

<https://doi.org/10.47300/actasidi-unicyt-2022-12>

LA ACCESIBILIDAD DEL TURISMO EN LA CIUDAD DE OAXACA, MÉXICO

Velázquez-Sánchez, Rosa María

Universidad Autónoma “Benito Juárez” de Oaxaca
Oaxaca, México
ORCID: 0000-0001-5442-7243

Ramos-Soto, Ana Luz

Universidad Autónoma “Benito Juárez” de Oaxaca
Oaxaca, México
analuz_606@yahoo.com.mx
ORCID: 0000-0001-8167-2631

Nazario Cortéz, Fátima Anahí

Universidad Autónoma “Benito Juárez” de Oaxaca
Oaxaca, México

RESUMEN

En esta investigación se analizaron los elementos que permiten evaluar los indicadores para definir el turismo accesible en una ciudad turística de México. De acuerdo con el lema de la organización mundial de turismo 2022, se pretende repensar el turismo de la crisis a la transformación, sin embargo, no se ha atendido la accesibilidad a las actividades turísticas. En esta investigación, con el empleo de una ficha técnica de accesibilidad para la observación directa. Se colectaron los datos observados en las calles del Centro Histórico de la Ciudad de Oaxaca, México y se analizaron con base a los indicadores de infraestructura para la accesibilidad. Los resultados mostraron que no es un destino turísticamente accesible porque es evidente la falta de semáforos con sonido, bandas podotáctiles, señalización, reducido espacio para estacionamiento, falta de información y difícil tránsito en calles por deterioro de banquetas. **Palabras claves:** Indicadores de accesibilidad, Turismo Alternativo, Turismo Accesible.

ABSTRACT

In this research, the elements that allow evaluating the indicators to define accessible tourism in a tourist city in Mexico were analyzed. According to the motto of the world tourism organization 2022, it is intended to rethink tourism from crisis to transformation, however, accessibility to tourist activities has not been addressed. With the use of the revised indicators, the categories that allowed evaluating the accessibility of tourism in the historic center of the city of Oaxaca, Mexico, were analyzed. The results showed that it is not a touristically accessible destination. **Keywords:** Accessibility indicators, Alternative Tourism, Accessible Tourism.

1. INTRODUCCIÓN

El estudio del turismo accesible de acuerdo con la Organización Mundial del Turismo (2014) ha tomado importancia porque representa la alternativa para que personas con discapacidad puedan acceder a sitios y servicios turísticos. De acuerdo con la Organización Mundial de la

Salud (2017), en la actualidad el 15% de la población mundial, es decir aproximadamente 1000 millones de personas presentan las llamadas “capacidades diferentes”, por lo que, de acuerdo con la Organización Mundial del Turismo, se ha buscado que estos millones de personas puedan disfrutar del turismo en igualdad de condiciones...” Organización Mundial del Turismo [OMT], 2016 citado por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MINCIT), (2019).

La accesibilidad en el turismo tiene que ver con infraestructura, pero también con información y capacitación para los servicios turísticos. En general en todas las alternativas de turismo la accesibilidad representa el criterio de igualdad para todos los visitantes. En particular en las opciones de turismo que se promueven como inclusivos y que se encuentran de moda. Al respecto México se ha destacado en el ranking mundial de turismo tanto en la pandemia como en el retorno a las actividades (Entorno Turístico, 2021).

En México la oferta turística destaca en mar y playa pero recientemente se ha orientado a promover destinos de turismo cultural y gastronómico, muestra de ello son las distinciones que el gobierno de Oaxaca promueve por ser reconocida la ciudad como “Destino de escapada urbana líder en México y América Central 2020” por World Travel Awards (WTA) Secretaría de turismo del estado de Oaxaca (2021) en particular en la ciudad del estado, con el mismo nombre, Oaxaca, durante el verano se realiza la fiesta cultural más grande del país conocida como la Guelagueta. Durante la fiesta de la Guelagueta la ciudad de Oaxaca se satura de visitantes habidos de convivir con las delegaciones de bailarines, músicos y artistas que convergen en el llamado centro histórico, mismo que fue declarado patrimonio de la humanidad por la (UNESCO, 2022).

Al observar las estadísticas de visitantes con discapacidad a la ciudad de Oaxaca, se puede observar la preferencia que tienen por el sitio turístico, sin embargo, se puede apreciar barreras en la infraestructura de las calles, museos, sitios de hospedaje o locales que expiden alimentos, las barreras, no solo de infraestructura por las características arquitectónicas tradicionales de una ciudad histórica, sino también las barreras ocasionadas por la falta de información para disfrutar del ocio y los servicios turísticos en situación de igualdad, situaciones que afectan de manera directa en los derechos proclamados mundialmente para las personas con discapacidad. En general la accesibilidad sigue siendo un reto para aquellas personas con discapacidad, en particular en México, como lo hace notar la Comisión Nacional de los Derechos Humanos (2019), cuando declaró que “ninguna de las entidades federativas contempla adecuadamente la normatividad que se tiene acerca de la accesibilidad”. En particular cuando la accesibilidad se refiere al acceso al turismo. Debido al auge de la ciudad de Oaxaca como destino turístico y a la transformación urbana observada como muestra en su estudio Rodríguez López (2017), por lo que se consideró para esta investigación analizar la zona conocida como centro histórico, porque es donde convergen todos los visitantes que viajan en plan turístico, para analizar y evaluar la infraestructura, los servicios y la información orientada al turismo accesible como objetivo de investigación.

2. MARCO CONCEPTUAL

Al revisar los estudios que anteceden al presente y que se han orientado al estudio de la accesibilidad, Trejo Lara (2019) calificó el sitio arqueológico Huaca Pucllana como parcialmente accesible, debido que al analizar los servicios encontró que el espacio contaba con intérprete de lengua de señas y la infraestructura de la planta baja del sitio ofrecía cierto grado de accesibilidad, además, el autor destacó que el área estaba adaptada principalmente hacia personas con discapacidad visual, pero que al entrevistar a los visitantes con dicha discapacidad, coincidieron en que existieron deficiencias en lo que concierne a herramientas de comunicación. En otra investigación realizada en las playas conocidas como: El Murciélagos y San Mateo, Velásquez & Zembrano (2019), encontraron que solo cuenta con dos rampas accesibles en las dos playas que son las que tienen más afluencia turística en el Ecuador. Con respecto a los

servicios de transportación encontraron que los vehículos no se tienen adecuaciones para el acceso de personas con discapacidad física. Otro hallazgo importante que los prestadores de los servicios turísticos en dichas playas no manifestaron interés en incluir acciones para adecuar la infraestructura y los servicios para a personas con capacidades diferentes.

Al realizar un estudio en el Centro Histórico de Quito, Sánchez Mayorga (2014) y después de analizar la infraestructura concluyó que “en sitio turístico no cuenta con las condiciones óptimas relacionados a temas de accesibilidad para poder recibir a personas con discapacidad”. También encontró, que los prestadores de servicios turísticos desconocían la forma de atender a los visitantes con capacidades diferentes. Al analizar la intención de los prestadores de servicios turísticos, invertir en accesibilidad para sus locales, la mayoría se manifestó a favor de inversión e información para el Turismo accesible. (Sánchez Mayorga, 2014), considera que “para que exista un desarrollo en torno a la inclusión se debe trabajar de forma conjunta y así los beneficiarios sean personas con discapacidad”.

En el contexto mexicano, en el Área metropolitana de Monterrey, en un estudio que realizaron Guajardo Galván, García García, & Sánchez Villareal (2012), se puede observar que los resultados mostraron que; en cuanto a comunicación, “la información de productos y servicios accesibles para los visitantes era escasa”. Con respecto a la evaluación de las actitudes de los gerentes y personas relacionados con el sector turístico, los resultados mostraron una actitud positiva hacia las personas con discapacidad. Sin embargo, la evaluación mostró que el área metropolitana de la ciudad de Monterrey no era apta para un turismo accesible. Como limitación de la investigación se puede observar que el conocimiento manifestado por los prestadores de servicios turísticos se refirió a personas con discapacidad motriz y muy poca información dirigida hacia las discapacidades visual y auditiva.

En el estudio del turismo accesible en el conjunto histórico de Quayaquil caso; Barrio las Peñas”, realizado por Flor Tutiven (2019), la autora incluyó diferentes categorías dentro de las variables para medir la accesibilidad al sitio turístico, así como diferentes criterios internacionales y adecuo los criterios nacionales para homogenizar los indicadores y realizar la con la estructura de la ficha técnica para la colecta de datos, como los estudios similares realizados por Jerez Mesías & Cejas Martínez (2018) en el cantón Salcedo, provincia de Cotopaxi, el estudio de turismo accesible realizado por López Brunett & Luna Vergara (2017) y el estudio comparativo que realizaron (Sánchez Ruiz, Loarte Tene, & Caisachana Torres (2020) en Ecuador.

Los resultados de las investigaciones que se realizan para conocer la situación de entornos turísticos relacionados al turismo accesible, permiten considerar que las condiciones de accesibilidad de los distintos sitios turísticos referentes a infraestructura, servicios e información no son las adecuadas para poder recibir a visitantes con discapacidad, asimismo, existe mucho por lo cual trabajar con lo relativo a la inclusión dentro de este sector, considerando lo anterior mencionado y a las características del centro histórico de la ciudad de Oaxaca de Juárez, se planteó probar la siguiente hipótesis: Las condiciones actuales de la infraestructura, servicios e información del Centro Histórico de la Ciudad de Oaxaca de Juárez no son las adecuadas al no cumplir con criterios de accesibilidad turística para visitantes con discapacidad motriz, visual y auditiva.

3. MATERIALES Y MÉTODOS

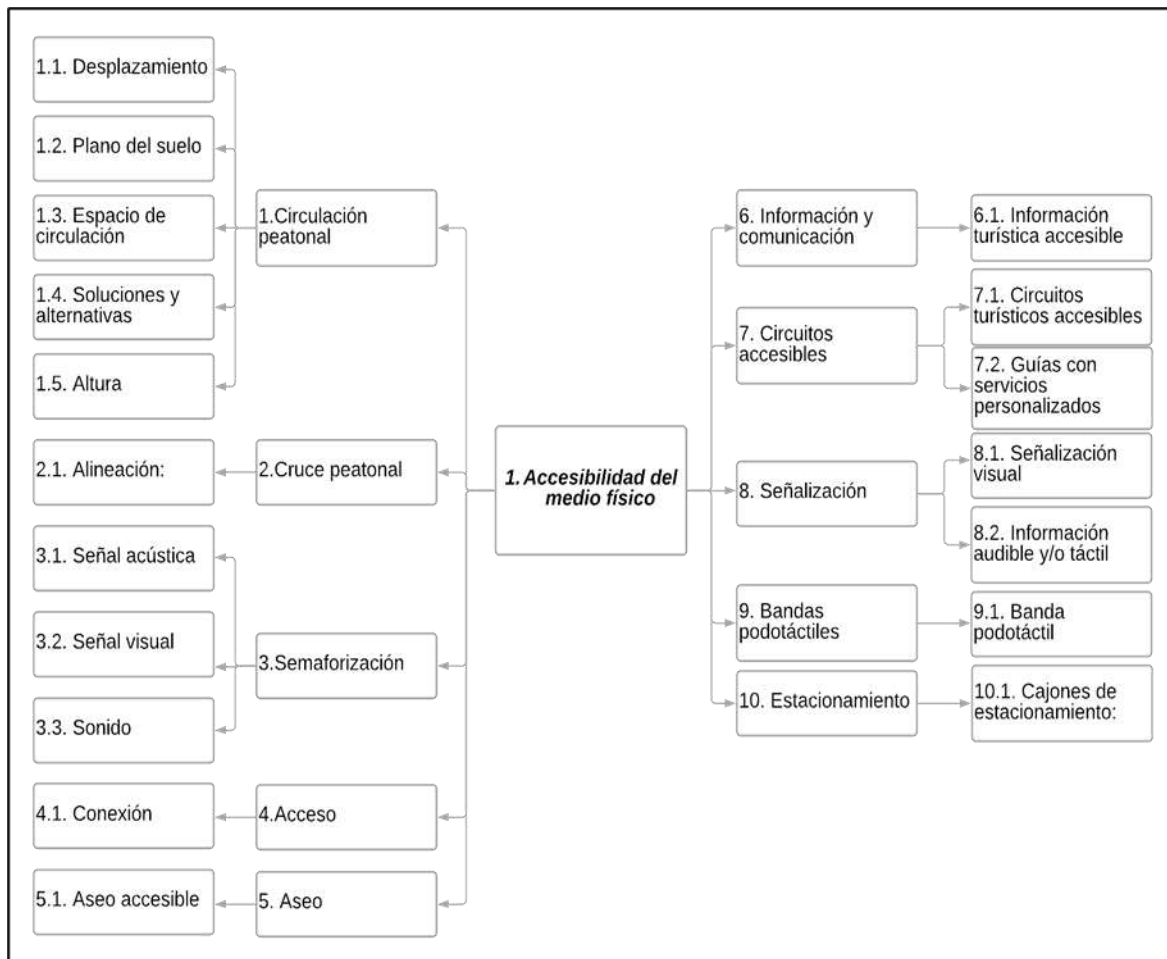
Para esta investigación se retomó la metodología probada Flor Tutiven (2019), quien propuso las estrategias con base a los ejes accesibilidad (infraestructura, información y capacitación), sin embargo, para este estudio se analizaron dichas variables y sus dimensiones, para el contexto de la ciudad de Oaxaca. En una segunda fase se elaboró una ficha técnica de accesibilidad como instrumento para la obtención de datos, través de la observación directa de la infraestructura en las 12 calles del Centro histórico de la Ciudad de Oaxaca de Juárez. Para el eje Infraestructura

para la accesibilidad en el centro histórico de la ciudad de Oaxaca de Juárez, se consideró observar como la variable Accesibilidad del medio físico.

La Variable Accesibilidad del medio físico. Se trató de una variable de tipo cualitativa y se midió a través de la observación directa y con el registro de una ficha técnica de accesibilidad, con la cual se integraron los datos de diez categorías y un total de dieciocho indicadores. A continuación, se presenta en forma esquematizada la integración de las diez categorías con sus respectivos indicadores.

Figura 1.

Modelo que integra las categorías de la variable Accesibilidad del Medio Físico



Fuente: Elaboración propia con base a las categorías de (Flor Tutiven, 2019)

Como se puede observar las categorías con sus indicadores, muestran la estructura de la variable Accesibilidad del Medio Físico, la cual se analizó en este estudio y que permitió establecer los criterios para la evaluación de la infraestructura para la accesibilidad en la zona turística del primer cuadro de la ciudad de Oaxaca de Juárez.

4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Después de analizar los datos recabados por medio de la ficha técnica de accesibilidad, en las 12 calles que integran el centro histórico de la Ciudad de Oaxaca, se obtuvieron los siguientes

resultados, los cuales se presentan por cada uno de los indicadores de las diez categorías de la variable accesibilidad del medio físico.

Circulación Peatonal. Para el indicador *Desplazamiento*, los resultados mostraron que solo en las principales calles del Centro histórico de la ciudad contaban con un plano del suelo en donde las personas con discapacidad pudieran recorrer en igualdad de condiciones el espacio, asimismo, en las calles que no cumplieron este requerimiento, se observaron diferentes factores como: Espacios de banquetas muy reducidos y obstruidos por objetos como lámparas, puestos ambulantes, bicicletas y/o motocicletas estacionadas dentro de las mismas.

Para el indicador *Plano del Suelo*, con respecto a la situación del suelo y sus condiciones de firmeza y estabilidad, se obtuvo como resultado de la observación que solo 6 de las calles presentan un plano del suelo firme y estable. Las calles que no cumplieron con el indicador fueron porque dentro de las mismas, se encuentran espacios con severo desgaste de la cantera por el uso, tiempo y falta de mantenimiento. Para el indicador *Espacio de Circulación* se observó que 5 calles tienen un espacio muy reducido para el traslado de personas con capacidades diferentes, ocasionado por factores como la exposición de raíces de los árboles, permanencia de puestos ambulantes, ocupación por elementos de propaganda de los negocios de la zona, entre otros.

No existen alternativas en ninguna de las calles y no se observó algún intento por mejorar los desniveles de las banquetas o alternativas que permitan ser de ayuda para personas con discapacidad. Con respecto a la situación de la colocación de toldos, placas, carteles y señalización, se observó que, en todas las calles, se encuentran colocados a una altura que no ocasionan problemas de tránsito u obstáculo para personas con capacidades diferentes.

Cruce Peatonal y Semaforización. Se observó que la alineación de la mayor parte de las banquetas con respecto al área de espera o rampa para el desplazamiento de personas con capacidades diferentes, se encuentran a la misma altura manteniendo una alineación correcta, lo cual permite el paso seguro al cruce de estas. Con respecto a la semaforización, se observó que solo tres cruces de calle, las cuales son las más cercanas al primer cuadro del centro histórico, cuentan con un solo semáforo con señal acústica. Solo tres de las calles analizadas cuentan con un solo semáforo con señal visual, los cuales sirven de apoyo para las personas con discapacidad auditiva.

La observación permitió identificar solo dos semáforos en todas las calles del área evaluada, los cuales cuentan con una señal sonora para permitir el tránsito seguro en igualdad de condiciones para personas con debilidad visual e invidentes. Además de observar que se han retirado un gran número de semáforos para dar paso a una política de tránsito de paso uno x uno en la mayoría de las cruces de calle en el área estudiada, lo que ocasiona un serio peligro para transitar peatonalmente.

Señalización. El resultado mostró que, dentro del Centro Histórico de la Ciudad de Oaxaca de Juárez, no se encuentra información que pueda auxiliar a visitantes con discapacidad visual. Las calles del Centro histórico de la Ciudad de Oaxaca de Juárez no cuentan con señalización audible o táctil, no existe señalización en braille, las cuales son de apoyo para la orientación de aquellos visitantes con discapacidad visual. Y solo en una calle cuenta con bandas podotáctiles las cuales sirven de orientación para aquellos visitantes y locales con discapacidad visual.

Acceso, Información y Comunicación. El acceso público que conecta a las principales calles del Centro Histórico de la Ciudad de Oaxaca, con otros lugares de afluencia, es poco accesible para el traslado de personas con capacidades diferentes, dado que los vehículos destinados para traslado de visitantes no cuentan con servicios para el traslado adecuado de personas con problemas de movilidad. Dentro de los datos observados como resultado de la ficha técnica identificados en los sitios señalados como módulos de información turística a cargo de la Secretaría de Fomento turístico del H. Ayuntamiento Constitucional de la Oaxaca de Juárez, se encontró que no existe información, formatos accesibles y alternativas para dar información a visitantes con capacidades tanto visual como auditiva.

Circuitos Accesibles, Estacionamiento y Aseo. Con la recolección de información, se pudo observar que la mayor parte de agencias de Viajes establecidas sobre las calles en donde fue aplicada la ficha técnica de accesibilidad, no manejan circuitos accesibles, asimismo, no cuentan con ningún tipo de curso de sensibilización o trato dirigido hacia este segmento de mercado. Sin embargo, las agencias de viajes si cuentan con guías certificados, pero dichos guías no cuentan con capacitaciones sobre el tema de accesibilidad y sobre el manejo de grupos con personas con discapacidad. De todas las calles evaluadas, de cada 25 cajones destinados para estacionamiento, solo uno destinado para personas con discapacidad y requieren una tarjeta especial para ocupar los mismos. Durante la visita de campo se observó que de los establecimientos que ofrecen este servicio de sanitario, no cuentan con criterios de accesibilidad.

5. CONCLUSIONES

Los resultados de esta investigación permiten concluir que el centro histórico de la Ciudad de Oaxaca de Juárez, no está preparado para recibir a visitantes con discapacidad, es decir para ofrecer turismo accesible, específicamente se obtuvo como resultado que la infraestructura, los servicios y la información del lugar muestran poca accesibilidad para visitantes con capacidades diferentes, los resultados observados en los datos recabados con la ficha técnica, permiten probar que; Las condiciones actuales de la infraestructura, servicios e información del Centro Histórico de la Ciudad de Oaxaca de Juárez no cumplen con criterios de accesibilidad turística para visitantes con discapacidad motriz, visual y auditiva”.

El estudio realizado contribuye al conocimiento existente en el estado del arte del turismo accesible desde la visualización de los indicadores de turismo accesible, la caracterización de categorías de accesibilidad pero también con la evaluación de las condiciones en las que una ciudad denominada patrimonio de la humanidad por la UNESCO, no contempla la igualdad de oportunidades para visitantes con capacidades diferentes, sin embargo, los resultados permiten visualizar un conjunto de temas para nuevas investigaciones, porque en este estudio solo se observaron las condiciones en el centro histórico por ser el que se encuentra catalogado como patrimonio, pero puede ampliarse al abanico de lugares turísticos que ofrece tanto el resto de la ciudad, así como lugares cercanos a la misma como las zonas arqueológicas de Montalbán y Mitla.

REFERENCIAS

- Clemente Soler, J. A., Bote Díaz, M., & Sánchez Vera, P. (2018). El turismo social accesible como nuevo modelo turístico. Cuadernos de Turismo (41), 139-159. Recuperado el 19 de Mayo de 2021, de <https://revistas.um.es/turismo/article/view/326981/228751>
- Comisión Nacional de los Derechos Humanos [CDND]. (2019). Informe Especial sobre el Derecho a la Accesibilidad de las Personas con Discapacidad. Recuperado el 02 de Mayo de 2021, de <https://www.cndh.org.mx/sites/default/files/documentos/2019-08/IE-Accesibilidad.pdf>
- Entorno Turístico. (21 de octubre de 2021). Entorno Turístico, hablemos de turismo. Obtenido de <https://www.entornoturistico.com/>
- Flor Tutiven, A. d. (2019). Estudio del turismo accesible en el conjunto histórico de Quayaquil caso; Barrio las peñas. Tesis de Licenciatura. Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador. Recuperado el 06 de Abril de 2021, de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/34856/1/tesis%20final%20final.pdf>
- Guajardo Galván, F., García García, A. L., & Sánchez Villareal, I. (2012). Evaluación de la accesibilidad de la industria turística de Monterrey: Un primer paso hacia el turismo accesible. Tesis de Licenciatura. Universidad de Monterrey, Monterrey, México. Recuperado el 05 de Abril de 2021, de http://bibsrv.udem.edu.mx:8080/e-books/Tesis/000144602_LTU.pdf

- Jerez Mesías, K. P., & Cejas Martínez, M. F. (2018). Análisis del turismo accesible como estrategia de inclusión social para las personas con discapacidad en el cantón Salcedo, provincia de Cotopaxi. Latacunga, Ecuador: Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE Extensión Latacunga. Recuperado el 21 de Mayo de 2021, de <http://repositorio.espe.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/21000/15386/AC-ESPEL-ITH-0096.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- López Brunett, A. L., & Luna Vergara, H. Z. (2017). Turismo accesible en el Ecuador. *INNOVA Research Journal*, 2(7), 196-198. Recuperado el 16 de Mayo de 2021, de <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/3652/3/document.pdf>
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MINCIT). (2019). Manual de Turismo accesible "Turismo para todos" (Primera ed.). Bogotá, Colombia. Recuperado el 01 de Mayo de 2021, de <http://turismo.huila.gov.co/storage/app/uploads/public/5ce/556/330/5ce556330b26f216169482.pdf>
- Organización Mundial de la Salud [OMS]. (Noviembre de 2017). Recuperado el 01 de Mayo de 2021, de <https://www.who.int/features/factfiles/disability/es/#:~:text=Dato%201%3A%20m%C3%A1s%20de%201000,tienen%20grandes%20dificultades%20para%20funcionar.>
- Organización Mundial del Turismo [OMT]. (2014). Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas. Madrid. España: Organización Mundial del Turismo [OMT]. Recuperado el 29 de Julio de 2021, de <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284416486>
- Organización Mundial del Turismo [OMT]. (2019). Definiciones de turismo de la OMT. Madrid: OMT. Recuperado el 13 de Diciembre de 2021, de <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284420858>
- Organización Mundial del Turismo [OMT]. (2021). Glosario de términos de turismo. Recuperado el Diciembre de 2021, de OMT: <https://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos>
- Rodríguez López, Y. (2017). La transformación urbana a partir de la declaración patrimonial: el Centro Histórico de Oaxaca de Juárez. Barcelona-Bogotá: Departament d'Urbanisme i Ordenació del Territori. Universitat Politècnica de Catalunya. Recuperado el 22 de Mayo de 2021, de https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2117/108544/62BGT_RodriguezYadira.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sánchez Mayorga, J. M. (2014). Análisis de la situación actual del turismo accesible para personas con discapacidad en el centro histórico de la ciudad de Quito como destino turístico. Tesis de Licenciatura. Universidad tecnológica Equinoccional, Quito, Ecuador. Recuperado el 05 de Abril de 2021, de http://192.188.51.77/bitstream/123456789/13502/1/58182_1.pdf
- Sánchez Ruiz, J., Loarte Tene, M., & Caisachana Torres, D. (2020). Turismo accesible e inclusivo en el Ecuador, frente al turismo accesible en otros países. *Universidad y Sociedad*, 225-231. Recuperado el 01 de Mayo de 2021, de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n1/2218-3620-rus-12-01-225.pdf>
- Secretaría de Turismo [SECTUR]. (2021). Datatur. Recuperado el 04 de Agosto de 2021, de <http://www.datatur.sectur.gob.mx/SitePages/Glosario.aspx>
- Secretaría de Turismo del estado de Oaxaca. (diciembre de 2021). Gobierno del Estado de Oaxaca. Obtenido de <https://oaxaca.gob.mx>
- Trejo Lara, V. A. (2019). Diagnóstico del turismo accesible en la Huaca Pucllana para el turista con discapacidad en el distrito de Miraflores 2019. Tesis de Licenciatura. Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Recuperado el 06 de Abril de 2021, de

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46596/Trejo_LVA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
UNESCO. (17 de marzo de 2022). World Heritage Convention. Obtenido de <https://whc.unesco.org/es/list/415>
Velásquez, Z. F., & Zembrano, P. E. (2019). Evaluación del mercado turístico proyectándose hacia un turismo accesible en el destino Manta/Manabí. Tesis de Maestría. Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Felix López, Manta, Ecuador. Recuperado el 05 de Abril de 2021, de <http://190.15.136.145/bitstream/42000/1046/1/TTMT9.pdf>

ⁱ Los autores del trabajo autorizan a la Universidad Internacional de Ciencia y Tecnología (UNICYT) a publicar este resumen en extenso en las Actas del Congreso IDI-UNICYT 2022 en Acceso Abierto (Open Access) en formato digital (PDF) e integrarlos en diversas plataformas online bajo la licencia CC: Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International (CC BY-NC-SA 4.0) <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>.

La Universidad Internacional de Ciencia y Tecnología y los miembros del Comité Organizador del Congreso IDI-UNICYT 2022 no son responsables del contenido ni de las implicaciones de lo expresado en este artículo.