https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/investigium/issue/archive

Boletín Científico INVESTIGIUM de la Escuela Superior de Tizayuca

Publicación semestral, Vol. 11, No. 21 (2025) 89-103

InvESTigium

ISSN: 2448-4830

Lengua de Señas Mexicana como herramienta de desarrollo del turismo inclusivo y accesible en México

Mexican Sign Language as a tool for the development of inclusive and accessible tourism in Mexico

María F. Guzmán Hernández [a], Elba M. Pedraza Amador [b], Víctor H. Guadarrama Atrizco [c]

Abstract:

The use of Mexican Sign Language (LSM, for this acronym in Spanish) in Mexico's tourism sector represents a significant opportunity to improve accessibility and serve the hearing-impaired community. Despite advances in infrastructure in the tourism sector, inclusiveness in tourism still faces communication-related barriers to being considered fully accessible. Incorporating LSM into tourism services and training staff in its use not only allows for more inclusive service but also expands the market, fostering the growth of the tourism industry. This inclusive approach makes LSM an essential tool for creating an enriching and equitable travel experience for all visitors. This article aims to explore the use of LSM in the tourism sector as a tool for developing inclusive and accessible tourism, highlighting the importance of its implementation in meeting the needs of tourists with hearing disabilities. The methodology employed was exploratory and based on a documentary analysis of official and academic sources, as well as a collection of success stories demonstrating the use of Mexican Sign Language in the country. The results show a limited presence of LSM in Mexican tourism, although isolated initiatives with great potential were identified. It is determined that the incorporation of LSM is essential for progressing toward genuinely inclusive and accessible tourism.

Keywords:

Mexican Sign Language, tourism, inclusion, accessibility, hearing impairment.

Resumen:

El uso de la Lengua de Señas Mexicana (LSM) en el sector turístico de México representa una oportunidad significativa para mejorar la accesibilidad y atender a la comunidad con discapacidad auditiva. A pesar de los avances que hay en infraestructura del sector turístico, la inclusividad en el turismo aún enfrenta barreras relacionadas con la comunicación para que se considere un turismo completamente accesible. Incorporar la LSM en los servicios turísticos y capacitar al personal en su uso no solo permite ofrecer una atención más inclusiva, sino que también amplía el mercado, fomentando el crecimiento de la industria turística. Este enfoque inclusivo convierte a la LSM en una herramienta esencial para crear una experiencia de viaje enriquecedora y equitativa para todos los visitantes. El presente artículo tiene como objetivo explorar el uso de la LSM en el sector turístico como herramienta de desarrollo del turismo inclusivo y accesible para destacar la importancia de su implementación para la satisfacción de las necesidades de los turistas con discapacidad auditiva. La metodología empleada fue de tipo exploratorio y se basó en un análisis documental de fuentes oficiales y académicas, así como la recopilación de casos de éxito que muestran el uso de la Lengua de Señas Mexicana en el país. Los resultados muestran una escasa presencia de la LSM en el turismo mexicano, aunque se encontraron iniciativas aisladas con gran potencial. Se determina que la incorporación de la LSM es fundamental para progresar hacia un turismo genuinamente inclusivo y accesible.

Palabras Clave:

Lengua de Señas Mexicana, turismo, inclusión, accesibilidad, discapacidad auditiva.

[a] Autor de Correspondencia | Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo | Escuela Superior de Tizayuca | Tizayuca, Hidalgo | México, https://orcid.org/0009-0002-0322-5064, Email: fergh274@gmail.com; [b] https://orcid.org/0000-0002-7182-2437, Email: elbam@uaeh.edu.mx; [c] https://orcid.org/0000-0001-9125-7677, Email: victor_guadarrama@uaeh.edu.mx

Fecha de recepción: 07/03/2025, Fecha de aceptación: 21/04/2025, Fecha de publicación: 05/07/2025

DOI: https://doi.org/10.29057/est.v11i21.14617

Introducción

La inclusión y el reconocimiento de las personas con discapacidad es un aspecto fundamental para el desarrollo de una sociedad. En México, los datos de la magnitud de población con discapacidad se reflejan en los resultados de los censos realizados por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) que, en el último que se llevó a cabo en el año 2020 se reportó que hay 6,179,890 personas con alguna discapacidad, es decir un 4.9% de la población total del país, donde 2,904,198 personas (47%) son del género masculino y 3,275,692 (53%) son del género femenino. Dicha cifra a su vez se divide en: a) Personas que tienen limitaciones para caminar, subir o bajar (48%), b) personas con problemas en la vista aun utilizando lentes (44%), c) con dificultades de movilidad por ejemplo para bañarse, vestirse o comer (19%), d) con dificultades para recordar o concentrarse (19%), e) para hablar y comunicarse (15%) y f) las personas que tienen problemas para escuchar aun utilizando aparatos auditivos corresponden a un 22% (INEGI, 2020).

De acuerdo con la información obtenida del portal de la Secretaría de Salud en México, cerca de 2.3 millones de personas tienen discapacidad auditiva. De éstas, más del 50% son mayores de 60 años, un poco más del 34% tienen entre 30 y 59 años, y aproximadamente el 2% son niños y niñas (Secretaría de Salud, 2021).

Los datos mencionados anteriormente, destacan la importancia de considerar sus necesidades en la planificación y desarrollo de servicios inclusivos. Esto se convierte en una oportunidad valiosa para promover el turismo accesible, que busca garantizar que las personas con discapacidades o limitaciones físicas, sensoriales e intelectuales puedan disfrutar de la misma oferta turística que el resto de la población.

En México, donde el turismo es un sector clave de la economía, la inclusión de personas con discapacidades es un desafío que debe ser abordado para ampliar el mercado turístico y fomentar la equidad social, tal es el caso de la población con discapacidad auditiva que requieren la atención de prestadores de servicios capacitados para poder comunicarse con las personas sordas.

De allí que la implementación de medidas, como el uso de la Lengua de Señas Mexicana (LSM) en los servicios turísticos, puede mejorar significativamente la experiencia de viaje para las personas sordas, posicionando a México como un destino más inclusivo y accesible para todos (Instituto Mexicano del Seguro Social, s.f.).

La LSM es una de las lenguas nacionales de México y es la lengua natural de la comunidad con discapacidad auditiva en el país. Un elemento que es importante mencionar es que algo que limita la accesibilidad para las personas sordas es la falta de conocimiento y uso de la LSM por parte de proveedores de servicios turísticos. Por ello, la idea de que los actores de este mismo sector se interesen en incorporar la enseñanza de esta lengua en las empresas cobra relevancia, ya que integrar la LSM como parte de los servicios que brinda el personal no sólo respondería a una necesidad social, sino que también podría ser una ventaja competitiva para destinos que buscan diferenciarse y captar a un mercado más amplio.

Pese al creciente interés en el turismo inclusivo y accesible, existe un vacío en las prácticas del sector turístico respecto al uso de la LSM como herramienta de inclusión. La presente investigación tiene como objetivo explorar el uso de la LSM como una herramienta que puede beneficiar el incremento del turismo inclusivo y accesible, hacia las empresas o destinos que lo aplican, destacando la importancia de la implementación de esta lengua para satisfacer las necesidades de los turistas con discapacidad auditiva.

La investigación es de tipo exploratorio ya que es un tema poco abordado, se espera que el trabajo aporte una base para nuevas investigaciones. El estudio se llevó a cabo bajo la metodología de revisión documental cuya finalidad será examinar la información de publicaciones consultadas en sitios web de organismos gubernamentales, del sector turístico entre otros, así como publicaciones científicas en línea, dicha mezcla de fuentes de información permite obtener un panorama sólido respecto a los casos de éxito que han implementado la LSM en el sector turístico para luego contextualizar la información bajo una perspectiva específica. La elección de los casos exitosos se fundamenta con su reconocimiento en catálogos oficiales de la Secretaría de Turismo (SECTUR, 2023) como productos turísticos inclusivos y accesibles que incluyen la LSM. Se seleccionaron lugares como Guanajuato, Querétaro, Oaxaca y Jalisco debido a su variedad en tipos de turismo (aventura, social, cultural, romántico) y por disponer de información que facilita su análisis cualitativo. Particularmente, el caso de Jalisco fue considerado por implementar un proyecto de inclusión mediante la LSM.

El artículo se desarrolla de la siguiente manera: De primera instancia se aborda la metodología donde se describe la manera en la que se desarrollará la investigación, en el siguiente capítulo se sitúa información que contextualiza al lector respecto a la definición de

discapacidad y sus tipos donde al final se aborda específicamente la discapacidad auditiva, a continuación, se hace referencia al turismo inclusivo y accesible en México abordando también la regulación de políticas inclusivas dentro del sector y distintivos para el turismo inclusivo y accesible, posteriormente el cuarto apartado se enfoca en la LSM en México, el quinto recopila los casos de éxito del uso de la LSM en el país y finaliza con una serie de conclusiones y recomendaciones en cuanto a las buenas prácticas y la importancia de que los prestadores de servicios turísticos implementen la LSM, tomando como base casos de éxito de la implementación de la LSM en el sector turístico de México.

Metodología

La investigación que se desarrolló es de tipo exploratorio debido a que se busca investigar un tema o problema que ha sido poco estudiado o que no ha sido abordado previamente y de alguna forma se prepara el terreno para dar paso a nuevos estudios (Hernández et al., 2014, p. 88).

Para el desarrollo de este documento se utilizó la metodología de revisión documental, ya que aborda y analiza el contenido de artículos científicos relacionados con un área específica del conocimiento y es una narrativa que actúa como una propuesta de investigación (Manterola et al., 2023).

En primer lugar, se llevaron a cabo acciones de búsqueda haciendo uso de Google Académico con un rango de búsqueda de los años del 2012 al 2024, priorizando los más recientes de los cuales su antigüedad no es mayor a 7 años.

Se realizo una búsqueda avanzada iniciando con el rastreo de frases exactas de palabras clave, como “Lengua de Señas Mexicana” ubicadas únicamente en el título de los artículos para mayor precisión. La cantidad de resultados que fue arrojada fue de 187 documentos, sin embargo, dicho tema estuvo relacionado de manera nula con el sector turístico ya que en su mayoría correspondían a temas de enseñanza, educación, política, inteligencia artificial y diccionarios. En esta revisión se eligieron principalmente artículos científicos publicados en revistas académicas, además de tesis e investigaciones encontradas en repositorios universitarios. Estos documentos fueron seleccionados por su importancia temática y por ofrecer elementos teóricos y contextuales valiosos para entender que tanta presencia tiene la LSM en el sector turístico.

Posteriormente se realizó el mismo ejercicio con las palabras “turismo inclusivo” y de los 204 resultados arrojados únicamente estuvieron relacionados 3 con la lengua de señas.

El primer documento titulado “El lenguaje de señas como una herramienta para el desarrollo del turismo accesible e inclusivo en la ciudad de León, Nicaragua.” hace énfasis en las cosas que se han puesto en práctica en León, Nicaragua para facilitar el acceso a los turistas con discapacidades, específicamente auditivas; el segundo resultado analizado que tiene por título “Propuesta para la implementación de un manual en lenguaje de señas para el desarrollo del turismo inclusivo en el museo de la ciudad del Distrito Metropolitano de Quito.”, se desarrolla una herramienta que sirve como instrumento de información que puede guiar y permitir conocer la cultura e historia dentro de las salas del museo a los turistas de la comunidad sorda; por último el documento “La guianza en el lenguaje de señas como una herramienta fundamental para desarrollar el turismo inclusivo en el cantón Ambato, provincia de Tungurahua” donde se busca resaltar el potencial turístico de la provincia por medio de las adaptaciones que se han hecho a lo largo del tiempo para satisfacer las necesidades de las personas con discapacidad haciendo un énfasis en la lengua de señas.

Por último se llevó a cabo con el término “turismo accesible”, y de los 653 resultados, 4 tuvieron relación con la lengua de señas, el primer documento con título Propuesta pedagógica: “Elaboración de una ruta de turismo accesible dirigida a los sordos de la localidad de la Candelaria, utilizando la comunicación en Lengua de Señas Colombiana LSC”, el acceso a la historia, la cultura de los mitos y de las leyendas.” se propone una ruta de turismo cultural en lengua de señas colombiana para que las personas de dicha localidad puedan disfrutar de la actividad con ayuda de guías de la misma comunidad sorda; en otro de los documentos encontrados: “Turismo accesible para personas con discapacidad auditiva en el Museo del Ejército Fortaleza Real Felipe, Callao 2022” se llevó a cabo una investigación donde se ubica qué elementos son los faltantes para que dicho destino sea apto para personas de discapacidad auditiva; el tercer documento es el mismo que se encontró en el apartado anterior: “El lenguaje de señas como una herramienta para el desarrollo del turismo accesible e inclusivo en la ciudad de León, Nicaragua.” y el documento restante ya no está disponible, dicho archivo titulado: “Capacitación en lengua de señas a guías de turismo en la ciudad de Cochabamba”.

El objetivo del análisis realizado anteriormente es demostrar que el tema ha sido poco abordado y que el acceso es muy limitado ya que también se encontraron algunos enlaces que ya no están disponibles. En la tabla

1, se sintetiza cuáles fueron los documentos encontrados y que tan funcionales resultaron.

Tabla 1. Resultados de búsqueda.

Términos de búsqueda	Número total de resultados	Resultados con relación a turismo/ lengua de señas	Disponibles/ funcionales
Lengua de Señas Mexicana	187	0	-
Turismo inclusivo	204	3	3
Turismo accesible	653	4	2

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 2 se plasma la información sintetizada de los principales datos relevantes que se identificaron de los documentos que resultaron disponibles/funcionales y permitieron el desarrollo y la construcción de algunas ideas dentro de la presente investigaciones.

Tabla 2. Principales datos de los documentos disponibles relacionados con LSM.

Título y autor	Datos relevantes
"El lenguaje de señas como una herramienta para el desarrollo del turismo accesible e inclusivo en la ciudad de León, Nicaragua." (Paredes et al., 2020).	Muestra como la integración de lenguaje de señas puede convertir un destino turístico accesible e inclusivo lo cual podría ser aplicable al contexto de México para adoptar practicas similares que podrían mejorar las visitas de los turistas de la comunicad sorda.
"Propuesta para la implementación de un manual en lenguaje de señas para el desarrollo del turismo inclusivo en el museo de la ciudad del Distrito Metropolitano de Quito." (Manguay, 2022).	El manual que propone representa una solución práctica que podría aplicarse en museos y otros destinos y es otra forma de poder guiar a los turistas de la comunidad sorda hacia la parte cultural e histórica.
"La guianza en el lenguaje de señas como una herramienta fundamental para desarrollar el turismo inclusivo en el cantón Ambato, provincia de Tungurahua." (Bonilla, 2017).	Resalta como la capacitación de lengua de señas del personal, específicamente guías de turistas es clave para asegurar el desarrollo de la actividad y lleva su enfoque a algo más allá de la infraestructura
"Elaboración de una ruta de turismo accesible dirigida a los Sordos de la localidad de la Candelaria, utilizando la comunicación en Lengua de Señas Colombiana LSC." (Flores y Becerra, 2022).	Es relevante debido a que destaca el valor no solo de implementar la ruta y el uso de señas, sino que prioriza también el valor de la participación de las personas de la comunidad sorda, como turistas y como guías.
"Turismo accesible para personas con discapacidad auditiva en el Museo del Ejército Fortaleza Real Felipe, Callao 2022." (Sinti y Torres, 2022).	Propone soluciones a las barreras en el acceso a información del lugar y la comunicación de ideas, haciendo énfasis en como la lengua de señas es un elemento clave para que los turistas de la comunidad sorda gocen y disfruten penamente la oferta cultural.

Fuente: Elaboración propia

Luego de la exploración se observa que se encontraron resultados en la búsqueda con las palabras "lengua de señas" sin embargo, no arrojan casos sobre la Lengua de Señas Mexicana e incluso en la mayoría de los documentos analizados lo manejan como "lenguaje" y no como "lengua". Derivado de lo anterior se determina que se requiere realizar una exploración más a fondo del tema.

Para complementar la información sobre los temas a abordar en la presente investigación, se accedió directamente a fuentes de información tales como sitios web oficiales de organismos como la Organización Panamericana de la Salud (OPS), la Organización Mundial de la Salud (OMS), la Organización de las Naciones Unidas (ONU), el Instituto Mexiquense de la Salud, la ONU Turismo, Instituto Mexicano de Turismo y Accesibilidad (IMETAC); Consejo Nacional para el Desarrollo e Inclusión de las personas con Discapacidad (CONADIS), además de artículos científicos encontrados en bases de datos como: Redalyc, Scielo y Dialnet, lo anterior permitió describir los conceptos necesarios a través de las siguientes palabras clave "discapacidad", "Lengua de Señas Mexicana", "turismo" "turismo inclusivo" y "turismo accesible" para tener mayor coincidencia en los resultados con el sector turístico y con el uso de la lengua en México.

Posteriormente se recopilaron casos de éxito que permiten observar el uso de la Lengua de Señas Mexicana a nivel nacional dentro del sector turístico. La selección de los casos de éxito incluidos en esta investigación se fundamenta en su relevancia práctica y su alineación directa con el objetivo del estudio, el cual busca analizar la implementación de la Lengua de Señas Mexicana (LSM) como herramienta de inclusión en el turismo accesible. Los destinos turísticos de Guanajuato, Querétaro y Oaxaca fueron seleccionados por haber sido reconocidos en catálogos oficiales de la Secretaría de Turismo (SECTUR, 2023) como productos turísticos accesibles que incorporan la LSM en sus servicios. Jalisco se incorpora en esta selección de casos debido a que con sus prácticas se inició el Programa de Inclusión del Museo Cabañas, elaborando así un proyecto inclusivo. Además, estos casos representan una diversidad de tipos de turismo (aventura, social, cultural, romántico), lo cual permite observar el alcance transversal de la inclusión de la comunidad sorda en diferentes contextos. Esta elección también se basó en la disponibilidad pública de información documentada que describe la implementación de recursos comunicacionales accesibles, lo cual facilita su análisis crítico desde un enfoque cualitativo.

Marco conceptual

Discapacidad y sus tipos

La discapacidad a lo largo de los años se ha considerado como una o más limitaciones físicas o médicas, sin embargo hoy en día se entiende que la discapacidad tiene relación con otros factores además del contexto físico, tal como el contexto social y ahora la nueva perspectiva contempla que la discapacidad surge de la interacción entre la condición de salud o deficiencia de una persona y los factores de su entorno que al final se convierten en deficiencias físicas, mentales o sensoriales que pueden llegar a obstaculizar su participación plena a comparación del resto de la sociedad (Organización Panamericana de la Salud, s.f.).

Las personas con discapacidad si forman un grupo, pero está compuesto por otros grupos diversos, cuyas experiencias de vida y necesidades de salud pueden llegar a estar están influenciadas por factores que suelen variar, por ejemplo: El sexo, la edad, la identidad de género, la orientación sexual, la religión, la raza, la etnia y la situación económica (Organización Mundial de la Salud, 2023).

Asimismo, la discapacidad puede presentarse en diferentes grados y afectan a las personas de diversas formas, dependiendo del entorno, recursos y apoyo disponible pero también dependiendo de los diferentes tipos de discapacidad. De acuerdo con el Instituto Mexiquense para la Discapacidad existen cinco tipos que reflejan una interacción entre las características del organismo humano y de la sociedad en la que vive, dichos tipos se describen en la tabla 3.

Tabla 3. Tipos de discapacidad

Tipo de discapacidad	Características
Física o motriz	La principal característica es que se trata de una deficiencia física que puede provocar en la persona movimientos involuntarios, temblores, problemas de coordinación y una disminución de la fuerza, las más comunes son las de origen musculoesquelético o motor y se caracterizan por dificultades para caminar, mantener el equilibrio, cambiar de postura, levantar y trasladar objetos; así como, realizar movimientos finos con las manos y pueden manifestarse en formas como la paraplejia (inmovilidad de las piernas), cuadriplejia (inmovilidad de las cuatro extremidades) o amputaciones (ausencia de una o más extremidades).
Intelectual	Se distingue por limitaciones en el funcionamiento intelectual, afectando áreas como el razonamiento, la planificación, la resolución de problemas, la comprensión de ideas complejas, rapidez para aprender y la capacidad de aprender de la experiencia. Implica dificultades en habilidades conceptuales (El lenguaje, la lectura y la escritura), sociales (Interactuar con otros y tomar decisiones) y prácticas que las personas aplican en su vida diaria, por ejemplo, actividades como el manejo de dinero, tiempo y direcciones.
	Es una limitación impuesta por el entorno social que se enfoca en una deficiencia temporal o permanente de la mente, lo que restringe la capacidad de la persona para interactuar en un entorno normalizado, reduciendo su

Psicosocial	participación plena y efectiva. Este tipo de limitaciones, junto con la falta de comprensión del sufrimiento mental, que puede manifestarse en el comportamiento o el discurso de la persona, generan situaciones de discapacidad marcadas por una carga significativa de discriminación y estigmatización, relacionadas con los conceptos de "enfermedad mental" o "locura".
Sensorial visual	Son dificultades que se presentan con la agudeza visual, campo visual, motilidad ocular, visión de los colores o profundidad que se clasifican de acuerdo a su grado y son causados por alteraciones en el sistema de la visión y las estructuras asociadas al mismo.
Sensorial auditiva	Comprende todas aquellas limitaciones que se presentan al momento de la percepción de los sonidos externos
Múltiple	Se presenta cuando una persona tiene múltiples deficiencias sensoriales, físicas o intelectuales. Un ejemplo podría ser un grupo de personas conocidas como “Sordomudas” quienes pueden comunicarse vocalizando bastante o utilizando el mismo sistema de comunicación que las personas con discapacidad auditiva, la Lengua de Señas Mexicana.

Fuente: Información recuperada del Instituto Mexiquense para la Discapacidad (s.f).

La discapacidad abarca una gran variedad de aspectos y se manifiesta en diferentes formas, cada una con necesidades particulares. Entre las principales se encuentran la discapacidad motriz, visual, del habla, auditiva, múltiple, intelectual y mental, estas dificultades afectan a la persona, ya que su capacidad para interactuar se ve restringida por la manera en que la sociedad y el entorno están organizados, lo que de una u otra manera impide su pleno desarrollo (Serrano, 2021).

La discapacidad en general cobra relevancia debido a las barreras que enfrentan las personas para participar plenamente en la sociedad y a pesar de que existen diferentes tipos de discapacidades al final todas comparten un desafío común: Las limitaciones impuestas por un entorno social que no está diseñado para actuar de manera inclusiva.

Específicamente, en el presente artículo la discapacidad auditiva adquiere importancia debido a su impacto directo en la capacidad de comunicación y socialización de la persona afectada, ya que la interacción en la sociedad depende en gran medida del lenguaje y los sonidos, entonces, quienes tienen discapacidad auditiva enfrentan barreras significativas para participar de manera plena en actividades cotidianas debido a que a pesar de contar con una lengua (LSM) la falta de conocimiento y familiaridad con la LSM por parte de la población en general dificulta la comunicación

Turismo inclusivo y accesible en México

De acuerdo con la ONU Turismo, el turismo se puede definir como un fenómeno que contempla los elementos más importantes a considerar ya que involucra componentes de carácter social, cultural y económico, es una actividad que implica el traslado de individuos a destinos fuera de su entorno habitual, y las razones pueden ser personales, profesionales o laborales, a las personas que realizan dicha acción sea cual sea el motivo de su desplazamiento se les conoce como viajeros, quienes pueden ser tanto turistas como excursionistas, y pueden ser residentes o no residentes del lugar visitado (Organización Mundial de Turismo, 2000).

El turismo es considerado un fenómeno multidisciplinar, el cual se divide en diversos tipos, entre estos podemos encontrar el turismo inclusivo y el turismo accesible que en la mayoría de investigaciones se utilizan los términos por separado y a lo largo del tiempo se han ido realizando modificaciones aunque siguen teniendo el mismo sentido en el significado que se les da, por tanto, de primera instancia se hará una comparativa en la tabla 4 sobre la definición de estos de acuerdo a diversos autores.

Tabla 4. Conceptos de turismo inclusivo y accesible

Turismo inclusivo	Turismo accesible
Es la disciplina que busca adaptar los entornos, productos y servicios turísticos para brindar facilidad tanto al acceso como al uso de todas las actividades a todas las personas en igualdad de oportunidades y	Característica de un servicio o de alguna instalación que permita el uso y disfrute de algún servicio o producto turístico por parte de cualquier usuario sin importar sus capacidades físicas, mentales o

ejercerlas de manera autónoma (Quintero y Núñez, s.f.).	sensoriales (Quintero y Núñez, s.f.).
Categoría del turismo que ha logrado concientizar y persuadir a organismos públicos y privados para destacar a sectores de la población que de otro modo tendrían dificultades para practicar el turismo (Arias, 2023).	Es la manera de tomar en cuenta a todas las personas para permitir el acceso de movilidad, visión y audición para que se pueda gozar de los productos y servicios con igualdad, dignidad y autonomía (Martínez y Boujrouf, 2017, p. 5).
La intención de brindar los servicios adecuados para que puedan disfrutar los viajes todas las personas sin excepción e involucra sectores como el social y económico (Correa Pérez et al., 2020, p. 48).	Compuesto por la accesibilidad turística, la cual define las condiciones de un destino por medio de los componentes que faciliten la llegada y la movilidad de los visitantes y no solo dentro de la actividad recreativa sino también la infraestructura que lo rodea (Porto y Rucci, 2019).
Pretende que no exista algún impedimento para las personas que quieran disfrutar de los atractivos de algún lugar y se preocupa por contar con diversidad que sea de calidad y humana (Martín et al., 2018, p. 89).	Condiciones físicas que buscan la igualdad de oportunidades para cada una de las personas que gusten de visitar algún lugar y puedan ser partícipes en las actividades de ocio de forma plena (Vivas, 2012, p. 175).

Fuente: Elaboración propia

Con base en la tabla anterior, en el presente documento se hará uso del término turismo inclusivo y accesible en conjunto debido a que uno no podría existir sin el otro. Se entiende que el turismo inclusivo pretende no excluir a las personas con discapacidades pero para ello se debe contemplar primero que es lo que necesitan para llevar a cabo el goce y disfrute pleno de las diversas actividades de ocio, es aquí entonces donde el término cobra sentido pues no solo se concientiza a la sociedad sino que tiene un enfoque también en la eliminación de todas las barreras que existen y que se han opuesto a que todos puedan involucrarse en las actividades recreativas, dichas barreras pueden ir desde el aspecto físico hasta la interacción que muchas veces es limitada por limitaciones de comunicación.

La información anteriormente presentada en esta investigación toma la interpretación de que el uso del término turismo inclusivo y accesible es funcional en conjunto debido a que la inclusión es un elemento intangible donde únicamente se tiene la pretensión de involucrar a todos los grupos de la sociedad dentro de las actividades y espacios turísticos; y la accesibilidad, es la parte tangible que se encarga de que las condiciones sean adecuadas para las personas con discapacidad. En este mismo, se contempla primeramente la parte de inclusividad debido a que, para realizar una acción primero se necesita tener un propósito, en este sentido, la presente investigación toma en cuenta como propósito el hecho de que no se debería dejar a ninguna persona con discapacidad auditiva fuera de las actividades turísticas y se toma como acción el hecho de que dentro del sector turístico se debería involucrar más, no solo la creación de infraestructura sino también implementar servicios con lengua de señas en este caso mexicana para que se permita la inexistencia de barreras de comunicación para el visitante.

De acuerdo con el artículo 30 de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, las personas con discapacidad tienen derecho a participar en la vida cultural, así como en actividades recreativas, de esparcimiento y deportivas, en igualdad de condiciones con los demás. En dicho artículo, los Estados parte se comprometen a reconocer este derecho y a tomar las medidas necesarias para garantizar que: a) Tengan acceso a materiales culturales en formatos accesibles y que b) Puedan acceder a programas de televisión, películas, teatro y otras actividades culturales en formatos que les resulten accesibles y si bien es una parte importante a considerar, el inciso c) Establece que deben tener acceso a espacios donde se brinden representaciones o servicios culturales, como teatros, museos, cines, bibliotecas y servicios turísticos, y, en la medida de lo posible, puedan acceder a monumentos y sitios de relevancia cultural nacional y es por eso que el sector turístico debe implementar infraestructura y servicios inclusivos y accesibles (Comisión Nacional de los Derechos Humanos, 2020).

Coincide con el artículo 7 del Código Mundial de Turismo, desarrollado por la Organización Mundial de Turismo, el cual establece que el derecho al turismo se deriva del derecho al descanso y al ocio, y puntualmente dice que la oportunidad de acceder de manera directa y personal al descubrimiento de las maravillas del mundo será un derecho abierto para todos los habitantes del planeta (Organización Mundial del Turismo, 2020).

Es esencial que todas las personas puedan comprender que el hecho de tener una discapacidad no tendría que ser un motivo para que los visitantes no gocen de la oferta tanto en servicios como para productos turísticos, e incluso para trabajar en dicho sector (Sánchez et al., 2020, p. 229). Poco a poco la sociedad ha ido considerando a las personas con discapacidades, prueba de ello es que el turismo inclusivo y accesible en México ha comenzado a ganar relevancia en los últimos años, a medida que crece la conciencia sobre la importancia de garantizar que todas las personas, independientemente de sus capacidades, puedan disfrutar de las experiencias turísticas del país (Flores y Becerra, 2022).

Este enfoque busca que todas las personas con discapacidad o necesidades especiales accedan plenamente a los servicios turísticos, promoviendo un entorno más equitativo y enriquecedor para todos y cada uno de los visitantes y a lo largo del tiempo se han establecido regulaciones políticas inclusivas dentro del sector turístico.

Por ejemplo, tan solo en octubre de 2023, la ONU Turismo publicó un conjunto de directrices sobre accesibilidad dirigidas a los actores clave en la gestión de recursos naturales. Este documento se centra en mejorar el acceso a áreas naturales protegidas, playas y parques en el contexto del sector turístico. Las directrices fueron desarrolladas por ONU Turismo, la Fundación ONCE y la Asociación Española de Normalización (UNE) como parte de la promoción de la Norma UNE-ISO 21902:2021 titulada "Turismo y servicios relacionados. Turismo accesible para todos. Requisitos y recomendaciones" es un estándar dirigido tanto a entidades públicas como privadas del sector turístico y tiene como objetivo asegurar que el turismo sea un derecho para todos, y que los servicios turísticos sean diseñados y gestionados de forma que nadie quede excluido por razones de discapacidad u otras condiciones. La norma destaca la importancia de garantizar una comunicación accesible a través de formatos como braille, subtítulos, interpretación en lengua de señas y la capacitación del personal en atención, de igual manera destaca la relevancia de contar con la participación activa de personas con discapacidad en la evaluación de los servicios turísticos, promoviendo así experiencias que aseguren autonomía, y disfrute para todos los visitantes. Esta norma sirve como una guía práctica para orientar a gobiernos, empresas y profesionales hacia un turismo verdaderamente inclusivo y accesible (Fundación ONCE et al., s.f.).

El Instituto Mexicano de Turismo y Accesibilidad (IMETAC) implementó un distintivo llamado “Experiencia Turística Accesible” y es un documento que hace constar que un prestador de servicios ofrece productos o servicios donde los turistas con discapacidades también pueden gozar de esas experiencias sin ser excluidos. El proceso para obtener este distintivo es autodiagnóstico y dentro de los requisitos se encuentran: Usabilidad en la infraestructura, información susceptible en formato digital o escrito, que los turistas vivan experiencias autónomas, atención al cliente y que haya inexistencia de la discriminación; si se cuenta con los requisitos lo siguiente es solicitar la inscripción formal al programa, firma de carta de compromiso, presentar evidencias de accesibilidad en una ficha técnica, aceptar la visita por parte del personal del instituto para comprobar lo presentado y por último, esperar los resultados para que además de recibir el distintivo se trabaje en un video que promocione el producto, servicio o destino como algo accesible (Instituto Mexicano de Turismo y Accesibilidad, s.f.).

Sello de Turismo Inclusivo

Una de las principales características del turismo es ofrecer servicios y productos de calidad, y una de las atenciones es que el turista se sienta lo más cómodo posible en cualquier establecimiento, ya sea restaurantero, de ocio o de alojamiento; ejemplo de ello es que los servicios de alojamiento son fundamentales para el desarrollo de las actividades turísticas, ya que ofrecen un espacio acogedor para que los huéspedes los puedan considerar su hogar y les permiten realizar sus actividades diarias con total autonomía, privacidad y comodidad, todo eso en conjunto garantiza la satisfacción del cliente (Organización Mundial del Turismo, 2015; Paredes et al., 2020).

En México, existe un Sello de Turismo Inclusivo y está destinado a agencias de viajes, hoteles, restaurantes, museos, centros de convenciones o reuniones, hospitales, parques temáticos y transporte turístico y es otorgado a las empresas turísticas que no solo poseen conocimientos sobre la atención a personas con discapacidad, sino que también cuentan con instalaciones adecuadas, señalización y servicios de información apropiados para ofrecer un servicio de calidad (Secretaría de Turismo, 2023).

En la lista del registro de los establecimientos con el Sello de Turismo Inclusivo del 2018, existen 32 empresas que cuentan con este distintivo y los tipos de establecimientos varían, pues se encuentran registradas empresas de hotelería, agencias de viajes, alimentos y bebidas, hospitales, parques temáticos, transportaciones turísticas, centros de convenciones y museos (CONADIS, 2018).

Para que una empresa obtenga el Sello de Turismo Accesible se necesitan cumplir 3 requisitos indispensables: estar legalmente constituida, llevar operando dos años y ser de algún giro turístico mencionado en el párrafo anterior, en este caso lo siguiente es que un consultor realice una evaluación para validar los indicadores con los que se debe cumplir, asimismo se solicitarán documentos que pongan evidencia procesos, instalaciones, registro y equipos. Luego se debe realizar una evaluación cruzada con otro consultor para que se pueda validar el proceso y el consultor titular cargue las evidencias en la plataforma, aunque se obtenga el sello se lleva a cabo un seguimiento para la mejora continua donde se puedan aprovechar y potencializar las áreas de oportunidad que el consultor pueda identificar (Secretaría de Turismo, 2023).

Sin embargo, sigue constituyendo un área de oportunidad que los establecimientos además cuenten con servicios de información adaptables para los diferentes tipos de discapacidad que existen a través del uso de diversos formatos alternativos. Se pueden incorporar opciones como lo son los sistemas braille, videos subtitulados, formatos de audio, videos explicados o contar con personal con conocimientos en LSM, entre otros (Secretaría de Turismo, 2016; Manguay, 2022).

Con la información de las regulaciones, sellos y distintivos existentes en beneficio de las personas con discapacidad, se puede apreciar cómo a pesar de que los nombres únicamente contienen un solo término al final llevan el mismo propósito, es decir, el distintivo de experiencia accesible tiene como propósito central que las personas con discapacidad se sientan incluidos y lo mismo con el sello de turismo inclusivo, a pesar de que la intención es que hacer que una empresa tenga el nombramiento de inclusiva primero se tiene que verificar que las personas con discapacidad en efecto puedan acceder. Al final siempre van a compartir una función en conjunto y el turismo inclusivo y accesible en México se ha ido posicionando cada vez más.

Para que el turismo se pueda llevar a cabo de manera correcta es necesario contar con los elementos imprescindibles por lo cual efectivamente es necesario que se cuente con vías de acceso para la llegada de visitantes, lugares de descanso, pantallas, audios, entradas y espacios con una correcta estructura arquitectónica para la movilidad de las personas sin excepción. Sin embargo, algo que es clave para llevar a cabo las actividades turísticas es la comunicación, puesto que incluso desde que el cliente está interesado en el producto, servicio o destino se necesita una interacción entre el prestador de servicios y el turista y en lo que el presente documento se enfoca es justamente en considerar la LSM como una herramienta importante para satisfacer las necesidades y poder desarrollar correctamente un servicio al cliente de calidad al poder entablar no solamente una conversación introductoria sino hacer sentir parte a las personas dentro de las excursiones, las exposiciones, las historias y leyendas y de toda la creatividad de la que el turismo está lleno (Sinti y Torres, 2022; Bonilla, 2017).

Además de la infraestructura y recursos de apoyo es necesario contar con principios y normas que guíen el trabajo profesional de los intérpretes de LSM y para ello, existe el “Código de Ética para Intérpretes de Lengua de Señas Mexicana”, el cual además de garantizar un servicio de Calidad asegura que la interpretación sea adecuada, honesta y respetuosa protegiendo así los derechos de la comunidad sorda para que puedan tener acceso igualitario a la información y comunicación en todos los ámbitos. Contar con un código de este tipo fortalece tanto la profesionalización como la confianza entre el intérprete y la comunidad sorda ya debido a que avala que el actuar del interprete será con integridad y responsabilidad (Instituto de las Personas con Discapacidad, s.f.).

Cabe mencionar que en cuanto al marco normativo relacionado con la atención a personas con discapacidad, destacan dos Normas Oficiales Mexicanas: NOM-008-SEGOB-2015 titulada “Personas con Discapacidad.- Acciones de prevención y condiciones de seguridad en materia de protección civil en situación de emergencia/desastre”, la cual establece requisitos mínimos que debe tener un establecimiento para garantizar que las personas con discapacidad reciban la atención adecuada ante una emergencia o desastre y la NOM-015-SSA3-2012 titulada “Para la Atención Integral a Personas con Discapacidad” establece criterios para la prestación de servicios de atención médica y aunque ambas priorizan la atención a personas con discapacidad, ninguna profundiza en específicamente la comunidad sorda o en la LSM lo cual también sería importante contemplar (Consejo Nacional para el Desarrollo y la Inclusión de las Personas con Discapacidad, 2017; Comisión Nacional de los Derechos Humanos, 2012).

Lengua de Señas Mexicana

La diversidad lingüística del mundo requiere de sistemas estandarizados que permitan la identificación y representación de los distintos idiomas de manera uniforme, por ello existe una herramienta esencial para facilitar la comunicación global y la interoperabilidad entre sistemas de información y se trata de la norma ISO 639. Dicho estándar abarca una amplia gama de lenguas,

incluyendo tanto lenguas habladas como lenguas de señas (Global Standards, 2021).
Los primeros intentos de desarrollar un código de lenguaje ISO están vinculados con la historia de Infoterm y su creador, Eugen Wüster (1898-1977), quien presidió el comité ISO/TC 37 entre 1951 y 1971. A partir de 1998, el Código ISO 639:1988 para la representación de nombres de lenguas comenzó a dividirse en varias secciones. Desde mediados de los años 90´s, la demanda de un código lingüístico unificado ha ido en aumento en diversas áreas de aplicación, particularmente en el ámbito de la información, la documentación y la tecnología lingüística, además de los estudios sobre el lenguaje humano y en 2023, una exhaustiva revisión dio como resultado la publicación de una nueva edición del Código ISO 639:2023, que abarca lenguas individuales y grupos de lenguas (International Information Centre for Terminology, 2024).

La norma ISO 639 pertenece a un código de lenguaje que sirve para representar a más de 500 idiomas o familias de idiomas del mundo (Global Standards, 2021).

La norma ISO-639-2 es el estándar internacional para los códigos de idioma y su objetivo es establecer los códigos que son establecidos a nivel internacional para la representación de lenguas, la LSM pertenece al ISO 639-2. (Trujillo y García, 2021, p. 6). Pertenece a dicha clasificación debido a que el código ISO 639-2 menciona que es un conjunto de identificadores de 3 letras (International Organization for Standardization, s.f.).

La lengua de señas ha sido nombrada con otro término: “Lenguaje”, sin embargo, la denominación correcta que se debe utilizar es “Lengua” ya que según el Diccionario del Español de México se define como un conjunto de signos sonoros o escritos con los cuales una comunidad puede mantener un intercambio de información, expresiones o ideas (Diccionario del Español de México, s.f.).

Por otro lado, “Lenguaje” está establecido como una manera particular de comunicarse y es un conjunto de signos, pero con la diferencia de que el intercambio de ideas es concreta y abstracta, por ejemplo, utilizar lenguaje formal, lenguaje matemático, entre otros (Mandujano, 2023).

La LSM es la lengua de la comunidad de personas sordas y es parte de su patrimonio lingüístico, que consiste en un conjunto de signos que se articulan con las manos y están acompañados de gestos, miradas, expresiones y movimiento corporal (Calderón, 2024). Esta lengua ha surgido de manera espontánea como parte de la cultura de la comunidad de personas sordas y su percepción del mundo y al igual que cualquier otra lengua natural se encuentra en un proceso de adaptación y evolución a lo largo del tiempo (Calvo, 2020).

Muchas personas asumen que la Lengua de Señas es universal pero no, es diferente en cada uno de los países, así se comparta el mismo idioma, por ejemplo, en este caso la Lengua de Señas de México no es la misma que en Colombia o en Argentina por el simple hecho de que en los tres países se habla el idioma español; en los tres casos la lengua establecida para comunicarse por medio de señas no es la misma y de acuerdo con la Federación Mundial de Sordos el número de personas sordas en el mundo es de 70 millones, el porcentaje de personas que residen en países en desarrollo es del 80% y como colectivo, se emplean más de 300 lenguas de señas diferentes (World Federation of the Deaf, s.f.).

Inclusive a nivel nacional, a pesar de ser la lengua natural de las personas con discapacidad auditiva y una de las lenguas nacionales de México existen variaciones, que, aunque sean mínimas se deben tomar en cuenta ya que la modificación de tan solo un movimiento o dirección en la que se posicionan las manos puede cambiar por completo el significado que se quiere transmitir desde un inicio y la información puede llegar de emisor a receptor total o parcialmente tergiversada.

Según el Sistema de Información Legislativa (SIL) a pesar de que la LSM es la lengua de señas más utilizada y difundida en México, no es la única. Existe una lengua de señas emergente que se ha desarrollado en comunidades indígenas: La Lengua de Señas Maya Yucateca (LSMY). (SIL México, s.f.).

El proyecto de Lengua de Señas Maya Yucateca (LSMY), cuenta con el apoyo del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACyT-FC-2016-2_2893) y el Centro de Investigaciones y Estudios Superiores de Antropología Social (CIESAS) coordinado por Olivier Le Guen, quien ha documentado información de varios pueblos y puede definirse como un lenguaje señado que se desarrolla dentro de una comunidad de habla maya yucateca. La LSMY surge de manera espontánea en estas comunidades, donde nacen personas sordas y este entorno particular implica que los usuarios comparten el mismo trasfondo cultural con los hablantes de maya yucateco. Por esta razón, se considera que el maya yucateco y la LSMY están en un contacto intenso, lo que se refleja, por ejemplo, en la gran semejanza de rasgos lexicales y gramaticales entre las comunidades, por ejemplo, en Chicán y Nohkop, otras localidades de Yucatán donde son particularmente notorias (Le Guen, 2018 y Safar, 2020).

No obstante, se localizan algunas diferencias, en la comunidad de Nohkop, la comunidad de personas sordas es reducida, con solo 4 habitantes y en esta comunidad el grupo de género que predomina es el de las mujeres, quienes tienen bastante influencia en el desarrollo de los campos semánticos, en especial el de los colores, donde algo interesante es que se crearon más señas para colores en esta comunidad que en la de Chicán donde el número de señantes es mayor (Safar, 2020).

Casos de éxito en la implementación de LSM en el sector turístico en México

La incorporación de servicios adaptados para personas con discapacidad en el sector turístico en México representa una oportunidad para fomentar la inclusión y mejorar la experiencia de los visitantes. Un ejemplo destacado de ello es la implementación de la LSM en empresas turísticas, donde el personal capacitado facilita la comunicación y asistencia a visitantes con discapacidad auditiva.

Este esfuerzo no solo contribuye a crear entornos más accesibles, sino que también fortalece la imagen de las empresas comprometidas con la inclusión, generando así casos de éxito que inspiran a otras organizaciones a adaptar sus servicios.

Con la integración de la Lengua de Señas Mexicana y servicios diseñados específicamente para personas con discapacidad auditiva, esta ruta asegura que todos los visitantes puedan participar y disfrutar de las tradiciones locales. A través de guías capacitados y una infraestructura adaptada, se crean experiencias memorables que celebran la diversidad y fomentan un turismo más equitativo (Secretaría de Turismo, 2023).

De acuerdo con el Catálogo de Productos y Servicios Turísticos Accesibles, publicado por la SECTUR (2023), principalmente en el contexto de servicios inclusivos se destaca que es de suma importancia que se pueda proporcionar información al turista, ya sea para pedir informes, durante la actividad turística y/ o al final para asegurar la accesibilidad a las personas con discapacidad auditiva en lugares como museos, espacios de información turística, y servicios gubernamentales, por lo cual promover la capacitación de personal en LSM es una opción para que se pueda utilizar como herramienta además de ofrecer materiales visuales y apoyos tecnológicos para que se pueda llevar a cabo una experiencia más interactiva y una interpretación en tiempo real. De igual forma resalta que esto fortalece la experiencia y participación plena de las personas sordas en actividades culturales y de turismo (Secretaría de Turismo, 2023).

Dentro del contenido se encuentran cinco estados, los cuales implementan productos y servicios que son aptos para personas con discapacidades, tres de esos estados (Oaxaca, Guerrero y Puebla) tienen adaptaciones para discapacidades motrices y únicamente dos (Guanajuato y Querétaro) tienen un enfoque en la discapacidad auditiva e incluyen personal capacitado para comunicarse en LSM a fin de que todos los participantes puedan involucrarse de manera plena y garantizar que todos gocen de la oferta turística, dicha información se presenta a continuación en la tabla 5, la cual además se complementa con información obtenida del Catálogo Digital de los Ganadores Del Reconocimiento a la Innovación del Producto Turístico Mexicano 2020-2023 (Secretaría de Turismo, 2023).

Tabla 5. Implementación de LSM en productos y servicios turísticos de Guanajuato y Querétaro

Estado	Producto/servicio
Guanajuato	“Taranda Rafting” es una empresa inclusiva que busca ofrecer experiencias turísticas accesibles para personas con discapacidad. Su travesía “Kayak agua plana, sección Iglesia Hundida” incorpora guías y un intérprete de Lengua de Señas Mexicana (LSM), lo que permite la comunicación y narración del recorrido a visitantes con discapacidad auditiva.
	"Ruta artesanal", la cual se enfoca en brindar un servicio accesible para todos, incluyendo intérpretes certificados en LSM para asegurar que las personas con discapacidad auditiva puedan disfrutar plenamente del recorrido. Su personal está capacitado para atender las necesidades específicas de los turistas, creando un ambiente donde todos puedan participar y vivir experiencias únicas y memorables, además, proporciona materiales accesibles, como información visual y descripciones detalladas de las actividades.
	La Ruta Incluyente, en 2022 fue uno de los ganadores al reconocimiento de Innovación del Producto Turístico

Querétaro	Mexicano 2020-2023 en la categoría de "Turismo Social". (Secretaría de Turismo, 2023). Es un recorrido donde se pueden conocer algunos lugares emblemáticos como la casa de la Corregidora y el Templo de Santa Clara, disfrutar de la gastronomía local en la Nevería Galy y la Dulcería México Dulce y Querido, y recibir asistencia a través de intérpretes de Lengua de Señas Mexicana, ofrece una degustación de nieve y de dulces tradicionales. Además, estos y la mayoría de los atractivos turísticos cuentan con información en Lengua de Señas Mexicana, utilizan presentaciones en texto, audio y video en LSM y están disponibles en su sitio web y acceso digital mediante un código QR.
Oaxaca	Dentro de la categoría de "Turismo de romance" existe el producto "Costa café", que obtuvo el reconocimiento a la Innovación del Producto Turístico Mexicano en 2023. A pesar de ser un producto dirigido al nicho de parejas que se quieran ir de luna de miel o hacer propuestas románticas incluye actividades como el senderismo, visitas gastronómicas, visitas a los campos de maguey, degustaciones de pan, pintura de alebrijes y desayunos en playas y miradores excepcionales. Todo eso es posible tanto para discapacidad motriz como para las personas con discapacidad auditiva ya que cuentan con certificación en lenguaje de señas lo cual amplía tanto su segmento de mercado como la posibilidad de que más personas se puedan sumar a dicha experiencia romántica. (Secretaría de Turismo, 2023).

Fuente: Elaborada con información recuperada del Catálogo de Productos y Servicios Accesibles, (SECTUR, 2023) y Catálogo Digital de los Ganadores del Reconocimiento a la Innovación del Producto Turístico Mexicano 2020-2023 (SECTUR 2023).

En Guadalajara, Jalisco, se encuentra el Museo Cabañas, el cual alberga varias obras de José Clemente Orozco quien es un muralista mexicano. Las principales obras que se exhiben en el museo cuentan con traducción tanto en lenguaje braille como en Lengua de Señas Mexicana a través de material audiovisual. La implementación de dichos recursos permite que todos los visitantes, incluyendo personas con dichas discapacidades puedan conocer y disfrutar de las obras artísticas, de manera visual para las personas de la comunidad sorda, o bien de manera auditiva para las personas con discapacidad visual; gracias a ello, las personas se pueden involucrar con la experiencia cultural y artística, por lo que a través de los diferentes sentidos pueden conocer la historia y el significado de los murales (Gobierno de Jalisco, s.f.).
También cuenta con actividades donde se hace uso del sentido del tacto, por ejemplo, material didáctico como rompecabezas, figuras y por supuesto, se cuenta alguien para mantener interacción directa con las personas de la comunidad sorda, el intérprete de LSM (Noticias EFE, 2021).

De acuerdo con lo anterior, los casos presentados de Guanajuato, Querétaro, Oaxaca y Jalisco ejemplifican cómo la Lengua de Señas Mexicana (LSM) se está incorporando de forma concreta en el diseño de productos turísticos más inclusivos y accesibles. Realizar un análisis crítico de estas experiencias permite reconocer sus aportes y evita que sean referencias aisladas.

Guanajuato: Las actividades de "Taranda Rafting" y la "Ruta artesanal" demuestran un verdadero compromiso con la inclusión, incorporando intérpretes en LSM y recursos visuales accesibles para individuos con discapacidad auditiva. Estas iniciativas crean oportunidades de involucramiento activo en actividades de naturaleza y cultura popular, que han sido difíciles de acceder, permitiendo que el turismo de aventura incorpore criterios de igualdad.

Querétaro: Se destaca como uno de los ejemplos más completos en cuanto a diseño accesible. La denominada "Ruta Incluyente" combina asistencia humana mediante personal entrenado, además de herramientas tecnológicas como códigos QR, páginas web con interpretación en LSM y recursos multimedia. Este modelo busca ofrecer una experiencia más independiente a los turistas sordos y ha sido destacado como un ejemplo destacado en turismo inclusivo y accesible.

Oaxaca: A pesar de que inicialmente estaba enfocado en el turismo romántico, el caso de Costa Café ilustra cómo se pueden ajustar los productos turísticos para atender a personas con discapacidad auditiva, incorporando personal capacitado en LSM. Esta experiencia muestra una estrategia de diversificación que amplía las oportunidades del turismo inclusivo y accesible hacia segmentos poco explorados y fomenta la interacción en entornos más íntimos y personalizados.

Jalisco: Este caso destaca por la multisensorialidad de la experiencia al incorporar en su proyecto traducción en LSM, braille, uso del tacto y materiales didácticos. Es probablemente el ejemplo más completo tomando en cuenta que se observa una interrelación entre accesibilidad física, de comunicación y cognitiva que permite que visitantes con diferentes discapacidades poder acceder al arte desde distintas rutas sensoriales, principalmente visual y auditiva.

Las experiencias analizadas evidencian que la inclusión y la accesibilidad puede ser alcanzada mediante una combinación de recursos como intérpretes en LSM, el uso de tecnologías accesibles y la capacitación del personal, lo que permite una experiencia más autónoma y rica para la comunidad sorda.

Conclusiones y recomendaciones

A través de la investigación documental se encuentra una deficiencia en cuanto a información del tema “Turismo inclusivo y accesible” que tenga relación con la Lengua de Señas Mexicana; de igual manera, hay escasez de datos sobre el porcentaje de turistas con discapacidad específicamente auditiva que visitan México internacionales y nacionales. Se resalta que el estado de Querétaro si cuenta con actividades de turismo accesible, sin embargo, la mayoría de los estados no cuentan con dicha información que sería importante considerar.

Se observa también que el tema ha sido abarcado de manera muy general, pero hay muchos puntos que no está siendo difundidos, por ejemplo, las lenguas emergentes que están surgiendo, como se identificó en el documento, existe escasa información de la Lengua de Señas Mexicana Yucateca, por lo que se sugiere indagar si hay información del uso de otras lenguas emergentes en el país tal como el estado de Chiapas donde hay indicios de que en Zinacantán se menciona que hacen uso, sin embargo, no se tienen datos significativos. Esto permitiría incluir a las comunidades ya que por muy alejadas que estén también forman parte de nuestra sociedad, historia y de alguna forma patrimonio.

Se identifico que, si bien existen estándares internacionales como algunas normas ISO y documentos como el Código de Ética para Intérpretes de Lengua de Señas Mexicana, actualmente no existen Normas Oficiales Mexicanas que aborden de manera específica la regulación de Lengua de Señas mexicana. Esta ausencia normativa representa una limitación para garantizar la inclusión y accesibilidad plena de la comunidad sorda en distintos ámbitos, incluyendo el turístico.

Con base en los cinco casos de éxito se puede sostener que, si bien el turismo inclusivo y accesible aún no ha sido ampliamente documentado ni abordado con profundidad en el contexto de la LSM, hay iniciativas dispersas que demuestran un interés creciente por integrar a la comunidad sorda en diversos tipos de experiencias turísticas tales como la social, de romance y cultural y es bueno que no solo se realicen actividades de observación sino que los turistas pueden disfrutar de planes diferentes como los talleres y los recorridos guiados en museos y zonas más abiertas como las playas ya que independientemente del beneficio que trae al sector turístico es hacer valer el derecho de las personas con discapacidad auditiva a que puedan disfrutar del ocio.

De los resultados obtenidos se destaca que puede adoptar el enfoque multisensorial para resalta cómo la accesibilidad puede ser trabajada de manera completa, abarcando la discapacidad auditiva y haciendo que la experiencia turística sea más enriquecedora y diversa. Este tipo de iniciativas deben ser vistas no como ejemplos aislados, sino como modelos que pueden replicarse en otros lugares, ampliando así el impacto del turismo inclusivo y accesible.

A partir de las conclusiones anteriores se puede realizar la recomendación de promover la recopilación de datos estadísticos específicos que ayuden a medir los esfuerzos hacia un turismo inclusivo y accesible. La capacitación del personal en LSM es clave para alcanzar este objetivo, ya que permite a los empleados del sector interactuar eficazmente con los turistas sordos, ofreciendo servicios que promuevan un ambiente inclusivo, esto convierte a la LSM en un recurso invaluable para el turismo, fortaleciendo el compromiso de los destinos con la inclusión y creando una ventaja competitiva en el mercado turístico. Es necesaria la estandarización de los procesos

Así como algunas empresas y destinos se han interesado en optar por modalidades de servicio aptos para la comunidad sorda, se recomienda que más empresas se interesen en involucrar este nicho de turistas a otro tipo de segmentos, como el de aventura, gastronómico, de salud y bienestar, e incluso el de negocios, tomando en cuenta que el turismo no solamente es de ocio, sino que como un fenómeno multidisciplinar abarca distintos aspectos de vida y con eso los turistas de la comunidad sorda podrían tener una mayor participación e interacción en la sociedad.

Esta investigación pone en manifiesto la necesidad de integrar la LSM en los productos y servicios del sector turístico, promoviendo así una experiencia inclusiva y accesible, igualitaria para los turistas con discapacidad auditiva y generando una experiencia de viaje más

completa y satisfactoria. Además, con lo anterior se estaría preservando la diversidad lingüística que es parte de su cultura y al incluirla en esta parte del sector turístico beneficia tanto a las comunidades sordas como al turismo ya que esto al mismo tiempo enriquecería el panorama de turismo inclusivo y accesible.

De acuerdo con el objetivo del presente artículo, se confirma que la LSM no solamente cumple una función comunicativa en el ámbito turístico, sino que se convierte en una herramienta clave para el desarrollo de un turismo inclusivo y accesible. Su implementación eficiente atiende de manera directa las necesidades específicas de los turistas con discapacidad auditiva, promoviendo su plena inclusión en actividades de ocio, cultura, y asegurando su derecho a disfrutar del turismo en igualdad de condiciones. Esta investigación resalta así la importancia de fomentar la LSM como un elemento clave del desarrollo turístico inclusivo y accesible en México debido a que únicamente a través de una inclusión real en la que la LSM este incorporada de manera transversal en la oferta turística se podrá avanzar hacia un modelo de turismo que no solo sea accesible, sino genuinamente humano, respetuoso y representativo de la diversidad y riqueza de la sociedad.

Referencias

Arias, E. (14 de Agosto de 2023). Análisis del Turismo Inclusivo desde la Teoría Crítica: una mirada del caso mexicano. *Vértice Universitario, 25*(94). Obtenido de https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2683-26232023000100104#B3

Bonilla, C. (2017). *La guianza en el lenguaje de señas como una herramienta fundamental para desarrollar el turismo inclusivo en el cantón Ambato, provincia de Tungurahua*. Obtenido de UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO: https://repositorio.uta.edu.ec/server/api/core/bitstreams/7b9f6e2e-f161-439a-ae90-4f76c0187681/content

Calderón, J. (14 de Junio de 2024). *Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad*. Recuperado el 21 de Septiembre de 2024, de Cámara de Diputados: https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGIPD.pdf

Calvo, M. (2020). *Diccionario Español - Lengua de Señas Mexicana (DIELSEME). Estudio introductorio al léxico de la LSM*. Obtenido de Dirección de Educación Especial: México.: https://libreacceso.org/wp-content/uploads/2020/12/DIELSEME.pdf

Comisión Nacional de los Derechos Humanos. (14 de Septiembre de 2012). *NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-015-SSA3-2012, PARA LA ATENCIÓN INTEGRAL A PERSONAS CON DISCAPACIDAD*. Obtenido de https://www.cndh.org.mx/DocTR/2016/JUR/A70/01/JUR-20170331-NOR27.pdf

Comisión Nacional de los Derechos Humanos. (2020). *La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo Facultativo*. Recuperado el 23 de Septiembre de 2024, de https://www.cndh.org.mx/sites/default/files/documentos/2019-05/Discapacidad-Protocolo-Facultativo%5B1%5D.pdf

CONADIS. (15 de Febrero de 2018). *LISTADO DE EMPRESAS CERTIFICADAS CON SELLO DE TURISMO INCLUYENTE*. Recuperado el 23 de Septiembre de 2024, de Gobierno de México: https://www.gob.mx/conadis/documentos/listado-de-empresas-certificadas-con-sello-de-turismo-incluyente

Consejo Nacional para el Desarrollo y la Inclusión de las Personas con Discapacidad. (2017). *NOM-008-SEGOB-2015 Personas con discapacidad.* Obtenido de https://www.gob.mx/conadis/documentos/pcd-acciones-de-prevencion-y-condiciones-de-seguridad-en-materia-d-proteccion-civil-en-situacion-d-emergencia-desastre

Correa, M., Aquino, S. y De la Cruz, V. (20 de Mayo de 2020). Turismo inclusivo y accesible en Cancún Quintana Roo, México. *Perspectivas docentes, 31*(72), 45-54. Obtenido de https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7925140

Diccionario del Español de México. (s.f.). Recuperado el 21 de Septiembre de 2024, de https://dem.colmex.mx

Flores, J. y Becerra, V. (2023). *Propuesta pedagógica : "Elaboración de una ruta de turismo accesible dirigida a los Sordos de la localidad de la Candelaria, utilizando la comunicación en Lengua de Señas Colombiana LSC", el acceso a la historia, la cultura de los mitos y de las leyendas.* Obtenido de Repositorio Institucional Universidad Pedagógica Nacional: http://hdl.handle.net/20.500.12209/18881

Fundación ONCE. (s.f.). *Cómo aplicar la norma UNE-ISO 21902 Turismo accesible para todos.* Recuperado el 23 de Septiembre de 2024, de unwto: https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2023-10/Naturales-ESP.pdf?VersionId=WLUUnSe5_8qkO672AWTK_M1FHSiNmbmY

Global Standards. (30 de Agosto de 2021). *Codigos ISO de uso diario*. Recuperado el 21 de Septiembre de 2024, de https://www.globalstd.com/blog/codigos-iso-de-uso-diario/

Gobierno de Jalisco. (s.f.). *Museo Cabañas.* Recuperado el 30 de Enero de 2025, de https://museocabanas.jalisco.gob.mx

Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P., Méndez, S. y Mendoza, C. (2014). *Metodología de la investigación* (6 ed.). (P. Baptista Lucio, Ed.) McGraw-Hill Education. Obtenido de https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf

Instituto de las Personas con Discapacidad. (s.f.). *Código de Ética Para Intérpretes de Lengua de Señas Mexicana*. Obtenido de https://indiscapacidad.cdmx.gob.mx/storage/app/uploads/public/669/e8f/27a/669e8f27a5667558897847.pdf

Instituto Mexicano de Turismo y Accesibilidad. (s.f.). *Experiencia Turística Accesible.* Recuperado el 03 de Enero de 2025, de imetac: https://imetac.mx/distintivo/

Instituto Mexicano del Seguro Social. (s.f.). *Manual para el trato adecuado para las personas con discapacidad.* Recuperado el 19 de Septiembre de 2024, de Centro Virtual de Operaciones en Emergencias y Desastres: https://cvoed.imss.gob.mx/wp-content/uploads/2019/07/Manual_Trato_Adecuado_Personas_con_Discapaciadad_IMSS.pdf

Instituto Mexiquense para la Discapacidad. (2024). *Conoce discapacidades.* Recuperado el 4 de septiembre de 2024, de Bienvenido a Instituto Mexiquense para la Discapacidad | Instituto Mexiquense para la Discapacidad: https://imedis.edomex.gob.mx/?pag_id=conoce_discapacidades

Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2020). *Población con discapacidad o limitación en la actividad cotidiana por entidad federativa y tipo de actividad realiza según sexo, 2020.* Recuperado el 5 de Septiembre de 2024, de INEGI: https://www.inegi.org.mx/app/tabulados/interactivos/?pxq=Discapacidad_Discapacidad_02_2c111b6a-6152-40ce-bd39-6fab2c4908e3&idrt=151&opc=t

International Information Centre for Terminology. (12 de Marzo de 2024). *The ISO 639 Language Code*. Recuperado el 26 de Septiembre de 2024, de Infoterm: http://www.infoterm.info/standardization/iso_639_1_2002.php

International Organization for Standardization. (s.f.). *ISO 639 — Language code.* Recuperado el 21 de Septiembre de 2024, de ISO: https://www.iso.org/iso-639-language-code

Le Guen, O. (2018). *El habla de la mano. La Lengua de Señas Maya Yucateca y sus señantes.* Recuperado el 21 de Septiembre de 2024, de Instituto Nacional de los Pueblos Indígenas:

https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/438175/inpi-el_habla-de-la-mano-lengua-de-senas-maya-yucateca-movil.pdf

Mandujano, Á. (2 de Marzo de 2023). *Blog Universidad Nacional Autónoma de México.* Recuperado el 21 de Septiembre de 2024, de Blog - Idioma, lengua, lenguaje y dialecto: https://www.unaminternacional.unam.mx/es/blog/idioma-lengua-lenguaje-y-dialecto

Manguay, A. (2022). *Propuesta para la implementación de un manual en lenguaje de señas para el desarrollo del turismo inclusivo en el museo de la ciudad del Distrito Metropolitano de Quito.* Obtenido de Repositorio Dspace: http://dspace.istvidanueva.edu.ec/bitstream/handle/123456789/171/MANGUAY%20LEON%20ANTHONY%20RAMIRO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Manterola, C., Rivadeneira, J., Delgado, H., Stotela, C. y Otzen, T. (2023). ¿Cuántos Tipos de Revisiones de la Literatura Existen? Enumeración, Descripción y Clasificación. Revisión Cualitativa. *International Journal of Morphology, 41*(4), 1240-1253. Obtenido de https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95022023000401240

Martín, M., Luque, E. y De la Fuente, Y. (24 de Abril de 2018). TURISMO INCLUSIVO PARA TODAS LAS PERSONAS. UNA APUESTA A LA DIVERSIDAD. *Revista Electrónica de Investigación y Docencia*(3), 81-96. Obtenido de https://revistaselectronicas.ujaen.es/index.php/reid/article/view/3589/3288

Martínez, M. y Boujrouf, S. (2017). TURISMO ACCESIBLE PARA TODOS. ANÁLISIS DEL GRADO DE ACCESIBILIDAD DE LAS INFRAESTRUCTURAS TURÍSTICAS DE TRANSPORTE DE MARRAKECH. *Revista Turismo y Desarrollo Local, 10*(23). Obtenido de https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7911072

Noticias EFE. (06 de Abril de 2021). *Museo Cabañas traduce obras de José Clemente Orozco para personas con discapacidad.* Recuperado el 30 de Enero de 2025, de https://www.debate.com.mx/cultura/Museo-Cabanas-traduce-obras-de-Jose-Clemente-Orozco-para-personas-con-discapacidad-20210406-0123.html

Organización Mundial de la Salud. (7 de Marzo de 2023). Recuperado el 19 de Septiembre de 2024, de Discapacidad: https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/disability-and-health

Organización Mundial de Turismo. (2015). *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas.* Recuperado el 23 de Septiembre de 2024, de Sernatur: https://www.sernatur.cl/wp-content/uploads/2018/07/manual-sobre-turismo-accesible-herramienta-capt5.pdf

Organización Mundial del Turismo. (2000). Obtenido de Departamento de Información Económica: https://ecosoc.un.org/sites/default/files/documents/2023-10/m83-S.pdf

Organización Mundial del Turismo. (2020). *Código Ético Mundial para el Turismo*. Recuperado el 23 de Septiembre de 2024, de UN Tourism: https://www.unwto.org/es/codigo-etico-mundial-para-el-turismo

Organización Panamericana de la Salud. (s.f.). Recuperado el 19 de Septiembre de 2024, de Discapacidad - OPS/OMS | Organización Panamericana de la Salud: https://www.paho.org/es/temas/discapacidad

Paredes, A., Paredes, D., Saravia, L., & Cisneros, R. (2020). *El lenguaje de señas como una herramienta para el desarrollo del turismo accesible e inclusivo en la ciudad de León, Nicaragua*. Obtenido de Repositorio Institucional UNAN-León: http://riul.unanleon.edu.ni:8080/jspui/handle/123456789/7812

Porto, N. y Rucci, A. (2019). ACCESIBILIDAD EN TURISMO Diagnóstico, voluntad política y acciones. *Estudios y Perspectivas en Turismo, 28*(4), 1032-1062. Obtenido de https://www.redalyc.org/journal/1807/180762638010/html/#:~:text=Por%20turismo%20accesible%20se%20entiende,%2C%20atractivos%20y%20destino%2C%20etc.

Quintero, K. y Núñez, C. (s.f.). *Turismo Inclusivo ¿Una opción para mejorar la calidad de la oferta turística o una necesidad?* Recuperado el 23 de Septiembre de 2024, de Innovtur: https://www.innovtur.com/turismo-inclusivo-una-opcion-para-mejorar-la-calidad-de-la-oferta-turistica-o-una-necesidad/

Safar, J. (2020). *Proyecto.* Recuperado el 21 de Septiembre de 2024, de proyecto de Lengua de Señas Maya Yucateca: http://ymslproject.org/index.php/proyecto

Sánchez, J., Loarte, M. y Caisachana, D. (2020). Turismo accesible e inclusivo en el Ecuador, frente al turismo accesible en otros países. *UNIVERSIDAD Y SOCIEDAD | Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos, 12*(1), 225-231. Obtenido de http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n1/2218-3620-rus-12-01-225.pdf

Secretaria de Salud. (28 de Noiembre de 2021). *530. Con discapacidad auditiva, 2.3 millones de personas: Instituto Nacional de Rehabilitación.* Recuperado el 15 de Agosto de 2024, de El portal único del gobierno.: https://www.gob.mx/salud/prensa/530-con-discapacidad-auditiva-2-3-millones-de-personas-instituto-nacional-de-rehabilitacion?idiom=es

Secretaría de Turismo. (19 de Julio de 2016). *Turismo Accesible para todos | Consejo Nacional para el Desarrollo y la Inclusión de las Personas con Discapacidad.* Recuperado el 23 de Septiembre de 2024, de Gobierno de México: https://www.gob.mx/conadis/articulos/turismo-accesible

Secretaría de Turismo. (29 de Mayo de 2023). *Catálogo de Productos y Servicios Turísticos Accesibles.* Recuperado el 29 de Septiembre de 2024, de Gobierno de México: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/828826/Catalogo_accesible_completo_29mayo.pdf

Secretaría de Turismo. (31 de Agosto de 2023). *CATÁLOGO DIGITAL DE LOS GANADORES DEL RECONOCIMIENTO A LA INNOVACIÓN DEL PRODUCTO TURÍSTICO MEXICANO 2020 - 2023.* Recuperado el 03 de Febrero de 2025, de Gobierno de México: https://www.gob.mx/sectur/documentos/catalogo-digital-de-los-ganadores-del-reconocimiento-a-la-innovacion-del-producto-turistico-mexicano-2020-2023

Secretaría de Turismo. (2023). *Sello Turismo Inclusivo*. Recuperado el 03 de Enero de 2025, de https://sistemas.sectur.gob.mx/sectur/acciones_programas/2023/dgct/Infografia_Sello_Turismo_Incluyente.jpg

Secretaría de Turismo. (29 de Agosto de 2023). *Sello Turismo Incluyente - Turismo de Inclusión a personas con discapacidad.* Recuperado el 23 de Septiembre de 2024, de Gobierno de México: https://www.gob.mx/sectur/acciones-y-programas/sello-turismo-incluyente

Serrano, A. (27 de Septiembre de 2021). *La discapacidad en México. Una situación que nos compete a todos.* Recuperado el 26 de Septiembre de 2024, de Gaceta UNAM: https://www.gaceta.unam.mx/la-discapacidad-en-mexico-una-situacion-que-nos-compete-a-todos/

SIL México. (s.f.). *Lenguas de señas en México.* Recuperado el 21 de Septiembre de 2024, de https://mexico.sil.org/es/lengua_cultura/lenguas-de-se%C3%B1as-en-m%C3%A9xico

Sinti, M. y Torres, M. (2022). *Turismo accesible para personas con discapacidad auditiva en el Museo del Ejército Fortaleza Real Felipe, Callao 2022*. Obtenido de Universidad César Vallejo Repositorio Digital Institucional: https://hdl.handle.net/20.500.12692/93849

Trujillo, F. y García, G. (12 de Agosto de 2021). Reconocimiento de palabras de la Lengua de Señas Mexicana utilizando información RGB-D. ReCIBE. *Revista electrónica de Computación, Informática, Biomédica y Electrónica, 10*(2), 1-23. Obtenido de https://www.redalyc.org/journal/5122/512269058001/

Vivas, I. (2012). Turismo accesible e inclusivo. La protección jurídica del consumidor con discapacidad,. *Revista CESCO de Derecho de Consumo*(2), 171-185. Obtenido de https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4042548

World Federation of the Deaf. (s.f.). *Human Rights of the Deaf - WFD.* Recuperado el 21 de Septiembre de 2024, de https://wfdeaf.org/our-work/human-rights-of-the-deaf/