



## El Periplo Sustentable

Universidad Autónoma del

Estado de México

<http://rperiplo.uaemex.mx/>

ISSN: 1870-9036

Publicación Semestral

Número: 37

Julio / Diciembre 2019

## Artículo

### Título

Percepción del turismo accesible para personas con discapacidad, el caso del Centro Ecoturístico El Arcotete, Chiapas, México

### Autores:

Ana Maria Cruz Hernández

Eduardo Bello Baltazar

Paula L. Enríquez

Rodolfo Mondragón Ríos

### Fecha Recepción:

13/11/2017

### Fecha Reenvío:

24/09/2018

### Fecha Aceptación:

25/03/2019

### Páginas:

222 - 240

## Percepción del turismo accesible para personas con discapacidad, el caso del Centro Ecoturístico El Arcotete, Chiapas, México

### The perception of accessible tourism for people with disabilities, the case of the El Arcotete Ecotourism Center, Chiapas, Mexico

#### Resumen

Conocer las opiniones de las personas para aproximarse a las percepciones construidas respecto a los obstáculos tangibles e intangibles que las excluyen socialmente, permite comprender el fenómeno ambivalente de la exclusión e inclusión social; sobre todo cuando se trata del derecho al acceso del disfrute de espacios recreativos y de aprendizaje. Esta investigación analiza la percepción que existe sobre la accesibilidad entorno al turismo y cómo ésta excluye o incluye socialmente a las personas con discapacidad. Se consideró como caso de estudio el Centro Ecoturístico El Arcotete, Chiapas. Se aplicó una metodología mixta: una encuesta a 90 visitantes, se realizaron recorridos para caracterizar la infraestructura de la zona de estudio y tres entrevistas a profundidad a prestadores de servicios en el Centro Ecoturístico. Se identificaron dos grupos de visitantes, personas con discapacidad (21%) y personas sin discapacidad (79%). El 80% de personas con discapacidad presentaron discapacidad motriz, el resto tenían discapacidad sensorial, cognitiva o múltiple. Las barreras a la accesibilidad fueron físicas (ausencia de rampas, pasamanos, señaléticas con información veraz), ambientales (tramos con pendientes pronunciadas), y sociales (diseño de infraestructura y servicios sin considerar a personas con discapacidad). La percepción sobre la accesibilidad se relacionó con las posibilidades de movilidad y el disfrute del paisaje.

#### Palabras clave:

Turismo accesible, Percepciones, Personas con discapacidad, Accesibilidad.

#### Abstract

Knowing people's opinion is important to approach perceptions about the tangible and intangible obstacles of social exclusion. This will allow us to understand the phenomenon of both exclusion and inclusion, especially when it comes to the right to access enjoyment in recreational spaces. This research focuses on analyzing the perception that exists about accessibility to tourism and how it excludes or includes people with disabilities. El Arcotete Ecotourism Center, Chiapas, was considered as a case study. We applied a survey to 90 visitors; we also characterized the infrastructure of the study area and applied this to three interviews which were done with service providers at the Ecotourism Center. We identified two groups of visitors, people with disabilities (21%) and people without disabilities (79%). Most of the people with a disability (80%) had a motor disability, the rest showed sensory, cognitive or multiple disabilities. The barriers to accessibility were physical (absence of ramps, handrails, signage with information), environmental (sections with steep slopes), and social (infrastructure design and services without considering persons with disabilities). The perception of accessibility was related to the possibilities of mobility and enjoyment of the landscape.

#### Keywords:

Accessible Tourism, Environmental perception, Visitor, Persons with disabilities, Accessibility.

## De los AUTORES

### **Ana María Cruz Hernández.**

Posgrado en Ciencias en Recursos Naturales y Desarrollo Rural con Orientación en Gestión de Ecosistemas y Territorio en El Colegio de la Frontera Sur, Chiapas, México

### **Eduardo Bello Baltazar**

Profesor e investigador del Departamento de Gestión de Ecosistemas y Territorio, El Colegio de la Frontera Sur, San Cristóbal de las Casas, Chiapas, México.

[ebello@ecosur.mx](mailto:ebello@ecosur.mx)

### **Paula L. Enríquez**

Profesora e investigadora del Departamento de Conservación de la Biodiversidad, El Colegio de la Frontera Sur, San Cristóbal de las Casas, Chiapas, México.

### **Rodolfo Mondragón Ríos**

Profesor e investigador del Departamento de Procesos Culturales y Construcción Social de Alternativas, El Colegio de la Frontera Sur, San Cristóbal de las Casas, Chiapas, México.

## **Introducción**

El turismo es un bien social que busca satisfacer experiencias personales y colectivas del viajero. Sin embargo, existen casos donde estos propósitos no se cumplen debido a características ambientales, físicas y sociales que hacen de la experiencia turística incómoda, poco segura, y sin equidad (OMT, 2015). Esto sucede cuando un visitante enfrenta las características del entorno y si el acceso a ellas es nulo se convierten en barreras, limitando el disfrute de algunos lugares recreativos. Esta falta de accesibilidad es una forma indirecta de discriminación. Se consideran tres tipos de barreras: La barrera ambiental que se refiere a cualquier obstáculo que restrinja u obstruya el acceso o paso de un lugar a otro. Las barreras físicas que son los obstáculos que refieren a los problemas de las personas relativos al acceso y uso de edificios y a la movilidad en el entorno. Y las barreras sociales que son aquellas que restringen la participación social en las situaciones de interacción (Fernández, 2008).

En 1970, la Organización Mundial de la Salud (OMS) estimó que el 10% de la población mundial tenía alguna discapacidad, pero para el 2010 esta proporción representaba el 15% (OMS, 2011). Frente a esta tendencia, la Organización de Naciones Unidas (ONU) en el 2006 realizó una Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad (ONU, 2014). Posterior a esto se formuló un protocolo facultativo que permite a las personas con discapacidad el goce de sus derechos. Este documento es un eje internacional para la formulación de normas y leyes a favor de las personas con discapacidad. En México, la prevalencia de discapacidad en 2014 fue de 7.1 millones de habitantes representando el 6% de la población nacional (INEGI, 2016). En Chiapas este sector de la población representa el 4.9%, que junto a Coahuila son las dos entidades con menor número de personas con discapacidad (INEGI, 2016). En México la discapacidad está estrechamente ligada a la edad y al género, siendo que las mujeres presentan mayor índice de discapacidad por vejez debido a que su esperanza de vida es mayor. Sin embargo, esta situación cambia cuando el hombre es más joven, ya que presenta mayor discapacidad debido a accidentes laborales. Por ello para



comprender a que se le considera una persona con discapacidad, se menciona a aquellas personas que “presentan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales, que al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás” (ONU, 2014: 4).

Se pueden considerar diferentes tipos de personas con discapacidad. Aquellas que presentan una discapacidad intelectual, las de limitaciones motoras o físicas, y las que muestran una discapacidad auditiva o visual. Sin embargo, existen otras series de circunstancias que pueden ocasionar una restricción temporal de la movilidad, lo que reduce la independencia y la autonomía de las personas, en este sentido, se encuentran los adultos mayores, personas con obesidad, mujeres en gestación, personas que viajan con bebés o niños pequeños. A todas ellas se les considera personas con movilidad reducida (Pérez y González, 2003).

Por lo tanto, el turismo accesible se ha planteado como un turismo para todos que incluye procesos colaborativos entre personas que brindan servicios, mejora a la infraestructura, considera las dimensiones de acceso, y brinda valores de igualdad y equidad (Darcy y Buhalis, 2010). Este tipo de turismo no se limita sólo a las barreras físicas, sensoriales o de comunicación, sino a lograr condiciones de igualdad y verdadera inclusión para todas las personas, aún si éstas presentan alguna discapacidad. Por esta razón es importante conocer sobre el derecho al acceso y disfrute de espacios recreativos y los obstáculos intangibles que excluyen o incluyen a personas con discapacidad.

En México, la Ley General para la Inclusión de las personas con discapacidad menciona (capítulo 8 artículo 27 de la Secretaría de Turismo) que se promoverá el derecho de las personas con discapacidad para acceder a los servicios turísticos, recreativos o de esparcimiento. En la misma orientación, la Comisión Nacional de Derechos Humanos (CNDH) pone en consideración a la accesibilidad e inclusión de las personas con discapacidad (DOF, 2011).

Entonces, debido a las consideraciones de exclusión, marginación, desviación, inadaptación o segregación de personas visitantes a sitios turísticos con discapacidad, en este estudio planteamos y analizamos las percepciones y su relación entre dos actores, los visitantes y los prestadores de servicios en el Centro Ecoturístico El Arcotete San Cristóbal de Las Casas, Chiapas, México.



## **Metodología**

La percepción se define como el proceso cognitivo de la conciencia, que consiste en el reconocimiento, interpretación y significación para la elaboración de juicios en torno a las sensaciones obtenidas del ambiente físico y social (Melgarejo, 2014). El análisis de las percepciones sobre el turismo accesible se realizó con la información proporcionada por visitantes y prestadores de servicios, durante la temporada vacacional de Semana Santa del 1 al 15 de abril de 2016, en el Centro Ecoturístico El Arcotete, San Cristóbal de Las Casas, Chiapas. Se aplicaron un total de 90 cuestionarios a visitantes adultos (19-77 años). Este cuestionario fue diseñado y corregido mediante una prueba piloto y consistió en 7 reactivos, del cual se obtenía información personal (edad, sexo, si tenía alguna discapacidad o convive con alguien con discapacidad), si conocía sobre el turismo accesible y qué características observó en el Centro Ecoturístico sobre la accesibilidad, en donde se identificaron cuatro categorías de accesibilidad (infraestructura, costos, actividades e información adecuada). Las respuestas del cuestionario se agruparon para obtener totales de cada respuesta. De enero a junio de 2016 se realizaron 3 entrevistas abiertas con 6 preguntas guías, que en forma de plática se aplicaron a los prestadores de servicio en el Centro. Asimismo, se realizaron 10 recorridos en los senderos de para identificar barreras ambientales (orografía para la accesibilidad del recorrido y barreras físicas en la infraestructura del sitio). Estos recorridos permitieron identificar lugares de fácil acceso para personas con discapacidad.

El tipo de muestreo aplicado fue aleatorio simple, para que todos los visitantes tuvieran la misma posibilidad de ser seleccionados con o sin discapacidad y obtener información de ambos grupos. El tamaño de la muestra es reducida debido a que las condiciones del lugar y el tiempo fue limitado, sin embargo, se realizó en temporada vacacional donde la afluencia de visitantes al lugar es alta.

### **Área de Estudio**

#### **El Centro Ecoturístico El Arcotete**

Los conflictos históricos en Chiapas, como el levantamiento zapatista en 1994, los conflictos políticos, religiosos, la crisis del café en 2012, y las manifestaciones magisteriales del 2016, han propiciado que la ciudad de San Cristóbal de Las Casas siga experimentado un proceso de inmigración,



provocando un crecimiento demográfico que implica la reestructuración urbana, además del escenario de movilidades internas, donde localidades indígenas circundantes se desplazan hacia la ciudad o cerca de ésta (Picado, 2014). Este último fenómeno de desplazamiento de indígenas dentro y fuera de la ciudad de San Cristóbal han creado nuevos colectivos que buscan reconstruir el tejido social comunitario, al fundar nuevos centros de población periurbanos trasladando las estructuras de usos y costumbres que posteriormente se ligan a nuevas experiencias, con esto buscan reestructurar su identidad étnica (Cruz-Burguete, 2008).

Esta identidad se basa en la cultura, el uso del territorio y decisiones internas, lo que hace que exista una estrecha relación entre estos asentamientos humanos y el recurso bosque. Así, que lugares como el Centro Ecoturístico El Arcotete fungen como espacios de conservación, a la vez que se aprovecha su recurso natural (Calderón *et al.*, 2012).

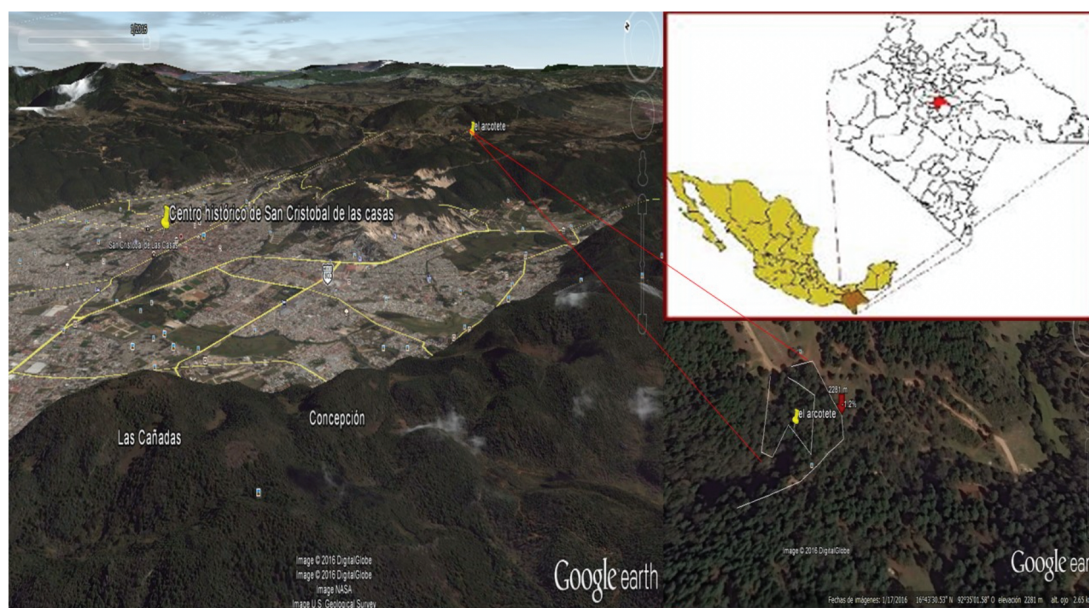
El Centro Ecoturístico El Arcotete (16°43'55" Norte y 92° 35'05" Oeste; a una altitud 2350 msnm, figura 1) se localiza en el ejido Río Arcotete, colinda al norte con el ejido Agua de Pajarito, al este con Carmen Arcotete, al sureste con el ejido la Florecilla y la Mesilla, al suroeste con el predio Santiago (Picado, 2014). El ejido cuenta con 300 ha destinadas para actividades agrícolas y urbanas, pero para el uso turístico se destinaron 25 ha (Picado, 2014). La población humana en el ejido es de 294 habitantes indígenas (145 son hombres y 149 mujeres), distribuidos en 56 viviendas particulares (SEDESOL, 2010), son tsotsiles originarios de San Juan Chamula. El 36% de las personas con 15 años son analfabetas, y el 15.1% de 6 a 14 años no asiste a la escuela (INEGI, 2010).

El clima es templado húmedo con lluvias en verano. La vegetación se compone de bosques de pino que alberga una gran riqueza de fauna silvestre, ambos atractivos para el turismo (POET, 2013). La orografía en el lugar es muy accidentada y presenta impresionantes formaciones rocosas, también hay corrientes de agua superficiales de carácter temporal que junto con las formaciones rocosas resultan otro atractivo turístico. Aunque el uso de la tierra en el ejido es agrícola, con cultivos de maíz, nopal, frijol, calabaza, chilacayote, duraznos y plantas ornamentales, otras actividades se han incorporado como el pastoreo de borregos y las turísticas.



Actualmente, las actividades que se ofrecen en el Centro son recorridos por el sendero con una duración de 45 minutos a 1:30 hora de recorrido, el recorrido por las grutas, paseo en lancha o a caballo, tirolesa, rapel (en reparación en el 2016), y acampar (Picado, 2014). Existen otras actividades que no cuentan con costo fijo como actividades con fines gastronómicos, escalada en roca o eventos como el ciclismo de montaña, motocross, observación de aves, o pernoctar en la cabaña. Recientemente se está explorando una segunda cueva llamada provisionalmente la cueva Cola de Pato, ubicada cerca del primer anclaje de la tirolesa.

**Figura 1.** Localización geográfica de El Centro Ecoturístico El Arcotete, Municipio de San Cristóbal de Las Casas, Chiapas, México.



**Fuente:** Elaboración propia con base en Google Earth 2017.

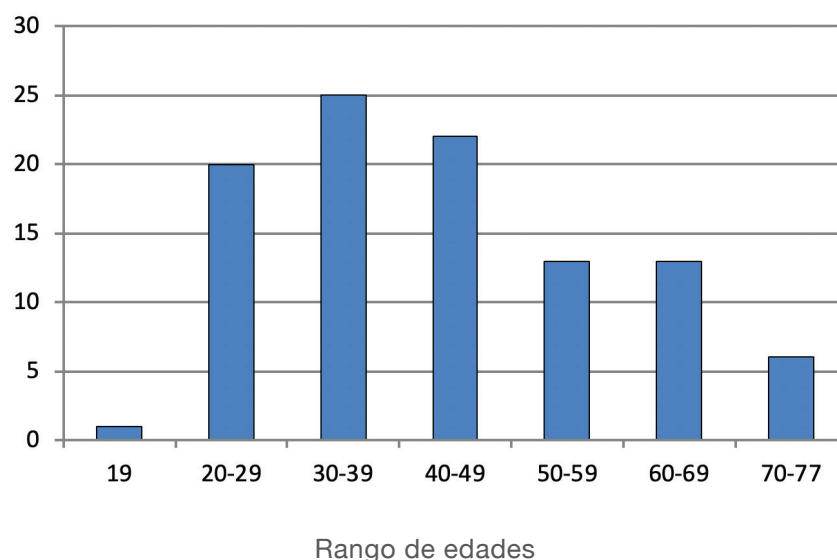


## Resultados

### El visitante de El Centro Ecoturístico

De los 90 cuestionarios aplicados a los visitantes, el 56% fueron hombres y 44% mujeres. El rango de edad fue de tres grupos dominantes: el primero de entre 31-39 años que representó el 25% del total, un segundo grupo fue de 40-49 años con el 22% y un tercer grupo de 20-29 años con el 20% del total (figura 2). Sin embargo, también hubo personas con edades entre 50 hasta 77 años de edad. Durante los recorridos en los senderos se identificó la presencia de infantes y adolescentes en compañía de sus familiares representando un 40% de los grupos familiares. Los visitantes fueron principalmente locales (73%) y el 27% visitantes nacionales. No se registraron visitantes extranjeros.

**Figura 2.** Frecuencia de rango de edades de los visitantes durante la semana del 1 al 15 de abril de 2016 en El Centro Ecoturístico El Arcotete, San Cristóbal de Las Casas, Chiapas



Fuente: Elaboración propia 2018.



Se identificaron dos tipos de visitantes: personas con discapacidad que representaron el 21% de los entrevistados y el 79% personas sin discapacidad. Del total de entrevistados, el 55% fueron hombres con rango de edad entre 19 y 77 años y el 45% mujeres con edad entre 22 y 63 años.

Las respuestas sobre los motivos de las personas de visitar el Centro Ecoturístico se clasificaron en cuatro categorías: 1) Placer y descanso, se refiere a distraerse de la rutina laboral o de la cotidianidad y representó el 45.1% del total de entrevistados; 2) Cultural, se refiere al interés por conocer la historia y la interacción con los grupos indígenas, en el caso de los visitantes nacionales, o por pertenecer a un colectivo que siempre ha acudido al lugar, que fue el caso de los visitantes locales, esta categoría representó el 22.5%; 3) Experiencia, alude a las actividades que pueden realizar en este lugar y representó el 21.1%; y 4) Salud, se relacionó con actividades que motivaron un bienestar como sumergirse en agua fría o meditar, este motivo representó un 9.9%.

Las personas con discapacidad que contestaron la entrevista fueron 19, de los cuales 11 fueron hombres con rango de edad de 32 a 76, y 8 mujeres entre los 27 y 70 años. El motivo de su visita fue principalmente por placer y descanso que representó el 57.9%; también indicaron motivos como la experiencia con un 26.5%, la cultura un 10.5 y 5.1% por salud. La mayoría de los visitantes con discapacidad presentaron una discapacidad motriz (80%; personas en bastón y silla de ruedas). También los visitantes presentaron discapacidad sensorial (10%), que incluyó sordera y baja visión, personas con discapacidad mental o cognitiva (5%), con síndrome de Down y personas con discapacidad múltiple (5%, con baja visión y uso del bastón).

Todas las personas con discapacidad viajaron de forma grupal: grupos familiares o grupos de la sociedad civil (un grupo religioso). Cuando se desplazaban lo hacían con un acompañante o cuidador, que les ayudó, por ejemplo, en los casos de sitios donde era difícil acceder por las condiciones físicas de infraestructura en el sitio o ambientales como pendientes orográficas de difícil acceso. La gente los esperaban o iban al paso de la persona con discapacidad, también les hacían compañía en los lapsos de descanso. En otros casos, los dejaban en un determinado lugar para luego regresar por ellos. En este comportamiento del cuidado a las personas con discapacidad puede originarse en las relaciones familiares. En México este cuidado se realiza por un deber “moral más que por





obligación”, las personas que lo realizan generalmente son “mujeres, personas casadas, amas de casa e hijas” (Lara *et al.*, 2008:166). A lo que podemos sumar la condición etaria de las personas con discapacidad, ya que se considera al anciano como la “fuerza básica de la familia y la sabiduría, que recuerda el saber acumulado durante toda la vida, la capacidad de juicio maduro y justo” (Bordignon, 2005: 58). Si bien, los datos de este estudio no se orientaron a sostener la anterior afirmación, sí dan cuenta del acompañamiento de familiares en torno a las personas con discapacidad.

### El prestador de servicio

Los prestadores de servicio en El Centro Ecoturístico El Arcotete son 20 personas de origen tsotsil. El 80% son hombres con un rango de edad de 17 a 50 años y 20% mujeres con rango de edad de 18 a 26 años. Los prestadores de servicios que atienden las diversas actividades, se organizan según la edad: los jóvenes son responsables de la tirolesa y el rapel y en los cargos de mayor importancia como el cobro de entrada al centro, lo realizan las personas con edad de 40 a 50 años. Las personas mayores son las que ocupan los cargos de mayor importancia debido a su estatus de respeto entre la comunidad, ellos suelen manejar el dinero que entra al centro como los cobros, y en algunos casos son encargados de la tienda de antojitos, restaurante y el sitio de taxis.

En cuanto al papel de la mujer en el Centro Ecoturístico, se les remite a espacios donde pueda replicar su rol de mujer, como la preparación de alimentos y el aseo de los baños. Cabe mencionar que el número de mujeres en estas actividades aumenta si llegan más turistas, de cuatro que trabajan regularmente se incrementan a 12 en temporada alta.

Los cargos se cambian regularmente cada bimestre o cada dos años, según como trabajen los representantes en turno, ellos manifestaron no tener capacitación constante. La consecuencia es personal con falta de experiencia y se refleja en el servicio que brindan al visitante, lo que crea barreras sociales entre el visitante y el prestador de servicio.



## Infraestructura en El Centro Ecoturístico

### Ingreso

La localización de El Centro Ecoturístico está a 4 km de la ciudad San Cristóbal de Las Casas Chiapas, presenta un suelo accidentado y muy rocoso que permitió la formación de grutas y cavernas. Además, existen ríos como el Fogótico, que pasa entre sus laderas, estas características hacen que El Centro Ecoturístico El Arcotete sea atractivo para los visitantes.

Para llegar al Centro Ecoturístico existen tres opciones: el transporte público que parte del mercado José Castillo Tielemans con costo de \$ 15.00 pesos por persona; taxi con costo de \$ 100.00 pesos y por transporte privado. La duración del traslado desde la ciudad es de 25 a 30 minutos.

Las áreas como el restaurante, la tienda de antojitos, la cabaña de recepción y la palapa de cobro, se ubican en terreno erosionado con presencia de cárcavas. El ingreso al centro es por tres entradas con presencia de pendientes, algunas de 26 a 42° aproximadamente (datos de campo). Debido a las pendientes en el terreno se han realizado adecuaciones en la construcción de escaleras y colocación de pasamanos hacia los edificios o los atractivos. Sin embargo, en las entrevistas se señaló que el espacio “no ha sido planeado” y que “las construcciones que se han realizado han sido de acuerdo con los beneficios que se perciben, sin una planeación previa o diseño. Sin embargo, con estas adecuaciones, la presencia de pendientes en el terreno está siempre presente. Las lluvias son un factor de riesgo, las cuales tienen presencia desde mayo hasta septiembre, lo que causa deslaves y la inminente erosión, y suelos resbalosos. En esta temporada el número de visitantes disminuye (datos de campo).

Después de realizar los recorridos en los senderos que ofrece El Centro Ecoturístico El Arcotete, se identificó un sendero construido rústicamente con material local, caracterizado principalmente por piedras calizas y en algunas partes con gravilla, concreto y madera. El tiempo de recorrido del sendero es de 45 a 90 minutos aproximadamente. Se detecta que el diseño del mismo no presenta planeación, por lo tanto no es un sendero interpretativo, más bien es de acceso al sitio y donde se realiza el recorrido a los diferentes atractivos que se ofrecen. Debido a lo accidentado del terreno, se han



colocado escaleras de piedra y concreto, en ciertas partes existen pasamanos de madera con soportes de concreto, pero al estar expuestos al ambiente presentan deterioro. Se percibe falta de mantenimiento, lo que dificulta la accesibilidad para su uso, en algunos tramos aparentan poca seguridad.

El área de los baños no presenta barandales, ni baños adecuados para personas con discapacidad, por lo que el acceso para personas de la tercera edad o en silla de ruedas u otra discapacidad es difícil. Se observó que este grupo de personas tenían que ser asistidas por otras personas para ingresar a esta área. Durante el muestreo se observó que dos de cada cinco personas no completan el recorrido, por lo que se quedan a las orillas del sendero, solos o con algún acompañante. En tales casos se elegían siempre los mismos espacios para descanso y espera. Los visitantes indicaron la conveniencia de adecuar esos espacios con pasamanos y bancas.

En las áreas para consumir alimentos se cuenta con 16 palapas, cada una con capacidad para cinco personas con cuatro sillas y presentan asadores. Estos sitios se localizan alrededor del estacionamiento su costo para su uso es de \$30.00 pesos c/u. Los visitantes externaron que “se necesitan más comunicación [señalética], hacen falta baños, protección en los senderos, que pongan precios fijos, que respeten los precios, más palapas por los que nos quedamos sin lugares donde poner nuestra comida”.

Existen dos áreas donde hay venta de comida, una está construida con concreto y madera, pero no presenta paredes, sólo piso y techo. La otra área es un establecimiento formal como restaurante con puertas, ventanas y su acceso es por escaleras (no hay rampas). Además existen muchos desniveles en su construcción, debido a la geografía del lugar. Los visitantes señalaron: [espero que] “cuándo vuelva haya otro lugar para comer”.

La señalética turística es una herramienta para la credibilidad respecto de un entorno físico-ambiental, y contribuye a la información, orientación, prevención y seguridad de los visitantes. Además, es un sistema de comunicación del territorio. La señalética brinda satisfacción y calidad en la visita e incluso es una herramienta que facilita la accesibilidad a los espacios (Andrade y Romero, 2013). En El Centro Ecoturístico se observó que la señalética es confusa porque la información presentada



no coincidía con lo que el visitante veía o interpretaba. Esta situación ocasionaba no seguir los señalamientos adecuadamente o respetar las indicaciones (no tirar basura, no salirse del sendero, no coleccionar muestras de flora o material rocoso).

### Actividades que ofrece El Centro Ecoturístico

En la tabla 1 se muestran las actividades que ofrece el Centro Ecoturístico El Arcotete y las actividades que realizan las personas con discapacidad. Prácticamente, las personas con discapacidad realizan el senderismo, es decir, hacen breves caminatas en los senderos con poca pendiente. Un 15% de estas personas permanecen en las palapas, que son áreas de convivencia familiar (comer, asar carnes, celebrar alguna festividad, consumir alimentos previamente preparados, entre otras), el 10% se encuentra en el área de alimentos donde hay bancas y sillas, y las personas pueden estar y comprar alimentos. Muy pocas personas realizaron el paseo en balsa y la visita a la cueva; nadie realizó actividades como la cabalgata, rapel o tirolesa.

**Tabla 1.** Actividades que ofrecen en El Centro Ecoturístico El Arcotete y el porcentaje de personas con discapacidad que las realizan

<i>Tipo de Discapacidad</i>	<i>Paseo a caballo</i>	<i>Ir en lancha</i>	<i>Hacer senderismo</i>	<i>Hacer rapel</i>	<i>Visitar la gruta</i>	<b>Área de alimentos</b> <i>(degustación de alimentos)</i>	<i>Estacionamiento (juego de pelotas y la recreación con mascotas)</i>	<i>Palapas (preparación de alimentos)</i>
Motriz	0	5%	40%	0	5%	10%	5%	15%
Sensorial	0	0	5%	0	0	5%	0	0
Cognitiva	0	0	0	0	0	0%	5%	0
Múltiples	0	0	0	0	0	5%	0	0

Fuente: Elaboración propia.

En este estudio se identificaron tres tipos de barreras que enfrentan los visitantes con discapacidad (tabla 2). Sobresalen las barreras físicas que refieren a la ausencia de rampas, pasamanos, señaléticas con información veraz. El diseño de la infraestructura no visualiza a personas con movilidad reducida



aunque la condición geográfica es complicada debido a tramos con pendientes pronunciadas (barrera ambiental). Los sitios más estables orográficamente con menos pendientes y planos están ocupados por áreas de estacionamiento. El diseño en la infraestructura y poca planeación de los servicios para personas con discapacidad ocasiona baja calidad en la atención a los visitantes (barrera social).

**Tabla 2.** Número de visitantes con discapacidad y que se enfrentaron a tres tipo de barreras (ambientales, físicas y sociales) en el Centro Ecoturístico El Arcotete, Chiapas, 2017

<i>Tipo de Discapacidad</i>	<i>Ambientales</i>	<i>Físicas</i>	<i>Sociales</i>
Motriz	10	12	9
Sensorial	2	2	1
Cognitiva	0	1	0
Múltiples	1	1	1
Total	13	16	11

**Fuente:** Elaboración propia.

Se identificó una relación entre la percepción de difícil accesibilidad y la edad de los visitantes. Ya que los visitantes de la tercera edad percibieron una mayor dificultad en el acceso al centro, este grupo presentan condiciones con movilidad reducida. De acuerdo con las respuestas del cuestionario de personas sin y con discapacidad, sobre las cuatro categorías de accesibilidad (infraestructura, costos, actividades e información) se encontraron diferentes percepciones.

Al comparar las respuestas de las personas que visitaron el Centro Ecoturístico con discapacidad y sin discapacidad, se registra que en general la mayoría de los entrevistados contestaron que tanto la infraestructura, los costos de acceso, las actividades que se ofrecen son adecuados o están de acuerdo en que el sitio tiene condiciones de accesibilidad (tabla 3). Mientras que la categoría de información mostró mayores respuestas en desacuerdo o neutra.



Analizando las categorías por cada grupo, un importante número de personas contestaron de forma neutra o estar en desacuerdo a estas categorías. Para las personas con discapacidad resaltan las categorías de accesibilidad a la información y a la infraestructura, al ser importante para su movilidad y el disfrute del paisaje. Para las personas sin discapacidad destacan las categorías de actividades e información, ya que se busca la experiencia de nuevas actividades al aire libre. En ambos grupos coinciden en la carencia de información adecuada en las instalaciones del centro, que les permita realizar un mejor recorrido (tabla 3). Los visitantes que consideraron que no había accesibilidad mencionaron que obedece a la falta de infraestructura, insuficiencia de información (letreros) en el sitio y dificultad para realizar los recorridos en los senderos por las pendientes.

**Tabla 3.** Número de respuestas de personas sin y con discapacidad a las categorías de accesibilidad a El Centro Ecoturístico El Arcotete, 2017

<i>Accesibilidad</i>	<i>Sin discapacidad</i>			<i>Con discapacidad</i>		
	<i>Acuerdo</i>	<i>Neutro</i>	<i>Desacuerdo</i>	<i>Acuerdo</i>	<i>Neutro</i>	<i>Desacuerdo</i>
Infraestructura	43	15	11	5	8	5
Costos	53	9	8	15	2	2
Actividades	38	18	15	2	2	2
Información	21	22	26	5	5	8
<b>Total</b>	<b>155</b>	<b>64</b>	<b>60</b>	<b>27</b>	<b>17</b>	<b>17</b>

Fuente: Elaboración propia.

## Consideraciones finales

A diez años de la apertura de El Centro Ecoturístico El Arcotete, todavía presentan problemas de tipo organizativo y de capacitación. Picado (2014) menciona que los tsotsiles tienen una reconfiguración del sujeto rural de pasar de campesino a empresario turístico o prestador de servicios y que al mismo tiempo exige una reconfiguración y reapropiación del territorio, para ello es necesario pasar por un proceso de transición adaptativa. A la par de una reconfiguración debe de existir el proceso de



capacitación, el cual se considera como “fundamental para superar barreras y generar los capitales necesarios en la comunidad y así afrontar los retos impuestos por una industria ajena y desconocida, como es el turismo” (Pastor-Alfonso y Espeso-Molinero, 2015: 176). Mendoza, Figueroa y Godínez (2015: 99) señalan: “cuando la comunidad no logra apropiarse de la propuesta, los proyectos fracasan o caen en la tutela de personas foráneas”.

La relación inclusión/exclusión es un concepto comunicacional más que de estratificación (Roca, 2008). Ambos conceptos son condicionados mutuamente y bajo esta premisa resalta la importancia del turismo como mediador entre los derechos de las personas con discapacidad y las barreras del entorno ambiental, físico y social. Por lo que, gobiernos han visto en el turismo un agente más para mediar creando así la modalidad del turismo accesible (Pérez y González, 2003).

Una iniciativa de inclusión fue la creación de la primera playa accesible en mayo de 2016, en el estado de Jalisco, México (Alatorre, 2016). Pero a más de dos años y medio de la intención de promover dicho espacio, aún existen problemas de accesibilidad adecuada y capacitación al personal. En el presente estudio se identificó que la inclusión de las personas con discapacidades en actividades del turismo es una tarea pendiente e incluso no es considerado como un objetivo a atender en los próximos años. Por ello los hallazgos de este estudio sobre la inclusión de las personas con discapacidad en la actividad turística son relevantes, ya que a pesar del avance en materia de leyes para considerar a las personas con discapacidad, aún no se perciben acciones para visualizar, considerar y atender las necesidades de recreación de personas con discapacidades.

La creación y promoción de espacios turísticos incluye es necesario, al considerar que 7.1 millones de habitantes en el 2014 tenían alguna discapacidad, de los cuales 47.3% eran adultos mayores (60 años y más) aunado que la tendencia es a la alta (INEGI, 2016). En general, las personas con discapacidad tienden a ser adultas mayores y viajan con familiares, quienes en ocasiones tienen el papel de cuidadores.

La acción efectiva de quienes cuidan puede, incluso, “ocultar” la situación de exclusión, ya que las personas con discapacidad tienden a percibir a la accesibilidad desde un punto de vista neutro al permanecer con sus cuidadores, quienes les auxilian al afrontar las barreras que impiden o limitan la accesibilidad. Sin embargo, son los cuidadores los primeros en percibir los espacios inaccesibles o



restrictivos, al tener la responsabilidad del desplazamiento de los familiares con discapacidad, por lo que las barreras físicas y ambientales representan verdaderos obstáculos. Tales barreras dependen también del espacio geográfico del lugar, por lo que hay que generar estrategias para la planeación del espacio, ya que sin ellas es imposible generar construcciones accesibles.

Las barreras sociales entre los prestadores de servicios y los visitantes deriva de la falta de organización y capacitación de los mismo prestadores de servicios, por lo que se refleja en el poco interés sobre las necesidades de los visitantes, al no realizar modificaciones físicas necesarias que permitan un desplazamiento seguro en los andadores (Picado, 2014). Por lo tanto, la planeación en el Centro Ecoturístico El Arcotete ha sido de acuerdo con los conocimientos empíricos de las personas con algún cargo e injerencia en la toma de decisiones.

Pastor-Alfonso y Espeso-Molinero (2015) mencionan que la gestión indígena de emprendimientos turísticos se restringe por la falta de experiencia profesional de los prestadores de servicios, los bajos niveles educativos de la población y por el desconocimiento de los retos y oportunidades que ofrece esta industria. Por lo que se requiere de capacitación específica para gestionar negocios turísticos que ofrezcan herramientas viables a este sector de la población. En el Centro Ecoturístico El Arcotete, este factor de fortalecimiento para los prestadores de servicios de origen tsotsil aparece como una tarea pendiente, ya que han carecido de una capacitación continua, es decir, planeada y orientada a las necesidades del centro, esto puede relacionarse con el hecho de que los cargos se cambian bimestralmente o cada dos años, situación que los limita en la toma de decisiones en la transformación sus espacios en accesibles.

Cabe destacar el papel de las mujeres jóvenes que participan en el Centro Ecoturístico El Arcotete, encargadas de la limpieza y la preparación de los alimentos, remitidas a un espacio privado, replican así los roles de género y visibilizan la jerarquización social en la estructura organizativa del Centro, en este mismo sentido se dice que existe una relación entre “el enfoque de género y las actividades que vinculan a las mujeres al rol tradicional asignado” (Suárez *et al.*, 2016: 110). Esta aseveración se manifiesta en el centro, ya que sólo el 20% de los prestadores de servicios son mujeres y su acceso a cargos es limitado.





## Referencias

- Alatorre, K. (9 de mayo de 2016). La primera playa incluyente del Pacífico. *La gaceta*, p. 9.
- Andrade, C., Romero, J., Eliana, J. y López, W. (Comp.) (2013). *Señalética turística en áreas rurales*. Quito, Ecuador: REDIF.
- Bordignon, N. A. (2005). El desarrollo psicosocial de Eric Erikson. El diagrama epigenético del adulto. *Lasallista de Investigación*, 2(2), 50-63.
- Calderón, C. A., Soto, P. L. y Estrada, L. E. (2012). Entre la conservación del bosque y el crecimiento de la ciudad: las localidades rurales en el espacio periurbano del Huitepec en San Cristóbal de Las Casas, Chiapas, México. *Estudios Demográficos y Urbanos*, 27(3), 739-787. [En línea] Disponible en <http://www.jstor.org/stable/41938431>, [10 de noviembre de 2017].
- Cruz-Burguete, J. L. (2008). Conflictos, rupturas y movimientos poblacionales entre indígenas Chiapanecos. *Ra Ximhai - Revista De Sociedad, Cultura, Desarrollo*, 4(3), 543-558.
- Darcy, S. y Buhalis, D. (2010). Introduction: from disables tourists to accessible tourism. En D. Buhalis y S. Darcy (Ed.), *Accessible tourism, concepts and issues* (1-20). Bristol, Inglaterra: Channel view publications.
- Diario Oficial de la Federación (DOF) (2011). *Ley General para la Inclusión de las personas con discapacidad*. [En línea]. Disponible en [http://www.diputado.gob.mx/leyesbiblio/pdf/LGIPD\\_120718](http://www.diputado.gob.mx/leyesbiblio/pdf/LGIPD_120718), [30 de octubre de 2017].
- Fernández, M. Y. (2008). ¿Por qué estudiar las percepciones ambientales? Una revisión de la literatura mexicana con énfasis en Áreas Naturales Protegidas. *Espiral, Estudios sobre Estado y Sociedad*, 15(43), 179-202.
- Hernández, P. M. (2008). *Exclusión social y desigualdad*. Murcia, España: Edit.um.



- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) (2010). *Censo poblacional del Estado de Chiapas*. [En línea]. Disponible en <https://cuentame.inegi.org.mx/monografias/informacion/chis/poblacion/dinamica.aspx?tema=me&e=07>, [9 de mayo de 2017].
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) (2016). *La discapacidad en México, datos al 2014*. México. [En línea] Disponible en <https://www.inegi.org.mx>, [9 de mayo de 2017].
- Mendoza, O. M. M., Figueroa, H. E. y Godínez, M. L. (2015). Turismo comunitario pro-pobre en el ejido El Rosario, Reserva de la Biosfera de la Mariposa Monarca. *El Periplo Sustentable*, (29), 92-119.
- Melgarejo, L. M. V. (2014). Sobre el concepto de percepción. *Alteridades*, (8), 47-53.
- Organización Mundial de la Salud (OMS) (2011). *Informe mundial sobre la discapacidad*. [En línea] Disponible en [https://www.who.int/disabilities/world\\_report/2011/es/](https://www.who.int/disabilities/world_report/2011/es/), [11 de diciembre de 2015].
- Organización Mundial del Turismo (OMT) (2014). *Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos*. Madrid, España: OMT.
- Organización Mundial del Turismo (OMT) (2015). *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas*. Madrid, España: OMT.
- La Organización de las Naciones Unidas (ONU) (2014). *Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad. Guía de información*. [En línea] Disponible en [https://www.ohchr.org/Documents/publications/CRPD\\_TrainingGuide\\_PTS19\\_sp.pdf](https://www.ohchr.org/Documents/publications/CRPD_TrainingGuide_PTS19_sp.pdf), [11 de diciembre de 2015].
- Lara P. G., González, P. A. A. y Blanco, L. L. A. (2008). Perfil del cuidador: sobrecarga y apoyo familiar e institucional del cuidador primario en el primer nivel de atención. *Especialidades Médico-Quirúrgicas*, 13(4), 159-66.
- Pastor-Alfonso M. y Espeso-Moliner, P. (2015). Capacitación turística en comunidades indígenas. Un caso de Investigación Acción Participativa (IAP). *El Periplo Sustentable*, (29), 171-208.



- Pérez, D. M., y González, V. D. J. (2003). *Turismo accesible*. España: CERMI.
- Picado, D. M. A. (2014). Ecoturismo, transformaciones socioeconómicas y territoriales en el Ejido Río Arcotete, municipio de San Cristóbal de Las Casas, Chiapas. En J. F. Barragán y Maldonado, M. (Ed.), *El turismo y desarrollo comunitario. investigaciones y propuestas*. Querétaro, México: Universitaria.
- Programa de Ordenamiento Ecológico Territorial (POET) (2013). *Programa de Ordenamiento Ecológico Territorial del Municipio de San Cristóbal de Las Casas, Chiapas, San Cristóbal de las Casas, chiapas*. [En línea]. Disponible en <https://www.cuencavalledejovel.org>, [30 de octubre de 2017].
- Roca, H. (2008). ¿Qué es inclusión/exclusión social? [En línea] Disponible en [http://asambleaconstituyente.gov.ec/blogs/hilda\\_roca/2008/02/05/%C2%BFque-es-inclusionexclusion-social/](http://asambleaconstituyente.gov.ec/blogs/hilda_roca/2008/02/05/%C2%BFque-es-inclusionexclusion-social/), [31 de octubre de 2017].
- Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL) (2010). *Catálogo de localidades*. [En línea] Disponible en <http://www.microrregiones.gob.mx/catloc/contenido.aspx?refnac=070780109>, [11 de diciembre de 2015].
- Suárez, G. G. M., Bello, B. E., Hernández, C. R. E., Rhodes, A. (2016). Ecoturismo y el trabajo invisibilizado de las mujeres en la Selva Lacandona, Chiapas, México. *El Periplo Sustentable*, (31), 1-29.
- Trujillo, R. J. y Martínez, G. D. (2015). *Pymes más competitivas para la creación de más y mejores empleos* [En línea]. Disponible en <https://www.ilo.org/global/lang-es/index.htm>, [30 de julio de 2017].