



TURISMO ACCESIBLE, EL CASO DE HACIENDAS CHOCOLATERAS DE TABASCO, MÉXICO

ACCESSIBLE TOURISM, THE CASE OF CHOCOLATE FARMS IN TABASCO, MEXICO

Dra. María Lyssette Mazó Quevedo^{1*}; Dra. Rocío Guadalupe Sosa Peña²; Dra. Raquel Olivia de los Santos de Dios³

1,2,3 - Universidad Popular de la Chontalpa, Tabasco, México

1. Email: marialyssette@gmail.com ORCID: <http://orcid.org/0000-0001-9174-3704>
2. Email: sopero_63@hotmail.com ORCID: <http://orcid.org/0000-0003-4949-9984>
3. Email: raquel270876@hotmail.com ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1341-657X>

Recibido: 21/04/2022 Aceptado: 01/07/2022

Para Citar: Mazó Quevedo, M. L., Sosa Peña, R. G., & de los Santos de Dios, R. O. (2022). Turismo accesible, el caso de haciendas chocolateras de Tabasco, México. *Revista Publicando*, 9(35), 77-97. <https://doi.org/10.51528/rp.vol9.id2325>

Resumen:

El artículo versa sobre el turismo accesible para personas con discapacidad y para los adultos mayores. El objetivo fue evaluar las características y condiciones de accesibilidad en las instalaciones y en el servicio de dos haciendas agroturísticas localizadas en el municipio de Comalcalco, Tabasco; que están especializadas en el turismo alternativo mediante la oferta de recorridos en plantaciones de cacao y en la explicación del proceso de producción del chocolate. La metodología desarrollada tiene un enfoque mixto. La recopilación de datos requirió de la aplicación de dos instrumentos: una entrevista de corte cualitativa realizada a los responsables de los centros turísticos y una lista de verificación de indicadores de accesibilidad, con orientación cuantitativa. Como resultado, se observó que pese al reconocimiento de las necesidades que tienen los adultos mayores y las personas con discapacidad que visitan el municipio, la oferta turística incumple con la mayoría de las ocho características de accesibilidad evaluadas: entradas y rutas, áreas de servicios, señalización e información, personal y servicio, áreas sanitarias públicas, caminos, estacionamiento y, escaleras, rampas y ascensores. Además, se percibió cierto desinterés en mejorar las instalaciones y el servicio que ofrecen dichos prestadores turísticos, aunado a una recurrente inconformidad sobre la falta de financiamientos que les permitan invertir en las adecuaciones necesarias. Finalmente se presentan recomendaciones para la gestión del turismo accesible para personas adultas mayores y con discapacidad donde participen actores del gobierno estatal, municipal, la academia, la iniciativa privada y las cámaras y asociaciones para el desarrollo de un plan integral.

Palabras clave: Accesibilidad, inclusión, discapacidad, adultos mayores y servicios turísticos.

Abstract:

This paper is about accessible tourism for people with disabilities and for the elderly. The objective was to evaluate the characteristics and conditions of accessibility in the facilities and in the service of two agrotourism farms located in the municipality of Comalcalco, Tabasco; both are specialized in alternative tourism by offering tours in cocoa plantations and in the explanation of the chocolate production process. The methodology developed has a mixed approach. Data collection required the application of two instruments: a qualitative interview conducted with those responsible for the tourist centers and a checklist of accessibility indicators, with a quantitative orientation. As a result, it was observed that despite the recognition of the needs of older adults and people with disabilities who visit the municipality, the tourist offer fails to comply with most of the eight accessibility characteristics evaluated: entrances and routes, service areas, signage and information, personnel and service, public sanitary areas, paths, parking and stairs, ramps and elevators. In addition, a certain disinterest in improving the facilities and the service offered by these tourism providers was perceived, coupled with a recurring disagreement about the lack of financing that would allow them to invest in the necessary adjustments. Finally, recommendations are presented for the management of accessible tourism for older adults and people with disabilities where actors from the state and municipal governments, academia, private initiative and associations should participate for the development of an active plan.

Keywords: Accessibility, inclusion, disability, older adults and tourist services.



INTRODUCCIÓN

Este artículo centra su interés en el tema de la accesibilidad e inclusión de las personas con discapacidad y los adultos mayores en empresas del sector turístico, ambos grupos son considerados como vulnerables y requieren la atención de sus necesidades ocio, tiempo libre y turístico en espacios que garanticen sus usos y disfrutes en un marco de seguridad e igualdad. De acuerdo con el Instituto Nacional de Estadística y Geografía [INEGI] (2020a), en México viven 20, 838,108 personas con alguna limitación en la actividad cotidiana, discapacidad o algún problema o condición mental; lo cual representa aproximadamente el 16.5% de la población total. Respecto a los adultos mayores, en el país habitan 15,142,976 personas de 60 años y más; es decir cerca del 12% de los mexicanos (INEGI, 2020b).

El ocio y el tiempo libre es un derecho universal que todo ser humano debe gozar, tal como indica el artículo 24 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos: “toda persona tiene derecho al descanso, al disfrute del tiempo libre, a una limitación razonable de la duración del trabajo y a vacaciones periódicas pagadas” (ONU, 1948: 6). En octubre del año 2015 la Asamblea General de las Naciones Unidas presentó la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, un documento que establece un plan de acción en favor de las personas, el planeta y la prosperidad; del que se derivan los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible [ODS]. El Objetivo 10 se propone reducir la desigualdad en los países; así como potenciar y promover la inclusión social de todas las personas, independientemente de su edad y discapacidad (ONU, 2015).

En apego a la Agenda 2030 y al ODS 10, la Organización Mundial del Turismo [OMT], celebró el Día Mundial del Turismo 2021 bajo el lema del Turismo para un

Crecimiento Inclusivo; haciendo un llamamiento a los países miembros para “ir más allá de las estadísticas de turismo y reconocer que, detrás de cada número, hay una persona” (OMT, 2021:2). La OMT reconoce y asume como un reto mundial la reactivación económica del sector en la etapa post pandemia, así como la atención a los miembros más vulnerables de la sociedad; entre los que cita a las personas mayores y a las personas con distintas capacidades (OMT, 2021). En esta misma línea, en México, el Programa Sectorial de Turismo 2020-2024 establece como el primero de los objetivos prioritarios “garantizar un enfoque social y de respeto de los derechos humanos en la actividad turística del país” (SECTUR, 2020) mediante el desarrollo de mecanismos políticos que contribuyan al turismo social e incluyente y con el fortalecimiento al turismo accesible.

En contraste, una de las primeras barreras que enfrentan las personas con discapacidad para la integración a las actividades productivas y recreativas es la falta de accesibilidad, pese a ser un derecho, éste problema no ha sido lo suficientemente visibilizado por los sistemas turísticos actuales. La accesibilidad turística no se trata solamente de adaptar espacios, ésta debe entenderse y aplicarse desde la concepción de la infraestructura, instalaciones y equipamiento bajo criterios del diseño universal y la producción de un servicio genuinamente inclusivo, para que cualquier persona, aun sin ser discapacitada, pueda realizar actividades en condiciones de autonomía, comodidad y seguridad (Huerta, 2006).

Por otra parte, el grupo etario conformado por los adultos mayores se caracteriza, generalmente, por presentar cambios análogos a las personas con discapacidad. La vejez implica cambios fisiológicos, sensoriales, en la salud y en la actividad, entre otros; que producen pérdidas de algunas funciones físicas o psíquicas que dan como resultando el aumento del nivel de dependencia y la incidencia de incapacidades que



dan lugar a una mayor demanda de servicios y productos específicos a sus necesidades (Acera, 2020). De acuerdo con Sánchez, García, Javier y Rodríguez (2006) existen diversos factores que influyen en las personas adultas mayores para no practicar el ocio turístico, uno de los problemas son el que estas personas puedan presentar inconvenientes o riesgos a la hora de viajar tales como: lugares seguros y confortables, horarios accesibles y adecuados a sus condiciones de salud y físicas, información de viajes que se adapte a sus necesidades, transporte seguro, amabilidad por parte del personal, alimentación adecuada, actividades recreativas apropiadas para ellos, y la disposición de médicos especializados para atenderlos. Por eso es importante tomar en consideración las necesidades que ellos tienen al momento de viajar, ya que no tienen la misma condición física que la de un joven y que por ende necesitan programas adaptados para que estos puedan viajar seguros y sin obstáculos.

En el estado de Tabasco, el Programa Sectorial de Desarrollo Turístico 2019-2024 establece como uno de los programas turísticos instrumentales al fomento del turismo accesible e incluyente (COPLADET, 2019). En este sentido, la presente investigación se planteó bajo la premisa de la falta de accesibilidad de los prestadores de servicios turísticos en la ruta turística del Cacao al Chocolate, específicamente en el municipio de Comalcalco, para atender las necesidades de las personas adultas mayores y con discapacidad. En el supuesto que este grupo etario posee características particulares que requieren ser incluidas en la oferta turística de cualquiera de los lugares dentro de dicha ruta que se pretendan visitar, para brindar un servicio accesible e inclusivo.

La zona de estudio fue seleccionada con base en la alta demanda turística que presentan sus atractivos, ya que el municipio de Comalcalco, Tabasco cuenta con la zona

arqueológica más visitada del Estado, este atractivo turístico recibió un total de 46,508 visitantes locales y extranjeros. Comalcalco también cuenta con treinta y nueve establecimientos de hospedaje, ocupando el cuarto lugar en el estado y así mismo el cuarto lugar en restaurantes (INEGI, 2017: 355-360); lo cual convierte al municipio en el más visitado de la ruta turística del Cacao al Chocolate. De manera específica, se estudiaron los casos de dos haciendas agroturísticas especializadas en la práctica del turismo alternativo mediante la oferta de recorridos en plantaciones de cacao y en la explicación del proceso de producción del chocolate. Por tanto, el objetivo de la investigación fue evaluar las características y condiciones de accesibilidad en las instalaciones y en la prestación del servicio de ambas haciendas mediante la observación de ocho categorías de análisis: entradas y rutas, áreas de servicios, señalización e información, personal y servicio, áreas sanitarias públicas, caminos, estacionamiento y, escaleras, rampas y ascensores.

REVISIÓN DE LITERATURA

De manera deductiva, se presenta una fragmentación del término turismo accesible. Coincidentemente, una de las definiciones del turismo que aparece en el Diccionario de la Lengua Española, lo señala como un “conjunto de los medios conducentes a facilitar los viajes de turismo” (RAE, 2021). En tanto, que define al adjetivo accesible como “de fácil acceso o trato” (RAE, 2021).

De acuerdo con la OMT el turismo es “un fenómeno social, cultural y económico relacionado con el movimiento de las personas a lugares que se encuentran fuera de su lugar de residencia habitual por motivos personales o de negocios/profesionales” (OMT, 2019). Por otra parte, el concepto de accesibilidad resulta difícil de delimitar en una sola dimensión, ya que parte de un derecho universal basado en la igualdad de



oportunidades sin importar las condiciones humanas.

Así, la Organización de las Naciones Unidas [ONU], en la Asamblea General de 1997, presentó a la accesibilidad como una prioridad a fin de invertir la exclusión social e incrementar la equidad de manera sostenible, desde una perspectiva sistemática. Entendiendo que “el acceso no es un acto o un estado, sino que más bien se refiere a la libertad de elección en cuanto a la forma de intervenir, abordar, informar o hacer uso de una situación” (ONU, 2019a). Dicho lo anterior, el término de accesibilidad se concibe como una de las características que deben estar presentes en entornos accesibles, vinculado más al diseño universal “con referencia a las interacciones entre las personas y el entorno” (ONU, 2019b).

Al conjuntar ambos conceptos: turismo y accesibilidad, se revela la existencia de una corriente turística que, sin importar sus discapacidades físicas; se desplaza y demanda entornos que faciliten su experiencia de viaje. En este sentido, a finales del siglo pasado comenzó a gestarse el turismo accesible, como concepto. La primera aparición del término fue en el Informe Baker, que lo definió como “aquel que se ocupa del uso y disfrute del turismo por parte de las personas que presentan alguna discapacidad física, psíquica o sensorial” (SECTUR, 2017a:15). Hoy en día, la OMT establece que el turismo accesible hace referencia a “la adecuación de los entornos, productos y servicios turísticos de modo que permitan el acceso, uso y disfrute a todos los usuarios, bajo los principios del Diseño Universal” (OMT, 2016:6). El turismo accesible es definido en el Reglamento de la Ley General de Turismo de México [RLGT] como los “servicios turísticos destinados a satisfacer las necesidades de las personas con discapacidad, en condiciones de igualdad y respeto a los derechos humanos” (DOF, 2015:2).

El concepto del turismo accesible está vinculado al

del turismo social. Sin embargo, mientras el turismo accesible refiere a la garantía del uso y disfrute de los entornos turísticos por parte de cualquier visitante sin importar su discapacidad física, psíquica o sensorial; el turismo social encierra un concepto más amplio, centrado en la lucha contra las desigualdades y exclusiones de todos aquellos visitantes con condiciones sociales, culturales y económicas distintas que limitan el derecho de viajar. Por tanto, la convergencia entre el turismo accesible y el turismo social permite la creación de un turismo inclusivo, o de lo que hoy se conoce como turismo para todos (Marcos & González, 2003:15; Molina & Cánoves; 2010: 26-27, SECTUR, 2017a:15;).

Llama la atención la cercana relación existente entre la discapacidad y el fenómeno del envejecimiento demográfico, ya que en ciertos aspectos estos grupos sociales comparten características distintivas, tal como la necesidad de contar con entornos accesibles para el desarrollo de las actividades propias del ocio-turístico. Los servicios turísticos tradicionales, regularmente, no son concebidos para atender las necesidades de las personas con discapacidad ni de las adultas mayores; por lo que hoy en día un gran número de edificaciones “no cuentan con los requerimientos mínimos para ser considerados accesibles” (SECTURb, 2017:18). La inexistencia de servicios turísticos accesibles transgrede el derecho que tienen todas las personas, en especial las más vulnerables, a poder viajar sin barreras u obstáculos a causa de sus condiciones físicas. Tal como indica Vivas (2012:175): “las personas con discapacidad han recibido una atención insuficiente en la industria turística. Apostar por la accesibilidad en el sector turístico es una cuestión crucial, no desde la óptica de rentabilidad económica, sino de los derechos humanos.”

A fin de atender a las normas y recomendaciones internacionales, en el año 2009, México publicó en la Ley General del Turismo [LGT], en el marco del Título



Tercero de la Política y Planeación de la Actividad Turísticas, el Capítulo IV; que hace referencia al turismo accesible. En el Artículo 18, la citada Ley establece que es función de la Secretaría de Turismo, en coordinación con otras dependencias vinculadas, la promoción de servicios turísticos accesibles con el objetivo de beneficiar a las personas con discapacidad. Además el artículo 19, indica que: “los prestadores de servicios turísticos deberán proveer lo necesario para que las personas con discapacidad cuenten con accesibilidad a los servicios en condiciones adecuadas. La misma obligación tendrán las autoridades respecto de los sitios culturales con afluencia turística” (DOF, 2015:11).

En años recientes, las políticas públicas y programas del turismo accesible en México han ido adaptando las recomendaciones internacionales al contexto de los destinos turísticos nacionales. En este sentido, se establecieron las Recomendaciones de Accesibilidad para el Sector Turismo (2002-2004), la Política Pública de Turismo para Todos (2006), la Guía de Recomendaciones de Diseño Universal para el Sector Turismo (2012), el Programa Sectorial de Turismo 2013-2018 (2013) y la Actualización y Rediseño de la Guía de Recomendaciones de Diseño Universal para el Sector Turístico (2017) (SECTUR, 2017a:23-24).

METODOLOGÍA

La metodología de esta investigación respondió a enfoque mixto de la ciencia, ya que en la etapa de la recolección de los datos se usaron distintas técnicas que entremezclan el carácter cuantitativo y cualitativo del estudio, entre ellas la entrevista a profundidad y la observación de indicadores.

El universo escogido para el estudio es la Ruta del Cacao al Chocolate ubicada en el estado de Tabasco, esta ruta abarca los municipios de Comalcalco y Paraíso. La zona de estudio seleccionada al principio de la investigación

incluyó a las tres haciendas agroturísticas de Comalcalco: La Finca Cholula, La Hacienda La Luz y La Hacienda Jesús María. Sin embargo, en la etapa de recopilación de datos se presentaron dos limitaciones significativas que impidieron analizar a los cinco atractivos, la primera limitante fue la negativa a participar en la entrevista por parte del personal responsable de una de las haciendas y la segunda fue que se presentó la pandemia de la COVID-19, trayendo consigo restricciones de movilidad y el cierre de espacios turísticos. En este sentido, se estudiaron los casos de dos haciendas que en lo subsecuente se denominarán H1 y H2.

El análisis de los datos cuantitativos y cualitativos fue de carácter descriptivo con el objetivo de explicar los factores que determinan la accesibilidad en los sitios turísticos. El estudio de los objetivos específicos planteados en la investigación buscó evaluar las características de accesibilidad con las que cuentan las rutas y entradas en los atractivos, verificar los elementos de acceso que tienen las áreas de servicios para atender a los visitantes; y la valoración de la especialización mostrada en la prestación del servicio a adultos mayores y personas con discapacidad. En principio, se realizó la técnica de observación a través de una lista de verificación o check-list, el cual fue aplicado a los responsables de ambas haciendas. La lista de verificación está integrada por 59 ítems, por 8 secciones las cuales son:

- a) Entradas y rutas accesibles
- b) Áreas de servicios
- c) Señalización e información
- d) Personal y servicio
- e) Áreas sanitarias publicas
- f) Caminos



- g) Estacionamientos
- h) Escaleras, rampas y ascensores

Este instrumento fue diseñado con base en dos metodologías, la primera es la Guía de Recomendaciones de Diseño Universal para el Sector Turismo publicado por la SECTUR (2017), de la cual se utilizaron los instrumentos e indicadores de evaluación de museos-galerías y, parques y jardines; bajo los parámetros o categorías de: entradas y rutas, áreas y servicios, señalización e información, personal y servicio (SECTUR, 2017a: 294-306). La segunda metodología revisada e incluida fue el Protocolo de Servicio para el Turismo Accesible de Turistas y Visitantes Jóvenes, Adultos Mayores y Personas en Situación de Discapacidad (Peñas, 2011), en éste se tomó en cuenta el instrumento de accesibilidad para adultos mayores y discapacitados, bajo los parámetros de áreas sanitarias públicas, caminos, estacionamientos, escaleras, rampas y ascensores.

Por otra parte, la etapa cualitativa refiere a la descripción de las condiciones formativas del personal de contacto con el visitante, particularmente para detectar si se cuenta con capacitación para atender a las personas adultos mayores y personas con discapacidad en los sitios y comprobar la aplicación de algún protocolo de prestación de servicio para dicho segmento. Además se aprovechó la entrevista para cuestionar sobre los mismos elementos evaluados en la lista de verificación a fin de poder triangular o cotejar la información y poder detallar aspectos no observados. La técnica aplicada fue la entrevista a profundidad a los dueños o responsables de la administración de los dos sitios. El instrumento que se utilizó fue un guion de entrevistas que incluyó 17 preguntas clasificadas en 8 secciones las cuales son: entradas y rutas accesibles, áreas de servicios, señalización e información, personal y servicio, áreas sanitarias públicas, caminos, estacionamientos, escaleras, rampas y ascensores.

DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

Hacienda agroturística 1 (H1)

El análisis de siete de los trece aspectos evaluados sobre la accesibilidad en las entradas y rutas presentes en la H1, dio como resultado que el 57% de éstos se cumplen. Es decir, la hacienda cuenta con entradas sin desniveles, las rutas hacia los sanitarios son accesibles, las puertas de los baños abren hacia fuera y en un ángulo de 90° y son de fácil apertura. Sin embargo, las entradas y rutas del sitio no cumplen con las características de accesibilidad para ventanilla de venta y atención, espacios libres sugeridos en las puertas, rampas y, áreas de ascenso y descenso. Los indicadores que no fueron evaluados en esta categoría, debido a que no aplicaban para las instalaciones del lugar fueron: rutas accesibles al auditorio, la puerta alternativa no es también puerta de servicio, las puertas de vidrio tienen las bandas de advertencia y están entre 1.00 m y 1.50 m, las escaleras son accesibles, y las ventanas permiten la vista exterior para personas en sillas de ruedas.

El único aspecto que aplicó en la evaluación de la accesibilidad en las áreas de servicios es el que refiere al área de ascenso y descenso, cajón de estacionamiento exclusivo para personas en silla de ruedas; en la que se observó un total incumplimiento (Figuras 1-3). Debido a las características particulares de las instalaciones de la H1 no fueron evaluados los indicadores de área de venta/atención con módulo de venta/atención para su uso por personas en silla de ruedas y de pie; y áreas de descanso con asientos, espacios para personas en silla de ruedas y apoyos isquiáticos a lo largo de todo el recorrido colocados en intervalos regulares.



Figuras 1-3.

Áreas de servicios en la H1



La H1 no cuenta con ninguna señalética de información para discapacitados, la única señalética se encuentra ubicada en los baños y es para distinguir cual baño es para damas y cual para caballeros. Respecto al personal de servicio que labora en la H1, sólo se observó el cumplimiento de la oferta de servicios de asistencia general, sin costo. La H1 no cuenta con capacitación del personal o del voluntariado sobre el trato adecuado a personas con discapacidad para los diferentes servicios, ni con visitas guiadas especializadas para

este segmento de mercado.

De los dieciocho ítems sobre áreas sanitarias públicas, fueron evaluados únicamente dieciséis y de éstos, el 50% cumplen con las características de accesibilidad. En este sentido, el lugar carece de los requisitos de accesibilidad en el recorrido, lavamanos y accesorios, barras de apoyo en inodoros pisos antideslizantes, aunque sí existen espacios suficientes para transitar con silla de ruedas (Figuras 4-5).

Figuras 4-5.

Áreas sanitarias públicas en la H1.





Con relación a los seis parámetros de accesibilidad medidos en los caminos, el 67% de los ítems no se cumplen debido a que no cuentan con zonas de descanso, no son caminos con antideslizantes y no tienen pendientes menores o igual al 6%. Los caminos no son accesibles para personas discapacitadas o en sillas de ruedas, ya que éstos son caminos de tierra o pastos y del mismo modo no cuentan con áreas para descansar dentro del recorrido del tour. En contraste, los caminos de la H1 tienen, por lo menos, 1.50 metros de ancho y permiten giros en sillas de ruedas (Figura 6).

Figura 6.

Caminos en la H1.



La situación del estacionamiento es complicada, ya que, de los ocho indicadores evaluados, sólo se observó el cumplimiento de uno referido a la cercanía que guardan las zonas de estacionamiento con los accesos al establecimiento. Dejando sin atención a aspectos relevantes como la existencia de señalización clara y suficiente, no hay basureros, así como no hay mobiliario exterior accesible; es decir las bancas o sillas que hay no cumplen con las normas de accesibilidad y los puentes están descuidados; entre otros (Figura 7).

Figura 7.

Estacionamiento en la H1.



Respecto a la categoría de escaleras, rampas y ascensores fueron evaluados cuatro de los siete indicadores originales, ya que el sitio no cuenta con escaleras, ascensores, ni alarmas sonoras. Sin embargo, la H1 no presenta condiciones adecuadas de accesibilidad en los pasamanos y en la existencia de texturas en relieves y colores contrastantes, además de no observarse la existencia de rampas con pendientes apropiadas (Figura 8).

Figura 8.

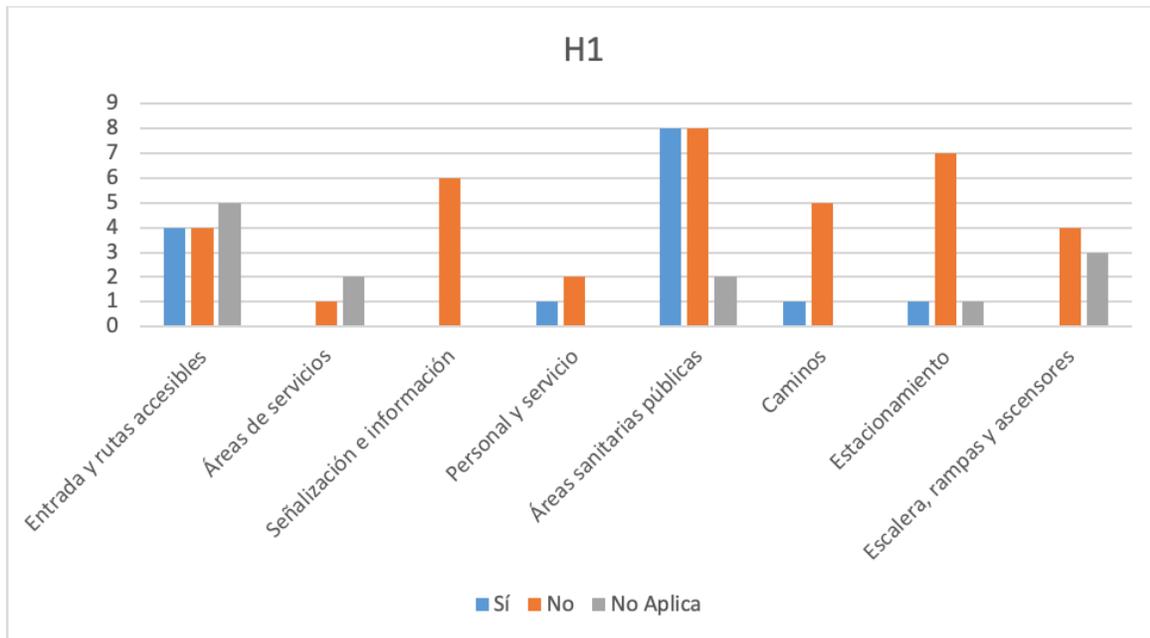
Escalera y rampas en la H1.





Figura 9.

Evaluaciones de accesibilidad de la H1



En términos generales, el rubro mejor evaluado corresponde al de las entradas y rutas. Hay varios indicadores que deben atenderse prioritariamente en las áreas de servicios, caminos, estacionamiento, así como en escaleras, rampas y ascensores. Además, es fácil distinguir la necesidad de establecer áreas de oportunidad para hacer este servicio más accesible para las personas con discapacidad y adultos mayores, de manera particular se requiere invertir en la creación de una página web, publicidad e información a través de mínimo dos formas de comunicación: visual, audible y/o táctil; así como en el establecimiento de sistemas de orientación con señales para la ubicación de las áreas de servicio; entre otros (Figura 9).

El análisis de la entrevista realizada al responsable de la H1 permite discernir el limitado conocimiento que se tiene sobre el segmento del turismo gerontológico o para adultos mayores, ya que de manera vaga se indicaron

algunas de sus características: personas pensionadas y personas mayores quienes regularmente viajan acompañados de sus hijos.

El turismo para adultos mayores y personas con discapacidad representa aproximadamente un 10 o 15% de las visitas que recibe el lugar y a la fecha no existe una estrategia comercial especializada en este segmento en particular. El producto turístico ofrecido se asume para una demanda en general, sin distinción de edades y que se trata de un recorrido en un sendero natural, a campo traviesa. Sin embargo, de manera alternativa se ofrece la explicación y parte de la experiencia en un módulo cercano donde se muestran algunas plantas para aquellos visitantes que presentan dificultades de movilidad.

Respecto a las condiciones de accesibilidad de las rutas y accesos en el sitio, se comenta que la geografía del lugar juega a favor, ya que se tienen áreas planas que permiten



el fácil desplazamiento de las personas adultas mayores o con alguna discapacidad dentro de sus instalaciones. Además, se han construido banquetas bajas y rampas de acceso. También se confirmó que los sanitarios guardan un tamaño estándar o universal en los que pueden entrar personas en sillas de ruedas.

A la fecha de la entrevista, no se contaba con algún plan o estrategia para mejorar las áreas de servicios acorde a las necesidades de las personas adultas mayores o con discapacidad, pero se sugirió seguir haciendo uso del módulo de información como alternativa al recorrido por el sendero interpretativo.

La perspectiva que se tiene sobre las plataformas digitales como parte integral del servicio, especialmente en atención a los adultos mayores y personas con discapacidad es acotada ya que prevalece la idea de que éstas son utilizadas netamente con fines publicitarios y que lo mejor es llegar a los mercados meta a través de la recomendación de boca en boca. De igual forma, se percibe cierta confianza en la demanda turística cautiva de manera natural al lugar, toda vez que presumen su cercanía con otros atractivos y el alto reconocimiento de la ruta turística Del Cacao al Chocolate.

Con relación al personal de servicio, la H1 no cuenta con algún código de atención a adultos mayores o con discapacidad y se explica que no hacen distinción en el trato que se les da a los visitantes, “no vemos diferencias si vienen en silla de ruedas, vienen caminando o no pueden caminar o vienen, simplemente se les atiende y ya” (ISP:10). De igual modo, se indicó que no cuentan con programas de actualización del personal para la atención especializada a estos grupos de visitantes, pero que sí tienen personal que conoce de primeros auxilios, poseen con un botiquín para atención de emergencias médicas y mantienen contacto con dependencias de salud próximas al sitio.

En la entrevista también se confirmó que las áreas sanitarias cumplen parcialmente con los requisitos de accesibilidad universal evaluados y que, a la fecha, no existía ninguna propuesta para mejorar dichas infraestructuras. Además, debido a la naturaleza del producto turístico ofrecido, no está dentro de los planes la implementación de senderos y caminos más accesibles, aludiendo a que estos cambios podrían ocasionar un impacto ambiental negativo.

En lo referente a la zona de estacionamiento, se acepta la importancia de contar con espacios destinados para los vehículos de personas con discapacidad, privilegiando su ubicación al acceso principal de la H1. Aunque se insistió en la idea de que existe suficiente espacio para estacionarse en cualquier parte.

Por otra parte, pese a que no se tiene la certeza de haber construido escaleras y rampas siguiendo alguna normatividad específica, “sí existió un análisis físico verificar que el ángulo de las rampas, por ejemplo, que estén empinadas y así asegurar que cualquier persona pueda desplazarse fácilmente en sillas de ruedas” (ISP:17). Finalmente, se asume que los planes para el mejoramiento de las instalaciones y de la atención del personal de servicio requieren de una importante inversión y que en ese momento no se tiene.

Hacienda agroturística 2 (H2)

Se evaluaron once de los trece ítems incluidos en la categoría de entradas y rutas accesibles, ya que el sitio no cuenta con auditorio, ni puertas alternas. Respecto a los indicadores analizados, se observó que la hacienda cumple con el 73% de ellos. Es decir, la H2 cuenta con rutas accesibles en el área de ascenso/descenso, estacionamiento o transporte público en la entrada de sus instalaciones, así como en el área de ventas o atención al visitante y a los sanitarios públicos. Además, la H2 cuenta con puertas amplias que permiten el fácil



acceso a personas adultas mayores y discapacitadas que requieran aparatos para movilidad asistida. También se observó la existencia de rampas accesibles, puertas de baños con fácil apertura y que abren hacia fuera y en un ángulo de 90°, y ventanas que permiten la vista al exterior para personas en sillas de ruedas. Sin embargo, las instalaciones de la H2 presentan entradas con desniveles, puertas de vidrio sin bandas de advertencia y escaleras poco accesibles (Figura 10).

Figura 10.

Entradas y rutas en la H2



Respecto a la categoría de áreas de servicios, la H2 cumple favorablemente con todos los indicadores de accesibilidad evaluados ya que sus instalaciones disponen de áreas de ascenso y descenso, cajón de estacionamiento exclusivo para personas en silla de ruedas; así como con áreas de descanso con asientos, espacios para personas en silla de ruedas y apoyos isquiáticos a lo largo de todo el recorrido colocados en intervalos regulares (Figura 11).

Figura 11.

Áreas de servicios en la H2.



En contraste, la H2 no cumple con ninguno de los seis indicadores de accesibilidad en la categoría de señalización e información. Esta condición probablemente impacta en la percepción y atención que se destina hacia el segmento de los turistas adultos mayores y con discapacidad, ya que la empresa carece de una página web accesible, publicidad e información de servicios, sistema de orientación con señales, información sobre el acceso al edificio y servicios disponibles, tablero de anuncios y rótulos informativos a través de mínimo dos formas de comunicación: visual, audible y/o táctil (Figuras 12 y 13, próxima página).

Referente al personal y el servicio ofrecido en la H2, se observa que su personal de contacto tiene un trato adecuado a personas adultas mayores y con discapacidad, se muestran atentos a ofrecer visitas guiadas para este segmento y servicios de asistencia sin costo.

Por otra parte, fueron evaluados dieciocho indicadores de accesibilidad en las áreas sanitarias públicas. Como resultado se observó que el 78% de las instalaciones sanitarias públicas son favorablemente accesibles,

Figuras 12 y 13.

Señalización e información en la H2



sin embargo, carece de un recorrido accesible, de pisos antideslizantes, barras de apoyo en los inodoros y sanitarios para personas de talla pequeña (Figuras 14 y 15).

Figuras 14 y 15.

Áreas sanitarias públicas en la H2.



La evaluación de la accesibilidad de los caminos indicó que, pese a que la H2 cuenta con camino anchos que permiten giros para visitantes en sillas de ruedas, éstos no son completamente accesibles, ya que en su mayoría son senderos de tierra o con pasto y que durante el recorrido no existen zonas de descanso adecuadas para adultos mayores o personas con discapacidad (Figuras 16).



Figura 16.

Caminos en la H2.



Figura 17.

Estacionamiento en la H2



El área de estacionamiento cuenta con el 89% de las características de accesibilidad evaluadas, es decir que dispone de basureros, puertas anchas, accesos peatonales, cercanía a los accesos, señalización clara y suficiente, existencia de bancas exteriores y puentes peatonales accesibles. Sin embargo, el mobiliario exterior es poco accesible (Figura 17).

Finalmente, fueron analizados cuatro de los siete indicadores de accesibilidad en escaleras, rampas y ascensores. No se consideraron: escaleras con barandas, textura en relieve y de color contrastante y ascensores accesibles; debido a que las instalaciones no cuentan con estas características. La H2 posee rampas con pendientes apropiadas. Sin embargo, no tienen pasamanos, ni alarmas sonoras (Figuras 18-20).

Figuras 18, 19 y 20.

Rampas en la H2.



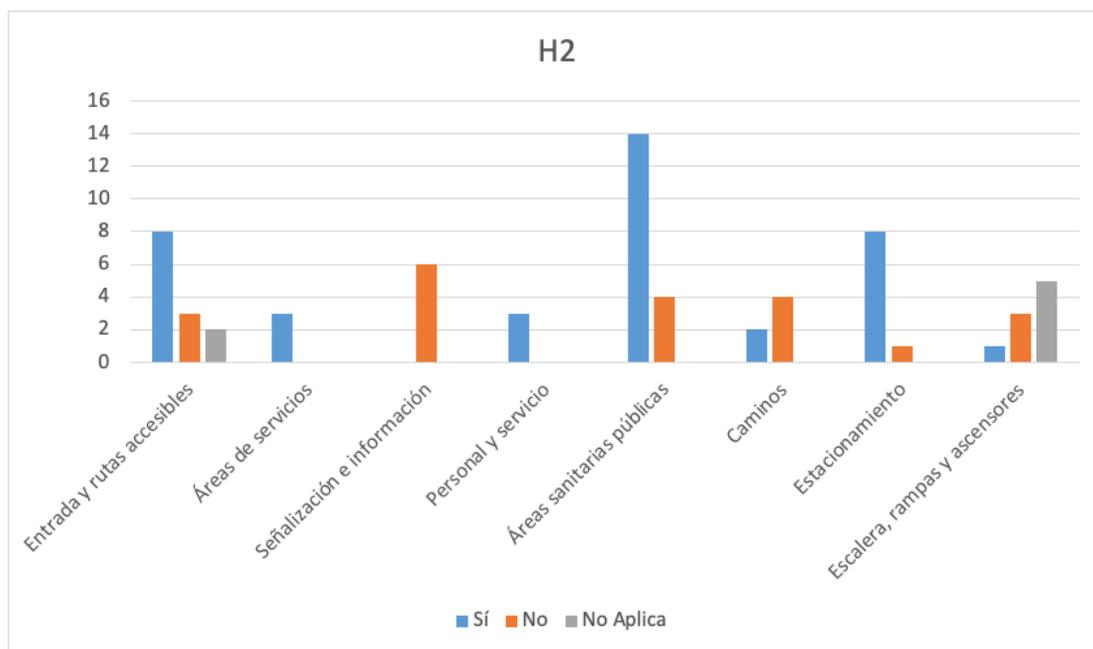


En términos generales, la H2 ofrece instalaciones que se caracterizan por contar con entradas y rutas mayormente accesibles, al igual que los son las áreas de servicios, áreas sanitarias públicas, estacionamiento y el personal de contacto con los visitantes. Por el contrario, quedan aspectos que deben mejorarse en los caminos y,

escaleras y rampas de acceso. Aunado a la situación que presenta la señalización e información que no cuenta con ninguna característica favorable de evaluarse como accesible para la atención de visitantes adultos mayores y personas con discapacidad (Figura 21).

Figura 21.

Evaluaciones de accesibilidad de la H2.



La entrevista realizada permitió identificar que la administración de la H2 tiene una concepción del turismo gerontológico basada en la oferta de productos turísticos preparados para recibir a personas de la tercera edad o adultos mayores; además reconoce la importancia de la capacitación y la certificación como un elemento de promoción de los servicios turísticos. Sin embargo, el comportamiento de consumo de este grupo etario no ha sido estudiado en el establecimiento, no existe un registro estadístico de éste, pero se sugiere que en su mayoría son visitantes internacionales que llegan acompañados por familiares. Al respecto, “del año

pasado hacia atrás muchos de los extranjeros que nos visitaban fueron sobre todo alemanes, austriacos y suizos, el 90 por ciento eran personas de la tercera edad que viajan en la época de frío, cuando hay frío en sus, en sus lugares y que viajan con el dinero que ellos ganan ya como jubilados” (2SP:3).

A la fecha, el turismo senior o para adultos mayores no ha sido considerado como un segmento atractivo para el negocio, aunque se pudo percibir un interés en incluirlo como un grupo emergente, ya que se afirmó que: “una de las aspiraciones de la gente que ya se jubila o que tiene



edad ya avanzada después de haber trabajado, pues es precisamente el poder viajar, de conocer cosas que no pudieron conocer en su momento por estar todo el tiempo trabajando ¿no?” (2SP:4).

Respecto al tema de la accesibilidad turística para adultos mayores y personas con discapacidad, la administración de la H2 reconoció presentar algunas insuficiencias en las rutas y accesos a sus instalaciones, especialmente en los senderos, ya que al tratarse de un recorrido dentro de una plantación de cacao es complicado controlar o mantener las características idóneas para el fácil desplazamiento de personas con movilidad reducida, especialmente en temporadas de lluvia. En este sentido, la alternativa de constituir senderos accesibles si ha sido considerada, pero, hasta ese momento, no habían logrado un proyecto que redujera el impacto visual y conceptual del producto turístico que ofrecen, el cual se basa en el turismo de naturaleza e implicaría invertir en materiales adecuados, que regularmente son más costosos. Aunado a lo anterior, se hizo referencia a las instalaciones de la H2 que, debido a su antigüedad, no es fácil realizar modificaciones como las requeridas para las rampas de acceso. De igual forma, se tienen planes para invertir en rampas móviles, aunque no han tenido el recurso financiero para realizarlos.

Sobre el conocimiento del marco normativo para la oferta de una infraestructura accesible, se indicó que el negocio turístico fue tomado como una oportunidad para aprovechar el sitio a través de la puesta en valor de su historia y la producción del chocolate; es decir que originalmente la hacienda es una casa habitable y la intención en continuar con ese uso. Por otra parte, en el caso de la tienda sí fueron tomadas en cuenta “algunas cuestiones muy básicas nada más como la rampa y el espacio y tenemos rampa en ambas puertas y demás tenemos un baño más grande este tema, pero no es suficiente, definitivamente” (2SP:6).

Referente a la implementación de una plataforma digital

con información sobre los servicios para adultos mayores y personas con discapacidad la H2 aún no ha incursionado en este medio bajo esos criterios, aunque reconocen la importancia del Internet como medio de difusión y localización de la empresa. A la fecha, la publicidad de la H2 se realiza a través de redes sociales y pese que la empresa tiene la percepción de que los adultos mayores poco acceden a estos medios, sí acuerdan en la importancia que tienen.

La H2 no cuenta con un protocolo o código de servicio a adultos mayores, ni a personas con discapacidad pero consienten de que el personal de contacto está capacitado para atenderlos, ellos saben que la empresa ofrece una tarifa especial para estos visitantes y que el servicio que deben otorgar debe variar y adaptarse a sus necesidades; así “tú tienes que ser un poco más lento porque ellos van caminando más despacio y demás y hay quienes se cansan tienes que sentarlos en algún lugar” (2SP:11). En este mismo sentido, la empresa no dispone de atención médica, ni psicológica de emergencia para tratar a estos visitantes, pero tienen la ventaja de estar ubicada a pocos pasos del Hospital Regional, aunque aseguran no haber necesitado hacer uso de éste. Los únicos percances que han experimentado han sido ocasionados por la elevada sensación térmica en las temporadas de calor en la localidad pero que han logrado resolverlos con remedios tradicionales.

Las áreas sanitarias fueron construidas hace quince años aproximadamente y en ese momento se desconocía sobre las características de accesibilidad que deberían tener, por lo tanto, hoy no permiten un fácil acceso a personas adultas mayores o con discapacidad. La misma justificación da lugar a la situación del área de estacionamiento que sólo cuenta con un cajón con rampa.

La administración de la H2 indicó que, entre sus



planes de mejora, se encuentran la ampliación de los baños y la adaptación de los senderos, pero por ahora la inversión se realiza directamente a la fábrica de chocolates porque es el producto que les genera mayores ingresos, ya que el turismo es considerado como una actividad complementaria.

CONCLUSIONES

En el planteamiento inicial de esta investigación se formularon elementos o parámetros evaluados como características idóneas para garantizar la accesibilidad turística a las personas adultas mayores que visitan las dos haciendas estudiadas. En un principio, se cuestionó por las especificaciones técnicas en las edificaciones, por último se incluyeron cuestiones sobre la prestación de servicios con perspectiva de discapacidad y atención al adulto mayor.

De acuerdo con los criterios para el diseño universal de instalaciones accesibles, cada zona de movilidad deberá incluir entradas y rutas accesibles que se conforman de elementos conectan entre sí, y que permiten al visitante llegar de manera segura a la entrada de la edificación desde el punto de arribo. En este sentido se observó que en la H1 se obtuvo un 57% en el cumplimiento de esta categoría, observándose como principal debilidad las condiciones de ventanilla de venta y atención, espacios libres sugeridos en las puertas, rampas y, áreas de ascenso y descenso. Por otra parte, la H2 cumple con el 73% de los criterios evaluados en esta categoría, no obstante presentan áreas de oportunidad en la adecuación de los desniveles en las entradas, en la colocación de bandas de advertencia en las puertas de vidrio y en el mejoramiento de las escaleras.

Respecto a la accesibilidad de los caminos, es importante enfatizar que con el objetivo de asegurar la inclusión de los visitantes, éstos deberían ser los mismos destinados a los visitantes en general y deberían conectar eficientemente las diferentes zonas de movilidad en el sitio turístico. Debido a las características propias del producto turístico ofertado

por las haciendas, que consiste en recorridos por plantaciones de cacao, los caminos en su mayoría son senderos de tierra o pasto y tampoco presentan zonas de descanso adecuadas para adultos mayores o personas con discapacidad durante los tours.

Las áreas de estacionamiento bajo la perspectiva de la accesibilidad deben estar provistas de cajones para uso exclusivo por personas con discapacidad y personas adultas mayores con movilidad reducida, además de tener zonas de ascenso y descenso vehicular cercanas a la entrada de las instalaciones del atractivo turístico, entre otras características que permitan promover un turismo inclusivo. En términos generales, los estacionamientos de la H2 cumplen con la mayoría de las condiciones de accesibilidad, pese a que pueden observarse áreas de mejora como la instalación de bancas exteriores y puentes peatonales. En contraste, la H1 sólo cumple con una de las ocho características evaluadas, mostrando una fuerte debilidad en aspectos relevantes como la existencia de señalización clara y suficiente, basureros, mobiliario exterior accesible; entre otros.

En el marco de la accesibilidad de los sitios turísticos se sugiere evitar las escaleras, especialmente en espiral o en curva. Es recomendable contar con rampas y desniveles preferentemente con pasamanos. En este sentido, ambas haciendas cuentan con rampas de acceso pese a que las pendientes no son apropiadas para uso de turistas con movilidad reducida, tampoco incluyen las condiciones de texturas y color.

Con base en las características idóneas de accesibilidad turística en las áreas de servicios, se evaluó la existencia de áreas de venta y atención al visitante con condiciones de infraestructura y mobiliario con igualdad de isóptica o visibilidad para el turista en general, así como el que se mueve en sillas de ruedas o presenta algún tipo de



movilidad reducida. Se observó que, la H2 cumple ampliamente con dichas características, sin embargo la H2 carece de éstas áreas de servicio, por lo cual esta categoría no fue evaluada.

Respecto a la señalización e información accesible, se considera necesario que toda edificación turística cuente con un sistema de orientación eficiente, que asegure el acceso a la información de los visitantes con diferentes tipos de discapacidad y adultos mayores a través de elementos visuales, audibles y táctiles. Como resultado de la investigación se observó que ninguno de los dos sitios turísticos cumple con características calificadas. Las señaléticas observadas en los lugares se limitan a indicaciones visuales sobre accesos a edificios y servicios sanitarios disponibles. Además, los sitios no cuentan con páginas web, anuncios o publicidad que sean accesibles para personas discapacitadas o para el segmento de mercado turístico gerontológico o senior.

Entre los criterios de las áreas sanitarias públicas accesibles, se encuentra la existencia de inodoros con asientos con ciertas características de dimensiones y accesorios, lavabos fijos con elementos que garanticen soportar el peso de una persona recargada, y otros. En este sentido, el sitio mejor evaluado fue la H2, donde se observan áreas prioritarias de mejora como la instalación de pisos antideslizantes, barras de apoyo en los inodoros y sanitarios para personas de talla pequeña. En contraste, la H1 sólo cumplió con la mitad de los indicadores de accesibilidad, el lugar carece de los requisitos de accesibilidad en el recorrido, lavamanos y accesorios, inodoros, pisos antideslizantes, espacios suficientes para transitar con silla de ruedas y ubicación de los accesorios en los baños.

La prestación del servicio turístico bajo la perspectiva de la accesibilidad y la inclusión se fundamenta en la amabilidad que ofrece todo operador turístico o personal de contacto, en apego a protocolos de servicio y en una filosofía organizacional que debe complementar las condiciones

físicas o técnicas de las instalaciones. De los indicadores evaluados en esta categoría se observa que ambas haciendas carecen de capacitación y de visitas guiadas especializadas, aunque ambas manifiestan que en la práctica se conducen con criterios de inclusión.

La percepción de los actores sociales responsables de dirigir o coordinar las actividades ofertadas en los atractivos turísticos de Comalcalco con base a los indicadores de accesibilidad turística para adultos mayores, permitió identificar que existe un conocimiento genérico sobre el turismo gerontológico y sobre las características que este segmento demanda de las instalaciones y los servicios en los sitios turísticos. Por otra parte, llamó la atención que ninguno de los sitios turísticos realiza un control estadística de los visitantes por rangos de edad, lo cual podría limitar un análisis del potencial de esta corriente turística. Particularmente en la H1 sólo se cuenta con estimaciones sobre ese dato.

Las personas adultas mayores no son consideradas como un segmento turístico prioritario en ninguno de los sitios, por tanto a la fecha no están considerando la implementación de estrategias comerciales para su atención aunque ambos sitios indicaron que los servicios ofertados son incluyentes.

Respecto a las categorías de accesibilidad evaluadas, la H1 tiene una autopercepción positiva de sus instalaciones. No obstante, la H2 reconoció presentar algunas insuficiencias en las rutas y accesos a sus instalaciones, especialmente en los senderos, ya que al tratarse de un recorrido dentro de una plantación de cacao es complicado controlar o mantener las características idóneas para el fácil desplazamiento de personas con movilidad reducida, especialmente en temporadas de lluvia. En este sentido, no existen proyectos inmediatos para atender a las condiciones



físicas de los sitios turísticos pero sí existen planes a futuro para invertir en rampas móviles en la H2, aunque éstos queden condicionados a la suficiencia financiera para realizarlos.

Con referencia a la implementación de una plataforma digital o página web con información sobre los servicios para las personas adultos mayores y personas con discapacidad, existe una especie de resistencia en los sitios turísticos estudiados, argumentando aspectos como la falta de conexión a Internet, la percepción de que los adultos mayores acceden poco a estos medios, y que lo mejor es llegar a los mercados meta a través de la recomendación de boca en boca.

Pese a que el factor del servicio especializado en adultos mayores y personas con discapacidad es considerado relevante y necesario, ninguno de los sitios cuenta con códigos cuenta con códigos de atención, ni un programa de capacitación para el personal de contacto directo con el turista, ni servicios de atención médica de emergencia.

Finalmente se puede confirmar que la hipótesis planteada se rechaza, toda vez que los servicios y la infraestructura en los casos estudiados no son, en su totalidad, accesibles para el segmento de adultos mayores ni para personas con discapacidad. Con la reserva, de que esta investigación es un primer paso para el análisis de las condiciones de los servicios turísticos desde la perspectiva de la accesibilidad. En este sentido, se reconocen las limitaciones presentadas durante el proceso de recolección de los datos y se sugiere seguir investigando sobre el tema desde otras áreas del conocimiento como la arquitectura, la gerontología y el derecho.

Sin duda, el primer paso para la implementación de un producto turístico accesible es la concepción de una filosofía organizacional responsable con los visitantes. Se requiere que los prestadores de servicios turísticos adopten una visión integral de su contribución al desarrollo

sostenible, enfatizando que la razón de existir de su negocio tiene su origen en el individuo que posee garantías universales, como la igualdad. En este sentido, los destinos turísticos en su conjunto deben actuar para lograr servicios accesibles para todos, sin importar raza, género, condición física y edad. Los actores sociales involucrados en el sistema turístico deberían sumar esfuerzos para promover, invertir y regular políticas y acciones concretas para el diseño, construcción, mantenimiento y operación de edificaciones, instalaciones y prestación del servicio con perspectiva de accesibilidad e inclusión.

En un sistema turístico ideal se requiere de la participación permanente de todos los actores sociales que lo conforman, en el caso del turismo accesible para personas adultas mayores y con discapacidad de Comalcalco se sugiere la especial intervención de los órganos federales, estatales y municipales involucrados, asociaciones privadas, prestadores de servicios turísticos, sociedad civil organizada, la academia y la comunidad receptora. El rol de los organismos públicos, como la SECTUR Tabasco, la Secretaría para el Desarrollo Económico y la Competitividad [SEDEC] de Tabasco, Dirección de Fomento Económico y Turismo de Comalcalco, entre otros; será decisivo para la implementación de leyes, normas, planes y programas que fomenten, regulen y financien una política turística accesible e inclusiva.

Las asociaciones privadas del sector turístico como la Asociación Mexicana de Hoteles y Moteles, A.C. [AMHyM], la Cámara Nacional de la Industria Restaurantera y Alimentos Condimentados, A.C. [CANIRAC], la Cámara Nacional de Comercio y Servicios Turísticos [CANACO Servytur] y otras, son necesarias para intermediar, establecer acuerdos interinstitucionales y difundir dicha política turística. Obviamente, a fin de lograr con éxito cualquier



modificación física y de servicios se requiere de un cambio de visión de los empresarios, se requiere de prestadores de servicios turísticos con una perspectiva humanista y responsable, comprometidos con la calidad y la accesibilidad de sus instalaciones y con la atención inclusiva; lo cual exige inversión y la toma de decisiones para ejecutar estos cambios. Por otra parte, el papel de la sociedad civil organizada, es decir asociaciones o colectivos no lucrativos que demandan el cumplimiento de los derechos universales; así como el de la academia, integrado por docentes y estudiantes que realizan y difunden investigaciones vital para analizar, capacitar y sensibilizar sobre la problemática ante los demás actores sociales involucrados, entre ellos la comunidad receptora del turismo.

El desarrollo de este artículo permite la comprensión del turismo accesible a partir de su definición, de su valoración como un derecho universal y; desde una visión de la rentabilidad y competitividad de los productos o destinos turísticos. En este sentido, se concluye que el sector turístico mexicano tiene la obligación y el reto de atender a la realidad social en la que cohabitan, en desigualdad de oportunidades, las personas con discapacidad que visitan los innumerables atractivos turísticos del país.

La política turística mexicana debe vigilar el cumplimiento de las recomendaciones del diseño universal pactadas en los organismos internacionales a través de mecanismos, no solo de reconocimiento al sector privado, que voluntariamente acepta entrarle al tema de la accesibilidad; sino además mediante la creación de un marco regulatorio que obligue a todos los sectores vinculados a trabajar de manera transversal y longitudinal para hacer de México un destino turístico accesible.

Sin duda, el primer paso hacia la sensibilización y mejoramiento de la cultura turística ya es perceptible, al menos, desde la cúspide jerárquica de la administración pública y empresarial. Sin embargo, hace falta llevar el tema

de la accesibilidad turística a los actores sociales involucrados en los sistemas turísticos locales para que exista también un desarrollo endógeno de este segmento turístico. Es importante que las técnicas utilizadas para la sensibilización de los prestadores de servicios turísticos sean altamente participativas o experienciales a fin de alcanzar un adecuado proceso de empatía entre el personal de contacto y los visitantes con discapacidad o seniors.

Resulta imperativo mantener la promoción de la creación y mantenimiento de empresas turísticas responsables con el desarrollo sostenible mediante incentivos fiscales, pero sobre todo, con facilidades que impacten en su publicidad, acceso a créditos, capacitación del personal, entre otros; que resultarían igual de atractivos para motivar las inversiones privadas en la accesibilidad turística; lo cual permitirá elevar la competitividad del país en un futuro próximo.

Finalmente, el turismo accesible debería contemplarse en los planes formativos de todos los profesionales en turismo, ya que al tratarse de un derecho universal trasciende a cualquiera que sea su especialización o enfoque laboral. En este sentido, se requiere también la generación de líneas de investigación para profundizar en el tema, específicamente en áreas de: diseño de indicadores para el turismo accesible, creación de productos turísticos accesibles y formación de una cultura turística inclusiva.



REFERENCIAS

- Acera, M. (7 de abril 2020). Características de la tercera edad: ¿cómo son nuestros mayores? TERCERA EDAD [Blog]. <https://www.deustosalud.com/blog/tercera-edad/caracteristicas-tercera-edad>
- COPLADET (2019). Programa Sectorial de Desarrollo Turístico de Tabasco 2019-2024. https://tabasco.gob.mx/sites/default/files/users/planeacion_spf/9.%20Programa%20Sectorial%20de%20Desarrollo%20Tur%C3%ADstico%202019-2024.pdf
- DOF (6 de julio de 2015) Reglamento de la Ley General de Turismo (RLGT). Diario Oficial de la Federación de México (DOF). http://www.sectur.gob.mx/PDF/0216/Reglamento_Ley_General_Turismo.pdf
- Huerta-Peralta, J. (2006). Discapacidad y accesibilidad. La dimensión desconocida. Lima: Fondo Editorial del Congreso del Perú. http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/920_gob422.pdf
- INEGI (2020) a. Población con discapacidad, con limitación en la actividad cotidiana y con algún problema o condición mental, por entidad federativa y grupo quinquenal de edad según sexo, 2020. https://www.inegi.org.mx/app/tabulados/interactivos/?pxq=Discapacidad_Discapacidad_01_29827fe7-b1cd-4bd2-81d6-9d08bda47df8&idrt=151&opc=t
- INEGI (2020) b. Población total por entidad federativa y grupo quinquenal de edad según sexo, serie de años censales de 1990 a 2020. https://www.inegi.org.mx/app/tabulados/interactivos/?pxq=Poblacion_Poblacion_01_e60cd8cf-927f-4b94-823e-972457a12d4b&idrt=123&opc=t
- INEGI (2017). Anuario Estadístico y Geográfico de Tabasco 2017 (Revisado 2018 ed.). <https://www.inegi.org.mx/app/biblioteca/ficha.html?upc=702825095123>
- Marcos, D., González, D. J. (2003). Turismo accesible. Hacia un turismo para todos. MAZARS: España. http://www.keroul.qc.ca/DATA/PRATIQUEDOCUMENT/52_fr.pdf
- Molina, M., Cánoves, G. (2010). Turismo accesible, turismo para todos: la situación en Cataluña y España. Cuadernos de Turismo, no. 25; pp.25-44. Universidad de Murcia: España. <http://www.redalyc.org/service/redalyc/downloadPdf/398/39813352002/1>
- OMT (2021). Día mundial del turismo de 2021 “El turismo al servicio del crecimiento inclusivo”. <https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2021-07/210927-wtd-technical-notes.pdf?ib4QzjubEph6BH8NgZvCouqLoJB2gmm4=>
- OMT (2019). Entender al Turismo: Glosario Básico. OMT: España. <https://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico>
- OMT (2016). Turismo Accesible para Todos: Una oportunidad a nuestro alcance. OMT: España. Recuperado el 1 de mayo de 2019. <http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/turismoaccesiblewebaccesible.pdf>
- ONU (2019) a. Los derechos y la dignidad de las personas con discapacidad. Accesibilidad. <https://www.un.org/spanish/disabilities/default.asp?id=662>



- ONU (2019) b. Envejecimiento. UN.org. <https://www.un.org/es/sections/issues-depth/ageing/index.html>
- ONU (21 de octubre de 2015). Resolución aprobada por la Asamblea General el 25 de septiembre de 2015. Septuagésimo periodo de sesiones. https://www.un.org/ga/search/view_doc.asp?symbol=A/RES/70/1&Lang=S
- ONU (10 de diciembre de 1948). La Declaración Universal de Derechos Humanos. <https://documents-dds-ny.un.org/doc/RESOLUTION/GEN/NR0/046/82/PDF/NR004682.pdf?OpenElement>
- Peñas-Felizzola, O. L. (2011). Protocolos de servicio para el turismo accesible de turistas y visitantes jóvenes, adultos mayores y personas en situación de discapacidad. Bogotá; Universidad Nacional de Colombia. Facultad de Medicina. Departamento de la Ocupación. <https://bit.ly/3OQInQo>
- RAE (2021). Diccionario de la Lengua Española. Edición del Tricentenario. RAE: España. <https://dle.rae.es/?id=0K2DI9N>
- Sánchez, M., García, M., Javier, A., Rodríguez, T. (2006). Modelo De Ocio Activo En Las Personas Mayores: Revisión Desde Una Perspectiva Psicosocial. Revista Internacional de Ciencias Sociales y Humanidades, SOCIOTAM, XVI (1), 147-167. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=65416106>
- SECTUR (3 de julio de 2020). PROGRAMA SECTORIAL DE TURISMO 2020-2024. <https://www.gob.mx/sectur/acciones-y-programas/mensaje-del-secretario-programa-sectorial-de-turismo-2020-2024>
- SECTUR (2017) a. Actualización y rediseño de la Guía de Recomendaciones de Diseño Universal para el Sector Turismo. SECTUR: México. <https://bit.ly/3c0juDp>
- SECTUR (2017) b. Cuadernillo Ejecutivo para Edificaciones Accesibles de Servicio Turístico. SECTUR: México. <http://www.sectur.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2017/11/CUADERNILLO-EJECUTIVO-21NOV2017-VERSION-FINAL.pdf>
- Vivas, I. (2012). Turismo accesible e inclusivo: la protección jurídica del consumidor con discapacidad. Revista CESCO de Derecho de Consumo. No 2/2012. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4042548.pdf>