

ACCESIBILIDAD TURÍSTICA EN MUSEOS DE TABASCO

María Lyssette Mazó Quevedo¹

Lucía Sandoval Núñez²

Fanny Morales Hernández³

Resumen:

La búsqueda de alcanzar igualdad y plena inclusión social ha llevado al turismo a ampliar la posibilidad de que todos los visitantes puedan disfrutar de servicios turísticos accesibles como parte integral de la oferta de un destino. Este artículo analiza las condiciones de accesibilidad para visitantes con discapacidad motora y sensorial que ofrecen museos del estado de Tabasco, México. La metodología responde a un enfoque cualitativo que permitió describir aspectos relacionados con la infraestructura y el servicio de doce recintos. Las categorías analizadas fueron: entradas y rutas accesibles, áreas de servicio, señalización e información y personal de servicio. Se aplicó una lista de verificación con 28 indicadores a través de la observación indirecta in situ que permitió establecer un diagnóstico sobre la accesibilidad en los museos. Se realizaron dos entrevistas a responsables de la administración de los museos con el propósito de obtener datos sobre el personal de servicio y para triangular lo observado en campo. Entre los hallazgos más relevantes se tiene que, pese a que ninguno de los museos cumplió con el total de las categorías e indicadores, en su mayoría cumplen con ciertos criterios de accesibilidad, particularmente en infraestructura; ya que respecto al personal de servicio presentan serias deficiencias generalizadas. Se logran percibir dos situaciones que obstaculizan la instauración de museos accesible en Tabasco: desconocimiento y falta de sensibilización sobre el tema, y la falta de recursos para la implementación de medidas de accesibilidad, que requieren de inversiones económicas. Finalmente, se establecen cuatro recomendaciones y futuras líneas para profundizar en el tema de investigación.

Palabras clave: Discapacidad; inclusión; accesibilidad turística; museos

¹ Universidad Popular de la Chontalpa. mlmazoquevedo@upch.mx

² Universidad Tecnológica de Tabasco. lsandoval.tc@uttab.edu.mx

³ Universidad Popular de la Chontalpa. fannyctc7@gmail.com

TOURIST ACCESSIBILITY IN MUSEUMS OF TABASCO

Abstract:

The quest for equality and full social inclusion has led tourism to expand the opportunity for all visitors to enjoy accessible tourism services as an integral part of a destination's offering. This paper analyzes the accessibility conditions for visitors with motor and sensory disabilities offered by museums in the state of Tabasco, Mexico. The methodology follows a qualitative approach that allowed for the description of aspects related to the infrastructure and service of twelve venues. The categories analyzed were: accessible entrances and routes, service areas, signage and information, and service staff. A checklist with 28 indicators was applied through indirect on-site observation, which allowed for the establishment of a diagnosis of accessibility in the museums. Two interviews were conducted with museum administrators to obtain data on service staff and to triangulate what was observed in the field. Among the most relevant findings is that, although none of the museums met all of the categories and indicators, most meet certain accessibility criteria, particularly in infrastructure; service staff exhibit serious deficiencies across the board. Two situations are identified that hinder the establishment of accessible museums in Tabasco: lack of knowledge and awareness on the issue, and a lack of resources for implementing accessibility measures, which require financial investments. Finally, four recommendations and future lines of research are established for further exploration of the topic.

Keywords: Disability; inclusion; accessible tourism; museums.

1. INTRODUCCIÓN

La discapacidad sigue siendo un tema desatendido, muchas veces estigmatizado e invisibilizado en distintas sociedades que limitan, discriminan y vulneran a las personas que la presentan; especialmente en las áreas educativas y laborales. La discapacidad es un término que “evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás” (Comisión Nacional de los Derechos Humanos [CNDH], 2016, p.10). Implica deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales, resultantes de la interacción entre afecciones y una serie de factores ambientales y personales (Organización Mundial de la Salud [OMS], 2022; Secretaría de Salud [SSA], 2018).

A nivel mundial, se estima que el 15% de la población presenta algún tipo de discapacidad, aproximadamente 1,000 millones de personas (United Nations Development Coordination Office [UN DCO], 2021). La Organización de las Naciones Unidas [ONU] y el Grupo Banco Mundial (GBM) previeron que para el año 2050 este segmento aumentaría a 1, 200 millones de habitantes a nivel mundial. Cantidad que notablemente incrementó más de lo esperado antes de la fecha estimada (Domínguez Vila et al., 2015).

Para el año 2023, la Encuesta Nacional de la Dinámica Demográfica (ENADID) reportó que en México había 121.6 millones de personas con discapacidad, de 5 años y más; 53.5 % mujeres y 46.5 % hombres. El mayor porcentaje, lo ocupaban personas adultas mayores, 60 años y más, con

50 %. Los estados con concentraciones más altas fueron: Zacatecas (11.2 %), Tabasco (10.1 %), Durango (9.9 %) y Oaxaca (8.8 %). Las actividades con mayor dificultad para realizar fueron: ver y caminar, y subir o bajar usando sus piernas (40.3 %) (Instituto Nacional de Estadística y Geografía [INEGI], 2024).

En el ámbito internacional han sido varios los esfuerzos por promover las prácticas turísticas en todas las personas. Como referente, se tienen los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS): 10 y 11 de la Agenda 2030, que marcan la pauta para reducir las desigualdades mediante el desarrollo de un turismo inclusivo y para el establecimiento de ciudades y comunidades sostenibles; lo cual implica que las ciudades o destinos turísticos sean accesibles, eliminando las barreras físicas y actitudinales y aprovechando las ventajas de la innovación tecnológica a favor de las personas con discapacidad (ONU Turismo, 2025).

La inclusión significa un cambio de paradigma bastante simple pero que denota grandes resultados, siendo en este punto donde reside una naturaleza incluyente de la práctica lúdica, convirtiéndose así en el núcleo del turismo, dado que engloba a todas las personas sin importar su estado físico o psicológico (Guillén et al., 2015). En el año 2011, la OMT indicó que es primordial tener presente que todas las personas tienen derecho a disfrutar del tiempo que les corresponde en cuanto a ocio y tiempo libre, tomando en consideración a los turistas de la tercera edad, el envejecimiento poblacional y una exploración hacia nuevas experiencias (Domínguez Vila et al., 2015). En este sentido, resulta relevante que el turismo pueda ser incluido dentro de la planeación de políticas que promueven la inclusión o la no exclusión de las personas con discapacidad, especialmente al momento de fomentar la eliminación de las barreras ambientales, físicas y sociales a fin de crear espacios accesibles (Cruz Hernández et al., 2019).

El segundo artículo del Código Ético Mundial para el Turismo (CMET) cita que las actividades turísticas, además de hacer valer la equidad entre hombres y mujeres, “se encaminarán a promover los derechos humanos y, en particular, los derechos específicos de los grupos de población más vulnerables, especialmente los niños, las personas mayores y minusválidas, las minorías étnicas y los pueblos autóctonos” (OMT, 2020a, p. 9). Del mismo modo, el artículo 7 establece como un derecho prioritario fomentar y facilitar el turismo de las familias, de los jóvenes y de los estudiantes, de las personas mayores y de las personas con discapacidad (OMT, 2020a).

El planteamiento de esta investigación expone la importancia de hacer válido el derecho y la necesidad del ocio turístico en la población con discapacidad, especialmente en Tabasco, ya que esta entidad federativa ocupa el segundo lugar con prevalencia en México. En este sentido, se tomaron como objeto de estudio a los museos debido al relevante papel que ocupan como atractivos dentro de la oferta turística, no sólo cultural, de un destino. Estos espacios son percibidos como el reflejo de la historia y de la cultura de una sociedad. Por tanto, los museos deberían estar diseñados y operados bajo un enfoque inclusivo y accesible capaz de fomentar el conocimiento y la identidad, principalmente, de los residentes. Un museo accesible “es aquel que integra y fomenta la participación de todas las personas, que nos acerca a la cultura eliminando barreras para que todos podamos disfrutar de nuestra visita” (Zúñiga, 2019, p.2). La accesibilidad en los museos va más allá de las características del espacio físico, incluye aspectos sobre los contenidos e información, comunicación y la atención (Zúñiga, 2019).

Como antecedentes de museo accesibles, se sabe que el gobierno de la Ciudad de México, a través del Instituto para la Integración y Desarrollo de las personas con Discapacidad (INDEPEDI), administra la Red de Museos y Espacios Culturales para la Atención de Personas con Discapacidad, y se concibe como un proyecto en el que participan veinte museos que fomentan la cultura de inclusión de las Personas Con Discapacidad (PCD) (INDEPEDI, 2022). En Tabasco existe interés en desarrollar un turismo más accesible como parte de la oferta turística. De acuerdo con el Programa Sectorial de Desarrollo Turístico 2019-2024, uno de los programas estratégicos para el fomento al turismo es la promoción de productos turísticos innovadores enfocados en el segmento del Turismo Accesible e Incluyente. Entendiéndose como proyectos con inclusión a la creación de la perspectiva de derecho a segmentos vulnerables, como las personas con discapacidad, la posibilidad de viajar, recrearse y disfrutar de actividades turísticas (Comité de Planeación para el Desarrollo del Estado de Tabasco [COPLADET], 2019).

Sin embargo, pese a la intención de desarrollar esta oferta, en la realidad son casi inexistentes las políticas, planes y programas públicos que ejecutan esta intención; y se desconoce sobre el avance que han tenido los museos del Estado para convertirse en espacios accesibles para las personas con discapacidad. Por tanto, el objetivo del estudio es analizar las condiciones de accesibilidad para visitantes con discapacidad motora y sensorial (visual y auditiva) que ofrecen los museos de Tabasco. Las preguntas que guiaron la investigación son: ¿Los museos de Tabasco cuentan con entradas y rutas accesibles? ¿Las áreas de servicio están diseñadas para satisfacer las necesidades con discapacidad? ¿Cuentan con la señalización e información adecuada sobre los servicios prestados? y ¿El personal de servicio está capacitado y sensibilizado para atender a los visitantes con discapacidad?

2. ANTECEDENTES

La discapacidad es una de las características que conforma la condición humana, debido a que en cierto momento todos pasan por esta situación, ya sea de manera temporal o permanente (Martínez et. al, 2020). Esto revela la necesidad de darle prioridad a la accesibilidad, ya que conforme a lo citado se puede concluir que todos los seres humanos harán uso de ella en algún momento. Para la OMS, la discapacidad se define como: “el resultado de la interacción entre afecciones como la demencia, la ceguera o las lesiones medulares, y una serie de factores ambientales y personales” (2022, párr. 1). La Norma Oficial Mexicana 015 de la Secretaría de Salud de 2012 (NOM-015-SSA3-2012, para la atención integral a personas con discapacidad) define a la discapacidad como: “la deficiencia auditiva, intelectual, neuromotora o visual, ya sea de naturaleza permanente o temporal, que limita la capacidad de realizar una o más actividades de la vida diaria” (Congreso de la República, 2012, p. 5).

Existen disftrentes tipos de discapacidad, el Instituto Mexiquense para la Discapacidad (IMEDIS) considera cinco: la física o motriz, intelectual, psicosocial, sensorial; dividida en auditiva y visual, y la discapacidad múltiple (2023). Por otra parte, la OMT establece una clasificación de personas con discapacidad beneficiarias del turismo accesible en la que involucran a personas con discapacidad física, sensorial, intelectual, personas con enfermedades mentales o físicas y personas mayores (2014).

Este trabajo de investigación se centra en la discapacidad sensorial, dividida en visual y audible, y la discapacidad física o motora. El Consejo Nacional de Fomento Educativo (CONAFE) define a la discapacidad visual como: “una condición que afecta directamente la percepción de imágenes en forma total o parcial” (CONAFE, 2010a, p. 16). En tanto que, la discapacidad sensorial auditiva “consiste en la disminución de la capacidad de oír” (CONAFE, 2010b, p. 17). Estos individuos enfrentan barreras sociales para desarrollarse, ya que no perciben las imágenes o la procedencia de los sonidos verbales o de otro tipo; lo que repercute en el resto de sus capacidades, como lo son las de pensamiento, habla y lenguaje.

La accesibilidad es uno de los conceptos que más relevancia ha tomado en las últimas décadas, especialmente en el ámbito legal y normativo. La Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad (2024) en su artículo segundo la refiere como:

Las medidas pertinentes para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales (Congreso de la República, 2024).

La convergencia entre la discapacidad y el turismo permite generar distintos enfoques para su atención. Aunque ésta sea percibida como insuficiente pese a que ésta resulta ser importante de abordar, especialmente en los ámbitos económicos y de derechos humanos. El tema de la discapacidad visto desde la óptica de los derechos humanos permite una mejor comprensión y acercamiento al uso y disfrute de los atractivos turísticos como un derecho universal (Vivas, 2012; Millán, 2010, como se citan en Guillén Valencia, et al., 2015). En este sentido, el tema de la accesibilidad queda incorporado en el llamado turismo social o turismo para todos, el cual se basa en ideales que persiguen la equidad, compromiso e igualdad que tiene la perspectiva del turismo inclusivo (Martínez et al., 2020). Además, se encuentra ligado con la producción y consumo, refiriéndose a que debe considerarse e incluirse a las personas con discapacidad para ejercer en puestos como dueños, administradores o empleados en cualquiera de las ramas del turismo (Scheyvens et al., 2018, como se citan en Huete Nieves et al., 2022; OMT, 2020b).

La accesibilidad aplicada al turismo debería comprenderse desde un panorama completo, es decir, tomando en cuenta el conjunto de instalaciones y servicios que conforman la oferta del destino; como lo son agencias de viajes, oficinas de información, establecimientos de alojamiento y restaurantes, medios de transporte, estaciones, puertos, aeropuertos, transporte y lugares de ocio (Fernández Alles, 2009); de nada serviría si se realizaran cambios que hicieran accesible solo a una parte del sector si no se ejecuta al resto de la cadena turística (Martínez et al., 2020). La accesibilidad turística, se trata de “las condiciones con las que debe contar un destino turístico para que una persona con discapacidad pueda realizar actividades turísticas en condiciones de dignidad y autonomía” (Porto et al., 2019, p. 2). Así mismo, Suriá y Escalona (2014) refieren a la accesibilidad turística como “la eliminación de los obstáculos y las barreras que aseguren el acceso a todo tipo de entorno, al transporte, a las instalaciones y a los servicios turísticos” (p. 215). La accesibilidad turística no es exclusiva para atender a personas con discapacidad, sino que incluye a mayores de edad, personas con infantes, con sobrepeso, mujeres embarazadas y personas con bultos (Suriá et al., 2014; Martínez, 2020).

Una de las características que más resaltan del turismo es que es una actividad donde existen temporadas con alta demanda de bienes y servicios por turistas nacionales e internacionales, y otras en las que son pocos los usuarios que solicitan estos productos. Desde ese enfoque, el turismo accesible puede dirigirse hacia un mercado potencial que contemple a las personas con discapacidad, mediante estrategias que aprovechen el mayor tiempo libre del que disponen, favoreciendo a reducir los impactos negativos causados por la desestacionalización del turismo. En otras palabras, captan al turista fuera de temporadas altas (Domínguez, et al., 2015).

Los museos accesibles pretenden llevar los espacios físicos y los contenidos que exhiben a todas las personas, principalmente a aquellos que tienen problemas con su movilidad, comprensión y en la comunicación. De acuerdo con Zúñiga (2019), el diseño de un museo accesible debe contar con características particulares que permitan el uso equitativo, la flexibilidad en el uso, que sea simple e intuitivo, que sea fácil de percibir, tenga tolerancia al error, el esfuerzo físico para acceder sea mínimo, y finalmente que tenga un tamaño adecuado de aproximación y uso.

Los museos accesibles “eliminan las barreras físicas, sensoriales e intelectuales/cognitivas para garantizar una óptima accesibilidad, tanto a sus instalaciones como a sus contenidos” (Martínez, 2020, p. 6). En este punto vale la pena destacar que el atractivo con el que cuente un museo no solo será definido por los objetos y exposiciones que haya en su contenido, sino que también por la arquitectura en su interior y exterior o el programa de actividades que maneje. Dicho lo anterior, hay que añadir que una vez que se comprendan estos aspectos se debe asegurar que de igual manera el uso de medidas adecuadas en los museos y el desplazamiento con seguridad y autonomía de las personas con discapacidad sea tomado en cuenta (Fernández Alles, 2013).

Algunos museos han tomado como referencia de diseño y operación los parámetros establecidos por la Agencia Española de Normalización [AENOR] (2007) sobre la accesibilidad universal, que contempla: a) La movilidad que define aspectos de distribución de veredas, ingresos, pasillos, mobiliarios, exhibidores accesibles, asientos para descanso, entre otros, b) la accesibilidad comunicacional que comprende diversas lenguas, el uso del sistema Braille y otros medios de soporte, y; c) la capa cognitiva empleada para facilitar la comprensión de la información, con contenidos simples y claros. Con base en esos criterios, Llamazares (2018) elabora la guía de accesibilidad en museos en donde describe las capas de la accesibilidad y las superficies de contacto como el entorno inmediato e ingreso al museo, área de bienvenida, espacios de circulación y permanencia, exhibiciones, actividades, temas de relacionados a la web y a las redes sociales.

Diversos estudios han abordado la evaluación de la accesibilidad en los museos. Fernández Alles (2013) registró los hallazgos en el Museo Guggenheim en España, que cuenta con la certificación de AENOR que implicó la adecuación de instalaciones para cumplir con la normativa. Como ventajas obtenidas se registró la mejora de la imagen social del museo y su atractivo, además elevó su calidad y con esta alcanzó un mejor posicionamiento estratégico, por lo que la accesibilidad implicó una mayor facilidad de uso para toda la población derivado de que los espacios son más amplios. Martínez (2020) ha evaluado el grado de accesibilidad y las exposiciones museográficas de los museos de Caen en Francia. La evaluación se llevó a cabo con el uso de indicadores que miden la accesibilidad general y aquellos que miden los diferentes niveles o grados de accesibilidad en el acceso, uso, disfrute y evacuación de los museos. Los resultados

mostraron que “los museos de Cen (Le Mémorial, Musée de Normadie y el Musée de Beaux Arts) no son plenamente accesibles universalmente a todas las personas con discapacidad” (p. 152).

3. METODOLOGÍA

La metodología desarrollada respondió a un enfoque preponderantemente cualitativo, aunque se soporta del análisis estadístico de los datos, para la descripción o narración de los hallazgos sobre la accesibilidad en museos del estado de Tabasco. Fueron estudiados 12 museos de los 18 enlistados en el Sistema de Información Cultural (SIC México) y adscritos a cuatro diferentes organismos: Secretaría de Cultura de Tabasco, Instituto Nacional de Antropología e Historia, al H. Ayuntamiento del Municipio de Jalpa de Méndez y al gobierno del estado de Tabasco (Tabla 1).

Tabla 1. Listado de museos analizados.

	Museo	SIGLAS	Ubicación	Adscripción
1	Museo de Historia de Tabasco Casa de los Azulejos	SC- MHTA	Villahermosa	Secretaría de Cultura
2	Museo de Cultura Popular Ángel Enrique Gil Hermida	SC-MCPO	Villahermosa	Secretaría de Cultura
3	Casa Museo Carlos Pellicer Cámara	SC-CMCP	Villahermosa	Secretaría de Cultura
4	Parque Museo La Venta	SC-PMVE	Villahermosa	Secretaría de Cultura
5	Museo de Historia Natural José Narciso Roviroso Andrade	SC- MHNA	Villahermosa	Secretaría de Cultura
6	Museo Regional de Antropología Carlos Pellicer Cámara	SC- MRAC	Villahermosa	Secretaría de Cultura
7	Planetario Tabasco 2000	SC-PTAB	Villahermosa	Secretaría de Cultura
8	Museo de Sitio Comalcalco	IN-MSCO	Comalcalco	INAH
9	Museo de la Sierra (Ex Convento de Oxolotán)	IN-MSOX	Tacotalpa	INAH
10	Museo de Sitio La Venta	IN-MSLV	Huimanguillo	INAH
11	Casa Museo coronel Gregorio Méndez Magaña	AY- CMGM	Jalpa de Méndez	Ayuntamiento del municipio
12	Museo Interactivo Papagayo	MIPAP	Villahermosa	Organismo Público Descentralizado

La evaluación se realizó tomando como base el documento de Jiménez Santos (2017) denominado Guía de Recomendaciones de Diseño Universal para el Sector Turismo, respaldada por la SECTUR. Las categorías de análisis observadas en cada uno de los museos fueron integradas por tres variables: a) entrada y rutas accesibles, b) áreas de servicio, c) señalización e información y, d) Personal de servicio. Las variables de las tres primeras categorías fueron evaluadas a través de listas de verificación con diferentes elementos que se pueden apreciar en las tablas 2, 3 y 4 que se presentan a continuación.

Tabla 2. Entrada y rutas accesibles.

ELEMENTOS	SIGLAS	DESCRIPCIÓN	SI	NO	N/A
Ruta accesible al estacionamiento	RAE	Rutas de acceso al estacionamiento o a través de transporte público que dirijan con facilidad la entrada al museo.			
Entrada sin desnivel	ESD	Entradas al museo que faciliten el acceso a personas en sillas de ruedas o con movilidad limitada.			
Ruta accesible venta/atención	RAV/A	Áreas de venta o de atención al cliente a las que con facilidad puedan acceder personas en silla de ruedas o con movilidad limitada.			
Ruta accesible a salas de exhibición	RASE	Salas en las que exhiban exposiciones de fácil acceso a personas en sillas de ruedas o con movilidad limitada.			
Ruta accesible a salón de usos múltiples	RASUM	Rutas de acceso a sala de usos múltiples de fácil acceso a personas en sillas de ruedas o con movilidad limitada.			
Ruta accesible al auditorio	RAA	Rutas que dirijan con facilidad a personas en sillas de ruedas o con movilidad limitada al auditorio.			
Ruta accesible a otras salas	RAOS	Rutas que dirijan con facilidad a personas en sillas de ruedas o con movilidad limitada a otras salas.			
Ruta accesible a sanitarios	RAS	Rutas que dirijan con facilidad a personas en sillas de ruedas o con movilidad limitada a los sanitarios.			

Nota. Descripción de indicadores tomada y adaptada de la actualización y rediseño de la guía de recomendaciones de diseño universal de Jiménez Santos (2017).

Tabla 3. Áreas de servicio.

ELEMENTOS	SIGLAS	DESCRIPCIÓN	SI	NO	N/A
Estacionamiento y ascenso y descenso	EAD	Cajón de estacionamiento exclusivo para personas con silla de ruedas.			
Módulo venta accesible	MVA	Módulos de venta con atención a personas en silla de rueda.			
Sala con visibilidad	SCV	Salas de exhibiciones con facilidades para que las personas con silla de ruedas puedan admirar las obras.			
Iluminación antirreflejo	IAR	Iluminación adecuada sin reflejos en las superficies.			
Replicas 3D	R3D	Réplicas en 3D para que las personas con discapacidad visual puedan explorarlas.			
Mesas de manipulación	MDM	Mesas accesibles para personas que usan sillas de ruedas.			
Ruta táctil	RUT	Ruta que permita el recorrido a través del tacto a personas con discapacidad visual			
Obras perceptibles a sentidos	OPS	Existencia de obras que puedan ser fácilmente percibidas a través de la vista, tacto y el oído.			
Área de descanso	ADD	Áreas para descansar que cuente con asientos, lugares para personas con sillas de ruedas y apoyos isquiáticos a lo largo del recorrido.			
Salón usos múltiples	SUM	Salas de usos múltiples que contemplen espacios para personas en sillas de ruedas y el acceso a perros de asistencia.			
Auditorio accesible	AAC	Auditorios que contemplen espacios para sillas de ruedas.			
Sala de exhibición accesible	SEA	Salas de descubrimiento para su uso por personas en sillas de ruedas y de pie.			
Sanitario familiar	SFA	Sanitario que permite el acceso a las familias.			

Nota. Descripción de indicadores tomada y adaptada de la actualización y rediseño de la guía de recomendaciones de diseño universal de Jiménez Santos (2017).

Tabla 4. Señalización e información.

ELEMENTOS	SIGLAS	DESCRIPCIÓN	SI	NO	N/A
Web accesible	WEB	Información en línea relacionada a servicios para visitantes con discapacidad y movilidad limitada.			
Publicidad de servicios	PUS	Información de los servicios del museo comunicadas a través de mínimo dos sentidos.			
Señalética accesible	SEA	Formas de orientación relacionadas a áreas y servicios comunicadas a través de mínimo dos sentidos.			
Información de acceso	INA	Datos relacionados a la forma de acceder al museo comunicadas a través de mínimo dos sentidos.			
Mapa de ubicación	MAU	Mapas de ubicación comunicados a través de mínimo dos sentidos.			
Tablero de anuncios	TAA	Espacios para anunciar actividades o exposiciones especiales disponibles para comunicar la información a través de mínimo dos sentidos.			
Rótulos informativos	ROI	Información relacionada a cada obra disponible para comunicarla a través de mínimo dos sentidos.			

Nota. Descripción de indicadores tomada y adaptada de la actualización y rediseño de la guía de recomendaciones de diseño universal de Jiménez Santos (2017).

Con respecto a las entradas y rutas accesibles / áreas de servicio / señalización de los Museos adscritos a la Secretaría de Cultura, al INAH, Ayuntamiento Municipal y Organismo Público Descentralizado, se registraron los museos de acuerdo con las características evaluadas. Al final se concentraron todos en el formato que les corresponde para poder distinguir con facilidad a los que SÍ cuentan con los elementos, los que NO y a los que no les aplica por las características propias.

La categoría referente al personal de servicio que opera en museos de Tabasco incluyó el análisis de indicadores relacionados con la existencia de: código de atención a visitantes en los museos para las personas con discapacidad motora y sensorial, guías certificados o capacitados para dar recorridos a estas personas, estrategias implementadas o planeadas para el mejoramiento de exposiciones a fin de hacerlos más inclusivos y, servicio de audio-guías. Para ello, se realizaron dos entrevistas semiestructuradas dirigidas a los responsables de la gestión de los museos; particularmente, a los responsables de los museos adscritos a la Secretaría de Cultura y al INAH.

4. RESULTADOS

4.1 Entradas y rutas accesibles

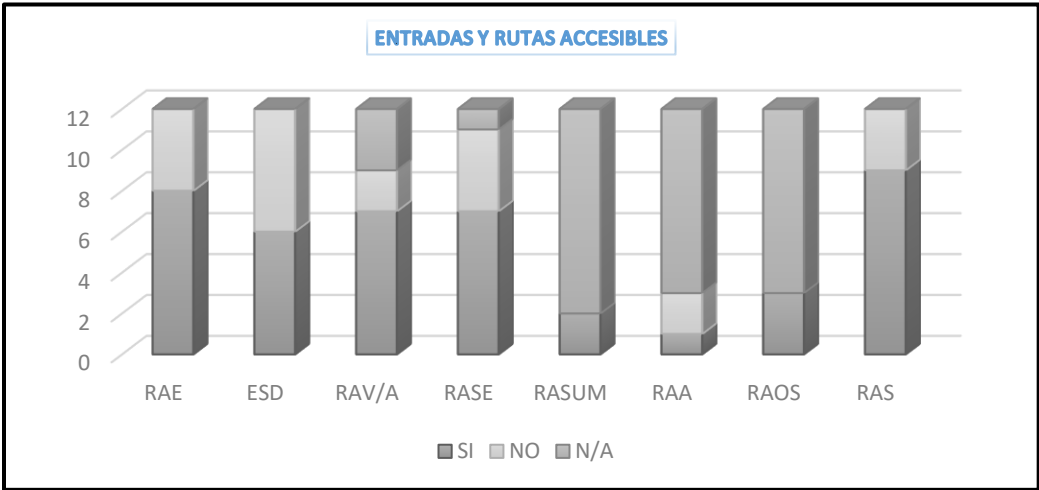
Como resultado del trabajo de campo, se obtuvieron los datos que se presentan en la Tabla 5. El 66.7% de los museos cumplen con rutas accesibles al estacionamiento mientras que el 33.33% no lo cumple (Figura 1). Para el elemento entrada sin desnivel, el 50% lo cumple. Hay museos que aunque su entrada tiene desnivel, puede ser accesible para personas con sillas de ruedas debido a que el desnivel se puede librar fácilmente, como el caso del Museo de Historia de Tabasco y el Museo de Cultura Popular, sin embargo la casa Museo Carlos Pellicer Cámara y el Planetario Tabasco 2000 el acceso es demasiado complicado (Figura 2). Por otro lado, el Museo de Sitio Comalcalco cuenta con estacionamiento, aunque éste no se encuentra pavimentado. El Museo de Sitio La Venta no dispone de transporte público accesible a la entrada (Figura 3).

Tabla 5. Accesibilidad en entradas y rutas en museos de Tabasco.

ELEMENTOS	SIGLAS	DESCRIPCIÓN	SI		NO	N/A
Ruta accesible al estacionamiento	RAE	Rutas de acceso al estacionamiento o a través de transporte público que dirijan con facilidad la entrada al museo.	SC-PMVE SC-MHNA SC-MRAC SC-PTAB	IN-MSCO IN-MSLV AY-CMGM MIPAP	SC-MHTA SC-MCPO SC-CMCP IN-MSOX	
Entrada sin desnivel	ESD	Entradas al museo que faciliten el acceso a personas en sillas de ruedas o con movilidad limitada.	SC-PMVE SC-MHNA SC-MRAC	IN-MSCO IN-MSLV MIPAP	SC-MHTA SC-MCPO SC-CMCP SC-PTAB IN-MSOX AY-CMGM	
Ruta accesible venta/atención	RAV/A	Áreas de venta o de atención al cliente a las que con facilidad puedan acceder personas en silla de ruedas o con movilidad limitada.	SC-MHTA SC-PMVE SC-MHNA SC-MRAC	IN-MSCO IN-MSLV MIPAP	SC-CMCP SC-PTAB	SC-MCPO IN-MSOX AY-CMGM
Ruta accesible a salas de exhibición	RASE	Salas en las que exhiban exposiciones de fácil acceso a personas en sillas de ruedas o con movilidad limitada.	SC-PMVE SC-MHNA SC-MRAC	IN-MSCO IN-MSLV IN-MSOX MIPAP	SC-MHTA SC-MCPO SC-CMCP AY-CMGM	SC-PTAB
Ruta accesible a salón de usos múltiples	RASUM	Rutas de acceso a sala de usos múltiples de fácil acceso a personas en sillas de ruedas o con movilidad limitada.	SC-PMVE SC-PTAB			SC-MHTA SC-MCPO SC-CMCP SC-MHNA SC-MRAC IN-MSCO IN-MSLV IN-MSOX AY-CMGM MIPAP
Ruta accesible al auditorio	RAA	Rutas que dirijan con facilidad a personas en sillas de ruedas o con movilidad limitada al auditorio.	SC-MRAC		SC-MCPO SC-PTAB	SC-MHTA SC-CMCP SC-PMVE SC-MHNA IN-MSCO IN-MSLV IN-MSOX AY-CMGM MIPAP
Ruta accesible a otras salas	RAOS	Rutas que dirijan con facilidad a personas en sillas de ruedas o con movilidad limitada a otras salas.	SC-MHTA IN-MSCO MIPAP			SC-MCPO SC-CMCP SC-PMVE SC-MHNA SC-MRAC SC-PTAB IN-MSLV IN-MSOX AY-CMGM
Ruta accesible a sanitarios	RAS	Rutas que dirijan con facilidad a personas en sillas de ruedas o con movilidad limitada a los sanitarios.	SC-MHTA SC-CMCP SC-PMVE SC-MHNA SC-MRAC	SC-PTAB IN-MSCO IN-MSLV MIPAP	SC-MCPO AY-CMGM IN-MSOX	

Nota. Descripción de indicadores tomada y adaptada de la actualización y rediseño de la guía de recomendaciones de diseño universal de Jiménez Santos (2017). Datos obtenidos de las observaciones en el trabajo de campo.

Figura 1. Distribución de los museos de acuerdo con los resultados obtenidos en la categoría: entradas y rutas accesibles.



Fuente: elaboración propia con base en los resultados obtenidos.

Figura 2. Entradas de museos de Tabasco.



Fuente: Fanny Morales Hernández

Nota. a) Museo de Historia de Tabasco Casa de los Azulejos, b) Museo de Cultura Popular Ángel Enrique Gil Hermida, c) Casa Museo Carlos Pellicer Cámara, y d) Planetario Tabasco 2000.

Figura 3. Estacionamientos de museos de Tabasco.



Fuente: Fanny Morales Hernández

Nota. a) Museo de Sitio Comalcalco y b) Museo de Sitio La Venta.

La venta o atención al cliente, a las que con facilidad puedan acceder personas en silla de ruedas, están claramente definidas para el 58.3% de los museos, el 16.7% no cuenta con estas facilidades, y para el 25% de ellos no aplica porque la entrada es gratuita. Rutas accesibles hacia las salas de exhibición están disponibles para el 58.3% de los museos, no lo están para el 33.3%, mientras que para el 8.3% no aplica por no contar con estos espacios. El museo de Historia Natural José Narciso Rovirosa cuenta con ascensor para que las personas con discapacidad puedan acceder a las salas (Figura 4) y el Planetario Tabasco 2000 con rampa eléctrica (Figura 5). Con respecto a la accesibilidad en las rutas hacia salones de usos múltiples, el 16.7% de museos sí cumple con el indicador. Sin embargo, el 83.3% de ellos no tienen salón de usos múltiples.

Sobre las rutas de acceso a los auditorios localizados dentro de las instalaciones, se observó que el 8.3% de los museos cumple con este indicador, el 16.7% no cumple, mientras que para el 75% no aplica. El 25% cumple con criterios de accesibilidad en las rutas hacia otras salas, mientras que para el 75% no aplica debido a que en sus instalaciones no hay otras. Condiciones de accesibilidad en las rutas hacia los sanitarios, las tienen el 75% de los museos, mientras que el 25% no cumple.

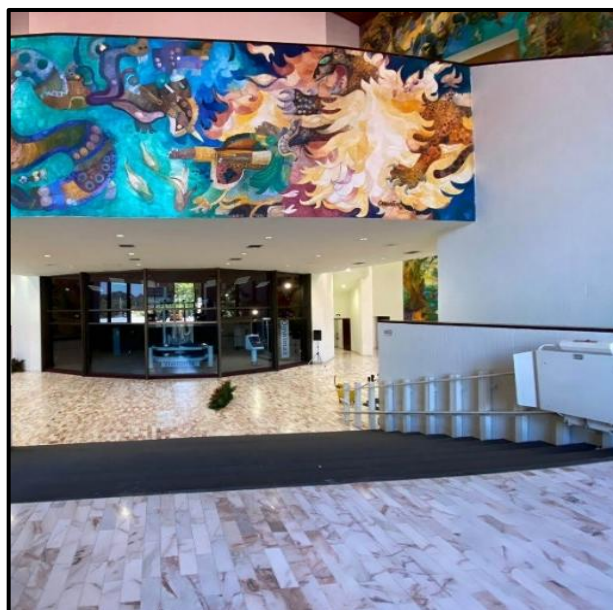
Figura 4. Ascensor en Museo de Historia Natural José Narciso Rovirosa Andrade.



Fuente: Fanny Morales Hernández

Nota. En el momento de la visita el ascensor se encontraba fuera de servicio.

Figura 5. Rampa eléctrica accesible en Planetario Tabasco 2000.



Fuente: Fanny Morales Hernández

Nota. Esta ruta es sólo para acceder al salón de usos múltiples y sanitarios.

4.2 Áreas de servicio

Los resultados de la verificación de las áreas de servicio con los que cuentan museos de Tabasco fueron sistematizados, como puede observarse en la Tabla 6. La categoría muestra que el 16.7% de los museos estudiados cumple con lo establecido para estacionamiento y ascenso y descenso, el 50% no cumple y el 33.3% no aplica al no contar con estacionamiento en sus instalaciones (Figura 6). Para el elemento módulo venta accesible, el 66.7% cuenta con ellos, sin embargo algunos no tienen la altura adecuada, lo que dificulta el acceso a una persona en silla de ruedas, como el caso del Museo de Historia de Tabasco y el Museo de Historia Natural (Figura 7). Por otro lado, el 16.7% no cumple con este indicador. En el caso del Parque Museo La Venta, además de tener un escalón para llegar a la taquilla, el espacio es angosto y dificulta el paso a una persona en silla de ruedas. Para el 16.7% no aplica debido a que sus entradas son gratuitas.

Tabla 6. Accesibilidad en áreas de servicio de museos de Tabasco.

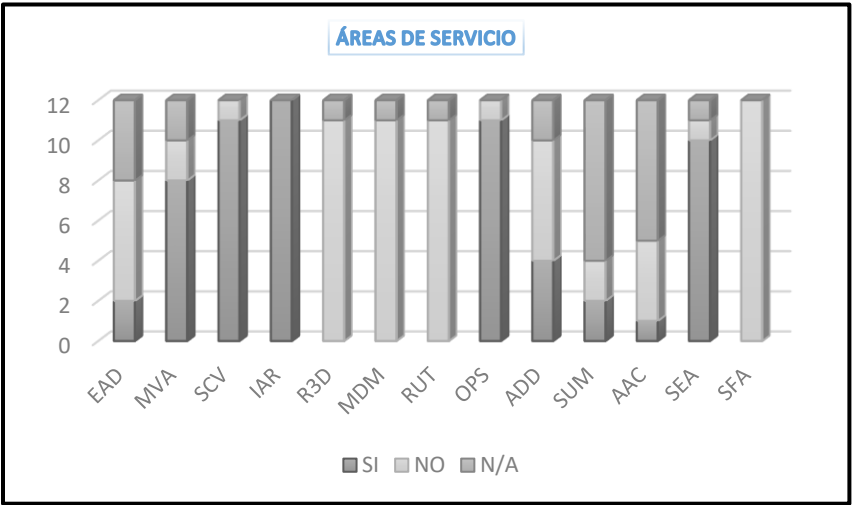
ELEMENTOS	SIGLAS	DESCRIPCIÓN	SI	NO	N/A
Estacionamiento y ascenso y descenso	EAD	Cajón de estacionamiento exclusivo para personas con silla de ruedas.	IN-MSLV MIPAP	SC-PMVE IN-MSCO SC-PTAB AY-CMGM SC-MRAC SC-MHNA	SC-MCPO SC-CMCP SC-MHTA IN-MSOX
Módulo venta accesible	MVA	Módulos de venta con atención a personas en silla de rueda.	SC-MHTA SC-CMCP SC-MHNA SC-MRAC SC-PTAB	IN-MSCO IN-MSLV MIPAP	SC-MCPO SC-PMVE IN-MSOX AY-CMGM
Sala con visibilidad	SCV	Salas de exhibiciones con facilidades para que las personas con silla de ruedas puedan admirar las obras.	SC-MHTA SC-MCPO SC-CMCP SC-PMVE SC-MHNA SC-MRAC	IN-MSCO IN-MSOX IN-MSLV AY-CMGM MIPAP	SC-PTAB
Iluminación antirreflejo	IAR	Iluminación adecuada sin reflejos en las superficies.	SC-MHTA SC-MCPO SC-CMCP SC-PMVE SC-MHNA SC-MRAC SC-PTAB	IN-MSCO IN-MSOX IN-MSLV AY-CMGM MIPAP	
Replicas 3D	R3D	Réplicas en 3D para que las personas con discapacidad visual puedan explorarlas.		SC-MHTA SC-MCPO SC-CMCP SC-PMVE SC-MHNA SC-MRAC SC-PTAB	IN-MSCO IN-MSOX IN-MSLV MIPAP AY-CMGM
Mesas de manipulación	MDM	Mesas accesibles para personas que usan sillas de ruedas.		SC-MHTA SC-MCPO SC-CMCP SC-PMVE SC-MHNA SC-MRAC SC-PTAB	IN-MSCO IN-MSOX IN-MSLV MIPAP AY-CMGM
Ruta táctil	RUT	Ruta que permita el recorrido a través del tacto a personas con discapacidad visual		SC-MHTA SC-MCPO SC-CMCP SC-PMVE SC-MHNA SC-MRAC SC-PTAB	IN-MSCO IN-MSOX IN-MSLV MIPAP AY-CMGM

Tabla 7. Continuación

ELEMENTOS	SIGLAS	DESCRIPCIÓN	SI		NO	N/A
Obras perceptibles a sentidos	OPS	Existencia de obras que puedan ser fácilmente percibidas a través de la vista, tacto y el oído.	SC-MHTA SC-MCPO SC-CMCP SC-PMVE SC-MHNA SC-MRAC	IN-MSCO IN-MSOX IN-MSLV AY-CMGM MIPAP	SC-PTAB	
Área de descanso	ADD	Áreas para descansar que cuente con asientos, lugares para personas con sillas de ruedas y apoyos isquióticos a lo largo del recorrido.	SC-PMVE SC-MRAC IN-MSLV MIPAP		SC-MHTA SC-MCPO SC-CMCP SC-MHNA	SC-PTAB AY-CMGM IN-MSCO IN-MSOX
Salón usos múltiples	SUM	Salas de usos múltiples que contemplen espacios para personas en sillas de ruedas y el acceso a perros de asistencia.	SC-PMVE SC-PTAB		AY-CMGM MIPAP	SC-MHTA SC-MCPO SC-CMCP SC-MHNA SC-MRAC IN-MSCO IN-MSOX IN-MSLV
Auditorio accesible	AAC	Auditorios que contemplen espacios para sillas de ruedas.	SC-MRAC		SC-MCPO SC-PTAB AY-CMGM MIPAP	SC-MHTA SC-CMCP SC-PMVE SC-MHNA IN-MSCO IN-MSOX IN-MSLV
Sala de exhibición accesible	SEA	Salas de descubrimiento para su uso por personas en sillas de ruedas y de pie.	SC-MHTA SC-CMCP SC-PMVE SC-MHNA SC-MRAC	IN-MSCO IN-MSOX IN-MSLV AY-CMGM MIPAP	SC-MCPO	SC-PTAB
Sanitario familiar	SFA	Sanitario que permite el acceso a las familias.			SC-MHTA SC-MCPO SC-CMCP SC-PMVE SC-MHNA SC-MRAC SC-PTAB	IN-MSCO IN-MSOX IN-MSLV AY-CMGM MIPAP

Nota. Descripción de indicadores tomada y adaptada de la actualización y rediseño de la guía de recomendaciones de diseño universal de Jiménez Santos (2017). Datos obtenidos de las observaciones en el trabajo de campo.

Figura 6. Distribución de los museos de acuerdo con los resultados obtenidos en la categoría: áreas de servicio.



Fuente: elaboración propia con base en los resultados obtenidos.

Figura 7. Área de venta o atención con módulo de venta o atención en Museo de Historia Natural.



Fuente: Fanny Morales Hernández

Nota. Se puede atender a las personas con movilidad reducida y en sillas de ruedas.

El 91.7% de los museos tienen salas con visibilidad para personas en sillas de ruedas, el otro 8.3%, que corresponde al Planetario Tabasco 2000, no aplica a este indicador ya que es un centro

cultural que no cuenta con salas de exhibición (Figura 8). Todos los museos estudiados cuentan con iluminación antirreflejo, sin embargo el 100% de los museos no tienen réplicas en 3D, mesas de manipulación para personas en sillas de ruedas y el elemento ruta táctil para personas con discapacidad visual. Con respecto a obras perceptibles a sentidos, el 91.7% de los museos cumple con este elemento y el 8.3% no lo cumple.

Figura 8. Visibilidad para personas en silla de ruedas.



Fuente: Fanny Morales Hernández

Nota. a) Museo de Cultural Popular Ángel Enrique Gil Hermida, b) Casa Museo Carlos Pellicer Cámara, c) Parque Museo La Venta, y d) Museo Regional de Antropología Carlos Pellicer Cámara.

En el elemento de área de descanso, el 33.3% sí cumple con lo requerido, el 66.7% no cumple, algunos de ellos por no contar con estas áreas como el Museo de Sitio de Comalcalco y el Museo de la Sierra (Ex Convento de Oxolotán). Para el elemento salón usos múltiples, el 16.7% estos sí cuentan con espacios para personas en sillas de ruedas y acceso a perros de asistencia, el 16.7% no tiene y para el 66.7% no aplica debido a que no tienen este tipo de salones. El 8.3% tiene espacios para la silla de ruedas por lo que su auditorio es accesible, el 33.3% no tiene estos espacios y para el 58.3% no aplica debido a que no tienen esta área. Por otro lado, el 83.3% de los museos tienen salas de exhibición accesibles, el 8.3% no cumple con este elemento, mientras que para el 8.3% no aplica por no tener este tipo de salas. Y por último, ningún museo tiene sanitarios familiares.

4.3. Señalización e información

Los datos recabados en la observación y llenado de las listas de verificación se presentan en la Tabla 8 y su distribución en la Figura 9. Esta categoría muestra que el 8.3% de los museos cuenta con información relacionada a servicios para visitantes con discapacidad y movilidad limitada, es

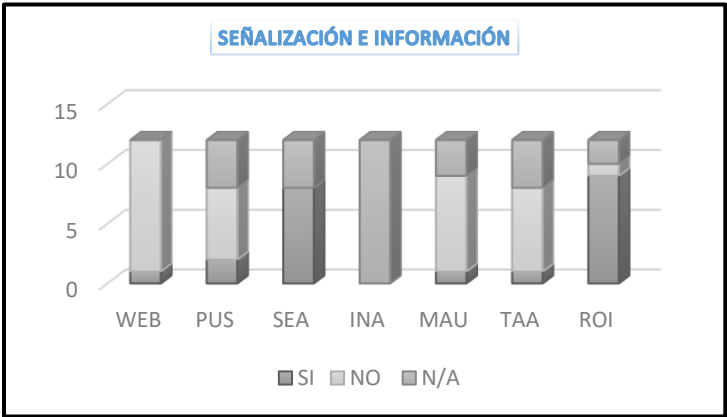
decir, una web accesible, mientras que el 91.7% no la tiene. La publicidad de servicios, es decir, información de los servicios que proporcionan comunicadas a través de mínimo dos sentidos solo la cumple el 16.7% de los museos, el 50% no la tiene y para el 33.3% no aplica al no brindar este tipo de servicio. Con señalética accesible cuentan el 66.7% de los museos, mientras que el 33.3% no la tiene (Figura 10).

Tabla 8. Accesibilidad en señalización e información en museos de Tabasco.

ELEMENTOS	SIGLAS	DESCRIPCIÓN	SI		NO		N/A
Web accesible	WEB	Información en línea relacionada a servicios para visitantes con discapacidad y movilidad limitada.	SC-MRAC		SC-MHTA SC-MCPO SC-CMCP SC-PMVE SC-MHNA SC-PTAB	IN-MSCO IN-MSOX IN-MSLV AY-CMGM MIPAP	
Publicidad de servicios	PUS	Información de los servicios del museo comunicadas a través de mínimo dos sentidos.	SC-MRAC MIPAP		SC-MHTA SC-MCPO SC-CMCP SC-PMVE SC-MHNA	SC-PTAB	IN-MSCO IN-MSOX IN-MSLV AY-CMGM
Señalética accesible	SEA	Formas de orientación relacionadas a áreas y servicios comunicadas a través de mínimo dos sentidos.	SC-MHTA SC-MRAC SC-PMVE SC-MHNA	SC-PTAB IN-MSCO IN-MSLV MIPAP	SC-MCPO SC-CMCP IN-MSOX AY-CMGM		
Información de acceso	INA	Datos relacionados a la forma de acceder al museo comunicadas a través de mínimo dos sentidos.					SC-MHTA SC-MRAC SC-MCPO SC-CMCP SC-PMVE SC-MHNA SC-PTAB IN-MSCO IN-MSOX IN-MSLV AY-CMGM MIPAP
Mapa de ubicación	MAU	Mapas de ubicación comunicados a través de mínimo dos sentidos.	SC-PMVE		SC-MHTA SC-MRAC SC-MCPO SC-CMCP SC-MHNA SC-PTAB	IN-MSOX IN-MSLV IN-MSCO AY-CMGM MIPAP	
Tablero de anuncios	TAA	Espacios para anunciar actividades o exposiciones especiales disponibles para comunicar la información a través de mínimo dos sentidos.	IN-MSOX		SC-MHTA SC-MRAC SC-MCPO SC-CMCP SC-PMVE SC-MHNA SC-PTAB	IN-MSCO IN-MSLV AY-CMGM MIPAP	
Rótulos informativos	ROI	Información relacionada a cada obra disponibles para comunicarla a través de mínimo dos sentidos.	SC-MHTA SC-MRAC SC-MCPO SC-CMCP SC-PMVE SC-MHNA	IN-MSCO IN-MSLV AY-CMGM	SC-PTAB		IN-MSOX MIPAP

Nota. Descripción de indicadores tomada y adaptada de la actualización y rediseño de la guía de recomendaciones de diseño universal de Jiménez Santos (2017). Datos obtenidos de las observaciones en el trabajo de campo.

Figura 9. Distribución de los museos de acuerdo con los resultados obtenidos en la categoría: señalización e información.



Fuente: elaboración propia con base en los resultados obtenidos.

Figura 10. Ejemplo de señalética inaccesible para personas con discapacidad motora y sensorial.



Fuente: Fanny Morales Hernández

Nota. Se observa un mapa de las piezas exhibidas en el Museo La Venta.

Por otro lado, ninguno de los museos cumple con el elemento información de acceso. El 8.3% tienen mapas de ubicación comunicados a través de mínimo dos sentidos pero el 91.7% no los

tiene. Lo mismo sucede con el elemento tableros de anuncios, el 8.3% si cuenta con ellos y el 91.7% no. Los rótulos informativos son implementados en el 75% de ellos, mientras que en el 25 % no.

4.4 Personal de servicio

Como resultado de las entrevistas, se sabe que los museos de la Secretaría de Cultura no cuentan con códigos de atención en los museos para visitantes con discapacidad motora y sensorial, es decir que no poseen un manual específico para dicha atención. No obstante, estos reciben capacitación constante de parte de la Secretaría de Administración e Innovación Gubernamental (SAIG), del Instituto Nacional de Bellas Artes y Literatura (INBAL) y del INAH, sobre calidad en la prestación del servicio, a fin de que el personal de contacto se muestre amable e inclusivo al brindar información, en la mediación cultural y en la resolución de conflictos. Por esto, el personal está en total disposición de apoyar ante cualquier situación, y si un visitante solicita una silla de ruedas, además de brindársela se le ofrece el apoyo para ayudarlo a llevarla.

Por otra parte, se sabe que los museos ofrecen visitas guiadas al público en general, aunque carecen de servicios especializados en atención a personas con discapacidad. Del mismo modo, no se llevan a cabo estrategias específicas para implementar exposiciones en los museos que sean inclusivas a visitantes con discapacidades sensoriales, pero se tiene una oferta de exposiciones, eventos, conciertos y demás pensando en el público global del estado de visitantes. Por esto, la Subsecretaria de Desarrollo Cultural del Estado menciona que:

“...y nuestro papel como tal es facilitar el acceso, hasta este momento estamos muy limitados al acceso, a la no discriminación, no exclusión, que sepan cualquier persona que, igual si llega un débil auditivo a un concierto no le vas a decir oye no puedes pasar, ese tipo de cosas evidentemente no, pero no tenemos una oferta específica...”.

Aunque sí se tiene experiencia sobre el tema, por ejemplo, en el año 2021 en el Festival Ceiba hubo una obra de teatro para niños en lenguaje de señas mexicana, pero no es una oferta cultural cotidiana. Además, se indicó que se busca que la mayor parte de las exposiciones sean en espacios amplios donde pueda acceder con silla de ruedas sin ningún tipo de obstáculo. Así mismo, se pueden dar visitas a personas con discapacidad motora o con bastón, ya que es uno de los grupos que más se atiende, al igual que a personas con discapacidad visual, puesto que estos pueden escuchar. En la comunicación personal se señaló que:

“...donde hay cierta dificultad es con las personas de, eh, sordomudos, porque no tenemos al menos por el momento personal capacitado en lenguaje de señas, eso sí, tenemos ese impedimento...”.

Referente al servicio de audio-guías, ninguno de los museos cuenta con éste actualmente. Sin embargo, la Subsecretaria de Desarrollo Cultural indica que:

“...desarrollamos un portal que se llama www.museosdetabasco.gob.mx que también va un poquito... fue a raíz de la pandemia, pero también pensando en las personas que no pueden acudir por cuestiones de movilidad, este, de presupuesto, etcétera a los museos, que puedan a través de las computadoras, teléfonos celulares y demás y del internet, visitar los museos...”.

Usualmente las visitas son guiadas a través del guía encargado, aunque es importante mencionar que sí existe interés en tener este servicio en los museos, por lo que en la entrevista se indicó que:

“...es otro de los proyectos que estamos implementando. Los audio-guías por las próximas fechas, las tendremos este... inicialmente en el Parque Museo La Venta...”.

En otros datos, la Subsecretaría de Desarrollo Cultural dio a conocer que no se tiene información acerca de la operación de algún programa de capacitación y actualización para el personal de contacto en materia de atención a visitantes con discapacidad.

Con respecto a los museos administrados por el INAH, se obtuvo que éstos no manejan un código de atención para las personas con discapacidad, ya que no hacen ninguna diferenciación específica en la atención a los visitantes. Además, las visitas guiadas se ofrecen independientemente del Instituto, ya que en los museos y zonas arqueológicas hay guías de turistas autorizados por la federación:

“...es un servicio independiente a la visita del museo, pero no creo que haya alguien especializado en gente con discapacidad...”.

En los museos del INAH no se realiza ninguna estrategia para llevar a cabo exposiciones inclusivas a visitantes con discapacidad. Además, no cuentan con el servicio de audio-guías, pese a que hace unos años la Secretaría de Turismo hizo algunas grabaciones para ofrecer este servicio en los museos de Comalcalco y La Venta. Sin embargo, a pesar de mostrar el texto y posteriormente enviar muestras, no se entregaron oficialmente. Por otra parte, no se cuenta con trabajadores en los museos que estén certificados o capacitados para atender a estos visitantes, al igual que no se conoce o tiene información sobre la operación de algún programa de capacitación y actualización para el personal de contacto en materia de atención a persona con discapacidad.

5. CONCLUSIONES

De acuerdo con la revisión de literatura, se sabe que en el estado de Tabasco más del 10% de la población presenta alguna discapacidad, que los limita física, sensorial o mental para realizar actividades turísticas. En cumplimiento de los derechos humanos y libertades fundamentales que rigen y fomentan internacional y nacionalmente al turismo, bajo criterios de equidad e inclusión, es necesario contar con museos accesibles.

Como un ejercicio de aproximación al tema de la accesibilidad para personas con discapacidad, se concluye que en su mayoría los museos de Tabasco cumplen con ciertos criterios de accesibilidad en: entrada y rutas, áreas de servicio, y señalización e información. Aunque esta tendencia se ve reducida en museos que no son administrados por la Secretaría de Cultura del Estado, ni por el INAH; probablemente causada por la falta de financiamiento e interés de los municipios de acogida. Sin embargo, en la categoría de personal de servicio se presentan deficiencias de accesibilidad de manera generalizada, ya que no se cuenta con personal certificado ni capacitado para la atención a visitantes con discapacidad, no existen códigos de atención y tampoco se prevén estrategias vinculadas con el tema, a corto plazo. Es importante aclarar, que ninguno de los museos cumplió con el 100% de las categorías e indicadores analizados. Dicho esto,

el museo con mayor accesibilidad es el Museo Interactivo Papagayo, principalmente en las categorías de entradas y rutas, y personal de servicio. En contraste, la Casa Museo Coronel Gregorio Méndez Magaña es el museo con menor accesibilidad para las personas con discapacidad.

A partir de esta investigación, se logran percibir dos situaciones que obstaculizan la instauración de museos accesibles en Tabasco. La primera es el desconocimiento y falta de sensibilización sobre el tema, lo cual confirma la invisibilización social que tiene la discapacidad en la entidad y el desinterés para responder de manera oportuna a las necesidades ocio turísticas de las personas con discapacidad. La segunda es la falta de recursos para la implementación de medidas de accesibilidad, como rampas, ascensores, maquetas y señaléticas táctiles, entre otras; también para la formación del personal de contacto o de servicio, en temas de inclusión y más especializados como el lenguaje de señas. Y para la instalación de tecnologías innovadoras de apoyo, que requieren de inversiones económicas.

Es importante hacer notar que las posibles intervenciones que se realicen en los museos no solo traerán beneficios para las personas con discapacidad permanente, ya que al volverse espacios accesibles también atenderán a los discapacitados temporales, en los que se incluyen mujeres embarazadas, con carriolas, niños y adultos mayores. Por tanto, se presentan las siguientes recomendaciones:

1. Que los actores sociales provenientes del sector gubernamental, cuya atribución sea la toma de decisiones para el mejoramiento de la infraestructura y de los servicios de los museos tabasqueños, muestren sensibilización e interés en la identificación de la demanda actual y potencial de visitantes con discapacidad, con la finalidad de obtener un diagnóstico que justifique o fundamente la solicitud de inversión y de gestión en dichos recintos. Particularmente, se requiere intervención a corto plazo para eliminar las barreras físicas observadas en algunos museos como: Museo de Cultura Popular Ángel Enrique Gil Hermida, Casa Museo Coronel Gregorio Méndez Magaña y Museo de la Sierra Ex Convento de Oxolotán.
2. Planeación y formulación de proyectos a mediano y largo plazo para realizar cambios que se adecúen a todo tipo de visitantes, especialmente a personas con discapacidad sensorial y motriz, con el objetivo de que tengan un acercamiento a la información cultural de los museos con amplios canales de comunicación, donde cada objeto que se encuentre en estos espacios pueda ser accesible a través de obras en 3D que permitan su libre exploración, así como la utilización de cedularios y señaléticas en Sistema Braille, la implementación de audio-guías o dispositivos de Inteligencia Artificial (IA) y realidad virtual (RV), la colocación de rutas táctiles en todo el museo; entre otras acciones. Es absolutamente fundamental que el proceso de planeación de todos estos proyectos cuente con la activa participación de personas con discapacidad para asegurar que se tengan en cuenta sus necesidades y expectativas.
3. Creación de alianzas estratégicas con instituciones y asociaciones académicas especializadas en la atención de las personas con discapacidad para la capacitación del personal de contacto.
4. Revisión de políticas, normas y el establecimiento de programas encaminados al turismo

social, enfocado en el bienestar social e inclusión de colectivos desfavorecidos, con la finalidad de crear programas de sensibilización y espacios que sean libres de barreras, no solo físicas sino también sociales.

Esta investigación presentó algunas limitaciones de tipo económicas para la validación de los datos recogidos y por la falta de disposición de algunos actores clave para participar en las entrevistas. Por lo tanto se recomienda que, a fin de profundizar en el tema, se aborden líneas sobre la accesibilidad en las áreas de mercadotecnia, gestión, educación, política, arquitectura e innovación tecnológica. Particularmente, en el diseño de plataformas digitales de fácil interacción, estudios de demanda para determinar el perfil de visitante con discapacidad que sirvan como base para la creación de productos turísticos accesibles e inclusivos. Evaluación y calidad del servicio desde la perspectiva de los visitantes con discapacidad a fin de conocer de manera directa sus opiniones y necesidades. También para el diseño de códigos de conducta, programas de capacitación y sensibilización del personal administrativo y sobre todo operativo que trabaja en los museos. Además, se requieren de investigaciones y propuestas en el tema de política y marco regulatorio o normativo del turismo social, y proyectos de remodelación o construcción de espacios turísticos accesibles.

BIBLIOGRAFÍA

- Agencia Española de Normalización (2007). *Accesibilidad universal. Parte 1: Criterios DALCO para facilitar la accesibilidad en el entorno*. <https://www.une.org/encuentra-tu-norma/busca-tu-norma/norma?c=N0040254>
- Comisión Nacional de los Derechos Humanos (2016). *La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo Facultativo*. <https://www.cndh.org.mx/sites/default/files/documentos/2019-05/Discapacidad-Protocolo-Facultativo%5B1%5D.pdf>
- Comité de Planeación para el Desarrollo del Estado de Tabasco (2019). Programa sectorial de desarrollo turístico de Tabasco 2019-2024. https://tabasco.gob.mx/sites/default/files/users/planeacion_spf/9.%20Programa%20Sectorial%20de%20Desarrollo%20Tur%3%ADstico%202019-2024.pdf
- Congreso de la República (2024). Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad. Última reforma publicada DOF 14-06-2024. <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGIPD.pdf>
- Congreso de la República (2012). Norma Oficial Mexicana NOM-015-SSA3-2012. Diario Oficial 14-08-2012. <https://dof.gob.mx/normasOficiales.php?codp=4861&view=si#gsc.tab=0>
- Consejo Nacional de Fomento Educativo (2010a). *Discapacidad visual. Guía didáctica para la inclusión en la educación inicial y básica*. <https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/106810/discapacidad-visual.pdf>
- Consejo Nacional de Fomento Educativo (2010b). *Discapacidad auditiva. Guía didáctica para la inclusión en la educación inicial y básica*. <https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/106806/discapacidad-auditiva.pdf>

- Cruz Hernández, A. M., Bello Baltazar, E., Enríquez, P. L. y Mondragón Ríos, R. (2019). Percepción del turismo accesible para para personas con discapacidad, el caso del Centro Ecoturístico El Arcotete, Chiapas, México. *El Periplo Sustentable* (37), 222-240. <https://rperiplo.uaemex.mx/article/view/9215/10493>
- Domínguez Vila, T., Fraiz-Brea, J. A. y Alén González, M. E. (2015). Discapacidad y alojamientos turísticos en España. *Pasos Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 13(4), 771-787. <https://doi.org/10.25145/j.pasos.2015.13.054>
- Fernández Alles, M. T. (2013). Los museos accesibles en España: el caso Guggenheim. *Pasos Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 11(2), 399-415. doi:https://doi.org/10.25145/j.pasos.2013.11.026
- Fernández Alles, M. T. (2009). Turismo accesible y turismo para todos en España: Antecedentes, estado de la cuestión y futuras líneas de investigación . *Estudios turísticos*, 180, 141-153. https://turismo.janium.net/janium/Objetos/REVISTAS_ESTUDIOS_TURISTICOS/108099.pdf
- Guillén Valencia, L. y Ramón García, A. (2015). Valoración de la infraestructura de los edificios religiosos para el turismo accesible en Villahermosa, Tabasco, México. *Pasos Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 13(3), 491-508. <http://ojsull.webs.ull.es/index.php/Revista/article/view/360/1085>
- Huete Nieves, R. y García Ramos, A. (2022). Barreras y oportunidades para la inserción laboral de las personas con discapacidad en el sector turístico de la provincia de alicante. *Cuadernos de Turismo*(49), 51-76. <https://revistas.um.es/turismo/article/view/521791/324891>
- Instituto Mexiquense para la Discapacidad. (2023). *Conoce las discapacidades*. Recuperado el 20 de marzo de 2025. <https://imedis.edomex.gob.mx/conoce-discapacidades>
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2024, 28 de noviembre). *Estadísticas a propósito del día internacional de las personas con discapacidad. Comunicado de prensa núm. 684/24*. https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/aproposito/2024/EAP_PCD24.pdf
- Instituto para la Integración al Desarrollo de las Personas con Discapacidad (2022). *Red de museos para la atención a personas con discapacidad*. Recuperado el 25 de abril de 2025. <http://data.indepedi.cdmx.gob.mx/museos.html>
- Jiménez Santos, J. (2017). *Actualización y rediseño de la guía de recomendaciones de diseño universal para el sector turismo*. http://www.sectur.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2018/01/Gu%C3%ADa-Recomendaciones-Dise%C3%B1o-Universal-ST_Completa.pdf
- Llamazares, E. L. (2018). *Guía de accesibilidad en museos*. Secretaría de Cultura de Buenos Aires, 1ª Ed.. Ciudad Autónoma de Buenos Aires. https://rma.cultura.gob.ar/publicaciones/Llamazares_Eva_Balmaceda_Carolina_2018_Guia_de_Accesibilidad_en_Museos_Direccion_Nacional_de%20Museos_Secretaria_de_Cultura_de_la_Nacion_Argentina.pdf

- Martínez, M. J. (2020). Museos accesibles para todos. Diagnóstico de la accesibilidad universal de los museos de Caen (Francia). *Revista Internacional de Turismo, Empresa y Territorio*, 4(2), 128-157. <https://www.uco.es/ucopress/ojs/index.php/riturem/article/view/12931/11886>
- Martínez, M. J. y Boujrouf, S. (2020). Turismo accesible para todos. Evaluación del grado de accesibilidad universal de los parques y jardines de Marrakech. *Pasos Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 18(1), 57-81. <https://doi.org/10.25145/j.pasos.2020.18.004>
- Organización de las Naciones Unidas Turismo (2025). Turismo por los ODS. Recuperado el 30 de mayo de 2025. <https://www.unwto.org/es/turismo-por-los-ods>
- Organización Mundial de la Salud. (2022). *Discapacidad*. Recuperado el 25 de mayo de 2025. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/disability-and-health>
- Organización Mundial del Turismo. (2020a). Código Ético Mundial para el Turismo. <https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2019-10/gcetpassportglobalcodees.pdf>
- Organización Mundial del Turismo. (2020b). *Directrices de la OMT para una recuperación inclusiva-impactos socioculturales de la COVID-19 Tema 1: Personas con discapacidad*. <https://www.e-unwto.org/doi/epdf/10.18111/9789284422418>
- Organización Mundial del Turismo. (2014). *Manual sobre turismo accesible para todos: Principios, herramientas y buenas prácticas Módulo I: Turismo accesible - Definición y contexto*. <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284416486>
- Porto, N. y Rucci, A. C. (2019). Accesibilidad en turismo: Diagnóstico, voluntad, política y acciones. *Estudios y perspectivas en turismo*, 28(4), 1032-1062. <https://www.redalyc.org/journal/1807/180762638010/html/>
- Secretaría de Salud (s.f.). *Discapacidad*. Recuperado el 18 de abril de 2025. <https://salud.edomex.gob.mx/salud/discapacidad>
- Suriá-Martínez, R. y Escalona-Alba, J. Y. (2014). Integración, turismo y discapacidad: ¿son accesibles los hoteles para las personas con discapacidad física? *Pasos Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 12(1), 209-218. doi:<https://doi.org/10.25145/j.pasos.2014.12.016>
- United Nations Coordination Office (2021). Disability Inclusion Strategy 2022-2025. Strategy Areas and Actions. https://unsdg.un.org/sites/default/files/2022-02/UNDCO%20Disability%20Inclusion%20Strategy%202022_2025.pdf
- Zúñiga, L. (2019). *Manual de accesibilidad para museos (1 ed.)*. <https://www.iber museos.org/wp-content/uploads/2020/05/2019-zuniga-manual-de-accesibilidad-para-museos-per.pdf>