



RIDUNAJ
Repositorio Institucional
Digital UNAJ



Publicaciones Científicas

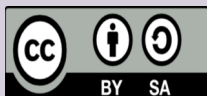
Guadalupe Avelar García

La Accesibilidad como Herramienta para Mejorar la Calidad de la oferta Turística del Centro Histórico de la Ciudad de Tlaxcala, México

2024

Evento: III Encuentro Latinoamericano de Experiencias Universitarias

Red internacional de Cooperación Académica



Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons.

Atribución – Compartir igual 4.0

<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>

Documento descargado de RID - UNAJ Repositorio Institucional Digital de la Universidad Nacional Arturo Jauretche

Cita recomendada:

Avelar García, G. (16-17 de mayo 2024). La Accesibilidad como Herramienta para Mejorar la Calidad de la oferta Turística del Centro Histórico de la Ciudad de Tlaxcala, México [Ponencia]. III Encuentro Latinoamericano de Experiencias Universitarias, Red internacional de Cooperación Académica.

<https://rid.unaj.edu.ar/handle/123456789/3325>

3er **Encuentro** *Latinoamericano* *de Experiencias* **Universitarias**

Academia, Investigación y Proyección Social



• RED INTERNACIONAL DE COOPERACIÓN ACADÉMICA •

La Accesibilidad como Herramienta para Mejorar la Calidad de la oferta Turística del Centro Histórico de la Ciudad de Tlaxcala, México

Guadalupe Avelar García ¹
gavelarg@hotmail.com

¹ Estudiante del primer nivel del Doctorado en Ciencias Administrativas y el presente trabajo corresponde a su protocolo de investigación doctoral.

Resumen

Este trabajo de investigación explorará el estatus actual de la cadena de accesibilidad turística del centro histórico de la ciudad de Tlaxcala, para proponer estrategias que permitan eliminar o mitigar las barreras físicas y sociales presentes, que impidan el pleno acceso a las actividades turísticas ofertadas. Para ello, se utilizarán las normas internacionales, nacionales y locales sobre accesibilidad, para diseñar una metodología que permita evaluar las necesidades presentes, realizar una planeación inclusiva que aborde las necesidades identificadas, incluyendo los ajustes razonables en la infraestructura, desarrollo de procedimientos y políticas, y proponer las medidas de accesibilidad que incluyan la realización de cambios físicos, organizativos y tecnológicos y que permitan evaluar regularmente las medidas implementadas. Finalmente, se espera tener una propuesta para mejorar significativamente la accesibilidad y calidad de los servicios turísticos del primer cuadro de la ciudad y garantizar que todas las personas puedan disfrutar de sus derechos en igualdad de condiciones.

Palabras clave: accesibilidad, turismo accesible, calidad.

Introducción

El acceso a las actividades turísticas es un derecho universal reconocido por la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Hoy en día, la Convención ha sido aprobada por más de 140 países, no obstante, muchos destinos turísticos aún no vislumbran cómo la accesibilidad puede aportar beneficios, habiendo un mercado potencial con necesidades específicas no atendidas de 130 millones de personas, con un poder adquisitivo anual de 68 mil millones de euros, según cifras al 2023, de la Red Europea para el Turismo Accesible (Red Europea para el Turismo Accesible, s.f.)

Este mercado incluye a personas con discapacidad, de la tercera edad, embarazadas, familias con niños pequeños y personas con enfermedades crónicas o con otros trastornos temporales que precisan de un turismo accesible. Además, se estima que dicho mercado siga en expansión, a medida en que la población envejezca.

Los problemas de accesibilidad afectan a todas las personas, tanto en su vida cotidiana como a la hora de viajar. Los turistas se encuentran con dificultades en toda la cadena de accesibilidad: desde su acceso a la información para planificar el viaje, el transporte, el entorno público, y las instalaciones de los prestadores de servicios turísticos. Estas dificultades que impiden el uso y disfrute de entornos y servicios se derivan de un diseño pensado en un "hombre estándar", al que no corresponden la mayoría de las personas, y se pueden dividir en dos grandes grupos: barreras del entorno y barreras sociales.

Si se concibe al entorno como factor discapacitante, la accesibilidad y el diseño universal son las herramientas básicas que permiten crear entornos accesibles para todas las personas, independientemente de las capacidades de cada uno.

Por ello, es relevante debatir e investigar sobre la mejor manera de atender las necesidades de este mercado creciente y de ofrecer experiencias turísticas que puedan ser disfrutadas por todas las personas, con o sin discapacidad, con los consecuentes beneficios económicos que puede lograr el sector, al brindar productos, servicios y entornos turísticos accesibles. Con esta investigación, se pretende alentar a los actores clave del sector del centro histórico de la ciudad de Tlaxcala, a implementar medidas que lleven a mejorar la calidad de la oferta turística y lograr una mejor experiencia para el visitante y una mayor participación de diferentes grupos de población local, nacional y extranjera en la actividad turística.

Metodología

El presente proyecto es un protocolo de investigación de nivel doctoral, apegado a los criterios metodológicos que estipula la Coordinación del Centro de Investigación en Ciencias Administrativas de la Facultad de Ciencias Económico Administrativas de la Universidad Autónoma de Tlaxcala, México, en la Guía Metodológica de Elaboración de Tesis para la obtención del Grado de Maestría y Doctorado, los cuales son:

- Planteamiento del problema
- Preguntas de investigación
- Objetivo general y específicos
- Hipótesis
- Ejes Epistemológicos
- Justificación
- Matriz de congruencia
- Delimitación y/o limitaciones

Desarrollo

A continuación, se presentan los elementos que constituyen el protocolo de investigación como primer acercamiento al objeto de estudio.

Planteamiento Del Problema

Todos los turistas desean vivir experiencias únicas y adaptadas a sus necesidades. El Código Ético Mundial para el Turismo de la Organización

Mundial del Turismo (2001), señala en su artículo 7 que todas las personas deben ejercer su derecho a disfrutar del turismo sin obstáculos.

La accesibilidad, la sostenibilidad y la participación equitativa conforman lo que se conoce como "Turismo para Todos". Además, fomentan la calidad dentro de los destinos turísticos y aumentan su competitividad. (Organización Mundial del Turismo, 2016)

El turismo accesible para todos, es una forma de turismo que implica un proceso de colaboración entre la cadena de prestadores turísticos, para permitir a las personas con necesidades especiales en distintas dimensiones, entre ellas las de movilidad, visión, audición y cognición, (Organización Mundial del Turismo, 2014) funcionar de manera independiente, equitativa y digna, gracias a una oferta de productos, servicios y entornos de turismo basados en el diseño universal.

En el artículo 2 de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, se entiende por diseño universal, al diseño de productos, entornos, programas y servicios que puedan utilizar todas las personas, en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado. El diseño universal no excluye las ayudas técnicas para grupos particulares de personas con discapacidad, cuando se necesiten. (Organización de las Naciones Unidas, 2007, pág. 14).

A partir de la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, emitida en 2006 por la Organización de las Naciones Unidas (ONU), se hace un esfuerzo por cambiar el enfoque de la discapacidad, pasando de ser un mero atributo de la persona, a ser el resultado de la interacción entre la condición de una persona y las características físicas, sociales y actitudinales de su entorno. Así, considerando al entorno como factor incapacitante, se plantea una perspectiva orientada hacia la accesibilidad.

Al igual que el enfoque de la discapacidad, el concepto del turismo accesible también evoluciona: ya no se hace referencia únicamente a los turistas con discapacidad, sino a la adecuación del entorno turístico para que sea accesible para todos los grupos de población. La tendencia actual es integrar dentro del concepto turismo accesible la concepción de un diseño para todos.

En el año 2016, la Organización Mundial del Turismo (OMT), celebró el Día Internacional del Turismo bajo el lema de "Turismo Accesible para Todos - Promoviendo la Accesibilidad Universal". No obstante, aún persisten muchos impedimentos y barreras de todo tipo que dificultan el acceso a los servicios turísticos. Es necesario abordarlas con prontitud, pues hasta que los entornos, bienes y servicios no sean accesibles, el turismo, que es considerado un derecho fundamental, no podrá estar al alcance de todos.

Las personas con discapacidades visuales, auditivas, de movilidad o deterioros cognitivos, ciudadanos de tercera edad, familias que viajan con niños, personas de talla o estatura pequeña o grande, son sólo algunos de los grupos que requieren de accesibilidad universal y que se están quedando atrás en muchos destinos turísticos. Aunque todos los ciudadanos se benefician de alguna manera de las ventajas de contar con entornos y servicios accesibles, la accesibilidad universal en el turismo es una responsabilidad compartida de todos los actores involucrados en la cadena de valor del turismo, y es también una oportunidad de negocio para las empresas y los destinos.

Según el primer número del Barómetro OMT del Turismo Mundial del año, en 2023 el turismo internacional alcanzó el 88% de los niveles registrados antes de la pandemia, con un número estimado de 1 300 millones de llegadas internacionales, y más de 900 millones de turistas hicieron viajes internacionales durante 2022. (Organización Mundial del Turismo, 2024).

Tras la pandemia por Covid-19, y teniendo en cuenta el cierre de fronteras de muchos países y las restricciones a nivel global, México fue visitado por 31 millones de turistas entrantes en el 2021 y en 2022 ingresaron al país 38.3 millones de turistas internacionales, (Secretaría de Turismo , 2022), mientras que se registra que al país ingresaron más de 42.15 millones de turistas extranjeros durante el 2023. (Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática, 2024)

En el caso de Tlaxcala, según datos públicos de la Secretaría de Turismo del Estado, en 2022 creció la llegada de visitantes en un 36.9 % respecto a 2021, (Mendoza, 2023) mientras que, para el año 2023, la titular de la Secretaría de Turismo de Tlaxcala, Josefina Rodríguez Zamora informó que se cerró con más de 352 mil turistas, cifra que representó 43 por ciento más frente a la estadística de 2022. (Avendaño, 2024)

Para que estos millones de personas puedan participar del turismo en igualdad de condiciones, es crucial que los destinos desarrollen medidas de accesibilidad universal.

Dado que el turismo constituye una estrategia de desarrollo nacional para muchos países, y es visto como un motor de crecimiento económico, al generar empleo y bienestar en las comunidades receptoras; proveer infraestructura turística segura, cómoda y accesible es un factor clave para su éxito.

La accesibilidad no es un requerimiento únicamente de las personas con discapacidad ya que no son los únicos beneficiarios de la misma; los destinos turísticos que la conciben como una herramienta necesaria y positiva, evolucionarán en la oferta de sus productos y servicios, y por ende, estarán facilitando la experiencia turística y mejorando la calidad de sus servicios y la vida de sus ciudadanos y de sus visitantes.

Para efectos de la presente investigación, se entiende por persona con discapacidad, toda persona que enfrenta barreras físicas y sociales del entorno en que se encuentra y que obstaculizan su participación plena y efectiva, en igualdad de condiciones con las demás, en los viajes, alojamientos y otros servicios turísticos complementarios.

Según cifras de la OMS, al corte de 2023, el 15 % de la población mundial (1000 millones de personas), tienen algún tipo de discapacidad o situación de enfermedad parcial o permanente, una de cada tres personas no cuenta con las condiciones de accesibilidad básicas para desarrollar sus actividades diarias de manera autónoma y digna. (Organización Mundial de la Salud, 2023)

En México, 20,838,108 personas viven con alguna discapacidad, lo que representa aproximadamente al 6% de la población total. En Tlaxcala existen 203 mil 625 personas con discapacidad, con limitación en la actividad cotidiana, lo cual representa el 15.2 % del total de la ciudadanía tlaxcalteca, señalan datos del Censo de Población y Vivienda 2020. (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2020)

Entre los obstáculos a la plena inclusión social y económica de las personas con necesidades especiales en nuestro país y en el centro histórico de la Ciudad de Tlaxcala como destino estudiado, se encuentran los entornos físicos y el transporte inaccesibles, la falta de disponibilidad de dispositivos y tecnologías de apoyo, los medios de comunicación no adaptados, las deficiencias en la prestación de servicios, y los prejuicios y estigmas sociales discriminatorios.

Los problemas de accesibilidad son innumerables, pues el visitante puede verse afectado en cualquier parte del recorrido, ya sea en el acceso a la información, en el transporte, el alojamiento, las visitas a los sitios de interés o la participación en eventos de cualquier índole.

Desde 1991, en Asamblea General de la OMT, se aprobaron las primeras recomendaciones dedicadas a la promoción del turismo accesible, revisadas más tarde en 2005. Con la ratificación de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad en 2007, hoy en día, el sector turístico reconoce que las personas tienen los mismos derechos a las oportunidades y servicios turísticos: viajes independientes, instalaciones accesibles, personal con formación adecuada, información fiable y uso de un marketing inclusivo.

Dado que la demanda de turismo accesible para todos va en aumento, hoy se considera más como una oportunidad de negocio que como una obligación. Si son más las personas que tienen la posibilidad de viajar sin barreras, el sector turístico consigue más visitantes, rompe la estacionalidad, propicia temporadas más largas y nuevos ingresos, además de cumplir con estándares de derechos humanos y promover el turismo sostenible y equitativo. La sociedad en su conjunto se beneficia gracias al efecto multiplicador del turismo en la economía.

A pesar de los continuos avances en accesibilidad y diseño universal, la industria turística no ha podido suplir las demandas de los viajeros que requieren destinos y condiciones más accesibles para todos, aun cuando la conciencia mundial sobre el desarrollo inclusivo es mayor, la sociedad en general no tiene un concepto claro y ponderado de una cultura accesible e incluyente en la cotidianidad.

A este respecto, en opinión de quien investiga, la falta de conceptos, criterios y conocimientos comunes en cuanto al turismo para todos y accesibilidad universal, genera dificultades para insertar estos enfoques en el ámbito público, empresarial y social.

Por tanto, el problema de investigación se centra en evaluar la cadena de accesibilidad turística del centro histórico de la ciudad de Tlaxcala,

considerando: información previa, transporte de llegada/salida e interurbano, alojamiento, restaurantes, entornos turísticos y atractivos turísticos, con base en pautas extraídas de la experiencia, estudios académicos, buenas prácticas universalmente aceptadas, la normativa internacional y los avances tecnológicos y científicos en la materia, y se pretende alentar a los actores clave del sector a implementar medidas que obtengan como resultado una mayor participación de diferentes grupos de población en la actividad turística, incluyendo a las personas con discapacidad entre otros.

Pregunta General De Investigación

¿Cómo mitigar las barreras físicas y sociales existentes en la cadena de accesibilidad turística del centro histórico de la ciudad de Tlaxcala, promoviendo su transición a un destino turístico de calidad y accesible para todos?

Preguntas Particulares De Investigación

¿Cuál el estado actual de la cadena de accesibilidad del centro histórico de la ciudad de Tlaxcala?

¿Cuáles son las barreras físicas y sociales presentes en la cadena de accesibilidad del centro histórico de la ciudad de Tlaxcala?

¿Qué estrategias de accesibilidad podrían implementarse?

Objetivo General De La Investigación

Proponer estrategias concretas para la mitigación de las barreras físicas y sociales existentes en la cadena de accesibilidad turística del centro histórico de la ciudad de Tlaxcala, promoviendo su transición a un destino turístico accesible para todos.

Objetivos Específicos De La Investigación

- Diagnosticar la cadena de accesibilidad turística del centro histórico de la ciudad de Tlaxcala
- Analizar y procesar los datos obtenidos, para su categorización e identificar las barreras físicas y sociales que impiden la accesibilidad.
- Elaborar recomendaciones y diseñar estrategias para los servicios analizados según su grado de accesibilidad.

Hipótesis De Investigación

Si la cadena de accesibilidad turística del centro histórico de la ciudad de Tlaxcala ofrece productos y servicios aptos para todos, aumentará la calidad de su oferta, haciendo posible una mejor experiencia turística y una mayor afluencia tanto de la población local como de sus visitantes.

Ejes Epistemológicos

A continuación, se describen los ejes epistemológicos que dan sustento teórico a la presente investigación.

Administración

La universalidad de la administración la convierte en una herramienta imprescindible para los individuos y las organizaciones. Lourdes Münch (2022) la define como el proceso de coordinar recursos para cumplir los objetivos de un grupo social con la máxima productividad, calidad, eficiencia, eficacia, competitividad e innovación.

La administración es crucial para todo tipo de organizaciones porque proporciona dirección y estructura para lograr objetivos. Permite optimizar y coordinar los recursos humanos, materiales, técnicos y financieros de los que dispone, enfrentar los cambios del entorno donde opera y promueve

la innovación y la mejora continua. Una buena administración se relaciona con el éxito de una organización, ya que permite la generación de superávit, en el ámbito público en forma de beneficios sociales y en el privado, con la obtención de utilidades.

Turismo Accesible

La OMT señala en el Manual de Turismo Accesible para Todos, que actualmente no existe una definición generalmente aceptada a nivel internacional sobre el concepto de turismo accesible, debido a que, el término evoluciona constantemente y tiene muchos sinónimos alrededor del mundo sin haberse acordado uno en común, a saber: turismo inclusivo, turismo adaptado, turismo para todos, turismo sin barreras (Barrier Free Tourism, BFT, por sus siglas en inglés) turismo de fácil acceso, (Easy Access Tourism), turismo universal. (Organización Mundial del Turismo, 2014)

De manera general, los aspectos que forman parte del concepto de turismo accesible son dos: la participación independiente y digna de todas las personas en la oferta turística y la eliminación de barreras presentes en los diferentes espacios y servicios del sector turístico que impidan esa participación plena. Así, no se enfoca únicamente en los turistas con discapacidad, sino en la adecuación del entorno turístico para que sea accesible para todos los grupos de población.

Para efectos de la presente investigación, se tomará como base la definición de Darcy y Dickson (2009), quienes definen al turismo accesible como una forma de turismo que implica procesos de colaboración planificados estratégicamente entre las partes interesadas, que permita a las personas con necesidades especiales de acceso (en distintas dimensiones, entre ellas las de movilidad, visión, audición y cognición) funcionar independientemente, con igualdad y dignidad, a través de la prestación de productos, servicios y entornos turísticos basados en el diseño universal.

Accesibilidad Universal

Al igual que ocurre con el concepto de turismo accesible, no existe un concepto generalmente aceptado para el término accesibilidad universal, tal como lo señala Alonso López (2007), no es fácil dar una definición concreta sobre la idea de accesibilidad, ya que el término es una referencia genérica de la capacidad de llegar, acercarse o alcanzar algo, y además depende de diversas variables, entre ellas el entorno físico, la información, las actividades sociales y los servicios, y por tanto, sus aplicaciones también son multidisciplinarias.

Iwarsson y Ståhl (2003) explican esta idea diciendo que la accesibilidad es un término que cubre todos los parámetros que influyen sobre el funcionamiento humano respecto a su entorno y por tanto, la relación entre una persona y el medio en que se encuentra no puede ser concebida de manera uniforme, ni desde una única perspectiva.

En este trabajo, se aplicará la definición de accesibilidad universal plasmada en la Guía de Herramientas Básicas para la Accesibilidad y Vida Independiente de la Confederación Española de Personas con Discapacidad Física y Orgánica (COCEMFE), que la define como la condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas, en condiciones de seguridad y comodidad, de la forma más autónoma y natural posible. (Confederación Española de Personas con Discapacidad Física y Orgánica, s.f.)

Cadenas De Accesibilidad

La accesibilidad sólo tiene sentido si es continua, pues las barreras pueden aparecer en cualquier momento en el proceso de interacción del turista con el entorno, e inhabilitar la actividad en su conjunto. De tal forma, las

barreras representan rupturas en la cadena, y los eslabones, entendidos como acciones parciales realizadas entre distintos prestadores de servicios turísticos, han de estar conectados sin barreras de modo que exista continuidad. Así, cada uno de los eslabones desarrolla múltiples acciones complementarias, de manera que exista transversalidad e integralidad de la accesibilidad, esto implica la necesidad de coordinar y eliminar las fronteras sectoriales, de modo que los responsables de cada eslabón trabajen de forma integrada y con objetivos compartidos, siendo esta la clave del éxito en la implementación de la accesibilidad. (Alonso López , 2007)

En esta investigación se usará el concepto de la COCEMFE, que refiere que la cadena de accesibilidad es el conjunto de elementos que, en el proceso de interacción del usuario con el entorno, permite aproximarse, acceder, usar y salir de todo espacio o recinto con autonomía, facilidad y sin interrupciones, contemplando con ello, el conjunto de etapas que componen cualquier recorrido desde el origen hasta el destino. (Confederación Española de Personas con Discapacidad Física y Orgánica, s.f.)

Diseño Universal O Diseño Para Todos

El arquitecto Ronald L. Mace, fundador del Center for Universal Design, en la Escuela de Diseño de la Universidad Estatal de Carolina del Norte, en Raleigh, Estados Unidos, acuñó el término diseño universal, que actualmente se usa para entender el concepto de diseñar productos y construir entornos capaces de satisfacer las necesidades de las personas independientemente de su edad, capacidad o estatus en la vida.

The Centre for Excellence in Universal Design (CEUD) con sede en Dublín, Irlanda, señala que el entorno debe diseñarse para satisfacer las necesidades de todas las personas que deseen utilizarlo, sin que se trate de un requisito especial que sólo beneficia a una minoría de la población, sino de una condición fundamental del buen diseño. (The Centre for Excellence

in Universal Design (CEUD), 2024)

The Center for Inclusive Design and Environmental Access (IDEA) de la escuela de Arquitectura y Urbanismo de la Universidad de Buffalo, Estados Unidos, precisa que el diseño universal está basado en el hecho de que la amplia gama de capacidades humanas es ordinaria y no especial, de tal manera que se abordan las barreras que enfrentan las personas con discapacidades, los adultos mayores, los niños y otros grupos de personas que en el proceso de diseño, habitualmente no son tomadas en cuenta. Así, el diseño universal reduce la exclusión y brinda beneficios a todos los usuarios. (Center for Inclusive Design and Environmental Access (IDEA), 2023)

El diseño universal conceptualizado desde la perspectiva de Steinfeld y Maisel, es un proceso de diseño que habilita y empodera a una población que es diversa, mejorando el desempeño humano, la salud, el bienestar y la participación social (Steinfeld & Maisel, 2012). Es en esta última parte del concepto donde se tiende el vínculo con la experiencia turística, reconociendo que el acceso a las actividades turísticas es un derecho universal.

Desde la perspectiva de los derechos humanos, se entiende por diseño universal el diseño de productos, entornos, programas y servicios que puedan ser utilizados por todas las personas, en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado. El diseño universal no excluye las ayudas técnicas para grupos particulares de personas con discapacidad, cuando se necesiten. (Comisión Nacional de los Derechos Humanos, 2020)

En 1997, un grupo multidisciplinario de expertos (arquitectos, diseñadores de productos, ingenieros e investigadores de diseño ambiental) dirigidos por Mace, escribió los principios del diseño universal, para especificar su alcance y proporcionar orientación tanto en las actividades de diseño como

en las de evaluación (NC State University, 1997) los cuales se enlistan en términos simples a continuación:

- **Igualdad de uso:** El diseño debe ser fácil de usar y adecuado para todas las personas, con independencia de sus capacidades y habilidades.
- **Flexibilidad:** el diseño se adapta a una amplia variedad de preferencias y habilidades individuales.
- **Uso simple e intuitivo:** el diseño debe ser simple de entender para su uso, sin importar la experiencia, conocimiento, idioma o nivel de concentración del individuo.
- **Información comprensible:** se comunica la información necesaria al usuario, sin importar sus capacidades sensoriales o las condiciones del ambiente.
- **Seguro:** el diseño reduce al mínimo los peligros y las consecuencias adversas de acciones accidentales o involuntarias.
- **Mínimo esfuerzo físico:** el diseño puede ser utilizado eficiente y cómodamente con un mínimo de fatiga.
- **Adecuado tamaño de aproximación y uso:** se dispone de espacios con tamaños adecuados para permitir la aproximación, alcance, manipulación y uso, sin importar el tamaño, postura o movilidad del individuo.

Por lo anterior, si un entorno es accesible, utilizable, conveniente y placentero de utilizar, todos se benefician, al considerar las diversas necesidades y habilidades de todas las personas.

Calidad De La Oferta Turística

La calidad no es un concepto absoluto, pues es multidimensional y la define el cliente. De manera general, es concebida como el grado de acerca-

miento entre las características deseadas o especificadas por el cliente en un bien o servicio y las características realmente logradas en él y otorgadas por el oferente.

El modelo Service Quality (SERVQUAL) desarrollado por Parasuraman Zeithaml y Berry (1993) permite analizar las brechas que existen entre las expectativas del cliente acerca del servicio y la experiencia del cliente al recibir el servicio, mediante 5 criterios: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Este será el modelo utilizado en la presente investigación. (Zeithaml y otros, 1993)

Bajo esa metodología, la calidad en la prestación del servicio turístico se hará presente si se responde a las expectativas del cliente, según la promesa de valor que se le haya hecho al momento de adquirirlo.

Una adecuada gestión de calidad turística permitirá incrementar los niveles de eficiencia de la empresa, desarrollar actividades continuas de investigación y desarrollo para diseñar productos y servicios turísticos pertinentes con la demanda, aumentar el compromiso del personal con la empresa y los clientes y ofrecer una imagen diferenciada, lo que genera mayor interés y confianza en los viajeros.

Justificación

Es deseable que los destinos y las empresas turísticas presten cada vez más importancia a las mejoras a sus infraestructuras, servicios y experiencias para las personas, en materia de accesibilidad. Sin embargo, un elevado número de prestadores de servicios turísticos desconoce cómo abordar y mejorar la accesibilidad, y responder a las necesidades tanto de turistas como de la población local.

Las empresas prestadoras de servicios y las autoridades de los destinos

turísticos precisan disponer sus intervenciones sobre una base común de conceptos y directrices, posibilitando de este modo que todos los actores turísticos utilicen un mismo lenguaje.

Si bien existen lineamientos internacionales, las especificaciones e indicadores técnicos en el ámbito de accesibilidad difieren entre países, lo que causa confusión y un elevado nivel de incertidumbre en la planificación del viaje para las personas que demandan soluciones accesibles. Como consecuencia, todo ello conduce con frecuencia a una experiencia turística negativa.

Las ciudades tienen un papel importante que desempeñar a la hora de ofrecer un buen acceso tanto a sus propios ciudadanos como a turistas de todas las edades y capacidades, dado que en ellas se albergan los atractivos turísticos y operan los prestadores de servicios turísticos. Por citar algunos ejemplos, muchas ciudades europeas están trabajando para construir su reputación como ciudades accesibles.

El premio Smart Tourism Capitals of Europe es una iniciativa de la Comisión Europea que reconoce las mejores prácticas en accesibilidad, sostenibilidad, digitalización y patrimonio cultural y creatividad. El premio se otorga a ciudades líderes de Europa desde 2018. (European Commission, 2024)

El Premio Europeo a las Ciudades Accesibles fue lanzado en mayo de 2010 por la Comisión Europea y desde entonces se celebra anualmente. El premio se otorga a la ciudad que ha mejorado de forma demostrable la accesibilidad en aspectos fundamentales de la vida en la ciudad: el entorno construido y los espacios públicos; transporte e infraestructura relacionada; información y comunicación, incluidas las tecnologías de la información y la comunicación (TIC); instalaciones y servicios públicos y además se compromete a seguir mejorando la accesibilidad de forma sostenible. Este

premio puede actuar como modelo y fomentar la adopción de mejores prácticas en todas las demás ciudades europeas y de otras latitudes si se les toma como referentes. (Red Europea de Turismo Accesible , s.f.)

La consultora IdenCity y la Fundación ONCE para la Cooperación e Inclusión Social de Personas con Discapacidad, desarrollaron el índice de accesibilidad e inclusión, metodología que diseñaron en conjunto para medir el nivel de accesibilidad de las ciudades españolas, con un enfoque transversal, se analiza la accesibilidad y la usabilidad (usability) de los entornos construidos, los entornos digitales y los procesos o servicios, en todas las esferas de la vida en la ciudad. El índice consta de 6 dimensiones y 16 categorías temáticas que conforman los principales ámbitos de la vida urbana: movilidad, empleo, recreación, gobierno, servicios de bienestar básico y hostelería y comercio (IdenCity Consulting, 2022-2024), esta última dimensión, estrechamente relacionada con el turismo.

Estas metodologías y concursos abarcan la accesibilidad en la vida cotidiana de los ciudadanos y, en cierta medida, la accesibilidad de las ofertas turísticas y pueden usarse como un referente importante para efectos de la presente investigación.

El valor teórico de este trabajo radica en que, hoy en día, no se ha realizado un análisis de la cadena de accesibilidad para la ciudad de Tlaxcala, además de que el trabajo ofrecerá la oportunidad al lector interesado, prestadores de servicios, autoridades y otros investigadores a realizar estudios más extensos, por sector o por segmento, a nivel estado, región e incluso, país.

Además, el tema tiene relevancia social pues la calidad de los servicios turísticos medida desde la accesibilidad mediante el presente trabajo de investigación permitirá también abordar la concientización y con ello sensibilizar a entes de gobierno y proveedores de servicios turísticos, sobre

la importancia de la accesibilidad y de la inclusión, especialmente en esta etapa de recuperación del sector turístico tras la pandemia por Covid-19. Asimismo, no solo se trata de una cuestión de derechos humanos e igualdad de oportunidades, sino también de una importante ventaja competitiva para el destino y sus empresarios.

La aportación práctica de la presente investigación se presentará en el marco de aplicación, en ella se sintetizarán los hallazgos más relevantes que derivarán en recomendaciones y propuestas para desarrollar productos y servicios aptos para todos, aumentando con ello la calidad de la oferta turística del centro histórico de la ciudad de Tlaxcala.

Finalmente, la accesibilidad es importante para el sector turístico porque garantiza que todos puedan disfrutar de las experiencias de viaje de manera equitativa y sin barreras. Facilitar la movilidad y la participación del viajero en las actividades turísticas, puede incrementar el flujo de visitantes y con ello detonar el desarrollo económico de la cadena turística del destino, además de promover la inclusión social. Esto no solamente beneficia al turista individual, sino que también beneficia a la población local y enriquece la diversidad y la calidad de la oferta turística en general.

Delimitación Y Limitaciones

La presente investigación será de tipo no experimental, exploratoria y transversal. Se desarrollará en el periodo comprendido entre los años 2023 y 2025. Se evaluará la cadena de accesibilidad turística del centro histórico de la ciudad de Tlaxcala, considerando los siguientes objetos y sujetos de estudio:

1. Información previa: Portales web oficiales de la Secretaría de Turismo Federal y de la Secretaría de Turismo del Estado de Tlaxcala.

2. Transporte: Prestadores de servicios de transporte terrestre de entrada y salida (ADO y Exal) e interurbanos (Uber y Pronto) del destino.
3. Alojamiento: Hoteles de la zona centro y zona conurbada de la ciudad de Tlaxcala, afiliados a la Asociación de Hoteles del Estado de Tlaxcala.
4. Restaurantes, bares y cafeterías del primer cuadro de la ciudad, afiliados a la Asociación de Restaurantes, Bares y Cafeterías de Tlaxcala.
5. El entorno, considerando atractivos y el espacio público de la zona:
 - a. Plaza de la Constitución
 - b. Plaza Xicohténcatl
 - c. Los Portales
 - d. Murales de Palacio de Gobierno
 - e. Calzada de San Francisco
 - f. Catedral de nuestra Señora de la Asunción
 - g. Plaza de toros Jorge Aguilar "El Ranchero"
 - h. Museo Regional
 - i. Museo de la Memoria
 - j. Museo de Arte de Tlaxcala

Así mismo, se prevén como posibles limitaciones, la falta de estudios previos, la falta de dominio en temas de arquitectura y urbanismo, la poca disposición de los sujetos de estudio para brindar información y permitir el acceso a sus instalaciones.

Título de la investigación	Pregunta general de investigación	Objetivo General	Objetivos específicos	Preguntas de investigación	Hipótesis de investigación	Variables	Dimensiones
La accesibilidad como herramienta para mejorar la calidad de la oferta turística del centro histórico de la ciudad de Tlaxcala	Cómo mitigar las barreras físicas y sociales existentes en la cadena de accesibilidad turística del centro histórico de la ciudad de Tlaxcala, promoviendo su transición a un destino turístico de calidad y accesible para todos?	Proponer estrategias concretas para la mitigación de las barreras físicas y sociales existentes en la cadena de accesibilidad turística del centro histórico de la ciudad de Tlaxcala, promoviendo su transición a un destino turístico de calidad y accesible para todos.	<p>1. Diagnosticar la cadena de accesibilidad turística del centro histórico de la ciudad de Tlaxcala.</p> <p>2. Analizar y procesar los datos obtenidos, para su categorización e identificar las barreras físicas y sociales que impiden la accesibilidad.</p> <p>3. Elaborar recomendaciones y diseñar estrategias para los servicios analizados según su grado de accesibilidad.</p>	<p>1. ¿Cuál es el estado actual de la cadena de accesibilidad del centro histórico de la ciudad de Tlaxcala?</p> <p>2. ¿Cuáles son las barreras físicas y sociales presentes en la cadena de accesibilidad del centro histórico de la ciudad de Tlaxcala?</p> <p>3. ¿Qué estrategias de accesibilidad podrían implementarse?</p>	Si la cadena de accesibilidad turística del centro histórico de la ciudad de Tlaxcala ofrece productos y servicios aptos para todos, aumentará la calidad de su oferta, haciendo posible una mejor experiencia turística y una mayor afluencia de la población local como de sus visitantes.	Independiente -Accesibilidad Dependiente: - Calidad turística	<ul style="list-style-type: none"> -Deambulación -Aprehensión -Localización -Comunicación -Elementos tangibles -Fiabilidad -Capacidad de respuesta -Seguridad -Empatía

Conclusiones

La accesibilidad en el turismo es crucial debido a que permite que todas las personas independientemente de sus habilidades físicas o cognitivas puedan disfrutar experiencias de viaje. Promover la accesibilidad no solo es ético, sino que también amplía el alcance del turismo, beneficiando a la industria al atraer a un flujo mayor de visitantes y públicos más diversos, mejorando la reputación del destino y los prestadores de servicios turísticos al mostrar un compromiso con la inclusión y la calidad en el servicio.

La industria turística no ha podido suplir las demandas de los viajeros que requieren destinos y condiciones más accesibles para todos, ya que la sociedad en general no ha desarrollado una cultura accesible e incluyente en la cotidianidad.

Con el desarrollo de la investigación, se espera proponer estrategias que permitan eliminar o mitigar las barreras físicas y sociales que impiden el pleno acceso a las actividades turísticas del primer cuadro de la ciudad de Tlaxcala, México, incrementando la calidad percibida de los servicios ofrecidos y garantizando que todas las personas, tanto residentes como visitantes puedan disfrutar de sus derechos a la recreación.

Referencias

Alonso López , F. (2007). Los ejes determinantes de las políticas de igualdad de oportunidades. La Accesibilidad Universal y el Diseño para todos. En R. P. De Lorenzo, Tratado sobre Discapacidad (págs. 1209-1233). Thomson Reuters Aranzadi.

Avendaño, J. C. (19 de Marzo de 2024). Llegaron a Tlaxcala más de 352 mil turistas en 2023, reportó Secture. La Jornada de Oriente. Obtenido de <https://www.lajornadadeoriente.com.mx/tlaxcala/llegaron-a-tlaxcala-mas-de-352-mil-turistas-en-2023-reporto-secture/>

- Center for Inclusive Design and environmental Acces (IDEA). (2023). Center for Inclusive Design and environmental Acces (IDEA). Obtenido de What is Universal Design?: <http://idea.ap.buffalo.edu/about/universal-design/>
- Comisión Nacional de los Derechos Humanos. (2020). La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo Facultativo. Ciudad de México: Comisión Nacional de los Derechos Humanos.
- Confederación Española de Personas con Discapacidad Física y Orgánica. (s.f.). Guía de Herramientas Básicas para la Accesibilidad y Vida Independiente. Madrid: COCEMFE.
- Darcy, S., & Dickson, T. (2009). A Whole-of-Life Approach to Tourism: The Case for Accessible Tourism Experiences. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 16(1), 32-44.
- European Commission. (2024). European Capital and Green Pioneer of Smart Tourism. Obtenido de https://smart-tourism-capital.ec.europa.eu/index_en
- IdenCyty Consulting. (2022-2024). IdenCyty Consulting. Obtenido de Índice de accesibilidad e inclusión ciudades de España: <https://www.idencytyconsulting.com/indiceeaccessibilidad/>
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2020). INEGI. Obtenido de https://www.inegi.org.mx/app/tabulados/interactivos/?pxq=Discapacidad_Discapacidad_01_29827fe7-b1cd-4bd2-81d6-9d08bda47df8&idrt=151&opc=t
- Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática. (Febrero de 2024). INEGI. Obtenido de TEMAS/TURISMO: <https://www.inegi.org.mx/temas/turismo/>
- Iwarsson, S., & Stahl. (2003). Accessibility, usability and universal design -positioning and definition of concepts describing

- person-environment relationships. *Disability and Rehabilitation*, 25(2), 55-76.
- Mendoza, N. (27 de Septiembre de 2023). Día Mundial del Turismo: mejoró en Tlaxcala llegada de visitantes. *El Sol de Tlaxcala*, pág. 1.
- Münch, L. (2022). *Administración. Gestión. Proceso Administrativo. Poder. Metaverso Educación.*
- NC State University. (1997). Obtenido de Center for Universal Design: <https://design.ncsu.edu/research/center-for-universal-design/>
- Organización de las Naciones Unidas. (2007). *Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad.*
- Organización Mundial de la Salud. (7 de marzo de 2023). Centro de prensa . Obtenido de <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/disability-and-health>
- Organización Mundial del Turismo. (2001). *Código Ético Mundial de la Organización Mundial del Turismo.* Obtenido de <https://www.unwto.org/es/codigo-etico-mundial-para-el-turismo>
- Organización Mundial del Turismo. (2014). *Modulo I Turismo Accesible- Definición y Contexto.* En O. M. Turismo, *Manual sobre Turismo Accesible Para Todos: Principios, Herramientas y Buenas Prácticas* (págs. 1-63). Madrid.
- Organización Mundial del Turismo. (2014). *Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos.*
- Organización Mundial del Turismo. (2016). *Turismo Accesible para Todos: Una Oportunidad a nuestro alcance.*
- Organización Mundial del Turismo. (2024). *UNWTO World Tourism Barometer Statistical Annex.*

Red Europea de Turismo Accesible . (s.f.). Accessible Cities. Obtenido de <https://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.accessible-cities>

Red Europea de Turismo Accesible. (s.d. de s.m. de s.a.). Obtenido de <https://www.accessibletourism.org/>

Red Europea para el Turismo Accesible. (s.f.). Red Europea para el Turismo Accesible. Obtenido de https://www.accessibletourism.org/resources/enat-a4_spanish.pdf

Secretaría de Turismo . (6 de 1 de 2022). Comunicado de Prensa . En México la industria del turismo se mantiene en franca recuperación. Ciudad de México, Ciudad de México, México.

Steinfeld, E., & Maisel , J. (2012). Universal Design: Creating Inclusive Environments. Wiley.

The Centre for Excellence in Universal Design (CEUD). (2024). The Centre for Excellence in Universal Design (CEUD). Obtenido de <https://universaldesign.ie/>

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1993). Calidad Total en la Gestión de Servicios. Cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores. Díaz de Santos.