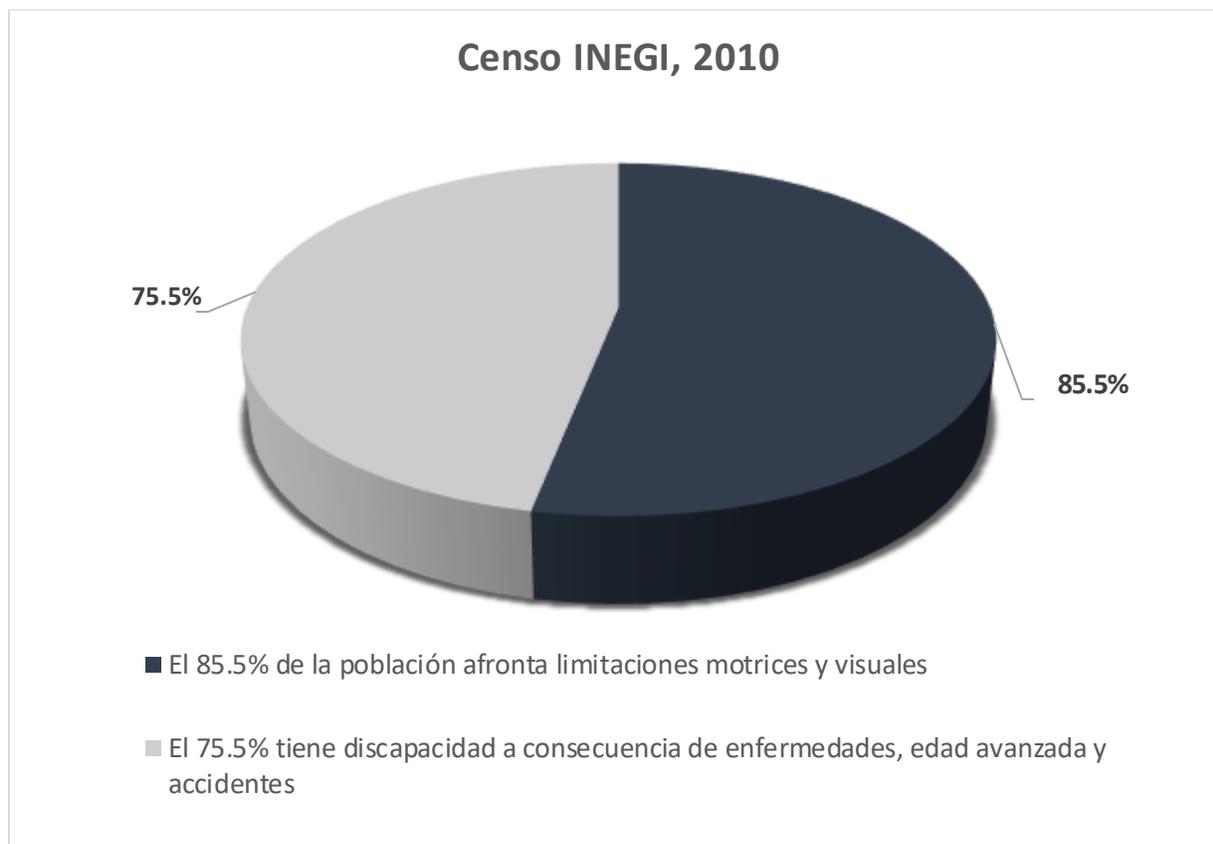


Fuente: Elaboración propia con información de (INEGI, 2014).

Referente con la Asociación Pro Personas con Parálisis Cerebral; mejor conocida como el APAC, que es una institución sin fines de lucro de asistencia privada, fundada en la Ciudad de México alrededor de los años 70, la cual se encarga de brindar atención especializada a las personas con parálisis cerebral y otras discapacidades, en México la prevalencia de la discapacidad dentro de la población es prácticamente de un 6%, esto quiere decir que el 7.2% de los habitantes vive con alguna limitación (APAC, 2017).

Acorde con el Censo del INEGI en el año 2010, se midió la prevalencia de la población con discapacidad en México, a lo cual se arrojaron los siguientes resultados presentados en la Gráfica 3:

Gráfica 3. Prevalencia de población con discapacidad en México



Fuente: Elaboración propia con información de (INEGI, 2010).

1.3 Estatal ***Turismo***

Guanajuato Capital es considerado el estado más visitado en México, ya que con sus 6 Pueblos Mágicos, 2 Ciudades Patrimonio y 6 Zonas Arqueológicas además de ferias y festivales internacionales ha logrado conquistar a cientos de turistas y visitantes.

En la Figura 5, se puede observar que en el año 2019 la actividad turística registró los siguientes datos:

Figura 5. Llegada de turistas y su derrama económica en el Estado de Guanajuato



Fuente: Elaboración propia con información de (Miranda, 2019).

Turismo Accesible

De acuerdo con director del Instituto Guanajuatense para Personas con Discapacidad mejor conocido por sus siglas INGUDIS, el estado de Guanajuato es uno de los principales estados interesados en promover acciones que estén a favor de turismo Inklusivo, esto gracias a la colaboración con la Secretaria de Turismo, una de las principales aportaciones ha sido el Congreso Internacional de Turismo Inklusivo.

Existen también otros municipios del Estado como León, declarado por la UNESCO como ciudad inclusiva, en donde se implementaron medidas accesibles, como por ejemplo el servicio de transporte urbano incluyente para que las personas con discapacidad puedan trasladarse de manera gratuita con estos vehículos que son adaptados para ellos (Sitio Web Leon Ciudad de Primera, s.f.).

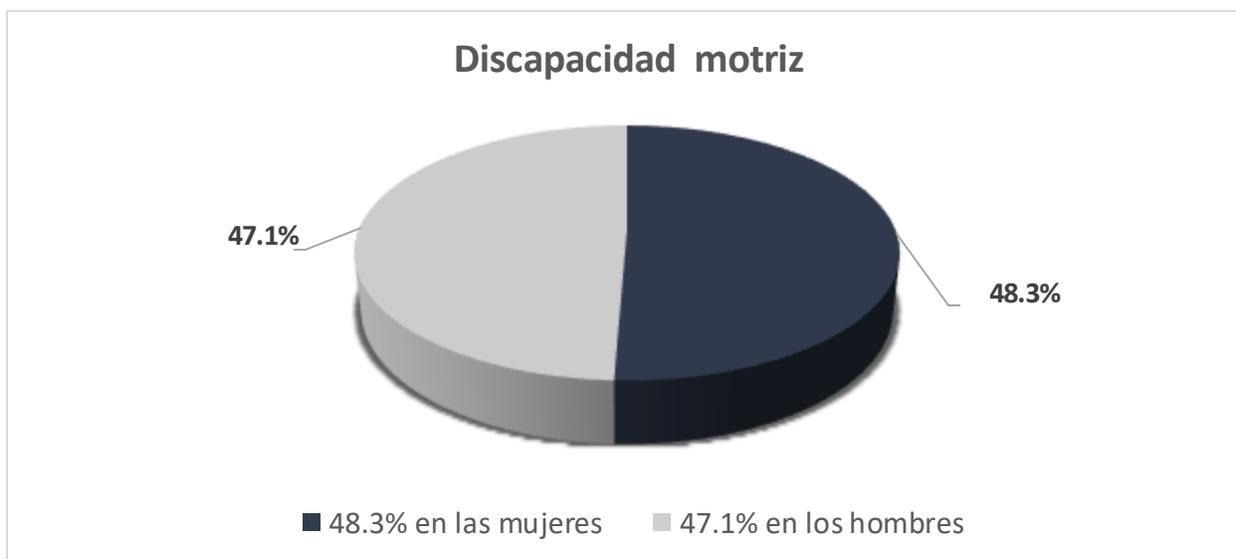
Así como el brindar apoyo en distintas áreas, por ejemplo, la atención médica con especialistas, en el área social con la entrega de credenciales con la que las personas obtienen descuentos en el transporte público y privado, espacios recreativos, farmacias, entre otros y por último en el área laboral las personas con discapacidad pueden ingresar a laborar a partir de sus habilidad gracias a una previa evaluación por parte del Centro de Evaluación de Habilidades VALPAR (Ruleta Rusa, 2019).

Discapacidad

Con forme al censo General de Población y Vivienda del año 2000 por parte del INEGI, se estima que en el Estado de Guanajuato hay 88 mil 103 personas con discapacidad, relativamente se habla del 1.9% de la población total en el estado. La mayor concentración le pertenece al sexo masculino con un 52.3% y 47.7% a las mujeres.

En la Gráfica 4 se señala que el tipo de discapacidad que predomina en el Estado de Guanajuato es la:

Gráfica 4. *Discapacidad que predomina en el Estado de Guanajuato*



Fuente: Elaboración propia con información de (INEGI, 2000-2002).

Del mismo modo en la Gráfica 5 la discapacidad visual a nivel estatal presenta las siguientes estadísticas:

Gráfica 5. Discapacidad Visual



Fuente: Elaboración propia con información de (INEGI, 2000-2002).

No obstante las cifras en el caso de la disfunción auditiva o mental que se observan en la Gráfica 6 son:

Gráfica 6. Disfunción auditiva o mental



Fuente: Elaboración propia con información de (INEGI, 2000-2002).

Uno de los boletines provenientes del gobierno del Estado de Guanajuato hace mención a nivel estado; en la Gráfica 7 se muestra que la población se aproxima a los 5 millones 853 mil personas de las cuales el 5.5% viven con algún tipo de discapacidad:

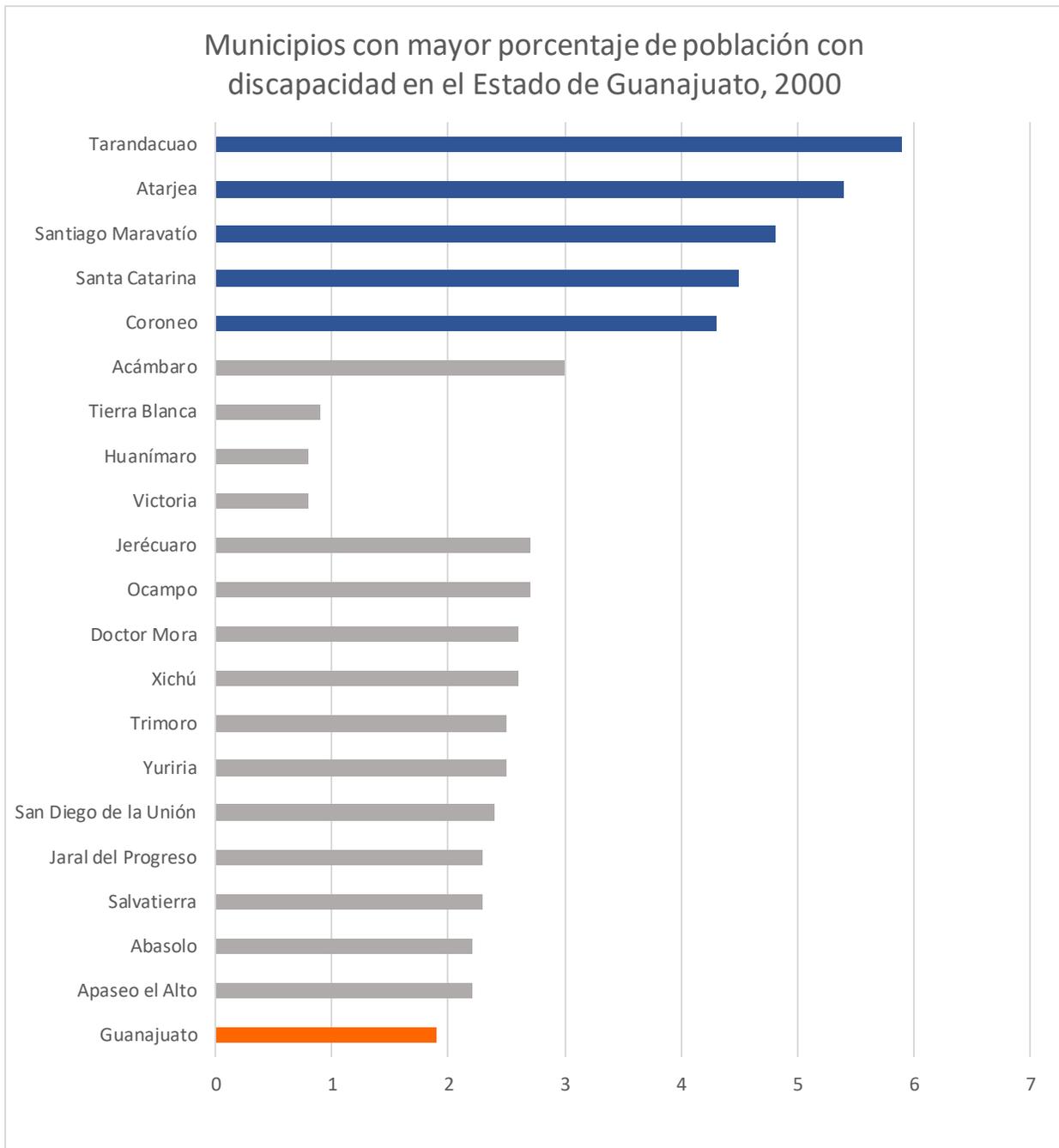
Gráfica 7. Índice de personas con discapacidad a nivel Estado



Fuente: Elaboración propia con información de (Gobierno del Estado de Guanajuato, 2019).

En la Gráfica 8, 20 de los 46 municipios alrededor de Guanajuato revelan un mayor porcentaje en cuanto a población con discapacidad, dentro de estos los 5 municipios más destacados entran: el municipio de Tarandacua tiene un 5.9% de personas con discapacidad, Atarjea con un 5.4%, Santiago Maravatío con 4.8%, Santa Catarina con 4.5% y Coroneo con 4.3%, siendo municipios con menor carga poblacional pero presentan valores incluso 3 veces más grandes a nivel estado del 1.9%.

Gráfica 8. *Municipios con mayor porcentaje de población con discapacidad en el Estado de Guanajuato*



Fuente: Elaboración propia con información de (INEGI, 2000-2002).

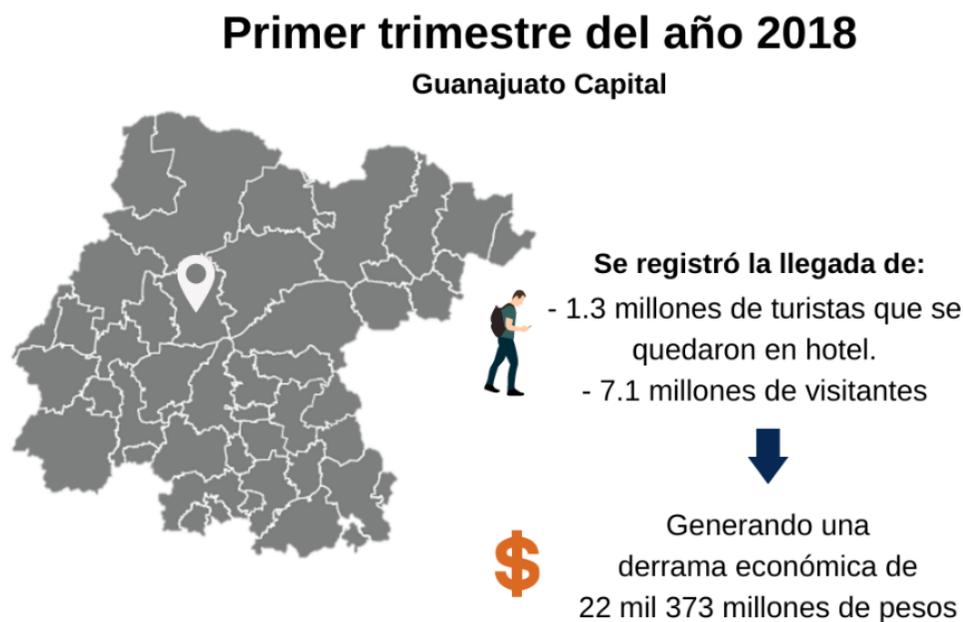
Sin embargo de acuerdo a la información más reciente brindada por José Grimaldo Colmenero, director general del Instituto Guanajuatense para Personas con Discapacidad conocido por sus siglas INGUDIS, existen alrededor de 235 mil personas con discapacidad en el estado (INGUDIS, s.f. y diario ES LO COTIDIANO, 2018).

1.4 Local

Turismo

Una de las guía de turistas más reconocidas a nivel mundial posicionó a la ciudad de Guanajuato como una de las 10 mejores y es que no por nada se ha ganado el título de Patrimonio de la Humanidad, entre sus atractivos más visitados se encuentra el Callejón del Beso, La Alhóndiga de Granaditas, El Museo de las Momias, Teatro Juárez y muchos más. En la Figura 6, se puede observar que en el año 2019 la actividad turística registró los siguientes datos:

Figura 6. *Llegada de turistas y su derrama económica en la Ciudad de Guanajuato*



Fuente: Elaboración propia con información de (Entorno Turístico, 2018),

Turismo accesible

De acuerdo con la reunión entre Juan José Álvarez Brunel, Secretario de Turismo, Cony Vallejo Cortés, Coordinadora de Atención a Segmentos Especializados de la SECTUR y José Grimaldo Colmenero director del INGUDIS, se habló acerca del tema de “Turismo Inclusivo”, donde se mencionó que a la ciudad de Guanajuato le hace falta tomar medidas para ser un destino turístico incluyente, de igual manera se invita al sector turístico a seguir con los esfuerzos en acciones dirigidas hacia un Turismo Accesible para el destino, ya que es importante que tanto las personas con discapacidad que son locales así como los turistas puedan disfrutar de los atractivos que la ciudad ofrece (SECTUR, INGUDIS y Gobierno del Estado de Guanajuato, 2020).

Capítulo II. Planteamiento del problema

Hoy en día se pretende trabajar en diversos segmentos que componen a uno de los sectores más grandes, el sector turismo, como lo es el turismo espacial, turismo rural, turismo de aventura, entre muchos otros, pero tal parece que está faltando cubrir a un segmento igual de importante que todos los demás, puesto que no se están tomando en cuenta las necesidades que pueden llegar a tener otros, como las personas con discapacidad. Se vivió en una realidad donde se busca defender ciertos valores como la igualdad y la equidad, pero no siempre se ve por los demás.

Y es que, más de una vez la sociedad debería hacerse la siguiente pregunta: ¿Cómo se puede llegar a satisfacer las necesidades de estas personas de forma práctica y factible entorno a sus condiciones? El ser humano se mantiene en un constante reproche e inconformidad sobre cómo se hacen las cosas, se la pasa cuestionando el: ¿Por qué alguien no hace algo al respecto? bien, es hora de despertar y darse cuenta que él mismo es quien puede generar el cambio, ya que hablando a nivel México, es una realidad que no existen muchos proyectos que sean focalizados para las personas con discapacidad y mucho menos destinos que se preocupen por adaptarse para ser turístico incluyentes y accesibles para este segmento de la población, así mismo tampoco existe empatía y colaboración por parte de los residentes de cada destino.

2.1 Objetivos

2.1.1 Objetivo General

Evaluar los servicios turísticos que ofrece la Ciudad de Guanajuato, desde la perspectiva de adaptabilidad para el uso y disfrute de visitantes y residentes con alguna discapacidad física o motriz, visual y auditiva, analizando las actuales deficiencias así como las medidas de acción que se están realizando para poder convertirse en un destino turístico incluyente y de esta forma incrementar la demanda turística.

2.1.2 Objetivos Especificos

- Realizar una valoración a la ciudad como destino para la obtención del Sello Turístico Incluyente mediante una lista de chequeo además de contar con la opinión de la población residente y del visitante.
- Estimar la afluencia de personas con discapacidad dentro del destino.
- Diseñar una propuesta para desarrollar la implementación del sello turístico incluyente en los servicios turísticos y así atraer a este segmento de mercado a Guanajuato Capital.

2.2 Pregunta de investigación

¿Los servicios turísticos que ofrece la Ciudad de Guanajuato son aptos para el uso y disfrute de visitantes y residentes con alguna discapacidad?

2.3 Hipótesis

“Los servicios turísticos con los que cuenta Guanajuato Capital no son aptos para el uso y disfrute de las personas con discapacidad”

2.4 Justificación

El proyecto es relevante ya que se está trabajando con un tema de gran importancia como lo es el turismo accesible; el cual involucra una serie de características excepcionales; del mismo modo, que satisfacer las necesidades de las personas con discapacidad, es decir brindarles oportunidades para la práctica de dicha actividad: el Turismo.

Es pertinente a la carrera debido a que se está tratando con una de las ramas de la misma, es decir, el Turismo Accesible.

Esta es una línea poco estudiada, pues no todos los destinos anteponen a las personas con discapacidad para la elaboración de productos, atractivos o destinos turísticos, encima de que la participación de este segmento dentro del sector turístico es cada vez mayor.

Cabe destacar que la investigación de este proyecto es factible para el municipio y sobre todo para la ciudad de Guanajuato, lugar de estudio, ya que si este mismo es uno de los primeros en involucrar más a las personas con discapacidad en el ámbito turístico, esto puede llegar a beneficiar al destino y a su vez a las empresas que se dedican a trabajar dentro del sector.

2.5 Contribuciones

Previamente al estudio, con resultados ya arrojados, se pretende:

Hacer un análisis exhaustivo de los servicios que ofrece el destino con la intención de llevar a cabo una propuesta ejecutiva de acción para mejorar la oferta turística en la ciudad y de esta manera brindarle a las personas con discapacidad una nueva experiencia que le satisfaga en todos los sentidos, ¿Cómo? Cumpliendo como destino con los requisitos para la obtención del sello turístico incluyente.

Capítulo III. Marco Teórico

3.1 Marco Conceptual

Turismo

Según el principal impulsor del Turismo en Jalisco, México, Óscar de la Torre Padilla, quien además escribió el libro: *El Turismo, fenómeno social*, definió dicho concepto como un fenómeno que se basa en el desplazamiento voluntario y temporal del lugar de residencia a otro, por parte de un individuo o grupo de personas con motivo ya sea de recreación, cultura, salud o descanso simplemente, generando tras ese desplazamiento un impacto económico, social y cultural (De la Torre 1980, citado en Gurria Di-Bella, 1991).

Turismo accesible

De acuerdo con el documento: *Turismo Accesible, hacia un turismo para todos*, el turismo accesible se caracteriza por garantizar el uso y disfrute de los servicios y actividades turísticas a las personas con discapacidad ya sea física, psíquica o sensorial.

Así como brindar accesibilidad dentro del destino, como el acceso al patrimonio cultural, a los espacios naturales y a otros como las mismas playas (Pérez y González, 2003).

En este sentido el turismo accesible pretende eliminar cualquier tipo de barrera para poder brindar accesibilidad y calidad en el alojamiento, alimentación, visitas a sitios de interés, transporte entre otros, para que de esta manera el destino adecue los entornos turísticos y así permita el fácil acceso para todos cubriendo y cumpliendo con las necesidades del turista con discapacidad así como de sus acompañantes (Asociación Colombiana de Sordociegos SURCOE).

Discapacidad

Según la Organización Mundial de la Salud, conocida por sus siglas como la OMS, se le considera a la discapacidad como la limitación y restricción del cuerpo para ejecutar una acción rutinaria normal, estas limitaciones pueden ser temporales y reversibles (OMS, s.f.).

La OMS clasifica a la discapacidad de la siguiente manera:

- Discapacidad física: aquella en donde la persona presenta de alteraciones a consecuencia de una lesión medular o poliomielitis.
- Discapacidad sensorial: cuando la persona tiene deficiencias visuales, auditivas o presenta problemas con su lenguaje y comunicación como las personas sordas.
- Discapacidad psíquica: alteración neurológica y trastorno cerebral.
- Discapacidad intelectual: disminuyen las funciones mentales como el lenguaje, el aprendizaje y la inteligencia, así mismo afecta las funciones motoras ya que el cerebro presenta un trastorno, lo que puede causar también un retraso mental, parálisis cerebral y síndrome de Down.

Nota: Recuperado de (La OMS 2010, citado en Guevara Castro, 2013).

Discapacidad motriz

Acorde con el documento: *Discapacidad motriz, guía didáctica para la inclusión en educación inicial y básica*, por parte de la Secretaría de Educación Pública (SEP) y el Consejo Nacional de Fomento Educativo (CONAFE), la discapacidad motriz se define como un trastorno en la capacidad del movimiento del cuerpo humano, que impide la función de desplazamiento, respiración y manipulación, alterando así los músculos, huesos y articulaciones, incluso cuando existe daño cerebral, este afecta el área motriz haciendo que el individuo no pueda moverse con precisión limitándolo en su desarrollo tanto personal como social. Lobera, Ramírez et al. (2010)

Discapacidad visual

Por otro lado en un documento similar al anterior pero enfocado a la discapacidad visual, en donde se establece que este tipo de discapacidad es una condición que daña la percepción de

imágenes, disminuyendo la vista de manera total o parcial en las personas. Lobera, Ramírez et al. (2010)

Accesibilidad

Existe una ley que establece las bases para que una persona con discapacidad pueda tener una plena inclusión en los distintos ámbitos de su vida, esta es la Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad y dentro de su artículo 2 define a la accesibilidad como una medida para asegurar el acceso a las personas con discapacidad en el marco de un entorno físico, transportación, información y comunicaciones, así como a otras instalaciones y servicios abiertos al uso público, haciendo esto válido en zonas urbanas y rurales (SECTUR, 2017).

Cadena de Accesibilidad Turística

En la Figura 7, se presenta la cadena de accesibilidad turística, aquel conjunto de elementos y actividades que permite que el turista o visitante cuente con esta alternativa de disfrute y goce del tiempo libre y de ocio y así lleve consigo una grata experiencia de su visita dentro del destino, esta cadena debe estar en un constante flujo para su buen funcionamiento, puesto que si un eslabón falla, se rompe la accesibilidad.

Ahora bien, esta cadena debe estar adaptada para el uso de cualquier segmento.

Figura 7. Cadena de Accesibilidad turística



Fuente: Elaboración propia con información de la sesión 107 del Seminario de Estudios Turísticos de la Universidad de Guanajuato (Medina y Zepeda, 2020).

Destino Turístico Incluyente

Un destino turístico incluyente es aquel lugar que adapta la oferta turística de acuerdo a las necesidades de las personas con discapacidad, para que de esta manera existan las condiciones óptimas de inclusión, igualdad y respeto para con todas las personas. SECTUR, CONADIS et al. (2017)

Sello Turístico Incluyente

En correspondencia con la Secretaría de Turismo a nivel Federal, el sello Turístico Incluyente, es un distintivo que se les otorga a las empresas y servicios consideradas dentro del sector turístico como agencias de viajes, restaurantes, hoteles, museos, centros de convenciones o reuniones, parques temáticos, transportación turística e incluso hospitales que cuentan con instalaciones exteriores e interiores, señalética, baños y servicios de calidad de atención e información aptos para ser brindados a este segmento de la población como lo son las personas con discapacidad (Secretaría de Turismo, 2017).

Requisitos para la obtención del Sello Turístico Incluyente

En correspondencia con la Secretaría de Turismo, los requisitos que se necesitan para la obtención del Sello Turístico Incluyente son:

- Debe ser una empresa turística legalmente constituida
- Debe contar con al menos dos años de operaciones
- Y tiene que pertenecer a alguno de estos giros:
 - Hoteles
 - Agencias de viajes
 - Museos
 - Restaurantes
 - Centros de convenciones o reuniones
 - Guías de turistas
 - Parques temáticos
 - Transportación Turística
 - Hospitales

Existe todo un proceso para la obtención del Sello Turístico Incluyente, el cual se divide en 8 pasos, mismos que solo se pueden llevar a cabo por un consultor avalado por la Secretaría de Turismo y que se exponen en la siguiente Figura:

Figura 8. *Proceso para la obtención del Sello Turístico Incluyente*



Fuente: Elaboración propia con información de (SECTUR, 2020).

Beneficios de la obtención del sello

Dentro de los beneficios que el Sello Turístico Incluyente por parte de la Secretaría de Turismo (SECTUR, 2020) atribuye a las empresas turísticas postuladas a su obtención se encuentran:

- ✓ Reconocimiento a nivel federal con un impacto a escala nacional e internacional.
- ✓ Atención de un segmento con gran potencial y cercanía con el mercado principal.
- ✓ Mayor posicionamiento y competitividad de la empresa dentro del sector con relación al mercado incluyente.
- ✓ Valor agregado con la adaptación de nuevos y mejores servicios para el cliente.
- ✓ Incremento en sus ventas.
- ✓ Calidad en la prestación de servicios para el segmento incluyente de la población.
- ✓ Promoción de la empresa a escala nacional e internacional.
- ✓ Fidelización por parte del cliente.
- ✓ Evaluación a través de una herramienta digital.

3.2 Revisión Literaria

Morfín (2017) realizó una investigación en Baja California Sur para analizar el turismo inclusivo como un modelo innovador del turismo tradicional como lo es el de sol y playa en el municipio de La Paz, Baja California Sur, en México, a través de una metodología mixta, por el lado cualitativo, llevó a cabo una exploración documental en diversas fuentes con el fin de contextualizar la información y poder obtener los principales indicadores hablando en cuanto al sector turismo dentro del lugar, mientras que por el lado cuantitativo aplicó una encuesta a 107 turistas con discapacidad, obteniendo por resultado que la mayoría de los turistas toman en cuenta la accesibilidad dentro de un destino para poder practicar el turismo y como La Paz no

cuenta con las medidas ni requerimientos necesarios para el uso y disfrute de las personas con discapacidad, quedan insatisfechos con su visita.

En esta investigación se podría haber realizado también un grupo de enfoque para analizar a profundidad las necesidades del turista con discapacidad y buscar soluciones más precisas para así poder generar un proyecto inclusivo y de esta manera atraerlos a practicar el turismo en dicho municipio.

Así mismo Cañero (2019) efectuó una investigación en Sevilla, para analizar el concepto de turismo inclusivo y así averiguar las tecnologías que pudieran ayudar a mejorar la accesibilidad en turismo, empleó una encuesta a las personas vinculadas a alguna asociación de personas con discapacidad; dicho cuestionario lo envió a 100 individuos, de los cuáles sólo el 44% respondió dicho cuestionario. Los resultados fueron los siguientes:

- El tipo de discapacidad con más representación fue también el de Física/ Motora.
- El tipo de turismo que les gustaría realizar y siguen sin poder hacer por falta de una buena accesibilidad es el de sol y playa.
- En cuanto a la accesibilidad en los medios de transporte el 52,3%, se declara no estar satisfecho del todo con el servicio ofrecido, mientras que un 50%, declaran estar insatisfechos con el desplazamiento en el entorno.
- Los requisitos del colectivo de personas con discapacidad son muy variados y la necesidad de accesibilidad es un factor esencial para ellos.

Dados los resultados, se debería tomar priorizar en hacer realidad el deseo más grande por parte del turista con discapacidad como lo es en este caso; practicar el turismo de sol y playa, hoy en día existen playas inclusivas, por lo que esto no es algo difícil de realizar, que si bien,

estas playas inclusivas cuentan con adaptaciones necesarias para que el visitante pueda disfrutar en plenitud de su visita.

Contrario a la investigación anterior en Guevara (2013) concretó una investigación, la cual consistió en descubrir el nivel de participación por parte de las personas con discapacidad motriz al fomentar su derecho a practicar turismo incluyente en el cantón Ambato, Ecuador, todo esto por medio de encuestas realizadas a personas con discapacidad motriz y a sus familiares, arrojando como resultados:

- Que no existe turismo para las personas con discapacidad motriz en dicho destino.
- Los establecimientos y sitios turísticos no disponen de accesibilidad ni infraestructura necesaria para las personas con discapacidad motriz.
- Existe un gran desinterés por parte de los prestadores de servicios turísticos en cuanto a la atención a este segmento de la población, ocasionándoles una pésima expectativa para poder practicar el turismo en ese lugar.
- De los principales factores limitantes es el factor económico, pues se necesita de una cierta cantidad de dinero para que las personas con discapacidad motriz puedan trasladarse ya sea por camioneta o taxi sin dejar de lado que en algunas ocasiones estos se niegan a ofrecerles el servicio de transporte.
- La investigación arrojó que se deben implementar lugares accesibles y adecuar los ya existentes para las personas con discapacidad.

De manera muy similar Malucín, Carrión et al. (2019) llevaron a cabo en el Cantón Salinas, Ecuador, una investigación con el fin de averiguar la manera en que las personas con discapacidad acceden a los sitios turísticos, esto a través de la observación de campo y una entrevista a los involucrados dentro de los atractivos, así mismo se hizo una revisión

cualitativa a los manuales y normas de accesibilidad. Presentando como resultado que existen ciertos desatinos para las personas con discapacidad dentro de los lugares de esparcimiento y recreación, lo que limita la participación e igualdad de condiciones y oportunidades para todos.

Parece que es importante que la sociedad sea mucho más empática con esta situación ya que no solo se trata de generar atractivos turístico incluyentes sino de todo un destino y esto comprende no nada más a los servicios si no a la población de dicho lugar, es decir, los residentes, puesto que no solamente hay barreras físicas sino también sociales las cuales impiden llevar a cabo la inclusión para con el turista con discapacidad.

No obstante Sánchez, Loarte y Caisachana (2019) elaboraron una investigación en Ecuador; donde tuvieron por objetivo hacer un análisis de la información de tipo bibliométrico del turismo accesible e inclusivo, a través una revisión de artículos científicos de diferentes revistas, reflejando como resultado un sinfín de proyectos y programas con los que cuenta Ecuador sobretodo hablando de infraestructura como en hoteles, playas, circuitos y cabañas para las personas con capacidades diferentes.

Hoy en día se considera un gran logro que este tipo de proyectos se esté implementando alrededor del mundo, ya que este segmento de la población es igual de importante que otros, pues tienen necesidades que hay que cubrir y sobre todo el derecho de practicar el turismo como cualquier otra persona lo tiene.

Desde otra perspectiva en la siguiente investigación el autor (Gutiérrez, 2011) puso en práctica un estudio con el propósito de generar conciencia social y acciones políticas entorno al turismo accesible en San Martín de los Andes, Argentina, por medio de una evaluación

diagnóstico sobre la situación actual de dicho destino en cuanto a la oferta turística, presentando la siguiente aportación como resultado:

- Incluir en el plan de estudio a nivel primario y secundario el tema de la accesibilidad, con el propósito de fomentar la conciencia social sobre este tema.
- La implementación de una certificación de calidad y normalización a los prestadores de servicios turísticos, de tal forma que los establecimientos que cumplan con las medidas pertinentes distingan al destino como una ciudad en donde se practica el turismo accesible.
- Llevar a cabo cursos de capacitación por parte de los operadores turísticos para poder brindar una atención de calidad a este segmento.
- Creación de un evento deportivo para personas con movilidad reducida, donde el destino sea el anfitrión y que de esta manera funcione como atractivo turístico accesible.
- Desarrollo de actividades recreativas, facilidades en el transporte público e instalación de rampas y señalética aptas para las personas con discapacidad.

Tal parece que las propuestas de la investigación anterior son el claro ejemplo de lo que muchos destinos alrededor del mundo deberán empezar a desarrollar y considerar que a partir de hoy el turismo accesible será elemental en los servicios turísticos de cualquier lugar.

Pero ¿Qué sucede a nivel nacional?, a continuación en esta investigación el autor (Martínez Cárdenas, 2017) implementó un análisis con la finalidad de detectar las acciones que se están aplicando en el país respecto al tema de accesibilidad, de la misma manera, poner en práctica la reflexión de lo que involucra ser un destino de turismo accesible, por medio de una metodología cualitativa, ya que se realizó una revisión bibliográfica de distintos documentos que hablan acerca de la problemática de la gestión del turismo accesible, reflejando como resultado que en

México además de destacar a nivel internacional por sus destinos de playa, debe agregar la accesibilidad y adaptabilidad no solo al turismo de sol y playa sino a todos los segmentos existentes del turismo para que las personas con discapacidad puedan practicar el turismo, dado que en la actualidad la inclusión turística es cada vez mayor.

Por otro lado Matamoros, Tejeida & Morales (2019) efectuaron una investigación basada en la valoración del sistema turístico de la Ciudad de México entorno a la accesibilidad que este ofrece a las personas con discapacidad, esto mediante una metodología sistémica, es decir aquella en donde se parte de una situación con un margen incierto, seguido de la búsqueda de una definición base y elementos principales que la conforman, después pusieron en obra la construcción de términos, comparar elementos, definir cambios para llegar a una implementación y así mejorar la situación. Adecuándose al contexto y problema de la investigación el cual es la falta de inclusión social de las personas con discapacidad dentro del sector turismo, dando como resultado la carencia de oferta turística accesible en la ciudad, así mismo de la falta de infraestructura calificada para el uso por parte de las personas con discapacidad en hoteles, restaurantes y centros culturales.

Es así como las investigaciones anteriores reflejan las acciones que se han tomado para la implementación y desarrollo del turismo accesible en el país, las cuales son pocas, México cuenta ya con destinos incluyentes, pero falta mucho camino por recorrer, pues como bien menciona el autor, no solo se debe atacar al turismo de sol y playa sino a todos los segmentos del turismo, como turismo cultura, turismo de naturaleza, entre otros.

Mientras que en España y Cataluña (Molina y Cánoves 2010) efectuaron un estudio el cual expone la falta de atención que se presta ante la situación de la accesibilidad para personas con discapacidad en los distintos espacio turísticos, a través de una metodología mixta,

implementado grupos de estudio y entrevistas dentro del destino, así como un estudio cualitativo para obtener información sobre la oferta turística del mismo, obteniendo por resultado que a España todavía le falta un gran camino por recorrer en cuanto a accesibilidad, pues sus atractivos todavía cuentan con barreras que impiden que los turistas con discapacidad puedan planificar un viaje y por consiguiente poder disfrutar de un producto turístico, el sector turístico español tiene un reto grande por cumplir.

No solo el sector turístico español si no que a nivel mundial se debe trabajar de la mano con la accesibilidad, es importante cumplir como destino el hecho de satisfacer las necesidades de todos.

De igual manera Velandia (2017 - 2018) abordó una investigación respecto al tema del turismo accesible en la localidad de Candelaria, Bogotá, con el fin de averiguar si se garantizan las condiciones aptas para así poder ofertar productos turísticos a las personas con discapacidad sensorial, por medio de una metodología cualitativa, a través de la observación, trabajo y obtención de datos como experticias, actitudes, situaciones con la ayuda del trabajo de campo así como de la interacción con las personas mediante grupos de estudio, consiguiendo por resultado que ninguno de los atractivos culturales de la localidad cumple con las medidas necesarias para atender a personas con discapacidad sensorial, auditiva y visual. Por lo que se recomienda planificar estrategias por parte de los prestadores de servicios turísticos y la gobernanza del lugar para poder ofrecer actividades turísticas de inclusión.

Es importante plantear una buena estrategia, siempre y cuando no sea con el fin de cubrir solo una parte, si no que se necesita abarcar todo el entorno, en este caso no solo porque un destino cuente con rampas y con señaléticas en braille significa que ya es un destino turístico incluyente, ya que solo estas abarcando a un sector de la población, así como se debe de ver por

las personas con discapacidad física, hay que ver por los demás, como lo es la discapacidad sensorial, psíquica y sensorial.

Capítulo IV. Metodología

4.1 Tipo de metodología

El objetivo de la siguiente investigación emerge de la falta de atractivos y/o productos turísticos para personas con alguna discapacidad, mejor dicho; la necesidad del turismo accesible dentro de la ciudad de Guanajuato. Es por esta razón que dentro del presente proyecto se pretendió indagar qué es lo que le hace falta al mismo destino para contribuir a su desarrollo con una propuesta; para convertirse en un destino turístico accesible, empezando por los servicios turísticos básicos de la ciudad y así generar atractivos nuevos para este segmento de la población.

El primer paso a realizar, fue analizar la situación del lugar y la opinión de la gente; es así como esta investigación dio un giro a una metodología mixta, por un lado cualitativa realizando una evaluación al destino a través de una lista de chequeo con la intención de verificar si este cuenta con los requisitos necesarios para la obtención del Sello Turístico Incluyente otorgado por la SECTUR complementándolo con un primer instrumento que fue una entrevista que fue aplicada a trabajadores de los restaurantes, museos y hoteles de la ciudad, cada instrumento con un número menor de 10 preguntas; de esta manera se pudo obtener un vaciado de resultados más concreto, para formular una especie de “base de datos”, mientras que por otra parte se realizó una metodología de tipo cuantitativa debido a la implementación de encuestas aplicadas a la población objetivo, una de ellas fue dirigida a los turistas y residentes.

Igualmente se ejecutó un análisis documental; por lo cual se utilizó para recabar cierta información reflejada a través de los artículos, videos, entrevistas y encuestas practicadas en trabajos de investigaciones ya existentes, etc.

Todo esto con la intención de analizar la situación que presenta la ciudad abordado al tema de investigación y así poder generar el diseño de una propuesta que lo beneficie en cuanto a su infraestructura y servicios adecuados para el uso, goce y disfrute de una persona con discapacidad.

4.2 Alcance de la investigación

El alcance de esta investigación fue de tipo descriptivo ya que al analizar ésta parte documental y recabar la percepción de las personas a través de los instrumentos, se llevó a cabo un análisis a profundidad con el propósito de alinear las características y perfiles importantes que Guanajuato Capital ofrece en sus servicios turísticos; con el propósito de que estos reúnan los requisitos y/o singularidades necesarias en cuanto a accesibilidad; para que puedan ser brindados a las personas con discapacidad.

4.3 Población Objetivo

La población objetivo de la investigación fue aquella que se observó a través del instrumento complementario de estudio de la misma, como lo fueron: los turistas y visitantes del destino, así como los residentes de Guanajuato Capital, además de los trabajadores de hoteles, restaurantes, museos y otros servicios turísticos de la ciudad.

Esto con la finalidad de juntar las diversas perspectivas por parte de la población muestra, así como la impresión que tienen sobre la oferta complementaria turística.

4.4 Muestra

La muestra de este trabajo de investigación fue un número de 195 instrumentos aplicados de las cuales 175 fueron encuestas aplicadas a residentes de la ciudad y visitantes y 20 entrevistas a trabajadores de los establecimientos los cuales brindan servicios turísticos en Guanajuato Capital.

4.5 Diseño de instrumento

Los instrumentos aplicados para llevar a cabo dicha metodología fueron diseñados y divididos en dos partes, el primer instrumento siendo una encuesta y por otra parte, una entrevista, mismas que se llevaron a la práctica; esto con el fin de llevar a cabo un estudio a profundidad. Además como ya se mencionó con anterioridad asimismo se evaluaron diversas fuentes de información como: documentos relacionados con el tema de esta investigación, trabajos, videos,

artículos, entre otros, tales como entrevistas y encuestas realizadas por investigadores. En cuanto a la encuesta (Anexo 1), aplicada a residentes y visitantes constaba de nueve preguntas dentro de las cuales se les preguntó si tenían alguna discapacidad o si conocían o tenían algún familiar con discapacidad y de ser así que tipo de discapacidad era la que presentaba el mismo residente o visitante o bien su conocido o familiar, también se les preguntó si han hecho uso de los servicios turísticos de la ciudad así como medir su nivel de satisfacción con el servicio que se brinda, de igual manera se les preguntó si creían conveniente la implementación de un proyecto dirigido a las personas con discapacidad dentro de los servicios turísticos la ciudad de Guanajuato y para finalizar se les cuestiono cuales eran algunas fortalezas que desde su perspectiva poseen los mismos servicios en cuanto al tema de la accesibilidad.

Mientras que la entrevista (Anexo 2) conformada por ocho preguntas, aplicada a los trabajadores de los establecimientos como hoteles, restaurantes y museos, estaba orientada a conocer con qué frecuencia y aproximadamente la afluencia de los visitantes con alguna discapacidad ingresan a este tipo de establecimientos, además de que tipo de discapacidad es la más presente si la motriz, visual o discapacidad auditiva entre otras, por otra parte se les interrogó cuales son las acciones y herramientas que el establecimiento está tomando en cuenta para implementar y de esta forma incluir a este segmento de la población.

4.6 Análisis documental

Los instrumentos a trabajar para llevar a cabo esta metodología fueron diversas fuentes de información como: documentos relacionados con el tema de esta investigación, trabajos, videos, artículos, entre otros, tales como entrevistas y encuestas ya realizadas, así como el diseño propio y la implementación de una encuesta aplicada a la población objetivo (turistas y residentes) para que todo esto permita llevar a cabo dicho análisis.

A continuación se expondrá en la (Tabla 3) con el análisis documental de diversos casos de estudio y proyectos ya existentes que están relacionados con el tema de esta investigación:

Tabla 3. *Análisis documental*

AÑO	CASO	CARACTERISTICAS
2004	<p>Museo Arqueológico de Sevilla.</p> <p>Autor: María Dolores Ruiz de Lacanal.</p>	<p>Un proyecto que se implementó a través de la práctica de museografía didáctica en el Museo Arqueológico de Sevilla orientadas a atender a los visitantes con necesidades especiales esto con el fin de mejorar la visita a los museos, en particular con dicho programa “Sociedad y Discapacidad” para atención a las personas ciegas.</p>
2006	<p>Museo Marítimo de Barcelona.</p> <p>Autor: Página oficial del MMB</p>	<p>Museo con visita virtual.</p> <p>La exposición, organizada en colaboración con el Memorial Democrático de Cataluña, quiere rendir homenaje a la comunidad de Maestros de la República y al libreto que un día, los niños y niñas de una escuela de Castilla, escribieron imaginándose el mar.</p> <p>Su finalidad es promocionar, fomentar, divulgar, prestigiar, defender y ampliar las actuaciones y el patrimonio del Museu Marítim de Barcelona y contribuir a la conservación del conjunto de edificaciones de interés cultural que forman les Drassanes Reials de Barcelona.</p> <p>El MMB hace muchos años que trabaja para ser una institución abierta a todas las personas, tanto desde el punto de vista de las barreras físicas como del acceso a sus colecciones y exposiciones temporales. Disponemos de tres sillas de ruedas para los visitantes que lo soliciten.</p>

<p>2011</p>	<p>Museo Nacional de Arqueología Subacuática. (España)</p> <p>Autor: Jon Arambarri Basáñez y Unai Baeza Santamaría.</p>	<p>El proyecto, desarrollado por Virtualware bajo las directrices de la empresa museística GPD, persigue disfrutar virtualmente del espacio expositivo de una manera atractiva e innovadora de manera on-line, y tiene los siguientes usos:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Que el visitante planifique la visita al museo desde casa. -Que las personas que no puedan acudir al museo real debido a razones geográficas, físicas o económicas, disfruten del mismo teniendo acceso a la versión virtual.
<p>2011</p>	<p>Los museos de Tenerife accesibles para discapacitados.</p> <p>Autor: “Antenea 3 Canarias”</p>	<p>Museo de Ciencias en Tenerife, Canarias adaptado con salas, escaleras, elevadores, mapas y folletos en braille y objetos expuestos que pueden tocarse para las personas con discapacidad visual.</p>
<p>2013</p>	<p>El Turismo Accesible en Andalucía y Portugal.</p> <p>Autor: José Manuel Jurado Almonte.</p>	<p>Es relevante el número de personas con alguna discapacidad en Portugal, España y dentro de la misma, Andalucía, y la Unión Europea que desean gozar del ocio y del turismo.</p> <p>Habla sobre los diversos atractivos turísticos incluyentes que existen en estos lugares, tales como museos, playas, infraestructura, etc.</p>
<p>2014</p>	<p>Trabajo Social y Ciudades Inteligentes: Hacia una nueva concepción de accesibilidad en los destinos turísticos para la promoción de la autonomía personal.</p> <p>Autor: Ma. Dolores Muñoz De Dios, Jesús Hernández - Galán y Yolanda Ma. De la Fuente Robles.</p>	<p>Estudio en España donde a través de un análisis los resultados obtenidos una vez expuesto el estado de la cuestión, se pudo observar cómo existe una gran relación entre inteligencia y accesibilidad en Europa, así como las Smart Cities que ayudan al turista a tener una mejor experiencia incluso para el “turista incluyente”.</p>

<p>2015</p>	<p>Lineamientos para fomentar el turismo accesible en el Museo Municipal de Guayaquil Ecuador.</p> <p>Autor: Ximena Isabel Méndez Jurado y Solange Geraldine Vargas García.</p>	<p>El objetivo general de la presente investigación consiste en plantear lineamientos de accesibilidad en el Museo Municipal de Guayaquil fomentando inclusión de personas con necesidades específicas a espacios culturales públicos en la ciudad.</p>
<p>2015</p>	<p>Análisis del Turismo accesible en la ciudad de Murcia</p> <p>Autor: Mercedes Millán Escriche.</p>	<p>La hipótesis de partida era conocer si Murcia es un destino turístico accesible. De los resultados obtenidos en esta investigación, se pudo concluir que existen algunos recursos turísticos de la ciudad que están adaptados para poder ser disfrutados por personas discapacitadas.</p> <p>También se comprobó que se están realizando actuaciones de mejora en las propias vías urbanas, de manera que se pueda transitar por una serie de “líneas” accesibles para todos.</p>
<p>2015</p>	<p>Museo Soumaya (CDMX)</p> <p>Autor: Fundación Carlos Slim.</p>	<p>Museo cultural que además de contar con visitas virtuales cuenta con exposiciones que pueden tocarse para que las personas con discapacidad visual puedan entender la historia de la misma.</p>
<p>2015</p>	<p>Nuevas tecnologías para la interpretación y promoción de los recursos turísticos culturales.</p> <p>Autor: José L. Caro, Ana Luque y Belen Zayas.</p>	<p>A través de este trabajo en España se ha podido repasar la importancia del segmento del turismo cultural y los vínculos del mismo con las nuevas tecnologías aplicadas al sector turístico, se habla sobre los distintos tipos de tecnologías que existen y que se han ido implementando poco a poco en sector, todo esto a través de un análisis por parte de los autores.</p>
<p>2017</p>	<p>Museo Nacional de Arte ofrece recorridos para personas con discapacidad.</p> <p>Autor: MUNAL</p>	<p>Con el objetivo de acercar el arte a las personas con discapacidad y hacer este espacio más incluyente el Museo ofreció su primer recorrido guiado para personas sordas en la exposición “Melancolía”.</p>

<p>2018</p>	<p>Turismo accesible y evaluación de usuarios con diversidad funcional visual. Los proyectos OPERA y PRA2. (España)</p> <p>Autor: Cristina Álvarez de Morales Mercado.</p>	<p>El proyecto OPERA se centra en el turismo y la museografía accesibles y pretende alcanzar los siguientes objetivos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluar los recursos de accesibilidad existentes y los de nueva creación. 2. Proporcionar visibilidad a los recursos accesibles así como a las empresas y a los profesionales responsables de la creación de ellos. 3. Posibilitar la transferencia del conocimiento entre la investigación universitaria, por un lado, y las empresas y asociaciones de usuarios, por otro, por medio de informes de resultados de los estudios llevados a cabo a través de la plataforma. <p>El impacto social de estos objetivos es conseguir una mayor difusión de los principios de la accesibilidad universal que repercuta en las instituciones y empresas de difusión de la cultura y el conocimiento y conlleve un aumento considerable de las medidas destinadas a mejorar el acceso a sus productos y servicios por parte de las personas con discapacidad.</p>
<p>2018</p>	<p>El Turismo Inclusivo como Modelo de Innovación del Turismo Tradicional de Sol y Playa en el Municipio de La Paz.</p> <p>Autor: Gerardo Morfin Quintanar</p>	<p>Una investigación en Baja California Sur para analizar el turismo inclusivo como un modelo de innovación del turismo tradicional de sol y playa en el municipio de La Paz, a través de una encuesta aplicada a 137 turistas con alguna discapacidad y obtuvo que la mayoría de los turistas toma en cuenta a accesibilidad dentro de un destino por lo que no quedan satisfechos con su experiencia debido a la falta de la misma.</p>
<p>2019</p>	<p>Análisis del uso de la Tecnología en los museos: Los museos Inteligentes estudio de casos en la Ciudad de Madrid.</p> <p>Autor: Alicia Fernández Cortés y Rocío González Sánchez.</p>	<p>El presente artículo analiza el papel actual de las nuevas tecnologías en los museos y el uso y aceptación de sus usuarios. A través de una revisión de la literatura sobre el empleo de las tecnologías en la actividad de los museos y la realización de una encuesta a los visitantes y algunos trabajadores del sector de los museos de la Comunidad de Madrid.</p>

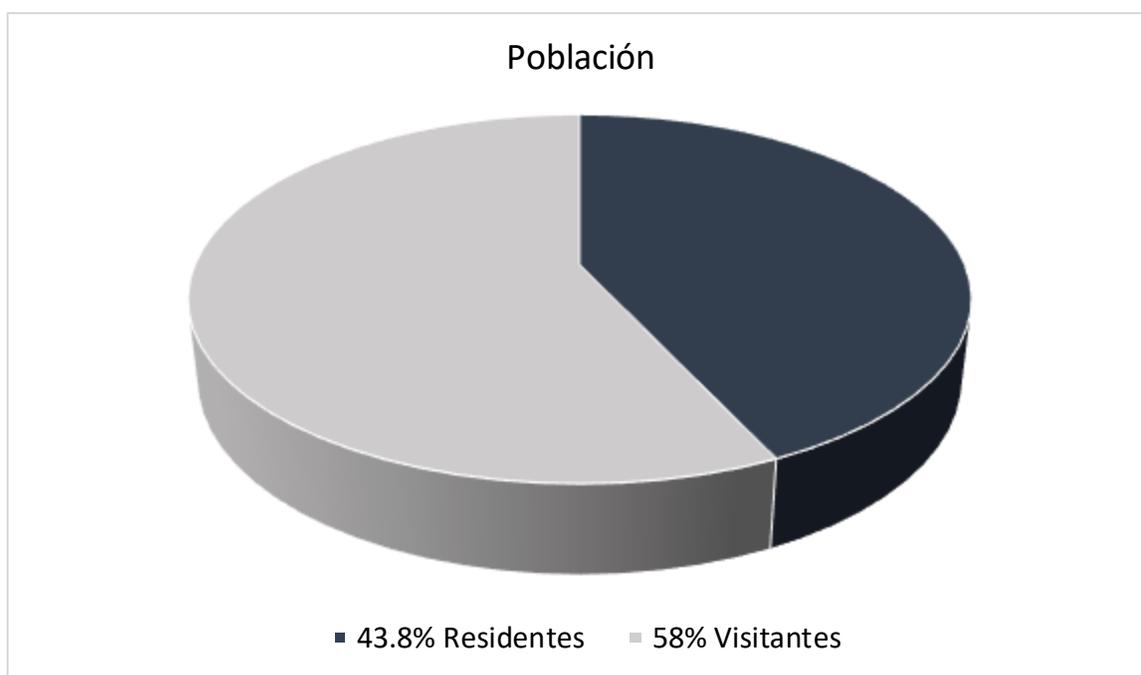
<p>2019</p>	<p>La inclusión social de las personas con discapacidad en el sistema turístico del Centro Histórico de la Ciudad de México: diseño de un modelo sistémico de innovación.</p> <p>Autor: Edmundo Omar Matamoros Hernández, Ricardo Tejeida Padilla y Oswaldo Morales Matamoros.</p>	<p>Se realizó una investigación del actual sistema turístico del Centro Histórico de la ciudad de México, a través de la observación en razón de la accesibilidad para personas con discapacidad y como es que la innovación social brinda mejoras, donde como resultado se reflejaron ciertas problemáticas como que no hay políticas públicas en torno al turismo y la accesibilidad, que a pesar de las leyes y normativas articuladas; no muestran claridad en recomendaciones para los prestadores de servicio que no se atienden.</p>
<p>2019</p>	<p>La Tecnología como Aliada del Turismo Inclusivo.</p> <p>Autor: Cristina María Cañero Guillén.</p>	<p>Realizó una investigación en Sevilla, para analizar el concepto de turismo inclusivo para así investigar las tecnologías que pudieran ayudar a mejorar la accesibilidad en turismo, se realizó a partir de una encuesta a las personas vinculadas a alguna asociación de personas con discapacidad; dicho cuestionario fue enviado a 100 personas, de las cuáles sólo el 44% respondió dicho cuestionario. Los resultados fueron los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El tipo de discapacidad con más representación fue también el de Física/ Motora. • El tipo de turismo que les gustaría realizar y siguen sin poder hacer por falta de una buena accesibilidad es el de sol y playa. • En cuanto a la accesibilidad en los medios de transporte el 52,3% se declara no estar satisfecho del todo con el servicio ofrecido, y declaran estar insatisfechos con el desplazamiento en el entorno (50%). • Los requisitos del colectivo de personas con discapacidad son muy variados y la necesidad de accesibilidad es un factor esencial para ellos.
<p>2019</p>	<p>Turismo accesible e inclusivo en el Ecuador, frente al turismo accesible en otros países.</p> <p>Autor: Jefferson Sánchez Ruiz, Maruxi Loarte Tene y Danilo Caisachana Torres.</p>	<p>Se elaboró una investigación en Ecuador; el estudio tiene por objetivo hacer un análisis de la información bibliométrica del turismo accesible e inclusivo en el Ecuador, a través una revisión de artículos científicos de diferentes revistas se ha clasificado, reflejando como resultado un sinnúmero de proyectos y programas con los que cuenta Ecuador sobretodo hablando de infraestructura como en Hoteles, playas, circuitos y cabañas para las personas con discapacidad.</p>

Capitulo V. Análisis de resultados

En el siguiente análisis se da a conocer los resultados obtenidos en cuanto a la aplicación de dos instrumentos, esto con el propósito de complementar la investigación documental, dichos instrumentos; una encuesta y entrevista que se realizaron a los visitantes y residentes de la ciudad así como a los trabajadores de los establecimientos que brindan servicios turísticos como hoteles, restaurantes y museos.

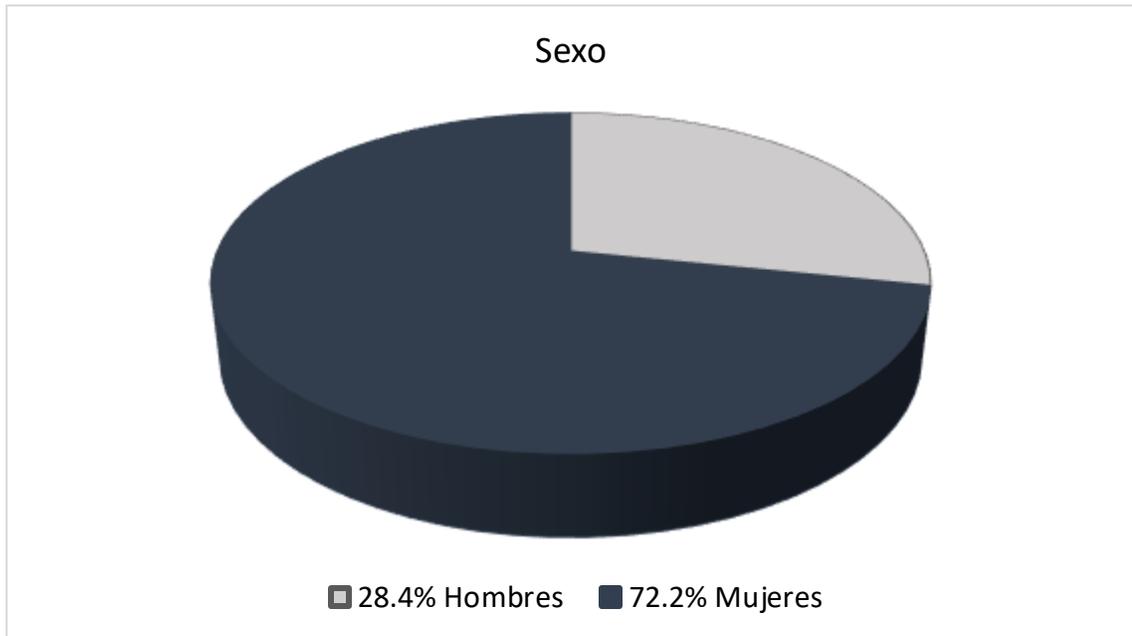
Empezando con los resultados de la encuesta a residentes y visitantes con un total de 175 instrumentos aplicados nos encontramos con que un 43.8% son residentes y 58% son visitantes, tal y como se muestra en la Gráfica 9:

Gráfica 9. Población



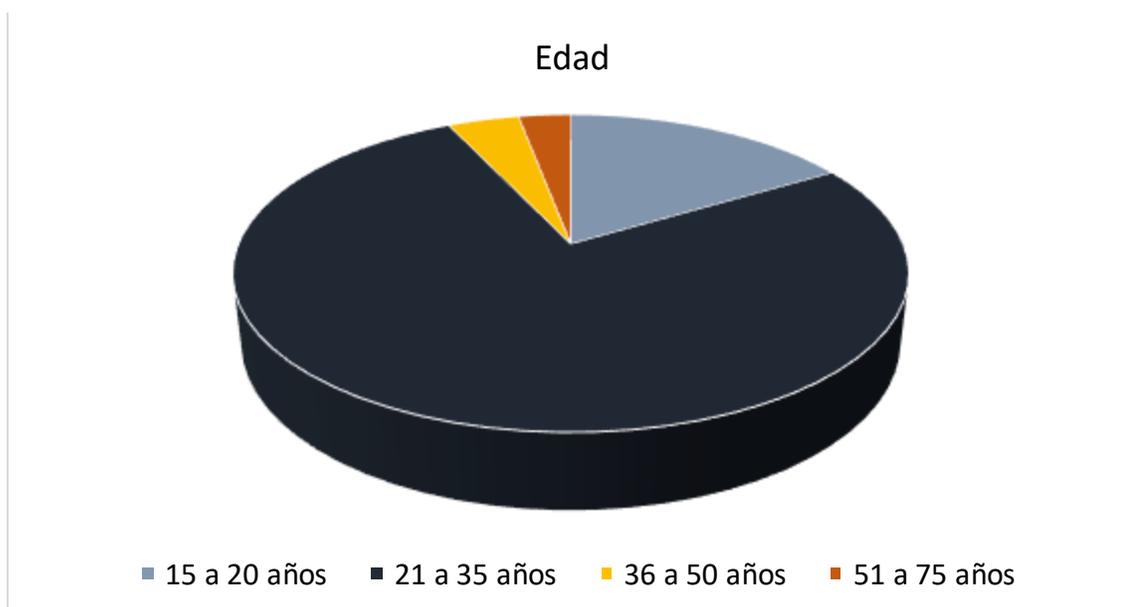
De los cuales 72.2 % son mujeres y 28.4% son hombres, como lo podemos apreciar en la siguiente Gráfica número 10:

Grafica 10. Sexo



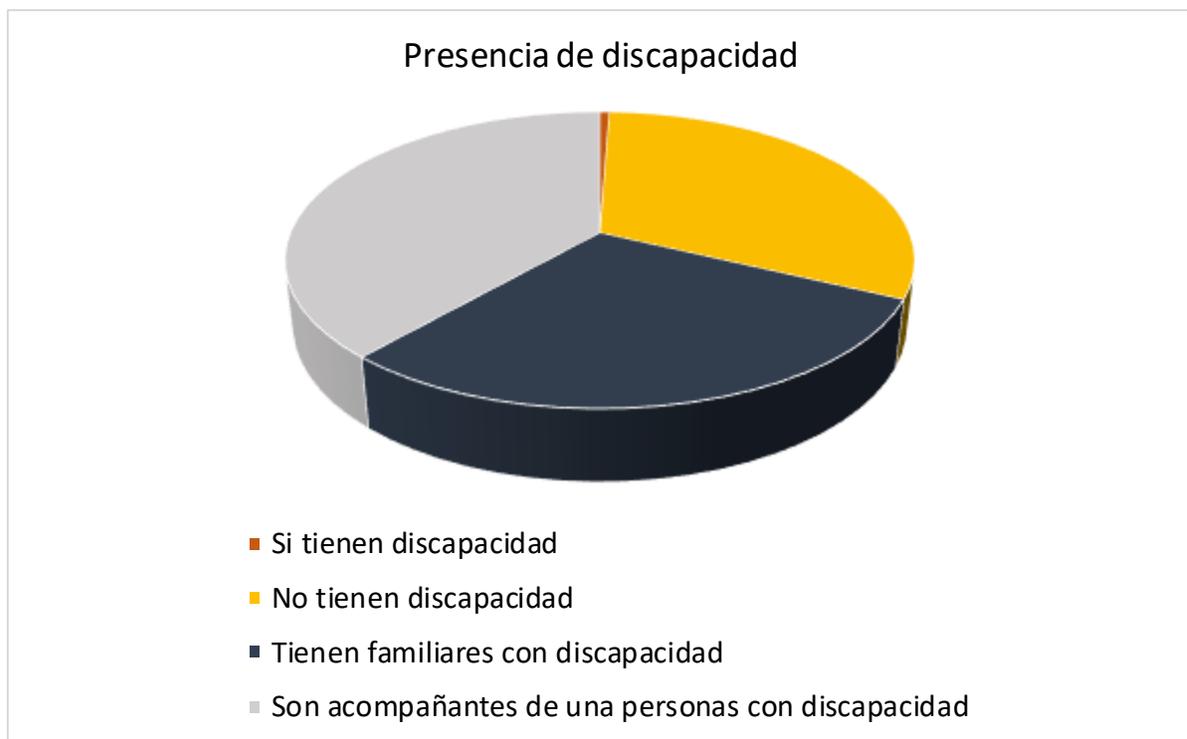
Con un rango de edad entre los 15 a 76 o más años, sobresaliendo más las personas que se encuentran entre los 21 a 35 años con un 76.9%, pues el 16.6% le pertenece a las personas del rango de 15 a 20 años, el 4.1% a personas con 36 a 50 años y el 3% para las que tienen de 51 a 75 años, como se muestra en la siguiente gráfica:

Grafica 11. Edad



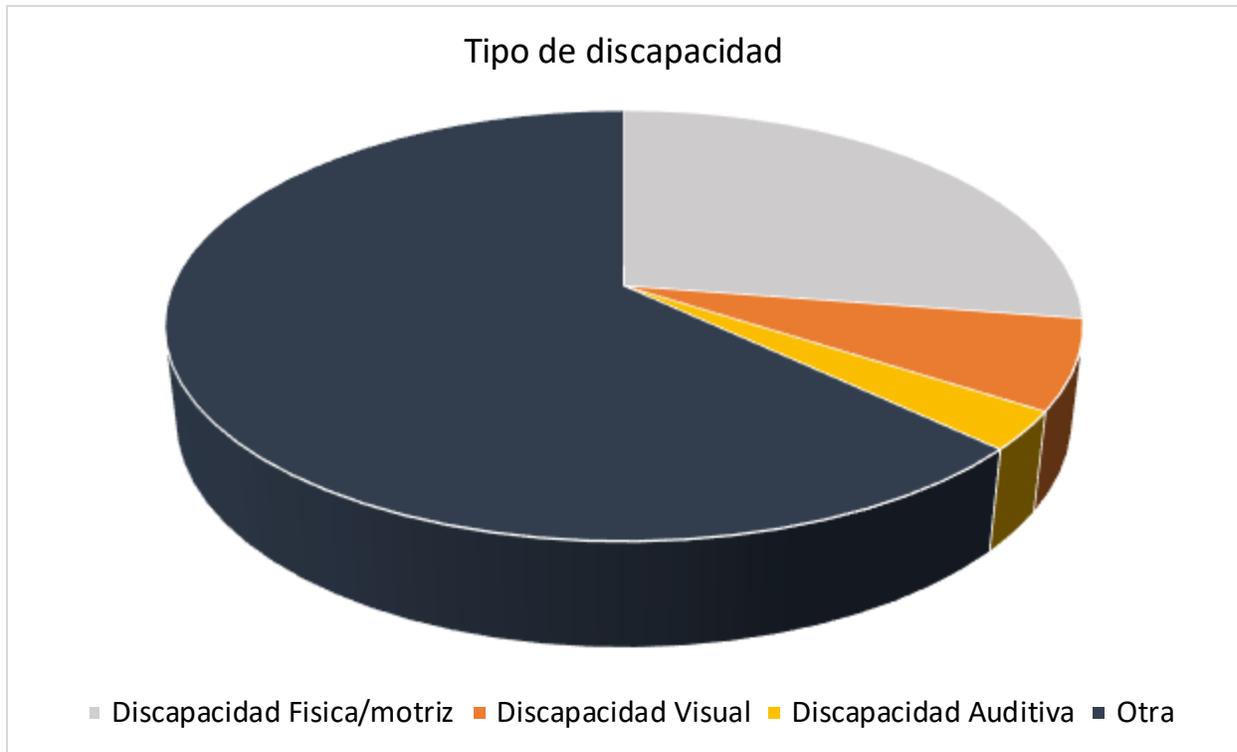
Partiendo con la primer pregunta en la gráfica 12 se muestra en donde tan solo el 1.8% de los encuestados tienen alguna discapacidad, mientras que el otro 98.2% no tienen; sin embargo el 91.8% tiene algún familiar o conoce a alguien que tiene alguna discapacidad en tanto que el 8,2% es acompañante de una persona con discapacidad.

Gráfica 12. *Presencia de discapacidad*



La mayor parte de los encuestados manifiesta que el tipo de discapacidad que presentan ellos y/o sus conocidos o familiares es la física/motriz con un 52.3%, un 12.8% con discapacidad visual y un 5.5% auditiva, a la vez se obtuvieron otras respuestas como de personas que presentan otro tipo de discapacidades como la intelectual y Síndrome de Down por poner un ejemplo, cómo se muestra en la gráfica número 13.

Gráfica 13. *Tipo de discapacidad*



Pasando a la siguiente pregunta de la encuesta la cual hace referencia en la gráfica 14, al uso de los servicios turísticos, obteniendo el mayor porcentaje de 94.1% el uso de restaurantes, seguido de un 81.7% la asistencia a eventos dentro del destino, posterior a ello con un 78.7% la visita a museos, dejando al final pero no por ello menos importante con un 49.1% el hospedaje en hoteles.

Gráfica 14. *Servicios Turísticos*



De los cuales como se refleja en la gráfica 15, el 68% de las personas encuestadas menciona que está satisfecha con el servicio que se brinda en este tipo de establecimientos, haciendo constar que les ha tocado buen servicio al cliente, las instalaciones están en buen estado, la actitud y adaptabilidad hacen que la estancia sea agradable. Aunque en algunos restaurantes los sanitarios deben tener un poco más de higiene, cumplen con mis expectativas, en cuanto a buen servicio, calidad y precio. Dejando así al otro 32% con las personas que no están de acuerdo con ello, atestiguando que no hay estacionamientos cercanos para una persona con discapacidad y hace difícil el acceso, la atención algunas veces es muy mala, que algunos espacios no son aptos para todas las capacidades existentes, es muy complicado mover las sillas de ruedas en la ciudad, hay pocas rampas, los espacios de discapacidad no son respetados, los establecimientos no tienen infraestructura adecuada, siendo más específicos en que a los servicios turísticos de ciudad les hace falta esta parte de la accesibilidad como por ejemplo la falta de baños aptos para personas

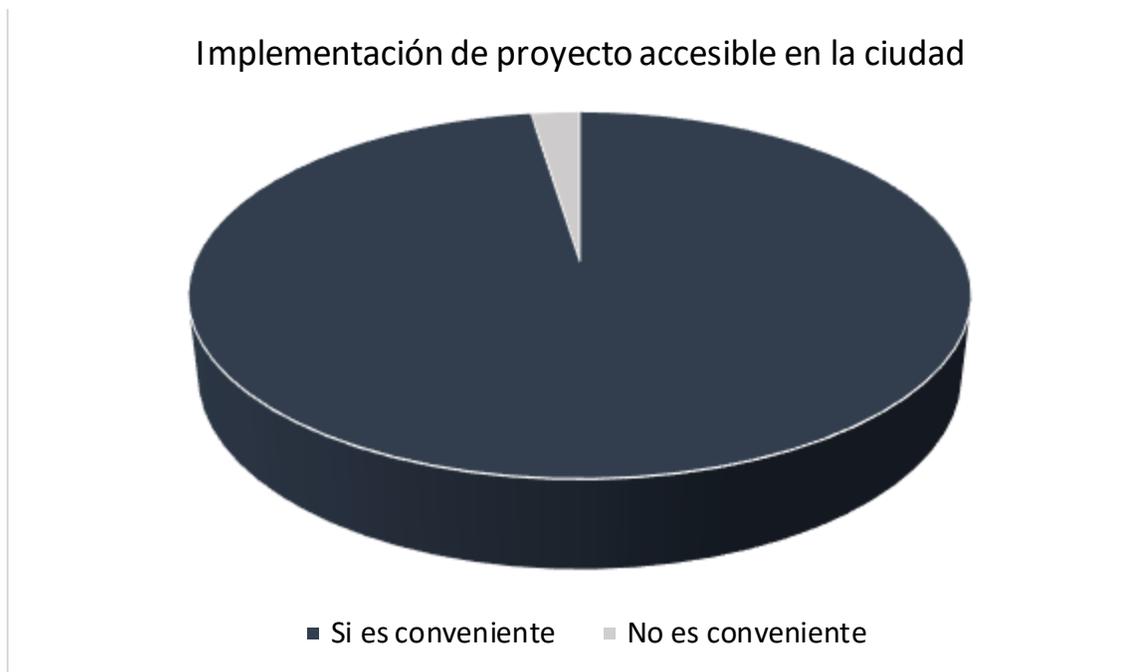
con discapacidad, limpieza en servicios básicos, del mismo modo que personal capacitado; en lo particular el dominio de lengua de señas.

Gráfica 15. *Satisfacción en el servicio*



En otro orden de las cosas, en la gráfica número 16 representa a la mayoría de las personas encuestadas siendo un 97.6% afirma que es conveniente que se implemente un proyecto para personas con discapacidad dentro de la ciudad de Guanajuato, mientras que el otro 2.4% piensa todo lo contrario, ¿El motivo? No lo creen conveniente por que no existen las condiciones en la ciudad para facilitar la movilidad de personas con capacidades diferentes o personas con carriolas, las calles de Guanajuato no ofrecen mucha accesibilidad para personas con discapacidad, en materia de señalización, braille, el lenguaje de señas etc. Sin embargo se debe considerar la arquitectura de la ciudad, la cual no es incluyendo ni con sus residentes y forzar la transformación de uno de sus atractivos (la arquitectura y la estética visual) no sé qué tan prudente sería económicamente hablando.

Gráfica 16. *Implementación de proyecto accesible en la ciudad*



Para finalizar, la última pregunta del cuestionario era si consideraban que la ciudad de Guanajuato contaba con fortalezas con respecto al tema de la accesibilidad dentro de los servicios turísticos y el 87.1% respondieron que el destino cuenta con rampas en calles principales y entradas de algunos estacionamientos, el 28.1% indicó que la ciudad cuenta con señalética dentro de algunos establecimientos, mientras que el 22.3% hizo mención que el personal de los establecimientos y guías turísticos están capacitados así como la existencia del dominio de lengua de señas tal y como se presenta en la gráfica 17:

Gráfica 17. *Fortalezas del destino*



Continuando con el análisis del segundo instrumento aplicado a 20 establecimientos que ofrecen servicios turísticos dentro del destino como lo son los hoteles, museos y restaurantes, tal y como se muestra a continuación en la (Tabla 4) los vaciados de respuestas de manera general de estas entrevistas realizadas:

Tabla 4. *Resultados de entrevista a trabajadores de establecimientos del Sector Turístico*

PREGUNTA	RESPUESTA POR PARTE DE LOS ESTABLECIMIENTOS
Nombre del establecimiento	EDELMIRA Hotel Boutique, Mr. Rucio, Restaurante Las Vieyras, Hotel Posada Santa Fe, Santo café, Hotel Casa del Rector, México Lindo y Sabroso, Restaurante Los Santos, Hoteles RM, Casona Alonso 10, BAR TRÁDICIONAL LUNA, Restaurante-Bar Karaoke Don Olé, Museo del Pueblo, Cafetería y repostería Yesi, Museo de arte contemporaneo primer deposito, Hotel San Diego, Red de Museos IEC, Casa del Rector, El Embarcadero y Vanilla Restaurante Bar.

Giro	Hotel: 35% Restaurante: 65% Museo: 15%
Puesto	Ayudante de cocina, mesero, encargado de almacén, gerente, recepcionista, custodios, manager, coordinadora de servicios educativos de los museos IEC, ventas y servicios especiales.
1. Aproximadamente ¿Cuánto tiempo tiene usted trabajando en el establecimiento?	2 meses, 3 meses, 4 meses, 8 meses, 1 año, 2 años y 7 años
2. ¿Con qué frecuencia visitan el establecimiento las personas con algún tipo de discapacidad?	Rara vez, moderadamente, con regular frecuencia, poca frecuencia, 1 vez al mes, casi nunca, no muy seguido, es muy rara la vez que llega alguien con discapacidad, un poco a menudo, poco frecuente, casi nula, muy, muy pocas, casi nunca, es recurrente verlos en los turnos, muchas veces son clientes frecuentes que ya tienen tiempo consumiendo nuestros productos, una persona a la semana, 2 veces, no asisten, muy constante y muy poco.
3. Aproximadamente ¿Cuántos visitantes con discapacidad recibe a la semana, al mes y al año?	3 personas al mes y aproximadamente 40 al año, 4 personas a la semana, 2 al año, 1 al mes, 5 a la semana, 20 al mes y 250 al año, 2 al mes aproximadamente, al mes 5 personas, al año 100 personas (aprox.), 2 personas a la semana, 6 al mes y 72 al año, al año unos 50, 1 al año, casi nula, a la semana aproximadamente unos 2 -3 o incluso ninguno, no recibimos visitas de personas con discapacidad, de quienes si recibimos es de personas de la tercera edad a quienes le damos un trato especial, a la semana aprox. 9-15 personas, al mes: 38-50 personas, puede que incluso sean menos o más, depende también de la época, de 15 a 20 personas, 1 persona a la semana, 4 al mes y 48 personas al año y en promedio son contadas las personas con discapacidad, se podría decir que no asisten.
4. ¿Qué tipo de discapacidad presentan más estas personas?	Discapacidad motriz: 50% Discapacidad visual: 5% Discapacidad auditiva: 5% Otra: 40%

<p>5. En caso afirmativo, especifique ¿Qué es lo que hace al establecimiento un lugar apto para el uso y disfrute de las personas con discapacidad?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se tiene elevador, se cuenta con rampas en la entrada del hotel para el acceso de sillas de ruedas, contamos con una silla de ruedas, tenemos una habitación equipada para personas con problemas de movilidad • La atención solamente • No es apto • Uso de elevador y colocar una rampa en la entrada de la habitación • Acceso a todas las areas por medio de rampas, barandales, ascensores, etc • Tener todas las medidas y utilidad para su comodidad. • Apoyo del personal • Ninguna • Siendo específicamente un Karaoke para las personas auditivas sería las letras de las canciones en las pantallas • Le falta mucho, ya que tiene muchas escaleras y es difícil que por ejemplo una persona con discapacidad motriz pueda trasladarse dentro del museo con facilidad • Se le brinda una atención a los clientes cuando no se tiene a la vista algún precio o cuando buscan algo muy específico y no les es posible visualizar o les cansa la vista. Así también para casos con discapacidad auditiva, se busca un lugar
--	---

	<p>más propio o un acercamiento al cliente para brindarle la información de la forma más clara posible.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apoyo de los empleados y folletos • Habitaciones de fácil acceso y adecuadas para ellos • Integrar paulatinamente programas Incluyentes • El lugar tan amplio que tiene, rampas para discapacitados, baños adaptados, etc. • El lugar al ser un establecimiento de segundo piso y terraza no cuenta con medidas necesarias para el uso y disfrute
<p>6. De no ser así ¿Cuáles herramientas cree usted que podrían implementar como establecimiento para que este sea un lugar accesible?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nos hace falta tener facilidades para personas con discapacidad visual y auditiva, como enseñar a los empleados el lenguaje con señas, tener menus impresos en sistema braille • Rampas y baño equipado para un discapacitado • Rampa o Elevador desde la planta baja, menú en braile, personal capacitado • Rampas, barras de apoyo y espacios amplios • Al tener que subir un callejón un poco largo y con escalones es bastante complicado el acceso de personas con discapacidades motrices y visuales, aunque no es imposible • Vías alternas a las escaleras

	<ul style="list-style-type: none">• Capacitación para saber cómo tratar diferentes enfermedades y discapacidades, menús inclusivos, baños más grandes y aptos, señalética, etc• Lenguaje de señas• Uso de elevador• No contamos con ninguna medida para el disfrute de las personas con discapacidad, ya que carecemos de rampas para el acceso en caso de personas con silla de ruedas y esto es un tema que es toda la ciudad de GTO no tiene mucho en otros establecimientos o por ejemplo lo que se podría implementar para las personas sordomudas es capacitar y crear un programa por parte de SECTUR para que todo el personal que labora en la industria hotelera y restaurantera, pudiera tener la obligación así como el segundo idioma que es indispensable y necesario para la buena comunicación con el personal extranjero.• Ya que si bien me ha tocado ver qué en ocasiones vienen a la cd personas sordomudas y los mismos guías no los atienden debido a que no saben las herramientas para poder comunicarse con ellos.• El lugar es muy pequeño, por lo mismo aprovechan para meter más mesas y traer más demanda, en el caso de una persona en silla de ruedas, se podría hacer espacio quitando estás para que la persona pueda acceder
--	---

	<ul style="list-style-type: none"> • Rampas y un elevador. • Un cambio en el tamaño del texto de nuestro menú así como también brindar tal vez una atención más personalizada para los clientes que presenten discapacidades, logrando que la atención y la estancia del cliente sea más ameno. • Audio guías • Rampas, menús en braille, menús con imágenes • Menos escaleras. • Ser más abiertos ante este tipo de visitantes
<p>7. Si tiene algún comentario en general puede escribirlo aquí:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Faltan más espacios para atender a es este sector • Creo que cada vez es más común ver facilidades para las personas con capacidades diferentes • Al ser un establecimiento inmueble catalogado es difícil el modificar la estructura para implementar medidas para Personas con Discapacidad motriz; cómo son los elevadores y rampas para personas usuarias de silla de ruedas o usuarios de bastón. • A los establecimientos de la ciudad les faltan muchas cosas para llegar a ser accesibles • Es un punto importante el saber cómo brindar atención a personas con discapacidades, el ser paciente y buscar la mejor forma para que gusten de su estancia en el lugar y les agrade la atención que se les brinda. He tenido clientes sordos y la verdad

	<p>ha sido algo difícil tratar de comunicarme ya que no sé lenguaje de señas, por lo tanto busco otras formas para comunicarme con ellos y siempre tratando de brindar mi mejor servicio y atención posible, así como enseñarme a comunicarme con estas personas y cualquier otra que necesite de una atención más personalizada.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Me gusta esta idea espero implementen más formas de ayudar al disfrute de los establecimientos turísticos en Guanajuato • El lugar es muy amplio, bonito y agradable en cuanto a la vista. • Ninguno
--	--

Partiendo con el primer dato de la misma encontramos que la mayoría de los entrevistados fueron trabajadores de restaurantes con un 65%, seguido de los trabajadores de los hoteles conformando un 35%, dejando así con un 15% a los trabajadores de los museos.

De las personas entrevistadas pertenecían a puestos como ayudante de cocina, mesero, encargado de almacén, gerente, recepcionista, custodios, coordinadora de servicios educativos de los museos IEC, ventas y servicios especiales, entre otros, quienes aproximadamente tienen desde 2 meses hasta 7 años laborando en los establecimientos. Así mismo afirmaron que es poco frecuente que las personas con algún tipo de discapacidad visiten el lugar, mientras que otros aseguran que tal solo 1 vez al mes es cuando asisten. Desde otro ángulo atestiguan que el número promedio de visitantes con discapacidad que reciben a la semana es de 3 personas, al mes 6

personas, mientras que al año son unos 45, quienes en su mayoría presentan discapacidad motriz con un 50%, un 5% discapacidad auditiva, otro 5% discapacidad visual y un 40% presentan otro tipo de discapacidad.

Desde otro punto de vista los entrevistados nos dieron a conocer algunas de las acciones que se están tomando para convertir a los establecimientos accesibles como por ejemplo: se tiene elevador, se cuenta con rampas en la entrada del hotel para el acceso de sillas de ruedas, contamos con una silla de ruedas, tenemos una habitación equipada para personas con problemas de movilidad, uso de elevador y colocar una rampa en la entrada de la habitación, se le brinda una atención a los clientes cuando no se tiene a la vista algún precio o cuando buscan algo muy específico y no les es posible visualizar o les cansa la vista. Así también para casos con discapacidad auditiva, se busca un lugar más propicio o un acercamiento al cliente para brindarle la información de la forma más clara posible, habitaciones de fácil acceso y adecuadas para ellos y que el lugar es tan amplio que tiene, rampas para discapacitados, baños adaptados.

Caso contrario a otros establecimientos cuya respuesta fue: el lugar no es apto, otros que no contaban con ninguna medida de acción, algunos mencionaron que les falta mucho, ya que cuentan con muchas escaleras y es difícil que por ejemplo una persona con discapacidad motriz pueda trasladarse dentro del museo con facilidad, mientras que algunos a pesar de no contar con algún apoyo para estas personas piensan integrar paulatinamente programas incluyentes como enseñar a los empleados el lenguaje con señas, tener menús impresos en sistema braille, vías alternas a las escaleras, capacitaciones para saber cómo tratar diferentes enfermedades y discapacidades, menús inclusivos, audio guías, baños más grandes y aptos, señalética; esto podría efectuarse gracias a la ayuda de instituciones públicas como SECTUR para que todo el personal

que labora en la industria hotelera y restaurantera, pudiera tener la obligación así como el segundo idioma que es indispensable y necesario para la buena comunicación con el personal extranjero.

Lo que nos lleva al análisis documental en donde ponemos en práctica la evaluación del destino conforme a la lista de requisitos con los que debe de contar un destino accesible para poder obtener el Sello Turístico Incluyente, tal como se presenta en la Tabla 5:

Tabla 5

Lista de chequeo a evaluar los requisitos para la obtención del Sello Turístico Incluyente en Guanajuato Capital

LISTA DE CHEQUEO A EVALUAR REQUISITOS PARA LA OBTENCIÓN DEL SELLO TURISTICO INCLUYENTE EN GUANAJUATO CAPITAL		
Elementos a evaluar	SI	NO
El destino cuenta con establecimientos como agencias de viajes.	X	
El destino cuenta con hoteles.	X	
El destino cuenta con restaurantes.	X	
El destino cuenta con museos.	X	
El destino cuenta con establecimientos como centros de convenciones o reuniones.	X	
El destino cuenta con guías de turistas	X	

El destino cuenta con hospitales.	X	
El destino cuenta con parques temáticos.	X	
Existe transportación turística dentro del destino.	X	
Los establecimientos cuentan con instalaciones exteriores accesibles como uso de rampas.		X
Los establecimientos brindan servicios de atención e información.	X	
El destino cuenta con señalética.	X	
Los establecimientos, especialmente los de hospedaje cuentan con habitaciones y baños accesibles.		X

Considerando la información anterior podemos observar que la ciudad de Guanajuato a pesar de contar con la mayoría de los elementos de la lista a su favor cuenta con 2 requisitos en contra, requisitos que son demasiado importantes para que ésta pueda llegar a considerarse un destino accesible, tales como la falta de instalaciones exteriores accesibles como el uso de rampas u otros elementos que facilitan el tránsito de las personas con discapacidad dentro del destino así como el fácil acceso a los establecimientos, la adecuación de habitaciones y baños accesibles en

la mayoría de los negocios pero sobretodo en los establecimientos de hospedaje, son puntos mayores a considerar ya que es una de las principales deficiencias en esta ciudad turística, puntos que deben cambiarse para lograr el mayor objetivo que es convertir a Guanajuato en un destino incluyente, pues no son imposibles de concretar.

Capítulo VI. Conclusiones, discusión y aportaciones

Conclusión

Dada la siguiente hipótesis:

“Los servicios turísticos con los que cuenta Guanajuato Capital no son aptos para el uso y disfrute de las personas con discapacidad”.

Y el análisis documental que se efectuó a profundidad por medio de trabajos, videos, documentos y proyectos incluso ya implementados en distintas partes del mundo por como ejemplo ciudades de España; Andalucía y Madrid, también Portugal, Tenerife y por su puesto México, todos con una finalidad parecida a la de este trabajo que es la de poder brindar la misma experiencia turística a todos sin distinciones.

Además de integrar una evaluación por medio de la lista de chequeo junto con la aplicación adicional de la encuesta a la población objetivo de esta investigación que fueron los turistas y residentes, empleando así mismo la entrevista para los trabajadores de los hoteles, museos y restaurantes del destino.

Se puede llegar a la conclusión de que la misma hipótesis fue aprobada de manera intermedia, ya que a pesar de que no todos los servicios turísticos de la ciudad son aptos para el uso y disfrute de las personas con discapacidad, considero que el mismo destino tiene un gran potencial para lograr convertirse en un lugar accesible para todos, pues no es necesario implementar grandes transformaciones o adecuaciones, si no que con pequeñas aportaciones se pueden obtener grandes cambios y así alcanzar el objetivo de este trabajo de investigación, si bien a lo largo de esta investigación durante mi estudio de campo pude darme cuenta que el destino si tiene la intención de lograr convertirse en un destino accesible así mismo se preocupa por la accesibilidad, como por ejemplo podemos presentar en la figura 9, un elevador que se encuentra por debajo del puente Malboro a la entrada de la ciudad, es un elevador para los usuarios en silla

de ruedas que quieran cruzar por el puente, sin duda una gran aportación que hace la diferencia en el lugar.

Figura 9. *Elevador para tránsito de personas con discapacidad*



Discusión

La información obtenida para llevar a cabo este proyecto fue semejante a lo que se encontró una vez realizado el análisis documental de trabajos relacionados con el tema de esta investigación, la mayoría de estos demostró los diversos proyectos a implementar y otros incluso ya llevados a cabo en distintas partes alrededor del mundo, ciudades como Murcia y Andalucía, España, Tenerife en Islas Canarias, Portugal, Ecuador y el mismo México ya cuentan con algún modelo destinado a satisfacer las necesidades de experiencia de este segmento tal como se refiere a las personas con alguna incapacidad.

Esto es una buena señal, pues quiere decir que este nicho de mercado no está siendo tan ignorado como se supone.

Lo mismo sucede al recabar la información documental en donde se encontró que en todos los trabajos se busca y procura proporcionar oportunidades a este segmento, todos en su mayoría tratan de encontrar la manera de contribuir a una grata vivencia de viaje, la cual pretende cumplir con los objetivos de este proyecto; es decir, buscar la manera de aportar ideas que ayuden al destino a favorecerlo y que éste genere un crecimiento en ámbitos como la inclusión social para que de esta forma todos puedan practicar turismo y así todos los lugares puedan transformarse en destinos incluyentes.

Lo que nos lleva a los resultados por la parte cuantitativa de la investigación, la cual arrojó resultados positivos para el lugar de estudio que en este caso es Guanajuato Capital, pese a que no cuenta con la topografía adecuada para lograr ser un destino accesible existen otras maneras de poder sacar el mayor provecho al mismo, ya que la mayoría de la población que fue encuestada y entrevistada está a favor de que se implementen este tipo de proyectos focalizados a las personas con discapacidad pues ellos mismos citan que el turismo es un derecho que tenemos todos.

Aportaciones

En este trabajo, se realizó un estudio previo acerca de las deficiencias que existen dentro de los servicios turísticos de la ciudad para que este mismo se convierta en un destino accesible para todos. Lo que ha llevado al desarrollo de ciertas propuesta que permitan y otorguen el derecho al disfrute y a la práctica del turismo y ocio, donde se brinde un libre acceso para todas las personas que transitan por los hoteles, museos, restaurantes, negocios locales y demás puntos de interés dentro de la ciudad, pero sobretodo propuestas encaminadas al segmento en el cual nos estamos dirigiendo que es el segmento de las personas con discapacidad.

La siguiente figura, hace mención a la primer propuesta la cual consiste en lo siguiente:

Figura 10

Módulos de audio para descripción del paisaje así como señalética en braille



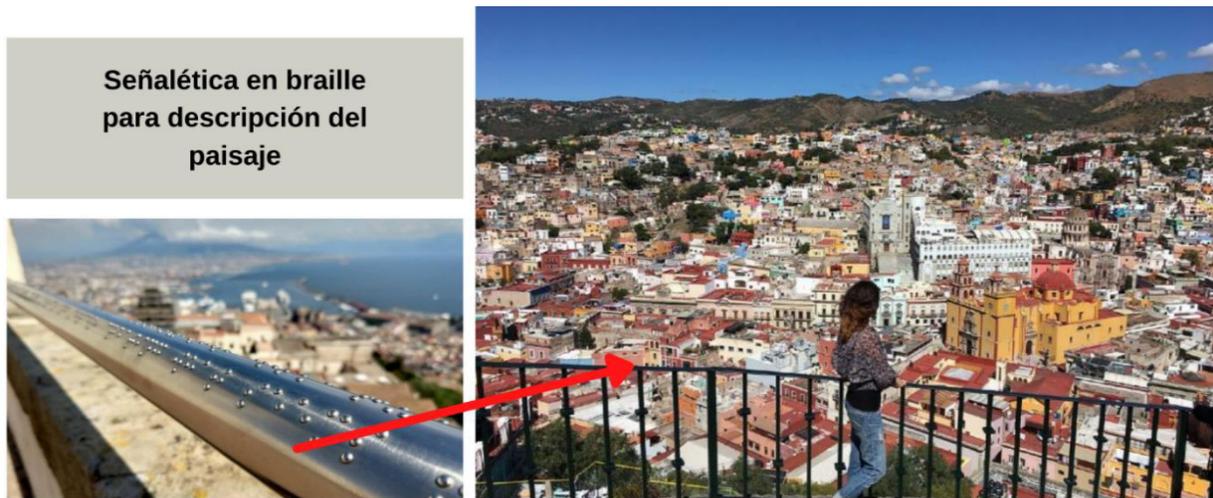
Nota: Propuesta módulos de audio para describir el paisaje. Adaptada de Modelo no videntes montaje sobre pared, de Intercron (<http://www.intercron-es.com/index.php/interfonos/intercomunicadores-para-no-videntes>).

La presente propuesta consiste en colocar módulos de audio con braille para el fácil uso para personas con discapacidad visual, esto con el fin de presentar el paisaje que se encuentra ante ellos y puedan conocer el lugar a través de esta explicación, dando una descripción detallada del mismo. El módulo de audio contará con Bluetooth para conectar con auriculares propios o bien si no cuentan con auriculares el modulo contará con un sistema de altavoz, permitiendo así al usuario escuchar la explicación sin la necesidad de usar auriculares.

De igual manera como se muestra en la figura 11, se propone poner barandales con descripción del lugar en braille.

Figura 11

Barandal con descripción del lugar en braille



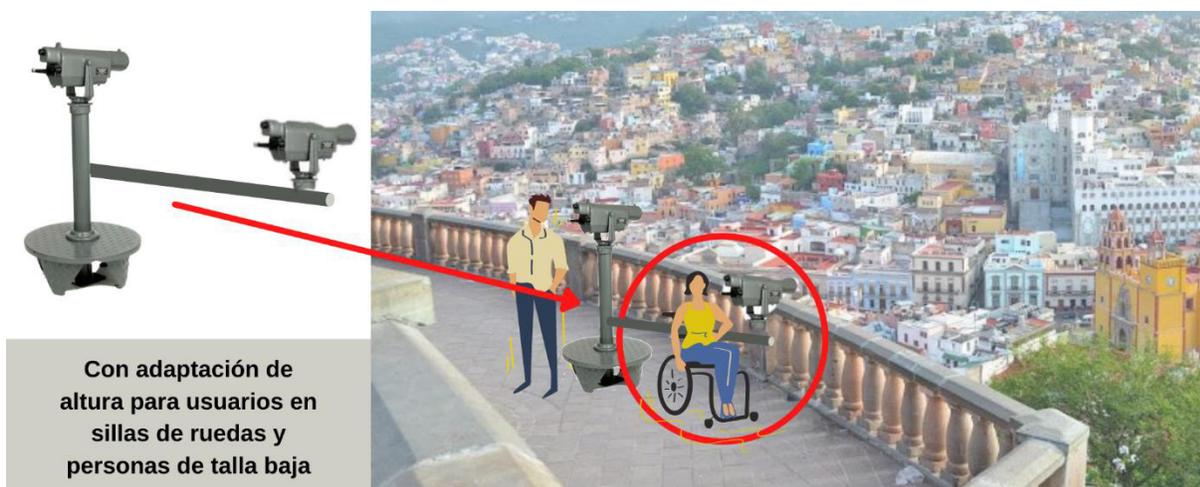
Nota: Propuesta señalética en braille para descripción del paisaje. Adaptada de Baranda con descripción en braille para personas ciegas, de El Comodorensense, 2021(<https://elcomodorensense.net/colocan-una-baranda-con-descripcion-en-braille-para-personas-ciegas/>) y de El Souvenir, 2020 (<https://elsouvenir.com/monumento-pipila-guanajuato/>).

Permitiendo así que las personas con discapacidad visual pero también auditiva puedan conocer así el panorama que tienen en frente a través del sentido del tacto.

Por otro lado en la siguiente figura que es la Figura 12, podemos apreciar otra de las propuestas:

Figura 12

Prismáticos Universales



Nota: Propuesta Prismáticos Universales. Adaptada de Vista Panorámica del Centro, de *Fotoviaje*, 2015(<https://fotoviajexlible.blogspot.com/2015/09/guanajuato-guanajuato-mexico-dia-1.html?sref=pi&m=1>).

Dicha propuesta consiste en instalar prismáticos universales en el mirador del Pípila, esto con el propósito de que cualquier persona pueda hacer uso del mismo, adaptando la altura de los visores para que las personas en silla de ruedas o bien las personas de talla baja puedan disfrutar de la hermosa vista que ofrece este atractivo.

Otra de las propuestas que se busca implementar en el destino es el uso de la lengua de señas, tal y como se presenta a continuación en la Figura 13:

Figura 13

Videos en lengua de señas mexicana y americana a la entrada de cada museo



La siguiente propuesta se basa en situar pantallas con video para poder presentar las exhibiciones dentro de los museos de la ciudad, estas mismas interpretadas en lengua de señas mexicanas para residentes y visitantes nacionales así como la lengua de señas americana para visitantes internacionales. Dicha idea ya se implementa en el museo Museo Palacio de los Poderes pero aún falta implementarlo en la mayoría de los museos.

A continuación en la Figura 14 se da a conocer otra de las propuestas que puede parecer bastante sencilla pero sin duda haría una gran diferencia:

Figura 14

Señalética táctil

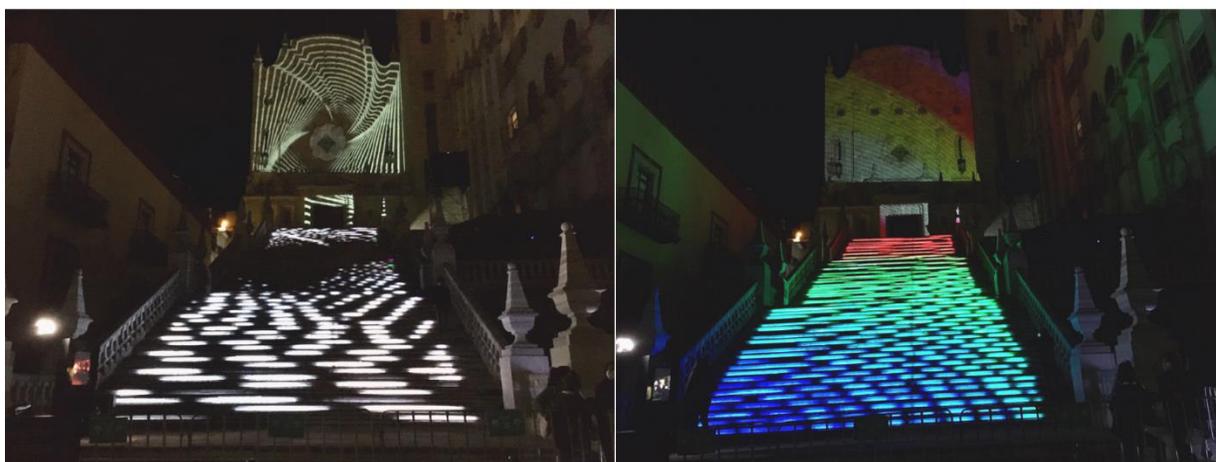


Lo que busca esta propuesta es hacer uso de señalética accesible, es decir una señalética que permita que más personas puedan hacer uso de la misma, facilitando la ubicación de puntos de interés y rutas de evacuación dentro del destino.

Y hablando acerca de los puntos de interés que existen en la ciudad, en seguida en la Figura 15 se da a conocer la siguiente propuesta:

Figura 15

Atractivos sensoriales



Se pretende emplear el uso de herramientas sensoriales como show de luces en puntos clave de la ciudad, esto con el fin de ofrecer otro tipo de entretenimiento para todos, pero sobre todo para las personas con discapacidad auditiva y psicosocial puedan disfrutar de este atractivo, ya que estas propuestas son diseñadas no solo para las personas con discapacidad motriz, auditiva y visual sino también para personas con autismo por ejemplo.

Además existen otras maneras de disfrutar las diversas actividades que ofrece un destino cultural como Guanajuato, por ejemplo la visita a museos, en la Figura 16 se muestra la propuesta del Arte táctil:

Figura 16

Arte táctil

La propuesta trata sobre exposiciones de arte que se puedan tocar y con esto hacer que las personas con discapacidad visual aprecien mucho mejor la exposición del artista a través de relieves y texturas en las obras.



Nota: Propuesta Arte Tactil. Tomada de Arte Tactil para personas con problemas de visión, de Tifloeduca, 2021 (<https://www.tifloeduca.eu/arte-tactil-para-personas-con-problemas-de-vision/>).

Uno de los obstáculos más presentes en los establecimientos de la ciudad son las escaleras, es por eso que la siguiente Figura 17 se explica de lo que trata la propuesta de los elementos para el fácil acceso a dichos establecimientos:

Figura 17

Elementos que permitan el fácil acceso a los establecimientos



Nota: Propuesta elementos para fácil acceso a los establecimientos. *Adaptada de* Oruga Salvaescalera Sube Escalera Para Sillas De Ruedas LG2004, de VitaLefy, 2021 (<https://vitalefy.com/products/oruga-salvaescalera-sube-escalera-para-sillas-de-ruedas-lg2004>) y de Teatro Juárez, de milyunamillas, 2019 (<https://milyunamillas.com.mx/ciudad-guanajuato/teatro-juarez/>).

La propuesta pretende facilitar la entrada y libre tránsito dentro de los establecimientos con apoyo de elementos que nos lo permitan como por ejemplo con orugas salva escaleras cuya función es superar escalones y otro tipo de barreras arquitectónicas sin la necesidad de que el usuario emplee esfuerzo alguno, es segura y fácil de práctica de usar además es compatible con la mayoría de las sillas de ruedas.

Incluso como se muestra en la Figura 18 con rampas portátiles, de esta manera la infraestructura del inmueble no se vería afectada pues recordemos que Guanajuato es catalogado como Ciudad Patrimonio y muchos de sus inmuebles no pueden ser modificados, es decir la estructura del lugar; esto con el fin de brindarle una mejor accesibilidad a las personas con discapacidad motriz que cuenten con silla de ruedas y andaderas.

Figura 18

Rampas portátiles



Nota: Propuesta Rampas portátiles. Adaptada de Rampas para sillas de ruedas

(<https://cheaper.discountshopping2021.ru/content?c=rampas%20portatiles%20para%20escaleras&id=15>).

Uno de los temas más importantes en cualquier destino es el tema del transporte, es por eso que la Figura 19 y 20 presentan una propuesta que se centra en este punto:

Figura 19

Paraderos de transporte accesible



Nota: Propuesta Paraderos de transporte accesible, de Marazzi (<https://www.marazzi.es/colecciones/autonomy/>).

Figura 20

Paraderos de transporte accesible



Nota: Propuesta transporte público accesible, de Expreso Campeche

(<https://expresocampeche.com/notas/estado/2014/10/06/cuenta-campeche-con-transporte-incluyente/>)

El transporte es uno de los factores más importantes para que un lugar se convierta en un destino accesible, es fundamental para el visitante y residente, por ello se busca transformar desde los paraderos hasta las unidades de transporte, de tal manera que ambos cuenten con un diseño accesible universal.

Otro punto importante a considerar es la zona restaurantera de un destino, uno de los propósitos de viaje a un destino puede ser su gastronomía y como se trata de que nadie quede excluido de vivir una buena experiencia, la propuesta subsecuente habla de esto en la Figura 21:

Figura 21

Menús en Braille y personal capacitado



Nota: Propuesta Menús en Braille y personal capacitado. Tomado de Menú braille para personas no videntes, de Bocaio, 2021 (<https://bocao.com.do/articulos/2695/menu-braille-para-personas-no-videntes>) y de Siete errores cruciales en la atención al cliente, de Arabuko, 2021 (<http://arabuko.mx/siete-errores-cruciales-en-la-atencion-al-cliente/>).

En lugares como restaurantes brindar la opción de menús en braille o bien proporcionar apoyo por parte del personal del establecimiento que además esté capacitado para poder interpretar el menú y dar una mejor descripción del menú así como una serie de recomendaciones, es el propósito de la presente propuesta, esto con el fin de brindar un mejor

servicio y calidad en la atención al cliente para que lleve consigo una grata experiencia dentro del destino.

Para finalizar con esta serie de propuestas no podemos olvidar uno de los principales motivos por los cuales los turistas visitan la ciudad de Guanajuato y estos son los eventos, pero que mejor que contar con eventos accesibles. La figura 22 y figura 23 hace referencia a esto:

Figura 22

Eventos accesibles



Figura 23. *Eventos accesibles*



Nota: Propuesta Eventos Accesibles. Tomada de Teatro Juárez, de México Destinos
(<https://www.mexicodestinos.com/lugares/teatro-juarez>)

Esta propuesta va referida a las personas con discapacidad auditiva y habla sobre los eventos accesibles que la ciudad puede implementar como por ejemplo los conciertos, obras de teatro y otro tipo de presentaciones culturales, esto con la ayuda de un intérprete de lengua de señas que pueda representar lo que se está presentando, de esta manera ellos también pueden disfrutar de un evento al igual que todos.

Anexos

Anexo 1. Encuesta a visitantes y residentes de Guanajuato Capital

ENCUESTA A VISITANTES Y RESIDENTES DE GUANAJUATO CAPITAL

La siguiente encuesta tiene por objetivo evaluar los servicios turísticos que ofrece la Ciudad de Guanajuato, desde la perspectiva de adaptabilidad para el uso y disfrute de visitantes y residentes con alguna discapacidad física o motriz, visual y auditiva, analizando las actuales deficiencias así como las medidas de acción que se están realizando para poder convertirse en un destino turístico incluyente y de esta forma incrementar la demanda turística.

Residente Turista

Sexo: F M

Edad:

15 a 20 años 21 a 35 años 36 a 50 años 51 a 75 años 76 o más

1. Subraye la respuesta ¿Usted tiene alguna discapacidad? Sí No

2. Si su respuesta en la pregunta anterior fue NO especifique entonces si usted:

En caso de que ninguna de las siguientes dos opciones sea su situación, favor de pasar a la pregunta número 4.

Es acompañante de una persona con discapacidad	
Tiene algún familiar o conocido con alguna discapacidad	

3. Subraye el tipo de discapacidad que presenta usted y/ o la persona a la cual acompaña o tiene por familiar o conocido?

En caso de que ninguna de las siguientes opciones sea su situación, favor de seleccionar la opción NO APLICA

- a) Física/Motriz
- b) Visual
- c) Auditiva
- d) No aplica

4. Marque si ha hecho uso de los siguientes servicios turísticos:

Hoteles	
Museos	
Restaurantes	
Eventos en la ciudad	

5. ¿Esta satisfecho con el servicio que se dan en estos lugares?

a) Si

b) No

¿Por qué? _____

6. Marque cuál de los siguientes aspectos cree usted que le hace más falta a los servicios turísticos de la ciudad:

Accesibilidad	Servicios Básicos	Personal capacitado en:
Rampas <input type="checkbox"/>	Luz <input type="checkbox"/>	Calidad en atención al cliente <input type="checkbox"/>
Baños para personas con discapacidad <input type="checkbox"/>	Agua <input type="checkbox"/>	Dominio de lengua de señas <input type="checkbox"/>
Señalización en braille <input type="checkbox"/>	Limpieza <input type="checkbox"/>	Dominio del idioma inglés <input type="checkbox"/>

7. ¿Usted cree que sea conveniente que se implemente un proyecto para personas con discapacidad dentro de los servicios turísticos de la ciudad de Guanajuato?

a) Si

b) No

c) ¿Por qué? _____

8. ¿Cuáles de las siguientes opciones considera usted que son fortalezas que poseen los servicios turísticos que ofrece la Ciudad de Guanajuato hablando en cuanto a accesibilidad para las personas con discapacidad?

Hoy en día la ciudad de Guanajuato cuenta con:

- Rampas en la calles principales y entradas de los establecimientos
- Señalética en braille dentro de los establecimientos como menús en restaurantes, letreros dentro de museos y hoteles
- Dominio de lengua de señas por parte del personal de cada establecimiento y guías turísticos.
- Instalaciones adecuadas para el uso de sillas de ruedas

9. Si tiene algún comentario en general puede escribirlo aquí:

¡Muchas gracias por su colaboración con la presente línea de investigación!

Anexo 2. Entrevista a trabajadores del sector turístico en la ciudad de Guanajuato

ENTREVISTA A TRABAJADORES DEL SECTOR TURISTICO EN LA CIUDAD DE GUANAJUATO

La siguiente entrevista tiene por objetivo evaluar los servicios turísticos que ofrece la Ciudad de Guanajuato, desde la perspectiva de adaptabilidad para el uso y disfrute de visitantes y residentes con alguna discapacidad física o motriz, visual y auditiva, analizando las actuales deficiencias así como las medidas de acción que se están realizando para poder convertirse en un destino turístico incluyente y de esta forma incrementar la demanda turística.

Nombre del establecimiento: _____

Giro: Hotel Museo Restaurante

Puesto: _____

1. Aproximadamente ¿Cuánto tiempo tiene usted trabajando en el establecimiento?

2. ¿Con qué frecuencia visitan el establecimiento las personas con algún tipo de discapacidad?

3. Aproximadamente ¿Cuántos visitantes con discapacidad recibe a la semana, al mes y al año?

4. ¿Qué tipo de discapacidad presentan más estas personas?
 - a) La discapacidad motriz
 - b) La discapacidad visual
 - c) La discapacidad auditiva

5. En caso afirmativo, especifique ¿Qué es lo que hace al establecimiento un lugar apto para el uso y disfrute de las personas con discapacidad?

6. De no ser así ¿ Cuáles herramientas cree usted que podrían implementar como establecimiento para que este sea un lugar accesible?

7. Si tiene algún comentario en general puede escribirlo aquí:

¡Muchas gracias por su colaboración con la presente línea de investigación!

Glosario

- **Turismo social:** Tiene como fundamento la igualdad entre las personas para poder ejercer su derecho a practicar turismo, independientemente de su poder adquisitivo o capacidades (Mediterrani, 2018).
- **Poliomielitis:** Es una enfermedad causada por un virus que puede afectar a los nervios hasta llevar a una parálisis ya sea total o parcial (MedlinePlus, s.f.).
- **Alteración neurológica:** Son alteraciones que presentan síntomas en el sistema neurológico, cuyos síntomas varían según el trastorno ya que pueden tener patrones específicos, normalmente afectan los movimientos o los sentidos como por ejemplo la capacidad para caminar, oír o tragar. Se desconoce su causa sin embargo pueden desencadenarse por una reacción al estrés o algún trastorno físico o psicológico (Mayo Clinic, 2019).
- **Retraso mental:** Se diagnostica antes de los 18 años y tiene que ver con el funcionamiento intelectual, hoy en día se utiliza el término de discapacidad intelectual y una de las principales causas son infecciones, anomalías cromosómicas, ambientales, metabólicas como niveles muy altos de bilirrubina en los bebés, nutricionales como desnutrición, traumatismos (antes o después del nacimiento) y tóxicas como la exposición al alcohol o drogas como la cocaína (MedlinePlus, s.f.).
- **Parálisis cerebral:** Es un conjunto de trastornos que comprometen al cerebro, lo que hace que afecten a ciertas funciones del sistema nervioso, como por ejemplo el movimiento, audición, el aprendizaje, la visión y el pensamiento (MedlinePlus, s.f.).
- **Síndrome de Down:** Se refiere a una alteración genética producida por la presencia de un cromosoma extra, también se le conoce como trisomía y es una de las

principales causas de discapacidad intelectual y la alteración genética humana más común, además se produce de forma espontánea (DOWN España, s.f.)

- **Bibliometrico**: es un procedimiento estadístico y matemático en cualquier literatura que este ligara con algún tema científico, es una evaluación que brinda información de resultados sobre alguna actividad científica (Concepto Definición, 2021).

Referencias

- Antena 3 Canarias. (22 de Febrero de 2011). Los museos de Tenerife accesibles para discapacitados. Obtenido de <https://www.youtube.com/watch?v=KsIIhRC1UGU>
- APAC. (2017). Impacto a la Sustentabilidad. Obtenido de <http://www.pnc.org.mx/wp-content/uploads/Ganadoras2017/APAC-PNC-2017-min.pdf>
- Asociación Colombiana de Sordociegos SURCOE. (s.f.). Estudio Nacional de Oferta y Demanda Turística para personas con discapacidad . Obtenido de http://www.citur.gov.co/upload/publications/documentos/200.Estudio_nacional_de_demanda_turistica_de_personas_con_discapacidad.pdf
- BCS noticias. (15 de Marzo de 2018). BCS recibió el primer Distintivo de Turismo Incluyente: continuarán impulsando este sector. BCS noticias. Obtenido de <https://www.bcsnoticias.mx/bcs-recibio-primer-distintivo-turismo-incluyente-continuaran-impulsando-este-sector/>
- Cañero Guillén, C. (Junio de 2019). La Tecnología como Aliada del Turismo Inclusivo. Sevilla. Obtenido de https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/88763/CA%c3%91ERO_GUILLEN_CM_179.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Caro, J., Luque, A., & Zayas, B. (2015). Nuevas tecnologías para la interpretación y promoción. PASOS. Obtenido de https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/16169/PS_13_4%20_%282015%29_13.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- CONADIS. (27 de Septiembre de 2017). Gobierno de México. Obtenido de <https://www.gob.mx/conadis/articulos/turismo-y-la-accesibilidad-universal?idiom=es>
- Concepto Definición. (20 de Marzo de 2021). Obtenido de <https://conceptodefinicion.de/bibliometria/>
- Diario ES LO COTIDIANO. (02 de Diciembre de 2018). En Guanajuato, 235 mil personas con discapacidad. Es lo cotidiano. Obtenido de <http://www.eslocotidiano.com/articulo/sociedad/guanajuato-235-mil-personas-discapacidad/20181202170549050179.html>
- DOWN España. (s.f.). Obtenido de <https://www.sindromedown.net/sindrome-down/>
- Entorno Turístico. (2018). Entorno Turístico. Obtenido de <https://www.entornoturistico.com/ciudad-de-guanajuato-de-las-10-de-mejores-del-mundo-para-visitar-2018/>
- Entorno Turístico. (2018). Obtenido de <https://www.entornoturistico.com/cuastecomates-primer-playa-accesible-personas-discapacidad-jalisco/>
- Fundación Orange. (s.f.). Obtenido de <http://www.fundacionorange.es/la-fundacion/fundacion-orange-en-el-mundo/>
- García, I. (13 de Abril de 2019). Tiene Oaxaca primera playa incluyente para personas con discapacidad. Obtenido de <https://oaxaca.eluniversal.com.mx/estata/13-04-2019/tiene-oaxaca-primer-playa-incluyente-para-personas-con-discapacidad>
- Gobierno del Estado de Jalisco. (08 de Octubre de 2015). Obtenido de <https://www.jalisco.gob.mx/es/prensa/noticias/25679>
- Guanajuato, G. d. (2019). Gobierno del Estado de Guanajuato. Obtenido de Gobierno del Estado de Guanajuato: <https://boletines.guanajuato.gob.mx/2017/12/02/guanajuato-5-5-la-poblacion-alguna-discapacidad/>

- Guevara Castro, A. (2013). EL TURISMO INCLUYENTE Y LA PARTICIPACIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD MOTRIZ DEL CANTÓN AMBATO , PROVINCIA DE TUNGURAHUA. Ambato, Cantón de Ambato, Ecuador. Obtenido de <http://redi.uta.edu.ec/bitstream/123456789/5656/1/TESIS%20IMPRIMIR.pdf>
- Guevara Vega, I. (s.f.). Obtenido de https://www.educacionespecial.sep.gob.mx/pdf/enterate/GuIa_Discapacidad_Multiple.pdf
- Gurria Di-Bella, M. (1991). Obtenido de <http://190.57.147.202:90/xmlui/bitstream/handle/123456789/298/Introducci%C3%B3n-al-turismo-de-Manuel-G.-Di-Bella-PDF.pdf?sequence=1>
- Gutiérrez, L. (Mayo de 2011). TURISMO ACCESIBLE EN SAN MARTIN DE LOS ANDES. San Martín de los Andes, Argentina. Obtenido de http://nulan.mdp.edu.ar/1534/1/gutierrez_1.pdf
- Guzman, S. (19 de Junio de 2018). Playas en México para personas con discapacidad. El Universal. Obtenido de <https://www.eluniversal.com.mx/destinos/playas-en-mexico-para-personas-con-discapacidad>
- INEGI, Banco Nacional, & Balanza de Pagos. (2019). DATATUR. Obtenido de Secretaría de Turismo: [https://www.datatur.sectur.gob.mx/RAT/RAT-2019-01\(ES\).pdf](https://www.datatur.sectur.gob.mx/RAT/RAT-2019-01(ES).pdf)
- INEGI. (2000-2002). Obtenido de http://internet.contenidos.inegi.org.mx/contenidos/productos/prod_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/historicos/2104/702825496678/702825496678_15.pdf
- INEGI. (2010). Obtenido de <http://www.sectur.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2017/11/3-Gu%C2%B0a-Recomendaciones-DU-Turismo.pdf>
- INEGI. (2014). Obtenido de <http://coespo.qroo.gob.mx/Descargas/doc/DISCAPACITADOS/ENADID%202014.pdf>
- INFOBAE. (13 de Abril de 2019). Huatulco se convirtió en la tercera playa incluyente de México con espacios adecuados para personas con discapacidad. Obtenido de <https://www.infobae.com/america/mexico/2019/04/13/huatulco-se-convirtio-en-la-tercera-playa-incluyente-de-mexico-con-espacios-adecuados-para-personas-con-discapacidad/>
- INGUDIS. (s.f.). Instituto Guanajuatense para las Personas con Discapacidad. Obtenido de <https://boletines.guanajuato.gob.mx/category/ingudis/>
- Jiménez Santos, J. (2018). Secretaría de Turismo. Obtenido de http://www.sectur.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2018/01/Gu%C3%ADa-Recomendaciones-Dise%C3%B1o-Universal-ST_Completa.pdf
- Jurado Almonte, J. M. (2014). EL TURISMO ACCESIBLE EN ANDALUCÍA Y PORTUGAL. Revista Universidad de Murcia(33), 121 - 150. Obtenido de <https://revistas.um.es/turismo/article/view/195681/160201>
- Leon Ciudad de Primera. (s.f.). Obtenido de <https://leon.gob.mx/leon/tui.php>
- Levis, D. (1997/2006). Obtenido de https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/30471870/que_es_rv.pdf?response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DQue_es_la_realidad_virtual.pdf&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A%2F20200301%2Fus-east-1%2Fs3%2F
- Lobera Gracida, J., Ramírez Moguel, M. E., & Contreras, B. (2010). Consejo Nacional de Fomento Educativo. Obtenido de

- https://www.educacionespecial.sep.gob.mx/2016/pdf/discapacidad/Documentos/Atencion_educativa/Visual/1discapacidad_visual.pdf
- Lobera Gracida, J., Ramírez Moguel, M. E., Contreras, B., & Mondragón Merino, V. (2010). Consejo Nacional de Fomento Educativo. Obtenido de https://www.educacionespecial.sep.gob.mx/2016/pdf/discapacidad/Documentos/Atencion_educativa/Motriz/2discapacidad_motriz.pdf
- Lobera Gracida, J., Valdespino Echauri, L., & Contreras, B. (2010). Consejo Nacional de Fomento Educativo. Obtenido de https://www.educacionespecial.sep.gob.mx/2016/pdf/discapacidad/Documentos/Atencion_educativa/Intelectual/2discapacidad_intelectual.pdf
- Malucín Tuárez, W., Carrión Bravo, A., & García Vera, E. (Julio-Diciembre de 2019). Turismo accesible para personas con discapacidad física. Caso: cantón Salinas. Revista Científica y Tecnológica UPSE, 6(1). Obtenido de <https://incyt.upse.edu.ec/ciencia/revistas/index.php/rctu/article/view/436/351>
- MARQUESINA. (12 de Octubre de 2017). Parque incluyente Kino Mágico contemplará tarifas de temporada alta y baja. MARQUESINA Información que trasciende. Obtenido de <http://marquesina.mx/144905/>
- Martínez Cárdenas, R. (2017). Turismo accesible en México, ACCESIBILIDAD UNIVERSAL EN LA EDIFICACIÓN. Revista Científica sobre Accesibilidad Universal La Ciudad Accesible, 14(9), 23-33. Obtenido de http://riberdis.cedd.net/bitstream/handle/11181/5405/Turismo_accesible_en_M%c3%a9xico.pdf?sequence=1&rd=0031180080661817
- Matamoros Hernández, E. O., Tejeida Padilla, R., & Morales Matamoros, O. (Marzo de 2019). La inclusión social de las personas con discapacidad en el sistema turístico del Centro Histórico de la Ciudad de México: diseño de un modelo sistémico de innovación. Revista scielo(17). Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-49642019000100079&lang=es
- Matamoros Hernández, E. O., Tejeida Padilla, R., & Morales Matamoros, O. (Marzo de 2019). La inclusión social de las personas con discapacidad en el sistema turístico del Centro Histórico de la Ciudad de México: diseño de un modelo sistémico de innovación. Scielo. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-49642019000100079&script=sci_arttext&tlng=pt
- Mayo Clinic. (05 de Octubre de 2019). Obtenido de <https://www.mayoclinic.org/es-es/diseases-conditions/conversion-disorder/symptoms-causes/syc-20355197>
- Medina Esparza, L. T., & Zepeda Arce, A. (2020). Turismo Accesible e Inclusivo: el gran reto en el umbral del Siglo XXI. México.
- Mediterrani, E. (25 de Junio de 2018). Mediterrani Escola Universitaria. Obtenido de <https://mediterrani.com/que-es-turismo-social/>
- MedlinePlus. (s.f.). Obtenido de <https://medlineplus.gov/spanish/ency/article/001402.htm>
- MedlinePlus. (s.f.). Obtenido de <https://medlineplus.gov/spanish/ency/article/001523.htm>
- MedlinePlus. (s.f.). Obtenido de <https://medlineplus.gov/spanish/ency/article/000716.htm>
- Miranda de Larra, R. (2007). Fundacion Orange. (F. Orange, Ed.) Obtenido de http://ciapat.org/biblioteca/pdf/673-Discapacidad_y_Accesibilidad.pdf
- Miranda, A. (25 de Julio de 2019). Guanajuato, los números en el turismo durante 2019. UNION Guanajuato. Obtenido de

- <https://www.unionguajauato.mx/articulo/2019/07/25/turismo/guanajuato-los-numeros-en-el-turismo-durante-2019>
- Molina Hoyo, M., & Cánoves Valiente, G. (2010). TURISMO ACCESIBLE, TURISMO PARA TODOS: LA SITUACIÓN EN CATALUÑA Y ESPAÑA. Cataluña, España. Obtenido de <https://revistas.um.es/turismo/article/view/109561/104151>
- Morfin Quintanar, G. (27, 28 y 29 de Septiembre de 2017). ASPECTOS CRÍTICOS PARA EVALUAR EL TURISMO INCLUSIVO EN EL MUNICIPIO DE LA PAZ, BAJA CALIFORNIA SUR, MÉXICO. La Paz, Baja California Sur, México. Obtenido de <http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xxii/docs/8.01.pdf>
- Multimedios, E., & Gordo, I. (26 de Julio de 2018). Destinos Incluyentes alrededor del mundo. El Financiero. Obtenido de <https://www.elfinanciero.com.mx/viajes/destinos-incluyentes-alrededor-del-mundo>
- MUÑOZ DE DIOS, M., HERNANDEZ GALÁN, J., & DE LA FUENTE ROBLES, Y. (2014). Trabajo Social y Ciudades Inteligentes: Hacia una nueva concepción de accesibilidad en los destinos turísticos para la promoción de la autonomía personal. REVISTA INTERNACIONAL DE TRABAJO SOCIAL Y BIENESTAR. Obtenido de <https://revistas.um.es/azarbe/article/view/198371/161641>
- MUSEU MARÍTIM DE BARCELONA. (20 - 26 de Junio - Mayo de 2018 - 2019). Obtenido de https://www.mmb.cat/es/exposiciones/antoni-benaiges-el-maestro-que-prometio-el-mar/?gclid=EAlaIQobChMIIm5-dvevo6AIVNu7jBx17aAMvEAAAYASAAEgKjsvD_BwE
- Organización Mundial de la Salud . (s.f.). Organización Mundial de la Salud. Obtenido de <https://www.who.int/topics/disabilities/es/>
- Organización Mundial de la Salud. (2011). Informe Mundial sobre la Discapacidad. Obtenido de https://www.who.int/disabilities/world_report/2011/summary_es.pdf?ua=1
- Organización Mundial de la Salud. (Noviembre de 2017). Organización Mundial de la Salud. Obtenido de <https://www.who.int/features/factfiles/disability/es/#:~:text=Dato%20%3A%20m%C3%A1s%20de%201000,tienen%20grandes%20dificultades%20para%20funcionar.>
- Organización Mundial del Turismo. (2014). Manual sobre turismo accesible para todos alianzas público-privadas y buenas prácticas. 317. Obtenido de <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284415687>
- Organización Mundial del Turismo. (2019). Panorama del Turismo Internacional. Obtenido de <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284421237>
- Pérez, D. M., & González Velasco, D. (2003). TURISMO ACCESIBLE “Hacia un Turismo para Todos”. Obtenido de <http://www.libreacceso.org/wp-content/uploads/2013/09/turismoacce.pdf>
- Puiggrós Román, E., Tort González, N., & Fondevila Gascón, J. (Junio de 2017). Innovación, turismo y TIC: el caso de los museos de Barcelona. PASOS, 15(3), 619-632. Obtenido de https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/17201/PS_15_3_%282017%29_08.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ruiz de Lacanal, M. D. (2004). Discapacidad y sociedad: un programa educativo en el museo dirigido a personas con discapacidad visual. Revista de enseñanza universitaria(23). Obtenido de https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/11854/file_1.pdf;jsessionid=E8E6AA9D1C9F239DDFF0FCE504EF3520

- Ruíz de Lacanal, M. D. (2004). DISCAPACIDAD Y SOCIEDAD: UN PROGRAMA EDUCATIVO EN EL MUSEO DIRIGIDO A PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL. *Revista de Enseñanza Universitaria*(23), 47 - 61. Obtenido de https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/11854/file_1.pdf;jsessionid=E8E6AA9D1C9F239DDFF0FCE504EF3520
- Ruleta Rusa. (12 de Noviembre de 2019). Obtenido de <https://www.ruletarusa.mx/metropoli/unesco-reconoce-a-leon-como-ciudad-inclusiva-con-discapacitados/>
- Sánchez Ruiz, J., Loarte Tene, M., & Caisachana Torres, D. (Septiembre de 2019). TURISMO ACCESIBLE E INCLUSIVO. EN EL ECUADOR, FRENTE AL TURISMO ACCESIBLE EN OTROS PAÍSES. Ecuador. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Juan_Sanchez_Ruiz/publication/338955236_Turismo_accesible_e_inclusivo_en_el_Ecuador_frente_al_turismo_accesible_en_otros_paises/links/5e347e4c458515072d73f30c/Turismo-accesible-e-inclusivo-en-el-Ecuador-frente-al-turismo
- Secretaría de Turismo. (2017). Secretaría de Turismo. Obtenido de <http://www.sectur.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2017/11/3-Gu%C2%B0a-Recomendaciones-DU-Turismo.pdf>
- Secretaría de Turismo. (2020). Turismo Incluyente. Obtenido de <http://www.sectur.gob.mx/wp-content/uploads/2020/09/Turismo-Incluyente.pdf>
- Secretaría de Turismo. (28 de Febrero de 2017). Gobierno de México. Obtenido de <https://www.gob.mx/sectur/acciones-y-programas/sello-turismo-incluyente>
- SECTUR, & INGUDIS. (24 de Septiembre de 2020). Gobierno del Estado de Guanajuato. Obtenido de <https://boletines.guanajuato.gob.mx/2020/09/24/sectur-e-ingudis-invitan-al-sector-turistico-a-continuar-esfuerzos-en-turismo-inclusivo/>
- SECTUR, CONADIS, & CNDH. (2017). Cuadernillo Ejecutivo para Edificaciones Accesibles de Servicio Turístico. 2017. Obtenido de <https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/459339/CUADERNILLO-EJECUTIVO-21NOV2017-VERSION-FINAL.pdf>
- SECTUR. (2017). ATENCION INCLUYENTE. 04 - 47. Obtenido de <http://www.sectur.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2017/11/3-Gu%C2%B0a-Recomendaciones-DU-Turismo.pdf>
- SECTUR. (2017). Obtenido de <http://www.sectur.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2017/11/3-Gu%C2%B0a-Recomendaciones-DU-Turismo.pdf>
- Velandia, Y. M. (Octubre - Febrero de 2017 - 2018). EL TURISMO CULTURAL ACCESIBLE PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD SENSORIAL EN LA LOCALIDAD LA CANDELARIA BOGOTÁ. PRIMERA FASE. *TURPADE*(7), 16. Obtenido de <http://turpade.com/f/FG46.pdf>