



ANÁLISIS DE LA ACCESIBILIDAD TURÍSTICA EN BACALAR, QUINTANA ROO

Mónica Segovia Díaz¹, Ángel Aarón Rosado Varela² y Ingrid Asiria Poot Chagoya³

^{1,2,3} Universidad Politécnica de Bacalar
Avenida 39 entre calle 50 y 54, C.P. 77930,
Bacalar, Quintana Roo.



monica.segovia@upb.edu.mx
aaron.rosado@upb.edu.mx
ingrid.poot@upb.edu.mx

Recibido: Julio 11, 2019.

Recibido en forma revisada: Septiembre 23, 2019.

Aceptado: Octubre 11, 2019.

Resumen: Se realizó un análisis de la accesibilidad de los recursos y entornos turísticos de Bacalar, Pueblo Mágico en el estado de Quintana Roo, a través de la metodología propuesta por la Organización Mundial de Turismo (OMT) (2015). La accesibilidad hace referencia al acceso que tienen las personas, con o sin discapacidad, a espacios y entornos físicos sin ninguna dificultad (Alonso, 2007). Hasta hace algunos años el término se refería principalmente al sector de la salud y se enfocaba al trato de personas con alguna discapacidad, sin embargo, actualmente se adopta como un modelo social pues, en algún momento de nuestras vidas todos seremos demandantes de entornos y productos accesibles, por tanto, se debe lograr la supresión de barreras para dar paso a la creación del diseño para todos. Se concluye que los recursos y entornos turísticos estudiados carecen de infraestructura adecuada para atender al mercado turístico accesible. En este sentido, la accesibilidad cobra importancia en tres aspectos: como negocio, ya que existe un mercado que lo demanda; como parte del cumplimiento de planes y estrategias del turismo en el Estado y el País; y como un derecho universal a disfrutar de los espacios turísticos de manera autónoma y segura.

+ **Palabras clave:** Accesibilidad turística, eliminación de barreras, accesibilidad universal, diseño para todos y turismo accesible.

Abstract: Through the methodology proposed by the World Tourism Organization (UNWTO) (2015), an analysis about the accessibility of the resources and touristic environments of the “Magical Town” of Bacalar, in the State of Quintana Roo, was conducted. Accessibility refers to the right to use that people, with or without disability, have on spaces and physical environments without any difficulty (Alonso, 2007: 2). Some years ago, the term mainly referred to the healthy sector and was focused on the reception of disabled people;

However, at present, the term has been adopted as a social model. This is to say, that in some moment of our lives all of us will become plaintiffs of environments and accessible products. The conclusion shows that the space and tourist environments studied lack adapted infrastructure to fulfill the tourist accessible market’s needs. These discoveries suggest that the participation of the heads of these tourist facilities is required in order to make of Bacalar Magical Town a competitive and accessible destination that creates appropriate infrastructure to include all sectors of society in its tourist activities.

✦ **Keywords:** *Accessibility destination, barrier suppression, universal accessibility, design for all and accessible tourism.*

Introducción

En la investigación se realizó un análisis de la accesibilidad de los recursos y entornos turísticos de Bacalar, Pueblo Mágico (PM), en el Estado de Quintana Roo, ya que se encuentra en una fase de desarrollo que exige se tomen medidas y acciones que lo conviertan en un destino competitivo e incluyente con la sociedad.

En este sentido, en el ámbito turístico internacional países como Uruguay, Argentina o España, están desarrollando acciones que permiten a la mayoría de las personas poder acceder al disfrute de los espacios y entornos turísticos a través de la accesibilidad, es decir, al acceso de las personas con o sin discapacidad a los diferentes sitios (Alonso, 2007). La OMT en sus últimos informes afirma que es un derecho de las personas poder disfrutar el turismo sin ningún obstáculo señalando que “todos somos demandantes de entornos, productos y servicios accesibles en algún momento de nuestras vidas, bien por una discapacidad, enfermedad, accidente, embarazo, edad avanzada o simplemente por llevar un equipaje de dimensiones considerables o no estar familiarizado con el entorno” (OMT, 2016).

En nuestro país, a través del Plan Sectorial de Turismo 2013-2018, y en Bacalar en el Plan Municipal de Bacalar, 2013-2016, por mencionar los más relevantes para el área de estudio, se establecen estrategias que faciliten la inclusión de todos los sectores de la sociedad en las actividades turísticas. En este sentido, el turismo accesible tiene como objetivo el facilitar el disfrute a todas las personas por medio de la adaptación de sus espacios con la supresión de las barreras y adaptándolos a un diseño universal.

La aportación de este estudio fue dos sentidos. Primero, en la propuesta de sub-indicadores, ya que, como se menciona en el manual sobre turismo accesible para todos de la OMT (2015), los indicadores generales y las aportaciones de cada estudio deben ser en la creación de sub-indicadores según las necesidades de cada destino; y segundo, en las recomendacio-

nes pertinentes que se realizan a los atractivos de Bacalar estudiados y con base en los resultados obtenidos. Asimismo, la investigación es novedosa y pertinente al área de estudio, pues su condición de Pueblo Mágico le exige la creación de productos innovadores y orientados a segmentos, o en su caso nichos de mercado al que se dirige.

El documento se estructura en cuatro apartados, en el primero, la aproximación teórico-conceptual acerca del turismo accesible; segundo, se describe la metodología y la aportación de sub-indicadores con base en el instrumento de la OMT (2015), según las necesidades de la realidad de los recursos y entornos turísticos de Bacalar; tercero, el análisis e interpretación de los resultados obtenidos con la aplicación del instrumento; y por último, las conclusiones.

Marco teórico

Accesibilidad

El tema de accesibilidad tiene reconocimiento a nivel mundial desde 1963, en Suiza, donde se llevó a cabo el “Congreso Internacional para la Supresión de Barreras Arquitectónicas” (Fernández, 2011). Posteriormente le siguieron diversos eventos que fueron el impulso paulatino para considerar a la accesibilidad un tema de interés internacional y que permitió la mejora de la calidad de vida de todas las personas. Algunos de estos eventos son la “Conferencia Europea de Accesibilidad de Edificios Públicos”, de 1987, llevada a cabo por la Asamblea General de las Naciones Unidas (Alonso, 2002), en la que el énfasis estaba relacionado al sector salud en el trato de personas con alguna discapacidad y al acceso que se tenía a espacios y entornos físicos. Al respecto, la Organización de las Naciones Unidas (ONU) (2006) definía la discapacidad como “las personas con deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás”. Es decir, no es incluyente pues no considera a las personas con alguna discapacidad temporal o personas de la tercera edad. Sin embargo, en fechas recientes el tema de la accesibilidad ha sido adoptado como un modelo social, es decir, que no es excluyente para ningún colectivo de la sociedad para que puedan acceder a los espacios y entornos físicos sin ninguna dificultad que le inhabilite el realizar cualquier tarea o actividad, pudiendo ser una persona de edad avanzada, una mujer embarazada o un enfermo temporal, pues tienen las mismas dificultades en relación con el uso de cualquier espacio que un “discapacitado” (Alonso, 2007).

La Convención Internacional sobre los derechos de las personas discapacitadas, en el 2006, es una muestra de esto, ya que se presenta un cambio en la perspectiva de discapacidad al reconocer que es “el entorno el que no está adaptado para que todas las personas puedan desarrollarse de manera adecuada, es decir, se le considera un factor discapacitante” (OMT, 2014), por lo que resulta pertinente diseñar los servicios urbanos para el uso de las personas, independientemente de sus capacidades.

Como se observa, el término se está utilizando cada vez más en un sentido de igualdad social, ya que considera la eliminación de barreras que impiden la movilidad, la comunicación, manipulación o conocimiento de cualquier persona (Munuera, 2013; Fraiz ; Domínguez & Alén, 2011: 26 ; Alonso, 2007; Puig de Bellacasa, 1998).

En este sentido la accesibilidad es “el vínculo que se construye entre los sujetos y los servicios”, en el que se entiende que se suprimen las barreras que limitan el acceso a los servicios y propicia la creación de espacios que permitan a todas las personas realizar sus propias actividades sin dependencia alguna (Comes, Y. ; Solitario, R. ; Garbus, P. ; Mauro, M.; Czerniecki, S. ; Vázquez, A. ; Sotelo, R. & Stolkiner, A., 2006).

En este aspecto una barrera es “todo obstáculo que dificulte o impida, en condiciones de igualdad de oportunidades y de plena participación, el acceso de las personas a alguno de los ámbitos de la vida social” (Asís, R.; Aiello, A.; Bariffi, F. ; Campoy, I. & Palacios, A., 2007). Smith (1987) divide las barreras en intrínsecas, ambientales e interactivas. Las primeras se relacionan con la capacidad física, psicológica y cognitiva de cada individuo, las cuales se vinculan a la salud, al conocimiento y a la dependencia del individuo; las ambientales son aquellas que están ligadas al entorno construido, natural el transporte y a las de regulación social; por último las interactivas, que hacen referencia a aquellas que obstaculizan la relación de las personas, es decir, que exista un diálogo, ya sea porque el emisor o receptor del mensaje sean incapaces de poderse comunicar entre ellos.

Al respecto, Alonso (2007) reconoce que la accesibilidad mejora la calidad de vida de las personas por medio de un diseño orientado hacia la diversidad de usuarios, para el uso confortable y seguro de los entornos y productos físicos y virtuales en igualdad de condiciones que los demás, es decir, dando la pauta para una accesibilidad universal.

Accesibilidad universal

En consecuencia, y debido al deseo y la necesidad de crear áreas accesibles para la sociedad, se comienza a hablar de una accesibilidad universal, que toma en cuenta los espacios que permitan la igualdad de oportunidades a través de la eliminación de barreras para que las personas cubran sus necesidades sin limitar el ejercicio de sus libertades fundamentales (Alonso, 2007).

En este punto, podemos definir a la accesibilidad universal como la condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos, objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad y de la forma más autónoma y natural posible (Alonso, 2010), para el ejercicio de sus derechos en igualdad de condiciones y el libre desarrollo de la personalidad (Asís, Aiello, Bariffi, Campoy y Palacios, 2007). En este sentido, se facilitarían las acciones del hombre con relación en la usabilidad de los espacios de manera general a través del diseño para todos, es decir, el uso equitativo, la flexibilidad en uso, el uso simple e intuitivo, la información perceptible, la tolerancia al error, el bajo esfuerzo físico, y el tamaño y área para el acceso y uso dando lugar a la accesibilidad universal (Asís, [et al.], 2007).

El diseño para todos es una estrategia que surge con la necesidad de dejar de discriminar de manera indirecta a las personas al momento de realizar las actividades sin necesidad de utilizar o recurrir a algo diferente a los demás (Alonso, 2007; Asís, 2007; Alonso, 2002). Esto permite y facilita la inclusión de todos para que puedan disfrutar de una mejor calidad de vida, en sus actividades cotidianas y de recreación y ocio, lo que obliga a que las ciudades estén diseñadas para el uso y movilidad de todos

sus habitantes permanentes o flotantes, y aún más si las ciudades corresponden a destinos turísticos, a lo que se denomina accesibilidad turística.

Accesibilidad turística

La accesibilidad en el turismo se entiende como la variedad de actividades originadas durante el tiempo libre, realizadas por personas con capacidades restringidas (movilidad, visión, audición y capacidades cognitivas), que les posibilita de manera independiente y con equidad y dignidad, la plena integración desde la óptica funcional y psicológica al disfrute de productos y entornos turísticos basados en el Diseño Universal. Esto implica procesos de colaboración planificados estratégicamente entre los actores públicos y privados del destino (OMT, 2014). Entonces se puede decir que en algún momento de nuestras vidas todos seremos demandantes de entornos y productos accesibles ya que, “los beneficios de la accesibilidad no repercuten exclusivamente en las personas con discapacidad, sino en la totalidad de la población que, durante el tiempo dedicado al turismo y la recreación, encuentran algún grado de dificultad para el acceso, uso o disfrute de estos espacios” (OMT, 2014). Como se mencionó, la accesibilidad universal únicamente se obtendrá cuando se presente un diseño para todos, que es concebir sin barreras.

En este sentido, las barreras que inhabilitan u obstaculizan la actividad turística pueden ser intrínsecas y extrínsecas (OMT, 2014). Las intrínsecas son propias de las personas y turistas, como la capacidad de movimiento o fuentes de información, comunicación, comprensión de mensajes, instrucciones, instrumentos o sistemas.

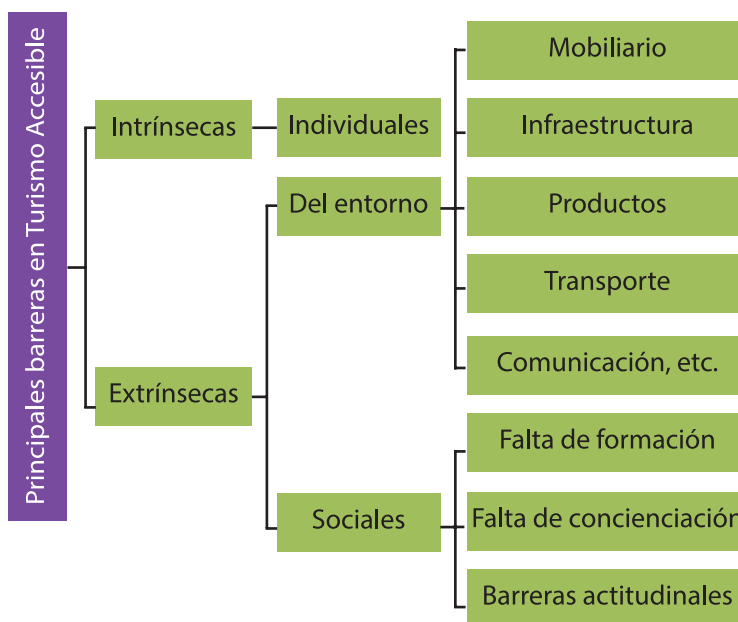


Figura 1. Barreras en el turismo. Fuente: OMT (2014).

Las extrínsecas se refieren a barreras del entorno y barreras sociales. Las primeras se deben al diseño de mobiliario, infraestructura, productos, transporte, comunicación, etc., que están pensados y diseñados para personas y turistas “promedio”, por lo que a las personas con discapacidad se les dificulta el acceso y disfrute de entornos y atractivos turísticos. Por

ejemplo, encontramos la planificación y reservas como las páginas Web no accesibles y los entornos no accesibles y, falta de formación del personal de las agencias de viajes; falta de servicios adaptados de transporte y acceso a terminales como inadecuada iluminación, trayectos distantes y sin áreas para descansar, piso sin antiderrapantes, etc.; niveles inadecuados de accesibilidad a edificios, principalmente debido a los reducidos espacios de: puertas, ascensores, pasillos, mesas de restaurantes o cafeterías, etc.; en la comunicación las barreras se presentan cuando no existen formatos accesibles como braille, elementos sonoros o visuales, el mensaje no es claro o no se cuenta con la suficiente cobertura de información; asimismo, las atracciones y actividades en los destinos turísticos en ocasiones limitan la deambulación de las personas con movilidad reducida, discapacidad visual, personas mayores, niños y cualquier turista en general.

Las barreras sociales pueden ser de tres tipos: la falta de formación; la falta de concientización; y las barreras actitudinales. La primera, falta de formación, puede deberse al desconocimiento, preparación e interés del personal para satisfacer la demanda de productos accesibles. Es decir, que el personal de contacto debe tener conciencia sobre la discapacidad y estar formado en atención al cliente con discapacidad y necesidades especiales; la falta de concientización de las necesidades están relacionadas con la prestación de servicios, falta de políticas y estrategias nacionales e internacionales, con el fin de fomentar la accesibilidad en los servicios turísticos; por último, las barreras actitudinales hacen referencia a las percepciones sociales con respecto a la igualdad como derecho y como oportunidad de mercado. Esta

barrera, resulta uno de los obstáculos más fuertes a superar debido a los prejuicios, estigmas, estereotipos y en general, de otras formas de discriminación que genera.

En este sentido, la investigación pretende proporcionar información sobre la importancia de una oferta turística accesible como valor añadido en Bacalar PM, ya que en algún momento de la vida los diferentes visitantes y habitantes harán uso del espacio y servicios accesibles, por consecuencia serán beneficiarios de los servicios del turismo accesible. Por lo que, resulta necesario evaluar la accesibilidad del destino turístico. En la Figura 2, se presentan los beneficiarios de los servicios del turismo accesible.

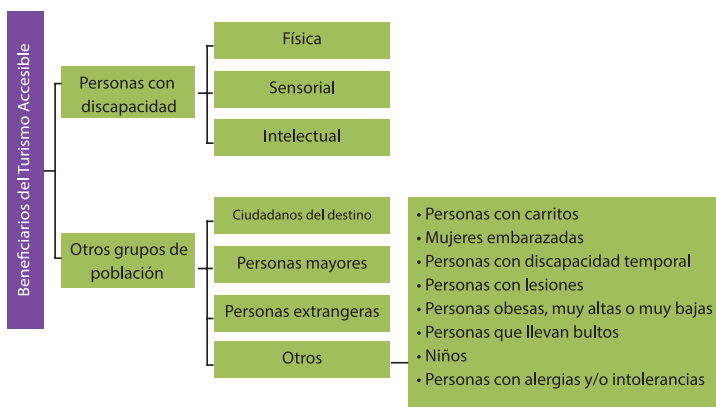


Figura 2. Beneficiarios del turismo accesible. Fuente: OMT (2014).

Asimismo, representa una oportunidad para los destinos y empresas turísticas de Quintana Roo, debido a que se considera que actualmente son pocos los que cumplen con las características de un diseño univer-

sal. Y en el ámbito internacional, es de carácter prioritario diversificar los productos turísticos, ya que todos los turistas desean vivir experiencias únicas y adaptadas a sus necesidades.

Metodología

La cadena de valor del turismo accesible se compone de ocho eslabones: planificación e información previa y reservas; transporte de llegada/salida al destino; alojamiento; restauración; transporte urbano e interurbano; entornos turísticos; recursos turísticos; y administración de turismo. En el estudio se analizan dos de sus eslabones: los recursos turísticos y entornos turísticos, ya que constituyen un trabajo que puede arrojar luces en el quehacer de los organismos de turismo estatal y municipal en Bacalar y poder incidir en su mejora en el corto plazo. Por tanto, no se omite la importancia de cada eslabón de la cadena de accesibilidad, sino por cuestiones prácticas.

Los recursos turísticos son aquellos elementos que suponen un lugar de interés para un turista en un destino, pueden ser bien relacionados con naturaleza, rutas, monumentos, museos, centros de interpretación o eventos. Está dividido en ocho temas claves: acceso, aseos, gestión, información y comunicación, movilidad, personal, servicios, y usabilidad. Por su parte, el entorno turístico hace referencia al espacio público urbano en el que se encuentran los recursos turísticos y que el turista usa y disfruta como peatón. Este se divide en cinco temas claves: acceso; aseos; información y comunicación; movilidad; y usabilidad. En la Tabla 1 se detallan los indicadores de cada tema clave.

Tema Clave	Descripción del indicador
Acceso	Incluye indicadores de cajones de estacionamientos accesibles, transporte público adaptado y guías de bandas táctiles en el pavimento para personas con discapacidad.
Aseos	Aseos adaptados operativos en buen estado de utilización, abiertos al uso, etc.
Información y comunicación	Documentación accesible tanto del entorno en sí como de los contenidos interpretativos, aplicaciones móviles oficiales y accesibles de información para visitantes y sistema de guiado en interiores y por geolocalización.
Movilidad	Referido a la existencia de rampas de acceso, puertas habilitadas, itinerario interior accesible hasta los principales servicios.
Usabilidad	Punto de información accesible, espacio reservado para descanso y fuentes de agua.
Gestión	Protocolo de evacuación y señalización específicos para personas con discapacidad, sistema de gestión de la accesibilidad y certificado de accesibilidad.
Personal	Colaboradores capacitados y formados en atención a personas con discapacidad.
Servicios	Servicio específico de asistencia a personas con discapacidad, programa y/o actividades lúdicas, deportivas y talleres didácticos o con movilidad reducida y actividades adaptadas.

Tabla 1. Indicadores de la accesibilidad para sitios y entornos turísticos. Fuente: Elaborado con base en la metodología propuesta por la Secretaría de Desarrollo Urbano y Vivienda de la Ciudad de México (2007); Organización Mundial del Turismo (2015); y Secretaría de Desarrollo Urbano y Vivienda de la Ciudad de México (2016).

En este sentido, para la investigación descriptiva y de corte transversal, se seleccionó una muestra no probabilística por conveniencia de cinco

sitios para la aplicación del instrumento de evaluación: el Cenote Azul, el Fuerte San Felipe de Bacalar, el Balneario Municipal El Aserradero, el Balneario Ejidal, y la Iglesia de San Joaquín.

El trabajo se realizó en dos etapas, la primera consistió en la construcción del instrumento de evaluación por medio de la revisión documental para identificar las metodologías existentes enfocadas a la accesibilidad turística principalmente las aportaciones de Alonso (2002); Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI) (2005); Sala y Alonso (2006); Secretaría de Desarrollo Urbano y Vivienda de la Ciudad de México (2007); Boudeguer ; Prett & Squella (2010); Ministerio de Turismo de Argentina-Servicio Nacional de Rehabilitación del Ministerio de Salud de Argentina (2010); Solis ; Arcudia & Martínez (2013); Organización Mundial del Turismo (2015); y Secretaría de Desarrollo Urbano y Vivienda de la Ciudad de México (2016).

En la segunda etapa, se realizó el trabajo de campo con la aplicación del instrumento en el período comprendió del 27 de abril al 6 de mayo de 2016, que consistió en un cuestionario donde cada indicador evaluado se calificó con los valores de uno cuando el sitio cumplía con el indicador, cero no cumple y no aplica cuando el indicador no es pertinente para el sitio, obteniendo información detallada de la situación actual de los sitios seleccionados con relación en la accesibilidad turística. Esto permitió, además, proponer sub-indicadores a partir de la bibliografía especializada y según las necesidades del destino, así como proporcionar información sobre la importancia de una oferta turística accesible, como valor añadido en Bacalar PM.

Resultados y discusión

Se encontró que los cinco espacios turísticos evaluados obtuvieron resultados bastante similares en cada uno de los ocho temas clave de accesibilidad.



Ejidal y Fuerte de San Felipe, sí cuentan con cajones de estacionamiento, los cuales poseen dimensiones adecuadas e inclusive conectan con la parada del transporte público, no obstante, no se encuentran claramente señalizados y carecen de rampas, guías o bandas táctiles, lo que dificulta su usabilidad. (Tabla 2)

Asimismo, llegar a cada uno de los recursos turísticos requiere de un mayor esfuerzo para los visitantes, debido a que el destino carece de líneas de autobuses o taxis accesibles, que permitan viajar de forma autónoma y segura.

	El Aserradero	Cenote Azul	Balneario Ejidal	Iglesia de San Joaquín	Fuerte de San Felipe
	Puntuación	Puntuación	Puntuación	Puntuación	Puntuación
Líneas de autobuses y/o taxis accesibles	0	0	0	0	0
Cajones de estacionamiento accesibles (dimensiones)	1	1	1	0	1
Cajones claramente señalizados	1	1	1	0	0
Cajones cuentan con rampa de estacionamiento	0	0	0	0	1
Guías o bandas táctiles en el pavimento	0	0	0	0	0
Rutas de acceso que conecte la parada de transporte público y zonas de estacionamiento con la entrada al sitio	1	1	1	0	1

Tabla 2. Acceso. Fuente: Con datos de la encuesta realizada.

Aseo

Debido a las características en sus instalaciones sólo El Aserradero, Cenote Azul y Balneario Ejidal, cuentan con servicios higiénicos en el lugar.

Lamentablemente ninguno de los lugares antes mencionados posee las dimensiones necesarias para tener baños, inodoros, lavamanos y duchas accesibles o en su caso adaptados para su usabilidad; así como tampoco piso antideslizante. (Tabla 3)

	El Aserradero	Cenote Azul	Balneario Ejidal	Iglesia de San Joaquín	Fuerte de San Felipe
	Puntuación	Puntuación	Puntuación	Puntuación	Puntuación
Baños accesibles	0	0	0	0	0
Inodoros accesibles	0	0	0	0	0
Lavamanos accesibles	0	0	0	0	0
Duchas accesibles	0	0	0	0	0
Espejos	0	0	0	0	0

Tabla 3. Aseo. Fuente: Con datos de la encuesta realizada.



Información y comunicación

La Iglesia de San Joaquín y el Fuerte de San Felipe de Bacalar cuentan con letreros y/o paneles de información correctamente ubicados, la iluminación adecuada y vitrinas anti-reflejantes. Sin embargo, ninguno de los cinco sitios cuenta con folletos o letreros en braille, ni aplicación móvil y accesible de información, sistema guiado por geolocalización o audio guías.

Asimismo, el Fuerte de San Felipe cuenta con una maqueta, pero no tiene las características necesarias para ser considerada una maqueta accesible. (Tabla 4)

	El Aserradero	Cenote Azul	Balneario Ejidal	Iglesia de San Joaquín	Fuerte de San Felipe
	Puntuación	Puntuación	Puntuación	Puntuación	Puntuación
Letreros y/o paneles de información	0	0	0	1	1
Información en braille	0	0	0	0	0
Aplicación móvil y accesible de información	0	0	0	0	0
Sistema guiado de geo localización	0	0	0	0	0
Audio guías	n/a	n/a	n/a	0	0
Iluminación adecuada y vitrinas anti-reflejantes	0	0	0	1	1
Maquetas accesibles	n/a	n/a	n/a	n/a	0
Flotadores de colores	0	0	0	n/a	n/a

Tabla 4. Información y comunicación. Fuente: Con los datos de la encuesta realizada.



	El Aserradero	Cenote Azul	Balneario Ejidal	Iglesia de San Joaquín	Fuerte de San Felipe
	Puntuación	Puntuación	Puntuación	Puntuación	Puntuación
Puertas habilitadas	n/a	1	n/a	1	1
Rampas	1	0	0	1	1
Rampas con pasamanos	0	1	0	0	0
Rutas adecuadas	1	0	0	1	1
Escaleras habilitadas	1	1	0	1	1
Espacio entre mesas y parrillas de 150 cm.	1	n/a	0	n/a	n/a
Mesas de picnic accesibles	1	n/a	0	n/a	n/a
Parrilla a una altura de 45 a 60 cm.	0	n/a	0	n/a	n/a
Basurero a una altura de 40 a 120 cm.	0	0	0	0	0
Pasarelas de madera u otro material	1	1	0	n/a	n/a

Movilidad

La posibilidad de movilizarse de manera autónoma por los espacios turísticos arrojó información favorable al contar con las dimensiones correctas para las puertas e inclusive más amplias, sin embargo, no cuentan con manija anatómica. De igual manera, todos los sitios cuentan con escaleras habilitadas, así como con rampas que poseen las dimensiones adecuadas, siendo la del Cenote Azul la única con una inclinación demasiado pronunciada, lo que representa un peligro. En general ninguna de las rampas cuenta con pasamanos. (Tabla 5)

Cabe mencionar que, en el caso específico del Balneario Ejidal, El Aserradero y el Cenote Azul, se evaluó la existencia de pasarelas de madera u otro material que permitan llegar hasta la orilla de la laguna sin ningún impedimento. El Aserradero y Cenote Azul cuentan con pasarela de concreto, sin embargo, el Balneario Ejidal no cuenta con ninguna pasarela que facilite el desplazamiento de las personas.

La movilidad en el Aserradero fue obtenida con la ayuda de indicadores adicionales, al ser el único sitio que cuenta con área de camping y picnic. Resultó favorable al contar con mesas de picnic accesibles, aún cuando el lugar carece de una superficie estable, firme y antideslizante. La parrilla y basureros no cuentan con la altura correcta.

Con respecto al criterio de puertas habilitadas lo que se midió fue la de anchura, el ángulo de apertura y la altura de la manija, que facilitan el desplazamiento de las personas de manera independiente, en el caso de las áreas de estudio El Aserradero y el Balneario Ejidal no aplican debido a que son espacios abiertos para la recreación.

Tabla 5. Movilidad. Fuente: Con los datos de la encuesta realizada.

Usabilidad

En cuanto a usabilidad, El Aserradero, la Iglesia de San Joaquín y el Fuerte de San Felipe disponen de espacios reservados para descanso lo que les permite tener una mejor interacción con los elementos del entorno. Sin embargo, ninguno de los cinco sitios dispone de fuentes de agua. (Tabla 6)

	El Aserradero	Cenote Azul	Balneario Ejidal	Iglesia de San Joaquín	Fuerte de San Felipe
	Puntuación	Puntuación	Puntuación	Puntuación	Puntuación
Espacios reservados para descanso	1	0	0	0	1
Dispone de fuentes de agua potable	0	0	0	0	0

Tabla 6. Usabilidad. Fuente: Con los datos de la encuesta realizada.

Gestión

A pesar de que el personal encargado de la administración de cada uno de los recursos turísticos manifestó que sí conocían el protocolo de evacuación para personas con discapacidad. Se les realizaron preguntas en las cuales no demostraban su dominio en el tema. De igual manera hay una inexistencia de señalización adecuada para realizar una evacuación, procedimientos de mejora y certificado de accesibilidad. (Tabla 7)

Es oportuno señalar que, la información que se obtuvo es la ofrecida por el personal encargado de los sitios, los cuales tienen un interés en procurar una buena imagen de los mismos o por desconocimiento del tema no fueron totalmente objetivos, proporcionando una información irreal.

	El Aserradero	Cenote Azul	Balneario Ejidal	Iglesia de San Joaquín	Fuerte de San Felipe
	Puntuación	Puntuación	Puntuación	Puntuación	Puntuación
Protocolos de evacuación para personas con discapacidad	1	1	1	0	1
Personal capacitado en el protocolo de evacuación	0	0	0	0	0
Señalización de evacuación	0	0	0	0	0
Certificado de accesibilidad	0	0	0	0	0
Procedimiento de mejora de la accesibilidad implementada	0	0	0	0	0
Medición de satisfacción del usuario	0	0	0	0	0

Tabla 7. Gestión. Fuente: Con los datos de la encuesta realizada.

Personal

Ninguno de los cinco sitios turísticos cuenta con el recurso humano capacitado para la prestación de servicios y/o asistencia a personas con discapacidad, como el uso del bastón para ciegos y lenguaje a señas. (Tabla 8)

	El Aserradero	Cenote Azul	Balneario Ejidal	Iglesia de San Joaquín	Fuerte de San Felipe
	Puntuación	Puntuación	Puntuación	Puntuación	Puntuación
Lenguaje a señas	0	0	0	0	0
Bastón para ciegos	0	0	0	0	0

Tabla 8. Personal. Fuente: con los datos de la encuesta realizada.

Servicios

Es importante señalar que este último tema clave, al igual que los dos anteriores, incluyen los elementos inherentes a los distintos ámbitos ya mencionados, ya que se prestan en calidad de atención al público. En este apartado se midió la disponibilidad del servicio de guía dentro de cada sitio y programas y/o actividades lúdicas, deportivas y talleres didácticos, teniendo como resultado que ninguno de los cinco lugares cubre con estas características. (Tabla 9)

	El Aserradero	Cenote Azul	Balneario Ejidal	Iglesia de San Joaquín	Fuerte de San Felipe
	Puntuación	Puntuación	Puntuación	Puntuación	Puntuación
Programa y/o actividades lúdicas, deportivas y talleres didácticos	0	0	0	0	0
Servicio de guía dentro de cada sitio	0	0	0	0	0

Tabla 9. Servicios. Fuente: con los datos de la encuesta realizada.

Los resultados obligan a preguntar si realmente se está transitando hacia una sociedad equitativa e incluyente en Bacalar PM y ¿Qué acciones en concreto se están desarrollando para garantizar el derecho a la accesibilidad? Asimismo, es oportuno reflexionar acerca de las acciones que están llevando a cabo el sector público y privado del Municipio para aprovechar el potencial turístico y generar una mayor derrama económica. Si realmente los gestores públicos están promoviendo la diversificación e innovación de la oferta municipal de productos para ser un destino turístico competitivo, inclusivo y con un diseño para todos, ya que en algún momento de nuestras vidas seremos beneficiarios del entorno y servicios accesibles.

Conclusiones

Bacalar PM es un destino que carece de recursos y entornos turísticos accesibles. Se observa de manera general que sólo tres de los ocho temas claves arrojaron resultados alentadores siendo acceso, movilidad y usabilidad, los restantes cinco: aseo, información y comunicación, gestión, personal y servicios, arrojaron resultados no favorables, siendo necesario contar con éstos para cumplir con el diseño para todos.

En el área de estudio, el término accesibilidad está relacionado principalmente con personas en sillas de ruedas y no se contempla a personas con problemas visuales, de la tercera edad, mujeres embarazadas, niños, personas con discapacidad temporal como muletas, y otros casos, que también requieren de espacios accesibles.

Se requiere atención en la eliminación de las barreras actitudinales de los prestadores de servicios turísticos y de los gestores del destino, ya que esto los sensibilizará con respecto a la igualdad como derecho fundamental.

Para lograr convertir a Bacalar en un destino turístico competitivo es necesaria la innovación constante y adaptarse a las tendencias y necesidades del mercado turístico, en este sentido, la accesibilidad cobra significancia en tres aspectos: Primero, como negocio ya que existe un mercado que lo demanda; segundo, como parte del cumplimiento de planes y estrategias del turismo en el estado y el país; y tercero, como un derecho universal a disfrutar de los espacios turísticos de manera autónoma y segura.

Además, la investigación presenta aportaciones significativas en materia turística para el destino, una de ellas es la propuesta de sub-indicadores, ya que la metodología de la OMT (2015) establece indicadores generales y las aportaciones de cada estudio deben ser en la propuesta de sub-indicadores según las necesidades de cada destino; y segundo, es una aportación debido a que Bacalar carece de investigaciones de esta naturaleza y genera futuras líneas de trabajo como el de identificar el perfil del turista con discapacidad.

La conclusión general es que el tema de accesibilidad en los recursos y entornos de Bacalar es visto como un requisito u obligación, ya que lo necesitan las personas con alguna discapacidad, y no como un tema de inclusión que satisfaga sus necesidades, y esto se evidencia con la presencia de elementos de accesibilidad aislados, como los que ya se mencionaron, sin embargo, esto poco ayuda a la movilidad de las personas con discapacidad.

Bibliografía

+ Alonso, F. (coord.). (2002). *Libro verde de la accesibilidad en España: diagnóstico y bases para un plan integral de supresión de barreras*. Madrid, España: Instituto de Migraciones y Servicios Sociales (IMERSO).

+ Alonso, F., y Dinarés, M. (2006). *El hotel accesible: guía para su diseño, organización y gestión*. doi: 10.2307/34560391.

+ Alonso, F. (2007). *Algo más que suprimir barreras: conceptos y argumentos para una accesibilidad universal*. *TRANS. Revista de traductología*, (2), 15-30. Recuperado de http://www.trans.uma.es/pdf/Trans_11/T.15-30.FernandoAlonso.pdf%5Cnh-ttp://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2306616

+ Alonso, F. (2010). *Justificación de la necesidad de accesibilidad universal en los bienes de interés cultural: de derecho a valor*. *Architecture, city and environment*, 5(13). Recuperado de http://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2099/9197/ACE_13_SE_10.pdf?sequence=7&isAllowed=y

+ Asís, R. ; Aielo, A. ; Bariffi, F. ; Campoy, I. y Palacios, A. (2007). *La accesibilidad universal en el marco constitucional español. Derechos y libertades*, (16), 57-82. Recuperado de <https://e-archivo.uc3m.es/bitstream/handle/10016/7130/DyL-2007-Asis.pdf;jsessionid=8E3F8BA5095D7AB-D6921A7C0893993EC?sequence=1>

+ Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. (2005). *El significado de la accesibilidad*. Recuperado de <https://www.cermi.es/sites/default/files/docs/colecciones/Elsignificadodelaaccesibilidaduniversalysujustific.pdf>

+ Boudeguer, A. ; Prett, P. y Squella, P. (2010). *Ciudades y espacios para todos*. Santiago de Chile : Corporación Ciudad Accesible. Recuperado de <http://www.ciudadaccesible.cl/wp-content/uploads/2011/08/Gu%C3%ADa-de-Accesibilidad-Universal-2014.pdf> [2016, 28 de abril].

+ Comes, Y.; Solitario, R. ; Garbus, P. ; Mauro, M. ; Czerniecki, S. ; Vázquez, A.; Sotelo, R. y Stolkiner, A. (2006). *El concepto de accesibilidad:*

la perspectiva relacional entre población y servicios. *Anuario de investigaciones*, vol. 14, 201-209. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/3691/369139943019.pdf>

+ *Diario Oficial de la Federación (DOF)*. (2014). *Lineamientos generales para la incorporación y permanencia al Programa Pueblos Mágicos*. Recuperado de https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/273028/Acuerdo_Lineamientos_Generales_Pueblos_Magicos_DOF_260914.pdf

+ Fernández, T. (2011). *El análisis del entorno político y legal en el marco de la planificación estratégica en el sector turístico y hotelero*. *Cuadernos de Gestión*, vol. 11 (2), 37-52. Recuperado de https://addi.ehu.es/bitstream/handle/10810/7862/CdG_100210mf.pdf?sequence=1&isAllowed=y

+ Fraiz, J. A.; Alén, M. E. y Domínguez, T. (2011). *Turismo y accesibilidad: una visión global sobre la situación de España*. *Cuadernos de Turismo*, (28), 23- 45. Recuperado de <https://revistas.um.es/turismo/article/view/147151>

+ *Ministerio de Turismo de Argentina-Servicio Nacional de Rehabilitación del Ministerio de Salud de Argentina*. (2010). *Directrices de accesibilidad en servicios turísticos y guía de autoevaluación*. Buenos Aires: Ministerio de Turismo de Argentina.

+ *Municipio de Bacalar* (2013). *Plan Municipal de Desarrollo 2013-2016 del H. Ayuntamiento de Bacalar*. *Municipio de Bacalar, Quintana Roo*. Recuperado de <http://bacalar.gob.mx/index.php/plan-de-desarrollo-2013-2016.html>

+ *Munuera, M.* (2013). *Mediación con personas con discapacidad : igualdad de oportunidades y accesibilidad de la justicia*. *Política y sociedad*, 50 (1), 163- 178.

+ *Organización Mundial del Turismo* (2014). *Manual sobre turismo accesible para todos: principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo I: Turismo Accesible – definición y contexto*. doi: 10.29057/icea.v4i7.178

+ *Organización Mundial del Turismo*

(2015). *Manual sobre turismo accesible para todos: principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo IV: Indicadores para el estudio de la accesibilidad en el turismo*. doi: 10.18111/9789284416561

+ *Organización Mundial del Turismo* (2016). *Turismo Accesible para todos : una oportunidad a nuestro alcance, Organización Mundial del Turismo*. Recuperado de <http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/turismoaccesiblewebaccesible.pdf>

+ *Organización de las Naciones Unidas*. (2006). *Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y Protocolo Facultativo*. *Organización de las Naciones Unidas*. Recuperado de <http://www.un.org/disabilities/documents/convention/convoptprot-s.pdf>

+ Pérez, D. y González, J. (2003). *Turismo accesible: hacia un turismo para todos*. (4). Madrid, España : *Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI)*. Recuperado de <http://cermi.es/documentos/descargar/Turismoaccesible/ta.pdf>.

+ *Puig de Bellacasa, R.* (1998). *Concepciones, paradigmas y evolución de las mentalidades sobre la discapacidad*. En *Casado, D. & García, J. M.* (1998). *Discapacidad y comunicación social*. (4ª ed.). Madrid: *Real Patronato de Prevención y Atención a Personas con Minusvalía*.

+ *Sala, E. y Alonso, F.* (2006). *La accesibilidad universal en los municipios: guía para una política integral de promoción y gestión*. (Colección manuales y guías; serie servicios sociales). En línea]. Madrid: *Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO)*. Recuperado de <http://www.ceapat.es/InterPresent1/groups/imserso/documents/binario/accunivmunicipios.pdf>

+ *Secretaría de Desarrollo Urbano y Vivienda de la Ciudad de México* (2007). *Manual técnico de accesibilidad [en línea]*. México : *Secretaría de Desarrollo Urbano y Vivienda*. Recuperado de <http://www.libreacceso.org/downloads/Manual%20de%20Accesibilidad%20SEDUVI.pdf>

+ *Secretaría de Desarrollo Urbano y Vivienda de la Ciudad de México* (2016). *Manual de normas técnicas [en línea]*. México: *Secretaría de Desarrollo Urbano y Vivienda*. Recuperado de http://www.seduvi.df.gob.mx/portal/images/banners/banner_derecho/documentos/Manual_Normas_Tecnicas_Accesibilidad_2016.pdf

+ *Secretaría de Turismo del estado de Quintana Roo* (2016). *Indicadores turísticos [en línea]*. Chetumal, Quintana Roo: *SEDETUR*. Recuperado de <http://sedetur.qroo.gob.mx/index.php/estadisticas/indicadores-turisticos>.

+ *Sistema de Información Cultural* (2017). *Museo del Fuerte de Bacalar, Quintana Roo*. *Red Nacional de Información Cultural*. Recuperado de http://sic.gob.mx/ficha.php?table=mu-seo&table_id=429

+ *Smith, W.* (1987). *Leisure of disable tourists: barriers to participation*. En *Annals of tourism research*. 14 (3), 376-389.

+ *Solís, R.; Arcudia, C. y Martínez, J.* (2013). *Accesibilidad en edificios de Mérida, México*. En *Ingeniería*, 17 (1), 2.