

**UNIVERSIDAD DE
CIENCIAS Y ARTES DE
CHIAPAS**

**FACULTAD DE HUMANIDADES
LICENCIATURA EN LENGUAS CON ENFOQUE
TURISTICO**

TESIS

**DIAGNÓSTICO Y PROPUESTA DE
IMPLEMENTACIÓN DEL TURISMO
INCLUSIVO AUDITIVO EN EL
CENTRO DE TEXTILES DEL
MUNDO MAYA, SAN CRISTÓBAL
DE LAS CASAS, CHIAPAS**

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE

**LICENCIADA EN LENGUAS
CON ENFOQUE TURISTICO**

PRESENTA

CITLALI CRUZ CRUZ

DIRIGIDO POR: DRA. GILLIAN E. NEWELL

TUXTLA GUTIÉRREZ, CHIAPAS, 31 MARZO 2023.





UNIVERSIDAD DE CIENCIAS Y ARTES DE CHIAPAS

SECRETARÍA GENERAL

DIRECCIÓN DE SERVICIOS ESCOLARES

DEPARTAMENTO DE CERTIFICACIÓN ESCOLAR

AUTORIZACIÓN DE IMPRESIÓN

Tuxtla Gutiérrez, Chiapas
Fecha: 14 de diciembre de 2022.

C. Citlali Cruz Cruz

Pasante del Programa Educativo de: Licenciatura en Lenguas con Enfoque Turístico

Realizado el análisis y revisión correspondiente a su trabajo recepcional denominado:

Diagnóstico y propuesta de implementación del Turismo Inclusivo auditivo en el Centro

de Textiles del Mundo Maya, San Cristóbal de las Casas, Chiapas

En la modalidad de: Tesis Profesional

Nos permitimos hacer de su conocimiento que esta Comisión Revisora considera que dicho documento reúne los requisitos y méritos necesarios para que proceda a la impresión correspondiente, y de esta manera se encuentre en condiciones de proceder con el trámite que le permita sustentar su Examen Profesional.

ATENTAMENTE

Revisores

Dra. Gillian Elisabeth Newell (directora)

Mtra. Alejandra Mora Velasco (lectora)

Mtro. René Alberto Medina Espinosa (lector)

Firmas:

Gillian Elisabeth Newell
Alejandra Mora Velasco
René Alberto Medina Espinosa

Ccp. Expediente

Agradecimientos

Primeramente, agradezco a mis padres por darme todo su amor, la oportunidad de crecer a su lado, así como el apoyo moral y económico, a mi hermana por siempre estar, y a todos los amigos que me acompañaron en este largo proceso.

Agradezco a mi asesora Gillian Newell por su tiempo, la paciencia, el aprendizaje transmitido y sobre todo la dedicación y esfuerzo que proyectó en esta tesis, así como a mis lectores Alejandra Mora y René Medina.

Agradezco también al Instituto de Ciencia Tecnología e Innovación, por darme la oportunidad de presentarles mí proyecto y por haber reconocido enormemente mi trabajo, producto de mi esfuerzo y conocimiento.

Agradezco a la comunidad del Centro de Textiles del Mundo Maya, por darme la oportunidad de desenvolverme con ellos y brindarme la confianza y el apoyo para investigar libremente en su institución.

A la vida, a Dios, al Universo, por permitirme llegar hasta aquí, por hacer esto posible.

A todos ellos, mi más profundo agradecimiento y a ustedes los lectores, por haberme elegido.

Índice

0.0 Introducción	7
0.1 Justificación	8
0.2 Objetivo general.....	12
0.3 Objetivos específicos	12
0.4 Planteamiento.....	13
0.5 Metodología	16
Capítulo I: La discapacidad auditiva: contextualización y algunas definiciones	19
1.1 Posibles causas y datos generales sobre la discapacidad auditiva	19
1.2 La discapacidad auditiva en México y Chiapas	24
1.3 Los recursos para personas con discapacidad auditiva	32
Capítulo II: El museo y el Centro de Textiles del Mundo Maya	37
2.1 Los museos como centros culturales.....	37
2.2 El Centro de Textiles del Mundo Maya.....	41
2.3 El acervo cultural que alberga el Centro de Textiles del Mundo Maya.....	46
Capítulo III: Diagnóstico de accesibilidad para personas con discapacidad	49
3.1 Métodos y objetivos en relación con el diagnóstico	49
3.2 Criterios de accesibilidad para personas con discapacidad en general	53
3.3 Criterios de accesibilidad para personas con discapacidad auditiva.....	61
Capítulo IV: Resultados y análisis	68
4.1 Interpretación y análisis del diagnóstico.....	68

4.2 Propuesta y plan de implementación	71
4.3 Reflexión sobre el proceso de conformar el diagnóstico	77
Referencias.....	79
Figura 1. Grafica de mujeres y hombres con discapacidad en México	14
Figura 2. Visita al Centro de Textiles del Mundo Maya.....	17
Figura 3. Símbolo internacional de la Discapacidad Auditiva	20
Figura 4. Lengua de Señas Internacional	26
Figura 5. Estado de Chiapas en la República Mexicana.....	28
Figura 6. Cédulas de inclusión en las calles de San Cristóbal de Las Casas	30
Figura 7 Funcionamiento del bucle magnético en espacios cerrados	35
Figura 8. Plano del Centro de Textiles del Mundo Maya	43
Figura 9. Sala de exposiciones temporales en el Centro de Textiles del Mundo Maya	45
Figura 10. Colección Textil. Centro de Textiles del Mundo Maya.	47
Figura 11. Acervo cultural de la Sala de Arte Textil en el Centro de Textiles.....	48
Figura 12. Presentación de danza en el Centro de Textiles del Mundo Maya	48
Figura 13. Matriz FODA.....	54
Tabla 1. Pasos, métodos e información para el logro de objetivos.....	50
Tabla 2. Componentes a considerar para la propuesta.....	53
Tabla 3. Accesibilidad en el edificio.....	56
Tabla 4. Información y comunicación en el edificio	56
Tabla 5. Servicio del personal.....	57
Tabla 6. Servicio del Centro de Textiles del Mundo Maya	58
Tabla 7. Servicio de “Sala audiovisual” del Centro de Textiles del Mundo Maya	58
Tabla 8. Servicio de “Sala de Arte Textil” del Centro de Textiles del Mundo Maya	58
Tabla 9. Servicio de “Sala de Exposiciones Temporales” del Centro de Textiles	58

Tabla 10. Servicio de “Tienda” de la Casa de la Comunidad de Tejedoras Mayas.....	59
Tabla 11. Servicio de “Sala interactiva” del Centro de Textiles del Mundo Maya	59
Tabla 12. Servicio de “Talleres de capacitación” del Centro de Textiles del Mundo Maya	59
Tabla 13. Visitas guiadas para personas con discapacidad física	60
Tabla 14. Visitas guiadas para personas con discapacidad visual	60
Tabla 15. Visitas guiadas para personas con discapacidad intelectual	60
Tabla 16. Elementos accesibles para discapacidad auditiva en la “Sala audiovisual” del Centro de Textiles del Mundo Maya.	63
Tabla 17. Elementos accesibles para discapacidad auditiva en la “Sala de Arte Textil “del Centro de Textiles del Mundo Maya.	63
Tabla 18. Elementos accesibles para discapacidad auditiva la “Sala de exposiciones temporales” del Centro de Textiles del Mundo Maya.....	64
Tabla 19. Elementos accesibles para discapacidad auditiva la “Tienda” de La Casa de la Comunidad de Tejedoras Mayas	64
Tabla 20. Elementos accesibles para discapacidad auditiva en los “Talleres de capacitación” del Centro de Textiles del Mundo Maya.	65
Tabla 21. Elementos accesibles para discapacidad auditiva en la “Sala interactiva” del Centro de Textiles del Mundo Maya	65
Tabla 22. Servicio para personas con discapacidad auditiva en el Centro de Textiles del Mundo Maya	66
Tabla 23. Áreas de impacto del Centro de Textiles del Mundo Maya	69
Tabla 24. Áreas de oportunidad del Centro de Textiles del Mundo Maya	70
Tabla 25. Implementación de recursos accesibles en la Sala Audiovisual	74
Tabla 26. Implementación de recursos accesibles en la Sala de Arte Textil	74
Tabla 27. Implementación de recursos accesibles en la Sala de Exposiciones Temporales.....	75
Tabla 28. Implementación de recursos accesibles en la Tienda de La Casa de la Comunidad de Tejedoras Mayas	75
Tabla 29. Implementación de recursos accesibles en los Talleres de Capacitación	76
Tabla 30. Implementación de recursos accesibles en la Sala Interactiva	76

0.0 Introducción

“Podemos compartir tradiciones que se han transmitido de generación en generación, han evolucionado en respuesta a su entorno y contribuyen a infundirnos un sentimiento de identidad y continuidad” (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Cultura y la Ciencia [UNESCO], 2011, p. 2).

El patrimonio abarca los lugares de interés histórico y cultural, los sitios, los paisajes naturales, y los bienes culturales, así como el patrimonio inmaterial y material. En este sentido, Chiapas es un estado con mucha riqueza patrimonial, tanto cultural como natural, en el cual se han destacado edificios, monumentos, áreas protegidas y ecosistemas diversos. La UNESCO (2011) afirma que “este patrimonio forma parte de la herencia cultural de las sociedades antiguas, que hoy en día potencia el acceso a la diversidad cultural y el disfrute de la misma. Para ello, es necesario que la cultura esté al alcance de todos, sin distinción alguna” (p. 17).

En esta investigación se realiza una propuesta de implementación del turismo inclusivo en el Centro de Textiles del Mundo Maya en San Cristóbal de Las Casas, Chiapas, basado en un diagnóstico que establece qué hace falta trabajar para que las personas con discapacidad auditiva no tengan limitaciones al acceso del patrimonio cultural y a la cultura, lo cual de acuerdo con distintas legislaciones mexicanas es un derecho universal de todo humano.

Esta tesis es un esfuerzo para concientizar a nuevas generaciones sobre el tema de la inclusión en el ámbito cultural, para ayudar a la preservación del patrimonio a nivel local aprovechando los recursos y de esta manera erradicar la situación de discriminación a personas discapacitadas haciendo valer sus derechos y sobre todo brindándole a la sociedad un espacio más accesible, pues el turismo inclusivo no solo es conveniente para las personas con discapacidad, sino para toda la sociedad en general.

0.1 Justificación

“El turismo es la suma de fenómenos y de relaciones que surgen de los viajes y de las estancias de los no residentes, en tanto no están ligados a una residencia permanente ni a una actividad remunerada” (Hunziker y Krapf, 1942, p. 12). Esta es una de las primeras definiciones que se le otorgó al concepto de turismo, entre los años 1919 y 1950, cuando este no se consideraba más que una materia de interés universitario, creada por los profesores de la Universidad de Berna, Hunziker y Krapf. Posteriormente, Burkart y Medlik (1981) definieron el turismo como: “los desplazamientos cortos y temporales de la gente hacia destinos fuera del lugar de residencia y de trabajo, y las actividades emprendidas durante la estancia en esos destinos” (p. 15).

No obstante, estas definiciones incluyen conceptos inconcretos y que de alguna manera causan confusión; pues no tienen demasiadas especificaciones y detalles que precisen los elementos clave del turismo como: los consumidores, los servicios, el espacio geográfico y los operadores. A su vez, este concepto fue evolucionando con el paso del tiempo adquiriendo un mayor impacto.

La Organización Mundial del Turismo (OMT) (2019) afirma que:

El turismo es un fenómeno social, cultural y económico que supone el desplazamiento de personas a países o lugares fuera de su entorno habitual por motivos personales, profesionales o de negocios. Esas personas se denominan viajeros (que pueden ser o bien turistas o excursionistas; residentes o no residentes) y el turismo abarca sus actividades, algunas de las cuales suponen un gasto turístico (p. 30-55).

Cabe destacar que se trata de una definición amplia y dócil mucho más reciente que resalta las características más importantes del turismo y las cualidades del mismo, que materializa totalmente el significado de ese término, y deja más claro de que se trata esta actividad, sin embargo, todas las definiciones expuestas anteriormente aluden a la acción del desplazamiento de personas a un destino determinado por un periodo de tiempo no permanente y a las actividades realizadas en ese periodo.

Por su parte, a lo largo del tiempo se han reforzado los estudios en el ámbito turístico, así que hoy en día se puede afirmar que el turismo se clasifica por tipos, categorías y modalidades.

En la actualidad, la OMT (2019) propone clasificar los destinos turísticos según los siguientes tipos:

- Turismo interno: son viajes dentro de un país realizados por personas que residen permanentemente en él
- Turismo receptor: son viajes dentro de un mismo país de personas que no residen en él de forma permanente
- Turismo emisor: los viajes de los residentes de un país a otro país
- Turismo internacional: actividades turísticas emisoras y receptoras para ofrecer un producto o servicio turístico a viajeros fuera del país (turismo emisor) y a los extranjeros (turismo receptor).
- Turismo nacional: actividades turísticas emisoras y receptoras para ofrecer un producto o servicio turístico a viajeros en el mismo territorio de su país y en el extranjero.
- Turismo dentro del país: actividades en el ámbito del turismo interno y receptivo de las empresas de la industria del turismo para ofrecer un producto o servicios turísticos a los ciudadanos del país y a los ciudadanos extranjeros dentro del país (p. 30-55)

Ante esta situación podemos rescatar que los tipos de turismo también se utilizan como indicador para clasificar los viajes turísticos, entre los cuales se pueden considerar más de 10 formas de turismo, el número puede ser mayor y depende considerablemente del entorno geográfico y social, es decir, pueden ser distintas las formas de turismo en cada parte del mundo.

De acuerdo a lo anterior se puede describir al turismo como una actividad económica que cuenta con numerosas clasificaciones y en la que se pueden realizar todo tipo de tareas de acuerdo al tipo, categoría y modalidad de turismo. Es de esta forma como se refuerza la definición de lo que actualmente conocemos como turismo pues va más allá de lo que se habla comúnmente como viajar y conocer nuevos lugares, cada tipo de turismo tiene un enfoque distinto, por lo tanto, cada vez se amplifica más este sector a nivel mundial.

El turismo inclusivo es un modelo de turismo que persigue la igualdad de oportunidades de todas las personas para disfrutar de la actividad turística sin importar cualquier condición, pues las personas con discapacidad tienen el mismo derecho de poder desplazarse y disfrutar sin ningún obstáculo de su tiempo libre (Correa, Aquino y de la Cruz, 2020 p. 34).

A menudo, las personas discapacitadas enfrentan problemas en el entorno turístico por el diseño de los espacios a los que asisten, siendo la movilidad o el acceso a la información los principales factores por los que no pueden disfrutar del turismo como cualquier otro ciudadano. La OMT es consciente de esta situación desde que en la Asamblea General de 1991 se aprobaron las primeras recomendaciones dedicadas a la promoción del turismo accesible, revisadas más tarde en 2005. Por lo tanto, La OMT (2014), propone 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” (p. 127).

Debido al envejecimiento de la población en los países industrializados, la tasa de discapacidad entre la población con posibilidad de viajar es cada vez mayor, aumentando así la demanda de entornos, transporte y servicios accesibles, y añadiendo valor al mercado del sector del turismo accesible. Sin embargo, Morillo (2011) afirma que “una gran parte de la población de mayor edad tiene importantes ingresos y el deseo de viajar, tanto en su propio país como en el extranjero, y su gasto suele ser superior al de los turistas en general” (p. 35).

En este sentido, la importancia que demanda el turismo inclusivo, es fuerte, ya que se considera como un desafío para el mercado turístico mundial, en todas sus clasificaciones pues se refiere a una mejora políticamente accesible y realizar procesos necesarios de monetización e inversión para las mejoras de los servicios turísticos desde la inclusión de personas con discapacidad.

Según lo escrito en las recomendaciones de la OMT (2014) por un Turismo Inclusivo para todos
El turismo accesible o inclusivo es una forma de turismo que implica un proceso de colaboración entre los interesados para permitir a las personas con necesidades especiales

de acceso (en distintas dimensiones, entre ellas las de movilidad, visión, audición y cognición) funcionar independientemente, con igualdad y dignidad, gracias a una oferta de productos, servicios y entornos de turismo diseñados de manera universal (p. 4).

Visto de este modo, se entiende que el turismo inclusivo comprende el turismo interno, receptor y emisor, así como el turismo nacional, internacional y dentro del país, por mencionar las principales clasificaciones, el turismo inclusivo puede estar asociado con todas las modalidades del turismo. En este sentido, lo que esta tesis busca, es relacionar el turismo inclusivo con el turismo cultural y la brecha que tienen estos con los museos, ya que, de acuerdo con la página oficial de la UNESCO (s.f.) “el turismo cultural: debe ser responsable, integrador y sostenible, contribuyendo al desarrollo socioeconómico de las comunidades locales y mejorando su bienestar” (parr. 3). De esta manera, en la propuesta de implementación del turismo inclusivo en el Centro de Textiles del Mundo Maya en San Cristóbal de Las Casas, es posible observar con mayor claridad esta integración.

0.2 Objetivo General

- Presentar una propuesta de implementación para un turismo inclusivo para personas con discapacidad auditiva en el Centro de Textiles Mundo Maya, San Cristóbal de Las Casas, Chiapas.

0.3 Objetivos Específicos

- Comprender el concepto de discapacidad auditiva a lo largo del tiempo y como área de estudio.
- Contextualizar el Centro de Textiles Mundo Maya como institución de cultura y enseñanza cultural en el estado de Chiapas.
- Realizar un diagnóstico del Centro de Textiles Mundo Maya para el turismo cultural inclusivo enfocado a la discapacidad auditiva.
- Elaborar una propuesta de implementación para mejorar la accesibilidad al Centro de Textiles Mundo Maya para personas de diferentes edades con discapacidad auditiva.

0.4 Planteamiento del problema

En todo el territorio mexicano existen los derechos de patrimonio y cultura. Estos protegen y dan identidad a los ciudadanos, lo cual es importante, ya que la cultura se encuentra presente en múltiples actividades sociales. De acuerdo a esto y con lo expuesto en el artículo 27 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos (2015), se afirma que: “Toda persona tiene derecho a tomar parte libremente en la vida cultural de la comunidad, a gozar de las artes y a participar en el progreso científico y en los beneficios que de él resulten” (p.56).

Con base a lo anterior, está claro que la característica del derecho humano a la cultura protege: el acceso a la misma, el disfrute y la participación de los ciudadanos sin ninguna clase de distinción. Por su parte el derecho a la cultura no solo se encuentra previsto en un artículo institucional, existen muchos más que hacen hincapié a la importancia del acceso a la cultura de los individuos, tal como el artículo 4° de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (1917), el cual menciona que: “Toda persona tiene derecho al acceso a la cultura y al disfrute de los bienes y servicios que presta el Estado en la materia, así como el ejercicio de sus derechos culturales” (p. 10).

El derecho humano a la cultura está estrechamente relacionado con la preservación, el gozo y la existencia del patrimonio para todos los individuos, pues los derechos humanos, son derechos inherentes a todos los seres humanos, sin distinción alguna de nacionalidad, lugar de residencia, sexo, origen étnico, color, religión, lengua, preferencia sexual o cualquier otra condición. Todos tenemos los mismos derechos humanos, sin discriminación alguna (Comisión Nacional de los Derechos Humanos [CNDH], 2016, p. 35).

Estas legislaciones presentan un énfasis especial en el acceso a la cultura, no obstante, esa parte se ha visto afectada por problemáticas tales como la discriminación o exclusión de personas, en cualquier ámbito social, sin embargo, en esta tesis se profundizará sobre todo en quienes padecen una discapacidad. ¿Pero qué es la discapacidad? ¿Cuándo se considera a una persona “discapacitada”?

“El término “discapacidad” se relaciona ampliamente con el término “deficiencia”, el cual hace

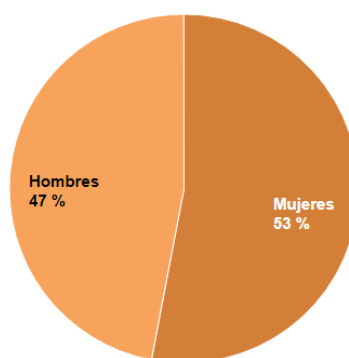
referencia a la parte del cuerpo u órgano afectado, por lo que las discapacidades serán la consecuencia de la deficiencia que tenga la persona sea por alguna enfermedad, condición o causas heredadas y/o genéticas” (Hernández, 2015, p. 17).

Por lo tanto, el concepto discapacidad abarca una serie de clasificaciones entre las cuales podemos encontrar: las discapacidades motrices, discapacidades mentales y las discapacidades sensoriales y de la comunicación, el sector de la población afectado en México por alguna discapacidad es el siguiente:

Figura 1.

Grafica de mujeres y hombres con discapacidad en México

Mujeres y hombres con discapacidad 2020



Nota: Mujeres y hombres con discapacidad en México, por Instituto Nacional de Estadística y Geografía [INEGI], 2020, Censo de Población y Vivienda. Reuperado de: (<https://cuentame.inegi.org.mx/poblacion/discapacidad.aspx#:~:text=>).

Personas con algún tipo de discapacidad en México al año 2020, hay 6, 179,890 personas con algún tipo de discapacidad, lo que representa 4.9 % de la población total del país, de ellas 53 % son mujeres y 47 % son hombres.

Las personas con discapacidad mantienen sus derechos humanos universales. Sin embargo, no están lejos de sufrir rechazo y exclusión ante la sociedad. Es por ello que este proyecto se enfoca en abordar las necesidades del turista con discapacidad y de esta forma hacer sus derechos valer, como el acceso a la cultura de forma libre e ilimitada, y al disfrute de actividades turísticas de igual

forma sin ningún tipo de impedimento.

Con esta tesis, se busca crear una propuesta de turismo cultural accesible para personas con discapacidad con el fin de encontrar avances en el tema del turismo inclusivo y empezar con esa nueva adaptación en museos, considerando su influencia en la sociedad, así como técnicas de conservación del patrimonio cultural y local, para poder de esta forma erradicar el rechazo y la marginación de personas discapacitadas en una institución museológica de turismo cultural. En este sentido, se propone la inclusión de personas con discapacidad auditiva a las actividades culturales del Centro de Textiles del Mundo Maya, el cual se sitúa dentro del complejo Centro Cultural de los Altos con sede en el edificio del Ex Convento de Santo Domingo de Guzmán, en la ciudad de San Cristóbal de Las Casas, Chiapas.

En esta documentación se integran los campos de turismo cultural, turismo inclusivo y museología para resolver la problemática anteriormente mencionada. Es importante destacar que se encontró poca información de estas disciplinas juntas. Sin embargo, se llevó a cabo un diagnóstico examinando con precisión el comportamiento de la sociedad en torno a las discapacidades y el patrimonio guiado por preguntas como: ¿Cuál es el vínculo entre lo patrimonial y los derechos humanos?, ¿Por qué es importante la inclusión en los museos de Chiapas?, ¿Qué procesos podrían llevarse a cabo para la accesibilidad de una persona con discapacidad?, y finalmente ¿Qué estamos aportando para que esto suceda?

Esta tesis representa una aportación de índole benévola para el mundo y para la integridad de las personas con discapacidad, que por cuestiones de espacio y acervo resulta complejo abordar cada clasificación de discapacidad, es por ello que esta propuesta será enfocada en la discapacidad auditiva, pues se considera una discapacidad silenciosa, ya que no tiene un síntoma visible, y no es hasta que se intenta interactuar de manera oral que podemos visualizar la situación del individuo. Dice Pérez al respecto: “Esta incomunicación los aísla y orilla a convivir predominantemente con otros sordos, lo que genera entre ellos una cultura apartada del resto, con su propio idioma y sus propios códigos” (Pérez, 2014, p. 73).

0.5 Metodología

La investigación se realizó bajo una metodología multidisciplinaria, ya que tiene orientación en distintas disciplinas, las cuales aportaron conceptos y contenido necesario para el desarrollo de este proyecto, estas son: turismo cultural, antropología, museología y asistencia social.

Se inició con el turismo cultural que de acuerdo con la Secretaría de Turismo (s.f.) es “todo viaje turístico motivado por conocer, comprender y disfrutar el conjunto de rasgos y elementos distintivos, espirituales y materiales, intelectuales y afectivos que caracterizan a una sociedad de un destino específico” (parr. 2). Para esta disciplina Medina (2012) señala que las técnicas de estudio son: “naturalista, etnográfico y de estudio de casos, pues calzan muy bien el estudio de los fenómenos turísticos” (p. 47).

La antropología estudia la humanidad, sus sociedades del presente y del pasado, así como las diversas culturas y formas de organización e interacción social que ha creado. Entre sus técnicas de estudio resaltan etnografía, participación y entrevistas. (Universidad Autónoma de México [UNAM], 2016, p. 2).

La museología por su parte, de acuerdo con la página oficial del Consejo Internacional de Museos (ICOM), se interesa por el aspecto teórico de cada actividad individual o colectiva en relación con la protección, la interpretación y la transmisión del patrimonio cultural. También estudia el contexto social en el que la relación hombre/objeto se sitúa. Sus técnicas de estudio más populares son: observación, auto informe y entrevistas. (ICOM, 2022 parr. 4)

Por último, la asistencia social se entiende por el conjunto de acciones tendientes a modificar y mejorar las circunstancias de carácter social que impidan el desarrollo integral del individuo, así como la protección física, mental y social de personas en estado de necesidad, indefensión desventaja física y mental, hasta lograr su incorporación a una vida plena y productiva. Las técnicas de estudio para temas sociales se basan principalmente en observación, entrevistas y grupos de discusión (Cámara de Diputados del Honorable Congreso de la Unión, 2012, p. 103).

Como primer acercamiento a la investigación se contextualizan los conceptos de turismo y turismo inclusivo. Para la segunda fase se identificaron los derechos humanos universales desde la

etnografía y la problemática que se presenta antropológicamente. Durante la tercera fase se abordó la historia de la discapacidad y la discapacidad auditiva, descripciones y conceptos básicos. Por consiguiente, el museo y el Centro de Textiles del Mundo Maya fueron estudiados bajo las técnicas de observación y entrevistas. La quinta fase es el diagnóstico de los elementos previamente estudiados, descripciones, áreas de impacto y de oportunidad, finalmente la sexta fase es crear una propuesta de implementación tomando en cuenta todos los elementos turísticos, museológicos, antropológicos y de asistencia social.

Figura 2.

Visita al Centro de Textiles del Mundo Maya



En total se contabilizaron tres años de trabajo, desde el año 2019 hasta el año 2022, considerando escritura, observando y visitando el Centro de Textiles del Mundo Maya en San Cristóbal de Las Casas. Durante este periodo se vivió la pandemia mundial por el COVID-19, lo cual dificultó considerablemente la llegada al museo, posponiéndola más de una ocasión para evitar contagios. Durante ese periodo se trabajó con material que estuvo al alcance, posteriormente en el año 2022, se visitó el centro cuatro ocasiones, se realizaron varias visitas en periodo vacacional de Semana Santa 2022, el cual de acuerdo a lo observado es una de las temporadas más altas del año, de igual

forma se visitó el lugar tres veces más en días comunes. Se hicieron observaciones y anotaciones en un diario de campo y se aumentó la información gracias a entrevistas, a los visitantes y personal del museo. De la misma manera, se ejecutó un registro preciso mediante la toma de fotos y análisis del museo mediante tablas para detectar y hacer posible la documentación más precisa del espacio estudiado.

Capítulo I: La Discapacidad Auditiva: Contextualización Histórica y Algunas Definiciones

En este capítulo se contextualiza la discapacidad auditiva en el tiempo y espacio, la manera en que esta condición afecta el desenvolvimiento de las personas en actividades cotidianas, y las principales razones y causas por las que se presenta esta discapacidad, además de la estimación del sector de la población con problemas auditivos, que es un dato importante que facilitará la ejecución de la propuesta y por último los elementos que ayudan a regular o controlar problemas de audición, dichos elementos formarán parte de la propuesta y el plan de la implementación del turismo inclusivo en el Centro de Textiles del Mundo Maya, en San Cristóbal de Las Casas. Esto con la finalidad de concretar la situación actual de la discapacidad auditiva para la sociedad, como ha ido evolucionando a través de los años y con ello considerar las necesidades de una persona con discapacidad auditiva para poder implementar de manera más concisa.

1.1 Posibles Causas y Datos Generales Sobre La Discapacidad Auditiva

De acuerdo con el Consejo Nacional de Fomento Educativo (CONAFE), la audición significa oír y comprender lo que se dice, y resulta indispensable para la comunicación oral. El órgano de la audición es el oído, que transforma las ondas sonoras del exterior, las amplifica y las convierte en energía bioeléctrica para que el cerebro las procese y entienda (CONAFE, 2010, p. 13).

De acuerdo con McAller (2002) el oído se integra por tres partes:

- Oído externo: Está formado por la oreja y el conducto auditivo externo, el cual funciona como un embudo que conduce el sonido hacia adentro.
- Oído medio: Es una pequeña cavidad, del tamaño de un chícharo o una goma de lápiz, con tres huesecillos: el martillo, el yunque y el estribo. La función de estos huesecillos es amplificar y transmitir las vibraciones mecánicas del tímpano al oído interno.
- Oído interno: En él se encuentra la cóclea, que tiene forma de caracol, y contiene líquidos y unas pequeñas vellosidades. El sistema coclear transforma las ondas mecánicas en energía bioeléctrica que es conducida por el nervio auditivo hasta el

cerebro, donde se reconoce el sonido (p. 9).

Según la CONAFE (2010), la audición es un proceso complejo: pues el nervio auditivo transporta las vibraciones sonoras que se introducen por el conducto auditivo las cuales producen movimientos en la membrana timpánica, que las transfiere al oído medio que está conformado por el martillo, el yunque y el estribo. Cuando el estribo se mueve, los líquidos del oído interno también se mueven, y así comienza el proceso para estimular a las células sensoriales que transforman el sonido en electricidad, cuando los sonidos se empiezan a percibir de manera distinta se puede deducir que se presenta una pérdida auditiva la cual consiste en la poca capacidad de percibir de forma adecuada las vibraciones de nervio auditivo y los estímulos auditivos del exterior (p. 18-20)

Figura 3

Símbolo internacional de la Discapacidad Auditiva



Nota: Recuperado de: https://www.123rf.com/photo_178540895_limited-hearing-deafness-symbol-and-audible-sign-hearing-loss-impairment-flat-vector-ear-icon.html?vti=ly8wt75jzssf5qwcz2-1-120

Por su parte la Organización Mundial de la Salud (OMS) (2021) define en su página oficial como discapacidad auditiva a la pérdida auditiva superior a 25 decibelios (dB). Dentro de este concepto también se incluyen la hipoacusia, la sordera y la sordera profesional. Se estima que esta discapacidad puede afectar a los individuos de manera significativa, ya que al presentar un problema para la comunicación afecta el rendimiento de sus actividades cotidianas, creando

aislamiento social y pérdida de identidad (parr.7).

De acuerdo con la CONAFE (2010) la pérdida de audición puede ocurrir en dos momentos:

- Congénita (desde el nacimiento). Puede ser de cualquier tipo o grado, en un solo oído o en ambos (unilateral o bilateral). Se asocia a problemas renales en las madres embarazadas, afecciones del sistema nervioso, deformaciones en la cabeza o cara (craneofaciales), bajo peso al nacer (menos de 1500 gramos) o enfermedades virales contraídas por la madre durante el embarazo, como sífilis, herpes e influenza.
- Adquirida (después del nacimiento). Puede ser ocasionada por enfermedades virales como rubéola o meningitis, uso de medicamentos muy fuertes o administrados durante mucho tiempo, manejo de desinfectantes e infecciones frecuentes de oído, en especial acompañadas de fluido por el conducto auditivo (p. 22).

Asimismo, el desarrollo del habla no se ve afectado por la sordera. Esto indica que no todas las personas sordas tienen necesariamente la discapacidad de hablar, ya que pueden desarrollar el habla con ayuda logopédica debido a que las cuerdas vocales no sufren ninguna afectación y pueden conseguir hablar con constancia y esfuerzo. De acuerdo con lo anterior, la pérdida de audición se puede originar a causa de factores distintos en cada caso. Por ello es importante tomar en cuenta de qué manera se adquirió esta discapacidad para su correcto tratamiento en caso de necesitarlo

Una nota publicada en internet por la OMS (2021) afirma que, en todo el mundo, 1500 millones de personas sufren algún grado de pérdida auditiva, de las cuales aproximadamente 430 millones requieren rehabilitación. Además, se estima que en 2050 esta cifra superará los 700 millones. Calcula que los casos desatendidos de pérdida de audición pueden representar un costo de 980 000 millones de dólares americanos. Incluyendo los costos de atención médica sin tomar en cuenta el gasto de los dispositivos de ayuda como los costes del apoyo educativo, la pérdida de productividad y los costes sociales. Más del 57% de esos costes se producen en países de ingresos bajos y medianos. Esta situación debe ser considerada y atendida pues, a pesar de que hay factores que hacen posible evitar la pérdida de la audición. También hay otros que están fuera del control de las personas, como el envejecimiento o las causas de nacimiento. Entre las causas que conducen a

una pérdida de audición pueden evitarse mediante estrategias de salud pública e intervenciones clínicas que se realicen a lo largo del curso de la vida, desde periodos prenatales hasta edades avanzadas (parr. 1-4).

Desde luego, quienes viven con esta condición enfrentan graves problemas para desenvolverse en la sociedad, porque es difícil detectar una fuente sonora, identificar un sonido, seguir una conversación y sobre todo comprenderla. Según la CONAFE (2010) “La pérdida de audición puede ser leve, moderada, o profunda” (p. 37).

En cada caso la comunicación se ve afectada por esta afección, también depende del lugar de la lesión, las pérdidas auditivas se clasifican del siguiente modo:

- Conductual: Se caracteriza por un problema en la oreja, en el conducto auditivo o en el oído medio (martillo, yunque, estribo y membrana timpánica), lo que ocasiona que no sea posible escuchar sonidos de baja intensidad. Puede derivar de infecciones frecuentes del oído que no se atienden correctamente.
- Neurosensorial: Sucede cuando en el oído interno (sensorial) o en el nervio auditivo hay una lesión que va del oído hacia el cerebro (neural), la cual le impide realizar su función adecuadamente; es decir, traducir la información mecánica en información eléctrica. Así, no se discriminan diferentes frecuencias, de modo que no se puede diferenciar un sonido de otro y es posible confundir palabras como sopa-copa o no escuchar sonidos como una conversación suave o el canto de los pájaros. Algunos niños nacen con este tipo de pérdida y otros la adquieren por la exposición continua a ruidos fuertes o bien a un sonido muy fuerte.
- Mixta: Se presenta cuando están afectadas la parte conductiva y la neurosensorial; o bien, según otra clasificación, si se presenta antes o después de la adquisición del lenguaje
- Prelingüística: Es la que sobreviene desde el nacimiento o antes de que el niño desarrolle la comunicación oral o el lenguaje, por lo regular antes de los dos años. En este caso, al niño se le dificulta mucho desarrollar el lenguaje oral, dado que no escucha las palabras y no sabe cómo articularlas, por lo que requerirá servicios especiales.
- Poslingüística: Se presenta después de que el niño o adulto ha desarrollado la comunicación oral o el lenguaje (Romero y Nasielske, 2022, p. 108)

La prevención, detección y tratamiento son elementos clave de la pérdida auditiva, ya que el riesgo de desarrollar esta discapacidad puede reducirse mediante estrategias de escucha segura. La detección sería más tardía y más beneficiosa si se detectara temprano porque sería posible brindar un tratamiento efectivo, el proceso podría llevarse a cabo en un contexto clínico o local, y algunas otras soluciones técnicas permitirían incluso después del entrenamiento y también puede detectar enfermedades otológicas y pérdida de audición en entornos con recursos limitados.

Debido a que la sordera tiene diferentes causas y orígenes, no en todos los casos existe un tratamiento para disminuir o terminar con estos problemas auditivos, generalmente hay recursos distintos para quienes sufren pérdida de audición. Según Turiel (2011): “Hay que limitar el estigma social que obstaculiza el uso de audífonos, quizás haciendo la analogía de que los audífonos son a la audición como las gafas a la visión” (p. 145).

Existen diferentes enfoques y métodos para la habilitación y rehabilitación de las personas con discapacidad auditiva, pero no hay el método ideal o el mejor; algunas personas pueden llevar una vida cómoda sin necesidad de tratamientos, pues esto dependerá del tipo de pérdida, la causa por la cual se originó la disminución en la audición y el momento en que se adquirió. Los métodos más conocidos son el auditivo-verbal y la logogenia que es un método accesible, el cual crea condiciones para posibilitar el proceso de adquisición del español en personas sordas, a través de su exposición al código escrito, para que estas puedan comunicar, metodologías que sólo pueden impartirse por especialistas en sesiones individuales. Con normalidad la logogenia es una técnica que se implementa en escuelas y centros educativos. De acuerdo la página oficial del Colegio de Logogenistas A. C. (2017):

La logogenia fue creada en México, hace quince años, por una investigadora de la dirección de lingüística del Instituto Nacional de antropología e historia de México, la doctora Bruna Radelli, quien inició una investigación cuyo objetivo era dar respuesta a los problemas que presentaban los estudiantes sordos frente a los contenidos académicos. Advirtió que, a pesar de estar alfabetizados, no lograban el uso autónomo de la lengua escrita, por no saber el español (parr.2).

1.2 La Discapacidad Auditiva En México y Chiapas

Según la página oficial del Gobierno de México, la Secretaría de Salud (2021) afirma que, en México, aproximadamente 2.3 millones de personas padecen discapacidad auditiva, de las cuales más del 50% son mayores de 60 años, poco más del 34% tienen entre 30 y 59 años y cerca del 2% son niños y niñas (parr2). Este es un tipo de discapacidad a la que poco a poco le han ido atribuyendo más interés, por ello, en nuestro país el día 28 de noviembre, se conmemora el Día Nacional de las Personas Sordas con la finalidad de que las personas sordas visibilicen su realidad ante el mundo, donde expresan sus necesidades y como es que se han convertido en toda una comunidad.

En el país esta discapacidad ha sido tratada a través de distintas instituciones y por unidades médicas que brindan servicios preventivos, de atención integral y diagnóstico para cualquier alteración auditiva, así como la rehabilitación para mejorar la comunicación y la integración social de las personas que viven con esta condición. Con este fin, existen distintas asociaciones, organizaciones y grupos de apoyo tal es el caso del Instituto Nacional de Rehabilitación, que, conforme a su página oficial, “es el centro que cuenta con el área más grande de México en atención a la salud auditiva y de problemas de comunicación humana para la rehabilitación” (Instituto Nacional de Rehabilitación [INR], 2022, parr. 7).

El jefe de la División de Audiología y de Otoneurología en el INR, Francisco Alfredo Luna Reyes, explicó que durante la pandemia del COVID-19, al menos 967 pacientes fueron valorados por primera vez, de los cuales 37 presentaron daño auditivo relacionado con SARS-CoV-2. En este instituto, antes de la pandemia se atendían al año aproximadamente seis mil personas por primera vez por problemas auditivos. Luna, indicó que para evitar el riesgo de contagio se utilizaron herramientas virtuales como la telemedicina para valorar y dar seguimiento a los pacientes, no obstante, en el servicio de urgencias se atiende a personas con pérdida auditiva súbita y otros síntomas relacionados con alteraciones en el oído (Secretaría de Salud, 2021, p. 1).

El director del Consejo Nacional para el Desarrollo y la Inclusión de las Personas con Discapacidad Jesús Eduardo Toledano Landero (2015) destaca que por primera vez en el año 2015, se realiza una convocatoria para organizaciones civiles que atienden a personas con discapacidad auditiva,

que representan un amplio sector de la población con discapacidad, afirmando que lo anterior representa un gran reto, pues va más allá de apoyar las asociaciones de sordos con iniciativas de asistencia social, sino que se tienen que construir políticas públicas de inclusión, derechos humanos y de desarrollo (p. 2).

De igual manera, la asociación Educación Incluyente, A. C. (s.f), en su página oficial explica que es una Asociación Civil legalmente constituida sin fines de lucro, que desde el año 2008 la cual está dedicada a la formación, educación y cultura de niños y jóvenes sordos, así como la defensa de los derechos humanos de la Comunidad Sorda. Se promueve la Lengua de Señas Mexicana y la cultura sorda como la base educativa y de inclusión social para las personas sordas (parr 1).

Dentro del directorio de organizaciones fue posible encontrar la organización Manos Que Hablan (MQH), la cual menciona que “es una asociación civil que tiene estudiantes sordos estudiando desde preescolar a preparatoria, ofreciendo alfabetización, educación certificada y proyectos productivos en Lengua de Señas Mexicana” (MQH, s.f.,parr. 1).

Así como estas existen asociaciones que tratan de establecer un vínculo más estrecho entre la sociedad y las personas con discapacidad auditiva, algunas más antiguas que otras, pero todas tratando siempre de cumplir el propósito de la inclusión. Estos son ejemplos de muchas de las organizaciones que se dedican a empatizar con e incluir a personas con problemas auditivos, pues a pesar de que muchas instituciones gubernamentales han estado trabajando en conjunto con escuelas y otras organizaciones el trato especializado para este tipo de público también es un trabajo complejo y costoso.

Las organizaciones especializadas en discapacidad auditiva, además de cuidar de la integridad y la autonomía de estas personas resguardan la Lengua de Señas Mexicana como parte de la Cultura Sorda y la implementan en estos programas, para de esta forma hacer respetar sus derechos, para resguardar la cultura de las personas sordas que constituye un factor esencial para preservar y promover su sentido de identidad y de comunidad. Indica el CNDH, “A partir del 10 de junio del año 2005, la Lengua de Señas Mexicana, es reconocida oficialmente como lengua nacional para la comunidad sorda, formando parte del patrimonio lingüístico con el que cuenta la nación mexicana” (CNDH, 2022, parr. 3).

Por otro lado, Bachalet (2019) menciona a través de un comunicado de la CNDH que la Lengua de Señas permite la libertad de expresión y el intercambio de ideas al igual que cualquier otro lenguaje encima de que fomentan el aprendizaje, la enseñanza, el trabajo y la participación en la comunidad en general. El uso de la Lengua de Señas es también un derecho cultural de las personas sordas y constituye un factor esencial para preservar y promover su sentido de identidad y de comunidad (parr 1).

Según el Consejo Nacional para el Desarrollo y la Inclusión de las Personas con Discapacidad (CONADIS) (2017), la Lengua de Señas Mexicana es la lengua de la comunidad de sordos en México y consiste en una serie de signos gestuales articulados con las manos y acompañados de expresiones faciales, mirada intencional y movimiento corporal, dotados de función lingüística, forma parte del patrimonio lingüístico de dicha comunidad (parr. 5).

Figura 4

Lengua de Señas Internacional



Nota: Alfabeto de la Lengua Señas Internacional y más usada en el mundo. Recuperado de: <https://www.abc.com.py/edicion-impresa/locales/curso-de-lengua-de-senas-1283628.html>

El lenguaje es de gran importancia para el entendimiento y la comunicación del ser humano; está en su naturaleza buscar formas de comunicarse con los otros y es la única forma que permite unirse, entenderse, manifestar emociones, transmitir un mensaje, o información para influir en los demás o ponerse de acuerdo (CNDH, 2022, parr.1).

Menciona la Gaceta Parlamentaria (2019), que la comunidad sorda o con discapacidad auditiva es muy heterogénea, ellos no siguen un patrón comunitario por no poder escuchar. Al contrario, utilizan la Lengua de Señas como recurso para integrarse a la sociedad. Hay otros más que son bilingües y existen otras personas que utilizan aparatos auditivos para comunicarse de manera oral además de que muchos de ellos, tienen la habilidad de leer labios, leer y escribir. A pesar de no poder comunicarse de forma oral la comunidad sorda mantiene de esta forma su esencia como parte de la sociedad, a su vez también sugiere que las necesidades de cada individuo con discapacidades auditivas son muy diversas (p. 7).

En encuestas recientes se arrojan las cifras de las personas con discapacidad generalizada en México. De acuerdo con la Encuesta Nacional de la Dinámica Demográfica (ENADID) (2018) “en México existen aproximadamente 7, 877,805 personas con discapacidad, de los cuales 18.4% que es un equivalente a 1, 449,516 personas presentan discapacidad auditiva” (p.24).

Lamentablemente, no se encuentran las cifras exactas dentro de este sector, de los usuarios de la Lengua de Señas Mexicana, pues a pesar de que es una lengua universal para la cultura sorda, no todos son capaces de utilizarla y de entenderla, por factores impredecibles que impiden a las personas sordas el acceso a las instituciones que se dedican precisamente a eso, a proponer la educación inclusiva con la LSM a las personas con discapacidad auditiva. Con esto se puede concretar que hay un gran número de personas sordas que no disfrutan todos sus derechos debido a la falta de accesibilidad.

México ha ido evolucionando en el tema de la inclusión auditiva, sin embargo el Senado de la República (2019) menciona que aún hay algunos elementos a tomar en cuenta para satisfacer las necesidades de personas que sufran una discapacidad y en este sentido, puedan disfrutar de sus derechos con igualdad de condiciones en algunos espacios, así como el acceso a la información para que de esta forma ellos cuenten con el acercamiento a una vida más activa e independiente, por ello también mencionan que la programación transmitida de las 6:00 a las 24:00 horas debe contar con subtítulo o intérprete de Lengua de Señas, exceptuando anuncios publicitarios (p. 3).

Uno de los cambios más importantes, se dio con la publicación de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión por la Cámara de diputados del H. Congreso de la Unión (2014), la cual contempla la accesibilidad a los medios audiovisuales para personas con discapacidad auditiva con subtítulo, doblaje al español y Lengua de Señas Mexicana para accesibilidad a personas con discapacidad auditiva. Esto se implementó en gran medida, sobre todo en los programas televisados en vivo nacionalmente, se consideró un gran avance en el mundo de la accesibilidad para personas con discapacidad auditiva, y que se seguiría llevando a cabo en otras programaciones de otros países de Latinoamérica (p. 5).

Figura 5

Estado de Chiapas en la República Mexicana.



Nota: Ubicación del estado de Chiapas en el país. Recuperado de: <https://www.chiapas.gob.mx/ubicacion/>

El acceso sin limitaciones y con accesibilidad es un derecho humano fundamental para las personas con o sin discapacidad. Sin embargo es una situación en la que se sigue trabajando porque aún existen espacios no aptos para ellos, a pesar de que en los últimos años México ha mantenido indicios de una sociedad inclusiva para la comunidad sorda, es un tema que se ha ido reforzando con los años y sigue en pie con adecuaciones en algunos espacios como el subtítulo y la Lengua de Señas Mexicana, pues son grandes herramientas para acceder a información clara y precisa, aunque muchos programas, centros u organizaciones lo tienen implementado. Falta mucho por trabajar para la accesibilidad de las personas con discapacidad auditiva en México.

Por su parte, Chiapas es un estado de la república ubicado al sur de México, se caracteriza por sus enigmáticos sitios arqueológicos, su variedad climática, su abundante vegetación y por una sociedad rica en diversidad cultural. Sin embargo, como en todos los estados de la república, existe un alto índice de población con discapacidad.

El censo general de la población y vivienda (INEGI, 2016) declaró que el porcentaje de la población con limitación auditiva en el estado de Chiapas fue de 12.4 por ciento, equivalente a 168,968 de los habitantes del estado, quienes se ven limitados a sus derechos como la educación, el trabajo, la recreación y cultura (parr1).

En este sentido, la discapacidad auditiva es un caso grave y común, el cual tiene cifras en aumento por la cantidad de ruido que a diario se hace presente en los espacios públicos que frecuentamos, además de malos hábitos que van en aumento en cuanto al padecimiento anteriormente mencionado. Sin embargo, una nota periodística, del estado de Chiapas, del Diario El 7, afirma que:

A pesar de la reciente formación del Consejo Estatal para la Atención e Inclusión de las Personas con Discapacidad, señaló que no ha habido avances todavía, pero ya ha habido reuniones y el presidente, David Alanis, ya está trabajando con algunos grupos en idear un plan y mejorar su calidad de vida. Este rezago es aún peor o más evidente en Chiapas, por ejemplo, en la Ciudad de México es donde más intérpretes hay, y del norte hacia arriba cuentan con más educación al respecto, es cuestión de interés y voluntad para que exista mayor inclusión e interés hacia este sector de la población (Orozco A, 2019).

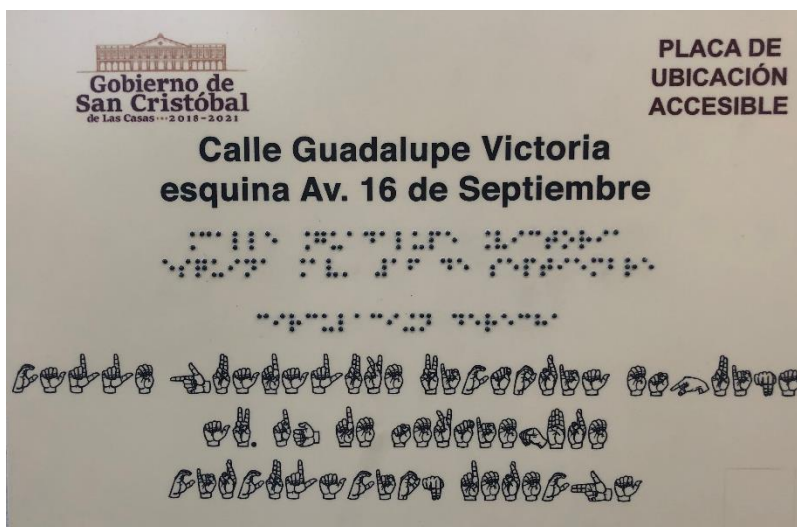
La Ley para la Inclusión de las Personas con Discapacidad del Estado de Chiapas, señala en el artículo 4 que “las personas con discapacidad gozarán de todos los derechos que establece la orden jurídica mexicana, los tratados internacionales y la presente ley, sin distinción”. Dentro de las generalidades de esta ley, se encuentra muy marcada la lengua de señas mexicana, pues forma parte del patrimonio lingüístico de la comunidad sorda y es muy rica y compuesta gramaticalmente (CNDH, 2015, p. 13).

Uno de los principales avances respecto a la inclusión de personas con discapacidad auditiva en Chiapas son las placas que se encuentran en las calles de algunas ciudades del estado en las que se puede observar el nombre de las calles en español, en sistema braille y en lengua de señas mexicana.

El Gobierno de San Cristóbal de Las Casas (2018-2021) implementó esta nueva modalidad en las principales calles y avenidas de la ciudad. Asimismo, se comentó que se han colocado a una altura de aproximadamente un metro veinte para que sea posible leerlas, además de que ya tiene todas las aprobaciones del Instituto Nacional de Antropología e Historia, lo cual implica una gran inversión de parte del gobierno de Chiapas (Pérez, 2021, parr 3).

Figura 6

Cédulas de inclusión en las calles de San Cristóbal de Las Casas



En el país se han unido una serie de instituciones decididas a integrar a personas con discapacidad al mundo, muchas de estas instituciones se localizan en varios estados de la república, que son de gran importancia para integrar social y laboralmente a las personas con discapacidad, a través de una rehabilitación física, psicológica, manejo de silla de ruedas, filosofía de vida, y lenguaje de señas para lograr una interacción real de personas en estado de discapacidad con la sociedad en la que vivimos.

Dentro de las organizaciones que resaltan los derechos de las personas con discapacidad auditiva en Chiapas está La Alianza por la Deficiencia Auditiva y Sordera y la Asociación de Intérpretes de Lengua de Señas de Chiapas, quienes entregaron un reconocimiento al Instituto de Elecciones y Participación Ciudadana (IEPC), por su labor de inclusión de Lenguaje de Señas Mexicana durante la transmisión de las Sesiones del Consejo General y de los Debates Distritales y Municipales, en el desarrollo del Proceso Electoral Local Ordinario 2021 (IEPC, 2021, p. 12).

De acuerdo con el Directorio Nacional de Asociaciones de y para Personas con Discapacidad a través del INEGI (2007), en el estado hay organizaciones independientes que atienden personas con problemas de audición, ubicados en diferentes municipios con cobertura a nivel local, se encargan de ayudar a personas con discapacidad incluyendo la auditiva, como la Organización Ciudadana de Personas con Discapacidad, A. C, representada por Sofía Mendoza de González en la ciudad de Cintalapa en Chiapas, atiende usuarios con discapacidades motrices y también auditiva al fin de que puedan ejercer su liderazgo social en el mundo, de igual forma, la Asociación Discapacitados de Tapachula A.C. es una empresa dedicada a Residencias del sector privado para el cuidado de personas con problemas de discapacidad mental auditiva, motriz, etc. Proporciona los servicios de coordinación y representación de asociaciones, rehabilitación física, educación, orientación psicológica y capacitación laboral. La Asociación Juntos Hacia la Integración es una organización social, con cobertura a nivel estatal que atiende personas que sufren una discapacidad incluyendo la auditiva. Juntos es una institución que trabaja para la inclusión social y laboral de personas con discapacidad en todo México, con una sede en la capital del estado, Tuxtla Gutiérrez, el trabajo de esta asociación evalúa y valida procesos de inclusión de personas con discapacidad, de estrategias de responsabilidad social corporativa y de formación de jóvenes agentes de cambio (p. 80-90).

Gracias a estas organizaciones la discapacidad auditiva se muestra ahora como un detonante de cambio, por ello estas organizaciones se han hecho presentes en diferentes municipios del estado para proporcionar la ayuda necesaria para la comunidad sorda en el estado, con la finalidad de hacerlos partícipes en las actividades culturales y sociales que se presenten, contrarrestando así la discriminación y exclusión social a los individuos con problemas de sordera.

En Chiapas existen muchas más asociaciones para el apoyo de personas con discapacidad que por supuesto, promueven la inclusión participando en distintas actividades para que la accesibilidad y comodidad de estas personas sea posible, una posible dificultad es que no todas estas instituciones son promovidas y algunas poco conocidas, lo cual dificulta en gran medida el acceso a ellas, sin embargo con el paso del tiempo se han ido dando a conocer cada vez más y a pesar de que hace algunos años estas eran pocas hoy en día conocemos más de las que se imaginaban en un principio, cada una centrándose a un tipo de discapacidad distinto, o todas, pero con el mismo fin, lograr la inclusión.

1.3 Los Recursos Para Personas con Discapacidad Auditiva

Por complicado que parezca, las personas con discapacidad auditiva, desarrollan una manera de comunicarse sin restricciones. El medio y el canal empleados para hacerlo depende totalmente del grado de pérdida de audición que padezca, pues tienen restricciones para la utilización del lenguaje oral como medio exclusivo de comunicación, no obstante, las posibilidades de comunicar mediante otros medios están presentes. Por este motivo, las personas sordas desarrollan medios diferentes para comunicarse. A continuación, se explican algunos de estos:

La lengua de señas mexicana es la lengua natural de las comunidades de sordos; su característica principal es que se transmite por un canal gesto-viso-espacial (o incluso táctil para algunas personas que presentan sordo-ceguera), pero también presenta un componente gesto-espacial; es decir, las señas, además del uso de las manos, deben incluir gestos faciales y diferentes posiciones de las manos en el espacio que aumentan o que ayudan a darle significado a la seña (CONAFE, 2010 p.19).

Gracias a la lengua de señas las personas sordas pueden establecer un canal de información para relacionarse con las personas que le rodean. Además de la lengua de señas existe el alfabeto manual, el cual permite deletrear nombres propios o palabras que no tienen una seña específica. También sirve para representar las letras del alfabeto, que son utilizadas para la escritura de palabras o enunciados.

El uso de lenguaje de señas y otros medios de sustitución sensorial como la lectura de labios, el sistema de deletrear palabras en la palma de la mano, la comunicación por signos, entre otras son estrategias de comunicación para personas sordas. No obstante, también es posible utilizar terapias rehabilitadoras para mejorar las habilidades perceptivas y desarrollar capacidades lingüísticas y de comunicación (OMS, 2021).

Según la Federación Mundial de Sordos (Valor Compartido, 2021, parr. 8) existen aproximadamente 70 millones de personas sordas en el mundo. Más del 80% vive en países en desarrollo y como colectivo, utilizan más de 300 diferentes lenguas de señas. Las lenguas de señas son idiomas naturales a todos los efectos, estructuralmente distintos de las lenguas habladas.

La Asamblea General proclamó el 23 de septiembre como Día Internacional de las Lenguas de Señas, ya que cada país cuenta con una variante de esta, y también se cuenta con una Lengua de Señas Internacional, con el fin de concienciar la importancia de estas para la plena realización de los derechos humanos de las personas sordas. De igual forma indica que el acceso temprano a la lengua de señas y a los servicios en este lenguaje, incluida una educación de calidad en esa lengua es vital para el crecimiento y el desarrollo de la persona sorda y decisiva para el logro de los objetivos de desarrollo sostenible. La ONU elige esta fecha ya que en la misma se estableció la Federación Mundial de Sordos en 1951, marcando el nacimiento de una organización que defenderá los derechos de la cultura y sociedad sorda (ONU, 2022, parr. 5).

La Federación Mundial de Sordos se centra en la lucha por los derechos humanos de las personas sordas en todo el mundo, se trabaja en la supresión de las barreras de comunicación y en la promoción de las Lenguas de Señas en el panorama internacional. De igual forma, trabaja por la igualdad de oportunidades en todos los ámbitos de la vida, incluyendo el acceso a la educación y a la información. Ellos son quienes definen las políticas y lineamientos en torno a las acciones de promoción, difusión y protección de las personas sordas de todo el mundo, que contempla además la protección y consolidación de la Lengua de Señas de cada país (Bodean, s.f, p. 107).

Para la inclusión de personas con discapacidad auditiva a actividades culturales es necesaria la aportación de los intérpretes de lengua de señas, quienes son profesionales competentes en lengua

de signos capaces de transmitir una información en esa lengua a su equivalente en otra lengua oral y viceversa.

Por otro lado, traducir e interpretar son dos cosas completamente diferentes en cualquier idioma, incluso para la Lengua de Señas; la traducción se hace expresamente sobre textos escritos y la interpretación sobre la comunicación verbal en este caso los movimientos con las manos. La interpretación funciona de mejor manera cuando el intérprete es hablante nativo de la lengua y en cuanto a la lengua de signos, se dice que los mejores traductores e intérpretes son personas sordas (CONAFE, 2010, p 45).

Otro de los recursos de mayor demanda para personas con discapacidad auditiva es el subtítulo:

Más allá de su necesidad para las personas sordas, también es una herramienta de accesibilidad al idioma. Cabe aclarar que el subtítulo de películas en versión original no es el mismo que el subtítulo para personas sordas. El segundo está pensado para un espectador que no escucha nada o que no escucha parte de la banda sonora, por lo que se utilizan algunas técnicas específicas para que la persona sorda no pierda detalle de cuanto sucede en la pantalla. El coste del subtítulo es inferior a otros aspectos de producción, y las ventajas obtenidas superan con creces dicho coste, pues los subtítulos pueden ser adaptados incluso de manera gratuita (Confederación Estatal de Personas Sordas (CNSE), 2013, parr 4).

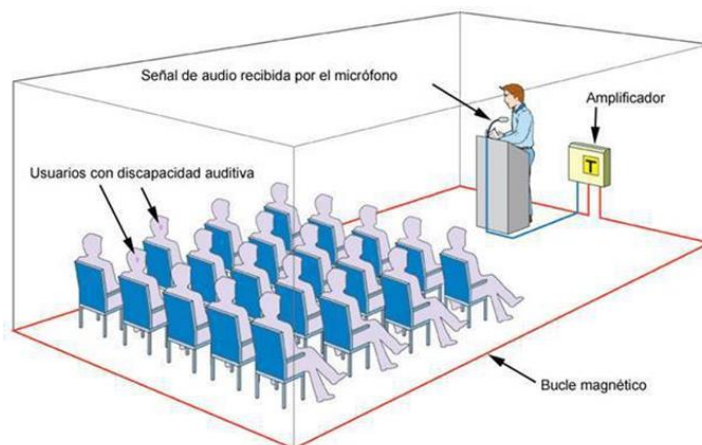
Esta técnica es una de las más conocidas, sin embargo, así como estas hay muchas otras formas de aplicar la inclusión en diferentes establecimientos, que podrían hacer la diferencia en experiencias para personas con discapacidad auditiva.

El sistema bucle magnético o equipo de inducción magnética puede recoger un sonido de forma inalámbrica. Sólo se necesita un sistema que transmita este sonido de forma inalámbrica en una señal que entienda y pueda procesar el audífono, es decir, el sistema de bucle magnético es el emisor y el audífono el receptor. La instalación de este sistema es relativamente sencilla (aunque siempre es necesaria una valoración profesional previa para ajustarse a las características arquitectónicas del espacio) y su coste es muy bajo, de tal forma que puede ser instalado en muy diversos espacios en los que haya un sistema de megafonía o micrófono para conectar al bucle

magnético, tales como cines, ventanillas de información o taquillas, museos, etc (CONAFE, 2010, p 64).

Figura 7

Funcionamiento del bucle magnético en espacios cerrados



Nota: Funcionamiento del bucle magnético. Recuperado de: <https://www.funcasor.org/el-bucle-magnetico/>

La signoguía es un reproductor multimedia, generalmente a disposición gratuita de las personas sordas, en el que la información se ofrece mediante vídeo en lengua de señas y subtulado, la reproducción puede comenzar por detección al acercarse a una obra o ser seleccionado manualmente (CNSE, 2013 parr. 10).

Los paneles de información, son pantallas en las que se comunica información necesaria e importante del lugar en que nos encontramos, en este caso, los paneles de información se utilizan pantallas de televisión a modo de paneles de información, también pueden ser aprovechadas para ofrecer vídeos en lengua de señas. Además, también se utiliza el recurso llamado textos adaptados, estos sirven para facilitar la comprensión lectora a personas con dificultades, no solo a personas sordas, sino a la población en general y ciertos colectivos en particular: personas mayores, inmigrantes, niños, etc. Una forma de empezar a adaptar textos es siguiendo las orientaciones del sistema de lectura fácil (CONAFE, 2010, p. 65).

Ante esta situación es evidente que, si se encuentra una población con necesidades muy concretas como la población con discapacidad auditiva, se deben fomentar ciertos recursos como los ya mencionados, que a su vez fungen como un paso más hacia la accesibilidad, pues estas personas acudirán a los servicios accesibles que se implementen de manera continua y repetida, fomentando de esta manera el turismo cultural inclusivo en museos. Al contar con elementos que sean útiles para las personas con discapacidad auditiva, estos se van acumulando y proceden a crear experiencias agradables en las memorias de los turistas, de esta forma también crece la demanda turística en el lugar.

La oportunidad de trabajar con una persona sorda, y en el mayor de los casos, no tener experiencia previa con esta población de cierta forma puede poner en desventaja la situación, pues surgen complicaciones respecto a cómo se llevan a cabo los procesos de servicio y visitas guiadas en las personas con discapacidad auditiva, las características contextuales que rodea a esta y sobre todo lo diferenciado con una persona oyente.

El proceso de adaptación de recursos accesibles en centros culturales para el turismo inclusivo, puede ser en algunas ocasiones tardado y costoso. Sin embargo, en esta propuesta se pretenden implementar recursos económicos y menos complejos para no entrar en detalles con costes y adaptaciones arquitectónicas. Los resultados se esperan favorables pues servirán para que un nuevo sector de población (con discapacidad auditiva) quiera adentrarse más en un campo que quizás es poco conocido para la población de personas sordas el turismo cultural.

Capítulo II: El museo y el Centro de Textiles Mundo Maya

En este capítulo se definirán algunos conceptos museológicos y se analizarán los espacios y áreas que conforman el Centro de Textiles del Mundo Maya, con el fin de conocer el lugar y evaluar todos los elementos que lo conforman. El objetivo es dar una propuesta más precisa de turismo inclusivo con el previo análisis en un diagnóstico bien estructurado.

2.1 Los museos como centros culturales

Las definiciones de museo han ido evolucionando a lo largo del tiempo, sin embargo, una de las definiciones más relevantes, de acuerdo con el ICOM (2021):

Un museo es una institución sin ánimo de lucro, permanente y al servicio de la sociedad, que investiga, colecciona, conserva, interpreta y exhibe el patrimonio material e inmaterial. Abiertos al público, accesibles e inclusivos, los museos fomentan la diversidad y la sostenibilidad. Con la participación de las comunidades, los museos operan y comunican ética y profesionalmente, ofreciendo experiencias variadas para la educación, el disfrute, la reflexión y el intercambio de conocimientos (parr. 1).

Es fundamental reconocer que los museos son espacios que salvaguardan el patrimonio cultural, los cuales trabajan con una museografía determinada para llevar a cabo su correcto funcionamiento y cumplir con su misión de servir a la sociedad a través de la educación y la preservación del patrimonio cultural que este ofrece.

Por su parte la UNESCO (2021) afirma que “los museos son mucho más que espacios donde se exponen y conservan objetos” (parr 3.). Ante esta observación, se considera que los museos son esa parte del turismo cultural que te transporta a otra época, lugar, cultura o simplemente representa las costumbres de una región determinada. Los museos son considerados recintos culturales, ya que forman parte de la identidad cultural del lugar, a pesar de contar con exposiciones y colecciones de bienes culturales, tienen la responsabilidad de salvaguardar el patrimonio de ese destino turístico, mediante el servicio ofertado para la perseverancia de sus usos y costumbres.

Por su parte, de acuerdo con la Real Academia de la Lengua Española (RAE) (2022) un museo es:

- Lugar en que se conservan y exponen colecciones de objetos artísticos, científicos, etc.
- Institución, sin fines de lucro, cuya finalidad consiste en la adquisición, conservación, estudio y exposición al público de objetos de interés cultural.
- Lugar donde se exhiben objetos o curiosidades que pueden atraer el interés del público, con fines turísticos.
- Edificio o lugar destinado al estudio de las ciencias, letras humanas y artes (parr 1-4).

Así pues, un museo es un contenedor de conocimiento, que guarda elementos de la cultura en sus paredes, sus monumentos, salas y demás. Es por su parte un espacio indicado para tomar conciencia sobre algunos aspectos de otra cultura que probablemente se desconocen. Se estima que un museo aporta a la sociedad desde distintos ángulos que en su mayoría son valores positivos. Basado en un principio transformador de la sociedad, un museo es un espacio propicio para la concientización e interacción con el conocimiento, para la reflexión de lo realmente relevante. Señala Mora (2022) “El museo en sí, es un ente social”, pues un museo siempre es una institución que agrupa ciertas comunidades, las cuales comparten un interés en común, de la historia que exhiben los museos” (Comunicación personal).

La museología es la ciencia que estudia los museos especialmente en lo referente a su organización y funcionamiento. Surge por la necesidad de llevar las prácticas de un museo de manera más profesional y regulada por el análisis y la comprensión del conocimiento museológico, pues este campo no era un tema dominado por las personas que llevaban a cabo la actividad museística, lo cual fue necesario para formar profesionalmente desde el interior de las instituciones al exterior con los visitantes. A su vez se refiere a la museología como una ciencia social no sólo porque propicia el intercambio dialéctico entre el público y el museo, sino porque el mismo contenido del museo es un elemento esencialmente socializado (Linares, 2008 p. 26).

Las actividades culturales están estrechamente relacionadas con los museos, abriendo paso al patrimonio material que estos ofrecen. Por su parte, el turismo inclusivo ha tenido gran impacto en las actividades turísticas de aventura y ocio. Sin embargo, durante las últimas décadas se ha trabajado la inclusión en los museos de Latinoamérica, a pesar de que no todos los museos

comparten el mismo tipo de arquitectura y al ser considerados patrimonio cultural es complicado trabajar en modificaciones. No obstante, se han considerado ciertas opciones para fusionar el patrimonio cultural que albergan los museos con seguridad, comodidad y facilidad de acceso.

De acuerdo con Peralta (2020) de la revista Iberoamericana de Turismo Inclusivo, “más de la mitad de los museos en México no son accesibles. Sin embargo, ya hay regulaciones en algunos de ellos para ciertas discapacidades y de esta manera convertirse en espacios inclusivos” (p. 7).

De esta manera, el objetivo de un museo es poner en valor el patrimonio material, cultural, natural e inmaterial de la humanidad. Para lograr este objetivo “el museo realiza varias funciones como: preservación, investigación, exhibición y comunicación. A través de la preservación conserva las colecciones, la investigación está en relación a la supervisión, y la comunicación implica la difusión del contenido y las actividades al público” (DeCarli y Christophe, 2012 p. 123).

Los museos crean una conciencia sobre el patrimonio cultural para los visitantes, mediante sus salas y objetos históricos expuestos, de igual manera, sugieren una sensibilidad al arte y la cultura con especial atención a la interpretación del público acerca de lo que están viendo, esto para no llevarse una idea equivocada de lo que se encuentre en dicho centro cultural. Los museos contribuyen en gran medida a la prevalencia de tradiciones, la diversidad cultural, y el turismo cultural que se practica al visitar uno de estos.

Se considera centro cultural a “los espacios culturales que generalmente se encuentran en algún tipo de edificio que, reciclado o construido especialmente, ha sido destinado a la creación, producción, promoción y/o difusión de las artes y la cultura” (Borja, 2016 p. 5).

De acuerdo con la Secretaría de Turismo (2021), los centros culturales se consideran espacios dedicados a la preservación, transmisión y fomento de muestras artísticas y culturales propias de la comunidad para promover la cultura entre sus habitantes y personas del exterior. Son espacios de encuentro social y cultural que hacen posible la inclusión de la población y dar acceso a los derechos culturales, dar acceso al arte, desarrollar actividades de formación y capacitación en las diferentes áreas artísticas y culturales, apoyando la creación artística y fomentando el intercambio cultural (parr. 4).

A su vez, el objetivo de un centro cultural es promover los valores culturales entre los miembros de la comunidad donde se localiza. De acuerdo con el artículo de DeCarli y Christophe (2012), el centro cultural se estructura en torno a espacios amplios donde tienen lugar diferentes manifestaciones culturales que enriquecen y animan la vida cultural de la población local. Pueden diferenciarse los siguientes tipos:

- Centro Cultural Universitario: edificios amplios que cuentan en general con un auditorio con escenario para teatro o cine, biblioteca y videoteca, sala de ordenadores, salones para actividades, galerías o exposición permanente.
- Centro Cultural Comunitario o Casa de Cultura: espacios más modestos, ubicados normalmente en edificios públicos. Cuenta con biblioteca, área para talleres y pequeñas presentaciones culturales y sala para exposiciones temporales. Son de gran importancia, sobre todo en comunidades rurales para promover actividades culturales (p.42).

Como ya se ha visto antes, tanto los museos como los centros culturales son instituciones culturales abiertas al público y sin fines de lucro. A pesar de que ambos poseen una variedad de elementos similares entre sí, hay diferencias reconocibles que a su vez convierten al sitio en lo que se considera, un museo, un centro cultural o bien ambos.

Cabe aclarar que, aunque un museo cuente con un programa de exposiciones ya sean permanentes o temporales no se considera un centro cultural; se considera un museo dinámico o recreativo. No obstante, también existen centros culturales con salas y colecciones propias de exposiciones permanentes, la cual es una característica propia de un museo. De esta manera, un museo y un centro cultural pueden estar en un mismo sitio si este cuenta con características de ambos, siempre y cuando sean sitios que faciliten la preservación, continuación y gestión de recursos culturales (ICOM, 2021, parr 4).

2.2 El Centro de Textiles del Mundo Maya

Para profundizar en el tema de los museos y centros culturales es necesario indagar en la historia del Centro de Textiles Mundo Maya y su museología. Formando parte de uno de los lugares de mayor relevancia y siendo este representativo de la ciudad de San Cristóbal de Las Casas, se encuentra integrado con el antiguo templo católico adaptado en lo que ahora se considera el Centro de Textiles del Mundo Maya.

En la ciudad de San Cristóbal de Las Casas del estado de Chiapas se encuentra el ex convento de Santo Domingo de Guzmán. En su origen, era conocido como Convento de Ciudad Real y fue una de las primeras sedes dominicas de la región. Fundado en el año 1546, en el Cerro de la Cruz, hoy conocido como “El Cerrillo” fue un centro de operación pastoral, con actividad de noviciado y escuela. La edificación actual data del siglo XVII y los frailes dominicos tuvieron posesión del convento hasta el año 1853. Tiempo después, en el siglo XX el lugar pasó a formar parte del patrimonio nacional custodiado por el Instituto Nacional de Antropología e Historia (INAH).

El Centro de Textiles del Mundo Maya se ubica en la planta alta del ex convento, al costado de la iglesia barroca que lleva el mismo nombre. Alberga el fomento y estudio de textiles de distintas regiones del estado de Chiapas y de Guatemala. Hoy en día el ex convento de Santo Domingo de Guzmán sigue conservando elementos antiguos de lo que fue el edificio original, puesto que es parte del patrimonio cultural del estado; no obstante, las restauraciones a las que se ha sometido el lugar han cambiado y adecuado el sitio para que hoy en día se le pueda dar el uso de Centro de Textiles, que va más allá del museo, ya que trabaja con la tradición viva del textil. (Newell, 2017 p. 27)

Cabe destacar que realizar adecuaciones en un edificio con esta importancia cultural puede ser complicado, sobre todo si se trata de modificar total o parcialmente un elemento que represente la historia que salvaguarda el lugar, como sus paredes, el material del que está hecho, los decorados o simplemente los colores del mismo, que son elementos físicos pero que albergan un significado histórico.

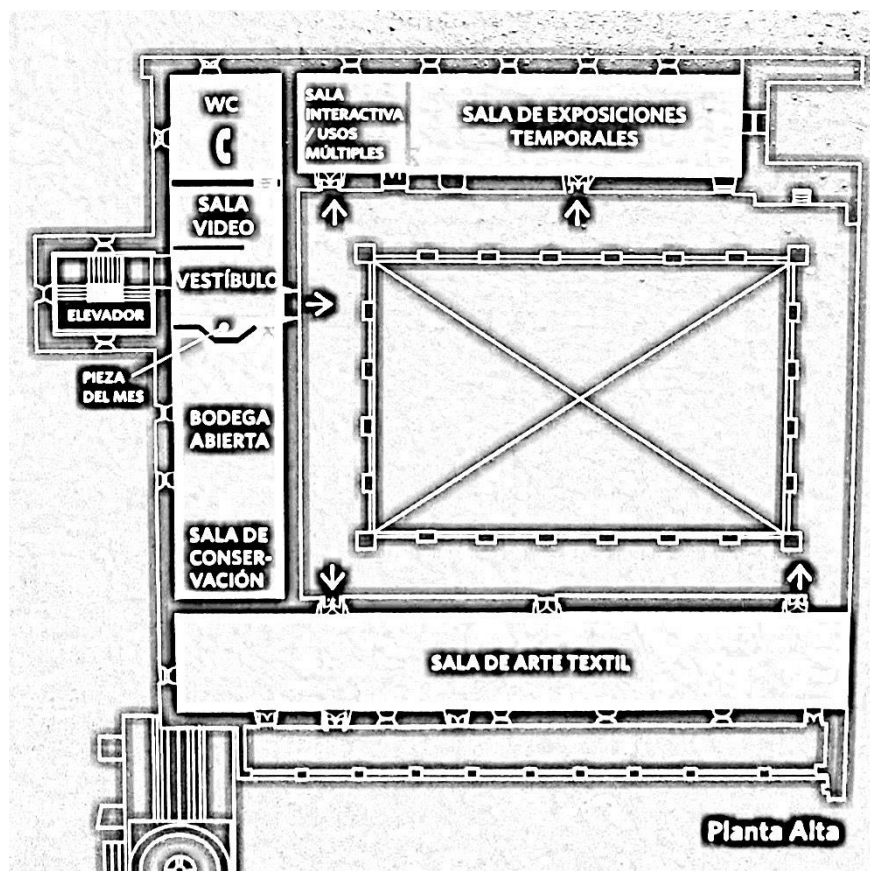
La restauración del recinto comenzó en 2009 y fue concluida en el 2012. Se buscó restituir al edificio su belleza original y al mismo tiempo dotarlo de instalaciones modernas y para su función

como espacio museístico y centro cultural.

Durante el año de 1989 la Secretaría de Desarrollo Urbano (CEDUI) realizó una de las primeras intervenciones al edificio, aunque no integral pero sí bastante significativa ya que mejoró notablemente las condiciones del edificio. Hasta este punto se contaba con esta y otra sala más. Sin embargo, esta última, la cual contenía la colección de Pellizzi, fue retirada para ponerla bajo resguardo en el año 1996, años más tarde reubicarían esta colección.

En el año 1998, Fomento Cultural Banamex y Fomento Social Banamex comenzaron la búsqueda de un lugar apto para albergar el Museo de Textiles del Mundo Maya en el municipio de San Cristóbal de Las Casas, que acogiera la valiosa colección del antropólogo Francesco Pellizzi. Gracias a la disposición del INAH se acordó que el ex-convento de Santo Domingo de Guzmán fuese ese espacio. Con la unión de las voluntades del Banco Nacional de México, a través de Fomento Cultural Banamex A. C. y Fomento Social Banamex A. C., del Consejo Nacional de las Artes, a través del Instituto Nacional de Antropología e Historia y el Gobierno del estado de Chiapas, se constituyó un fideicomiso para crear el Centro de Textiles Mundo Maya, a través del cual se restauró en su totalidad el edificio del antiguo Ex convento de Santo Domingo de Guzmán, para resguardar las colecciones textiles mayas de Fomento Cultural Banamex(1990-2012); de Guatemala (1920-2000) y la colección Pellizzi (1950-1979). El principal propósito del proyecto es contribuir a mejorar la calidad de vida de las bordadoras y tejedoras de la zona y beneficiar la industria cultural y turística de Chiapas.

El ex convento de Santo Domingo de Guzmán volvió a nacer gracias a la colaboración de instituciones, tanto públicas como privadas y actualmente es sede del Centro Cultural de los Altos de Chiapas, del Museo de los Altos de Chiapas y en la planta alta del Centro de Textiles del Mundo Maya, recuperando, de esta manera su vocación original de recinto dedicado a la educación y la cultura, para disfrute de visitantes locales y foráneos.

Figura 8*Plano del Centro de Textiles del Mundo Maya*

El ex convento de Santo Domingo de Guzmán volvió a nacer gracias a la colaboración de instituciones, tanto públicas como privadas y actualmente es sede del Centro Cultural de los Altos de Chiapas, del Museo de los Altos de Chiapas y en la planta alta del Centro de Textiles del Mundo Maya, recuperando, de esta manera su vocación original de recinto dedicado a la educación y la cultura, para disfrute de visitantes locales y foráneos.

En el año 2000, Fomento Cultural Banamex, A.C. Fomento Social Banamex, A.C., el Patronato de la Colección Pellizzi, A.C. y la Sociedad de Tejedoras Sna Jolobil, S.C. sumaron sus esfuerzos para establecer la asociación Centro Textiles del Mundo Maya (CTMM), un concepto amplio que además de la importante labor de preservación y exhibición de las colecciones textiles, contempla

el estudio y la convivencia de la tradición textil milenaria con su presente vivo y la participación de las tejedoras y bordadoras de diferentes grupos étnicos y las diversas regiones del Mundo Maya, con el fin de constituirse en una institución de primer nivel que sea un ejemplo de colaboración entre instituciones públicas y privadas y la sociedad civil.

De esta manera el centro logró consolidarse como lo que ahora es. Pues en el 2013 y en acto solemne a través del Ayuntamiento se reconoció el trabajo del coleccionista Francesco Pellizzi agregando sus colecciones a una de las salas más importantes del Centro de Textiles del Mundo Maya, la Sala de Arte Textil (INAH, 2020, parr 4).

En el antiguo ex convento de Santo Domingo de Guzmán se albergan dos centros culturales con salas de exposiciones respectivamente, en la entrada principal del edificio sobre la primera planta de este, se encuentra el Museo de los Altos de Chiapas, el cual resguarda piezas que son parte del patrimonio cultural de todos los mexicanos, se conservan para fortalecer nuestra identidad y memoria colectiva.

En la planta alta del edificio se encuentra el acervo cultural del Centro de Textiles del Mundo Maya con dos importantes salas que salvaguardan piezas textiles, la más relevante es la Sala de Arte Textil, la cual alberga una serie de colecciones del siglo XX.

Actualmente el museo está conformado por varias salas: Sala audiovisual, Sala de “Arte Textil del Mundo Maya” y Salas de exposiciones temporales. A su vez cuenta con otros servicios como: talleres de capacitación, salas de conservación, visitas guiadas, sala cibernética, programas de capacitación y desarrollo para artesanos y sanitarios. En la sala audiovisual, se pueden observar algunos videos con las explicaciones de la creación del museo y las colecciones, y otros con explicaciones de uso de pigmentos naturales, uso de los telares de cintura y técnicas de tejido.

Por otro lado, en la “Sala de Arte Textil” se pueden observar distintas representaciones de textiles de regiones mayas de Chiapas y Guatemala, divididas en temas, que contienen textiles como blusas, vestidos, huipiles, pantalones, gorros y trajes ceremoniales. Dichos textiles se encuentran exhibidos en maniqués detrás de cristales iluminados con luz apropiada para su conservación,

otros más están distribuidos en cajones exhibidores, cada uno con su cédula correspondiente, la cual contiene información para el visitante como: la región a la que pertenece el textil, el autor del mismo, municipio, colección y una pequeña descripción del textil.

Figura 9

Sala de exposiciones temporales en el Centro de Textiles del Mundo Maya



En el museo se encuentran cédulas con las explicaciones de las salas, de las colecciones y del mismo edificio en lugares estratégicos, estas explicaciones están en idioma español, inglés y tsotsil. No obstante, desde una perspectiva inclusiva, es posible que existan algunas limitaciones del lenguaje, pues las letras son pequeñas y a pesar de que estas se encuentran en diferentes idiomas, no todos los visitantes tienen acceso a la lectura.

En las salas de exposiciones temporales por su parte, exhiben otro tipo de exposiciones artísticas, como pintura y fotografía, la mayoría de estas exposiciones son externas, hasta ahora el Centro de Textiles del Mundo Maya no ha exhibido una exposición temporal propia. Sin embargo, las exposiciones que llegan, tienen un lugar para exhibir el arte y para reconocer un poco más acerca de la diversidad cultural entre otros temas que las exposiciones incluyen.

Durante y después de la pandemia por COVID-19 esta sala ha permaneció cerrada, así como gran parte del centro, a esto no se le había atribuido una nueva exposición, por lo tanto, durante el

momento de esta investigación en las primeras visitas esta sala y otras más no estaban en uso únicamente la emblemática sala de Arte Textil.

El resto de las salas del museo se encontraron cerradas durante el tiempo en que se inició esta investigación, algunas por restauración y otras por el cumplimiento de las normas de sanidad para prevenir contagios y cuidar de la salud de los visitantes y las personas que trabajan en el museo. Sin embargo, actualmente ya se encuentra abierta la sala de exposiciones temporales con una exposición nueva, de acuerdo con miembros del personal del Centro de Textiles del Mundo Maya; en esta sala se encuentran por lo menos dos exposiciones al año.

2.3 El acervo cultural que alberga el Centro de Textiles del Mundo Maya

En cuanto a los visitantes, se estima que el museo recibe turistas de todas las edades, que suelen ir acompañados de sus familias, amigos o bien en grupos. Estos visitantes suelen ser foráneos; es decir, que no residen en San Cristóbal de Las Casas. La mayor parte de los visitantes están interesados en conocer la emblemática Sala de Arte Textil que es la más importante del lugar, ya que hoy en día alberga las colecciones textiles más grandes del museo.

Es claro que el Centro de Textiles del Mundo Maya, involucra la inclusión para personas con discapacidades, en su papel como centro cultural este es uno de los aspectos que hay que cuidar, pues como bien se sabe, aunque la accesibilidad es un tema relativamente nuevo en nuestro país, cada día son más las instituciones que se involucran en ello, muchas de estas instituciones son privadas, mientras que las públicas lo hacen de una manera más meticulosa, en mayor medida si el edificio en el que se encuentra es de carácter patrimonial.

El acervo del Centro de Textiles del Mundo Maya incluye más de 2,500 piezas procedentes de distintas colecciones, principalmente la del Patronato Pellizzi A.C. y la de Fomento Cultural Banamex A. C. La primera de gran valor histórico es fruto de una sistemática investigación en los pueblos de Chiapas realizada entre 1972 y 1979. Su creación fue promovida por el antropólogo Francesco Pellizzi y en conjunto reúne 793 piezas tanto antiguas como contemporáneas, al momento en que se realizó la búsqueda. Se reunió bajo los criterios del propio Francesco Pellizzi

y Walter F. Morris Jr. preservador cultural e investigador de la cultura maya.

Figura 10

Colección Textil. Centro de Textiles del Mundo Maya.



Por su parte la colección de Fomento Cultural Banamex contiene importantes tejidos que se han adquirido a partir de 1996. Con más de 600 piezas reunidas con el apoyo del Banco Nacional de México y seleccionadas por Cándida Fernández de Calderón y la orientación de Pedro Meza y realizadas casi todas ellas por la sociedad de tejedoras Sna Jolobil. Esta colección continúa enriqueciéndose constantemente para constituir una visión panorámica de todas las regiones mayas de México con sus respectivas variantes. De igual forma el acervo de tejidos guatemaltecos pertenecen al Fomento Cultural Banamex, el cual proviene de 17 departamentos y tiene una gran riqueza. Esta colección cuenta con ejemplares por décadas a partir de 1920 hasta nuestros días y está integrada por más de 1000 piezas. La colección se conformó bajo el criterio de Olga Arriola de Geng y ha sido actualizada por Cándida Fernández de Calderón y Rosario Miralbes de Polanco en años más recientes.

Una intención del Centro de Textiles del Mundo Maya es reunir también una colección de textiles del resto de las zonas mayas en especial los de las tierras bajas de la Península de Yucatán. Las

piezas que se exponen en estas salas son como todos los textiles frágiles a ciertas condiciones climáticas. La humedad excesiva o escasa, los cambios de temperatura y sobre todo la luz decoloran y degradan los materiales con los que está elaborado (algodón, lana y seda). Para evitar dañar los tejidos es necesario mantenerlos en un ambiente controlado en el que la temperatura y la humedad se mantengan constantes y la luz sea tenue. Asimismo, es necesario exponerlas únicamente por periodos cortos de tiempo.

Figura 11

Acervo cultural de la Sala de Arte Textil en el Centro de Textiles del Mundo Maya



Figura 12

Presentación de danza en el Centro de Textiles del Mundo Maya



Parte del acervo cultural del Centro de Textiles del Mundo Maya son también los eventos organizados en la institución del tipo cultural, como conferencias, conciertos, eventos de baile, eventos de cocina, talleres y cursos en verano o temporadas vacacionales. Generalmente los eventos realizados en el Centro de Textiles del Mundo Maya, son de carácter gratuito para todo tipo de público en los espacios de lo que algún día fue el Convento de Santo Domingo de Guzmán.

Capítulo III: Diagnóstico de Accesibilidad Para Personas con Discapacidad

En este capítulo de la tesis, se desarrollará y se realizará un diagnóstico para considerar los elementos accesibles e inclusivos, dividiendo el Centro de Textiles del Mundo Maya en distintos aspectos que lo componen directamente como: el edificio y el servicio, para posteriormente interpretar y realizar el análisis FODA en que se identificarán las áreas de impacto como las fortalezas y áreas de oportunidad, así como las debilidades y amenazas del lugar, su exhibición y los servicios. Estos datos proporcionarán la información necesaria para saber si este lugar está apto o no para la implementación de esta propuesta turística. Es necesario, sin embargo, hacer ciertos apuntes sobre la metodología de realizar un diagnóstico ya que, desde las literaturas sobre museología y turismo cultural, hay pocas fuentes o metodología reconocida para evaluar o medir el grado de accesibilidad para quienes tienen discapacidad auditiva.

3.1 Métodos y objetivos en relación con el diagnóstico.

Para comprender de qué manera se va a realizar este diagnóstico partimos de los objetivos específicos y la metodología de estudio en la que se basa toda esta investigación desde la introducción hasta el último capítulo de esta tesis y de esta manera comprender cómo se ha ido desarrollando esta investigación, que disciplinas comparten la información necesaria para poder llegar a cada uno de los objetivos.

En la Tabla 1 se puede observar los objetivos específicos en relación con cada disciplina de la metodología utilizada en este proyecto, así como sus técnicas de recolección de datos y cómo se llevó a cabo la investigación para lograr los objetivos propuestos.

Tabla 1. *Pasos, métodos e información para el logro de objetivos*

Pasos, métodos e información para el logro de objetivos		
Objetivo	Metodología	Información obtenida
Comprender el concepto de discapacidad auditiva a lo largo del tiempo.	Asistencia social	-Historia de la discapacidad -Historia de la discapacidad auditiva -Discapacidad Auditiva en Chiapas y México -Recursos para personas con discapacidad auditiva
Contextualizar el Centro de Textiles del Mundo Maya como institución de cultura y enseñanza cultural en el estado de Chiapas.	Turismo cultural	-Conceptualización del turismo cultural -El turismo cultural de los museos -Acceso a la cultura a través del museo
Realizar un diagnóstico del Centro de Textiles Mundo Maya para el turismo cultural inclusivo enfocado a la discapacidad auditiva.	Museología	-Conceptualización de museos y centros culturales -El acervo cultural de los museos -Accesibilidad que por normativa tienen los museos
Elaborar una propuesta de implementación para mejorar la accesibilidad al Centro de Textiles Mundo Maya para personas de diferentes edades con discapacidad auditiva. Al edificio y a los servicios.	Antropología	-Sensibilidad a la discapacidad por parte de la sociedad -Comportamiento de la sociedad frente a una persona con discapacidad -Elementos de inclusión de acuerdo a la edad centros culturales.

Los procesos para cumplir cada objetivo específico se dieron de distinta forma debido al contexto y al tiempo, por ello la información obtenida se dio gracias a distintas fuentes y métodos de estudio, que a continuación serán explicados. Es importante, tomar en cuenta que la población que forma el enfoque principal de esta investigación son las personas con discapacidad auditiva, partiendo de esto, se va profundizando la investigación y separando para llegar a las áreas y disciplinas de la metodología que sigue este proyecto.

La comunidad con discapacidad auditiva es la población del enfoque principal en esta tesis la cual se estudió y analizó a través de la asistencia social, dicha población conectó otras

áreas lo cual, permitió unir la museología y el turismo cultural del Centro de Textiles del Mundo Maya, con el comportamiento de la sociedad ante la situación de desigualdad y exclusión de personas con discapacidad auditiva mediante la antropología. En esta tesis, todas estas áreas están estrechamente relacionadas con la asistencia social que permite ver e identificar las situaciones desde los ojos de una persona con discapacidad auditiva.

Para el primer objetivo específico, “Contextualizar y definir el concepto de discapacidad auditiva a lo largo del tiempo”, se realizó una investigación mediante la asistencia social para definir y contextualizar la discapacidad auditiva a lo largo del tiempo, tomando en cuenta la observación y entrevistas como técnicas de recolección de datos, dichas técnicas proporcionaron la información que hoy tenemos como: la discapacidad en general y la discapacidad auditiva que incluye información acerca de la historia, el espacio y la evolución de dichos conceptos a lo largo del tiempo, hasta hoy en día y como la sociedad ha enfrentado estas cuestiones. Esta disciplina permitió de igual forma, ver desde otra perspectiva cada elemento del museo, además de que se buscaron instituciones que trabajan con personas con discapacidad auditiva, comprendiendo y observando cuáles son sus métodos, y cuáles son los que podemos implementar en esta propuesta.

El segundo objetivo “Comprender el Centro de Textiles Mundo Maya como institución de cultura y enseñanza cultural en el estado de Chiapas” se asocia a la investigación de turismo cultural realizada en este proyecto mediante la etnografía y el estudio de casos, pues además de asistir al museo y observar la exposición también se analiza la calidad de servicio que ofrecen y si el turista con discapacidad auditiva se sintiese cómodo en la institución, para llegar a ello, se realizó un profundo análisis al edificio y a los servicios, todo esto mediante una perspectiva inclusiva para persona con discapacidad. La información obtenida se dio gracias a la observación, auto informe y entrevistas realizadas en el museo, lo cual da la pauta a comprender que el museo cuenta con riqueza cultural importante para otorgar el acceso a la cultura que por derecho pertenece a la humanidad.

Para el tercer objetivo “Realizar un diagnóstico del Centro de Textiles Mundo Maya para el turismo cultural inclusivo enfocado a la discapacidad auditiva”, se realizó un estudio desde

la museología mediante la observación y las entrevistas, herramientas que permitieron llegar al fondo de la problemática y crear un diagnóstico para la accesibilidad de personas con discapacidad auditiva mucho más completo comprendiendo los objetivos del turismo inclusivo, que permite analizar si la exposición del museo se ve afectada por no contar con ciertos elementos accesibles además de destacar con los que sí cuenta. Esto es importante, pues tras haber realizado toda la investigación uniendo todas estas disciplinas es posible llegar a un resultado más preciso, que analiza la situación y propone después de haber realizado un diagnóstico.

Por último, el objetivo “Elaborar una propuesta de implementación para mejorar la accesibilidad al Centro de Textiles Mundo Maya para personas de diferentes edades con discapacidad auditiva”, se llevó a cabo tras realizar el análisis del comportamiento de los individuos ante la situación de discapacidad auditiva desde una perspectiva antropológica, mediante la observación, participación y algunas entrevistas a turistas que visitan el museo. Este objetivo principalmente propone ideas para el plan de implementación que se realizará considerando todos los elementos previamente estudiados en las disciplinas anteriores, para destacar lo positivo con lo que actualmente cuenta el museo y trabajar en lo que hace falta.

De esta manera se construye el análisis de la situación actual del Centro de Textiles del Mundo Maya en San Cristóbal de las Casas, Chiapas, en relación al turismo cultural, la discapacidad, la antropología y la museología, uniendo todas estas disciplinas en un mismo proyecto. Posteriormente, se llegará al diagnóstico y se identificarán las herramientas positivas y áreas de oportunidad del museo, para finalmente interpretar y llegar a una propuesta y plan de implementación del turismo inclusivo en el Centro de Textiles del Mundo Maya, San Cristóbal de Las Casas para personas con discapacidad auditiva.

Por otro lado la Tabla 2 está hecha para recopilar y compartir la información más importante a considerar para lograr que la propuesta sea más comprensible sin omitir ningún elemento fundamental. Se presentan las necesidades, aproximaciones, beneficios y competencia del lugar, de esta manera el diagnóstico proporcionará información más certera y clara para llegar a un resultado que sugiere con más seguridad un turismo inclusivo.

Tabla 2. Componentes a considerar para la propuesta

Componentes a considerar para la propuesta	
Necesidades	Aproximación
<ul style="list-style-type: none"> • Medir el nivel de accesibilidad del Centro de Textiles del Mundo Maya. • Dificultades que presentan las personas con discapacidad en el Centro de Textiles Mundo Maya. • La llegada al lugar es accesible o no 	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño de herramientas de accesibilidad • Reconocer las limitaciones • Proponer herramientas lo más cercanas a la realidad posible.
Beneficios	Competencia
<ul style="list-style-type: none"> • Herramienta de diagnóstico completamente específica con criterios de accesibilidad al edificio y a los servicios que el Centro de Textiles del Mundo Maya ofrece. • Oportunidad de llevar a cabo dichas estrategias al término del proyecto. 	<ul style="list-style-type: none"> • Estudios técnicos para implementación de turismo inclusivo en museos o centros culturales. • Metodologías distintas para elaborar estrategias en caso de que esta no funcione.

3.2 Criterios de Accesibilidad Para Personas con Discapacidad en General

La inclusión para personas con discapacidad auditiva sigue siendo un tema poco mencionado a pesar de que una institución inclusiva favorece el flujo social y erradica la exclusión, la desigualdad y la discriminación. Es por ello que se promueve en este proyecto la idea de un museo accesible.

De acuerdo con el Ministerio de Cultura y Deporte (2022) “un museo accesible elimina las barreras físicas, sensoriales e intelectuales para garantizar una óptima accesibilidad, tanto a sus instalaciones como a su contenido” (parr.2). Dicho esto, es importante determinar las barreras presentes en el Centro de Textiles del Mundo Maya, pues ya cuenta con elementos de un museo accesible. Por tal motivo, este diagnóstico se iniciará con una sección de discapacidad en general. De esta manera, se estará considerando lo ya trabajado en el Centro

de Textiles del Mundo Maya en el tema de la accesibilidad, las discapacidades que inclusivamente ya cubre el museo y lo que falta por hacer para conseguir un museo más accesible.

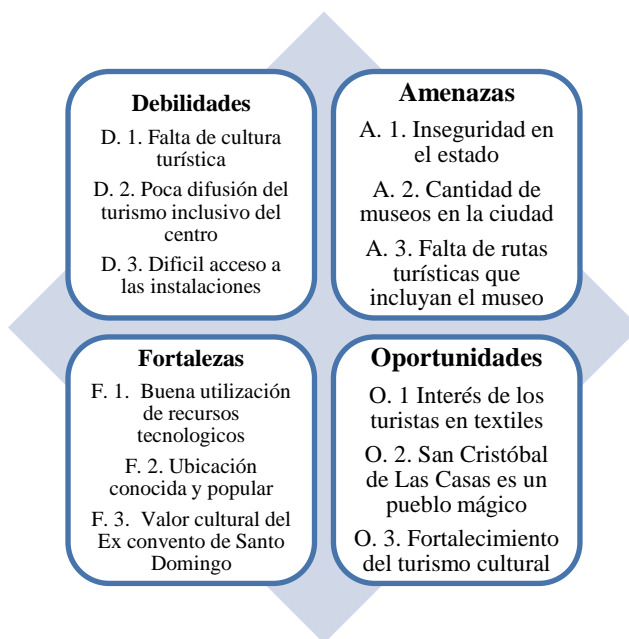
La matriz FODA consiste en realizar una evaluación de los factores fuertes y débiles que en su conjunto diagnostican la situación interna de una organización, así como su evaluación externa; es decir, las oportunidades y amenazas (Ponce, 2006, p.2).

Para llegar al diagnóstico e identificar cuáles son los elementos más débiles y más fuertes de este lugar, se realizará una tabla de la situación actual del museo. Para realizar esta situación se optó por el análisis FODA que es un instrumento viable para realizar analizar organizacionales en relación con los factores que determinan el éxito en el cumplimiento de metas, es una alternativa que motivó a efectuar el análisis para su difusión y divulgación.

A continuación, se presenta la matriz FODA, la cual permitió estudiar la situación actual del museo analizando cualidades internas y externas del Centro de Textiles del Mundo Maya:

Figura 13

Matriz FODA



Gracias a esta herramienta es posible crear estrategias para aprovechar las oportunidades y fortalezas de manera correcta, a su vez este análisis permite contrarrestar las debilidades y

amenazas a medida de lo posible trabajando en conjunto con los objetivos principales de este proyecto, con la intención de eliminar las barreras que impiden a las personas con discapacidad el desenvolvimiento de su persona en esta institución cultural sin afectar su individualidad y autonomía para comprender de manera correcta la exposición e intención del Centro de Textiles del Mundo Maya.

Habiendo hecho este análisis de manera general, se procederá a completar la información de las siguientes tablas que presentan un análisis del entorno del edificio para identificar las características que lo hacen más o menos accesible a las personas que padecen una discapacidad en general. Partiendo desde lo que se ofrece en la entrada hasta las salas con las que cuenta el centro, además del servicio que se le ofrece.

La primera columna lleva por nombre “aspecto” en ella, se enlistan los aspectos analizables por tipo de estudio de accesibilidad. Inicialmente con el prototipo de accesibilidad para todos tipos de discapacidad. Las próximas tres columnas son “Sí”, “No” y “N/A” (No Aplica), permiten evaluar el criterio de accesibilidad de acuerdo con su cumplimiento.

Los apartados de la primera parte del diagnóstico se dividen de la siguiente manera:

- Accesibilidad en el edificio
- Información y comunicación en el edificio
- Servicio del personal
- Servicio
 - Servicio de “Sala audiovisual” del Centro de Textiles del Mundo Maya
 - Servicio de “Sala de Arte Textil” del Centro de Textiles del Mundo Maya
 - Servicio de “Sala de Exposiciones Temporales” del Centro de Textiles del Mundo Maya
 - Servicio de “Tienda” de La Casa de la Comunidad de Tejedoras Mayas
 - Servicio de “Sala interactiva” del Centro de Textiles del Mundo Maya
 - Servicio de “Talleres de capacitación” del Centro de Textiles del Mundo Maya
- Visitas guiadas para personas con discapacidad en general
 - Discapacidad física
 - Discapacidad visual

➤ Discapacidad intelectual

Tabla 3. *Accesibilidad en el edificio*

Accesibilidad en el edificio			
Aspecto a evaluar	Si	No	N/A
Estacionamiento para transporte de personas con movilidad reducida.		x	
Presencia del símbolo internacional de accesibilidad		x	
Presencia de sitios de descanso durante los recorridos turísticos	x		
Presencia de rampas y desniveles	x		
Presencia de elevador	x		
Presencia de estructura braille		x	
Presencia de información escrita	x		
Presencia de zonas despejadas	x		
Presencia de W.C. para discapacitados	x		

Tabla 4. *Información y comunicación en el edificio*

Información y comunicación en el edificio			
Aspecto a evaluar	Si	No	N/A
La información mostrada en sus diferentes formatos es concisa, básica, con símbolos sencillos y de fácil lectura	x		
La información se expone de forma visual y subtitulada simultáneamente		x	
Rotulación accesible. Altura adecuada para fácil lectura.	x		
Los rótulos están situados en lugares bien iluminados (no se crean ni sombras, ni reflejos).	x		
Tipografía: la letra es fácilmente legible, de reconocimiento rápido, de estructura simple y bajo contraste entre trazos.	x		
Contraste cromático, fondos y contrastes: los contenidos informativos (textos y pictogramas) contrastan con el fondo del rótulo	x		
Sitio web informativo accesible.		x	

Tabla 5. Servicio del personal

Servicio del personal			
Aspecto a evaluar	Si	No	N/A
Se le ofrece ayuda al turista a la entrada del edificio.	x		
Se le dan indicaciones claras y precisas al turista y su acompañante para hacer uso de las instalaciones.	x		
Cuenta con rampas y elevadores y señalizaciones en estos sectores.	x		
Cuenta con sanitarios amplios y señalizaciones en los mismos.	x		

Como en cualquier situación el edificio y el servicio son dos elementos que van de la mano, en esta sección se evaluará de manera general el servicio del museo, pues ya se ha evaluado el edificio de manera general también.

Las siguientes tablas evalúan el servicio del Centro de Textiles del Mundo Maya de San Cristóbal de Las Casas en todos los espacios que ofrece el museo, incluyendo a la tienda, que, aunque es independiente forma parte de la asociación del centro, por ello se consideró importante tomarla en cuenta en estas secciones, analizando de esta manera también sus salas más emblemáticas, esta evaluación al servicio de cada sala es para poder interpretar si el museo cuenta con un buen servicio de manera general, tomando en cuenta los aspectos que normalmente son necesarios al ofrecer cualquier tipo de servicios, no solo para personas con discapacidad.

El resultado de estas tablas evaluando cada uno de los espacios anteriormente mencionados podrá concluir en que tan apto está el Centro de Textiles del Mundo Maya, como edificio y como servicio para recibir visitantes con discapacidades, lo cual nos llevará a la propuesta que servirá para implementar los servicios y espacios que de acuerdo a estas sean necesarios.

Tabla 6. *Servicio del Centro de Textiles del Mundo Maya*

Servicio del Centro de Textiles del Mundo Maya			
Aspecto a evaluar	Si	No	N/A
El centro cuenta por lo menos con un miembro del personal.	x		
Los guías están al tanto de las dudas de los turistas.		x	
Se les indica la entrada y salida de las salas.	x		
Se les invita a pasar a las siguientes áreas del centro.	x		

Tabla 7. *Servicio de “Sala audiovisual” del Centro de Textiles del Mundo Maya*

Servicio de “Sala audiovisual” del Centro de Textiles del Mundo Maya			
Aspecto a evaluar	Si	No	N/A
El centro cuenta por lo menos con un miembro del personal.		x	
Los guías están al tanto de las dudas de los turistas.		x	
Se les indica la entrada y salida de las salas.		x	
Se les invita a pasar a las siguientes áreas del centro.		x	

Tabla 8. *Servicio de “Sala de Arte Textil” del Centro de Textiles del Mundo Maya*

Servicio de “Sala de Arte Textil” del Centro de Textiles del Mundo Maya			
Aspecto a evaluar	Si	No	N/A
El centro cuenta por lo menos con un miembro del personal.	x		
Los guías están al tanto de las dudas de los turistas.	x		
Se les indica la entrada y salida de las salas.	x		
Se les invita a pasar a las siguientes áreas del centro.	x		

Tabla 9. *Servicio de “Sala de Exposiciones Temporales” del Centro de Textiles del Mundo Maya*

Servicio de “Sala de Exposiciones Temporales” del Centro de Textiles del Mundo Maya			
Aspecto a evaluar	Si	No	N/A
El centro cuenta por lo menos con un miembro del personal.		x	
Los guías están al tanto de las dudas de los turistas.		x	
Se les indica la entrada y salida de las salas.	x		
Se les invita a pasar a las siguientes áreas del centro.	x		

Tabla 10. *Servicio de “Tienda” de la Casa de la Comunidad de Tejedoras Mayas*

Servicio de “Tienda” de la Casa de la Comunidad de Tejedoras Mayas			
Aspecto a evaluar	Si	No	N/A
El centro cuenta por lo menos con un miembro del personal.	x		
Los guías están al tanto de las dudas de los turistas.			x
Se les indica la entrada y salida de las salas.	x		
Se les invita a pasar a las siguientes áreas del centro.	x		

Tabla 11. *Servicio de “Sala interactiva” del Centro de Textiles del Mundo Maya*

Servicio de “Sala interactiva” del Centro de Textiles del Mundo Maya			
Aspecto a evaluar	Si	No	N/A
El centro cuenta por lo menos con un miembro del personal.		x	
Los guías están al tanto de las dudas de los turistas.			x
Se les indica la entrada y salida de las salas.	x		
Se les invita a pasar a las siguientes áreas del centro.	x		

Tabla 12. *Servicio de “Talleres de capacitación” del Centro de Textiles del Mundo Maya*

Servicio de “Talleres de capacitación” del Centro de Textiles del Mundo Maya			
Aspecto a evaluar	Si	No	N/A
El centro cuenta por lo menos con un miembro del personal.	x		
Los guías están al tanto de las dudas de los turistas.	x		
Se les indica la entrada y salida de las salas.	x		
Se les invita a pasar a las siguientes áreas del centro.	x		

Siendo evaluado el servicio del Centro de Textiles del Mundo Maya, se procede a realizar la siguiente sección en dónde se evalúan aspectos más específicos de una visita guiada ideal para una persona con una discapacidad en general, dividiendo las tablas por tipo de discapacidad, para de esta manera observar que discapacidades están desatendidas en el museo.

Tabla 13. *Visitas guiadas para personas con discapacidad física*

Visitas guiadas para personas con discapacidad física				
Aspecto a evaluar	Si	No	N/A	
El guía se dirige hacia el turista y no hacia su acompañante.	x			
El guía evita el contacto físico (excepto si el turista lo pide)	x			
El guía informa la acción que se va a llevar a cabo.	x			
El guía evita la sobreprotección.	x			
El guía usa los términos apropiados para referirse a las personas con discapacidad.	x			

Tabla 14. *Visitas guiadas para personas con discapacidad visual*

Visitas guiadas para personas con discapacidad visual				
Aspecto a evaluar	Si	No	N/A	
El guía se dirige hacia el turista y no hacia su acompañante.	x			
El guía evita el contacto físico (excepto si el turista lo pide)	x			
El guía informa la acción que se va a llevar a cabo.	x			
El guía evita la sobreprotección.	x			
El guía usa los términos apropiados para referirse a las personas con discapacidad.	x			

Tabla 15. *Visitas guiadas para personas con discapacidad intelectual*

Visitas guiadas para personas con discapacidad intelectual				
Aspecto a evaluar	Si	No	N/A	
El guía se dirige hacia el turista y no hacia su acompañante.	x			
El guía evita el contacto físico (excepto si el turista lo pide)	x			
El guía informa la acción que se va a llevar a cabo.	x			
El guía evita la sobreprotección.	x			
El guía usa los términos apropiados para referirse a las personas con discapacidad.	x			

Durante la segunda semana de abril del año 2022 en el periodo vacacional de Semana Santa, se visitó el Centro de Textiles del Mundo Maya. Según lo observado, es una de las temporadas más altas para el museo; pues gran parte de la población nacional se encuentra en un periodo vacacional, además de que en esa semana se realizaron una serie de eventos culturales. Estos eventos promueven de manera significativa la afluencia de visitantes en el

museo. Esto permitió el acercamiento a algunos turistas, quienes respondieron algunas preguntas relacionadas con su visita al museo. Por su parte también se realizaron preguntas al personal del museo. Durante este estudio, se entrevistó a la señora Eustaquia Ruíz, tejedora del centro que funge como guía para los turistas también. Ella nos compartió que el número de visitantes del museo varía por distintos factores. Las temporadas vacacionales son precisamente las fechas en que más se esperan visitantes. Sin embargo, eso puede o no suceder sobre todo por la situación por la que atraviesa la humanidad después de una pandemia mundial. Por su parte también nos informó cuales fueron las salas que permanecían cerradas en esas fechas por restauración o bien, por la contingencia sanitaria.

Se observó que llegan visitantes de distintos destinos, tanto nacionales como internacionales, el impacto de ver una sala llena de textiles de las regiones mayas es extraordinario. A pesar de que la llegada al museo resulta ser un poco complicada los turistas no dejan de asistir.

Asimismo, durante las vacaciones de Semana Santa no se tuvo la oportunidad de ver a un turista con discapacidad. No obstante, la señora Eustaquia compartió que es bastante común que lleguen personas discapacitadas al Centro de Textiles del Mundo Maya, y que el trato para ellos es igual que para todos los demás visitantes del museo. Además, de que el museo cuenta con adaptaciones, desde la entrada al edificio, para personas con discapacidad como las rampas y el elevador, los cuales, se encuentran en total funcionamiento siempre que el centro tiene las puertas abiertas.

3.3 Criterios de accesibilidad para personas con discapacidad auditiva

Siendo evaluado el edificio y el servicio para personas en situación de discapacidad en general, se procede a evaluar de igual forma el edificio y los elementos accesibles necesarios desde una perspectiva inclusiva para personas con problemas auditivos. En este apartado se especificarán los aspectos accesibles únicamente para turistas con discapacidad auditiva. Evaluando con el mismo formato de tabla en primera instancia el “aspecto” y las siguientes tres columnas con “Sí”, “No” y “N/A” (No aplica). Se evalúa todo el Centro de Textiles del

Mundo Maya, cada una de las salas y sitios del museo, además de ello se añaden los recursos deseables para la inclusión de personas con discapacidad previamente discutido en el capítulo 1.3. Partiendo de los servicios accesibles en las instalaciones de una institución para personas con discapacidad auditiva, seguido del servicio de igual forma deseable para dichos turistas. Presentando el análisis del servicio del centro para personas con discapacidad auditiva específicamente, con los elementos necesarios para definir cuán importante es la accesibilidad de personas con discapacidad auditiva en el Centro de Textiles del Mundo Maya, lo que hasta ahora se ha trabajado y de igual forma lo que falta por trabajar.

De igual forma se presentan los elementos que dan accesibilidad al público con discapacidad auditiva, los cuales se analizan en cada una de las salas de exhibición, así como las otras áreas del Centro de Textiles del Mundo Maya. Se evaluarán los elementos accesibles del edificio para las personas con discapacidad auditiva en cada sitio del Centro de Textiles del Mundo Maya. Los apartados de las siguientes tablas se dividen en:

- Elementos accesibles para discapacidad auditiva en la “Sala audiovisual” del Centro de Textiles del Mundo Maya.
- Elementos accesibles para discapacidad auditiva en la “Sala de Arte Textil” del Centro de Textiles del Mundo Maya.
- Elementos accesibles para discapacidad auditiva en la “Sala de exposiciones temporales” del Centro de Textiles del Mundo Maya.
- Elementos accesibles para discapacidad auditiva en la “Tienda” de La Casa de la Comunidad de Tejedoras Mayas.
- Elementos accesibles para discapacidad auditiva en los “Talleres de capacitación” del Centro de Textiles del Mundo Maya.
- Elementos accesibles para discapacidad auditiva en la “Sala interactiva” del Centro de Textiles del Mundo Maya.
- Servicio para personas con discapacidad auditiva en el Centro de Textiles del Mundo Maya.

Tabla 16. *Elementos accesibles para discapacidad auditiva en la “Sala audiovisual” del Centro de Textiles del Mundo Maya.*

Elementos accesibles para discapacidad auditiva en la “Sala audiovisual” del Centro de Textiles del Mundo Maya.			
Aspecto a evaluar	Si	No	N/A
Interpretación a la lengua de signos		x	
Traducción a la lengua de signos		x	
Subtitulado		x	
Bucle magnético		x	
Audífonos		x	
Signoguías		x	
Paneles de información		x	
Textos adaptados		x	
Sistemas de emergencia visuales		x	
Personal competente en lengua de signos		x	
Transmisores de vibraciones		x	
Pantallas gigantes	x		
Ubicación de personas sordas	x		
Señalización de recursos accesibles	x		

Tabla 17. *Elementos accesibles para discapacidad auditiva en la “Sala de Arte Textil” del Centro de Textiles del Mundo Maya.*

Elementos accesibles para discapacidad auditiva en la “Sala de Arte Textil” del Centro de Textiles del Mundo Maya			
Aspecto a evaluar	Si	No	N/A
Interpretación a la lengua de signos		x	
Traducción a la lengua de signos		x	
Subtitulado		x	
Bucle magnético		x	
Audífonos		x	
Signoguías		x	
Paneles de información		x	
Textos adaptados		x	
Sistemas de emergencia visuales		x	
Personal competente en lengua de signos		x	
Transmisores de vibraciones		x	
Pantallas gigantes	x		
Ubicación de personas sordas	x		
Señalización de recursos accesibles	x		

Tabla 18. *Elementos accesibles para discapacidad auditiva la “Sala de exposiciones temporales” del Centro de Textiles del Mundo Maya.*

Elementos accesibles para discapacidad auditiva en la “Sala de exposiciones temporales” del Centro de Textiles del Mundo Maya.			
Aspecto a evaluar	Si	No	N/A
Interpretación a la lengua de signos		x	
Traducción a la lengua de signos		x	
Subtitulado		x	
Bucle magnético		x	
Audífonos		x	
Signoguías		x	
Paneles de información		x	
Textos adaptados		x	
Sistemas de emergencia visuales		x	
Personal competente en lengua de signos		x	
Transmisores de vibraciones		x	
Pantallas gigantes	x		
Ubicación de personas sordas	x		
Señalización de recursos accesibles	x		

Tabla 19. *Elementos accesibles para discapacidad auditiva la “Tienda” de La Casa de la Comunidad de Tejedoras Mayas.*

Elementos accesibles para discapacidad auditiva en la “Tienda” de La Casa de la Comunidad de Tejedoras Mayas			
Aspecto a evaluar	Si	No	N/A
Interpretación a la lengua de signos		x	
Traducción a la lengua de signos		x	
Subtitulado		x	
Bucle magnético		x	
Audífonos		x	
Signoguías		x	
Paneles de información		x	
Textos adaptados		x	
Sistemas de emergencia visuales		x	
Personal competente en lengua de signos		x	
Transmisores de vibraciones		x	
Pantallas gigantes	x		
Ubicación de personas sordas	x		
Señalización de recursos accesibles	x		

Tabla 20. *Elementos accesibles para discapacidad auditiva en los “Talleres de capacitación” del Centro de Textiles del Mundo Maya.*

Elementos accesibles para discapacidad auditiva en los “Talleres de capacitación” del Centro de Textiles del Mundo Maya.				
Aspecto a evaluar	Si	No	N/A	
Interpretación a la lengua de signos		X		
Traducción a la lengua de signos		X		
Subtitulado		X		
Bucle magnético		X		
Audífonos		X		
Signoguías		X		
Paneles de información		X		
Textos adaptados		X		
Sistemas de emergencia visuales		X		
Personal competente en lengua de signos		X		
Transmisores de vibraciones		X		
Pantallas gigantes	X			
Ubicación de personas sordas	X			
Señalización de recursos accesibles	X			

Tabla 21. *Elementos accesibles para discapacidad auditiva en la “Sala interactiva” del Centro de Textiles del Mundo Maya.*

Elementos accesibles para discapacidad auditiva en la “Sala interactiva” del Centro de Textiles del Mundo Maya.				
Aspecto a evaluar	Si	No	N/A	
Interpretación a la lengua de signos		X		
Traducción a la lengua de signos		X		
Subtitulado		X		
Bucle magnético		X		
Audífonos		X		
Signoguías		X		
Paneles de información		X		
Textos adaptados		X		
Sistemas de emergencia visuales		X		
Personal competente en lengua de signos		X		
Transmisores de vibraciones		X		
Pantallas gigantes	X			
Ubicación de personas sordas	X			
Señalización de recursos accesibles	X			

Tabla 22. *Servicio para personas con discapacidad auditiva en el Centro de Textiles del Mundo Maya.*

Servicio para personas con discapacidad auditiva en el Centro de Textiles del Mundo Maya.			
Aspecto a evaluar	Si	No	N/A
Interpretación a la lengua de signos		x	
Traducción a la lengua de signos		x	
Subtitulado		x	
Bucle magnético		x	
Audífonos		x	
Signoguías		x	
Paneles de información		x	
Textos adaptados		x	
Sistemas de emergencia visuales		x	
Personal competente en lengua de signos		x	
Transmisores de vibraciones		x	
Pantallas gigantes	x		
Ubicación de personas sordas	x		
Señalización de recursos accesibles	x		

El diagnóstico parte con tablas para evaluar la accesibilidad de manera general, considerando accesibilidad para cada tipo de discapacidad, pues es importante resaltar los elementos inclusivos con los que ya cuenta el museo, para llegar al concepto de museo accesible. Indica Zúñiga que “Un museo accesible integra y fomenta la participación de todas las personas, que nos acerca a la cultura eliminando las barreras para que todos podamos disfrutar de nuestra visita. Un museo accesible es de todos y para todos” (Zúñiga, 2019, parr. 4).

Posteriormente se realizó una tabla por cada sala con la que cuenta el museo independientemente de que hayan estado cerradas, estén en uso o no; pues es necesario mencionarlas para realizar las adecuaciones necesarias para la discapacidad auditiva. De esta manera en el futuro cuando se encuentren activas el museo logre tener un reconocimiento de museo accesible para la discapacidad auditiva. Este capítulo es el diagnóstico que otorga los elementos necesarios para crear estrategias y crear un plan de implementación para mejorar la accesibilidad en el Centro de Textiles del Mundo Maya.

La utilidad de analizar las salas del museo mediante tablas con elementos de accesibilidad para discapacidad auditiva es para conocer los recursos específicos de accesibilidad con los

que cuenta o no el Centro de Textiles del Mundo Maya en San Cristóbal de Las Casas. Al inicio del capítulo se analizan los objetivos y métodos de estudios para lograr llevar a cabo el diagnóstico, incluyendo todas las disciplinas e información obtenida a lo largo de la investigación, esto fue de gran ayuda para realizar este último análisis, lo cual nos permite diagnosticar que el Centro de Textiles del Mundo Maya, es un museo accesible, cuenta con elementos de la accesibilidad con los que otros museos no, además de que cuenta con un buen servicio, sin embargo la discapacidad auditiva es un aspecto de la accesibilidad que esta poco trabajado en este museo.

Capítulo IV: Resultados y análisis

En este capítulo se presenta el análisis de los resultados obtenidos mediante las técnicas de recolección de datos, el análisis mediante tablas en el diagnóstico y de la aplicación de la metodología elegida para el proyecto. Los datos que se obtienen aquí son de carácter cualitativo puesto que se estudiaron elementos desde las técnicas de recolección de datos que se basan en: entrevistas, observación y revisión de la literatura naturalmente.

4.1 Interpretación y propuestas

Después de hacer el análisis completo respecto a la accesibilidad del Centro de Textiles del Mundo Maya en San Cristóbal de Las Casas ya se cuenta con los datos completos para poder llevar a cabo una propuesta de turismo inclusivo. El análisis del capítulo anterior refleja que el museo cuenta con elementos accesibles, lo cual tiene un gran impacto en la experiencia de los visitantes con alguna discapacidad. A pesar de ello hay algunas áreas en las que aún se necesita trabajar, de esta forma y de acuerdo con los datos recabados durante toda la investigación se realizará un plan de implementación de acuerdo a los recursos que ya se estudiaron para continuar con ello en esta sección se analizarán las áreas de impacto y las áreas de oportunidad del Centro de Textiles del Mundo Maya.

Las áreas de impacto son muy importantes para llevar a cabo el diagnóstico del museo, ya que corresponde a todas las características positivas que posee las cuales ya son un gran avance para seguir implementando el turismo inclusivo.

De esta manera, se puede concluir en que tan apto está el museo para un turismo inclusivo, y así realizar una propuesta más precisa, para ello es necesario considerar cada una de las fortalezas y de las oportunidades que a través de la observación y de las entrevistas realizadas se han podido reflejar a través de esta investigación.

Tabla 23. *Áreas de impacto del Centro de Textiles del Mundo Maya*

Áreas de impacto del Centro de Textiles del Mundo Maya	
Fortalezas	Oportunidades
Capacidad de otorgar el derecho a la cultura.	Atender a grupos grandes de visitantes locales o extranjeros.
Buena imagen y conservación del lugar.	Expandir su difusión con los eventos organizados
Centro cultural importante para la comunidad.	Complacencia entre museos cercanos o de la misma ciudad
Buena organización de las colecciones en la sala.	Diversificación de los textiles expuestos por el museo.
Único museo en la zona (Barrio el Cerrillo).	Crecimiento de número de visitantes
Eventos culturales realizados en el centro.	Integración de los elementos culturales del edificio y su acervo.

Las áreas de oportunidad, sin embargo, también ayudan a crear esta propuesta, pues gracias a estos elementos es posible profundizar en lo que hace falta para crear ese plan de implementación, y así incluir los elementos de los que carece tanto el edificio como el servicio del museo, pues en el plan de implementación se pueden introducir ambas partes para que la experiencia de una persona con discapacidad auditiva en el museo sea mucho más completa y con más elementos accesibles.

Las debilidades y amenazas del Centro de Textiles del Mundo Maya están enfocadas específicamente en las instalaciones, pues el coste para crear un espacio completamente inclusivo en el museo es demasiado alto y cuenta con muy poco de ello. A su vez el servicio, no cuenta con todos los aspectos deseables para una inclusión de personas con discapacidad auditiva. A continuación, las debilidades y amenazas del museo:

Tabla 24. *Áreas de oportunidad del Centro de Textiles del Mundo Maya*

Áreas de oportunidad del Centro de Textiles del Mundo Maya	
Debilidades	Amenazas
Poca afluencia de personas con discapacidad.	Instalaciones limitadas en cuanto a exposiciones.
Personal poco capacitado para recibir personas con discapacidad.	Salas temporalmente cerradas
El Museo se encuentra en la parte superior del edificio.	Poco conocimiento del público foráneo.
Pocos circuitos turísticos que integren el recorrido en el museo.	Poca difusión de los eventos realizados en el museo.
Baja promoción del lugar a nivel estatal.	Zona poco accesible para personas con discapacidad
Espacio relativamente pequeño	Edificio con mucha antigüedad.

El objetivo de realizar este tipo de tablas es también para reflexionar acerca de los elementos positivos con los que cuenta el museo y no solo centrarse en lo negativo y viceversa. Toda esta información se ha recabado después de años de trabajo e investigación, partiendo de la discapacidad auditiva, buscando la manera, a su vez, de cómo fusionar la discapacidad con el turismo cultural, la museología y finalmente la antropología, que son todas las disciplinas que se abordaron en esta tesis.

Después de haber realizado un diagnóstico, es importante considerar las áreas de oportunidad y las áreas de impacto, pues las personas con discapacidad auditiva son parte del primer objeto de estudios en esta investigación.

El Centro de Textiles del Mundo Maya es un edificio histórico que alberga una gran historia, formando parte del patrimonio cultural nacional del estado de Chiapas. En este sentido, el museo cuenta con muchos elementos que sobresalen de un centro cultural. Es importante considerar que, desde la llegada al museo, la entrada, el edificio cuenta con recursos para la accesibilidad. Sin embargo, considero que necesita otras adecuaciones en cuanto al turismo

inclusivo, pues no se encontró un medio accesible para quienes sufren discapacidad auditiva, pues pueden encontrarse con ciertas limitaciones en la sala audiovisual por ejemplo, ya que el ser un medio para compartir videos se encuentra la limitante de que el mensaje que se quiere compartir no pueda llegar a estas personas, a su vez en las visitas guiadas, pues para una persona con discapacidad auditiva será difícil entender la explicación del guía, esto comprende que la discapacidad auditiva, es un área que ha sido poco trabajada en el centro. ¿Por qué no se ha trabajado en eso? ¿Qué se puede aportar para un cambio positivo en ese tema? ¿Cómo será posible lograrlo?

Las áreas de oportunidad de un lugar ya sea público o privado, son aquellas que requieren de una mejor organización o en su caso aquellas de las que carece dicho sitio, por lo general las áreas de oportunidad proponen una mejora en los sitios.

En el Centro de Textiles Mundo Maya, las principales áreas de oportunidad están del lado de la accesibilidad, ya que a pesar de que cuenta con elementos para un turismo más accesible e inclusivo, no lo hay para las personas que tienen una discapacidad auditiva, sobretodo porque el centro cuenta con una variedad de servicios especializados con el trato directo a turistas, y el no contar con esta accesibilidad puede ser un aspecto negativo del museo.

4.2 Propuesta y plan de implementación

Habiendo analizado los espacios que conforman el edificio del Centro de Textiles del Mundo Maya en San Cristóbal de las Casas, así como los servicios del mismo. Para la propuesta de Implementación de un Turismo Inclusivo, se presenta una guía con la cual, se pretende orientar que este espacio cultural se convierta en un sitio más accesible sin perder su esencia. El análisis de este sitio de turismo cultural por medio del diagnóstico, permitió destacar los elementos más importantes para el funcionamiento y acceso, además de comprender si el entendimiento y la comprensión de la exposición se ve afectado por no tener elementos accesibles sobre todo para las personas con discapacidad auditiva.

A su vez, es importante recalcar que no todos los recursos de ayuda para personas con discapacidad auditiva son necesarios para esta propuesta, pues sería más certero y realista si

se propone un plan que esté al alcance del edificio. La idea no es precisamente cambiar todo e implementar nuevas tecnologías, al contrario, se pretende transformar en Centro de Textiles del Mundo Maya, en un museo más accesible para personas con discapacidad auditiva, con el menor número de cambios en cuanto a estructura y espacios.

En este sentido es importante acudir con instituciones que puedan asesorar la correcta implementación de estos recursos de accesibilidad en un centro de cultura.

Debido a que la accesibilidad cultural es un tema que aún causa controversia, sobre todo en México, ya que es un país pluricultural, que busca entre tantas cosas, salvaguardar el patrimonio cultural. Parte de ello, es precisamente el recinto sobre el cual se está realizando esta investigación, considerando que algunas instituciones ya protegen este lugar, precisamente por la historia y la cultura que ya se ha analizado en capítulos anteriores. Siendo este un antiguo ex convento supone una arquitectura limitante para la accesibilidad y los recursos para la misma.

Los resultados del diagnóstico permiten identificar dentro de los espacios que se estudiaron cuáles son en los que menos accesibilidad hay, es decir, en los que hay que trabajar más. Si bien, es real que las condiciones del edificio no permiten realizar grandes cambios, se pueden identificar espacios en donde las condiciones cambien y sea más probable realizar una adecuación o mejora en pro de la inclusión.

Para cada sala o espacio del Centro de Textiles del Mundo Maya, se han identificado una serie de recursos que podrían ser fácilmente adaptados en la situación en la que se presente.

Los recursos mencionados en el capítulo 1 de esta tesis, son algunos de los más populares entre la comunidad sorda. Es importante considerar que, algunos de estos no son dominados por todas las personas que sufren una discapacidad auditiva, por tanto, se concluye en que aunque algunos de los recursos de accesibilidad presentados no son muy útiles en grandes espacios si no se cuenta con grandes pantallas y el espacio necesario para hacer ese tipo de cambios con nuevas tecnologías, otros pueden funcionar perfectamente. Por ejemplo, para intérpretes de lengua de signos o subtítulo en el salón de un museo es necesario un espacio amplio y libre de distracciones para no irrumpir en la comprensión de la exposición que

ofrece el Centro de Textiles del Mundo Maya, a través de sus maravillosos textiles.

Por otro lado, la utilización de subtítulos y signoguías no se necesitan espacios amplios. Además, hay que tomar la precaución de que los recursos que se implementen estén en condiciones óptimas para su funcionamiento y no haya ningún otro elemento que obstaculice la visión entre estos recursos y el público. Estos son los recursos que funcionan perfectamente para lograr un ambiente totalmente inclusivo para personas con discapacidad auditiva, en un sitio de exposición cultural como lo es el Centro de Textiles del Mundo Maya. Sin embargo, hacer adecuaciones en instituciones que guardan un legado cultural del pasado colonial resulta complejo, es por ello que realizar cambios depende totalmente de las condiciones del edificio, el entorno social e histórico y de que tanto afectarían estas adaptaciones desde un contexto cultural al privilegiar el pasado sobre el futuro inclusivo.

Las características de ese espacio y la de las personas sordas que visiten dicho espacio determinan la idoneidad de un recurso u otro y la manera en que estas serán aprovechadas.

A continuación, se presentan las siguientes tablas de propuestas de implementación:

- Implementación de recursos accesibles en la Sala Audiovisual
- Implementación de recursos accesibles en la Sala de Arte Textil
- Implementación de recursos accesibles en la Sala de Exposiciones Temporales
- Implementación de recursos accesibles en la Tienda de La Casa de la Comunidad de Tejedoras Mayas
- Implementación de recursos accesibles en los Talleres de Capacitación
- Implementación de recursos accesibles en la Sala Cibernética

Tabla 25. *Implementación de recursos accesibles en la Sala Audiovisual*

Implementación de recursos accesibles en la Sala Audiovisual	
Recurso	Plan
Subtitulaje	Incluir subtítulos a los videos que se presentan en la sala audiovisual para el público que tenga limitaciones auditiva
Señalización de recursos accesibles	Incluir las placas de accesibilidad en la sala para dar a conocer el servicio especial para este tipo de público.
Signoguías	Elaborar un video signoguía, es decir con la misma información de los videos que con normalidad se presentan en la sala, en este caso con una persona interpretándolo a la lengua de señas.

Tabla 26. *Implementación de recursos accesibles en la Sala de Arte Textil*

Implementación de recursos accesibles en la Sala de Arte Textil	
Recurso	Plan
Personal competente en lengua de signos	Capacitar al personal que indica la entrada y salida de la sala para poder interactuar de esa manera con personas con discapacidad auditiva.
Interpretación a la lengua de signos	Capacitar a los guías para poder interpretar las visitas guiadas en caso de recibir a personas con discapacidad auditiva.
Textos adaptados	Adaptar pequeños textos, como nombres de piezas o nombres de textiles a la lengua de signos de manera impresa.
Señalización de recursos accesibles	Incluir las placas de accesibilidad en la sala para dar a conocer el servicio especial para este tipo de público.

Tabla 27. *Implementación de recursos accesibles en la Sala de Exposiciones Temporales*

Implementación de recursos accesibles en la Sala de Exposiciones Temporales	
Recurso	Plan
Paneles de información	Introducir un panel para la información de la exposición en lengua de señas o de manera escrita para quienes visiten una exposición en un horario sin guía.
Interpretación a la lengua de signos	Capacitar a la persona responsable de la exposición para interpretar y resolver dudas de la exposición a personas con discapacidad auditiva.

Tabla 28. *Implementación de recursos accesibles en la Tienda de La Casa de la Comunidad de Tejedoras Mayas*

Implementación de recursos accesibles en la Tienda de La Casa de la Comunidad de Tejedoras Mayas	
Recurso	Plan
Personal competente en lengua de signos	Capacitar al personal de la tienda para poder ofertar sus productos de manera inclusiva a personas con baja audición.
Señalización de recursos accesibles	Incluir las placas de accesibilidad en la tienda para dar a conocer el servicio especial para este tipo de público.

Tabla 29. *Implementación de recursos accesibles en los Talleres de Capacitación*

Implementación de recursos accesibles en los Talleres de Capacitación	
Recurso	Plan
Personal competente en lengua de signos	Capacitar a las tejedoras del centro para poder ofrecer un taller inclusivo a personas con problemas auditivos.
Señalización de recursos accesibles	Incluir las placas de accesibilidad en el taller para dar a conocer el servicio especial para este tipo de público.

Tabla 30. *Implementación de recursos accesibles en la Sala Interactiva*

Implementación de recursos accesibles en la Sala Interactiva	
Recurso	Plan
Subtitulaje	Incluir subtítulos a los videos que se presentan en la sala interactiva para el público que tenga limitaciones auditivas, especialmente niños.
Signoguías	Elaborar un video signoguía, es decir con la misma información de los videos que con normalidad se presentan en la sala, en este caso con una persona interpretándolo a la lengua de señas.
Señalización de recursos accesibles	Incluir las placas de accesibilidad en la sala para dar a conocer el servicio especial para este tipo de público.

4.3 Reflexión Sobre El Proceso de Conformar El Diagnóstico

Implementación del Turismo Inclusivo en el Centro de Textiles del Mundo Maya es el nombre de esta tesis, la cual es un esfuerzo por introducir la accesibilidad e inclusión en el tema de los museos y turismo cultural, combinando de esta manera disciplinas como la museología, el turismo cultural, la asistencia social y la antropología en una misma investigación. La tesis objetivamente propone un plan de implementación de turismo inclusivo para personas con discapacidad auditiva específicamente, ya que tras realizar un análisis y un diagnóstico se concluye en que el Centro de Textiles del Mundo Maya, es un museo recién adecuado tras una serie de remodelaciones y adaptaciones, por tanto, al ser un museo joven es relativamente inclusivo, por su parte la discapacidad auditiva es un tema que hay que reforzar para poder llegar a ser un museo accesible.

Realizar esta investigación me permitió conocer más acerca de mí misma y mi lado humano, lo mucho que he aprendido a valorar que los pequeños detalles pueden hacer una gran diferencia. El proyecto abrió paso a la unión de varias disciplinas las cuales estuvieron presentes durante toda la licenciatura. Además de que obtuve un gran acercamiento a un tema tan poco hablado, y con tanto por conocer, despertó el interés en mí para aprovechar de una mejor manera las oportunidades que la vida nos presenta además de aportar un granito de arena para las personas con discapacidad, que sean ellas quienes aprovechen los beneficios que puedan salir de este proyecto, esperando sean muchos.

Por otro lado, también es importante mencionar las complicaciones, pues si bien realizar esta tesis fue difícil y tardado, es por la gran cantidad de dificultades que se presentaron durante la elaboración de esta tesis, el realizar esta reflexión requiere de mucha precisión y constancia, pues no fue solo una complicación, si no varias, por cuestiones de tiempo, monetarias, distancia y un sinnúmero de obstáculos presentados. Sin embargo el tiempo permitió que este proyecto finalizara satisfactoriamente.

De igual forma el haber realizado la investigación, observación y entrevistas durante la época de la pandemia por COVID-19 resultó un poco complejo, pues la afluencia de turistas disminuyó en gran medida, además de que la mayoría de espacios turísticos cerraron,

incluyendo el Centro de Textiles del Mundo Maya. La pandemia fue un tiempo de mucha dificultad para el flujo de información en la tesis y uno de los principales problemas en cuestión de tiempo. Sin embargo, hoy que ya se encuentra controlada la pandemia mundial fue posible volver al Centro de Textiles del Mundo Maya, esto abrió paso a analizar el cambio que nos dejó el COVID - 19, para de esta manera considerar lo que hay ahora después de haber permanecido cerrados durante más de un año. A pesar de que el turismo se va recuperando poco a poco de esta pandemia, fue posible observar e investigar posterior a ella y partir de ahí para la propuesta realizada, confiando en que pronto todo mejorará y el alza turística siga incrementando este proyecto tendrá resultados satisfactorios a llevar a cabo las propuestas aquí presentadas.

Habiendo analizado esto, es importante aclarar que las propuestas y el plan de implementación que se presenta aquí dependerá en gran medida a que tan dispuesto se encuentre el Centro de Textiles del Mundo Maya a ser más accesible, por parte de la infraestructura que guarda un pasado colonial, así como el servicio y el tema económico, pues hacer adaptaciones en un recinto de este tamaño, puede resultar tardado y costoso.

Es así como es posible entender que el turismo inclusivo no es solo ofrecer rampas y elevadores, o poner placas de accesibilidad en la entrada de las instituciones, el turismo inclusivo es más que eso, es fomentarlo desde la cultura, desde los pensamientos, el turismo inclusivo es hacer valer los derechos que otros no saben que tienen, es introducirnos en el mundo de una persona con discapacidad, para poder comprender a profundidad cual es la mejor manera de adaptar un espacio turístico para ellos, para seguir trabajando fomentando el patrimonio, en todas las personas, que todos hagan valer su derecho a la cultura, a la libertad, que disfruten cada espacio que el mundo ofrece, que nadie se quede con las ganas de aprender algo nuevo. Desde mi visión la experiencia de hacer un registro meticuloso de este tema me ha dejado el impacto de que todos podemos aportar un poco para vivir en un mundo mejor, más humano, más actual y sobre todo, más inclusivo, pues la vivir la cultura no es solo tarea de uno, sino de toda una comunidad.

Referencias

Bachalet, M. (2019) Día Nacional de la Lengua de Señas Mexicana. (1 marzo 2022) CNDH. <https://www.cndh.org.mx/noticia/dia-nacional-de-la-lengua-de-senas-mexicana-10-de-junio-0>

Bodean, A. (2018). Federación Mundial de Sordos – CAS. (4 Agosto 2021) Confederación de Sordos <https://cas.org.ar/fms-federacion-mundial-de-sordos/>

Borja, S. (2016) *Centro Cultural Colli en el distrito de Comas*. Revista de Arquitectura Vol. 3
<https://www.unife.edu.pe/publicaciones/revistas/arquitectura/2016/11%20BORJA.pdf>

Burkart, A., y Medlik, S. (1981). *Tourism: Past, Present and Future*. (Ira ed.) Surrey University, UK.

Cámara de Diputados del H Congreso de la Unión. (2022). *Ley de Asistencia Social*. Diario Oficial de la Federación.

Cámara de diputados del H. Congreso de la Unión (2014) *Ley Federal De Telecomunicaciones Y Radiodifusión*. Secretaría General. [Archivo PDF]. <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LFTR.pdf>

CNDH (2015) *Ley para la Inclusión de las Personas con Discapacidad del Estado de Chiapas*. (Ira ed) Marco Normativo [Archivo PDF]. https://www.cndh.org.mx/sites/all/doc/Programas/Discapacidad/Ley_IPDChis.pdf

CNDH (2022) Día Nacional de la Lengua de Señas. (26 septiembre 2021) <https://www.cndh.org.mx/noticia/dia-nacional-de-la-lengua-de-senas-mexicana-10-de-junio-0>

CNDH. (2016). *Los derechos humanos culturales. (1ra ed)* [Archivo PDF]. https://www.cndh.org.mx/sites/all/doc/cartillas/2015-2016/26-DH_Culturales.pdf

CNSE (2013) *Guía de accesibilidad para personas sordas en las industrias culturales (1ra ed)*. Gobierno de España. [Archivo PDF]. <https://www.fundacioncnse.org/pdf/guia-de-accesibilidad.pdf>

Colegio de Logogenistas A. C. (2017) *La Logogenia*. (17 mayo 2021) <https://www.logogenia.org/logogenia/>

CONADIS, (2017). Día Nacional de la Lengua de Señas Mexicana. Gobierno de México. (1 Agosto 2022) <https://www.gob.mx/conadis/articulos/dia-nacional-de-la-lengua-de-senas-mexicana-lsm?idiom=es>

CONAFE. (2010). *Discapacidad auditiva. Guía didáctica para la inclusión en educación inicial y básica. (1ra ed)* [Archivo PDF]. <https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/106806/discapacidad-auditiva.pdf>

Congreso Constituyente (1917) *Constitución Política De Los Estados Unidos Mexicanos. (4ta ed.)* Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión.

Correa, M., Aquino, S, y de la Cruz, V. (2020). *Turismo inclusivo y accesible en Cancún Quintana Roo, México. (Vol. 1)* Perspectivas Docentes. <https://revistas.ujat.mx/index.php/perspectivas/article/view/3872>

DeCarli, G. y Christophe L, (2012) *Cultura y desarrollo: Museos y patrimonio. (1ra ed)* UNESCO [Archivo PDF]. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000219726>

Educación Incluyente A. C. Nosotros. Educación Incluyente. (17 Mayo 2021) <http://www.educacionincluyente.org/nosotros/>

ENADID. (2018) *Principales resultados*. [Archivo PDF].
https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/enadid/2018/doc/resultados_enadid18.pdf

Gaceta Parlamentaria. (2019). *Iniciativas de Ciudadanos Legisladores*. (1ra ed) Gaceta Parlamentaria. [Archivo PDF].

https://www.senado.gob.mx/64/gaceta_comision_permanente/documento/97623

Hernández, M. (2015). *El Concepto de Discapacidad: De la Enfermedad al Enfoque de Derechos*. (1ra ed.) Universidad Pontificia Bolivariana.

Hunziker, W., y Krapf, K. (1942). *Grundriss der Allgemeinen Fremderverkehrslehre*. Plygraphischer verlag. (1ra ed Vol. 1) Universidad de Berna, Suiza.

ICOM (2022) Definición del museo. Asamblea General Extraordinaria. (11 septiembre 2022)
<https://icom.museum/es/recursos/normas-y-directrices/definicion-del-museo/>

ICOM (2022) Comité Internacional para la Museología - (11 septiembre 2022).
<https://icom.museum/es/committee/comite-internacional-para-la-museologia>

IEPC. (2021). Organizaciones de personas con discapacidad auditiva reconocen el compromiso del iepc con la inclusión, en elecciones 2021. (26 septiembre 2021)
<https://www.iepc-chiapas.org.mx/comunicados/2336-organizaciones-de-personas-con-discapacidad-auditiva-reconocen-el-compromiso-del-iepc-con-la-inclusion-en-elecciones-2021>

INEGI (2007). *Directorio Nacional de Asociaciones de y para Personas con Discapacidad*. (1ra ed) [Archivo PDF].

http://intranet.dif.df.gob.mx/transparencia/new/art_15/10/_anexos/07%20dir%20nal%20de%20asoc%20de%20y%20para%20personas%20con%20disca.pdf

INEGI (2020). *Mujeres y hombres con discapacidad en México*. Censo de Población y Vivienda. [Archivo PDF].

https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/aproposito/2021/EAP_PersDiscap21.pdf

INEGI. (2016). *Presentación de resultados. Chiapas*. Anuario estadístico y geográfico de Chiapas 2016. [Archivo PDF].

https://www.inegi.org.mx/contenidos/productos/prod_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/nueva_estruc/anuarios_2016/702825084356.pdf

INR (2022). SEGOB LGII. Instituto Nacional de Rehabilitación. (4 agosto 2021)

<https://www.inr.gob.mx/>

Linarez M. *El museo, la museología y la fuente de información museística*. (1ra ed) ACIMED. [Archivo PDF].

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352008000400005

Manos Que Hablan. Inicio. (17 Mayo 2021) <http://manosquehablan.com/>

McAller, P. (2002). *Cómo ayudar a los niños con problemas de lenguaje y auditivos*. (1ra ed) Sistema de Bibliotecas de la Universidad Estatal a Distancia.

Medina, J. (2012). *La investigación turística*. (27 septiembre 2021)

<https://www.eumed.net/rev/turydes/12/jamc.html>

Ministerio de Cultura y Deporte (s.f) Museo Accesible. (11 Abril 2022)

<https://www.culturaydeporte.gob.es/museosmassociales/que-hacemos/museo-accesible.html>

Morillo, M. (2011). *Turismo y Producto Turístico. Evolución, conceptos, componentes y clasificación*. (1ra ed) Visión Gerencial.

Newell, G (2017) *Los museos en Chiapas: Una primera aproximación al consumo cultural chiapaneco*. (1ra ed) Universidad de Ciencias y Artes de Chiapas.

OMS. (2021) Sordera y pérdida de la audición. Organización Mundial de la Salud. (17 mayo 2021) <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/deafness-and-hearing-loss>

OMT (2014). *Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos*. (1ra ed) Organización Mundial del Turismo Madrid. [Archivo PDF]. <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284415991>

OMT. (2019). *Clasificación del Turismo actual*. (1ra ed, Vol. 1) OMT-UNWTO.

ONU (2015) *Declaración Universal de los Derechos Humanos*. (6ta ed) [Archivo PDF] https://www.un.org/es/documents/udhr/UDHR_booklet_SP_web.pdf

ONU, (2022). Día Internacional de las Lenguas de Señas. Naciones Unidas. (3 agosto 2021) <https://www.un.org/es/observances/sign-languages-day>

Orozco, A. (2019). *Inclusión de las Personas con Discapacidad*. Nota informativa. Diario 7.

UNESCO (2019) Patrimonio cultural. (26 septiembre 2021) <https://es.unesco.org/fieldoffice/santiago/cultura/patrimonio>

Pérez, E (2021) La accesibilidad en las ciudades, factor clave para lograr la inclusión. (17 mayo 2022) <https://dis-capacidad.com/2021/08/02/la-accesibilidad-en-las-ciudades-factor-clave-para-lograr-la-inclusion/>

Pérez, O. (2014). *Las personas sordas como minoría cultural y lingüística*. (2da ed) Dialnet

Ponce, H. (2006). *La matriz FODA: una alternativa para realizar diagnósticos y determinar*

estrategias de intervención en las organizaciones productivas y sociales. (1ra ed)
Contribuciones a la Economía.

RAE (2021) *Diccionario de la lengua española, (23 ed)* [versión 23.6 en línea].
<https://dle.rae.es/museo>

Romero S, y Nasielsker L. (2022) *Elementos para la detección e integración educativa de los alumnos con pérdida auditiva. (1ra ed)* Secretaría de Educación Pública.

Secretaría de Salud. (2021) Día Nacional de Personas Sordas. Gobierno de México. (23 octubre 2022) <https://www.gob.mx/salud/prensa/530-con-discapacidad-auditiva-2-3-millones-de-personas-instituto-nacional-de-rehabilitacion?idiom=es>

Secretaria de Turismo. (2015). Turismo Cultural. Secretaría de Turismo. (17 mayo 2021)
<https://www.sectur.gob.mx/hashtag/2015/05/14/turismo-cultural/>

Secretaría de Turismo. Centros Culturales. Patrimonio y Servicios Culturales. (23 octubre 2022) https://patrimonioyserviciosc.edomex.gob.mx/centros_culturales

Senado de la República. (2019). *Gaceta Parlamentaria. (3ra ed)* [Archivo PDF]
<https://www.senado.gob.mx/informacion/gaceta/documento/97623>

Toledano, J. (2015) *Nota Aclaratoria*. Consejo Nacional para el Desarrollo y la Inclusión de las Personas con Discapacidad.

Turiel, M. (2011). *Guía de actuación en atención primaria. (4ta ed, Vol. 1)* SemFYC

UNAM. (2016). *La Antropología. Centro de Estudios Antropológicos. (Vol 1)*[Archivo PDF]
<https://www.politicas.unam.mx/cea/?p=1>

UNESCO (2008). *Glosario de términos de Turismo*. (27 septiembre 2021)

<https://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos>

UNESCO (2011). *Gestión del Patrimonio Mundial Cultural*. (1ra ed) Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura

UNESCO (s.f) Museos. (27 septiembre 2021) <https://es.unesco.org/themes/museos>

UNESCO, (s.f.) Turismo cultural. (27 septiembre 2021) <https://es.unesco.org/turismo-cultural->

Valor Compartido. (2021). Crean mascarillas transparentes para que personas sordas puedan leer los labios y comunicarse. (17 mayo 2021)

<https://valor-compartido.com/crean-mascarillas-transparentes-para-que-personas-sordas-puedan-leer-los-labios-y-comunicarse>

Zúñiga L, (2019). *Manual de accesibilidad para museos*. (Vol 2) Ibermuseos org. [Archivo PDF] <http://www.iber museos.org/wp-content/uploads/2020/05/2019-zuniga-manual-de-accesibilidad-para-museos-per.pdf>