

## ACERCAMIENTO A UN DIAGNÓSTICO DE ACCESIBILIDAD E INCLUSIÓN EN LA ZONA TURÍSTICA DE PUERTO VALLARTA, JALISCO, MÉXICO

*Lorena Trinidad Medina Esparza<sup>1</sup>  
Alfonso Zepeda Arce<sup>2</sup>*

**Resumen:** La exclusión social se puede definir como la prohibición sistemática de la disponibilidad de derechos, recursos y oportunidades; de ahí la necesidad e importancia de desarrollar espacios con accesibilidad universal. De acuerdo con el Banco Mundial 1,000 millones de personas cuentan con algún tipo de discapacidad, por tanto, el sector turístico se ve obligado a incorporar acciones tendientes para transformar su oferta como inclusiva, no solo partiendo que el turismo en sí mismo es un derecho, sino considerando que es una oportunidad de encaminarse a estándares internacionales de calidad, de sustentabilidad y consecuentemente de competitividad. Puerto Vallarta, Jalisco es un destino maduro semiplanificado del Pacífico mexicano que durante 2023 recibió 6.04 millones de visitantes y que se ha mantenido en el gusto y la preferencia como un destino de playa; bajo este contexto, el presente trabajo tiene como objetivo realizar un diagnóstico de accesibilidad en la zona turística. El proceso metodológico utilizado consistió en una revisión teórica, identificado como los elementos que hilvanan el estudio de la inclusión y el turismo, al respecto del trabajo de campo se diseñaron fichas tomando como base criterios y requisitos de Deambulación, Aprehensión, Localización y Comunicación por su acrónimo (DALCO) que permitieron identificar y cuantificar el grado de accesibilidad utilizando la escala de Likert combinando emoticones y colores (semáforo), se utilizó el método de la observación directa. Para el abordaje del destino se dividió la parte turística en cinco grandes zonas (Zona Romántica; Zona Centro, Zona Hotelera; La Marina; Área Aeropuerto y Central de Autobuses). En un primer momento se evaluaron los siguientes espacios 1.- áreas públicas (Malecón), 2.- restaurantes, 3.- bares, 4.- central de autobuses, y 5.- aeropuerto. Las evidencias señalan que el destino presenta áreas de oportunidad para su transformación como un destino incluyente, que sea capaz de diversificar su oferta y por otro lado mejorar sus indicadores de competitividad.

**Palabras Clave:** Diagnóstico, Turismo accesible, inclusión, Puerto Vallarta, jalisco.

### APPROACH TO DIAGNOSIS OF ACCESSIBILITY AND INCLUSION IN THE TOURIST AREA OF PUERTO VALLARTA, JALISCO, MEXICO

**Abstract:** Social exclusion can be defined as the systematic prohibition of rights, resources and opportunities, hence the need for and importance of developing spaces with universal accessibility. According to the World Bank, 1 billion people have some type of disability, therefore, the tourism sector is forced to incorporate actions to transform its offer as inclusive, not only based on the fact that tourism in itself is a right, but considering that it is an opportunity to move towards international standards of quality, sustainability and consequently competitiveness. Puerto Vallarta, Jalisco is a semi-planned mature destination in the Mexican Pacific that during 2023 received 6.04 million visitors and that has remained in taste and preference as a beach destination. Under this context, the present work aims to carry out a diagnosis accessibility in the tourist area. The methodological process used consisted of a theoretical review, identified as elements that weave the study together: inclusion and tourism. Regarding the field work, sheets were designed based on criteria and requirements of Wandering, Apprehension,

---

<sup>1</sup> Doctora en Ciencias para el Desarrollo por la Universidad de Guadalajara, Maestra en Turismo Sustentable por la Universidad para la Cooperación Internacional de San José de Costa Rica, Licenciada en Turismo por la Universidad de Guadalajara, Profesora del Departamento de Estudios Turísticos del Centro Universitario de la Costa Sur, Perfil Prodep y miembro del Sistema Nacional de Investigadores del Conahcyt. <https://orcid.org/0000-0002-2342-1380>

<sup>2</sup> Doctor en Ciencias para el Desarrollo por la Universidad de Guadalajara, Maestro en Turismo Sustentable por la Universidad para la Cooperación Internacional de San José de Costa Rica, Licenciado en Turismo por la Universidad de Guadalajara, Profesor del Departamento de Estudios Turísticos del Centro Universitario de la Costa Sur, Perfil Prodep y miembro del Sistema Nacional de Investigadores del Conahcyt. <https://orcid.org/0000-0002-3970-1731>

Location and Communication by their acronym (DALCO) that allowed us to identify and quantify the degree of accessibility using the Likert scale combining emoticons and colors (traffic light), the direct observation method was used. To approach the destination, the tourist part was divided into five large zones /Romantic Zona; Downtown Zone; Hotel Zone; The Marina; Airport Area and Bus Station). Initially, the following spaces were evaluated: 1.- public areas (Malecon); 2.- restaurants; 3.- bars.; 4.- Bus Station; and 5.- Airport. The evidence indicate that the destination presents areas of opportunity for its transformation as an inclusive destination, one that is capable of diversifying its offer and, on the other hand, improving its competitiveness indicators.

**Keywords:** Diagnosis, accessible tourism, inclusion, Puerto Vallata, Jalisco.

## Introducción

La exclusión social se puede definir como la prohibición sistemática de la disponibilidad de derechos, recursos y oportunidades, de ahí la necesidad e importancia de desarrollar espacios con accesibilidad universal. En la ley 13/2014 de accesibilidad de Cataluña se menciona que por accesibilidad se entiende:

Al conjunto de condiciones de comprensibilidad y usabilidad que deben cumplir el entorno, los espacios, los edificios, los servicios, los medios de transporte, los procesos, los productos, los instrumentos, los aparatos, las herramientas, los dispositivos, los mecanismos y los elementos análogos para que todas las personas puedan utilizarlos y disfrutarlos con seguridad y comodidad y de forma más autónoma y natural posible (LEY 13/2014 DE ACCESIBILIDAD DE CATALUÑA).

De acuerdo con el Banco Mundial (2023) 1,000 millones de personas cuentan con algún tipo de discapacidad, y en el caso de México el Censo de Población y Vivienda 2020, evidencia que hay 6,179,890 personas con algún tipo de discapacidad, lo que representa el 4.9% de la población total del país (INEGI, 2020), por tanto, el sector turístico se ve obligado a incorporar acciones tendientes para transformar su oferta como inclusiva, no solo partiendo del hecho que el turismo en sí mismo es un derecho, sino que puede ser considerado como una oportunidad de encaminarse a estándares internacionales de calidad, de sustentabilidad y consecuentemente de competitividad.

En la última década el turismo accesible e inclusivo ha sido un tema cada vez más recurrente que ha permeado en diferentes ámbitos, se aborda en distintos foros, eventos, publicaciones académicas y de investigación; incluso, se está dando más importancia y es objeto de promoción por algunas instituciones como la Organización Mundial del Turismo (OMT) que en dos conmemoraciones del Día Mundial del Turismo que se celebra cada 27 de septiembre hacen alusión al tema, asignándole los siguientes lemas: *“Turismo para todos: promover la*

*accesibilidad universal*”, en el año 2016 (OMT, 2016), y “*Por un crecimiento inclusivo*”, para el año 2021 (OMT, 2021).

Lo anterior con la intención de lograr que, en este sector, cada vez cobre mayor atención, interés y relevancia para que se atienda este gran reto.

Para ello se indica que la cadena de la accesibilidad en el turismo incluye los siguientes pasos: Planificación-información; transporte de llegada; entorno urbano; transporte local; alojamiento; restauración y compras; actividades de ocio; excursiones; servicios médicos y de apoyo; transporte de salida; experiencia final, y dice que, si un eslabón falla, se rompe la accesibilidad en los destinos turísticos.

En cuanto al crecimiento que está teniendo el turismo inclusivo, la OMT resaltó que:

Es un segmento emergente de la demanda que se caracteriza por ser creciente y multicitiente, dado que cada persona discapacitada suele viajar acompañada, además que es potenciadora de la imagen del destino y capaz de generar ingresos por encima de la media del turismo convencional (OMT, 2018).

Por ello, tiene bastante relevancia que cada vez haya más destinos turísticos que modifiquen sus políticas turísticas con el objeto de garantizar a todas las personas el acceso a las instalaciones y servicios públicos, como el sistema de transporte, los canales de información y comunicación, y una oferta de productos y servicios turísticos con principios del diseño universal y que esa cadena de valor del turismo accesible sea inquebrantable.

## **Puerto Vallarta**

Puerto Vallarta, ubicado en el estado de Jalisco es un destino maduro del Pacífico mexicano dentro de la Bahía de Banderas, es la segunda ciudad en importancia del estado de Jalisco, se reconoce como un destino turístico reconocido nacional e internacionalmente (PADILLA Y DE SICILIA, 2022), este destino turístico se considera motor del crecimiento económico y social desde la década de los sesenta en la Región de Bahía de Banderas (ZEPEDA, HUÍZAR & ENCISO, 2015), durante el 2023 recibió seis millones, cuarenta y tres mil millones de visitantes, tuvo una ocupación promedio del 72% y una estadía de 3.2 turistas noches y una derrama económica de 41,322 millones de pesos (SECTURJAL, 2024). Vallarta es un destino tradicional semiplanificado que basa su oferta en sol y playa, que sigue siendo el foco principal para demanda turística (VIRGEN, ZEPEDA Y GÁNDARA, 2016). El aeropuerto de Vallarta durante el año de 2023, fue la cuarta terminal aérea que recibió llegadas

de turistas internacionales con 656,634 y 78 arribos de cruceros (SECRETARÍA DE TURISMO, 2023).

### Conceptos

Las primeras definiciones sobre el turismo accesible aparecieron en la década de los 90's, siendo Grünewald, L. et al. quienes en 1996 indicaron que se refiere al “Conjunto de actividades realizadas durante el tiempo libre dedicado al turismo por personas con capacidades restringidas -un término obsoleto actualmente-, que les posibilita su plena integración desde la óptica funcional y psicológica, obteniendo la plena satisfacción individual y social” (GRÜNEWALD, 1996, p. 22).

El documento generado por la Organización Mundial del Turismo (OMT) que vino a dar soporte y promover el turismo accesible e inclusivo fue el *Código Ético Mundial para el Turismo* creado en 1999 y es adoptado en 2001 por la Asamblea de las Naciones Unidas, el cual es un conjunto de 10 principios generales que sirven de guía para los agentes que participan en el desarrollo de la actividad turística con el fin de que se apropien y lo lleven a la realidad. En ese sentido, en particular en el Artículo 7 habla del “Derecho al turismo”, donde se menciona entre otras cosas lo siguiente:

La posibilidad de acceso directo y personal al descubrimiento de las riquezas de nuestro mundo constituirá un derecho abierto por igual a todos los habitantes de nuestro planeta. La participación cada vez más difundida en el turismo nacional e internacional debe entenderse como una de las mejores expresiones posibles del continuo crecimiento del tiempo libre, y no se le opondrá obstáculo ninguno (OMT, 2001, p. 6).

Asimismo, en el apartado cuatro dice que “se fomentará y se facilitará el turismo de las familias, de los jóvenes y de los estudiantes, de las personas mayores y de las que padecen minusvalías -esta última palabra ya no es correcta-” (OMT, 2001, p. 6).

Por su parte, la Organización de las Naciones Unidas (ONU) en 2006 hizo público un documento que se ha convertido en rector a nivel internacional, se trata de *La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad*, misma que tiene por objeto “Promover, proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos y libertades fundamentales por todas las personas con discapacidad, así como procurar el respeto de su dignidad inherente” (ONU, 2006, p. 4). Específicamente el Artículo 30 refiere sobre la participación en la vida cultural, las actividades recreativas, el esparcimiento y el deporte. Entre otros aspectos menciona lo siguiente:

Los Estados Partes reconocen el derecho de las personas con discapacidad a participar en igualdad de condiciones con las demás, en la vida cultural y adoptarán todas las medidas

## DOSSIÊ TURISMO ACESSÍVEL

pertinentes para asegurar que las personas con discapacidad: a) Tengan acceso a material cultural en formatos accesibles; b) Tengan acceso a programas de televisión, películas, teatro y otras actividades en formatos accesibles; c) Tengan acceso a lugares en donde se ofrezcan representaciones o servicios culturales tales como teatros, museos, cines, bibliotecas y servicios turísticos...” (ONU, 2006, p. 25).

En 2009 Darcy y Dickson señalaron que el turismo accesible es:  
Una forma de turismo que implica procesos de colaboración planificadas estratégicamente entre las partes interesadas que permite a las personas con los requisitos de acceso, incluida la movilidad, la visión, audición y capacidades cognitivas, funcionar de manera independiente y con equidad y dignidad a través de la prestación de los productos, servicios y entornos turísticos basados en el diseño universal (DARCY & DICKSON, 2009, p. 33).

Buhalis et al., (2012) igualmente coincide en que el turismo accesible para todos no consiste solamente en permitir el acceso de las personas con discapacidad, sino que tiene en cuenta también la creación de entornos de diseño universal que puedan ayudar a las personas que sufren una discapacidad temporal, a las familias con niños pequeños y a una población cada vez más envejecida, además de ofrecer un entorno más seguro de trabajo para los empleados.

**Estudios similares**

De acuerdo con Salinas y Navarro (2023), los estudios sobre turismo accesible se centran en tres grandes grupos, 1.- publicaciones que analizan la accesibilidad de destinos turísticos específicos; 2.- los que investigan aspectos particulares del fenómeno (barreras físicas arquitectónicas o el turismo accesible como turismo social) y 3.- análisis bibliométricos; para el presente trabajo nos centraremos en los estudios de análisis de la accesibilidad de destinos específicos, en este grupo, se encuentran los trabajos de Martos Molina (2012) el cual en el documento Destinos turísticos accesibles. Herramientas para mejorar la accesibilidad propone tres momentos de análisis: 1.- Reserva (internet, agencias de viajes); 2.-Transporte (desplazamiento, acceso a las terminales, acceso al interior del medio, ausencia de servicios adaptados) y 3.- Destinación (interior del establecimiento, desplazamiento en el destinos, acceso a los recursos turísticos, actividades de ocio); En 2019, Davalos y Arnaiz presentaron el trabajo la Configuración del entorno y su aproximación a la accesibilidad universal en búsqueda de la inclusión; distrito urbano 4 de Puerto Vallarta Jalisco, quienes realizaron un “diagnóstico de las áreas de oportunidad en el entorno dentro del distrito 4 a partir de los indicadores de accesibilidad, tomando como referencia 10 manzanas, consideraron aspectos como recubrimiento de calles, banquetas, vegetación, rampas, alumbrado, letreros de calles, puestos, ambulantes, fijos” (DAVALOS Y ARNAIZ, 2019, p. 117); En el 2023, Maria Pamela

Salinas y Diego Navarro, realizaron el trabajo con el objetivo de diagnosticar el grado de accesibilidad turístico recreativo en áreas naturales protegidas de la provincia de Mendoza Argentina considerando dos aspectos: senderos habilitados y accesibles y arquitectura accesible o cadena de accesibilidad (SALINAS Y NAVARRO, 2023).

### **Metodología**

Para realizar el presente trabajo se tomó en cuenta al European Quality Assurance (2015), organismo certificador de España que propone una Gestión de Accesibilidad Total (GAT), misma que se basa en la norma 170001-1, por ello, la GAT aplica los Criterios DALCO, que es el conjunto de requisitos relativos a las acciones de: Desplazamiento, Aprehensión, Localización y Comunicación, que ha de satisfacerse para garantizar la accesibilidad universal.

DALCO es el acrónimo de:

*Desplazamiento, D:* acción de dirigirse de un sitio a otro de manera autónoma, en este caso, puede ser horizontal, es decir, la que se produce desplazándose por calles, pasillos, corredores, dependencias, etc., y vertical como la que se produce subiendo o bajando peldaños, escaleras, rampas, etc.

*Aprehensión, A:* acción de tomar, recoger, o asir alguna cosa. Lleva implícita la acción de alcanzar lo que lleva a ser asido.

*Localización, L:* acción de averiguar el lugar o momento preciso en el que está algo o alguien puede acontecer un suceso. La acción de localizar está directamente relacionada con la orientación.

*Comunicación, CO:* acción de intercambio de la información necesaria para el desarrollo de una actividad.

Metodología que fue la base para realizar el diagnóstico del destino, no obstante, el instrumento de evaluación que consiste en una serie de fichas adaptadas para cada giro de servicio o instalación, entre otros, que incluye las distintas discapacidades o necesidades, y bajo una simbología de emojis también conocidos como emoticones, se plasma si es o no accesible en cada uno de los indicadores que se evalúan.

Esta herramienta es una elaboración propia, basada en una matriz compartida por Luis Casado, miembro de la Fundación IDDEAS para la innovación y la inclusión social de Navarra, España, por tanto, se considera como un modelo piloto para diagnosticar destinos turísticos. Cabe precisar que, para los criterios de evaluación también se revisaron los Manuales de Turismo Accesible parte I, II y III, ediciones de la OMT; dichos documentos que contienen principios, herramientas y buenas prácticas que coadyuvan a la cadena de valor del turismo

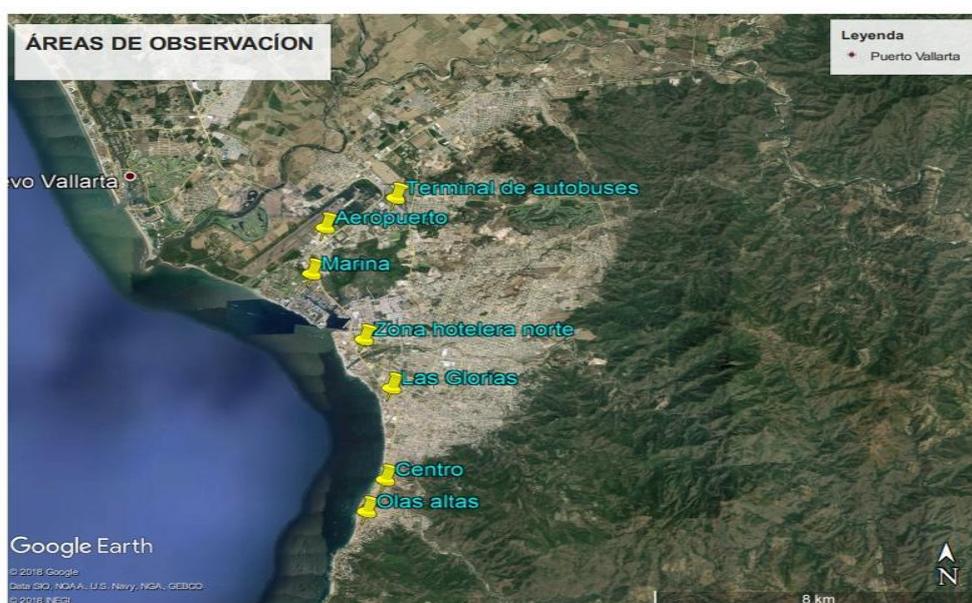
## DOSSIÊ TURISMO ACESSÍVEL

accesible tienen su gran valía, ya que son propuestas y recomendaciones para el sector turístico brindadas por la Fundación ONCE (Organización Nacional de Ciegos Españoles) y la Red Europea de Turismo Accesible (ENAT) en conjunto con la OMT.

Entonces, para determinar el nivel de accesibilidad en Puerto Vallarta, en esta primera etapa del diagnóstico, se realizó mediante una división por zonas y por giros, es decir, se aplicó una división del destino turístico en cinco zonas del puerto 1.-Zona Romántica (Olas altas), 2.- Zona Centro, desde la unidad deportiva Agustín Flores Contreras hasta Plaza Península, 3.- La marina, 4.-Aeropuerto y 5.-Central de autobuses, (Ver figura 1) por lo tanto, se consideraron 222 establecimientos que se encuentran distribuidos en estas cinco zonas evaluando desde la observación y áreas de libre acceso: hoteles, restaurantes, bares, el aeropuerto internacional centrales camioneras, áreas turísticas y servicios públicos (malecón, plazas, playas y transporte).

De igual manera, respecto al diagnóstico en la medida de lo posible se valoró la cualificación del talento humano para la atención y prestación del servicio en los mencionados establecimientos. El período en que se llevó a cabo la recolección de datos fue entre los años 2019 y 2022, empero, el proyecto quedó suspendido entre 2020 y 2021 pormotivo de las restricciones producto de de la Pandemia de COVID-19. Para una parte deñ trabajo de campo se contó con el apoyo de estudiantes que hicieron estancias y participara en el programa de Veroano de la Investigación Científica y Tecnológica, también conocido com Prgrama Delfin.

**Figura 1: Mapa de Puerto Vallarta por zonas de estudio.**



Fuente: Elaboración propia a partir de Google Maps.

## Elementos Metodológicos

Las técnicas de recolección de datos fueron a través de la observación directa *in situ*, de cada uno de los lugares seleccionados, esta técnica consiste en observar atentamente el fenómeno, hecho o caso, tomar información y registrarla para su posterior análisis (BAUTISTA, C., 2011).

**Cuadro 1: Métodos utilizados**

Método	Cualitativo/cuantitativo
Alcance	Zonas Turísticas de Pto. Vallarta, Jal.
Instrumentos	Observación Directa, Fichas de Evaluación y Manual DALCO
Herramientas	Paquetería de office, Aplicación Móvil (clinometer), Cinta Métrica

Fuente: Elaboración propia.

Las dimensiones consideradas para el diseño del instrumento en la primera etapa del diagnóstico fueron las siguientes:

- Necesidad física
- Necesidad visual
- Necesidad auditiva

Se diseñaron fichas para cada una de las diversas áreas, con el propósito de recolectar la información observada.

**Cuadro 2: Ejemplo de ficha de evaluación de accesibilidad**

Evaluación de Accesibilidad				
Nombre: _____		Fecha: _____		
<b>Simbología:</b>				
				
Sí tiene, es accesible	Sí tiene, pero es poco accesible	No tiene, no es accesible		
Pts: 2	Pts: 1	Pts: 0		
<b>Necesidades no estándares</b>	<b>Deambulación</b>	<b>Aprehensión</b>	<b>Localización</b>	<b>Comunicación</b>
<b>Visuales</b>				
<b>Auditivas</b>				
<b>Cognitivas</b>				
<b>Orgánicas (alergias e intolerancias)</b>				

Fuente: Elaboración propia.

**Desarrollo**

En seguida, se procedió al levantamiento de las observaciones por cada una de las áreas.

**Cuadro 3: Área 1, observaciones por servicios.**

1: Olas Altas	Hoteles	Costa Linda	Cuenta con accesibilidad a la recepción y a cuartos de la primera planta
		Lindo Mar	Cuenta con accesibilidad para personas que se trasladan en sillas de ruedas
		Costa Sur	
		Hyatt Ziva	Cuenta con accesibilidad para personas con discapacidad hasta la playa y en restaurant
		Grand Fiesta Americana	Cuenta con accesibilidad para personas con discapacidad, elevadores y rampas
		Garza Blanca	Cuenta con accesibilidad para personas con discapacidad rampas, elevadores y rampa a la playa
		La jolla de Mismaloya	Cuenta con accesibilidad para personas que se trasladan en sillas de ruedas
		Barceló	
		Alimentos	El Set
	La Playita		

Fuente: Elaboración Propia.

**Cuadro 4: Área 2, observaciones por servicios.**

2: Centro	Tiendas Comerciales	Ley	La tienda Ley no cuenta con acceso a los baños para alguien en silla de ruedas, solo el acceso es mediante escaleras, los establecimientos que se encuentran enfrente cuentan con acceso para que pasen las personas en silla de ruedas, sin embargo, el espacio es muy reducido como para que las personas accedan a las tiendas comerciales.
		Puestos de artesanías	
		No name boutique	
		Mercado municipal	
		Pueblo viejo mercado de artesanías	
		Calzapato	
		El Bazar	
		Mundo del lente	
		Dportenis	
		Bazar morelos	
		Love vallarta	
		Lans	
		Elektra	
		Pv Reality	
		Zingara	
Sr. Frogs			
Joyería Picis			

## DOSSIÊ TURISMO ACESSÍVEL

	Joyería	Joyería Aries		
		Joyería Ole		
		Evolución Joyeria		
	Hoteles	Rosita		Se tiene rampa de acceso así como elevador y zonas preferenciales
		Sheraton		
		Buenaventura Grand		
		Marlín		
		Vallarta PV		
	Alimentos	Lolita Mexican Food		Las banquetas tienen rampa y espacio suficiente para el acceso a personas en sillas de ruedas. Además de los espacios adecuados para su ingreso, las puertas son de tamaño correcto, sin embargo, la desventaja sigue siendo el encontrar estacionamiento.
		La Ventana Café		
		El Arrecife		
		McDonald's		
		Nutrisa		
		Oasis Bay		
		Crepas Malecón		
		Andariego		
		Tito's Taco Bar		
		Rico Mac-taco		
		San Tacote		
		Pozole		
		La cocina de René		
		Pizza Metro		
		Dominos Pizza		
		Paletería la Michoacana		
		Malibú		
		Morelos 210		
		Margarita Grill		
The Blue Shrimp				
Entretenimiento	Terito Sport Bar	No hay tanta facilidad de encontrar estacionamiento, solo en estacionamiento público y al ser las calles empedradas se complica el acceso, en las banquetas hay rampas por las cuales se puede transitar el usuario		
	Plaza Romy			
	Museo Naval			
	La Copa			
	Karaoke Liberty			
	Felipe's spa			
	Estadio Deportivo			
	Parque Lázaro Cárdenas			
	Zona Malecón			
	Mirador del malecón			
Parque Hidalgo				

## DOSSIÊ TURISMO ACESSÍVEL

				<p>La zona del Malecón cuenta con una serie de rampas acopladas para el uso de sillas de ruedas</p>
		Malecón		

Fuente: Elaboración propia.

**Cuadro 5: Área 3, observaciones por servicios**

3: Unidad deportiva-Plaza Península	Hoteles	Costa club punta arena	Cuenta con elevadores, sin embargo, uno de los restaurantes que se encuentra en las instalaciones tiene un pequeño escalón para acceder a él.
		Plaza pelicanos grand	Para ingresar directamente por el lobby hay un pequeño camino en el cual podría pasar la silla de ruedas, cuenta con rampa y elevadores
		Canto del sol	Para ingresar directamente por el lobby son escaleras, actualmente agregaron la rampa, solo que está de subida lo cual se puede complicar, el hotel cuenta con elevadores y en los restaurantes y bares que se encuentran dentro hay rampas para acceso de usuarios de sillas de ruedas
		Plaza pelicanos beach resort	Cuenta con acceso para usuarios de silla de ruedas y los restaurantes dentro cuentan con rampas
		Sunset Plaza	No cuenta con rampa ya que el terreno es plano por lo cual si tiene acceso para personas con sillas de ruedas, cuenta con elevadores, y los restaurantes que se encuentran en él son nivelados, por lo cual sí hay un acceso para sillas de ruedas
		Los Tules	Cuenta con acceso para usuarios de sillas de ruedas, y rampas, en todas las torres de condominios se cuenta con elevador y en la zona del club vacacional se tienen rampas
		Fiestamericana	Cuenta con rampa para acceder al lobby, con elevadores y rampas para personas en sillas de ruedas

## DOSSIÊ TURISMO ACESSÍVEL

	Plazas	Friendly	Para acceder al lobby anteriormente solo eran escaleras, ya cuentan con rampa, y para acceder a los cuartos se cuenta con elevador y rampas para bajar al restaurante
		Plaza Genovesa	La plaza cuenta con rampas y el banco que se encuentra (Santander) sí tiene acceso para personas en silla de ruedas, el restaurante (Camarón express) sí brinda servicio a personas en silla de ruedas, ya que cuenta con mesas al aire libre, la tienda de autoservicio (Oxxo) no cuenta con rampa
		Plaza caracol	La plaza cuenta con lugares preferenciales en el estacionamiento para autos que vengan con personas en sillas de ruedas, además, cuenta con rampas en todas sus entradas, para acceder a la segunda planta donde se encuentra el cine y otros restaurantes cuenta con elevador, y se puede acceder a casi todos los negocios en la planta de abajo, en algunos no, debido al espacio reducido, y en la cafetería solo en el primer piso
		La isla shopping mall	Cuenta con acceso para personas con sillas de ruedas, en su primera planta la mayoría de los establecimientos permite el acceso, algunas otras por cuestiones de espacio no es recomendable y para acceder al cine (planta alta) cuenta con elevador pero su espacio es reducido
		Galerías Vallarta	La plaza cuenta con lugares preferenciales en el estacionamiento para autos que vengan con personas en sillas de ruedas, además, cuenta con rampas en todas sus entradas y elevadores para acceder a la segunda planta donde se encuentra el cine y otros establecimientos de comida y más. NOTA: No en todos los lugares se puede acceder con silla de ruedas ya que los locales cuentan con espacios reducidos
	Alimentos	Food Park	Cuenta con acceso para personas con sillas de ruedas y una amplia variedad de establecimientos
		La Leche	Cuenta con acceso para sillas de ruedas únicamente en la planta baja, y en la primera sección, ya que para la sección número dos y la terraza hay dos escalones que dificultan la entrada, y en la planta alta solo se puede acceder por las escaleras
	Supermercados	La Mega Comercial	La pequeña plaza cuenta en la planta de abajo con una óptica y una boutique de ropa ambas con espacio reducido por lo cual no sería tan cómodo el acceso a una silla de ruedas, en la planta alta se encuentra el supermercado que para acceder a el tiene rampa elevadora, lo cual hace posible el acceso a personas con sillas de ruedas
		Soriana Plaza Caracol	El supermercado cuenta con lugares preferenciales para autos que vengan con personas en sillas de ruedas, además, cuenta con scooters eléctricos para que puedan hacer uso las personas que vengan a hacer sus compras y que tengan movilidad reducida
		Walmart	
		Soriana Playa de Oro	

Fuente: Elaboración propia.

**Cuadro 6: Área 4, observaciones por servicios**

	Hoteles	Marriott	
--	---------	----------	--

## DOSSIÊ TURISMO ACESSÍVEL

4: Aeropuerto-Marina Vallarta	Plazas	Mélia	Tiene estacionamiento para acceso a personas con sillas de ruedas y entradas al hotel	
		Westin Regina		
		Shangrilá		
		Villa vera		
		Roy		
		Marina las palmas		
		Vamar		Entradas accesibles, con estacionamiento con acceso para usuarios de sillas de ruedas, además, de una amplitud de espacio
		Mayan Palace		
		Rain tree		
		Nima bay		
	Plazas	Hotel One	Cuenta con estacionamiento preferencial para personas con sillas de ruedas	
		Tres mares	Tiene estacionamiento para acceso a personas con sillas de ruedas	
		Puesta de sol		
		Marina suites		
		Plaza Neptuno		
		Plaza marina	En su estacionamiento tiene acceso para personas con sillas de ruedas	
	Plaza punto banderas business center	En su estacionamiento cuenta con diversos puntos para que las personas con sillas de ruedas puedan acceder		
	Entretenimiento	Malecón de la Marina	Los establecimientos que cuentan con fácil acceso a las personas con el uso de silla de ruedas, son los siguientes: Bar and Grill, Sabor a México, Mr. Cream, Victor's Place, Rincón de Buenos Aires, Don't drink the water, Steakhouse Brasil, Route 66, Los alcatraces, Porto Bello, El torito, La crepería de la marina, Dental alemán, La barbería, La federal, La cevichería, Benito's, La pérgola Mía, 8 tostadas, Marisma.	
		Starbucks	Cuenta con estacionamiento de fácil acceso a las sillas de ruedas, además de contar con una entrada sin escalones lo cual lo hace igualmente de fácil acceso a las personas que usan sillas de ruedas, en donde se puede apreciar que las personas pueden disfrutar dentro y fuera del establecimiento.	
		Moyo	Tiene estacionamientos para acceso a personas con sillas de rueda, sin embargo, el consumo de éstas debe ser en las mesas que se encuentran fuera del establecimiento puesto que existe un pequeño escalón para entrar.	

Fuente: Elaboración propia.

## Cuadro 7: Área 5, observaciones por servicios

5	Aeropuerto- Central de Autobuses	Aeropuerto	Cuenta con estacionamientos exclusivos, rampas y pasos para usuarios de silla de ruedas, teléfonos accesibles, pasillos amplios WC adaptados
		Central de Autobuses 1	Cuenta con estacionamientos exclusivos, baño fuera de servicio para personas con discapacidad, no cuenta con mostradores para personas de baja estatura o también nombrados como personas de talla baja.
		Central de Autobuses 2 (Vallarta Plus)	Cuenta con estacionamientos exclusivos, baño fuera de servicio para personas con discapacidad, no cuenta con mostradores para personas de baja estatura.

Fuente: Elaboración propia.

## Resultados

Los resultados encontrados son los siguientes:

### 1.- Áreas públicas:

Dentro de los problemas más comunes en las áreas públicas en la zona de la franja turística de Puerto Vallarta se encontró:

- Rampas irregulares.
- Falta de barandales de apoyo.
- Pisos irregulares.
- Pocas señalizaciones en Sistema Braille
- WC no adaptados
- Bancas poco funcionales para personas con discapacidad.
- Señaléticas mal colocadas y poco visibles por el formato de tipo y tamaño de letra.
- Teléfonos públicos con difícil acceso.

### 2.- Servicios de Alimentos y Bebidas

En los bares las problemáticas más comunes que presentan son las siguientes:

- Locales pequeños
- Dificil acceso para personas en silla de ruedas.
- WC no adaptados.
- Personal no capacitado en Lengua de Señas Mexicana (LSM).
- Mesas y sillas poco funcionales para personas con discapacidad.
- Escasez de estacionamientos inclusivos.

En lo correspondiente a Restaurantes:

**DOSSIÊ TURISMO ACESSÍVEL**

- Ausencia de menús en braille.
- Menús no especificados en ingredientes.
- WC pocos accesibles.
- Señalética mal colocada.
- Personal no capacitado en LSM.
- Pasillos con difícil acceso.
- Rampas con inclinación poco favorable.
- Rampas sin pasamanos de seguridad.
- Mesas y sillas poco funcionales para personas con discapacidad.

En los datos obtenidos dentro de las necesidades físicas en el ámbito de los restaurantes podemos observar que son más variados los resultados que se localiza en los tres rubros tanto cómo es accesible, poco accesible o no accesible, pero esto dependerá mucho de la zona en que se localiza el restaurante, sin embargo, en la discapacidad visual y auditiva se localizan en un rubro de que no cuentan o no son accesibles. En la necesidad orgánica si cuenta o es accesible.

**3.- Servicios de transportación**

Central de autobuses:

La ciudad dispone de dos centrales de autobuses las cuales presentan las siguientes deficiencias:

- Área de comida y tienda de autoservicios poco accesible.
- Taquillas con mostrador alto.
- Baños adaptados bajo llave.
- Módulo de información con horarios limitados.
- Rampas con difícil acceso

Aeropuerto:

El aeropuerto ubicado en la ciudad de Puerto Vallarta presenta las siguientes características:

- Mostradores y módulos de información de difícil acceso.
- Los teléfonos públicos cuentan con dos niveles debidamente.
- Elevadores y sanitarios tienen indicaciones en Braille.

**Descripción de los resultados por necesidad:**

Necesidad física: la infraestructura de transporte cuenta con áreas de inclusión, sin embargo, presenta decadencias en ciertas áreas como son, los baños ya que no cuentan con guías podotáctiles visibles y las áreas de autoservicio presentan de igual forma un acceso restringido para personas con discapacidad, de esta forma si las áreas de transporte realizaran una mejora en las decadencias, podrían tener una mayor afluencia y mejora de servicio para personas con discapacidad que hagan uso del transporte.

Necesidad Visual: si los establecimientos de transporte contarán con las guías podotáctiles visibles, los mostradores un poco más bajos, mapa háptico e información en braille, beneficiaría en gran medida a un sector de la población tanto turístico como local.

Necesidad Auditiva: en el transporte aéreo tiene mayor accesibilidad y en los módulos de información, que, en el transporte terrestre, sin embargo, cuentan con una decadencia en el personal capacitado en LSM.

Necesidad Cognitiva: en el transporte terrestre hay una complicación en el acceso a los baños, tienen que estar detrás del intendente, eso dificulta el acceso a las personas en general, pero principalmente a las personas con alguna discapacidad.

Necesidad Orgánica: en los puestos de comida de transportes son poco accesibles, y no cuentan con los ingredientes visibles para las personas, los menús no están escritos en braille, lo que dificulta el pedir un alimento para las personas con una discapacidad visual.

En los datos obtenidos dentro de las necesidades físicas podemos observar que se localizan en un rubro accesible, en el área visual podemos observar que se localiza en los rubros de ser accesible o no accesible, en este caso dependerá el uso del transporte que se utiliza o más frecuente, en las áreas auditivo, cognitivo y orgánico, no cuenta con no presenta o no es accesible.

**Discusión**

Con el proyecto de investigación se intenta demostrar que la accesibilidad es un factor trascendental hoy en nuestros días y no se debe dejar pasar por alto, de igual manera, un proyecto de este tipo puede brindar importantes contribuciones, los cuales se resaltan a continuación:

Sociales: se busca garantizar el derecho de gozar los espacios turísticos no sólo a las personas en situación de discapacidad, sino también, a aquellas con limitada movilidad por

## DOSSIÊ TURISMO ACESSÍVEL

razones temporales o permanentes (adultos mayores, personas obesas, mujeres en avanzado estado de gestación, familias con niños, entre otros). A su vez se tendrá una mejor imagen de marca como un destino turístico que invierte en calidad y con responsabilidad social, toda vez que el diseño de productos y servicios serán pensados para todos.

Se pretende que, con esta nueva visión, los empresarios brindan mayor inclusión laboral a personas con discapacidad quienes perfectamente pueden ocupar distintos puestos de trabajo, pero que han sido excluidos por una creencia errónea de que no son aptos para desempeñarse en el ámbito laboral.

Económicos: maximización del mercado potencial, ya que se crearía la oportunidad de tener un mercado ampliado, por lo que se contribuiría a una desestacionalidad, es decir, se captará este sector poblacional históricamente olvidado.

Ambientales: los ajustes razonables que se proponen deberán ser armónicos para el medio ambiente, cuidando mitigar los impactos negativos hacia la biodiversidad y los recursos naturales.

De divulgación: los resultados obtenidos del diagnóstico y las propuestas se comparten con actores involucrados y tomadores de decisión de las estrategias y políticas turísticas de Puerto Vallarta, en espera de que sean tomadas en cuenta para el fomento del turismo incluyente y a su vez, mejoras en la accesibilidad.

Asimismo, mediante la publicación del presente artículo se difunde y se da a conocer cómo se elaboró un diagnóstico y las propuestas para convertir los destinos turísticos en accesibles, el cual puede ser tomado de referencia.

Queda para el análisis, la discusión y la reflexión el siguiente supuesto: Si Puerto Vallarta incorpora ajustes razonables en su política de desarrollo turístico y opta por la gestión de un turismo accesible, además de caracterizarse como un destino responsable e inclusión social, se mantendrá en una posición con mayor competitividad, ya que estaría a la vanguardia de acuerdo a los segmentos emergentes del turismo. Los impactos positivos serían para todos, pues habría más personas con posibilidad de viajar, y en el puerto se recibirán más visitantes y una mayor derrama económica.

## Conclusiones

Referente a los resultados preliminares que se tienen a la fecha en el diagnóstico, se concluye que la accesibilidad no ha sido un aspecto prioritario tanto para el sector público como para el privado, no obstante, se consideran grandes áreas de oportunidad para iniciar en un

futuro cercano con un plan de gestión de accesibilidad, toda vez que, este avance de información se presentó en una reunión a quienes en su momento ocupaban un puesto directivo en el sector público y privado y que indudablemente tienen injerencia en el desarrollo del sector turístico. La visión es trabajar colaborativamente Universidad-Gobierno-Empresa, para lograr posicionar a Puerto Vallarta, uno de los principales polos turísticos de México, como un destino accesible e inclusivo, lo anterior a su vez, contribuirá a crecer mediante la diversificación de su oferta hacia las personas en situación de discapacidad, este segmento de mercado que históricamente ha sido olvidado, y por ende, se considera que también ha sido objeto de discriminación al no brindarle servicios y productos accesibles de calidad que permitan su plena satisfacción en la experiencia.

Se destaca que el presente estudio ofrece valiosos aportes teóricos y prácticos relacionados al turismo accesible, su valor principal es ofrecer una adaptación de un instrumento para evaluar el grado de accesibilidad, el cual puede ser utilizado en cualquier destino turístico, otra aportación es la ampliación del marco conceptual al turismo accesible resaltando la importancia de la utilización del diseño universal.

Sin embargo es preciso reconocer que como toda investigación siempre puede haber limitaciones, y ésta no fue la excepción, en este caso fueron tres factores que afectaron el primero fue la Pandemia de COVID-19, que prolongo el tiempo de duración del proyecto por obvias razones, el segundo fue la poca disposición por parte del sector empresarial para acceder a sus instalaciones y aplicar el instrumento de evaluación, quizás por temor a evidenciar o reconocer las condiciones en las que prestan sus servicios, en tercer lugar fue la carencia de datos en relación a las condiciones de accesibilidad en Puerto Vallarta y en general en los destinos turísticos de México, lo que limitó el análisis de la situación que prevalece, pero a su vez permitió confirmar que aun es un tema que se aborde, ni que se lleve a la práctica.

Ciertamente se deja en el tinbtero varios pendientes y que se espera en un futuro sean retomados y ampliar la investigación, así como aplicarla en el resto de las zonas turísticas del destino, asimismo, sería oportuno medir si ha habido mejores de accesibilidad y por supuesto es recomendable medir la satisfacción de los turistas y los propios habitantes de este Puerto del Pacífico en especial las personas con discapacidad y los adultos mayores respecto a su percepción del grado de accesibilidad.

## Referencias

- BANCO MUNDIAL. La inclusión de la discapacidad 2023. Disponible en <https://www.bancomundial.org/es/topic/disability#:~:text=El%2015%20%25%20de%20la%20poblaci%C3%B3n,que%20las%20personas%20sin%20discapacidad>.
- BAUTISTA, Nelly. P. Proceso de la investigación cualitativa. Epistemología, metodología y aplicaciones. Bogotá: Manual Moderno, 2011.
- BUHALIS, Dimitrius; Darcy, Simon; Ambrose, I. eds., Best Practice in Accessible Tourism. Bristol, Channel View Publications, 2012.
- DARCY, Simon. Dickson, Tracey. A. Whole-of-Life Approach to Tourism: The Case for Accessible Tourism Experiences, *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 16(1), 2009. Disponible en [https://www.researchgate.net/publication/235993187\\_A\\_Whole-of-Life\\_Approach\\_to\\_Tourism\\_The\\_Case\\_for\\_Accessible\\_Tourism\\_Experiences](https://www.researchgate.net/publication/235993187_A_Whole-of-Life_Approach_to_Tourism_The_Case_for_Accessible_Tourism_Experiences). Acceso en: 23 mayo.
- DAVALOS, Adriana Yunuen. y ARNAIZ, Estela. La configuración del entorno y su aproximación a la accesibilidad universal en búsqueda de la inclusión; Distrito Urbano 4 de Puerto Vallarta, Jalisco. *Ra Ximhai*, Vol. 15, Núm. 1, 2019. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7384604>. Acceso en 21 de mayo 2023.
- EUROPEAN QUALITY ASSURANCE (2015). Accesibilidad Total, UNE 170001.
- GRÜNEWALD, L. et al. Turismo Accesible: Experiencias y reflexiones sobre accesibilidad, AMSCA y Fundación Delia Lascano de NAPP. 1996.
- INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA Y GEOGRAFÍA Censo de Población y Vivienda. 2020. Disponible en: [https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/ccpv/2020/doc/Censo2020\\_Principales\\_resultados\\_EUM.pdf](https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/ccpv/2020/doc/Censo2020_Principales_resultados_EUM.pdf). Recuperado el 25 de agosto de 2021.
- LEY 13/2014 DE ACCESIBILIDAD EN CATALUÑA, España. Ley de Accesibilidad. Portal Jurídico de Cataluña. DOGC núm. 6742, 04/11/2014. Disponible en [https://portaljuridic.gencat.cat/ca/pjur\\_ocults/pjur\\_resultats\\_fitxa/?action=fitxa&mode=single&documentId=673958&language=ca\\_ES](https://portaljuridic.gencat.cat/ca/pjur_ocults/pjur_resultats_fitxa/?action=fitxa&mode=single&documentId=673958&language=ca_ES)
- MARTOS, Martha. Destinos turísticos accesibles. Herramientas para mejorar la accesibilidad. 2012.
- OMT. Código Ético Mundial para el turismo, por un turismo responsable, Naciones Unidas, Organización Mundial del Turismo. 2001. [https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/imported\\_images/37826/gcetbrochureglobalcodees.pdf](https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/imported_images/37826/gcetbrochureglobalcodees.pdf)
- OMT. Turismo para todos, promover la Accesibilidad Universal 2016. Consultado en <https://www.unwto.org/archive/global/event/turismo-para-todos-promover-la-accesibilidad-universal>
- OMT. Turismo Accesible para Todos: Una oportunidad a nuestro alcance, OMT, Madrid. 2016a.
- OMT. Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos, OMT, Madrid. 2018.
- OMT. Día Mundial del Turismo 2021: El crecimiento inclusivo en el centro del reinicio del turismo. 2021. Disponible en: <https://www.unwto.org/es/news/dia-mundial-del-turismo-2021-el-crecimiento-inclusivo-en-el-centro-del-reinicio-del-turismo>.
- OMT. (s.f). Código Ético Mundial del Turismo. Disponible en: <https://www.ugto.mx/images/eventos/06-07-16/codigo-etico-mundial-turismo.pdf> Recuperado el 17 de agosto de 2021
- ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS (ONU). Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo Facultativo. 2006. Disponible en: <https://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf>. Recuperado el 23 de agosto de 2021
- PADILLA, Lilia Susana. y De Sicili, Rosa Alejandrina. Reconfiguración territorial de la Ciudad de Puerto Vallarta: destino turístico del Pacífico mexicano. En Isaac Egurrola Jorge E.; Morales García de Alba, Emma Regina y Treviño Aldape, Abie (Coords.) La economía sectorial reconfigurando el territorio y nuevos escenarios en la dinámica urbano rural. 2022. México. Disponible en: <https://ru.iiec.unam.mx/5836/>
- SALINAS, M. P. y Navarro D. Turismo Accesible en Áreas protegidas de Mendoza, Argentina. *Revista Turismo y Sociedad*, XXXII, pp.187-217. 2023. DOI <http://doi.org/10.18601/01207555.n32.08>.

## DOSSIÊ TURISMO ACESSÍVEL

SECRETARÍA DE TURISMO (2023) Resultados de la actividad turística abril 2023. Recuperado de [https://www.datatur.sectur.gob.mx/RAT/RAT-2023-04\(ES\).pdf](https://www.datatur.sectur.gob.mx/RAT/RAT-2023-04(ES).pdf)

VIRGEN, C. R., Zepeda, A. y Gándara, J. M. Puerto Vallarta y sus etapas, una aproximación a la teoría evolutiva. Revista Cultur, Año, 10, nº. 3. 2016. Disponible en: <https://periodicos.uesc.br/index.php/cultur/article/view/1626>

VIVE PUERTO VALLARTA Vallarta recibe 5 millones de turistas al año. 2022. Disponible en : <https://vivepuertovallarta.mx/2022/05/03/vallarta-recibe-5-millones-de-turistas-al-ano/>

ZEPEDA, S. L., Huízar, M. de los A. & Enciso, M. del C. La crisis de identidad en Puerto Vallarta y su influencia en la promoción del destino, en Stella Maris Arnaiz Burne, Judith Juarez Mancilla (Coords.). Desarrollo, Crisis y Turismo, Universidad de Guadalajara, México. 2015. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/323745671\\_LA\\_CRISIS\\_DE\\_IDENTIDAD\\_EN\\_PUERTO\\_VALLARTA\\_Y\\_SU\\_INFLUENCIA\\_EN\\_LA\\_PROMOCION\\_DEL\\_DESTINO](https://www.researchgate.net/publication/323745671_LA_CRISIS_DE_IDENTIDAD_EN_PUERTO_VALLARTA_Y_SU_INFLUENCIA_EN_LA_PROMOCION_DEL_DESTINO)