

El turismo accesible, como una forma de integración a la vida social de las personas con discapacidad

María Guadalupe Gómez Mont Urueta*

La Organización Mundial de la Salud (OMS) ha definido a la discapacidad como “cualquier restricción o falta de habilidad para realizar cualquier actividad en función a un rango establecido como normal en la naturaleza humana”.¹

De acuerdo con la Society for Accessible Tourism Hospitality (SATH) se estima que existen en el mundo 859 millones de personas con discapacidad. La Asia-Pacific Economic Cooperation (APEC) en un estudio publicado en el año 2003 establece que en países como Australia, el 18% de la población sufre de alguna discapacidad; en Nueva Zelanda, el 19.1%; en Estados Unidos la cifra aproximada es del 20.6%; en Canadá, del 15.5%. En la Comunidad Europea se calcula viven 50 millones de personas con discapacidad, lo que representa el 14% de la población. En México, sin contar con un estudio expresamente dedicado a obtener el porcentaje de la población que sufre de alguna discapacidad, se calcula que puede existir un 10%.

A estos porcentajes debe añadirse la discapacidad que aparece por el desgaste natural, proceso al que llegan las personas de la tercera edad. De acuerdo a las proyecciones realizadas por la Organización de las Naciones Unidas (ONU), para el 2025 el 56% de la población mundial habrá cumplido 60 años, lo que indica que estamos convirtiéndonos en sociedades de viejos (sin que este término quiera ser despectivo). Por ejemplo, en Australia más del 50% de las personas adultas mayores presentan algún tipo de discapacidad y en Canadá se estima que es del 46%. Los mismos porcentajes pueden ser aplicados a México.

También puede hablarse de una carga excesiva si no se crean las condiciones sociales y económicas para su inclusión. Actualmente en España por cada persona productiva —entre 17 y 54 años— se apoya a 4 personas de la tercera edad; en México por el momento es 1 a 1, pero de manera rampante en los próximos 5 años pasaremos de 1 a 6. Esta es la tendencia mundial y, también, el reflejo del costo económico y social que se está pagando por no realizar programas preventivos y reversibles. Vuelvo a mencionar a España tomándola en este caso como ejemplo, al instrumentar desde hace unos años una política destinada a otorgar apoyos económicos a las familias que decidan aumentar el número de hijos. De

* Directora de Desarrollo de Turismo Social, Secretaría de Turismo.

¹ Organización Mundial de la Salud, *Clasificación internacional de impedimentos, discapacidades y handicaps*, 1980.

esta manera se busca transformar la radiografía poblacional, ensanchando el porcentaje del grupo productivo.

En términos generales, no pueden ser negados los enormes beneficios económicos y sociales que produce la actividad turística. México, en décadas pasadas concentró los esfuerzos en el desarrollo del turismo, creándose importantes centros turísticos de fama internacional.

Si bien estas políticas sirvieron para crear una infraestructura de servicios suficientemente seductora que atrajo al turismo receptivo a estas tierras y generó importantes divisas —12 mil millones de dólares en el último año—, la derrama económica se concentró en ciertas regiones, quedando miles en el país fuera de una oportunidad de desarrollo.

Buscando nivelar esta marcada desigualdad, una nueva reflexión surge en el panorama turístico; reflexión que permitió dirigir las acciones hacia dos sentidos: 1) la necesidad de otorgar una mejor atención al turismo nacional, que ha venido quedándose fuera de las políticas públicas e ignorado en la instrumentación de las estrategias, pero que es el que se moviliza hacia otros atractivos y destinos turísticos distintos a los de sol y playa, consumiendo y generando riqueza de forma más distributiva —75 mil millones de dólares en el último año—² y 2) invertir en la segmentación del turismo, puesto que la tendencia mundial es la aparición de clientes que contratan y se recrean a través de la realización de actividades específicas resultantes de los gustos personales —deporte, negocios, cultura, naturaleza, gastronomía, salud, entre otros—. Esto llevó a implementar otro modelo en forma paralela que ha sido denominado turismo de desarrollo.³

DESARROLLO DEL TURISMO	TURISMO DE DESARROLLO
La comunidad al servicio del turismo Objetivos de desarrollo macroeconómicos El turista consume Corporativos transnacionales Turismo de masa, destructor del medio ambiente Visión mercantil del turismo Ligado con la cantidad	El turismo al servicio de la comunidad Objetivos de desarrollo integrales El turista aprende y consume Mediana, micro y pequeña empresa Turismo especializado y respetuoso de los entornos naturales, culturales y sociales Visión integral del turismo Ligado con la calidad
Prioridad: divisas	Prioridad: bienestar físico, económico, social y divisas

² Datos aportados por la *Cuenta Satélite de Turismo en México*.

³ Datos obtenidos del *Manual de Un Turismo para Todos*, www.sectur.gob.mx

Ambos modelos conviven en el nuevo esquema de la industria turística y son las alianzas estratégicas entre todos los sectores de sociedad, las que instrumentan las acciones tendientes a generar más riqueza en las regiones, más empleos formales y mejor remunerados, permitiéndole al turismo incidir en el combate a la pobreza y en la multiplicación de oportunidades de mejora en la calidad de vida de muchos mexicanos.

El turismo de desarrollo, sin lugar a duda, es modelo idóneo para facilitar la inserción social de las personas con discapacidad. Desde el punto de vista técnico, para referirse a los viajes de este segmento poblacional se utiliza el término *turismo accesible*, es decir, el turismo accesible es la actividad turística especializada en otorgar atención, dentro de los espacios de recreación y descanso, a personas que por razones cualesquiera se han visto restringidas en su movilización. La Ley Federal de Turismo, publicada en el Diario Oficial de la Federación en el año de 1993, a través de sus articulados se anticipa a los derechos de las personas con discapacidad contenidos de la Convención Internacional.

La Ley en comento establece en su Título Primero, Capítulo único, artículo 2, fracción x lo siguiente: "Esta ley tiene por objeto... x. Garantizar a las personas con discapacidad la igualdad de oportunidades dentro de los programas de desarrollo del sector turismo". Posteriormente, en el Capítulo III, *Zonas de Desarrollo Turístico Prioritario*, el artículo 16 señala la obligación siguiente:

La Secretaría, en coordinación con las dependencias y entidades de la administración pública federal que corresponda, así como con los gobiernos de las entidades federativas y de los municipios y con los sectores social y privado, impulsará la creación o adecuación de la infraestructura que requieran las zonas de desarrollo turísticos prioritario, considerando también las necesidades de las personas con discapacidad.

Con relación a la promoción turística, el artículo 19, párrafo segundo le asigna al Consejo de Promoción Turística de México (CPTM): "la política de promoción turística atenderá en todo momento al desarrollo integral del país, considerando a las personas con discapacidad". Entre las obligaciones de Fondo Nacional de Fomento al Turismo (FONATUR) se encuentra la establecida en el artículo 28, fracción IV: "Ejecutar obras de infraestructura y urbanización, y realizar edificaciones e instalaciones en centros de desarrollo turístico que permitan una oferta de servicios turísticos; para dicho fin el Fondo deberá tomar en cuenta en la ejecución de dichas obras las necesidades de las personas con discapacidad". Finalmente, en el Título Quinto, Capítulo I referido a la *Operación de los Prestadores de Servicios*, artículo 32, segundo párrafo, la ley federal es muy clara al establecer que: "En la prestación de servicios turísticos no habrá discriminación por razones de raza, sexo, discapacidad, credo político o religiosos, nacionalidad o condición social".

El círculo queda cerrado, es decir, diversos sectores dedicados al desarrollo e implementación de la actividad turística, como son el turismo social, turismo deportivo, turismo cultural, programas regionales, cultura turística, CPTM y FONATUR, tienen a partir de las atribuciones que le confiere la ley, la obligación de crear los instrumentos oportunos para la atención, dentro del sector turismo, de las personas con discapacidad. Empero, la ley sólo podrá ser efectiva en sus dictados cuando va acompañada de múltiples acciones que la respalden.

Específicamente, dentro del campo del turismo social, fue creado el Programa de Un Turismo para Todos. Sin hablar a detalle de todos sus contenidos, se recalca existen varios principios que lo alimentan: *la accesibilidad, la sustentabilidad, la inclusión, la no-discriminación, el compromiso de ver por el desarrollo integral de la persona y la participación responsable de todos los sectores en el desarrollo social y económico de las regiones*. Sobra decir, que uno de sus fines es el establecer las políticas de calidad en la atención del turismo de los niños, jóvenes, familias, personas de la tercera edad y personas con discapacidad, o sea, del 80% de la población mexicana que suele viajar por el territorio nacional.

Con relación al turismo de las personas con discapacidad, se ha buscado operar en tres niveles de accesibilidad:

1. *Accesibilidad física* o apertura de los espacios turísticos a las personas con discapacidad, estableciendo recomendaciones de accesibilidad para el sector turismo. Con ello, se busca facilitar que las personas con discapacidad accedan a los establecimientos de hospedaje, restaurantes, zonas de interés turístico, áreas de recreación, servicios de transporte aéreo, marítimo y terrestre en condiciones de igualdad y con los mismos derechos de los que son sujetos los restantes segmentos de la población. Para ello, promovemos obras de infraestructura en hospedajes, terminales y transportes, incorporando la señalización y simbología correspondiente.
2. *Accesibilidad económica* o búsqueda de ayudas que faciliten a las personas con discapacidad acceder a los destinos turísticos. En vista de que todo viaje o trayecto tiene un costo, se instrumentan convenios de colaboración entre los sectores público, privado y social del país, quienes acuerdan tarifas preferenciales y paquetes turísticos facilitadores del viaje, contemplándose además sus necesidades especiales.
3. *Accesibilidad social* o combate a las barreras culturales que promueven la discriminación, la falta de oportunidades y la exclusión social. En este terreno se trabaja por la construcción de

una cultura dirigida al buen trato del turista, incluyéndose atención especial y personalizada para la atención del visitante con discapacidad. En otra vertiente, se promueve la contratación laboral de personas con discapacidad en la cadena productiva del sector turismo.

Además se ha buscado sensibilizar al sector turismo sobre sus diversas dimensiones: 1) el *acceso físico*, que comprende a las personas con discapacidad física que requieren del uso de sillas de ruedas y/o de bastones, buscando implementar medios de facilitación como rampas, barandales y pasamanos de auxilio y soporte, instalados tanto en hospedajes, servicios públicos y transporte turístico; 2) la *accesibilidad sensorial*, referida a las personas sordomudas e invidentes que requieren de marcas dactilares, signos y sistemas especializados del lenguaje —escritura braille—, sistemas de escuchas y audio y/o de luces y, 3) la *comunicación accesible*, para referirnos a las personas que tienen dificultades en el lenguaje escrito, en la visión, en el habla y en la capacidad auditiva.

Desde el año de 2001, La Secretaría de Turismo elaboró un *Manual de Recomendaciones de Accesibilidad para el Sector Turismo*.⁴ Entre sus objetivos se encuentra promover la construcción de obras y adaptaciones en los espacios turísticos para recibir, en condiciones de calidad y con una adecuada preparación, a las personas con discapacidad, trabajar por la asimilación, en la sociedad mexicana, de una cultura de la accesibilidad, así como asentar las bases desde el turismo para la integración de las personas con discapacidad a la comunidad. Este Manual ha sido repartido a los sectores público, privado y social que colaboran y participan en el desarrollo de la actividad turística nacional.

El 30 de mayo de 2006 fue publicada, en el Diario Oficial de la Federación, la política de un *turismo para todos*. Sobresale de entre sus varias líneas estratégicas “la importancia de generar una cultura de accesibilidad en los destinos turísticos, mediante la creación de esquemas interinstitucionales que otorguen estímulos directos al sector privado para la construcción y adecuación de espacios con el fin de dar cabida a personas con discapacidad y adultos mayores”.⁵ Las personas que sufren algún tipo de discapacidad también tienen el derecho de disfrutar los viajes y las experiencias recreativas. Como cualquier otra persona, el turista con discapacidad desea visitar lugares con los que se identifica, lugares donde puedan encontrar descanso, seguridad, comodidad, que sean hospitalarios y, particularmente, dotados de accesibilidad. Sin embargo, todavía en México, sus experiencias de viaje se caracterizan por los numerosos contratiempos a los que deben enfrentarse.

⁴ Cfr., www.sectur.gob.mx

⁵ *Idem*.

Por ejemplo, en el transporte aéreo, quizá el medio más cálido para atender a este tipo de viajeros, presenta todavía algunas barreras que le causan a este segmento serios inconvenientes en el transcurso de sus trayectos: pérdida o sustracción de las sillas de ruedas entre vuelos, dificultad para conectar los vuelos, inaccesibilidad en los baños, dificultad en el reconocimiento del equipaje. En cuanto al transporte terrestre, pocos autobuses cuentan con sistemas accesibles. Por lo tanto, el turista con discapacidad no tiene a la mano las facilidades para transportarse en ellos: la altura de las escaleras y las escaleras mismas, falta de barras, barandales y de plataformas, nulos espacios en las instalaciones del interior e inexistentes instrucciones y guías para su ubicación y acceso.

Con respecto a los hospedajes hoteleros y no hoteleros, puede afirmarse que algunos se encuentran debidamente equipados para recibir al turista con discapacidad. Desgraciadamente son muy pocos, en la mayoría apenas existe una habitación medio adaptada. Por lo tanto, estos turistas tienen dificultades para acceder a los elevadores, a los pisos, a las áreas de recepción, a las áreas públicas y albercas, a las habitaciones, armarios, baños, áreas de regadera y tinas. ¡Imagínense la cantidad de barreras existentes que excluyen de la actividad turística a las personas con discapacidad!

Falta mucho por hacer de esto no hay duda alguna. El turismo es una actividad que debe ser cuidada, no sólo por que ocupa el tercer lugar en la captación de divisas, sino además por la cantidad de empleos que genera y por su capacidad de colaborar y ser socio clave en el desarrollo social y económico de muchas regiones. También porque en su seno puede prosperar una educación y cultura de respeto a los derechos humanos. No hay turismo sin educación; tampoco derechos humanos sin una sociedad que no esté comprometida con la creación de las oportunidades que puedan elevar la calidad de vida de sus integrantes.

En el sector turismo se cuenta con una normatividad incluyente; existe además el marco teórico y la voluntad de aplicar el programa de turismo accesible, pero falta la planificación y la coordinación entre todos los niveles de gobierno y sectores para promover y aplicar, en términos de calidad y con todo detalle, una actividad turística que invite y dé cabida a toda persona que sufre de alguna discapacidad.

La cadena de servicios turísticos se encuentra en manos del sector privado. Entre muchas pláticas y reuniones sostenidas con ellos se ha observado el deseo de trabajar por la accesibilidad. Si bien se trata de un sector muy productivo, competente y motivado, le falta el recurso económico que le facilite realizar las obras de adaptabilidad. Sugiero a manera de conclusión que entre todos busquemos las vías más adecuadas, sean incentivos fiscales y/o trámites para acceder a los recursos provenientes de instituciones, organizaciones y banca de desarrollos tanto nacionales como internacionales. Por ejemplo, podría recurrirse a un diálogo con la Secretaría de Hacienda y Crédito Público para generar una

serie de incentivos directos, con base a esquemas operativos que detonen las obras de infraestructura accesible. Ha llegado la hora de dejar las disculpas de lado. Cuando una sociedad se dice maduramente democrática es porque lleva en sí la búsqueda del bien común y asume una dinámica de respeto a los derechos humanos, pero si desatiende las necesidades de importantes sectores de la población, deja en el olvido el bien común y falla en la aplicación de los derechos humanos, desvirtúa y pierde su espíritu democrático. Ha llegado la hora de pensar en grande y de pensar por el bien común.

