

Turismo inclusivo y accesible en Cancún Quintana Roo, México

Inclusive and accessible tourism in Cancún Quintana Roo, México

Mariela Correa Pérez^{1,*} 

Silvia Patricia Aquino Zúñiga² 

Veronika de la Cruz Villegas³ 

Artículo de revisión

recibido: 15 de abril de 2020

aceptado: 20 de mayo 2020

¹Egresada de la licenciatura en idiomas de la División Académica Educación y Artes de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. Avenida Universidad s/n Zona de la Cultura, Colonia Magisterial, Villahermosa, Tabasco. C.P.86040 E-Mail: magui27correa@hotmail.com.

²Profesor-investigador de la División Académica Educación y Artes de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. Avenida Universidad s/n Zona de la Cultura, Colonia Magisterial, Villahermosa, Tabasco. C.P.86040. E-Mail: saquinonozuniga@gmail.com.

³Profesor-investigador de la División Académica Educación y Artes de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. Avenida Universidad s/n Zona de la Cultura, Colonia Magisterial, Villahermosa, Tabasco. ORCID: 0000-0003-3570-2021 E-Mail: veronika.delacruz@hotmail.com.

*Autor de correspondencia: magui27correa@hotmail.com

RESUMEN

El turismo inclusivo hace referencia a todas las características, condiciones y servicios que debe tener cualquier lugar o establecimiento turístico, para que las personas con discapacidad puedan ejercer su derecho de disfrutar del esparcimiento y la recreación. El trabajo describe algunos de los sitios turísticos inclusivos de la ciudad de Cancún en Quintana Roo, México, que son infinitas y a los que cualquier tipo de persona le encantaría conocer, pero sobre todo disfrutar.

El documento presenta los resultados de un análisis documental de diversas fuentes primarias y secundarias que dan cuenta de los servicios disponibles de turismo accesible para las personas con discapacidad, mayormente motriz y visual y las necesidades de infraestructura. Los resultados evidencian que si bien hay lugares accesibles, es necesario darlos a conocer para que las personas con discapacidad puedan ejercer su derecho de disfrutar del esparcimiento y la recreación en igualdad y condiciones de equidad.

Palabras clave: turismo accesible, turismo inclusivo, personas con discapacidad

ABSTRAC

Inclusive tourism refers to all the characteristics, conditions and services that any tourist place or establishment must have, so that people with disabilities can exercise their right to enjoy leisure and recreation. The work describes some of the inclusive tourist sites of Cancun in Quintana Roo, Mexico, which are infinite and that any person would love to know, but above all enjoy.

Through the document, the available accessible tourism services for people with disabilities, mainly motor and visual disabilities, and infrastructure needs are addressed. A documentary analysis of various primary and secondary sources was carried out. The results show that although there are accessible places, it is necessary to make them known so that people with disabilities can exercise their right to enjoy leisure and recreation on equal terms and under fair conditions.

Available tourism services accessible to people with disabilities, mostly motor and visual and infrastructure needs. A documentary analysis of various primary and secondary sources was carried out. The results show that although there are accessible places, it is necessary to make them known so that people with disabilities can exercise their right to enjoy leisure and recreation on equal terms and under fair conditions.

Key words: accessible tourism, inclusive tourism, people with disabilities.

INTRODUCCIÓN

El turismo es un derecho humano para todo tipo de personas, en especial para las personas con discapacidad, ya que tienen el mismo derecho para disfrutar y gozar del tiempo libre, por tal motivo no se debe excluir a ningún sector poblacional de él, aunque aún existen barreras para que estas personas puedan ejercerlo. Es por este motivo, que el turismo accesible surge como una respuesta para dar entrada a este grupo de personas, que no encontraban una atención adecuada a sus necesidades.

El turismo accesible se enfoca en la eliminación de barreras físicas, sensoriales o de comunicación, mientras que el turismo inclusivo persigue la igualdad de oportunidades de todas las personas para disfrutar de la actividad turística.(Pozo, 2016).

La Organización Mundial del Turismo (OMT) lanza en el año 2013, su primera publicación sobre turismo accesible con el título de "Accesibilidad: una ventaja competitiva en destinos turísticos". La accesibilidad es una cuestión de derechos humanos y es también una extraordinaria oportunidad de negocio. Entonces, debemos darnos cuenta de que el turismo accesible no solo es para las personas con discapacidad o con necesidades especiales, sino que es adecuado para todos. El turismo inclusivo es el que permite la igualdad de oportunidades de todas las personas de manera segura, cómoda, autónoma y normalizada, y también proporciona economía para beneficiar tanto a la persona con discapacidad como a las empresas del sector. Autismo Madrid, (Agosto, 2013).

Específicamente, este trabajo de reflexión se enfoca y se preocupa por la satisfacción de las necesidades infraestructurales y de recreación de las personas con diferentes discapacidades en la ciudad de Cancún en Quintana Roo, México, aunque cabe mencionar que en este lugar existen más adaptaciones para la discapacidad motriz. Es una gran tarea para todos, que los individuos que sufren algún tipo de discapacidad, puedan interactuar con distintos ambientes del entorno social y para apoyar esto, es necesario hacer accesibles los espacios públicos, teniendo como propósito humanizar el trato hacia dichos individuos y respetar su condición.

La accesibilidad es un elemento crucial de toda política de turismo responsable y sostenible. Es una cuestión de derechos humanos y es también una extraordinaria

oportunidad de negocio. Por encima de todo, debemos darnos cuenta de que el turismo accesible no solo es conveniente para las personas con discapacidad o con necesidades especiales, es bueno para todos.

Como principal organización internacional en el campo del turismo, la OMT lo promueve como motor de crecimiento económico, desarrollo inclusivo y sostenibilidad ambiental, y ofrece liderazgo y apoyo al sector para ampliar conocimientos e impulsar políticas turísticas en todo el mundo.

Antecedentes

El turismo es más que el simple hecho de la movilización de personas para llevar a cabo actividades distintas a las de su entorno habitual. Es la oportunidad de ampliar los horizontes culturales, lingüísticos o académicos, y es una actividad que sustenta gran parte de la economía en diferentes regiones del país.

Se calcula que más de mil millones de personas es decir, un 15% de la población mundial presentan alguna forma de discapacidad en México, para el año 2010, la cifra estimada era de 5 millones 739 mil 270 personas, 5.1% de los habitantes. El consumo de los turistas que residen en México cayó 1,5%, mientras que el de los extranjeros (en concepto de turismo receptivo) aumentó un 6,7% en el mismo período.

En 2018 se contabilizaron 7.7 millones de mexicanos con alguna discapacidad, de las cuales 54.2% corresponde a mujeres y 49.9% son adultos mayores, reveló el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI). Ese número equivale a 6.7% de los 115.7 millones de personas de cinco años y más que habitan en el país, de acuerdo con la Encuesta Nacional de la Dinámica Demográfica. (ENADID) 2018. Dicho porcentaje de la población tiene mucha dificultad o no puede hacer alguna actividad, como caminar, ver, escuchar, hablar o comunicarse, poner atención, aprender, atender el cuidado personal y mental. Notimex (Diciembre, 2019).

El turismo mexicano creció durante 2019 en cantidad de pasajeros, pero ahora el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) confirmó que también se incrementó el PIB turístico del país en un 0,6% durante el tercer trimestre del año, pese a que el consumo en el sector cayó un 0,1%. (INEGI, 2020).

Datos del INEGI, del último conteo público realizado en el 2015 confirman que en Quintana Roo hay poco más de 40 mil 228 personas con alguna limitación en la actividad. De las cuales, 3 mil 521 personas tienen alguna limitación para escuchar; 4 mil 540 personas tienen alguna limitación para hablar o comunicarse; 18 mil 492 poseen alguna limitación para caminar o moverse; 2 mil 301 personas afirman tener una limitación para atender el cuidado personal, y un mil 873 tiene una limitación en la actividad para poner atención o aprender. (INEGI, 2018).

Organización Mundial del Turismo (OMT)

La OMT alienta la aplicación del Código Ético Mundial para el Turismo, con el fin de maximizar la contribución socioeconómica del turismo y minimizar los posibles impactos negativos que pudiera tener, y está comprometida con la promoción del turismo como instrumento para alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), para que exista una reducción de la pobreza y el fomento del desarrollo sostenible en todo el mundo.

La OMT genera conocimientos sobre los mercados, promueve políticas e instrumentos para un turismo competitivo y sostenible, fomenta la educación y la formación en materia de turismo, y trabaja para que el turismo sea una herramienta efectiva de desarrollo a través de proyectos de asistencia técnica en más de 100 países del mundo. La OMT está integrada por *159 países, 6 Miembros Asociados y más de 500 Miembros Afiliados* que representan al sector privado, a instituciones de enseñanza, a asociaciones turísticas y a autoridades locales de turismo. (OMT, 2020)

Turismo social

El turismo social ha evolucionado a paso lento y especialmente se busca el bienestar de las personas especiales. Existen algunos países europeos como España, que más fuerte apuestan por la normalización del turismo y del ocio para las personas con discapacidad.

La auditoría ha consistido en medir, analizar y documentar todo: habitaciones, áreas de maniobras, aseos adaptados, anchura de puertas, materiales de pavimentos, rampas. La conclusión de las entidades españolas es que el país tiene un buen nivel de accesibilidad, aunque queda mucho por hacer.

España, por ejemplo, ha desarrollado la Marca "Spain is accessible", a través de la cual impulsa estrategias para promover el turismo accesible y atraer nuevos segmentos de visitantes; destinos como las Islas Canarias cuentan con planes enfocados en la implementación y gestión de la accesibilidad. (Virgilia, 2017)

El Plan Integral para la Calidad Turística Española ha venido impulsando diversas actuaciones a través de sus programas, tendientes a la sensibilización del sector turístico sobre la necesidad de implantar mejoras en el diseño de la accesibilidad, impartir formación a los empresarios, apoyar la investigación, ejecutar algunas obras públicas de mejora de la accesibilidad a través de planes de excelencia y dinamización turística.

Turismo inclusivo y turismo accesible

El turismo inclusivo adquiere una importancia relevante en 1989, cuando un grupo de expertos británicos en turismo y discapacidad publican el informe "Tourism for all". "Aquella forma de turismo que planea, diseña y desarrolla actividades turísticas de ocio y tiempo libre de manera que puedan ser disfrutadas por toda clase de personas con independencia de sus condiciones físicas, sociales o culturales" (Tejada, 2017)

El artículo 7 del Código Ético Mundial para el Turismo reconoce que el «acceso directo y personal al descubrimiento de las riquezas del mundo que constituirá un derecho abierto por igual a todos los habitantes de nuestro planeta». (OMT, 2016) Ahora bien, Fernández (2009) menciona que, aunque la Declaración Universal de los Derechos Humanos reconoce a todas las personas el derecho al turismo con las mejores condiciones de acceso y sin discriminación, en la práctica, la existencia de barreras que impiden o limitan el acceso de las personas discapacitadas es una realidad latente en todos los destinos turísticos.

Este segmento demográfico no encuentra siempre un vial urbano y una arquitectura adaptada a las distintas discapacidades. Pero no todo es accesibilidad arquitectónica, puesto que este tipo de demanda, a pesar también de algunos avances, tampoco encuentra con frecuencia un servicio y una formación que especialmente contemplen y atiendan sus discapacidades físicas y sensoriales. (Jurado, 2014).

El acceso al ocio y disfrute de las infraestructuras y servicios turísticos debe de constituir un derecho básico en cualquier vida humana. Pero para ello, se deben articular mecanismos que imposibiliten cualquier exclusión de desigualdades. En el ámbito turístico, los operadores de turismo social, administraciones públicas competentes, agentes económicos, deben tener la voluntad de desarrollar políticas y programas encaminados hacia una cohesión social y una optimización inteligente de sus recursos. Buhalis, Darcy, & Ambrose (2012), consideran que la accesibilidad es un objetivo fácilmente accesible si se siguen estándares y pautas simples, especialmente para nuevas instalaciones.

La accesibilidad es un diseño universal y no es solamente para personas con discapacidad. Vale la pena mencionar que en una sociedad avanzada y en una economía moderna, la importancia de los turistas discapacitados es tal que en la última década se ha creado una verdadera disciplina de estudio denominada Turismo accesible o inclusivo, entendida como aquella que persigue la supresión de las barreras al turismo realizado por personas con discapacidad. Incluida la movilidad, la visión, la audición y las dimensiones cognitivas de acceso, para funcionar de manera independiente y con servicios y entornos turísticos diseñados universalmente, "el turismo accesible es una forma de turismo que implica procesos de colaboración entre las partes interesadas que permite a las personas con requerimientos de acceso". (Buhalis & Darcy, 2011) A nivel internacional, la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad promueve y garantiza que las personas que viven con esta condición participen plenamente en cualquier ámbito.

Turismo inclusivo en México

El Turismo Accesible o Inclusivo, se adopta como parte de la familia de servicios, con el pleno objetivo de atraer mayor derrama económica en cuestión turística a México, siendo un mercado aún virgen y con mucho potencial. El servicio de transportación accesible, se ha convertido en la actualidad en el 80% de la demanda de los servicios ofrecidos en este rubro. Este servicio de transportación accesible han logrado ser proveedores de la Primera Playa Accesible en México (Playa del Carmen) y actualmente continúan equipando playas incluyentes en otros estados de la República Mexicana. Son miembros activos del Consejo Iberoamericano de Diseño, Ciudad y Construcción Accesible (CIDCCA), y fundadores del CIDCCA MÉXICO.

Actualmente, se han consolidado como líderes en la adaptación y comercialización de vehículos para Personas con Discapacidad. Han adaptado más de 450 vehículos a nivel nacional de diferentes marcas y con equipo diverso dependiendo las necesidades de los clientes.

En septiembre del 2014, llevaron a cabo como organizadores, el segundo Congreso Iberoamericano CIDCCA "SMARTCITY CIUDAD ACCESIBLE", en las ciudades de Querétaro, México y Cancún. Logrando importantes alcances a nivel gubernamental, empresarial y académico. Hoy en día, se han posicionado como una empresa integral y pionera en nuestro país, logrando convertirse en la empresa número uno especializada en Accesibilidad.

En México según cifras de Instituto Nacional de Geografía y Estadística (INEGI, 2010), existen 5,739,270 personas con algún tipo de discapacidad, representando el 5.1% de la población, 51% son mujeres y 49% hombres. Del total de discapacitados 520,000 son niños y solamente el 45% de ellos asiste a la escuela, el 81% son adultos mayores y el resto jóvenes y niños. Cabe hacer mención que los datos mencionados pertenecen al censo que INEGI levantó en 2010, sin embargo la cifra de personas con algún tipo de discapacidad dada por el mismo organismo en 2013 fue de 6.6% de la población mexicana que reportó tener una discapacidad. Se puede apreciar que hubo un incremento de 1.5% en un lapso de tres años, lo cual es comprensible por el aumento de la población de adultos mayores, los cuales ocupan 51.4%, del total de personas con una o más discapacidades. (INEGI, 2012).

Esta población del país presentó dificultad (discapacidad) para realizar al menos una de las actividades como: caminar, ver, escuchar, hablar o comunicarse, poner atención o aprender, atender el cuidado personal y mental. (Vázquez, 2019).

En la medida que aumenta el interés por estudiar, medir y conocer cómo se encuentra esta población respecto a la salud, educación y trabajo, se contribuye a la difusión de la nueva conceptualización de discapacidad que se establece a nivel mundial (INEGI, 2015).

Mientras que el Turismo Inclusivo pretende ofrecer los servicios necesarios y adecuados para el goce y disfrute durante los viajes de las personas con discapacidad, el llegar a este objetivo implica atender muchos sectores sociales y económicos que fomenten un desarrollo turístico inclusivo en general; es decir, adoptar un modelo inclu-

yente en el que las adaptaciones realizadas no afecten a la población en general y que al mismo tiempo beneficie a diferentes sectores.

Según las estadísticas de la dependencia, entre enero y octubre, la entidad captó 6.53 millones de viajeros vía aérea procedentes del extranjero, contra 6.28 millones que había captado en el mismo periodo durante el 2017.

En México queda un gran camino que recorrer, pero gracias a la colaboración del gobierno y la iniciativa privada, cada vez son más los espacios públicos y privados adaptados con rampas, señalizaciones táctiles, semáforos con indicadores sonoros, entre otros aditamentos de soporte.

Cancún accesible

Una de las ventajas al ser residente de Cancún es que se cuenta con la facilidad de accesos a los distintos lugares turísticos, gozando de beneficios económicos tanto para las personas con capacidades diferentes y público en general. Por el contrario el turismo extranjero no cuenta con estos beneficios, y aun así la llegada al Caribe mexicano aumentó 10% anual en los últimos cuatro años, según cifras de Cancún Accesible, el turismo extranjero comenzó con menos de 50 viajeros por temporada. Se ha manejado desde familias con cinco miembros, hasta grupos de 20. (Vázquez, 2012)

El 50.9 por ciento son adultos mayores, quienes tienen como consecuencia la acumulación de riesgos a la salud, en términos de enfermedades, lesiones, padecimientos crónicos y en algunos casos se requiere de la ayuda de un cuidador.

Por sexo, el INEGI informo que las mujeres concentran más población con esta condición, con 54.2 por ciento, con respecto a 45.8 por ciento de los hombres.

El 53.3 por ciento representa dificultad para caminar, subir o bajar usando sus piernas, 39.6% tiene problemas para ver, aunque utilice lentes, apuntó.

En Cancún, Quintana Roo. Los visitantes con algún tipo de discapacidad son conquistados por los arenales y áreas de descanso, llegan a disfrutar de las bondades de la ciudad y así arriban miles de familias al destino turístico con al menos un integrante con discapacidad, pero actualmente solo hay cinco habitaciones "Handicap" en la Riviera Maya y en Cancún.

Principalmente 40% son turistas de Estados Unidos, a la par con los visitantes nacionales con 40% en su mayoría provenientes del norte del país y en tercer lugar los europeos procedentes de Alemania, España y Rusia, además de visitantes brasileños.

Habitaciones "handicap"

Las habitaciones "hándicap" se caracterizan por ser espacios accesibles para trasladarse y descansar, de acuerdo al coordinador nacional de Turismo Accesible de Adapta, Antonio López Becerril, quien explicó que los turistas con discapacidad gastan 85 dólares diarios y visitan el destino en promedio siete días. Adapta es miembro activo del Consejo Iberoamericano de Diseño, Ciudad y Construcción Accesible (Cidcca) y construye habitaciones "Handicap" en los hoteles de Cancún.

Los visitantes con algún tipo de discapacidad buscan espacios accesibles para trasladarse y descansar, sin embargo solo tres hoteles de Cancún: Barcelo, Iberostar y Hard Rock cuentan con habitaciones "Handicap", es decir, habitaciones especiales y diseñadas para clientes con discapacidad motriz, auditiva, visual, intelectual y mental, mientras que el Palladium y Grand Velas se encuentran en procesos de construcción de habitaciones 'Handicap'. (GALICIA, 2014)

Sitios accesibles en Cancún.

Las zonas arqueológicas de Chichén Itzá y el Museo Maya tienen baños, rampas de acceso, ascensores y espacios adecuados para personas con sillas de ruedas.

Plaza Kukulcán tiene tres elevadores, tres escaleras eléctricas y baños para discapacitados. El estacionamiento se encuentra un costado de las tres entradas de la plaza. A las afueras de Luxury Avenue, hay sillas de espera, rampas en las entradas principales y elevadores.

Puerto Cancún Marina Town Center

Puerto Cancún Marina Town Center está equipado con una amplia selección de restaurantes y opciones gastronómicas; salas de cine adecuadas con elevadores y rampas de accesibilidad y espacios para las sillas de ruedas. Hay una tienda de crochet que ofrece talleres individuales o grupales.

La plaza tiene elevadores públicos y sillas eléctricas en las esquinas más importantes con el objetivo de permitir un fácil acceso al nivel superior. Los baños están adecuados con pasamanos y piletas bajas. También existe un servicio gratuito de transporte disponible de 11 a 23 horas desde la parada de autobús más cercana (Boulevard Kukulcán – 2.5 km).

Luxury Avenue

El centro comercial cuenta con rampas en el acceso principal para silla de ruedas, además de ofrecer sillas de ruedas para los visitantes durante su estancia en Luxury Avenue.

Restaurantes

La mayoría de los restaurantes tienen rampas en las entradas principales con uno o dos baños para discapacitados y salidas de emergencia. El personal de valet parking ayuda a los comensales para desplazarse como ellos lo requieran

Parques Xcaret

El parque ofrece un mapa que muestra al visitante los mejores caminos para tomar un fácil acceso. Hay muy pocas escaleras, la mayor parte del parque se puede recorrer en silla de ruedas.

Ventura Park

Este parque no tiene límite de edad. Tiene accesos para sillas de ruedas y rampas en áreas comunes. Por motivos de seguridad, los visitantes en sillas de ruedas no pueden participar en ventura que incluye las tirolesas, saltos y puentes colgantes. El personal del lugar puede ayudar a los visitantes, siempre y cuando se solicite con anticipación.

Delfinarios

Tienen zonas accesibles con rampas, además de asistencia por parte del personal para nadar. Para personas con movilidad reducida o silla de ruedas es recomendable el DIP, Nado Interactivo con Delfines. Emprendedores y negocios en el caribe mexicano (febrero, 2018).

Playa Delfines

Una playa limpia, con certificación Blue Flag, Internet Wi-Fi, lugares de estacionamiento para personas con discapacidad, baños (sanitarios) para personas con discapacidad, accesibilidad a la playa para personas con discapacidad motriz mediante un camino de madera que da a palapas exclusivas para PCD y posibilidad de entrar al mar mediante el apoyo de silla de ruedas acuática, muletas acuáticas, entre otras; tan solo hay que ubicar al personal de la playa, solicitar apoyo para bajar seguramente y en caso de necesitar utilizar alguno de los equipos ortopédicos acuáticos, solicitarlos y firmar una responsiva. El único contra es que la marea en esta parte de Cancún generalmente es fuerte, por lo demás, es excelente. (noviembre de 2014).

Gestión del Turismo Accesible

La adecuada gestión de un espacio accesible requiere trabajar a lo largo de todos los elementos que integran la cadena turística. Ser un sitio accesible incluye aspectos tales como la información y publicidad al turista incluso antes de salir de su hogar; la correcta adecuación del entorno urbano, y las necesidades arquitectónicas propias del sitio como tal. Un factor importante para que las personas puedan llegar a un sitio turístico son los medios de transporte, al igual que los aeropuertos o estaciones de autobuses que se hace uso durante el viaje y la estancia en sitio visitado. Una vez que el turista ha arribado al sitio que desea visitar, la facilidad para poder hacer uso de servicios de alojamiento y de restauración que sean capaces de tener en cuenta las necesidades que una persona con discapacidad, al igual que las de los otros usuarios que demandan servicios accesibles; así como la oferta de actividades ya sea de carácter cultural.

Roberto Cintrón Díaz del Castillo, presidente de la Asociación de Hoteles de Cancún, dijo que cada vez son más los centros de hospedaje que buscan atraer a este segmento especial. El funcionario reconoció que aunque no se dan a conocer los arreglos que se hacen en los hoteles para poder recibir a este tipo de turistas, las inversiones son importantes, ya que tienen que modificar baños e incluso hasta habitaciones. Aunque dijo desconocer cuántos turistas especiales ocupan habitaciones de manera anual en el destino, debido a que no hay un reporte o estadísticas que indiquen esta situación, Díaz del Castillo refirió que son personas que siempre viajan hasta con dos o tres acompañantes que los ayudan a movilizarse.

“En meses pasados dimos a conocer que de las 30 mil habitaciones con que cuenta Cancún, se estima que menos del 5% están adecuadas para recibir turistas con alguna discapacidad, aunque a diferencia de otros destinos del país, es el sitio que tiene las instalaciones más adecuadas para las personas con capacidades diferentes”. Galicia (2014)

El presidente de la Asociación de Hoteles de Cancún comentó que la mayoría de los inmuebles tienen adecuadas sus instalaciones sanitarias, y colocado rampas para evitar que estas personas tengan que subir escaleras. En el destino hay empresas que se dedican a ofrecer sus servicios para traslado, atención, renta de equipo y hasta tours para los turistas especiales que vienen a disfrutar sus vacaciones.

Una de las cuestiones en las que Cancún ya viene demostrando una mejora bastante significativa es en lo que se refiere a los hospedajes de la ciudad. Para los turistas en un primer viaje, por ejemplo, tienen que saber que gran parte de los hoteles ya cuentan con habitaciones 100% accesibles, baños privados y grandes, rampas, ascensores, barandillas, ayuda de empleados y muchos otros servicios.

El costo del paquete para un viajero con capacidades especiales es prácticamente similar al de un turista tradicional. Incluye desde la transportación especial aeropuerto-hotel, productos como sillas de ruedas manuales o eléctricas, rampas portables, sillas anfibia y hasta implementos más sofisticados, como concentradores de oxígeno o asistencia médica personal, detalla la entrevistada.

Las cadenas hoteleras como Palace, Barceló, Sandos o Bahía Príncipe no son las únicas que han hecho las mejoras más significativas en sus instalaciones para atender ese mercado, también hay sitios emblemáticos, como las discotecas Coco Bongo, en Cancún y Playa del Carmen, o los parques temáticos Xcaret, Xel-Há y Tres Ríos, que tienen áreas destinadas especialmente para recibirlos, expone Cárdenas Anguiano.

La llegada de turismo especial al Caribe mexicano aumentó 10% anual en los últimos cuatro años, según cifras de Cancún Accesible, que comenzó con menos de 50 viajeros por temporada alta. Actualmente maneja desde familias con cinco miembros, hasta grupos de 20. (Vázquez, 2010).

Cancún accesible

Es una empresa que está comprometida con el visitante con alguna discapacidad y/o movilidad reducida, que provee de atención personalizada, precios justos, amplia disponibilidad de equipos y otros servicios turísticos basados en altos estándares de calidad solo en el Caribe Mexicano. Cancún accesible no vende paquetes turísticos, sino se especializa en la prestación de servicios para personas discapacitadas. Es subcontratada por agencias mayoristas, como Best Day o Global Travel, cuando sus clientes necesitan algún requerimiento especial para su estancia vacacional.

Cancún Accesible proporciona soluciones a las personas para que cubran todas sus necesidades. Tiene concentradores de oxígeno, cilindros, tanques y accesorios de diversas marcas y modelos.

También cuentan con cuidadores profesionales y experimentadas enfermeras profesionales en Cancún o la Riviera Maya.

El alcalde, menciono que es de suma importancia que las playas del destino mantengan una imagen de lugares limpios y seguros y además cuenten con el equipamiento para personas con necesidades especiales.

Resaltó que contar con este equipamiento es de suma importancia para refrendar las certificaciones con las que cuentan las playas de este polo vacacional. Un lugar turístico como lo es Playa Centro, el balneario a donde se destinaron las sillas anfibia, le fue refrendado el certificado “Blue Flag” para el período 2016-2018, debido a las óptimas condiciones en las que se encuentra.

Se reconoce el trabajo que el personal de la Zona Federal Marítima Terrestre (Zofemat) realiza día a día para mantener las playas limpias y para cuidar el uso adecuado del equipamiento con el que se cuenta en ellas.

Isla Mujeres alojamiento con unas instalaciones adecuadas y amigables para las personas con discapacidad o con movilidad reducida. Se ofrece acceso en silla de ruedas, habitaciones de sillas de ruedas o baños. Ofrece transportación privada y accesible a usuarios de sillas de ruedas o con movilidad reducida y sus acompañantes, desde el Aeropuerto Internacional de Cancún hasta su hotel o club vacacional en Cancún y Riviera Maya.

Cancún Accesible ofrece alta calidad y opciones de equipo especializado tales como sillas de ruedas, scooters, baño y ducha y más.

De acuerdo a la gerente Judith Cárdenas, lo que más disfruta es la satisfacción de transmitir a turistas con discapacidad que visitan el país las raíces, costumbres y tradiciones de México, así como ayudar a que éstos puedan disfrutar de unas vacaciones sin importar cuál sea su discapacidad. Cuenta con transportes para este tipo de público: como primer lugar están los taxis, algunos de ellos poseen grandes portaequipajes, para el transporte de las sillas de ruedas, y taxistas muy atentos, para ayudar en todo el proceso de montaje y desmontaje de las mismas.

Puntos turísticos

Uno de los puntos turísticos es Chichen Itzá, este lugar cuenta con camionetas que están equipadas con rampas especiales de fácil acceso para personas que usan silla de ruedas, sin importar si son sillas manuales, eléctricas o scooters. El sistema de anclaje de la silla de ruedas a la camioneta permite transportar con toda seguridad al pasajero, ya sea en la comodidad de su propia silla o, si el visitante así lo prefiere, el personal capacitado le ayuda a trasladarse a uno de los asientos de la camioneta.

Empresas especializadas

El costo del paquete para un viajero con capacidades especiales es prácticamente similar al de un turista tradicional. Incluye desde la transportación especial aeropuerto-hotel, productos como sillas de ruedas manuales o eléctricas, rampas portables, sillas anfibia y hasta implementos más sofisticados, como concentradores de oxígeno o asistencia médica personal, detalla la entrevistada.

Una de las principales características es encontrar un hotel donde las personas con discapacidad sientan comodidad, que disfruten de los servicios y que puedan descansar satisfactoriamente.

Las cadenas hoteleras como Palace, estandarte en la categoría cinco estrellas (Forbes México), Barceló maya de 5 diamantes, Sandos o Bahía Príncipe cuatro diamantes fue recientemente reconocido por quinto año consecutivo como un hotel de categoría (Cuatro Diamantes), gracias a los altos estándares de lujo, calidad y servicio con los que cuenta la propiedad. No son las únicas que han hecho las mejoras más significativas en sus instalaciones para aten-

der ese mercado, también hay sitios emblemáticos, como las discotecas Coco Bongo, en Cancún y Playa del Carmen, o los parques temáticos Xcaret, Xel-Há y Tres Ríos, que tienen áreas destinadas especialmente para recibirlos, expone Cárdenas Anguiano.

Junto a Cancún Accesible opera en el Caribe mexicano desde hace dos años la empresa Adapta, dedicada en un principio a la distribución de aditamentos y acondicionamiento de espacios públicos para personas con discapacidad. Es una empresa mexicana, formada por un grupo de jóvenes empresarios quienes han abierto brecha con el tema de la Accesibilidad en México. La experiencia internacional del líder y fundador el Arq. Gerardo Pichardo Ricaño, es la base de sus cimientos como empresa, ya que es a través de la misma, que han consolidado a adapta como la primera empresa única en su tipo enfocada a dar soluciones de accesibilidad para todos en México.

Adapta, al igual que Cancún accesible, cuenta con sillas de ruedas manuales, silla de ruedas anfibia en varios modelos, scotter, muletas anfibia, vehículos especializados e incluso rampas movibles que pueden ser rentados o comprados tanto para adultos mayores y mujeres embarazadas. Esta empresa se encuentra en la Ciudad de México, Querétaro y Cancún (AdaptA, 2016).

Al igual que los servicios, la tecnología juega un papel importante en la integración a la sociedad de las personas con discapacidad. Existen aplicaciones para teléfonos celulares, como Prometeo creada en Barcelona, España; la cual es una red social para viajeros sordos a nivel internacional, en donde las personas con sistema operativo iOS, pueden conocer qué lugares turísticos como museos, hoteles, restaurantes, etcétera, están adaptados para el uso de personas con discapacidad (GAES - Centros Auditivos, 2016).

CONCLUSIONES

El turismo accesible en México se ha desarrollado drásticamente para que el país mantenga un nivel elevado en el plano turístico mundial, y se ha realizado principalmente en las grandes cadenas hoteleras, aunque también en lugares turísticos han empezado a realizar acciones a favor, para la comodidad del público.

Día a día son más reconocidas las necesidades que tienen las personas especiales por lo que ya se han hecho ajustes para que ellos puedan disfrutar de la actividad tu-

rística. Por esto se ha ampliado el mercado potencial de consumidores del sector. Lo antes mencionado trae como resultado cada vez más espacios públicos adaptados para que toda persona pueda transitar o hacer uso de él sin importar si tiene o no algún tipo de discapacidad.

El turismo accesible es un reto para cualquier sitio turístico, en el caso mexicano, la Secretaría de Turismo ha incitado a las empresas a adoptar las medidas adecuadas para que este tipo de turismo sea una realidad, por lo que fueron creadas normas para acreditar a cada una de las empresas turísticas para que puedan cumplir con todos los requisitos establecidos para dar un servicio de calidad a las personas con discapacidad, aunque en algunas empresas estas normas ya han sido vistas, principalmente en la infraestructura hotelera.

En cuanto al turismo inclusivo, las personas con discapacidad tienen el mismo derecho de cualquier persona sana, el derecho de poder desplazarse y disfrutar sin ningún obstáculo de su tiempo libre, por lo tanto todos deberíamos tratar de reducir los obstáculos que impiden a este sector de la sociedad acceder a los espacios para la recreación y el turismo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Adapta. (27 de Septiembre de 2016). Turismo O.M.T. Recuperado el 05 de junio de 2020, de Turismo para todos: <http://wtd.unwto.org/es/content/27-de-septiembre-es-el-dia-mundial-del-turismo>

Adapta. (2016). Viajes Accesibles: Adapta. Recuperado el 02 de junio de 2020, de Cancún Accesible: <http://www.adapta.com.mx/turismoaccesible>

Almonte, J. M. (2013). EL TURISMO ACCESIBLE EN ANDALUCÍA Y HUELVA, España: Universidad de Huelva.

Corrales, E. A. (2013). TURISMO UNIVERSAL Y ACCESIBLE. EL. Extremadura, España: Universidad de Extremadura.

GALICIA, A. (2014). Conquista el paraíso a los turistas con discapacidad. QUINTANA ROO.

INEGI. (01 de DICIEMBRE de 2015). "ESTADÍSTICAS A PROPOSITO DEL DÍA INTERNACIONAL DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD. Obtenido de <https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/aproposito/2015/discapacidad0.pdf>

NOVEDADES, R. (2019). Quintana Roo, entre los estados con menor población con alguna discapacidad. QUINTANA ROO: NOVEDADES QUINTANAROO.

Organización Mundial del Turismo (OMT). (2015). Turismo para Todos. Madrid, España: Fundacion once.

groo.gob.mx. (12 de JUNIO de 2010). PERSONAS CON DISCAPACIDAD. QUINTANAROO.

R., M. C. (2018). Turismo accesible en Mexico. Guadalajara: UDG-CA-901.

Tejada, E. C. (2017). El turismo Accesible: una reflexión desde el sector público y privado.

Turismo, O. M. (s.f.). ACERCA DE LA OMT.

Turismo, S. d. (2018). México, Sexto Lugar Del Ranking Mundial En Arribo De Turistas Internacionales, Confirma OMT.

VAZQUEZ, J. (08 de ENERO de 2019). Quintana Roo supera volumen de turistas extranjeros. EL ECONOMISTA.

Virgili(España), M. E. (2017). Propuesta de desarrollo del turismo accesible en la reserva de biósfera Isla de Ometepe (Nicaragua). Revista de Turismo y Patrimonio cultural, 12.

Reseña de los autores

Mariela Correa Pérez, Egresada de la licenciatura en idiomas de la División Académica Educación y Artes de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, especializada en el área de turismo internacional.

Silvia Patricia Aquino Zúñiga, Profesora-investigadora de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. Licenciada en Administración de Empresas Turísticas por la Universidad Veracruzana. Maestría en Educación por la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco y Doctorado en Cs. de la Educación por el Centro de Estudios para el Perfeccionamiento de la Educación Superior, de la Universidad de la Habana, Cuba. Cuenta con Perfil PRODEP, es miembro del SNI, del Registro de CONACYT de Evaluadores Acreditados (RCEA), y del Sistema Estatal de Investigadores del Consejo de Ciencia y Tecnología del Estado de Tabasco (CCyTET) y cuenta con el Reconocimiento al Mérito Científico 2016.

Veronika de la Cruz Villegas, Doctora en ciencias de la educación por la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. Actualmente docente en la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. Miembro del Sistema Nacional de Investigadores. Su línea de investigación se enfoca en la inclusión educativa en el contexto del aprendizaje de una lengua extranjera.