



Accesibilidad en hoteles de Bacalar, Pueblo Mágico, Quintana Roo, México

Ingrid Asiria Poot Chagoya
Universidad Politécnica de Bacalar
ingrid.poot@upb.edu.mx

Cómo citar: Poot Chagoya, I. A. (2024). Accesibilidad en hoteles de Bacalar, Pueblo Mágico, Quintana Roo, México. En A. G. Ramírez Gutiérrez (Coord.), *Avances en nuevos modelos del turismo en México: Sustentabilidad, cultura e inclusión como ejes del desarrollo endógeno* (pp. 367-393). Universidad Panamericana. <https://doi.org/10.21555/turismo.2024.13>

Resumen

La investigación fue con enfoque mixto, de tipo descriptivo y de corte transversal. El objetivo general consistió en realizar un análisis de la accesibilidad en hoteles de Bacalar Pueblo Mágico en el Estado de Quintana Roo, a través de la metodología propuesta por la Organización Mundial de Turismo (OMT). Hasta hace algunos años el término accesibilidad se refería principalmente al modelo médico y se enfocaba a la condición de personas con alguna discapacidad, sin embargo, actualmente se adopta como un modelo de igualdad social pues, en algún momento de la vida seremos demandantes de bienes y servicios accesibles. Los hallazgos finales refieren a que el destino cuenta con un área de oportunidad en hoteles que atiendan este segmento de mercado. Lo que invita a reflexionar sobre las acciones que empresarios y gestores públicos están desarrollando en innovación hotelera para posicionar a Bacalar como un destino competitivo e incluyente.

Palabras clave: accesibilidad, eliminación de barreras, accesibilidad universal, turismo accesible.

Introducción

La accesibilidad ha ido evolucionando con los años. Anteriormente solo se promovían los derechos de las personas con discapacidad. Sin embargo, no se establecía un concepto universal. Años más tarde, se asigna el término minusválidos y para 1993 el término fue modificado a personas con discapacidad.

En 1963 se celebró el Congreso Internacional para la Supresión de Barreras Arquitectónicas en Suiza, evento parteaguas para tomar conciencia sobre el significado de la accesibilidad y a partir de ese momento, las organizaciones nacionales e internacionales manifestaron a través de sus declaraciones, informes y congresos, la importancia de mejorar las condiciones de vida de las personas con alguna discapacidad y su plena integración (Fernández, 2011). Fue a partir del programa de Estados Unidos para América Latina denominado Alianza para el Progreso, que se concretó el desarrollo social de los países de Latinoamérica por áreas, y salud fue una de las más relevantes.

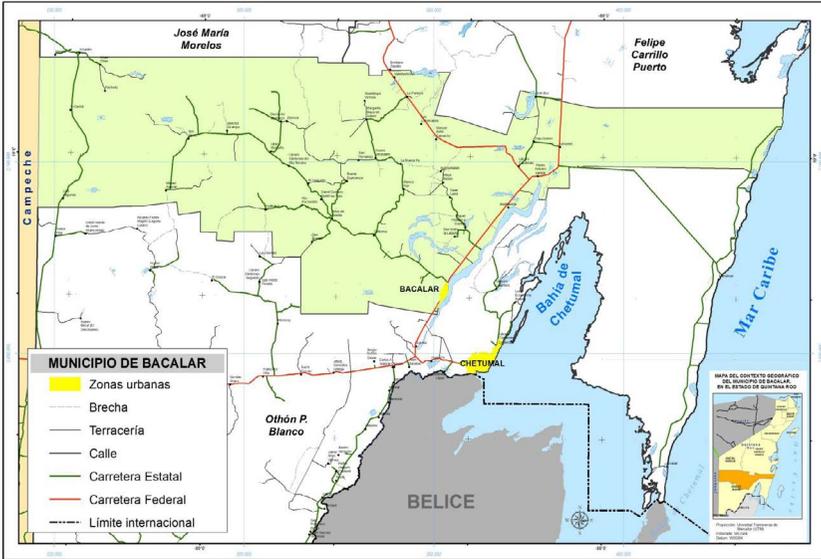
En México también se llevaron a cabo diferentes acciones que marcaron precedentes importantes en torno a este tema. Desde la creación del Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF) en 1977, el decreto de la Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad (LGIPD) en 2011, hasta la publicación del Programa Nacional para el Desarrollo y la Inclusión de las Personas con Discapacidad 2014-2018.

El artículo 27 de la LGIPD menciona que la Secretaría de Turismo (SECTUR) “promoverá el derecho de las personas con discapacidad para acceder a los servicios turísticos, recreativos o de esparcimiento” (DOF, 2018, p. 14) a través de tres acciones puntuales. Lo cual compromete a los servidores turísticos como lo es para el caso de Bacalar a ofrecer un servicio apropiado a las personas con discapacidad, sin que requieran de algún tipo de ayuda o asistencia técnica, que les permita utilizar libremente el mobiliario y equipo presentes en dichos establecimientos.

Bacalar es la capital del municipio del mismo nombre, el cual está conformado por 59 localidades (figura 1). Es el décimo municipio del Estado conformado el 2 de febrero de 2011, colinda al norte con el municipio de Felipe Carrillo Puerto y José María Morelos, al sur con Othón P. Blanco, al este con una parte de Othón

P. Blanco, laguna de Bacalar y Mar Caribe; y al oeste con el estado de Campeche (SEDETUR, 2013).

Figura 1. Mapa del municipio de Bacalar



Fuente: SEDETUR (2013, p. 20).

En este contexto, el municipio de la entidad Bacalar (tabla 1), cuenta con 41,754 habitantes de los cuales el 8.9 % cuenta con alguna discapacidad (INEGI, 2021).

Tabla 1. Población con discapacidad en el municipio de Bacalar

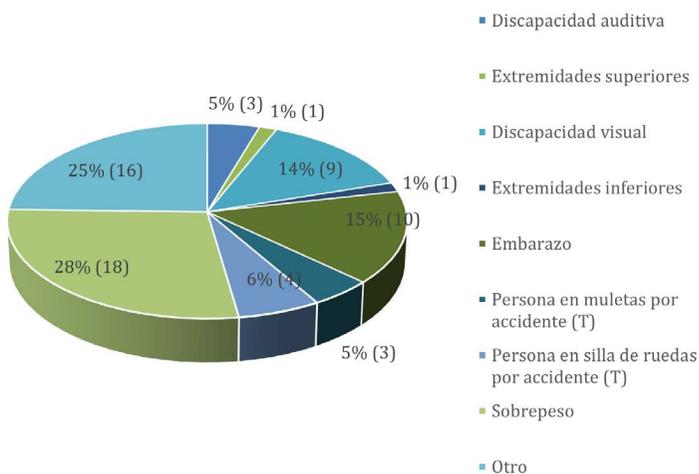
Tipo de discapacidad	No. de personas	% de la población total
Discapacidad física	957	2.29 %
Discapacidad visual	880	2.11 %
Discapacidad auditiva	544	1.3 %
Discapacidad para comunicarse	461	1.1 %
Discapacidad motriz	444	1.06 %
Discapacidad para recordar	431	1.03 %
Total	3,717	8.89 %

Fuente: elaboración propia con datos del INEGI (2021).

Se observa que 3,717 personas del municipio de Bacalar no pueden o presentan un alto grado de dificultad para hacer alguna de las seis actividades consideradas como básicas. Lo cual les impide desarrollarse de manera autónoma.

Xool (2017), en su análisis del perfil del turista que visita Bacalar, concluye que el turismo accesible representa el 17.33 %, quienes manifiestan tener una discapacidad temporal o permanente (figura 2).

Figura 2. Discapacidad temporal o permanente de turistas que visitan Bacalar



Fuente: Xool (2017, p. 34).

Se muestra que el mayor porcentaje se concentra en personas con sobrepeso con un 28 %, seguida de otra con 25 %, embarazo con 15 %, discapacidad visual con 14 %, persona en silla de ruedas con 6 %, discapacidad auditiva y persona en muletas con un 5 % respectivamente; y discapacidad en extremidades superiores y extremidades inferiores ambas representan el 2 % conjuntamente. En este contexto, no existen estrategias en el Plan Municipal de Desarrollo de Bacalar 2018-2021 (POQROO, 2019) de observancia en cuanto a la accesibilidad en establecimientos de hospedaje o en la cadena de valor del servicio turístico.

Por lo antes expuesto, la accesibilidad en el turismo cobra importancia al facilitar el disfrute de bienes y servicios turísticos

a la diversidad de personas con la eliminación de las barreras, a través del rediseño de espacios y entornos, adecuándolos a un diseño para todos.

En este sentido, el beneficio desde la parte social es palpable primeramente en las personas con discapacidad que logran autonomía, personas de la tercera edad, mujeres embarazadas, personas en muletas, etcétera que de manera indirecta también son favorecidas, y no siendo exclusivo para el turista que visita un destino, sino también para la comunidad del lugar receptor. Por su parte, en el artículo 24 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos se estableció que “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” (Asamblea General de las Naciones Unidas, 1984, p. 7).

Desde el punto de vista económico, se observa una desestacionalización, es decir, el calendario de viajes de las personas con discapacidad suele ser distinto al de los demás viajeros. De manera adicional, las personas con discapacidad viajan con acompañante, es decir, algún familiar, cuidador o enfermero, conocido como viajero multicliente y se genera un gasto turístico.

Finalmente, desde el punto de vista de imagen turística, un destino accesible es considerado amigable y seguro, lo que permite atraer la inversión local, nacional y/o extranjera hacia la región, ya que de acuerdo con la Fundación Once (2017) un turista con discapacidad gasta 30 % más que uno sin discapacidad.

Con la intención de profundizar en el tema de accesibilidad en los nuevos destinos turísticos mexicanos, la presente investigación tuvo como objetivo realizar un análisis de la accesibilidad en hoteles de Bacalar Pueblo Mágico, el cual se encuentra en una etapa de desarrollo y con oportunidad de diseñar estrategias y acciones que lo posicionen como un destino competitivo e incluyente con la sociedad.

Marco teórico

En sus inicios, la accesibilidad se entendía bajo un modelo médico-biológico, centrado en individuos que experimentaban alguna enfermedad, trauma o condición de salud que resultaban en discapacidad, limitando su capacidad para desenvolverse de manera autónoma (Padilla-Muñoz, 2010). Es por ello que, requiere servicios

de profesionales de la salud, protección y un entorno diferenciado. En este sentido, en el ámbito político se hacían modificaciones y reformas a la Ley General de Salud para privilegiar a las instituciones que atienden u hospitalizan a personas con discapacidad, colegios de educación especial, asilos para enfermos mentales, etcétera, por lo cual el modelo médico ha sido juzgado por enfocarse en los impedimentos y no en la persona como ser humano con derechos (Padilla-Muñoz, 2010).

Recientemente, la accesibilidad ha sido postulada y aceptada como un modelo de bienestar social, con un enfoque de integración, sin discriminación e igualdad de oportunidades, en otras palabras, incluye a todos los grupos de la sociedad, para que puedan hacer uso de espacios, bienes, servicios y entornos físicos con total facilidad que les permita realizar cualquier tarea o actividad, pudiendo ser desde una mujer embarazada, familias con hijos pequeños, una persona de edad avanzada o una persona con discapacidad temporal por accidente o enfermedad, ya que tienen dificultades similares a una persona con discapacidad permanente con la usabilidad de los espacios.

En este contexto, la accesibilidad hace alusión a la facilidad de las personas con o sin discapacidad, a entornos, espacios, productos o servicios, tanto físicos como virtuales sin ninguna dificultad, y de manera segura (Alonso, 2007).

Se entiende por discapacidad aquellas “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” (ONU, 2006, p. 4).

En 2006 se da una muestra de esto, ya que en el marco de la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, se observa un cambio en el panorama de discapacidad al afirmar 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, p. 20) motivo por lo cual es oportuno diseñar o rediseñar los entornos turísticos para el pleno disfrute de las personas, indistintamente de sus capacidades.

Así se manifiesta en el argumento de Comes et al. (2006, p. 202) acerca de la accesibilidad al referirse a ella como “el vínculo que se construye entre los sujetos y los servicios”, al suprimir las barreras que obstaculizan el uso del entorno y servicios, y favorece

la creación de lugares para que todas las personas realicen sus actividades de manera independiente. Se observa que la eliminación de barreras nace de la iniciativa de diseñar espacios, entornos, transporte, entre otros que faciliten la movilidad de una persona con discapacidad. Sin embargo, no persigue la autonomía de esta, sino el contar con el apoyo o personal necesario para trasladarse.

Otro aspecto fundamental radica en lo que menciona Alonso (2007, p. 17) al reconocer que “la accesibilidad mejora la calidad de vida de todas las personas por medio de un diseño orientado hacia la diversidad de usuarios”, es decir, que de manera igualitaria y sin distinciones todos se sientan seguros y cómodos en las áreas y en el uso de productos físicos y virtuales, siendo un parteaguas para la accesibilidad universal.

En este sentido, se define 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, comodidad y de la forma más autónoma y natural posible. (Alonso, 2010, p. 18)

Para la plena integración de los individuos en igualdad de condiciones y desarrollo libre de su personalidad. Para su logro, se vuelve necesaria “la creación de productos y entornos diseñados de modo que sean utilizables por todas las personas en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptaciones o diseños especializados” (Mace, 1990, p. 3), conocido como diseño universal.

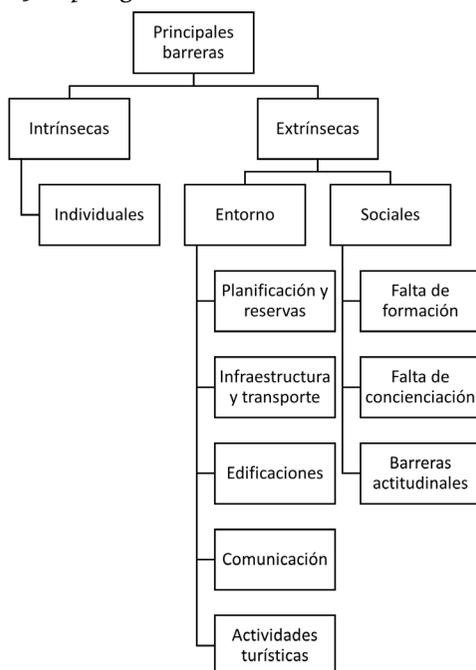
Lo anterior, permitirá y facilitará la inclusión de toda la sociedad para que puedan gozar de una mejor calidad de vida, en sus actividades diarias, de trabajo, diversión y descanso, lo que exige a que las edificaciones y ciudades estén diseñadas para la igualdad de uso de toda su población permanentes o flotante, y más aún si la ciudad corresponde a un destino turístico, a lo que se conoce como turismo accesible.

Por consiguiente, el turismo accesible hace referencia a los “servicios turísticos destinados a satisfacer las necesidades de las personas con discapacidad, en condiciones de igualdad y respeto a los derechos humanos” (DOF, 2017, p. 2). Esta tipología de turismo está ligado a las dificultades que presenta un visitante para desen-

volverse correctamente. Por lo tanto, existen diversas dificultades y barreras que interactúan con la actividad turística.

A este respecto, las barreras que limitan la experiencia turística pueden ser intrínsecas y extrínsecas (figura 3). Las intrínsecas son propias del visitante como la capacidad de movimiento, comunicación, comprensión de mensajes, instrucciones, entre otros. Mientras las extrínsecas hacen alusión a las barreras sociales y del entorno.

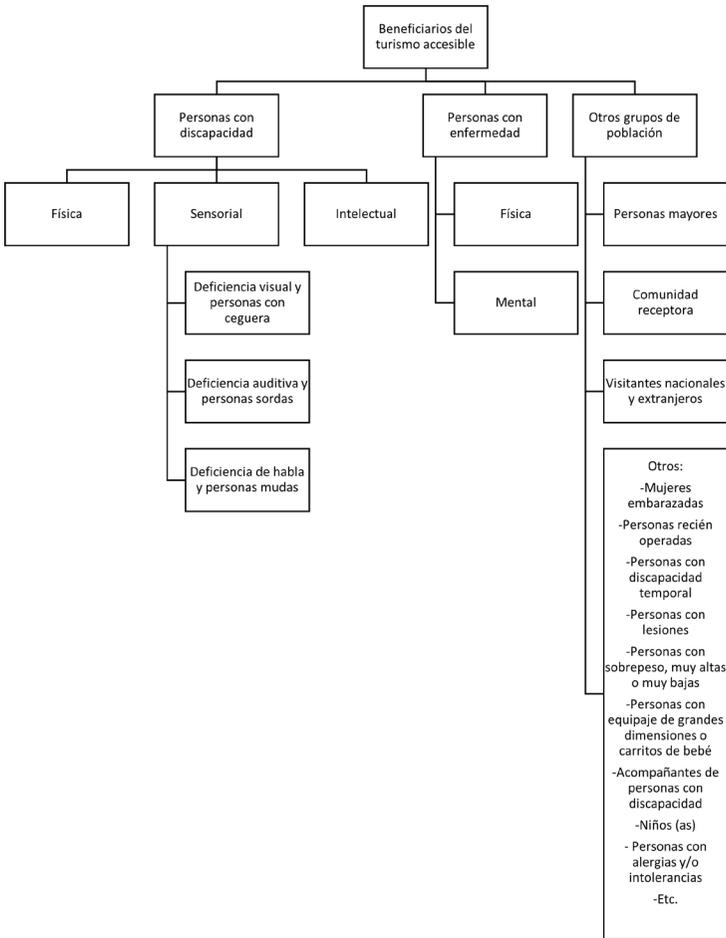
Figura 3: Tipología de barreras en la actividad turística



Fuente: OMT (2014, pp. 43-50).

Es evidente que las barreras provienen de fuentes diversas, sin embargo, resaltar que el mal diseño representa gran parte de la discriminación o problemática a la que se enfrentan no solo las personas con discapacidad, sino también la población en general. En este tenor, es pertinente indicar la cantidad de individuos tanto locales como visitantes (figura 4) que serán favorecidos a través de la adaptación de espacios, entornos y servicios turísticos, adecuándolos a un diseño universal.

Figura 4: Personas favorecidas del turismo accesible



Fuente: elaboración propia con datos de la OMT (2014, pp. 25-39).

Se observa que son numerosas las personas que resultan favorecidas y no solo aquellas con discapacidad. El beneficio será tanto para los ciudadanos de Bacalar como visitantes. Los primeros a través de la adaptación de espacios y entornos; y los segundos por medios de los servicios y productos turísticos entre ellos, hoteles adecuados a un diseño universal para ser disfrutados de la misma manera y con la misma calidad por todas las personas.

El turismo a nivel internacional está desarrollando estrategias que facilitan al mayor número de personas acceder al disfrute de los establecimientos de hospedaje a través de la accesibilidad, es decir, al “acceso de las personas con o sin discapacidad a los diferentes espacios” o lugares de descanso (Alonso, 2007, p. 28), muestra de ellos son países como Argentina, España o Uruguay que ya incurrieron en este tema.

De acuerdo con la Plataforma Representativa Estatal de Personas con Discapacidad Física (PREDIF, 2007), un alojamiento accesible debe contemplar la discapacidad física, visual y auditiva de cada uno de los espacios (recepción, itinerario de acceso a las diferentes áreas, aseo en zonas comunes, habitaciones, cocina, restaurante, sala de reuniones, aparcamiento, escaleras principales, gimnasio y piscina), así como de elementos concretos como la señalética o ascensores. Sin embargo, pocos alojamientos cumplen con lo antes mencionado. Por tal motivo, el diseño desde la visión para ser utilizados por todos y todas converge en el diseño universal, lo cual es resultado de una mejora de la oferta del sector, permitiendo mejorar la experiencia de viaje y elevar la calidad del servicio.

En México, el Sello de Turismo Incluyente (SECTUR, 2017) reconoce a los prestadores de servicios turísticos que incorporan criterios de accesibilidad en sus operaciones cotidianas y cultura organizacional; cuenten con instalaciones exteriores e interiores; señalética y servicios de información adecuadas para brindar un servicio de calidad a fin de que turistas nacionales e internacionales con alguna discapacidad puedan disfrutar de los bienes, servicios, productos y destinos turísticos, es decir, ponerlo al alcance de todos. El estado de Quintana Roo, en 2018, contaba únicamente con dos hoteles con el sello de Turismo Incluyente, el Now Jade Riviera Cancún en el municipio de Puerto Morelos, y The Royal Cancún en el municipio de Benito Juárez (SECTUR, 2018).

Se observan semejanzas al reconocer que los prestadores turísticos en específico el servicio de alojamiento contempla el entorno desde la llegada del visitante, su posterior recepción y recorrido a la habitación, así como áreas comunes, hasta la salida del establecimiento. El fin último, es que todas las personas con o sin discapacidad puedan disfrutar de la oferta turística con normalidad y hacer turismo en cualquier destino turístico.

Metodología

La cadena de valor del turismo accesible propuesta por la OMT en 2015 está compuesta de ocho eslabones ordenados de manera lógica, generando un valor al visitante. Siendo planificación e información previa y reservas, transporte de llegada y salida al destino, restauración, alojamiento, transporte urbano e interurbano; entornos turísticos; recursos turísticos; y administración del turismo. No se pretende eludir la importancia de cada eslabón de la cadena de accesibilidad. Sin embargo, para la presente investigación únicamente se presenta el eslabón de alojamiento.

Por consiguiente, el objetivo general de la investigación consistió en analizar la accesibilidad en hoteles de Bacalar Pueblo Mágico en el estado de Quintana Roo. El estudio fue con un enfoque mixto, de tipo descriptivo y de corte transversal.

Para su logro, el trabajo se desarrolló en tres etapas. La primera consistió en una revisión en fuentes especializadas en accesibilidad turística y accesibilidad en establecimientos de hospedaje, a fin de identificar las metodologías existentes para la construcción del instrumento, el cual es una lista de verificación integrada por seis temas claves propuestos por la Organización Mundial de Turismo (OMT, 2015) (tabla 2) para el eslabón de alojamiento, y un total de veintinueve indicadores enunciados de forma sincrónica que de acuerdo a SECTUR (2002), SECTUR (2016), SECTUR (2017), y Boudeguer, Prett y Squella (2010) son necesarios para dar a las personas con discapacidad autonomía y seguridad.

Tabla 2. Indicadores de la accesibilidad para hoteles

Tema clave	Descripción
Acceso	Línea de taxi accesible en las inmediaciones; y cajones de estacionamientos accesibles, es decir, correctamente señalizados, dimensiones adecuadas, rampa y cerca de la entrada principal.
Gestión	Protocolo de evacuación y señalización específicos para personas con discapacidad, satisfacción del turista y certificado de accesibilidad.
Información y comunicación	Documentación accesible básica del alojamiento, como carta de servicio, información general y menú en braille, caracteres grandes o signos; llave magnética y mapa táctil del plano de evacuación.

Tema clave	Descripción
Movilidad	Concerniente a la existencia de puerta de acceso habilitada, recepción e itinerario interior accesible hasta los principales servicios (rampas, escaleras, pasillos y puertas accesibles).
Personal	Colaboradores capacitados y formados en atención a personas con discapacidad, uso de lenguaje de señas, primeros auxilios y reanimación cardiopulmonar (RCP).
Servicios	Habitación y otros servicios accesibles complementarios (restaurante, piscina, muelle y sombrilla de paja).

Fuente: elaboración propia con base en la metodología propuesta por la OMT (2015); SECTUR (2002, 2016, 2017a); Boudeguer, Prett y Squella (2010).

Resaltar que del tema clave servicios, se propusieron los atributos: muelle accesible, y sombrilla de paja accesible, pertenecientes al indicador de servicios, dadas las facilidades ofrecidas por los prestadores de alojamiento ubicados frente a la laguna de Bacalar.

En la segunda etapa se realizó un acercamiento con la Asociación de hoteles y restaurantes de Bacalar (AHyRB) para tener acceso a la lista de socios activos al 2019 en la categoría de establecimientos de hospedaje (tabla 3). Se trabajó con un muestreo probabilístico estratificado, ya que se dividió la población de establecimientos de hospedaje en subconjuntos específicos, en este caso, enfocados en la categoría de hotel.

Tabla 3. Establecimientos de hospedaje afiliados en Bacalar

Hoteles	Hostales	Cabañas	Posadas	Otros	Total
19	3	4	3	8	37

Fuente: elaboración propia con datos de la AHyRB, 2019.

Posteriormente, se valoró el servicio de alojamiento accesible (tabla 4) por tema clave, indicador y atributo, a través de la visita de campo a cada uno de los hoteles haciendo uso de la lista de verificación, la cual admitió tres respuestas posibles.

Tabla 4. Valoración del servicio de alojamiento accesible

Valor	Descripción
2	Cumple en forma total con el indicador exigido.
1	No cumple con el indicador exigido.
0	No aplica lo requerido.

Fuente: elaboración propia.

Por último, la interpretación de los datos se realizó a través de estadística descriptiva, en el cálculo de la media a través de la asignación de unidades de numeración, que permitieron describir el cumplimiento o no cumplimiento de atributos.

Resultados

Con los insumos obtenidos y siguiendo el protocolo que un cliente aplica en un recorrido típico para la utilización de un establecimiento de hospedaje en siete acciones: 1) estacionar un vehículo; 2) acceder al edificio; 3) realizar *check in* en la recepción; 4) brindar información de los servicios de hospedaje; 5) utilizar el espacio de habitación y sanitario; 6) transitar las áreas públicas interiores, y 7) visualizar la señalización accesible para el libre y seguro desplazamiento por el mismo.

De manera general, se encontró que los dieciséis hoteles evaluados obtuvieron resultados similares en cada uno de los seis temas clave de accesibilidad. A continuación, se presentan los resultados representativos por cada tema clave, y atributo.

Acceso

Los resultados arrojaron que el 100 % de los hoteles cuentan con cajones de estacionamiento (tabla 5). Sin embargo, únicamente el 6.25 % presentan las características adecuadas, al estar claramente señalizados con el símbolo internacional en accesibilidad (SIA), cerca de la entrada principal y tener rampa. Asimismo, ninguno de los hoteles dispone en sus inmediaciones con línea de taxi accesible. Lo anterior, se asocia con una barrera arquitectónica ambiental, de tipo transporte como menciona Smith (1987), debido a que los turistas requieren de un mayor esfuerzo para acceder a taxis que

les permitan viajar de forma segura y autónoma en el destino. En este sentido, Alonso (2007) sugiere la eliminación de barreras, sin embargo, en Bacalar esto no se presenta.

Tabla 5. Acceso

Nombre del hotel	El hotel dispone en sus inmediaciones alguna línea de taxi accesible	El hotel dispone de cajones de estacionamiento accesible
Hotel Miriam	0	1
Hotel Ares	0	1
El mirador	0	1
Villa colibrí	0	1
Puerta del cielo	0	1
El Manglar	0	1
Luxury Cabañas Bacalar	0	1
Hotel América	0	1
Los Aluxes Bacalar	0	1
Hacienda Bacalar	0	1
Nido de Quetzal	0	1
Villas Bakalar	0	1
Toto blue	0	2
Azul 36	0	1
Oasis Bacalar	0	1
María maría	0	1
Media	0	1.06

Fuente: elaboración propia con datos de la lista de verificación.

Gestión

Aun cuando el 100 % del personal encargado, gerente o propietario de cada uno de los establecimientos de hospedaje manifestaron conocer el protocolo de evacuación en caso de emergencia por parte de protección civil (tabla 6). Cuando fueron cuestionados sobre el protocolo de evacuación horizontal y vertical para personas con discapacidad, así como los dos tipos de evacuación, facilitada o asistida, fueron honestos e indicaron que no tenían el conocimiento. Asimismo, se detectó una carencia de señalización acústica y luminosa adecuada para atender a este segmento, no obstante, si cuentan con la señalización visual solicitada por protección civil para indicar la ruta de evacuación.

De igual modo, el 100 % de los hoteles no cuentan con un certificado de accesibilidad. En este sentido, en 2017, la SECTUR diseñó y puso a disposición de las empresas turísticas el Sello de Turismo Incluyente. Sin embargo, al 2020, ningún hotel en Bacalar contaba con el distintivo. Por su parte, el 50 % de los establecimientos suministran encuestas de satisfacción al turista durante el *check out*. De acuerdo con la OMT (2014), lo anterior se asocia con una barrera extrínseca social, de tipo falta de concienciación, debido a la no puesta en práctica o promoción de políticas, reglamentos y estrategias tanto nacionales, como municipales, enfocados a fomentar la accesibilidad universal (Alonso, 2010) en los prestadores de servicios, algo que no se observa en Bacalar. Así, se demostró que los establecimientos de hospedaje en el destino requieren cumplir con las condiciones de gestión que garanticen a este segmento su seguridad e integridad física.

Tabla 6. Gestión

Nombre del hotel	El hotel cuenta con protocolo de evacuación específico para personas con discapacidad	El hotel cuenta con certificado de accesibilidad	El hotel maneja encuesta de satisfacción o calidad en el servicio
Hotel Miriam	1	1	1
Hotel Ares	1	1	2
El mirador	1	1	1
Villa colibrí	1	1	2
Puerta del cielo	1	1	1
El Manglar	1	1	2
Luxury Cabañas Bacalar	1	1	1
Hotel América	1	1	1
Los Aluxes Bacalar	1	1	2
Hacienda Bacalar	1	1	1
Nido de Quetzal	1	1	2
Villas Bakalar	1	1	2
Toto blue	1	1	2
Azul 36	1	1	2
Oasis Bacalar	1	1	1
María maría	1	1	1
Media	1	1	1.5

Fuente. elaboración propia con datos de la lista de verificación.

Información y comunicación

Como se aprecia en la tabla 7, el 100 % de los establecimientos cuentan con carta de servicios e información, menú, y llave para habitaciones. Sin embargo, se identificó una media de 1.00 que corresponde a un nivel de cumplimiento nulo, con relación a que ninguno de los dieciséis hoteles brinda esta información en braille, caracteres grandes, alto relieve, signos, llaves magnéticas en puerta de habitación y mapa táctil. Asimismo, no ofrecen información del recorrido de evacuación en braille y/o lenguaje de señas.

Lo anterior, se asocia con una barrera extrínseca de entorno, de tipo comunicación como señala la OMT (2014). Esta se presenta

ante la inexistencia de elementos sonoros, visuales o formatos en braille. Por consiguiente, este segmento requiere de un mayor esfuerzo y habilidades para comunicarse y conseguir información de una manera efectiva, si bien, existe un choque con el idioma local, ya que el viajero puede hablar, escribir o leer poco, nada o fluido el idioma del destino a visitar, todavía surgen dificultades por trastornos cognitivos, del habla o de la audición. La PREFID (2007) propone que un establecimiento de hospedaje para ser accesible debe considerar la discapacidad física, visual y auditiva, sin embargo, esto no se presenta en Bacalar.

Tabla 7. Información y comunicación

Nombre del hotel	El hotel cuenta con documentación accesible	El hotel puede ofrecer información sobre el recorrido de evacuación en el menos dos formatos o canales
Hotel Miriam	1	1
Hotel Ares	1	1
El mirador	1	1
Villa colibrí	1	1
Puerta del cielo	1	1
El Manglar	1	1
Luxury Cabañas Bacalar	1	1
Hotel América	1	1
Los Aluxes Bacalar	1	1
Hacienda Bacalar	1	1
Nido de Quetzal	1	1
Villas Bakalar	1	1
Toto blue	1	1
Azul 36	1	1
Oasis Bacalar	1	1
María maría	1	1
Media	1	1

Fuente. elaboración propia con datos de la lista de verificación.

Movilidad

La movilización del turista a su llegada al establecimiento de hospedaje, así como al interior de este, de forma autónoma por los espacios arrojó información alentadora. El 93.75 % de los establecimientos cuenta con el tamaño idóneo en puertas de entrada al hotel e inclusive más amplias (tabla 8). Seguidamente, el 81.25 % de los hoteles cuenta con las dimensiones correctas en pasillos. Asimismo, el 62.50 % cuenta con señalización visual accesible en lobby o recepción, pasillos, escaleras, áreas comunes, etcétera. Posteriormente, el 56.25 % de las empresas de hospedaje disponen de escaleras habilitadas con el ancho, huella, y contrahuella. El 37.5 % cumplen con rampas que ostentan las dimensiones adecuadas. En general, la mayoría de las rampas y escaleras, carecen de pasamanos.

Respecto a la iluminación adecuada de los espacios para el turista con debilidad visual, el 93.75 % de los hoteles cumplen con el atributo. También se identificó en el atributo de recepción y señalización acústica, que los establecimientos no cuentan con mostrador de doble altura, y el segundo, no está anclado junto con un avisador luminoso. Lo anterior, se asocia con una barrera extrínseca de entorno, de tipo edificación como menciona la OMT (2014), debido la diversidad de personas que requieren de instalaciones seguras y usables. En este sentido, Alonso (2007) sugiere la eliminación de barreras que da paso a la accesibilidad universal. Siendo que se presenta parcialmente en Bacalar.

Tabla 8. Movilidad

Nombre del hotel	Rampas accesibles	Escaleras accesibles	Puerta de entrada al hotel accesible	Recepción – Mostrador accesible	Pasillos accesibles	Señalización visual accesible	Señalización acústica accesible	Iluminación adecuada
Hotel Miriam	1	2	2	1	2	1	1	2
Hotel Ares	2	1	2	1	2	2	1	2
El mirador	1	2	2	1	1	1	1	2
Villa colibrí	2	2	2	1	2	2	1	2
Puerta del cielo	1	1	2	1	1	1	1	2
El Manglar	2	2	2	1	2	2	1	2
Luxury Cabañas Bacalar	1	1	2	1	1	1	1	2
Hotel América	2	1	2	1	2	1	1	1
Los Aluxes Bacalar	1	1	2	1	2	2	1	2
Hacienda Bacalar	1	2	2	1	2	2	1	2
Nido de Quetzal	1	2	2	1	2	2	1	2
Villas Bakalar	1	1	2	1	2	2	1	2
Toto blue	2	2	2	1	2	2	1	2
Azul 36	2	1	2	1	2	2	1	2
Oasis Bacalar	1	2	2	1	2	2	1	2
María maría	1	2	2	1	2	2	1	2
Media por indicador	1.38	1.56	1.94	1	1.81	1.63	1	1.94

Fuente: elaboración propia con datos de la lista de verificación.

Personal

El tema clave de personal (tabla 9), arrojó resultados desalentadores, con un nivel de cumplimiento nulo en cada uno de los atributos. Lo anterior, de acuerdo con la OMT (2014) se asocia con una barrera extrínseca social, de tipo falta de formación del personal. Esto se debe a que ninguno de los dieciséis hoteles cuenta con recurso humano capacitado y cualificado para brindar servicio y/o asistencia a este segmento, como el uso de lenguaje de señas, bastón para ciegos, primeros auxilios y RCP, e interacción con personas con discapacidad visual, auditiva o física. En este contexto, Sala y Alonso (2006) sugieren la accesibilidad universal a través de la supresión de barreras de conocimiento. Sin embargo, es nulo en Bacalar.

Tabla 9. Personal

Nombre del hotel	El personal del hotel cuenta con formación en atención a personas con discapacidad
Hotel Miriam	1
Hotel Ares	1
El mirador	1
Villa colibrí	1
Puerta del cielo	1
El Manglar	1
Luxury Cabañas Bacalar	1
Hotel América	1
Los Aluxes Bacalar	1
Hacienda Bacalar	1
Nido de Quetzal	1
Villas Bakalar	1
Toto blue	1
Azul 36	1
Oasis Bacalar	1
María maría	1
Media	1

Fuente: elaboración propia con datos de la lista de verificación.

Servicios

Se apreció que el 37.5 % de los hoteles cuentan con una habitación accesible, es decir, ubicada en planta baja, puerta a nivel de pasillo, manija horizontal, dimensiones adecuadas en puerta, y apagadores con altura idónea. Sin embargo, algunas habitaciones tienen un peldaño para ingresar. Asimismo, el 68.75 % dispone de ventanas corredizas y altura inferior del borde correctas, no obstante, algunos hoteles cuentan con persianas de madera estilo mediterráneo y/o caribeño. El 62.5 % cuenta con camas de altura, fondo y ancho libre para ser accesible. Seguido, de un 37.5 % que poseen closet con espacio libre frente al mismo, y altura idónea de la barra para colgar ropa.

Continuando, se observó que el 43.75 % de los hoteles cuenta con baño accesible en la habitación. Sin embargo, algunos presentan una o más de las siguientes características: peldaño para acceder, cerradura de bola y espacio insuficiente para el libre tránsito de silla de ruedas o andador para adulto, lo que impide a los huéspedes su ingreso de manera autosuficiente (tabla 10). De este, se midieron elementos funcionales como lavabo con grifería de monomando, fondo libre y altura adecuada; el inodoro posee barra de apoyo; el área de la ducha tiene barras de apoyo horizontal y vertical.

Tabla 10. Servicios

Nombre del hotel	Habitación accesible	Baño accesible	Restaurante	Piscina	Muelle	Sombrilla de paja
Hotel Miriam	1.4	1.25	0	0	0	0
Hotel Ares	2	1.5	1	0	0	0
El mirador	1.2	1	0	0	0	0
Villa colibrí	1.4	1.5	1	1	0	1
Puerta del cielo	1	1	1	1	1	0
El Manglar	1.2	1	1	0	0	0
Luxury Cabañas Bacalar	1.4	1.25	1	1	1	0
Hotel América	1.2	1.25	0	0	0	0
Los Aluxes Bacalar	1.8	1.5	1	0	0	0

Nombre del hotel	Habitación accesible	Baño accesible	Restaurante	Piscina	Muelle	Sombrilla de paja
Hacienda Bacalar	1.4	1	1	1	0	0
Nido de Quetzal	1.2	1	1	0	0	0
Villas Bakalar	1.8	1.25	1	1	0	0
Toto blue	1.8	1.25	1	0	0	0
Azul 36	2	1.25	0	1	0	0
Oasis Bacalar	1.4	1.25	0	1	0	0
María maría	1.2	1.5	0	0	0	0
Media por indicador	1.46	1.23	1	1	1	1

Fuente: elaboración propia con datos de la lista de verificación.

Los servicios mencionados anteriormente en habitaciones y baños accesibles se asocian con la barrera extrínseca de entorno, de tipo edificación como menciona la OMT (2014), debido a la variedad de personas que requieren de instalaciones confortables y usables. En este sentido, Mace (1990) sugiere la creación y diseño de entornos utilizables por todos dando paso al diseño universal. Siendo que se presenta parcialmente en Bacalar.

Asimismo, dentro de los servicios complementarios que ofrecen los establecimientos de hospedaje, se encuentran cuatro: el servicio de alimentos y bebidas (A y B), piscina, muelle y sombrilla de paja (tabla 10). Respecto al servicio de A y B, se evaluó la existencia de menú especial para personas con alergias o intolerancias alimenticias, si cuentan con espacio para el libre tránsito de una silla de ruedas entre mesas.

En el caso de la piscina, se evaluó el acceso haciendo uso de elevador hidráulico, rampa o escalera indalpool con barandales, que garanticen el ingreso a personas con movilidad reducida o con una alguna discapacidad física. En el atributo de muelle, se evaluó la disposición de pasarela de madera u otro material con barandales anticonductor de energía que permita un desplazamiento autónomo y seguro, para llegar hasta la orilla, transitar sobre la laguna y tener espacio libre 360°, garantizando así la seguridad y autonomía durante el recorrido.

Por último, el atributo propuesto de sombrilla de paja para ser utilizado por todas las personas, suprimiendo las barreras, dando paso a la accesibilidad y al diseño para todos, debe disponer de altura libre, sillas y meseta firme e idónea profundidad, piso de concreto, espacio libre 360° para girar con facilidad, y pasarela de madera o concreto para llegar hasta la misma. Garantizado en el artículo 27 de la LGIPD, menciona que la SECTUR promoverá el derecho de las personas con discapacidad al libre disfrute de servicios turísticos y recreativos.

Los hallazgos finales refieren a que el destino cuenta con un área de oportunidad en hoteles accesibles que atiendan este segmento de mercado, siendo que solo uno de los seis temas claves estudiados arrojó resultados parcialmente favorables. De igual manera, los establecimientos de hospedaje presentan bondades y desventajas que reflejan los desafíos y el progreso pendiente en la accesibilidad turística, basados en los lugares que han sido evaluados.

Conclusiones

Se concluye que los resultados invitan a considerar si realmente se está transitando hacia la inclusión de todos los sectores de la sociedad en las actividades turísticas de Bacalar Pueblo Mágico. Asimismo, permite reflexionar sobre las acciones que los empresarios hoteleros y gestores públicos están desarrollando para aprovechar el potencial turístico, diferenciar e innovar la oferta hotelera en el municipio, garantizar el derecho a la accesibilidad, y posicionar a Bacalar como un destino competitivo e incluyente; ya que en alguna etapa de la vida, ya sea por edad avanzada, accidente, enfermedad, embarazo o por transportar equipaje de dimensiones considerables seremos beneficiarios de entornos, bienes y servicios accesibles.

De manera general, se percibió que la accesibilidad de Bacalar está relacionada principalmente a personas con discapacidad física motora, ya que se han diseñado rampas, puertas, pasillos y habitaciones en planta baja para cumplir con una necesidad de los huéspedes, pero en algunos casos la inclinación de la pendiente, el ancho de la rampa, el pasillo libre de obstáculos y piso antiderrapante, el ángulo de apertura de la puerta y demás, no corresponden con el diseño universal. Asimismo, no se contemplaban a personas con discapacidad visual, auditiva o lenguaje, embarazadas, niños, personas de edad avanzada, personas con discapacidad temporal o permanente, y otros, que igualmente demandan espacios accesibles.

Para posicionar a Bacalar como un destino competitivo e incluyente, es importante la innovación en las organizaciones turísticas, conocer las tendencias del turismo y adaptarse a las necesidades y preferencias de viaje que tiene el turista. Al respecto, la accesibilidad se vuelve de interés en tres sentidos. Primero, como un derecho universal a disfrutar de instalaciones de hospedaje y espacios turísticos de manera autónoma, confortable y segura; segundo, como cumplimiento de planes y programas de turismo a nivel nacional y estatal; y tercero, como empresa ya que existe un segmento de mercado que lo demanda.

También, representa una oportunidad para hacer negocios ya que al existir segmentos en el tipo de clientes que requieren servicios accesibles, se abre un área que ofrece beneficios amplios en los servicios turísticos, como son nuevas inversiones, infraestructuras, reducir la estacionalidad de visitantes y además garantizar espacios accesibles para los habitantes y turistas que ahí se encuentren.

La investigación aportó significativos avances en materia turística para los establecimientos de hospedaje. Una de ellas fue el proponer los sub indicadores: muelle y sombrilla de paja accesible en la metodología de la OMT (2015), con base en las necesidades de los hoteles de destinos con agua; segundo, el haber aportado un estudio oportuno y novedoso al sujeto de estudio, toda vez que su categoría de Pueblo Mágico le demanda el diseño de productos turísticos innovadores, y dirigidos a segmentos que requieren servicios accesibles; tercero, proporciona una base teórica y práctica para prestadores de servicios de alojamiento en el diseño para todos y desarrollo de planes de construcción o adecuación de espacios. Por último, contribuye a generar futuras líneas de investigación en el sistema turístico, la cadena de valor del turismo accesible: planificación e información, transporte, entorno, espacios comunes y espacios específicos; y la inclusión de personas con discapacidad en micro, pequeñas y medianas empresas del sector turístico.

Finalmente, la accesibilidad en hoteles debe ser vista por los prestadores de servicios como un tema de inclusión, igualdad y oportunidad de negocio, al facilitar la estancia de manera autónoma y segura a las personas con discapacidad. Su logro, requiere la participación de actores clave como empresarios, gestores públicos del destino turístico y sociedad civil para atender eficazmente a este segmento de mercado.

Referencias

Legislación

- Asamblea General de las Naciones Unidas. (1984). Declaración universal de los derechos humanos. ONU. https://www.ohchr.org/sites/default/files/UDHR/Documents/UDHR_Translations/spn.pdf
- Diario Oficial de la Federación (DOF). (2017). Reglamento de la ley general de turismo. Secretaria de Turismo, México. http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/regley/Reg_LGT_160817.pdf
- Diario Oficial de la Federación (DOF). (2018). Ley general para la inclusión de las personas con discapacidad. Secretaria General, México. http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGIPD_120718.pdf
- Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo (POQROO). (2019, febrero 28). Plan Municipal de Desarrollo de Bacalar 2018-2021.

Artículos, capítulos y libros

- Alonso, F. (2007). Algo más que suprimir barreras: conceptos y argumentos para una accesibilidad universal. *Trans. Revista de traductología*, (2), 15-30. <https://doi.org/10.24310/TRANS.2007.voi11.3095>
- 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). 13-40.
- Asociación de hoteles y restaurantes de Bacalar (AHyRB). (2019). *Socios activos 2019 solo nombre*. Bacalar.
- Boudeguer, A., Prett, P., y Squella, P. (2010). *Manual de accesibilidad universal: Ciudad y espacio para todos*. Corporación Ciudad Accesible. <http://www.ciudadaccesible.cl/wp-content/uploads/2011/08/Gu%C3%ADa-de-Accesibilidad-Universal-2014.pdf>
- 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*, 14, 201-209. <https://www.redalyc.org/pdf/3691/369139943019.pdf>
- Fernández, M. 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*, 11(2), 37-52. <https://doi.org/10.5295/cdg.100210mf>
- Mace, R. L. (1990). *Accessible, Adaptable and Universal Design*. College of Design. North Carolina State University.

- Organización Mundial del Turismo (OMT). (2014). *Manual sobre turismo accesible para todos: Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo I: Turismo Accesible – definición y contexto*. OMT. <http://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284416486>
- Organización Mundial del Turismo (OMT). (2015). *Manual sobre turismo accesible para todos: Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo IV: Indicadores para el estudio de la accesibilidad en el turismo*. OMT. <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284416547>
- Padilla-Muñoz, A. (2010). Discapacidad: contexto, concepto y modelos. *International Law: Revista Colombiana de Derecho Internacional*, (16), 381-414. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=82420041012>
- Plataforma Representativa Estatal de Personas con Discapacidad Física (PREDIF) (2007). *100 alojamientos accesibles para todos*. PREDIF. https://www.discapnet.es/sites/default/files/o8_100_hoteles_accesibles_para_todos.pdf
- Smith, R.W. (1987). Leisure of disable tourists: barriers to participation. *Annals of Tourism Research*, 14(3), 376-389. <https://kundoc.com/pdf-leisure-of-disable-tourists-.html>

Tesis

- Xool, D. (2017). *Análisis del perfil y nivel de satisfacción del turista de Bacalar, Pueblo Mágico* [Tesis de Licenciatura, Universidad Politécnica de Bacalar, Quintana Roo, México].

Recursos electrónicos

- Fundación Once. (20 de enero de 2017). *Las personas con discapacidad gastan casi un 30 % más en viajar que los turistas sin necesidades especiales*. <https://www.fundaciononce.es/es/noticia/las-personas-con-discapacidad-gastan-casi-un-30-mas-en-viajar-que-los-turistas-sin>
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI). (2021, noviembre 17). *Discapacidades por tipo de actividad cotidiana en la población de Bacalar 2020*. Data México. <https://datamexico.org/es/profile/geo/bacalar?redirect=true>
- Organización de las Naciones Unidas (ONU). (2006). *Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y Protocolo Facultativo*. ONU [Archivo PDF]. <http://www.un.org/disabilities/documents/convention/convoptprot-s.pdf>

- Sala, E. y Alonso, F. (2006). *La accesibilidad universal en los municipios: guía para una política integral de promoción y gestión* [Archivo PDF]. https://sid-inico.usal.es/idocs/F8/FDO10987/guia_accesibilidad_municipios.pdf
- Secretaría de turismo (SECTUR). (2002). *Recomendaciones de accesibilidad para el sector turismo* [Archivo PDF]. <https://cedocvirtual.sectur.gob.mx/janium/Documentos/003003Prio000.pdf>
- Secretaría de turismo (SECTUR). (2016). *Actualización y rediseño de la guía de recomendaciones de diseño universal para el sector turismo* [Archivo PDF]. <https://www.sectur.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2017/11/3-Gu%C2%Boa-Recomendaciones-DU-Turismo.pdf>
- Secretaría de turismo (SECTUR). (2017). *Modelo de alineación de estándares a mercados turísticos especializados. Turismo incluyente* [Archivo PDF]. <http://www.sectur.gob.mx/PDF/certificacion/Sello-de-Turismo-Incluyente-281216.pdf>
- Secretaria de Turismo (SECTUR). (2018). *Listado de empresas certificadas con sello de turismo incluyente* [Archivo PDF]. <https://www.gob.mx/conadis/documentos/listado-de-emprendas-certificadas-con-sello-de-turismo-incluyente>
- Secretaría de Turismo de Quintana Roo (SEDETUR) (2013). *Agenda de competitividad de los destinos turísticos de México (ACDT) - Estudio de competitividad turística del destino Bacalar*. Universidad de Quintana Roo, CIG, Cidetur, Ayuntamiento de Bacalar, Sedetur [Archivo PDF]. https://issuu.com/hitestudio/docs/acdtur_bacalar