

LA ACCESIBILIDAD COMO RECURSO TURÍSTICO EN SITIOS DE TURISMO CULTURAL RELIGIOSO

Rogelio Martínez Cárdenas¹

Andrea Victoria García Arriaga²

Resumen

El turismo religioso en la región de los Altos de Jalisco (México) se vio impulsado a raíz de la canonización de 27 mártires católicos en mayo de 2000. Desde entonces el santuario de Santo Toribio Romo ubicado en la localidad de Santa Ana de Guadalupe, en Jalostotitlán, ha alcanzado una popularidad considerable ubicándose entre los 10 centros religiosos más visitados en México.

Debido a las características del turismo que acude a él, la accesibilidad es un factor relevante para que los visitantes tengan una experiencia agradable durante su visita. Este trabajo hace un análisis de que tanto se ha incorporando esta temática en el proyecto del complejo arquitectónico que se está construyendo para atender a los turistas.

Para el logro de este objetivo, se ha realizado un estudio longitudinal levantado encuestas en diferentes periodos a los visitantes que acuden al lugar para evaluar sus necesidades y nivel de satisfacción durante su estadía; así como visitas físicas para apreciar los cambios en la infraestructura y servicios que ofrece el sitio para el visitante.

Entre los resultados obtenidos se puede observar que la accesibilidad motriz se ha incorporado con buenos resultados en el nuevo santuario, sin embargo, existen aún pendientes en la señalética para personas con discapacidad visual y auditiva principalmente.

Dado el rápido crecimiento del complejo arquitectónico del santuario, la accesibilidad no fue considerada como elemento de atención al turista, su demanda por parte de los visitantes ha provocado que empiecen a buscarse alternativas de solución a este problema.

Palabras clave: turismo accesible, turismo religioso, accesibilidad, discapacidad, inclusión social, santo Toribio Romo, santuario

¹ Universidad de Guadalajara, roy963@hotmail.com

² Universidad de Guadalajara, andreita_vga@hotmail.com

ACCESSIBILITY AS A TOURISM RESOURCE IN RELIGIOUS CULTURAL TOURISM SITES

Abstract

Religious tourism in the region of Los Altos de Jalisco (Mexico) was boosted following the canonization of 27 Catholic martyrs in May 2000. Since then the sanctuary of Santo Toribio Romo located in the town of Santa Ana de Guadalupe in Jalostotitlán, has achieved considerable popularity ranking among the 10 most visited religious centers in Mexico.

Due to the characteristics of tourism that comes to him, accessibility is relevant for visitors to have a pleasant experience while visiting factor. This work analyzes that much has been incorporating this subject in the draft architectural complex is being built to accommodate tourists.

To achieve this goal, there has been a longitudinal study conducted surveys in different periods visitors who come to the site to assess their needs and level of satisfaction during their stay; and assessing physical changes in the infrastructure and services offered by the site visitor views.

Among the results it can be seen that the driving accessibility has been incorporated successfully in the new sanctuary, however, are still pending in the signage for people with visual and hearing disabilities mainly.

Given the rapid growth of the architectural complex of the sanctuary, accessibility was not considered as an element of tourist services, the demand from visitors has caused begin to look for alternative solutions to this problem.

Keywords: accessible tourism, religious tourism, accessibility, disability, social inclusion, Saint Toribio Romo, sanctuary

1. INTRODUCCIÓN

La asociación del turismo y la religión usando como vínculo entre ambos los viajes de peregrinación no es algo nuevo (Smith, 1992, Sharpley y Jepson, 2011, Chand, 2010, Henderson, 2010). Lo que si pudiera serlo, es la concepción moderna de la *peregrinación ordena* o *peregrinación secular* a sitios de carácter místico, que ha surgido producto de la comercialización turística de los sitios de fe.

Diferentes autores han tratado de explicar si es posible en realidad que un peregrino que arriba motivado única y exclusivamente por la fe, pueda llegar a convertirse en un turista secular o viceversa (Smith, 1992; Rinschede 1992; Raj y Morpeth, 2007; Steil y Marques, 2008; Shuo *et al* 2009; Collins-Kreiner, 2010). Pero las discusiones no se limitan al debate peregrino-turista o turista-peregrino, sino que incluyen aspectos como

“la evolución histórica del turismo religioso, los flujos, las características y actividades de los turistas religiosos (Weindenfeld, 2006; Weindenfeld y Ron, 2008), la gestión del turismo religioso/espiritual, su impacto físico y cultural (Tilson, 2001; Weindenfeld,

2006; Weindenfeld y Ron, 2008; Haq y Wong, 2010) y el potencial económico del turismo religioso.” (Dinis, 2012, p. 39)

Lo que es una realidad más allá de los debates, es el hecho que las necesidades que enfrenta los sitios religiosos hoy en día es distinta a las de hace unos años, puesto que ya no solo reciben peregrinos, sino que son parte de un gran mercado de productos religiosos o místicos, organizado y comercializado por empresas turísticas para el consumo visitantes laicos dispuestos a realizar viajes donde ya no solo buscan el consumo del tiempo libre, sino vivir experiencias distintas a su vida cotidiana.

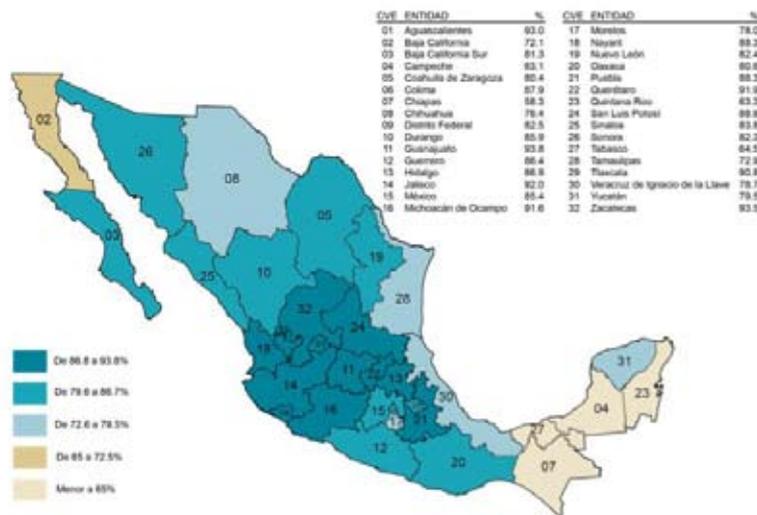
1.1 El turismo religioso en México

La religiosidad católica en México esta muy arraigada en virtud de que fue la única profesión de fe permitida durante la etapa de la conquista española que duró un lapso de 300 años aproximadamente.

Imagen 1

Porcentaje de población católica en México por entidad federativa

(Año 2010)



Fuente: Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI)

La tradición de peregrinar a los santuarios católicos de inicia con la aparición de la Virgen de Guadalupe en la ciudad de México (Ricard, 2000) y se propagaría en otras poblaciones conforme se fue difundiendo la fama de los milagros acontecidos en dichos lugares. Así es como surgen los santuarios de San Juan de los Lagos, Zapopan y Talpa en el occidente del país al amparo de los frailes franciscanos.

1.1.1. El turismo religioso en la actualidad

Todo el año y en todo el país se celebran fiestas de tipo religioso y en su mayoría conllevan la tradición de peregrinar aunque sean distancias pequeñas las de su recorrido; las fiestas incluyen además fuegos artificiales, verbenas populares y los oficios religiosos correspondientes.

El sincretismo de la religión católica con tradiciones precolombinas, ha dado como resultado una riqueza y característica particular de las festividades religiosas mexicanas; resultado que la devoción de las imágenes allí veneradas atraigan una cantidad enorme de peregrinos no solo en sus fiestas sino a lo largo del año.

Los grandes centros devocionales llegan a atraer grandes contingentes de gente, que arriban ya sea a pie, en bicicleta, automóvil o autobús. Lo que los vuelve importantes sitios generadores de turismo religioso, algunos ya por varios siglos como el caso de la Virgen de Guadalupe, San Juan de los Lagos, Zapopan, Talpa y Chalma.

Los principales sitios de turismo religioso católico en México se encuentran en zona semiurbanas o incluso rurales, con excepción del santuario de Guadalupe ubicado en la ciudad de México y Zapopan en la ciudad de Guadalajara (Martínez Cárdenas R. (., 2009). Esta característica genera que los peregrinos que arriban a ellos pasen muy poco tiempo en el lugar debido a que no cuentan una oferta turística alternativa al aspecto puramente devocional.

Sin embargo, México cuenta con una gran riqueza histórica, arquitectónica, natural, cultural y gastronómica de manera que asociándola a su tradición religiosa, se vuelve un potencial prometedor para desarrollar el turismo religioso a nivel internacional.

1.1.2. Características del turismo religioso en México

Existen pocos estudios acerca del fenómeno religioso en México desde la visión turística ((Martínez Cárdenas R, 2009) (Martínez Cárdenas R. , La gesta cristera. Fuente generadora del neoturismo alteño, 2002) (Martínez Cárdenas R. , La religión como producto turístico:el caso de los Altos de Jalisco, 2011) (Rueza Gutiérrez & Martínez Cárdenas, 2006) (de la Torre & Guzmán Mundo, 2010), (Martínez Cárdenas & Míguez García, Tipologías de destinos para el estudio del turismo religioso. El caso México, 2014)esto se debe en parte al hecho de que hasta fechas muy recientes, se le ha visto como una actividad con potencial de ser explotada con carácter turístico.

Aun cuando México cuenta con una gran cantidad de santuarios que movilizan grandes cantidades de personas a nivel regional, nacional e internacional, no existen estadísticas confiables sobre el número de visitante y las características los mismos, con excepción de los trabajos de campo hechos por (Propin Frejomil & Sánchez Crispín, 2009) (Martínez Fuentes, 2015) (Martínez Cárdenas R. , Turismo en los Altos de Jalisco. La percepción del turista religioso, 2015), los cuales llegan a la misma conclusión, en México los visitantes a los sitios de fe se consideran más peregrinos que turistas religiosos. En gran medida, esto se debe al hecho de que no existe una oferta de productos turísticos puestos a la disposición del visitante.

Por esta razón, el peregrinaje y las rutas de peregrinación son muy importantes en el caso mexicano, motivo, por el cual la secretaría de turismo del estado de Jalisco ha promovido dos proyectos turísticos bajo el modelo de rutas religiosas, uno aprovechando la belleza paisajística de un recorrido tradicional al santuario de Talpa y que ha denominado “Ruta del Peregrino” y otra en una ruta diseñada auspiciada en la devoción a los santos que canonizó Juan Pablo II, los cuales comparten haber nacido o habitado una región común y haber sido martirizados en el conflicto armado conocido como *guerra cristera*.

La falta de oferta de productos turísticos ha generado que la estancia de los visitantes en los sitios donde existen santuarios sea de muy corta duración y el consumo realizado por los peregrinos sea mínimo en el lugar, limitándose a ingerir algunos alimentos en establecimientos con infraestructura rudimentaria y adquirir algunos recuerdos de poco valor económico y calidad, cuyo mayor atractivo consiste en tener grabado o impreso el nombre del lugar o la imagen venerada en el sitio.

Al tratarse de peregrinos en el sentido más tradicional del término, la participación de empresas turísticas es mínima, gran parte de la organización de los viajes recae en la misma iglesia o los grupos laicos que participan en ella, o en particulares sin formación en la actividad turística que ven la organización de viajes a sitios sagrados como una alternativa de obtención de recursos económicos.

Siendo un turismo devocional, el número de personas mayores, infantes y personas enfermas o con discapacidad física que acuden a este tipo de sitios es importante, aunque como ya se dijo, no existe un conteo confiable acerca de los visitantes a los santuarios. De acuerdo con los datos del censo de población y vivienda del año 2010 las personas mayores de 60 años en México son 10,055,379, mientras que los menores de 14 años ascienden a 32,515,796, lo que da un mercado potencial de personas susceptibles a demandar requerimientos especiales al viajar de 42,571,175.

A la cifra anterior hay que agregar las personas que si se reconocen contar con algún tipo de discapacidad que son 4,527,784, número que parece bajo, ya que de acuerdo con el Global Burden of Disease 2004 de la (World Health Organization, World Bank, 2011) se estima que el 15,3% de la población mundial tiene algún tipo de discapacidad y México cuenta con una población total de mas de 112 millones de habitantes.

1.2 Modelos sobre la discapacidad

A lo largo de la historia ha ido evolucionando la manera de ver y tratar a las personas con discapacidad (Palacios, 2008) (Velarde-Lizama, 2012) (Puig de la Bellacasa, 1990), pasado desde una visión utilitarista de las personas hasta una de aceptación de la diversidad.

Los principales cambios en los modelos se basen en dos presupuestos, la causa de la discapacidad y el rol social que tiene la persona que la tiene.

1.2.1 Visión utilitarista

En la antigüedad y hasta la edad media predominaron dos ideas acerca de las personas con discapacidad la primera tenía que ver con su causa, se consideraba que los niños que nacían con una discapacidad era debido a un pecado que habían cometido los padres o una advertencia de los dioses; es decir, su origen tenía un religioso.

La segunda tenía que ver con el papel social de las personas con discapacidad, y esta se basaba en su capacidad para ser productiva, por lo que se consideraba que al no poder realizar trabajo eran una carga para la sociedad y su familia.

Este modelo es conocido *prescindencia*, ya que excluía a las personas con discapacidad de la sociedad. El modelo tuvo dos variantes o submodelos, el *eugenésico* y el de *marginación*.

El primero pretendía la eliminación de los niños que nacía con algún tipo de discapacidad, mientras que el segundo busca su separación del núcleo social recluyéndolo en albergues o casa hogar destinadas a su cuidado.

1.2.2 Negación de las diferencias

En este modelo los presupuestos de causa de la discapacidad y el rol de la personas la tienen son modificados, la causa ya no es de tipo religioso, la discapacidad tiene origen en motivos médicos y la rehabilitación es el camino para que las personas con discapacidad puedan tener un papel activo en la sociedad.

Este nuevo paradigma se denomina modelo *médico o rehabilitador*, nace a partir de que termina la primer guerra mundial y existe una gran cantidad de heridos de guerra que quedan con algún tipo de discapacidad.

Al concebir la discapacidad como un problema médico, ésta puede ser curada o al menos mejorar la funcionalidad de la parte lesionada a través de tratamientos de rehabilitación. De esta manera la persona con discapacidad puede reincorporarse a la sociedad de manera productiva en la medida que es rehabilitada.

El presupuesto básico es que la normalización de una persona con discapacidad se alcanza mediante la rehabilitación.

1.2.3 De la individualidad a la diversidad

El modelo más aceptado en la actualidad es el denominado modelo *social*. Los presupuestos de causa de la discapacidad y el rol de la personas que la tienen se cambian de nuevo; ahora la causa ya no es religiosa o médica, sino del entorno social, deja de ser la persona el eje del modelo, ahora la discapacidad esta dada por que el entorno limita a una persona para que pueda realizar las actividades que necesita o desea realizar.

La inclusión social es la vía para que las personas con discapacidad tengan un rol activo en la sociedad, independiente del nivel de rehabilitación que tengan o pudieran lograr. En esta nueva concepción de la discapacidad, la actividad turística es una de las muchas posibilidades a las que puede incorporarse una persona que tenga discapacidad.

2. ANTECEDENTES

2.1 Discapacidad y demografía

Uno de los principales problemas que enfrentan las personas que tiene algún tipo de discapacidad es el no poder ejercer todos sus derechos como cualquier otro ciudadano, por una gran cantidad de limitantes que les impone la sociedad, uno de esos derechos es el de poder viajar, por las (Naciones Unidas, 1993) establecen la personas con discapacidad deben esperar los mismos derechos a la ciudadanía y la misma calidad de vida que las personas sin discapacidad, que incluye el derecho de viajar y participar en actividades de ocio.

El reporte mundial de discapacidad 2011 destaca el hecho que la discapacidad no es algo privativo de un grupo en particular, y además el número de personas que en un futuro

pudieran tener algún tipo de discapacidad se incrementará por el hecho del incremento en la esperanza de vida de la población a nivel mundial.

“La discapacidad es parte de la condición humana. Casi todo el mundo se verá afectado de forma temporal o permanente en algún momento de la vida, y los que logren llegar a la vejez va a experimentar crecientes dificultades en su capacidades corporales. La mayoría de las familias grandes tienen un miembro con discapacidad, y muchas personas no discapacitadas tienen la responsabilidad de apoyar y cuidar a sus familiares y amigos con discapacidades. Cada época ha enfrentado la cuestión moral y política de la mejor manera de incluir y apoyar a las personas con discapacidad. Este problema se hará cada vez más agudo debido a que la demografía de las sociedades cambia y más personas viven hasta una edad avanzada” (World Health Organization, World Bank, 2011)

Por otro lado, existe el segmento de personas adultas mayores que se ha incrementado en número debido al incremento en el nivel de esperanza de vida. Esto ha dado como resultado que en los países industrializados se incremente el número de viajeros mayores de 60 años. Este grupo de personas además de contar con tiempo libre al estar retirados laboralmente, posee ingresos suficientes para realizar viajes en el mismo país de residencia o al extranjero, pero demandando servicios accesibles para el transporte, hospedaje y sitios que visitan.

En 2009, había más de 730 millones de personas de más de 60 años, el equivalente al 10% de la población, lo que supone un incremento de más del 20% desde el año 2000. Para el año 2050, el número de personas mayores de 60 años se habrá incrementado hasta representar un 20% de la población mundial, con una quinta parte de este grupo mayor de 80 años. (Organización Mundial del Turismo (OMT), 2013, p. 3)

Para el caso particular de México, el incremento registrado en los censos de población de las personas con discapacidad es importante, aunque debe ser tomado con reserva pues al contar tan solo con dos censos donde se ha registrado el dato, pueden existir errores metodológicos en su contabilización.

Tabla 1: Población con discapacidad en México (cifras en unidades)

	2000		2010		Cambio 2000-2010
Población total	97,483,412	100%	112,336,538	100%	15.2%
Población con discapacidad	1,795,300	1.84%	4,527,784	4.03%	152.2%

Fuente: Censos de población y vivienda 2000 y 2010

Como refiere el documento de la Organización Mundial de Salud, la esperanza de vida de la población ha aumentado además del crecimiento natural de población, lo que da como resultado un mayor número de personas adultas y que por condiciones naturales ven disminuida sus capacidades físicas, lo que les obliga a requerir de asistencias para el

desplazamiento y la realización de muchas de sus actividades cotidianas. México no escapa de este fenómeno.

Tabla 2: Población mayor de 60 años en México (cifras en unidades)

	1990	2000	2010
Población Total	81,249,645	97,483,412	112,336,538
Población de 60 años o más	4,988,158	6,948,457	10,055,379

Fuente: Censos de población y vivienda 2000 y 2010

Como puede observarse, el segmento de personas con discapacidad y el de adultos mayores, va en crecimiento y sería un grave error el no pensar en ellos al diseñar los productos turísticos

2.2. Acuerdos internacionales sobre discapacidad

El reconocimiento de los derechos humanos y civiles, así como la integración social plena de las personas con discapacidad ha sido una larga lucha en la cual Naciones Unidas ha jugado un papel importante. En distintas reuniones ha emitido declaraciones a favor de este grupo de personas.

“los discapacitados se encuentran en desventaja jurídica, ya que no cuentan con un documento oficial único que enumere sus derechos, sino que están dispersos en una serie de dictámenes judiciales, recomendaciones de la OIT e instrumentos jurídicos.

Pero no solamente las personas con discapacidad sufren. La sociedad pierde la oportunidad de aprovechar el enorme potencial de las personas con discapacidad” (Naciones Unidas, 2015)

En la década de los años setentas se emiten las primeras declaraciones como fue la resolución 2856 (XXVI) Declaración de los Derechos del Retrasado Mental del 20 de diciembre de 1971 y la resolución 3447 (XXX) Declaración de los Derechos de los Impedidos del 9 de diciembre de 1975 que en su punto dos dice:

“Deben reconocerse esos derechos a todos los impedidos, sin excepción alguna y sin distinción ni discriminación por motivos de raza, color, sexo, idioma, religión, opiniones políticas o de otra índole, origen nacional o social, fortuna, nacimiento o cualquier otra circunstancia, tanto si se refiere personalmente al impedido como a su familia” (Naciones Unidas, 2007)

El 16 de diciembre de 1976 en su Asamblea General se aprueba la resolución 31/123 que proclamó el año 1981 como “Año Internacional de los Impedidos”.

El 3 de diciembre de 1982 la Asamblea General adoptó el Programa de Acción Mundial para los Impedidos en su resolución 37/52. El 20 de diciembre de 1993 con la resolución

48/96 se adoptan las Normas Uniformes sobre la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad

La Asamblea General aprobó la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad y su protocolo facultativo, en su resolución 61/106 del 13 de diciembre de 2006, donde ya se menciona el derecho de participar en actividades culturales, deportivas y turísticas.

“Los Estados Partes reconocen el derecho de las personas con discapacidad a participar, en igualdad de condiciones con las demás, en la vida cultural y adoptarán todas las medidas pertinentes para asegurar que las personas con discapacidad:

- a) Tengan acceso a material cultural en formatos accesibles;
- b) Tengan acceso a programas de televisión, películas, teatro y otras actividades culturales en formatos accesibles;
- c) Tengan acceso a lugares en donde se ofrezcan representaciones o servicios culturales tales como teatros, museos, cines, bibliotecas y servicios turísticos y, en la medida de lo posible, tengan acceso a monumentos y lugares de importancia cultural nacional.”
(Naciones Unidas, 2006, p. 30)

Por su parte la Organización Mundial del Turismo (OMT) también ha emitido desde el año de 1980 diversas resoluciones con respecto a las personas con discapacidad. Del 27 de septiembre al 10 de octubre de 1980 se realiza en Manila, Filipinas una reunión de la OMT como resultado de ésta se emite la Declaración de Manila sobre el Turismo Mundial, donde se habla de garantizar el acceso al turismo a capas cada vez más amplias de la población.

Resultado de la reunión de Dakar de 2005 se da a conocer la resolución A/RES/492(XVI)/10 bajo el título de Hacia un Turismo Accesible para Todos. En este documento se establecen criterios para que la información y la publicidad incluyan indicaciones acerca de la accesibilidad de los servicios e instalaciones, además de la necesidad de capacitar al recurso humano para la atención adecuada a personas con discapacidad. De igual manera, establece requisitos generales que deben satisfacer los sitios e instalaciones turísticas. Estos criterios serán retomados para la elaboración de manuales arquitectónicos para la accesibilidad.

Durante la sesión realizada en Astana, Kazakhstan, se emite la resolución A/RES/578(XVIII) conocida como Declaración sobre la facilitación de los desplazamientos turísticos, la cual refrenda los principios generales expresados en el artículo 3 de la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad e invita a todos los país miembros de la OMT a aplicarlos.

Para el año 2011 durante la reunión en Gyeongju, República de Corea se acuerda una nueva resolución, A/RES/606(XIX) Informe del Comité Mundial de Ética del Turismo b) Turismo accesible para todos; en la que ratifica su compromiso por lograr el acceso al turismo para todos, incluidas las personas con necesidades especiales, y en particular las personas con discapacidad.

En Victoria Falls, Zambia/Zimbabwe sede de la reunión de 2013, se aprueba el manual de *Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos*, realizado en

cooperación con la fundación ONCE y ENAT (European Network for Accessible Tourism) a través de la resolución A/RES/637(XX).

2.3 Discapacidad y turismo

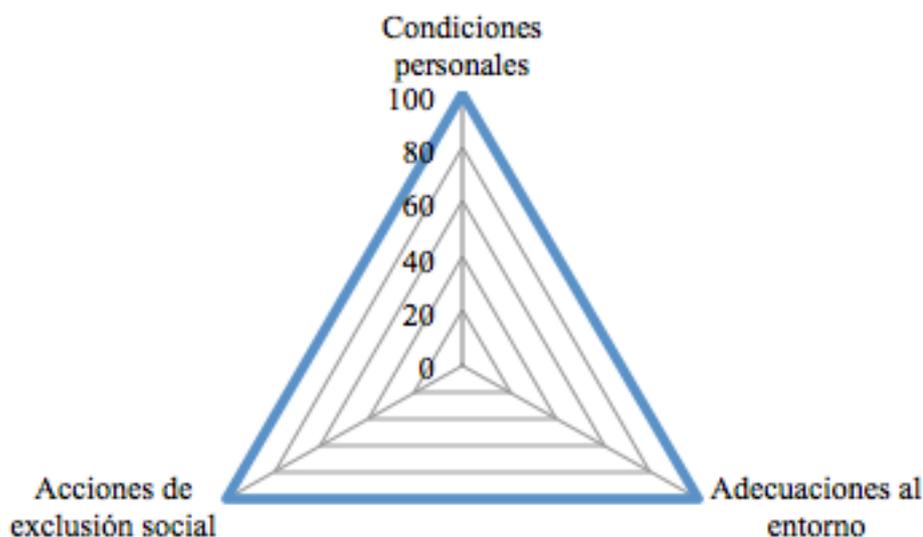
Cuando aludimos al término *discapacidad* nos referimos a un complejo conjunto de relaciones impuestas desde la dimensión supra social sobre las personas con discapacidad debido a la forma en que está organizada la sociedad. Por lo tanto, la discapacidad es el producto de las relaciones sociales que producen las barreras incapacitantes y actitudes sociales hostiles que excluyen, segregan y oprimen a las personas con discapacidad y les niegan sus derechos de ciudadanía. (Organización Mundial del Turismo (OMT), 2013) (Naciones Unidas, 2006)

Por su parte Shakespeare y Watson (2001) realizan algunas críticas al modelo social y sugieren que la discapacidad no debe ser reducida a una condición médica o a una serie de barreras sociales, sino que es algo más complejo.

Hablar de accesibilidad de acuerdo con Darcy (2009) es referirse a aspectos tales como la capacidad de movilidad de las personas, a la capacidad visual y auditiva, a la capacidades cognitivas y de aprendizaje donde se requiere se planteen cuestiones del habla o la comprensión, a la salud mental, las sensibilidades incluyendo la respiratoria, química y alimenticia; y otras. Por ello, dependiendo del tipo de discapacidad que presente una persona, su nivel de independencia y la necesidad de apoyo para la realización de sus actividades diaria varia.

De esta manera podemos referirnos a la discapacidad al menos en tres dimensiones: las condiciones personales, la necesidad de adecuación del entorno y las acciones sociales que propician la inclusión o exclusión social.

Gráfico 1: Dimensiones de la discapacidad



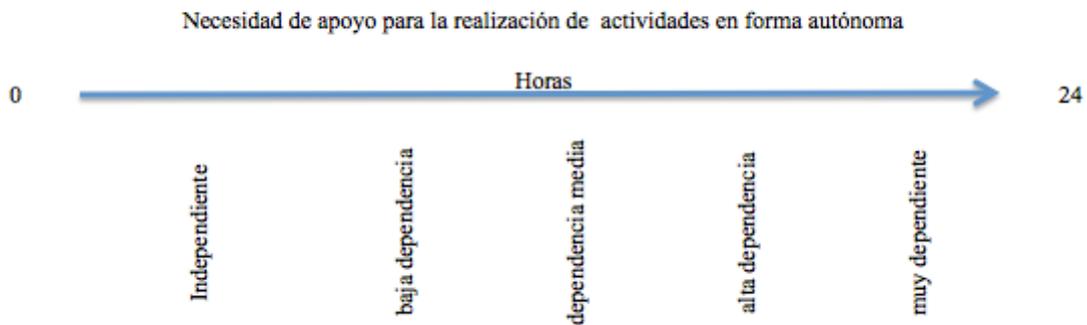
Fuente:

elaboración propia

Al referirnos a las condiciones personales, aludimos a la necesidad que presenta cada individuo de utilización de equipos de ayuda para la realización de una o varias de sus

actividades diarias, así como la asistencia de otras personas para la realización de las mismas.

Gráfico 2



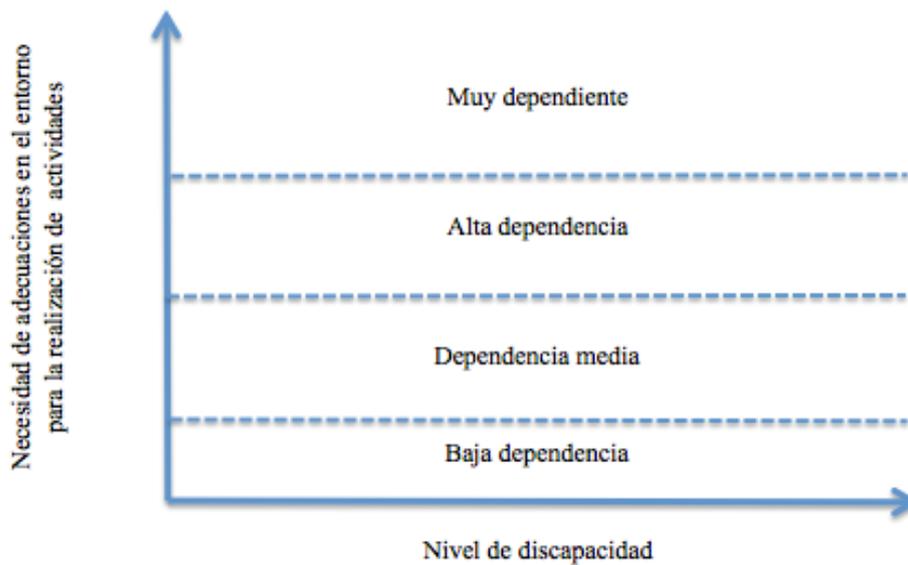
Fuente: elaboración propia

Las adecuaciones del entorno se refieren a al tipo de necesidades que tienen las personas para realizar sus actividades en un sitio en particular de manera normalizada. Estas adecuaciones incluyen las que se realizan para lograr o mejorar la movilidad, audición o visión de quienes participan en una actividad particular como el transportarse de un sitio a otro, disfrutar de una evento cultural o artístico, ya sea en un museo, sala de cine o espacio publico, o realizar una actividad deportiva entre otras.

Existe otro tipo de adecuaciones enfocadas a la realización de las actividades diarias de una personas, como son adaptaciones en el área de baños y regaderas, vehículos, equipos de asistencia personal, etc.

Y un tercer grupo de adaptaciones necesarias para la supervivencia de las personas. En este grupo estaría aquellos que requieren apoyo las veinticuatro horas del días de equipos como respiradores, o los equipos auxiliares o implantados tienen restricciones relacionadas con la cercanía de instalaciones eléctricas, magnéticas o de cualquier otro tipo.

Gráfico 3



Fuente: elaboración propia

La principal acción social en contra de las personas con discapacidad es la discriminación, la que se puede presentar de varias maneras, desde una exclusión total de las actividades cotidianas de la comunidad hasta una discriminación velada al tener acciones de integración, ya que ésta si incluye a las personas con discapacidad pero no las integra de forma plena en la comunidad.

2.4 Turismo accesible

El turismo que es un derecho humano al disfrute del tiempo libre y ocio no puede ni debe excluir por lo tanto a las personas con discapacidad o algún tipo de limitación en la movilidad, audición, comunicación o capacidad cognitiva. De esta manera es como surge el turismo accesible.

El término Turismo Accesible tiene varios sinónimos en diferentes países, sin haberse acordado uno común. Así se denomina entre otros: Turismo inclusivo, Turismo adaptado, Turismo para Todos, Turismo sin barreras (Barrier Free Tourism, BFT, en sus siglas en inglés), Turismo de fácil acceso (Easy access tourism), Turismo Universal. (Organización Mundial del Turismo (OMT), 2014, p. 17)

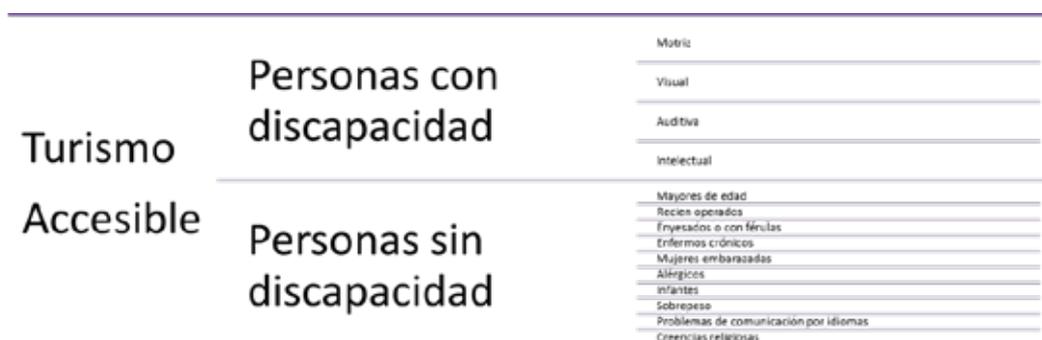
¿Cuál es la diferencia del *turismo tradicional* con el *turismo accesible*? Que este último es un proceso que permite a las personas con discapacidad y adultos mayores realizar sus funciones de la manera más independiente posible, con equidad y dignidad al hacer uso de los diferentes productos, servicios y entornos turísticos. (Darcy, Cameron, Pegg, & Packer, 2008).

La Organización Mundial del Turismo (OMT) publicó en 2014 un documento titulado “Manual sobre turismo accesible para todos Alianzas público-privadas y buenas prácticas”, el cual muestra experiencias en ciudades españolas y ciudades patrimonio, además de sitios naturales de la implementación de políticas de accesibilidad en el ámbito turístico. Taleb Rifai, Secretario General de la OMT al referirse a la accesibilidad dice:

La accesibilidad es un elemento crucial de toda política de turismo responsable y sostenible. Es una cuestión de derechos humanos y es también una extraordinaria oportunidad de negocio. Por encima de todo, debemos darnos cuenta de que el turismo accesible no solo es bueno para las personas con discapacidad o con necesidades especiales, es bueno para todos. (Fundación ACS y Organización Mundial del Turismo , 2014, p. 199)

El turismo accesible nace de la demanda de las personas con discapacidad para ejercer su derecho a realizar actividades turísticas, recreativas y culturales con la misma libertad que hacen las demás personas, sin embargo, el término ha evolucionado y hoy día incluye un grupo mayor de viajeros que presentan requerimientos especiales al momento de hacer actividades turísticas.

Gráfico 4



Fuente: elaboración propia

En la actualidad la demanda de requerimientos especiales ha evolucionado, esto ha dado como resultado por ejemplo que algunas líneas aérea amplíen el espacio interasiento debido al número de pasajero de talla alta que hacen uso de sus servicios, o que ya no solo existan espacios de estacionamiento azules para personas con discapacidad motriz, sino también rosas, destinados a mujeres embarazadas.

Otro aspecto poco considerado al referirse al turismo accesible, son las necesidades de comunicación por las diferencias de idioma. En sitios con elevado número de visitantes internacionales como pueden ser museos, autobuses de recorridos turísticos, etc. El factor comunicación es clave, por ello utilizan señalética e información auditiva en varios idiomas e iconografía de uso generalizado para el fácil entendimiento por parte de los turistas.

En los servicios de restauración aspectos como las alergias o intolerancia a cierto tipo de alimentos como son la lactosa, gluten (celíacos) o alimentos altos en azúcares (diabético), son algunas de las demandas especiales que hacen los comensales además de otras relacionadas a creencias religiosas como la certificación kosher entre otras.

Hablar de turismo accesible implica más que solo adecuaciones arquitectónicas y urbanísticas, aunque en muchos de los casos tanto la literatura como el discurso incluyente parecieran limitarlo a esto.

Una gestión adecuada de un sitio accesible implica trabajar con toda la cadena turística, por lo tanto, debe incluir la información y publicidad que está disponible o se ofrece al

turista, la adecuación de los entornos urbanos y arquitectónicos del sitio como tal, los medios de transporte y las estaciones que utilizará las personas durante su viaje y estancia en lugar visitado, la disponibilidad de alojamientos y servicios de restauración capaces de atender los requerimientos de personas con discapacidad y demás usuarios de servicios accesible y la oferta de actividades culturales o turísticas que pueden ser visitadas.

Gráfico 5



Fuente: elaboración propia en base a las resoluciones de la OMT de los años 2005 y 2009

El resultado natural de establecer acciones enfocadas a lograr un turismo accesible dará como resultado la existencia de *mercados de accesibles* o de *fácil acceso*, que buscan segmentos de mercado de turistas que prefieren experiencias turísticas con la mayor comodidad posible. En este grupo se encuentran entre otros las personas mayores que prefieren caminar por una rampa suave en lugar de hacer frente a un gran número de escaleras.

Al dotar al entorno donde se desarrolla la actividad turística de las adecuaciones necesarias para el goce y disfrute del mayor número de personas, independiente de la posible diversidad de necesidades que presenten ya sea físicas o sensoriales, la experiencia del visitante sea persona con discapacidad o no, será más placentera. (Darcy, Cameron, Dwyer, Taylor, Wong, & Thomson, 2008).

El resultado de esta serie de adecuaciones da como resultado tener *espacios accesibles*, que son sitios donde las personas con movilidad reducida, problemas de visión o audición y las personas con discapacidades cognitivas son incluidas, dado que han sido construidos con los criterios de *diseño universal* para maximizar el uso equitativo, digno e independiente.

2.3.1 Diseño universal

La idea central del diseño universal está en elaborar artículos cuya principal característica sea la posibilidad de ser utilizados por el mayor número de personas de forma independiente y eficiente. Esto uno exime a que se deje de pensar en aspectos tales como la estética, el coste, la seguridad, el género y pertinencia cultural.

Se trata de un cambio paradigmático en la manera de diseñar que incorpora las necesidades intergeneracionales y reconoce la diversidad de necesidades incluyendo las que pueden tener algunas personas con discapacidad.

El Centre for Excellence in Universal Design al hablar sobre el diseño universal dice:

“se entenderá el diseño y la composición de un ambiente de modo que se puede acceder, entendido y utilizado-

(i) en la mayor medida posible,

(ii) de la manera más independiente y natural posible,

(iii) en el mayor número posible de situaciones, y

(iv) sin la necesidad de adaptación, modificación, dispositivos de ayuda o soluciones especializadas, por personas de cualquier edad o tamaño o teniendo cualquier condición de salud física particular, sensorial, mental, capacidad intelectual o discapacidad

Así como los medios en relación con los sistemas electrónicos, cualquier proceso basado en la electrónica para la creación de productos, servicios o sistemas para que puedan ser utilizados por cualquier persona” (Minister for Justice Equality and Law Reform, 2005, p. 46)

Este tipo de diseño se basa en siete principios:

Principio 1: uso equitativo

Principio 2: La flexibilidad en uso

Principio 3: simple y uso intuitivo

Principio 4: Información Perceptible

Principio 5: La tolerancia para el error

Principio 6: Menor Esfuerzo Físico

Principio 7: El tamaño y el espacio para el acceso y uso (The Centre for Excellence in Universal Design, 2012)

2.5 La experiencia turística

La planeación de todo viaje representa para cada persona un recorrido onírico de su próxima estancia en el lugar a visitar. Sin embargo, la experiencia turística no se limita a las vivencias en el sitio a visitar, sino que se inicia en el mismo lugar de origen.

2.4.1 En la ciudad de origen

Dependiendo del tipo de discapacidad o limitación genética, adquirida, temporal o degenerativa por la edad que tenga una persona, algunos aspectos cobran mayor relevancia incluso antes de salir del propio hogar. La persona debe saber si en el lugar

que piensa visitar existen hoteles que ofrezcan habitaciones y sitios que visitar adecuados a sus necesidades. En esta etapa obtener la información necesaria se vuelve fundamental.

Una vez decidido el viaje, el transporte y el servicio son los elementos claves de la segunda etapa de la experiencia turística. El viaje inicia al cruzar el umbral del hogar. La persona debe transportarse de su casa al aeropuerto, estación de autobuses, de trenes o al sitio mismo. El taxi que se aborda el viajero local es el mismo servicio que utiliza el visitante a esa población.

Los aeropuertos y estaciones de autobuses o trenes deben ser espacios accesibles y su personal debe estar preparado para atender y apoyar las necesidades de los viajeros ya se que presenten discapacidad o no.

2.4.2 En la ciudad destino

Una vez que arribamos a la puerta de entrada a de la ciudad destino, ya se por aeropuerto, estación de autobuses o de trenes, el primer contacto es con el personal que allí labora. Dependiendo del sitio que visitemos podemos enfrentar varias barreras que sortear, que van desde el idioma si es el caso, procedimientos para obtener nuestro equipaje, revisiones y obtener información de cómo llegar a nuestro hotel. La información, los medios de comunicación y el servicio al visitante son elementos importantes en esta etapa.

Durante la visita propiamente dicha a población destino la infraestructura hotelera, restaurantera, comercial e incluso de las calles y aceras adquieren una dimensión de relevancia sobre todo cuando nos referimos a turistas con discapacidad.

Podemos decir, que la experiencia turística es un cúmulo de recuerdos del viaje realizado que incluyen nuestras vivencias con aspectos tales como la comunicación, el disfrute del tiempo, la calidad del servicio recibido y nuestro interactuar con la infraestructura existente en los sitios donde estuvimos o recorrimos.

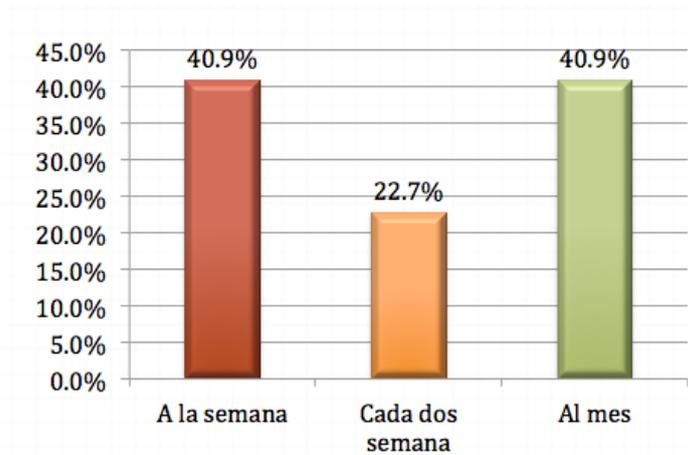
2.4.3 Evaluación de una experiencia turística

La importancia que tienen algunos de estos factores para que una persona con discapacidad este dispuesta a repetir su visita a un sitio de ocio fue evaluada en el trabajo realizado por (Martinez Cárdenas & Rodríguez-Morales , 2014) dando como resultado que lo que esta personas más valoran es que la infraestructura del sitio visitado contenga las mínimas adecuaciones requeridas y el servicio que reciben además de ser de calidad, sea un trato equitativo que no los diferencie positiva y menos negativamente de los demás.

Los resultado más relevante de ese trabajo se presentan a continuación

Las personas con discapacidad son un segmento de mercado que gusta de salir a disfrutar de sitios de ocio como bares, cines, teatros como lo muestra la respuesta dada a la pregunta, con qué frecuencia acude a estos sitios.

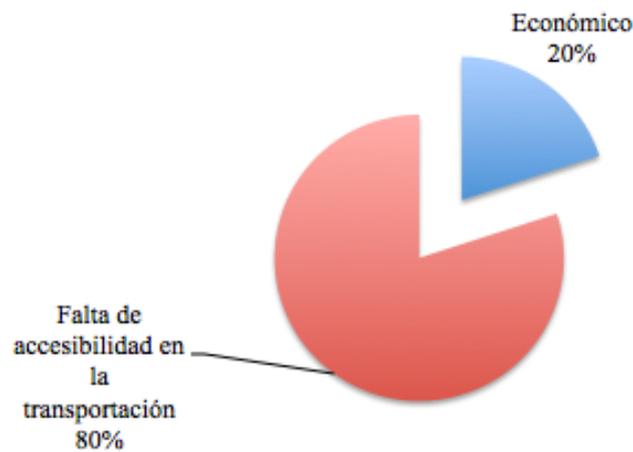
Gráfico 6



Fuente: Martínez Cárdenas & Rodríguez-Morales, 2014

Un dato relevante es el hecho de que en su mayoría no utilizan los servicios de transporte público por que no esta adaptado con los requerimientos de accesibilidad que necesitan,

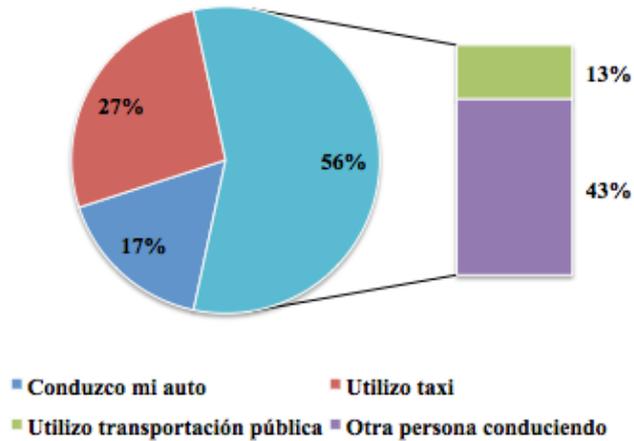
Gráfico 7



Fuente: Martínez Cárdenas & Rodríguez-Morales, 2014

por tal motivo se desplazan mediante el uso de servicio de taxi o en vehículos propios o de amigos y familiares, como puede verse a continuación

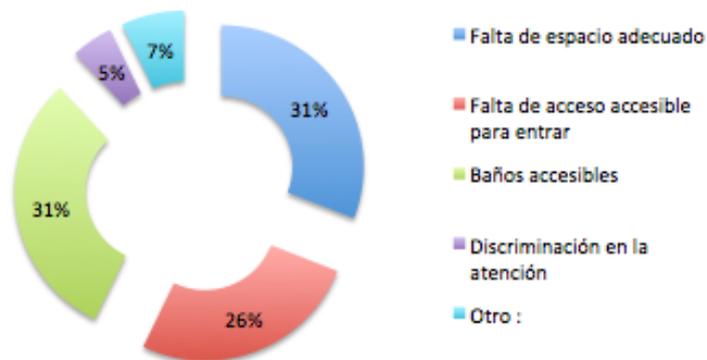
Gráfico 8



Fuente: Martínez Cárdenas & Rodríguez-Morales, 2014

Una vez que han llegado al sitio al que van, la falta de adecuación de la infraestructura es el principal problema para tener una experiencia agradable, destacando las adaptaciones requeridas en el área de baños.

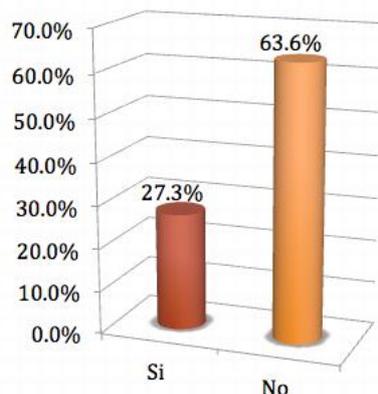
Gráfico 9



Fuente: Martínez Cárdenas & Rodríguez-Morales, 2014

Por último, la calidad en el servicio, a la pregunta de si el personal está preparado para atender a personas con discapacidad, el 63.6% respondió que no están preparados.

Gráfico 10



Fuente: Martínez Cárdenas & Rodríguez-Morales, 2014

Como puede observarse, el turismo accesible debe ser pensado y organizado de manera integral. No es suficiente con contar con áreas de estacionamiento exclusivo y poner algunas rampas para salvar desniveles.

2.5 Turismo religioso. El santuario de santo Toribio Romo

El santuario de santo Toribio Romo está ubicado en el municipio de Jalostotitlán, Jalisco, México. Se trata de una pequeña comunidad de no más de 300 personas, la cual se ha vuelto sitio de peregrinación a partir de la canonización por parte de Juan Pablo II de santo Toribio Romo el 21 de mayo de 2000.

A pesar de lo reciente de este santo, la devoción que ha generado es tan grande, que puede considerarse su santuario entre los más importantes de México (Martínez Cárdenas R. (., 2009), llegando a recibir en los fines de semana de alta afluencia hasta 90 mil peregrinos de acuerdo con los registros del santuario, sin embargo, la visita de fieles es a lo largo de todo el año.

Producto de esta multitud de visitantes que tiene la población, el templo original de la comunidad y cuyo mayor valor consiste en ser el sitio donde llevó a cabo su cantamisa el aquel entonces joven sacerdote Toribio Romo originario de esa localidad, hoy no es suficiente, ni adecuado para recibir a los peregrinos.

De allí que se iniciara un proyecto para construir un nuevo santuario que pueda recibir a los visitantes y ofrecerles un espacio digno para su estancia tanto en la parte espiritual, como en la de goce del tiempo libre que pase en el sitio.

3. METODOLOGÍA

El presente trabajo es producto de un estudio longitudinal que se está realizando en la población de Santa Ana de Guadalupe, lugar donde se ubica el santuario de santo Toribio Romo.

Al inicio se levantó una encuesta para identificar el nivel de satisfacción de los visitantes con lo que el sitio ofrece para el turista. Al momento de realizar la encuesta no encontraba aun en operación el nuevo santuario que se edificó en la población. Actualmente se está

llevando a cabo un nuevo levantamiento de encuestas, los resultados de las mismas aun están en proceso de análisis.

Además se han realizado diversas visitas físicas para valorar la infraestructura y servicios con que cuenta el lugar.

Por otra parte se han levantado encuestas y realizado visitas físicas a los hoteles de las poblaciones cercanas a Santa Ana de Guadalupe para evaluar la accesibilidad con que cuentan los mismos.

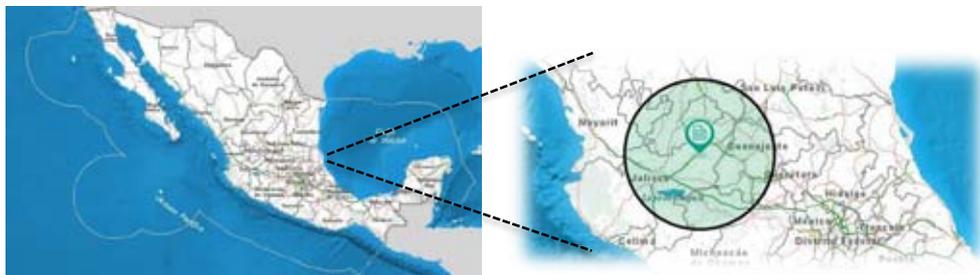
4. RESULTADOS

El presente artículo solo muestra algunos de los resultados más relevantes del trabajo de investigación realizado en el santuario de Santa Ana de Guadalupe. Solo se muestran parte de los datos más relevantes relacionados con el tema de accesibilidad.

Como resultado de la encuesta levantada se determinó que el impacto del santuario es de un ámbito regional en la zona centro occidente de México, ya que el mayor número de visitantes que acuden a él proceden del mismo estado de Jalisco o los estados vecinos de Aguascalientes y Guanajuato.

Imagen 2 y 3

Área de influencia del Santuario de santo Toribio Romo

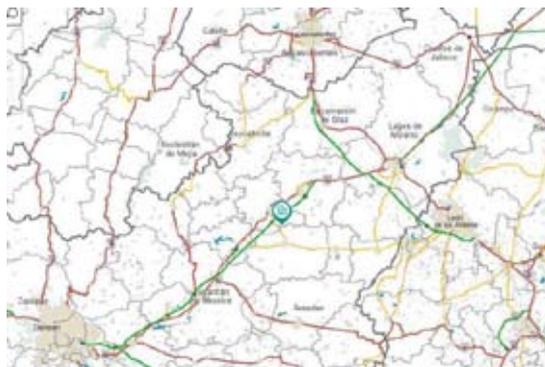


Fuente: Mapa digital del Instituto Nacional de Geografía y Estadística (INEGI)

El área de influencia del santuario esta en buena medida determinada por las vías de comunicación que van en el polígono Guadalajara, Aguascalientes, León de los Aldama, que corresponde a las ciudades más importantes de los estados de Jalisco, Aguascalientes y Guanajuato.

Imagen 4

Rutas carreteras en el área de influencia del santuario

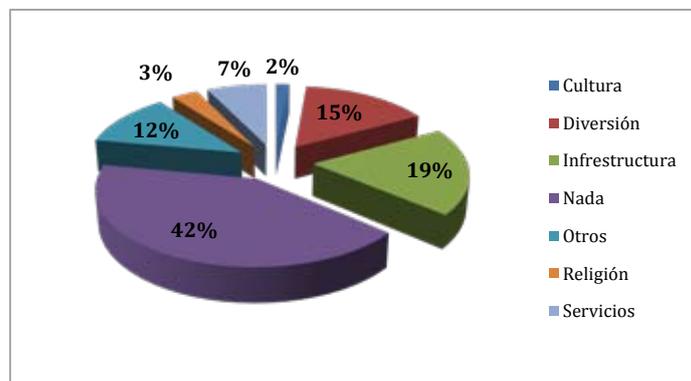


Fuente: Mapa digital del Instituto Nacional de Geografía y Estadística (INEGI)

Debido a que los principales lugares de emisión de turistas se encuentran en un radio de dos horas promedio en autobús, el tiempo de visita del sitio es de corta duración, ya que la mayoría de los visitantes no tiene la necesidad de pernoctar en el lugar, lo que explica que la estancia promedio oscile entre 2 y 3 horas de acuerdo con la respuesta proporcionada por el 61% de los encuestados. Al cuestionarlos acerca de qué es lo que debería ofrecer la población para que permaneciera más tiempo en él, las respuestas incluyen una mayor oferta cultural, espacios de esparcimiento e incluso mayor diversidad de actividades religiosas.

Es significativo el hecho que un poco más del 25% de los encuestados manifestó su inconformidad con la infraestructura y los servicios que ofrece el sitio para los visitantes, destacándose el servicio de baños públicos y el acceso apropiado para personas con discapacidad, refiriéndose principalmente a la instalación y adecuación de rampas.

Gráfica 11



Fuente: elaboración propia

Durante la visita física, se pudo comprobar que las rampas con que cuenta el santuario original son de inadecuadas para que una persona con discapacidad motriz pueda subirla de manera autónoma. Esto debido a que no cumplen con la norma establecida en lo referente a la inclinación y espacios de descanso a lo largo de la misma.

Debido al cúmulo de visitantes, las escalinatas y el ingreso al templo son insuficientes, e incluso presentan riesgo en su uso por parte de las personas mayores de edad.

Imágenes 5,6,7 y 8

Accesos al santuario de santo Toribio Romo



Fotografía: Rogelio Martínez Cárdenas

El nuevo santuario, ya fue construido con una visión arquitectónica moderna de manera que el turista pueda tener una experiencia agradable de su visita al sitio. Se ha puesto énfasis no solo en la accesibilidad para transitar el sitio por parte de las personas con discapacidad, sino también por los peregrinos que quieren estar cerca de las reliquias del santo que se conservan en el santuario.

Para lograr lo anterior, se ha construido una capilla de oración en la parte superior del santuario, de manera tal que tanto la capilla como la nave principal del templo tiene acceso visible a la urna donde están los restos de santo Toribio Romo, pero sin que las actividades que se desarrollan en cada sitio interrumpan las del otro.

Además existe en la capilla una ruta que obliga al peregrino que quiere tocar la urna, a circular sin que se bloquee el tráfico de personas. Dado que la capilla se encuentra en un segundo piso, existe un elevador para uso de las personas con movilidad reducida.

Imágenes 9, 10, 11,12 y 13

Vistas del nuevo santuario de Santo Toribio Romo



Fotografía: Rogelio Martínez Cárdenas

Además se ha colocado señalética para que el visitante tenga información acerca del sitio en que se encuentra, lo que enriquece la experiencia del turista. Incluso se ha aprovechado la cercanía de otro santuario de devoción cercano para establecer una ruta espiritual, que incluye además una zona arqueológica que esta en descubrimiento y la cual cuenta hasta el momento con 25 edificaciones en rescate.

Imágenes 14 y 15

Información de la ruta espiritual en el nuevo santuario de Santo Toribio Romo



Fotografía: Rogelio Martínez Cárdenas

El complejo turístico de Santa Ana de Guadalupe además del primer santuario y el nuevo, cuenta con y un museo de sitio que alberga una réplica de la casa donde inicio su labor catequética santo Toribio y el árbol original bajo el cual daba catecismo. En estos momentos solo está habilitada una sala con elementos relacionados al santo, la cual se ubica en un segundo piso. Se analiza la posibilidad de instalar un elevador para facilitar el acceso a las personas con problemas de movilidad aspecto no contemplado en el diseño de construcción inicial.

El circuito diseñado para el visitante a Santa Ana de Guadalupe incluye una visita a la capilla erigida en el sitio donde estuvo la casa que habitó santo Toribio siendo niño. Para unir esta capilla con el santuario original se construyó una calzada denominada *de los mártires*, su nombre se debe al hecho de que a lo largo del trayecto se han colocado estatuas con los bustos de los 24 mártires canonizados junto a santo Toribio el 21 de mayo de 2000.

La calzada presenta varios problemas en términos de accesibilidad, el primero es su distancia, aproximadamente 800 metros en una cuneta y sin áreas de descanso para el transeúnte. La población se encuentra en un área donde el clima es templado la mayor parte del año, por lo que la calzada recibe la luz solar gran parte del día de manera directa sin que existan espacios sombreados para protección de los turistas.

Otro problema que presenta la localidad para el visitante, es la falta de oferta hotelera. Aun cuando la pernoctación de visitantes es reducida, se ha realizado una evaluación de la accesibilidad que presentan los hoteles en las poblaciones cercanas y que pudieran ser una alternativa para el hospedaje de los turistas.

Del total de hoteles encuestados sólo dos de los cuarenta y ocho evaluados, cuentan en la entrada del mismo con algún tipo de simbología que indique que el establecimiento posee espacios accesibles.

Tabla 3: Número de hoteles (valores absolutos)

Población	Si	NO	Total
Tepatitlán	0	10	10
San Juan de los Lagos	2	31	33
Jalostotitlán	0	5	5
Total	2	46	48

Fuente: elaboración propia

Algo importante para una persona con limitaciones en la movilidad es contar con un área de estacionamiento que le permita subir y bajar del vehículo en el que se traslada al ritmo que ella necesite. Sin embargo, el 25% de los establecimiento visitados no cuentan con un estacionamiento dentro de sus instalaciones.

Tabla 4: Hoteles con estacionamiento (porcentaje)

Población	Si	NO	Total
Tepatitlán	90%	10%	100%
San Juan de los Lagos	67%	33%	100%
Jalostotitlán	100%	0%	100%
Total	75%	25%	100%

Fuente: elaboración propia

De los establecimientos que si cuentan con área de estacionamiento, sólo el 20% tiene cajones reservados para personas con discapacidad, pero hay que resaltar que la mayoría no cumple con las recomendaciones arquitectónicas establecidas para un espacio de este tipo. Adicional a esto, únicamente la mitad de los hoteles en donde existen escaleras para ingresar al estacionamiento cuentan con rampas, y la mayoría de las veces no están construidas con criterios de accesibilidad, ya sea por la pendiente que tienen, el no contar

con barandales, los ingresos o egresos de las rampas no son espacios adecuados para que los utilice una persona en silla de ruedas.

Las escaleras son espacios propicios para los accidentes, principalmente de personas con movilidad reducida, ya sea por enfermedad o edad, personas con baja visión, entre otros. Es por ello que deben tener algunas medidas que disminuyan la posibilidad de accidentes, como son los boceses o de resalte para que las personas noten los escalones, así como bordes antiderrapantes para evitar que las personas lleguen a resbalarse.

Tabla 5: Hoteles cuya escalera cuentan con resalte y bordes antiderrapantes (porcentaje)

Población	Si	NO	Total
Tepatitlán	30%	70%	100%
San Juan de los Lagos	59%	41%	100%
Jalostotitlán	20%	80%	100%
Total	49%	51%	100%

Fuente: elaboración propia

Una habitación accesible debe de cumplir con algunos criterios mínimos establecidos a nivel internacional y los cuales permiten que una personas con discapacidad poder hacer uso de la misma.

Tabla 6: Hoteles que dicen contar con habitaciones accesibles (valores absolutos)

Población	Si	NO	Total
Tepatitlán	8	2	10
San Juan de los Lagos	19	13	32
Jalostotitlán	4	1	5
Total	31	16	47

Fuente: elaboración propia

Entre los criterios de accesibilidad se encuentran el que las puertas de acceso a la habitación y las que se encuentren en el interior cuenten con mecanismos tipo palanca para abrirlas y cerrarlas. Al hacer la investigación en los hoteles en estudio, encontramos los siguientes resultados

Tabla 7: Habitaciones que cuentan con mecanismos tipo palanca(Porcentaje)

Población	Si	NO	Total
Tepatitlán	20%	80%	100%
San Juan de los Lagos	19%	81%	100%
Jalostotitlán	20%	80%	100%
Total	19%	81%	100%

Fuente: elaboración propia

Como puede observarse de los resultados mostrados acerca del trabajo que se viene realizado con relación al santuario de santo Toribio Romo, el tema de la accesibilidad cada vez se incorpora más en el ámbito turístico e incluso en los sitios de fe. Aun cuando existen importantes avances en el tema, existen aun muchos retos para poder lograr una accesibilidad plena y poder decir que son sitios turísticamente accesibles.

5. CONCLUSIONES

El tema de la accesibilidad al igual que el de los viajes por motivos religiosos no son nuevos en la literatura turística, sin embargo, ambos han tomado relevancia en los últimos años como áreas de oportunidad para el desarrollo de negocio y sitios turísticos enfocados a segmentos específicos de mercado.

El concepto de accesibilidad ha sufrido un cambio paradigmático pasando de ser un tema relativo y exclusivo de las personas con discapacidad, a las cuales se les consideraba minoría por su poca visibilidad social, a ser considerado como un problema del entorno físico y social; que ofrece impedimentos al momento de realizar viajes por parte de diferentes grupos de personas que demandan necesidades específicas, que incluyen la gastronomía, servicios de salud, información, comunicación por motivos de idioma, adaptaciones o adecuaciones arquitectónicas, de diseño, etc.

Los sitios de turismo religioso donde aún está viva la tradición del peregrinaje, son espacios a los cuales acuden con mucha frecuencia visitantes con características particulares. Dado que son espacios a donde las personas acuden para solicitar favores a

la divinidad o dar gracias por la ayuda recibida, es común ver grupos de personas de la tercera edad, mujeres embarazadas, familias con niños pequeños, personas enfermas o personas con discapacidad. Todos ellos son usuarios del turismo accesible en el sentido amplio del término.

La lucha por el derecho a la inclusión social de las personas con discapacidad ha sido avalada y reconocida por las Naciones Unidas en diferentes foros y documentos, lo que ha sido respaldado también por parte de la Organización Mundial del Turismo en distintas reuniones y publicaciones en pro de la promoción del turismo accesible.

Los avances médicos han permitido una mayor longevidad y calidad de vida de la población a nivel mundial, lo que ha creado en un nuevo segmento de turistas de edad adulta y con capacidad económica de viajar sobre todo en los países desarrollados, quienes demandan servicios turísticos accesibles que les permitan disfrutar su estadía puesto que en su mayoría han visto disminuir sus habilidades físicas desde niveles leves hasta severos.

El grupo de personas con discapacidad cada vez es un usuario más activo en el mercado turístico. En parte el considerarlo un segmento ausente o poco interesado en el consumo de productos turísticos es debido a la falta de accesibilidad que existe en los establecimientos del sector y la poca preparación de los prestadores de servicios en los requerimientos necesarios para atender a este segmento de mercado.

En el caso particular de los sitios de turismo religioso donde la mayoría de los visitantes tienen un perfil más de peregrinos o visitantes de paso que turistas, el tema de accesibilidad cobra gran importancia ya que muchos de los visitantes son personas de edad avanzada, enfermos crónicos, personas con lesiones incapacitantes temporales y otros permanentes, además de los peregrinos que arriban después de largas caminatas recorriendo distancias incluso que les llevan varios días por caminos sin ningún tipo de servicios de hospedaje o restauración.

El santuario de santo Toribio Romo es un sitio de peregrinaje que ha crecido en devoción e infraestructura rápidamente, ha tan solo 15 años de haber sido canonizado santo Toribio, se ha construido un complejo arquitectónico que incluye el santuario original, el nuevo santuario, museo de sitio, calzada de los mártires, réplica de la casa donde nació el santo, una capilla en el sitio donde estuvo construida la casa que habitó, además de restaurantes, tiendas de recuerdos y comercio diverso.

Para atender la gran afluencia de visitantes al sitio, el nuevo santuario ha sido diseñado cuidando aspectos de accesibilidad en términos de movilidad tanto para personas con discapacidad o sin ella, de forma tal que mejora en mucho la experiencia turística del visitante, al permitirle entre otras cosas orar junto a la urna con los restos del santo e incluso tocarla, tener áreas de convivencia social o disfrutar de actividades lúdicas.

Aun cuando a los espacios que integran el desarrollo del santuario ya se está tratando de darles una accesibilidad que permita a todos los visitantes recorrerlos y disfrutarlos, los servicios complementarios como en el caso del hospedaje, aun deja mucho que desear en términos de accesibilidad.

Cada vez existe mayor conciencia entre los prestadores de servicios turísticos que el tema de accesibilidad no es un lujo sino una estrategia para potenciar su competitividad en un sector donde la competencia es muy fuerte.

6. BIBLIOGRAFÍA

- Acceturismo Internacional Consulting. (2008). El mercado potencial del turismo accesible para el sector turístico español. Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, Secretaría de Estado de Turismo. Madrid, España: Subdirección General de Calidad e Innovación Turística.
- Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión. (10 de junio de 2005). Ley general de las personas con discapacidad. México, D.F., México; D.F., México.
- Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión. (30 de mayo de 2011). Ley general para la inclusión de las personas con discapacidad. México, D.F., México, D.F., México.
- Chand, M. (2010). A Cross-National Study of Motivational Determinants among Non-Resident Indian Visitors to Religious Centers in India. *International Journal of Hospitality & Tourism Administration* , 11 (1), 22-39.
- Collins-Kreiner, N. (2010). The geography of pilgrimage and tourism: Transformations and implications for applied geography. *Applied Geography* , 30 (1), 153–164.
- Darcy, S., & Taylor, T. (2009). Disability citizenship: an Australian human rights analysis of the cultural industries. *Leisure Studies* , 4 (28), 419-441.
- Darcy, S., Cameron, B., Dwyer, L., Taylor, T., Wong, E., & Thomson, A. (2008). Visitor accessibility in urban centres. Australia: CRC for Sustainable Tourism Pty Ltd.
- Darcy, S., Cameron, B., Pegg, S., & Packer, T. (2008). Developing business case studies for accessible tourism. (K. Van Asperen, Ed.) Gold Coast, Queensland, Australia: CRC for Sustainable Tourism Pty Ltd.
- de la Torre, R., & Guzmán Mundo, F. (2010). Santo Toribio De mártir de Los Altos a santo de los emigrantes. *Estudios del Hombre, Serie Antropología* (25), 107-128.
- Dejong, G. (1979). Independent living: from social movement to analytic paradigm. *Archives of Physical Medicine and Rehabilitation* , 10 (60), 435-446.
- Dinis, A. (2012). Turismo religioso de nicho como oportunidad para un desarrollo rural sustentable: El caso de Belmonte - una comunidad judía sefardí. En R. Martínez Cárdenas, *Turismo Espiritual II Una visión iberoamericana* (pág. 209). Guadalajara, Jalisco, México: UdeG-COECYTJAL.
- Farooq Haq, H. Y. (2010). Is spiritual tourism a new strategy for marketing Islam? *Journal of Islamic Marketing* , 1 (2), 136 - 148.
- Fundación ACS y Organización Mundial del Turismo . (2014). Manual sobre turismo accesible para todos Alianzas público-privadas y buenas prácticas. (F. A. Turismo, Ed.) Madrid, España.

- Godoy, A., & Franco, P. (2004). *Curso de turismo accesible*. Madrid, España: Real Patronato sobre Discapacidad.
- Grupo Visiting. (2008). *Turismo y Lugares de México: El país Azteca dispone de 4 Santuarios Turísticos más visitados en Latinoamérica*. Retrieved 2011 йил 28-marzo from VisitingMexico.com.mx: <http://www.visitingmexico.com.mx/blog/turismo-y-lugares-de-mexico-el-pais-azteca-dispone-de-4-santuarios-turisticos-mas-visitados-en-latinoamerica.htm>
- Henderson, J. (2011). *Religious tourism and its management: the hajj in Saudi Arabia*. *International Journal of Tourism Research* , 13 (6), 541–552.
- Huerta Peralta, J. (2006). *Discapacidad y Accesibilidad. La dimensión desconocida (Vol. V)*. (L. Peñaherrera, Ed.) Lima, Perú: Fondo Editorial del Congreso del Perú.
- Independent Living Institute. (s.f.). *ILI promotes the self-determination of people with disabilities*. Retrieved s.f. 30 Marzo 2011 from Independent Living Institute: <http://www.independentliving.org/indexen.html>
- Johansson K, P. (2007). *Cronología de la peregrinación mexicana*. (E. VELA, Ed.) *Arqueología Mexicana número especial* (26).
- Maraña, J. J. (2004). *Vida Independiente. Nuevos modelos organizativos (Primera ed.)*. (A. I. Sociales, Ed.) Coruña, España: Obra Social de Caja de Madrid.
- Marcos Pérez, D., & González Velasco, D. J. (2003). *Turismo Accesible: “Hacia un Turismo para Todos”*. Madrid, España: MAZARS.
- Martínez Cárdenas, R. (. (2009). *Dimensionamiento del turismo espiritual en México (1ª edición ed.)*. (SECTUR, Ed.) Mexico, D.F., México, D.F., México: SECTUR.
- Martínez Cárdenas, R. (2002). *La gesta cristera. Fuente generadora del neoturismo alteño*. In F. d. Jorge Alberto Trujillo Bretón, *Seminario de Estudios Regionales* (pp. 11-21). Tepatitlán de Morelos, Jalisco, México: Universidad de Guadalajara.
- Martínez Cárdenas, R. (2011). *La religión como producto turístico: el caso de los Altos de Jalisco*. *Revista FAEEBA Educação e Contemporaneidade* , 20 (35), 125-136.
- Martínez Cárdenas, R. (2015). *Turismo en los Altos de Jalisco. La percepción del turista religioso*. En R. Martínez Cárdenas, *Patrimonio cultural y producto turístico religioso*. Guadalajara, Jalisco, México: Secretaría de Cultura Jalisco.
- Martínez Cárdenas, R., & Míguez García, M. (2014). *Tipologías de destinos para el estudio del turismo religioso. El caso México*. En J. Monterrubio Cordero, & Á. López López, *De la dimensión teórica al abordaje empírico del turismo en México* (pág. 475). México, México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Martínez Cárdenas, R., & Rodríguez-Morales , M. (2014). *Turismo y discapacidad*. 5º Encuentro Internacional de Turismo Espiritual, Tepatitlán de Morelos.
- Martínez Fuentes, C. (2015). *Basilica de santa María de Guadalupe: perspectivas y características de los visitantes*. En R. Martínez Cárdenas, *Patrimonio cultural y*

- producto turístico religioso. Guadalajara, Jalisco, México: Secretaría de Cultura de Jalisco.
- Minister for Justice Equality and Law Reform. (2005). Disability Act 2005. Minister for Justice Equality and Law Reform, Dublin.
- Naciones Unidas. (20 de diciembre de 1993). Normas Uniformes sobre la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad. Recuperado el 28 de febrero de 2015, de Resolución Aprobada por la Asamblea General, Cuadragésimo octavo periodo de sesiones: <http://www.un.org/esa/socdev/enable/dissres0.htm>
- Naciones Unidas. (2006). Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Convención y Protocolo Facultativo (pág. 42). Nueva York: Naciones Unidas.
- Naciones Unidas. (2015). Personas con discapacidades. Recuperado el 07 de marzo de 2015, de Centro de Información de las Naciones Unidas: <http://www.cinu.mx/temas/personas-con-discapacidad/>
- Naciones Unidas. (25 de abril de 2007). Declaración de los Derechos de los Impedidos. Recuperado el 07 de marzo de 2015, de Naciones Unidas Centro de Información México, Cuba y República Dominicana: http://www.cinu.org.mx/temas/desarrollo/dessocial/integracion/ares_3477xxx.htm
- Oficina de representación para la promoción e integración social para personas con discapacidad. (s.f.). Recomendaciones de accesibilidad. Mexico, D.F.: Presidencia de la República.
- Organización Mundial del Turismo (OMT). (2013). Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos. Madrid: Organización Mundial del Turismo (OMT).
- Organización Mundial del Turismo (OMT). (2014). Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas - Módulo I: Turismo Accesible – definición y contexto. Madrid (España): Organización Mundial del Turismo.
- Organización Mundial del Turismo. (1991). resolución A/RES/284(IX). Para un Turismo Accesible a los Minusválidos en los Años 90. (Buenos Aires, Argentina).
- Organización Mundial del Turismo. (2005). resolución A/RES/492(XVI)/10. Hacia Un Turismo Accesible Para Todos, (pág. 6). Dakar, Senegal.
- Organización Mundial del Turismo. (2009). A/RES/578(XVIII). Declaración sobre la facilitación de los desplazamientos turísticos, (pág. 7). Astana, Kazajstán.
- Palacios, A. (2008). El modelo social de discapacidad: orígenes, caracterización y plasmación en la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Madrid, España: CINCA .
- Propin Frejomil, E., & Sánchez Crispín, Á. (2009). Tipología de visitantes en el santuario de Niño de Atocha, Plateros, Zacatecas. En R. Martínez Cárdenas, Turismo Espiritual II Una visión iberoamericana. Guadalajara, Jalisco, 2012: UdeG-COECYJAL.

- Puig de la Bellacasa, R. (1990). Concepciones, paradigmas y evolución de las mentalidades sobre la discapacidad. *Discapacidad e información* , 63-96.
- Raj, R., Morpeth, N. D., & (editores). (2007). *Religious Tourism and Pilgrimage Festivals Management: An International*. UK: CAB International.
- Ricard, R. (2000). *La conquista espiritual de México*. D.F., México: Fondo de Cultura Económica.
- Rinschede, G. (1992). Forms of religious tourism. *Annals of Tourism Research* , 19 (1), 51-67.
- Ruezga Gutiérrez, S., & Martínez Cárdenas, R. (2006). El turismo por motivación religiosa en México, el caso de San Juan de los Lagos. *Cuadernos de patrimonio cultural y turismo* , 167-176.
- Shakespeare, T., & Watson, N. (2001). The social model of disability: an outdated ideology? *Research in Social Science and Disability* , 2, 9-28.
- Sharpley, R., & Jepson, D. (2011). Rural tourism: A spiritual experience? *Annals of Tourism Research* , 38 (1), 52-71.
- Shuo, Y. S. (2009). Taoism, temples and tourists: The case of Mazu pilgrimage tourism. *Tourism Management* , 30 (4), 581-588.
- Siller, C. (1993). La religión indígena. In M. A. Puente Lutteroth, *Hacia una historia mínima de la Iglesia en México* (pp. 13-32). D.F., México: Jus Cehila.
- Smith, V. (1989). *Hosts and Guests: The Anthropology of Tourism* (Second Edition ed.). Philadelphia: University of Pennsylvania Press.
- Smith, V. (1992). Introduction: The quest in guest. *Annals of Tourism Research* , 19 (1), 1-17.
- Steil, C., & Marques, B. (2008). El caminho de las misiones : reflexiones teórico-metodológicas a partir de una experiencia de peregrinación contemporánea. *Ciencias sociales y religión* , 10 (10), 17-48.
- The Centre for Excellence in Universal Design. (2012). *The Centre for Excellence in Universal Design*. Recuperado el 01 de marzo de 2015, de *The 7 Principles*: <http://universaldesign.ie>
- Tilson, D. J. (2001). Religious Tourism, Public Relations and Church-State Partnership. *Public Relations Quarterly* , 46 (3), 35-39.
- Velarde-Lizama, V. (2012). Los modelos de discapacidad un recorrido histórico. *Revista empresa y humanismo* , 15 (1), 115-136.
- Weidenfeld, A. (2006). Religious Needs in the Hospitality Industry. *Tourism and Hospitality Research* , 6 (2), 143-159.

Weidenfeld, A., & Ron, A. (2008). Religious Needs in the Tourism Industry. *Anatolia: An International Journal of Tourism and Hospitality Research* , 19 (2), 357-361.

World Health Organization, World Bank. (2011). *World report on disability 2011*. World Health Organization, World Bank.