



Universidad de Quintana Roo

***VII Congreso Internacional de Turismo
en el Caribe***

***Educación, Investigación y
Experiencia para la
Competitividad Turística***

Del 06 al 08 de julio de 2011

Cozumel y Playa del Carmen, Quintana Roo - México

Memorias

Primera edición: 2011

Universidad de Quintana Roo

Unidad Académica Cozumel

Avenida Andrés Quintana Roo sin número y calle 110 Sur

Frente a la Colonia San Gervasio. CP 77600

Cozumel, Quintana Roo

Teléfono: 987 872 9000

Email: romano@uqroo.mx

Internet: www.uqroo.mx

VII Congreso Internacional de Turismo en el Caribe. Memorias
Educación, Investigación y Experiencia para la Competitividad Turística

Romano Gino Segrado Pavón

Coordinado por Romano Gino Segrado Pavón

ISBN: 978-607-9015-26-8 Primera edición: 2011

1. Turismo. Caribe. Investigación

Primera edición

Editor: Romano Gino Segrado Pavón

Co-editor: Laura Elena García Otero

Universidad de Quintana Roo

ISBN: 978-607-9015-26-8

Universidad de Quintana Roo

“Fructificar la razón: trascender nuestra cultura”

Directorio

Dr. José Luis Pech Varguez
Rector

Dra. Lourdes Castillo Villanueva
Secretaria General

Unidad Cozumel

Mtra. Erika Leticia Alonso Flores
Coordinadora de la Unidad Cozumel

Dr. Alejandro Alvarado Herrera
Director de la División de Desarrollo Sustentable

Dr. Luis M. Mejía Ortiz
Secretario Técnico de Investigación y Posgrado

Mtra. Karina Amador Soriano
Secretaria Técnica de Docencia

Dr. Alejandro Palafox Muñoz
Jefe del Departamento de Estudios Sociales y Empresariales

Dr. Alejandro Collantes Chávez-Costa
Jefe del Departamento de Ciencias y Humanidades

Mtro. Felipe Hernández
Jefe del Departamento de Desarrollo de Competencias Básicas

Comité científico

Formado por una amplia representación de expertos en las áreas temáticas del congreso, tratando de abarcar las distintas dimensiones de la actividad turística.

Dr. Alejandro Collantes	Dra. Martha Marivel Mendoza Ontiveros
Dr. Alfonso González Damián	Dr. Alejandro Palafox
Dra. Aurora Maynez	Dr. Luís Mejía
Dra. Graciela Cruz Jiménez	Mtra. Mariela Yeladaqui Tello
Dra. Irma Magaña Carrillo	Mtro. Omar Trejoluna Puente
Dra. J. Lourdes Medina Cuevas	Dr. Oscar Frausto
Mtra. Juana Jiménez Jiménez	Dra. Reyna Ibañez
Mtra. Lucinda Arroyo Arcos	Mtro. Romano Segrado Pavón
Dr. Luís Carlos Santander Botello	Dra. Rosa Herminia Suarez Chaparro
Dra. Luz Idolina Velázquez Soto	Dr. Tomás Cuevas Contreras
Dra. María García Hernández	Dra. Verónica Rueda Estrada
Mtro. Idelfonso Palemón	Dra. Natalia Fiorentini

Sin su esfuerzo, dedicación y colaboración, este documento no sería una realidad.
Muchas gracias a todos.

El Comité Organizador

Contenido

Proyecto ecoparque Rodsan en Nuevo Progreso, Carmen, Campeche	1
Turismo y Cumplimiento Ambiental de las delegaciones Gustavo A. Madero e Iztapalapa en la Ciudad de México	9
Espacio, identidad y convivencia: los claroscuros del turismo a través de la percepción de los alumnos de la Universidad de Quintana Roo - Playa del Carmen	23
Limitantes para el turismo en San Mateo Capulhuac, Méx. Análisis desde las capacidades colectivas y las redes de política pública	40
El Turismo de Naturaleza como una Alternativa para el Desarrollo Turístico Comunitario en el Estado de Nayarit	51
Intervención Educativa, bajo el modelo CAIT, en la elaboración de un diplomado en línea para la eficiente planeación del desarrollo turístico municipal.....	64
Villa Tapijulapa Pueblo Mágico, opción para la competitividad turística en Tabasco, México.....	82
Tendencia de la ciudad turística Cancún y ambiente.....	92
Calidad de vida y desarrollo humano en Centros Integralmente Planificados, estudio de los destinos turísticos de: Los Cabos y Loreto, Baja California Sur.....	116
Apuntes sobre la accesibilidad en los sitios de turismo religioso de los Altos de Jalisco.	135
Gestión para el desarrollo del turismo cultural en los templos de San Cristóbal de las Casas	147
Aspectos legales de los Registros turísticos en la República Argentina.....	159
Turismo de voluntariado, una nueva fórmula de turismo alternativo en Quintana Roo. Estudio de caso: Global Visión Internacional (GVI) en México	171
La formación de Capital Humano Especializado en el sector turístico como elemento clave para el incremento de la productividad en México	195
La política del sector turismo en México: asimetrías en la planificación.....	212
Redes colaborativas para la gestión del patrimonio turístico: una estrategia de integración curricular.....	224
Estudio de recursos y capacidades de los pequeños hoteles de 1 a 4 estrellas del centro de Cancún	240

Turismo Fronterizo. Migración de negocios de entretenimiento y restaurantes de Ciudad Juárez, México- El Paso E.U.A., como una estrategia de sobrevivencia y competitividad	260
Acción colectiva, una aproximación reticular-regional ante la migración forzada de los empresarios con actividad turística entre México-Estados Unidos. Caso de estudio sobre la red de empresarios Juárez- El Paso	274
Participación de en la Mujer en la actividad turística de Guanajuato.....	292
Gestión y fortalecimiento de proyectos comunitarios: Una opción para el desarrollo turístico sustentable en la comunidad rural Ejido Ojo de la Casa en el estado de Chihuahua	302
Los alcances de la seguridad ambiental en los destinos turísticos de Quintana Roo.....	314
Capacidad de carga psicológica de la playa Chen Río de la isla de Cozumel	337
La etnobotánica como detonador del desarrollo eco-turístico en Chanchah Veracruz, Quintana Roo, México	349
Alternativa de innovación para el turismo de salud. Los bares de oxígeno	363
The paradoxes of a tourism crisis: the example of the Islands Martinique, Guadeloupe (French West Indies), Dominica and Saint Lucia	372
Capacidad de carga turística en conjuntos monumentales de España y México Referencias teóricas y aproximación metodológica	389
Propuesta de un proyecto de turismo alternativo en Sabancuy, Carmen, Campeche.....	407
La política turística, su instrumentación y percepción de agentes de la oferta turística...414	
Visita turística guiada al jardín botánico de la Universidad Autónoma del Carmen, Ciudad del Carmen, Campeche, México.....	444
Violencia de género en Quintana Roo: aspectos metodológicos de la medición del problema	455
Turismo y desastres: nuevas aproximaciones en la investigación a raíz de los impactos provocados por el virus de la influenza tipo A(H1N1)	465
Capacidad de carga turística de la zona de uso intensivo del parque nacional Arrecifes de Cozumel	466
De ama de casa a camarera: Un estudio preliminar desde la teoría de las representaciones sociales	468
Trabajo turístico con perspectiva de género: Una revisión crítica	470

Introducción a la investigación de la percepción de los residentes en un destino turístico	472
Las técnicas de enseñanza en turismo de la Universidad de Quintana Roo, Unidad Cozumel	473
Análisis FODA de Cruceros en México durante el año 2010.....	475
La dinámica de la relación en los hogares en dos municipios del estado de Quintana Roo durante el año 2011.....	488
Tendencias y perspectivas del turismo en la región del Caribe.....	490

Apuntes sobre la accesibilidad en los sitios de turismo religioso de los Altos de Jalisco

Rogelio Martínez Cárdenas // Cualtos, UdeG // roy963@hotmail.com

Alba Idania Morales Tena // Autozone // idania.morales@autozone.com

Resumen

El presente artículo reporta parte de los resultados del proyecto “turismo y redes sociales” donde se hace un estudio de la situación que guardan los sitios de turismo religioso de la región de los Altos de Jalisco. Este trabajo se enfoca principalmente al análisis de la opinión de los turistas acerca de lo que ofrece actualmente la población y lo que piensan debería ofrecer al visitante.

Al revisar el aspecto de infraestructura, se hace especial énfasis en el tema de la accesibilidad, debido a que se trata de lugares cuyo perfil de visitante, demanda algunos requerimientos arquitectónicos especiales, ya que no es un turismo de esparcimiento en la mayoría de las ocasiones, sino un turismo de fe, muy solicitado por personas de la tercera edad, enfermos, personas con discapacidad, etc.

Palabras clave: Turismo religioso, Turismo accesible, diseño universal, accesibilidad

Abstract

This article reports the results of the project "Tourism and social networks" that makes a study of the situation that religious tourism sites in the region of the Altos de Jalisco. This work focuses mainly on the analysis of feedback from tourists about what they currently offer and what they think people should offer the visitor.

In reviewing the infrastructure aspect, special emphasis on the issue of accessibility, because these are places whose profile of visitor demand some special architectural requirements, and that is not a leisure tourism in most cases But a faith tourism, much sought after by people from the elderly, the sick, people with disabilities, etc.

Keywords: Religious tourism, Tourism accessible, universal design, accessibility

Introducción

Hablar de turismo religioso, es hablar de unos de los motivos más antiguos por los cuales las personas se han desplazado de su lugar de origen a un sitio distinto. En el caso Mexicano, incluso su rito fundacional está asociado al peregrinaje, de allí que al volverse la religión católica la predominante en el país, no es de extrañar que la práctica de realizar peregrinaciones a algunos santuarios que resguardan imágenes sumamente veneradas, sea algo común.

La región de los Altos de Jalisco, ha sido objeto del peregrinaje de muchas personas desde el siglo XVII, cuando se difunde la noticia de que una imagen que estaba en una capilla en la población de San Juan Bautista Mezquititlán (hoy San Juan de los Lagos) había realizado un milagro. Ha sido tal la fama alcanzada por esta pequeña Virgen, que hoy es reconocido su santuario como el segundo más importante en número de visitantes en México y uno de los más importantes a nivel Latinoamérica (Grupo Visiting, 2008).

A pesar de esta importancia como polo de atracción de turistas, aun cuenta con fuertes carencias en los servicios que ofrece al visitante, tanto en la calidad de los mismos, como en la infraestructura urbana con que cuenta, en especial para aquellos visitantes que demandan requerimientos de accesibilidad particulares ya sea por contar con alguna discapacidad permanente o temporal, movilidad reducida por efectos de la edad o algún tipo de enfermedad, etc.

Turismo accesible

La accesibilidad en sus orígenes hizo referencia a la eliminación de barreras arquitectónicas que impedían que algunas personas pudieran hacer uso de algunos edificios y sitios públicos “La *eliminación de barreras* desde el ámbito de la dimensión arquitectónica, urbanística, del transporte y la *eliminación de las barreras de comunicación* eran inicialmente las acciones relacionadas por excelencia con la accesibilidad. Es decir, la accesibilidad era un factor básico del entorno después de ser construido.” (Marcos Pérez & González Velasco, 2003).

En fechas posteriores muchas reuniones se celebraron y distintas organizaciones se incorporaron a la lucha por la igualdad de derechos de las personas con discapacidad, llegando a proponer una nueva idea al respecto conocida como *modelo de vida independiente* (Maraña, 2004) (Independent Living Institute, s.f.) (Dejong, 1979), esto dio origen a una nueva concepción de la accesibilidad, donde ya no sólo se trataba de las barreras arquitectónicas, a las que se enfrentaban las personas con discapacidad, sino de un segmento poblacional que presentaba algún problema de movilidad o comunicación, ya sea por la edad, la condición física, padecer una enfermedad, haber sufrido un accidente generándole una discapacidad temporal (uso de muletas por ejemplo), tener una deficiencia física, mental o sensorial, etc. (Godoy & Franco, 2004), a esta nueva manera de plantear el diseño arquitectónico-espacial, se le dio el nombre de *diseño universal*¹⁴.

“no se trata únicamente de adaptar, sino de concebir y producir todos los productos, servicios, edificaciones y espacios públicos y privados, de forma tal que sean accesibles para todos. Si todo ambiente construido contara con estas facilidades, cualquier persona, incluso la que no tiene ninguna discapacidad, podría realizar las actividades previstas para dicho ambiente en condiciones de autonomía, comodidad y seguridad. De eso se trata el ‘diseño universal’ o diseño para todos” (Huerta Peralta, 2006)

De esta manera, cuando hablamos de turismo accesible, es referirnos a un mercado potencial que va más allá de tan sólo las personas con algún tipo de discapacidad permanente. Es decir, el término hace referencia al “conjunto de los servicios e infraestructuras que permiten el acceso a esta actividad a un importante segmento de la población, según sus necesidades e intereses: discapacitados temporales (mujeres embarazadas, personas enyesadas, etc.) y permanentes (motrices, sensoriales e intelectuales), personas mayores, familias con niños pequeños, etc.” (Acceturismo Internacional Consulting, 2008)

En el caso de México pudiéramos referir el tamaño de este mercado a aproximadamente 40 millones de personas de acuerdo con el censo de población y vivienda del año 2000, si

¹⁴ El diseño universal forma parte de la Norma Técnica Complementaria para el Proyecto Arquitectónico, publicada en la Gaceta Oficial del Distrito Federal del 8 de Febrero de 2011.

consideramos a las personas con discapacidad, el sector de adultos mayores y los menores de 15 años.

Cuadro 1 Población potencialmente demandante de turismo accesible

Clasificación	Cantidad
Personas con discapacidad	1,771,905
Personas sin discapacidad con 60 años o más	6,165,466
Personas sin discapacidad de 14 años o menores	32,079,886
Total	40,017,257

Fuente: Datos del Censo de Población y Vivienda 2000

A pesar del cambio de paradigma con respecto a la accesibilidad, la Secretaría de Turismo para la elaboración de su manual de recomendaciones sobre el tema, especifica características requeridas por los servicios y la infraestructura, pero pensada básicamente en el sector de las personas con discapacidad.

El objetivo del estudio es evaluar las condiciones de accesibilidad que presentan los santuarios católicos en la región de los Altos de Jalisco conforme a las recomendaciones existentes al respecto.

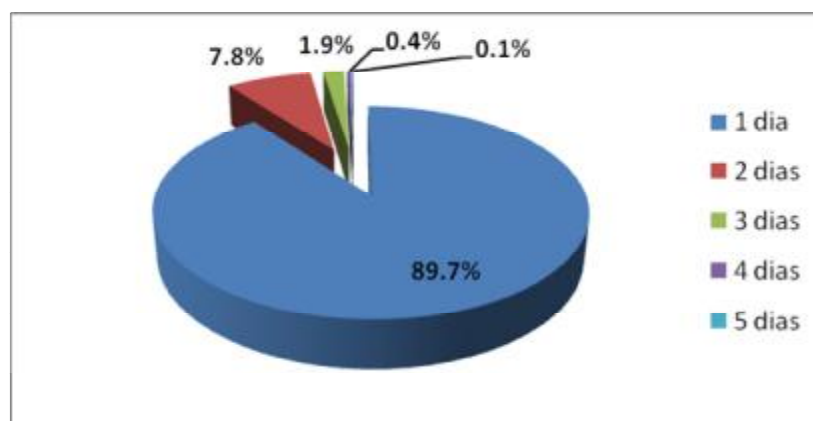
Método

Para la realización de la investigación, se llevaron a cabo visitas físicas a los santuarios de San Juan de los Lagos y Santa Ana de Guadalupe (Santo Toribio Romo) donde se observó la infraestructura existente, además de aplicaron encuestas para determinar el tiempo de visita por parte del turista, así como opinión acerca de lo que debería ofrecer la población para retener al visitante. Para este proyecto se contó con el apoyo financiero del Consejo Estatal de Ciencia y Tecnología (Coecytjal).

Resultados

Producto de las entrevistas realizadas, se obtuvo que el 89.7% de los visitantes al santuario de San Juan de los Lagos realizan estancias no mayores a 1 día y el 7.8% pernocta tan sólo por una noche, como puede observarse en el siguiente gráfico:

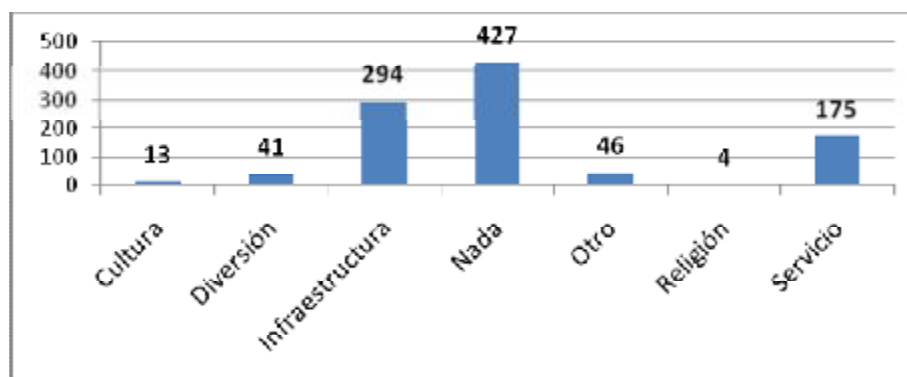
Ilustración 1 Tiempo de permanencia de los visitantes a San Juan de los Lagos (%)



Fuente: Elaboración propia.

Cuando se les cuestionó a estas personas que se debería mejorar en la población para que sintiera interés de permanecer más tiempo en ella, las respuestas obtenidas se presentan abajo.

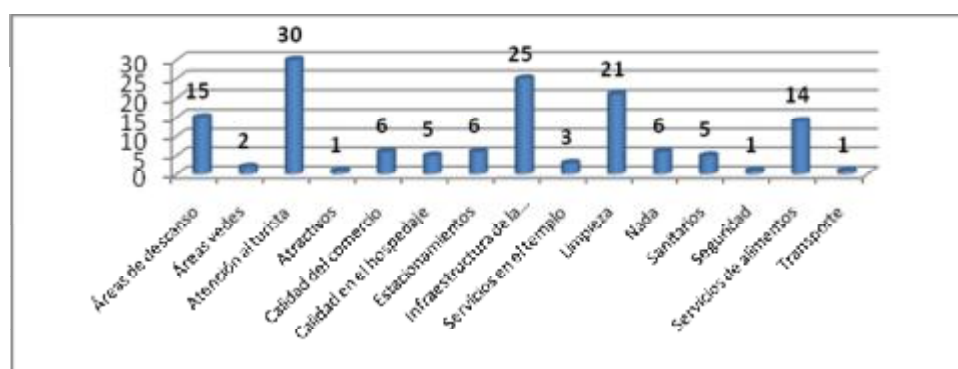
Ilustración 2 Qué ofrecer la población para permanecer más tiempo



Fuente: Elaboración propia (Datos con números absolutos)

La queja más recurrente por parte de los visitantes, se refiere a la infraestructura con que cuenta la población, y después sobre el servicio que se brinda al turista. A pesar que aproximadamente un 50% de los encuestados mencionan que no es necesario que se ofrezca algo para motivarlos a permanecer más tiempo, cuando se le pregunta qué cosas es necesario mejorar en la población, la respuesta repite el patrón, se requiere mejorar la atención al turista y la infraestructura.

Ilustración 3 Qué es necesario mejorar en la población



Fuente: Elaboración propia (Datos con números absolutos)

A pesar de los esfuerzos que se están realizando por parte de las autoridades de San Juan de los Lagos por mejorar la imagen urbana con que cuenta la población para atender al turista, no ha se ha podido revertir la inconformidad del visitante con relación a la infraestructura; situación que se ve agravada si analizamos las necesidades del segmento ya anteriormente definido como turismo accesible.

De acuerdo con la Oficina de Representación para la Promoción e Integración Social para Personas con Discapacidad, los espacios públicos como banquetas y andadores deberían de respetar entre otras las siguientes recomendaciones:

- 1) El ancho mínimo recomendable para andadores es de 1.5 m.
- 2) Las diferencias de nivel se resolverán con rampas cuya pendiente no sea mayor al 8%.
- 3) Se deberán evitar ramas y objetos sobresalientes que no permitan un paso libre de 1.8 m.

- 4) Es recomendable utilizar cambios de textura en los pavimentos o tiras táctiles, para alertar de cambios de sentido o pendiente a las personas ciegas (Oficina de representación para la promoción e integración social para personas con discapacidad, s.f.).

Ilustración 4 Inaccessibilidad a banquetas en San Juan de los Lagos



Fotografía: Rogelio Martínez Cárdenas

En lo concerniente a la población de Santa Ana de Guadalupe, sitio donde se venera a Santo Toribio Romo; las carencias en una infraestructura accesible son similares a las que presenta San Juan de los Lagos, a pesar de ser un lugar cuyo auge turístico se inicia en el 2000 con la canonización de este santo.

Dada la topografía del lugar, la necesidad de rampas se ha convertido en una necesidad para gran parte de los asistentes, ya que se ha vuelto una tradición para muchos visitantes realizar caminatas a lo largo de varios kilómetros, y algunos de ellos las realizan descalzos, por lo que, las fuerzas físicas de muchos peregrinos se ven mermadas al momento que arriban a la población.

Ilustración 5 Rampas inadecuadas y sin descansos Santa Ana de Guadalupe



Fotografía: Rogelio Martínez Cárdenas

Ilustración 6 Baños sin acceso de rampas Santa Ana de Guadalupe



Fotografía: Rogelio Martínez Cárdenas

Conclusiones

Cuando nos referimos al término de turismo religioso, estamos haciendo referencia a un conglomerado de personas en el cual existen una cantidad importante de turistas que presentan características peculiares en término de necesidades para su atención, en virtud, de que se trata de un tipo de turismo altamente demandado por personas de la tercera edad, enfermos, familias que viajan con niños pequeños, personas con discapacidades permanentes o temporales.

A pesar de ello, no se ha desarrollado una conciencia para incorporar criterios de accesibilidad que faciliten las necesidades de visitantes. En gran medida, por el hecho de no considerarlos turistas, sino peregrinos tanto por las autoridades civiles como las eclesiásticas, lo que ha generado que este segmento de turismo sea visto con poco interés por los profesionales del turismo, al considerarlo un mercado poco rentable comparado con productos como el de sol y playa.

Como resultado de este desinterés, la infraestructura turística de las poblaciones donde se ubican los santuarios religiosos católicos de los Altos de Jalisco, muestran un atraso en lo referente a la calidad en la atención del turista, a quien se le ha venido considerando más un peregrino que un turista, por lo que no se han creado los productos y servicios necesarios para hacerle atractiva su estancia en la población. El concepto de “diseño universal” no ha permeado en los prestadores de servicios turísticos, ni en las autoridades civiles y eclesiásticas, por lo que no se han hecho las inversiones para adecuar la infraestructura existen para una mejor atención de las necesidades de todos los visitantes, y en algunos casos los intentos por hacer accesible las construcciones existentes, han dado como resultado una infraestructura que no cumple con los criterios mínimos establecidos por las normas de accesibilidad.

Referencias

- 1) Accesturismo Internacional Consulting. (2008). El mercado potencial del turismo accesible para el sector turístico español. Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, Secretaría de Estado de Turismo. Madrid, España: Subdirección General de Calidad e Innovación Turística.
- 2) Dejong, G. (1979). Independent living: from social movement to analytic paradigm. *Archives of Physical Medicine and Rehabilitation* , 10 (60), 435-446.
- 3) Huerta Peralta, J. (2006). DISCAPACIDAD Y ACCESIBILIDAD. La dimensión desconocida (Vol. V). (L. Peñaherrera, Ed.) Lima, Perú: Fondo Editorial del Congreso del Perú.
- 4) Godoy, A., & Franco, P. (2004). Curso de turismo accesible. Madrid, España: Real Patronato sobre Discapacidad.
- 5) Grupo Visiting. (2008). Turismo y Lugares de México: El país Azteca dispone de 4 Santuarios Turísticos más visitados en Latinoamérica. Retrieved 2011 йил 28-marzo from VisitingMexico.com.mx: <http://www.visitingmexico.com.mx/blog/turismo-y-lugares-de-mexico-el-pais-azteca-dispone-de-4-santuarios-turisticos-mas-visitados-en-latinoamerica.htm>
- 6) Independent Living Institute. (s.f.). ILI promotes the self-determination of people with disabilities. Retrieved 2011 йил 30-Marzo from Independent Living Institute: <http://www.independentliving.org/indexen.html>
- 7) Marcos Pérez, D., & González Velasco, D. J. (2003). Turismo Accesible: "Hacia un Turismo para Todos". Madrid, España: MAZARS.
- 8) Maraña, J. J. (2004). Vida Independiente. Nuevos modelos organizativos (Primera ed.). (A. I. Sociales, Ed.) Coruña, España: Obra Social de Caja de Madrid.

- 9) Oficina de representación para la promoción e integración social para personas con discapacidad. (s.f.). Recomendaciones de accesibilidad. Mexico, D.F.: Presidencia de la República.