

# Turismo accesible en México: análisis desde la perspectiva de la discapacidad motriz

*Aida Yarira Reyes Escalante / Universidad Autonoma de Ciudad Juárez  
yarizue@gmail.com*

*Rosa Herminia Suarez Chaparro / Universidad Autonoma de Ciudad Juárez  
rosa.suarez@uacj.mx*

*Manuel Ramón González Herrera / Universidad Autonoma de Ciudad Juárez  
manglez04@yahoo.es*

*Idalia Judith Molina García / Universidad Autonoma de Ciudad Juárez  
lalyyo\_pooh@hotmail.com*

## RESUMEN

Los destinos turísticos mexicanos son en la actualidad de los más importantes receptores de turistas nacionales e internacionales; además, son considerados unos de los principales factores en el desarrollo económico del país. El encuadre teórico se fundamenta en las posturas del turismo sustentable y desarrollo social, que buscan que todas las personas sean tratadas de forma equitativa y de igualdad de oportunidades. El problema establece que los requerimientos gubernamentales presionan a los prestadores de servicios turísticos modificando para mejorar la accesibilidad y la experiencias del viaje. El objetivo es determinar si las estrategias de accesibilidad turística son satisfactorias para la persona con discapacidad motriz. La investigación es descriptiva-explicativa, los datos se obtuvieron mediante la aplicación de una encuesta. El espacio de análisis fue Ciudad Juárez y el segmento de población fue de 18,730 de los rangos de edad de 20-35 años, la muestra fue de 96 personas con discapacidad motriz. Los datos fueron tra-

tados mediante software Tableau 15 y Weka 3.9.2. Los resultados finales establecen resultados poco favorecedores en la experiencia en el hospedaje y alimentación. Los hallazgos revelan problemas de accesibilidad en cuanto a las instalaciones, el transporte y los servicios especiales.

**Palabras clave:** turismo accesible, discapacidad motriz, destinos mexicanos.

## ACCESSIBLE TOURISM IN MEXICO: ANALYSIS FROM THE PERSPECTIVE OF MOTOR DISABILITY

### ABSTRACT

Mexican tourist destinations are currently one of the most important receivers of national and international tourists, in addition, they are considered one of the main factors in the economic development of the country. The theoretical framework is based on the positions of sustainable tourism and social development, which seek that all people are treated equally and equal opportunities rate. The problem states that government requirements put pressure on tourism service providers by modifying to improve accessibility and travel experiences. The goal is determine whether tourism accessibility strategies are satisfactory for the motor disability person. The research is defined as descriptive-explanatory, the data was obtained by the survey application. The analysis space was in Ciudad Juárez and the study population segment was 18,730 in the 20-35 year age range, the sample was 96 people with motor disabilities. The data was processed by Tableau 15 and Weka 3.9.2 softwares. The final results establish unattractive results in the experience in lodging and feeding. The findings reveal accessibility issues in service providers in terms of facilities, transport, and special services. The correlation was significant at the destination in specialized fun activities for the motor impaired.

**Key words:** accessible tourism, motor disability, mexican destinations.

## INTRODUCCIÓN

La Organización de las Naciones Unidas (ONU) en la Declaración de los Derechos Humanos publicada en 1975 y reconocida en 1981 estableció las bases para la generación de los derechos de las personas que tienen alguna discapacidad, con ello se inició la atención especializada que tuvo repercusión en todos los espacios públicos y privados. La Organización Mundial de la Salud (OMS) reconoció la existencia de cuatro tipos diferentes de discapacidad: intelectual, motora, auditiva y visual (Pérez y González, 2003; OMS, 2005). En 1981 la ONU conmemoró por primera vez el Año Internacional de los Minusválidos y en 1982 se organizó el primer plan de acción mundial hacia los incapacitados (ONU, 2017). En 1987 se realizó la Conferencia Europea de Accesibilidad en los edificios públicos, y para 1990 se da el debate en La Asamblea General de Buenos Aires “Para un turismo accesible a los minusválidos”. Los eventos antes mencionados permitieron que en 1993 se generaran las normas de igualdad de oportunidades para las personas con capacidades diferentes de acuerdo a lo expresado por Pérez y González (2003). Domínguez, Brea y González (2015) proponen que la discapacidad presenta una necesidad de crear espacios universales, en donde todos los individuos, sin importar la edad, condiciones físicas o equipo de apoyo puedan desenvolverse de manera adecuada en cada espacio y aprovecharlo al máximo.

El surgimiento del “turismo accesible” dio pauta para el avance en los derechos humanos, permitiendo con ello que las personas con discapacidades y grupos vulnerables tengan derechos igualitarios en cuanto a los accesos a los atractivos, servicios e instalaciones, situación que en el pasado les era negado. Estos avances permitieron que las personas con discapacidad fueran susceptibles de

servicios especializados de acuerdo a la condición y necesidades específicas, todo esto tuvo repercusiones en las formas utilizadas para el disfrute de las actividades en los destinos turísticos.

El turismo accesible es definido como el diseño especializado para que las personas con discapacidad logren tener la inclusión y su derecho a disfrutar del tiempo libre y de actividades turísticas (OMT, 2017). Estos derechos permitieron establecer las necesidades de los cambios hacia la accesibilidad, lo que originó que en 1990 la Organización Mundial del Turismo (OMT) generara modificaciones a sus objetivos, con el fin de establecer una nueva visión, en donde las personas con capacidades diferentes reciban un cuidado especializado.

El cambio por la nueva visión del turismo ocasionó impactos que se vieron reflejados en los nuevos requerimientos para los prestadores de servicios, tales como: hoteles, restaurantes, agencias, guías de turistas y transporte (Pérez y González, 2003). El turismo accesible no se limita a implementar facilidades para incorporar de manera exclusiva al colectivo de personas con discapacidad, sino a la accesibilidad a otros sectores poblacionales que también tiene requerimientos particulares por motivos diferentes a la discapacidad, como son: el sector de la tercera edad, los niños y las personas con enfermedades crónicas, alergias, intolerancias alimenticias, etcétera.

La OMT en el 2014 publicó el documento titulado “Manual de Turismo Accesible para Todos: principios, herramientas y buenas prácticas”, en el cual, se establecieron los primeros indicadores relacionados con la discapacidad. Es importante señalar que para ese año la Unión Europea contaba con un total de 80 millones de turistas potenciales que presentaban alguna discapacidad; los Estados Unidos de América con 54 millones; Asia-Pacífico con más

de 400 millones, y América Latina con 85 millones de turistas con discapacidad (OMT, 2015), estos datos evidencian la importancia que representa para la actividad turística este segmento de la población y de los servicios diversificados que requiere, así como, la demanda de atenciones en cuanto a la movilidad y accesibilidad en todos los momentos de la estancia turística.

### **LA EXPERIENCIA TURÍSTICA DESDE LA DISCAPACIDAD MOTRIZ**

La discapacidad motriz describe la condición de movilidad de las extremidades inferiores, esto se refiere a piernas completas o cualquier faltante de las mismas, que obliguen a la persona a depender de equipo especializado para su desplazamiento. Gómez (2004) divide la discapacidad motriz en cuatro ejes: discapacidades permanentes, por enfermedad, por accidente y por edad, señalando, que la discapacidad no debe verse como un agente extraño.

La experiencia que viven las personas con discapacidad motriz, en relación a un viaje turístico, está vinculada con las diversas dificultades en relación a los desplazamientos de trayectos en tierra, empedrados, banqueta o concreto, madera entre otros, los cuales se convierten es los principales obstáculos que deben enfrentar y superar, y estos problemas se espera sean resueltos por los servidores públicos. Dentro de los espacios construidos para los desplazamientos Lee, Agarwal y Hyun (2012), establecieron que una de las barreras más comunes son las arquitectónicas y las más fáciles de superar; además, indican que el turismo accesible no debe estar limitado solo a lo arquitectónico, también debe abordar las barreras intrínsecas (todas aquellas que involucran al

individuo), las ambientales (el medio social de desarrollo), y las interactivas (barreras de comunicación e interés).

En el área de la diversión y esparcimiento durante los viajes, Yau, McKercher y Packer (2004) indicaron que las personas con discapacidad sufren diversas fases, tales como: personales (aceptar su discapacidad); reconexión (deseos de viajar); análisis (búsqueda de información); viaje (compromiso de disfrutar la experiencia); experimentación y reflexión (comprobar la experiencia con deseos de futuros viajes). La experiencia de llegar a un destino turístico puede ser experimentado de diversas formas y todas se encuentran relacionadas con el proceso de la experiencia, esto es la llegada, la movilidad, los accesos, los servicios y la salida.

Rodríguez (2011) estableció que una de las principales metas que buscan los prestadores de servicio es lograr que las experiencias vividas sean positivas, en donde el mayor temor del proveedor es que las expectativas en relación a un producto o servicio no sean satisfechas, teniendo consecuencias indeseables para el consumidor. En este sentido, Rodríguez construye una clasificación de los riesgos encontrados, como son: los riesgos funcionales, económicos, de salud, físicos, inestabilidad política, psicológicos, satisfacción, terrorismo y tiempo. Adicionalmente, determina que las percepciones de riesgo para las personas con discapacidad son diferentes, ya que la experiencia es vivida desde otras ópticas, en este sentido define 7 tipos: desempeño, económico, tiempo, salud, juicios, violencia y dependencia (ver Cuadro 1).

Los riesgos negativos relacionados con el destino pueden generar una percepción mucho mayor de lo normal debido a la condición física de la persona, en donde la experiencia previa en el destino puede determinar si continua con el viaje o no (Yau, McKercher y Packer, 2004). Otra forma de medir los riesgos de un viaje

**Cuadro 1.** Riesgos percibidos por las personas con discapacidad.

Clasificación del riesgo	Descripción
Riesgo de desempeño	Lugares no diseñados para recibir a los visitantes con discapacidad motriz. Falta de preparación de los prestadores de servicio para atenderlos. Condiciones de accesibilidad y adaptación deficientes
Riesgo económico	Gastar más dinero del necesario en el viaje por la necesidad de renta o compra de equipo específico. Actividades y comodidades a precios más elevados para las personas con discapacidad
Riesgo de pérdida de tiempo	No tener la posibilidad de disfrutar o acceder a los atractivos y servicios
Riesgos en los problemas de salud	Daños a la salud por realizar actividades
Riesgo a ser víctima de prejuicio	Problemas de atención y educación. Problemas culturales y diferencia en la calidad del servicio y hospitalidad
Riesgos de sufrir violencia humana	Miedo a ser atacado o asaltado como blanco fácil debido a la discapacidad
Riesgo a depender de terceros	La alta o baja probabilidad de necesitar ayuda para realizar las actividades es fundamental en la decisión de proseguir o desistir del deseo de realizar las actividades o el viaje

**Fuente:** Creación propia, tomado de “La percepción del riesgo en los turistas con discapacidad física. Una propuesta de abordaje específico” (Rodríguez, 2011).

está relacionada con la experiencia previa en el destino turístico, lo que lleva a tener una evaluación con base en los servicios ofrecidos, ya sean por parte de alguna agencia de viajes, agencia de transporte, agencia de rutas turísticas o también por la evaluación de la estancia, servicios, actividades, la infraestructura y los fines e intereses de la misma, que provoca que un turista tenga una visión de una experiencia.

Aquellos turistas discapacitados que deciden hacer viajes a destinos turísticos mantienen características que fueron definidas



por Molina (2012), quien afirma que los turistas con discapacidad poseen la característica más importante: tiempo libre; esto significa que, cuando el resto de la población no cuenta con tiempo disponible, este grupo siempre tiene tiempo. Además, menciona que este tipo de turistas son multiclientes ya que: "...generalmente no viajan solos debido a sus propias limitaciones". En este sentido, Fernández (2009) menciona que las personas con discapacidad representan clientes más rentables y generalmente producen un mayor gasto, debido a que organizan sus actividades de recreación y ocio con base en la accesibilidad del destino y no al nivel adquisitivo.

De acuerdo con Foster (1994), existen cuatro elementos fundamentales en la organización de un viaje: el itinerario, el transporte, el hospedaje y las tarifas. El autor reconoce al turista como el elemento más importante de los componentes del viaje y al destino como el punto central de la motivación. Para el turista con discapacidad hay más factores involucrados en la organización de un viaje, por ejemplo: la facilidad de compra o el acceso al destino. En este sentido, Molina (2012) habla acerca de la concientización que requiere realizar el servicio turístico con respecto a la discapacidad y considera cuatro motivos para trabajar a favor del turismo accesible: el turismo es un derecho de todos los individuos, posean discapacidad o no; es un factor de integración social; supone una oportunidad de negocio; constituye un elemento básico de la calidad de la oferta turística (ver Cuadro 2).

El abordaje de los estudios de turismo y discapacidad son variados, las temáticas relacionadas con el concepto y sus aspectos es realizado por Buhalis y Darcy (2011); las experiencias en los viajes de placer fueron analizados por Daniels, Drogin Rodgers, y Wiggins (2005); las preferencias del turismo deshabilitado son es-

**Cuadro 2.** Elementos y componentes turismo con discapacidad.

Elemento	Definición
Los turistas	Se refiere a los participantes de la organización que poseen alguna discapacidad y que desean realizar el viaje y cuyos motivos de carácter personal deben ser orientados a pasar el tiempo libre en actividades de recreación y ocio y no para producir alguna retribución económica.
La compra	Sistemas de compra de los destinos turísticos que responden a las necesidades de los diferentes tipos de usuarios.
El destino	Es el punto central del análisis de la organización. El destino es tentativamente definido y su atractivo son las condiciones de diversión o esparcimiento que buscan los individuos.
Acceso al destino	Adaptaciones realizadas al destino para la accesibilidad del turista a las instalaciones o atracciones ofertadas, esto incluye señalamientos, dispositivos de aviso, accesorios, entre otros.
Interés o motivación	Es el deseo de recreación y esparcimiento que mueve a un individuo a realizar el viaje y a moverse de su lugar de origen hacia el destino.
Transporte	Es el medio por el cual el turista llega al destino. Existen 3 tipos de transporte 1) terrestre, 2) marítimo y 3) aéreo.
Alojamiento	Se refiere a la accesibilidad de diversos elementos del sector hotelero que cuenten con las habitaciones polivalentes en el conjunto del destino. Incluye estacionamientos, sistemas de braille, señalamientos accesibles, rampas, entre otros.
Recursos turísticos	Son los espacios a los que las personas con discapacidad pueden acceder de manera autónoma, o a través de diversos dispositivos que permitan disfrutar de la oferta turística.
Transporte dentro del destino	Se valoran los mismos aspectos que en el apartado de acceso al destino, referentes a la movilidad dentro del destino turístico para acceder al atractivo turístico
Servicio de alimentos y bebidas	Se refiere a los prestadores de servicios que ofrecen una variedad de alimentos y bebidas para los turistas.
Otros servicios	Servicios complementarios que el turista con discapacidad requiere para vivir la experiencia del turismo, incluye accesibilidad a oficinas de turismo, informadores turísticos, teléfonos públicos, comercios, entre otros.

**Fuente:** Creación propia basado en "Destinos turísticos accesibles. Herramientas para mejorar la accesibilidad" (Molina, 2012).

tudiadas por Darcy (2010); y la percepción de los servicios de deshabilitados de los hoteles son tratados por Darcy y Pegg (2011). Otras temáticas fueron: el tema de turismo y accesibilidad, situaciones en España (Domínguez, *et. al.*, 2015); la importancia de la accesibilidad para el sector turístico (Fernández, 2009); la situación en Cataluña en España sobre el turismo accesible (Molina y Cánoves, 2010); discapacidad y alojamientos turísticos en España (Domínguez, *et. al.*, 2015).

Martínez y Mínguez (2017) mencionan que existe la necesidad de tener más investigaciones relacionadas con la discapacidad, ya que los beneficios y los requerimientos de las necesidades en términos turísticos aún son ignoradas. Otros autores como Ray y Ryder (2003); Burnett y Baker (2001), también indicaron la existencia de pocos avances en muchas de las necesidades especiales relacionadas con turismo y diversión de las personas con discapacidad.

## TURISMO ACCESIBLE EN MÉXICO

Según la Secretaría de Turismo en México (SECTUR), el turismo accesible puede abordarse desde dos enfoques: el primero, es ver al turismo como una actividad turística que debe de estar al alcance de todos, de acuerdo con la adecuación de los entornos y de los productos, así como los servicios turísticos para el disfrute de las actividades de recreación turística como establece el Código Ético Mundial para el Turismo de la OMT en su artículo número 7; el segundo enfoque hace referencia a la necesidad de ocupar personal en el sector turístico para cubrir la demanda, esto permite empoderar a un sector de la población en desventaja, como son las personas con discapacidad en el sector laboral y así generar oportunidades para la población (SECTUR, 2017).

De acuerdo a la Constitución Mexicana de los Estados Unidos Mexicanos y el Foro de la Red Nacional para Prevenir la Discapacidad, en el 2013 se establece que todos los prestadores de servicios turísticos modifiquen sus servicios para darle inclusión de las personas con discapacidad. Para el año 2014, se logra la creación de la Carpeta de Indicadores y números sociales para personas con discapacidad (Sales, 2014). Estos logros permitieron el desarrollo del Distintivo *Top Quality*, que reconoce a las empresas que han implementado actividades a favor de la inclusión de las personas con discapacidad. Este distintivo está dirigido a agencias de viajes, hoteles, restaurantes, museos, centros de convenciones, guías turísticos, hospitales, parques turísticos y transportación. Actualmente existen 25 organizaciones que ya cuentan con este distintivo (SECTUR, 2017).

El estado de Chihuahua ocupa el décimo lugar en el país en porcentaje de habitantes con discapacidad con un total de 3.4% de la población nacional de discapacitados. En total se calcula que en el estado habitan 6 discapacitados por cada 100 habitantes, de los cuales el 44.6% son hombres y el 55.4 son mujeres. El 38.5% de los habitantes con discapacidad oscilan entre los 30 y 59 años y la población de 60 y más abarca un 45% del total (ENADIN, 2014).

En el estado de Chihuahua, la discapacidad más frecuente es la motriz con un total del 65.4%, dentro de los indicadores se tienen considerada a la población de 60 años y más; en segundo lugar se encuentra la discapacidad visual, con un 56.6%. En cualquiera de las cuatro categorías de discapacidad, las mujeres aparecen con los porcentajes de incidencia más altos (ver Cuadro 3).

Los abordajes de investigación relacionado con turismo y discapacidad, plantean que la evaluación en los hoteles y su accesibi-

**Cuadro 3.** Población con discapacidad por sexo según tipo de discapacidad.

Discapacidad	Caminar, subir o bajar usando sus piernas	Ver (aunque use lentes)	Aprender, recordar o concentrarse	Escuchar (Aunque use aparato auditivo)
<b>Total</b>	65.4	56.6	36.8	31.3
Hombres	61.3	53.6	31.5	31.2
Mujeres	68.8	59.1	41.1	31.4

**Fuente:** Creación propia tomado de “La discapacidad en México 2014-2016” (INEGI, 2014).

lidad para personas con discapacidad, es limitada (Suria, Escalona y Jessica, 2014). También se ha indicado que el turismo accesible en México ha presentado avances significativos, como: la normatividad y la regulación (Martínez y García, 2015); en otras posturas, se ha reconocido que la accesibilidad dentro de los diversos recursos turístico se ha visto reflejado en diversos espacios, uno de ellos son los sitios turísticos religiosos con resultados positivos (Martínez y Gómez, 2015; y Martínez y Mínguez, 2017).

La revisión de las investigaciones realizadas en México permite visualizar cómo se ha abordado el tema de discapacidad y turismo, encontrándose una diversidad multidisciplinaria. Sin embargo, en los estudios relacionados sobre el turismo doméstico mexicano y la experiencia de la población con discapacidad motriz no se encontró referenciada en los estudios, permitiendo con ello establecer como pregunta de investigación ¿cómo se relacionan los niveles de satisfacción de las personas con discapacidad motriz con los aspectos de atención en hospedaje, transporte y alimentación en los destinos turísticos mexicanos? Con base en la pregunta anterior, se plantea como objetivo general el determinar la relación de los niveles de satisfacción de

las personas con discapacidad motriz con los aspectos de atención en hospedaje, transporte y alimentación en los destinos turísticos mexicanos. La hipótesis que se busca confirmar es que los niveles de satisfacción de las personas con discapacidad motriz con los aspectos de atención en hospedaje, transporte y alimentación son más altos en la llegada que en la salida del destino turístico.

## **METODOLOGÍA**

La presente investigación se enmarca como un estudio exploratorio descriptivo, el cual permitió brindar un amplio panorama de la información. Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta (Dahke, 1989). Estos estudios miden, evalúan o recolectan datos sobre diversos aspectos, dimensiones y componentes del fenómeno a investigar (Hernández, Fernández y Bautista, 2006). Como estudio exploratorio se basa en la argumentación, ya que se trata de probar que algo es correcto o incorrecto, deseable o indeseable y que requiere solución, como lo mencionan Montemayor, García y Garza (2006). Esto hace que se pueda tomar una postura con base a lo investigado, que a su vez permita ser probado y comprobando el objetivo de la investigación.

El espacio de estudio es Ciudad Juárez, Chihuahua, que cuenta con una población de 1,300,000 habitantes, de los cuales 48,131 habitantes presentan alguna discapacidad; esto quiere decir que por cada 27 habitantes en la ciudad existe una persona con discapacidad. De acuerdo a los resultados poblacionales de

discapacitados las mujeres ocupan el 51% de la población con un total 24,608, mientras que los hombres ocupan el restante 49% con un total de 23,476 hombres. De acuerdo con INEGI (2014), la mayor concentración geográfica de personas con discapacidad se localiza en la sección noroeste, en las colonias Emiliano Zapata, 16 de septiembre y Anapra. Los rangos de edades de las personas con discapacidad son: los niños y jóvenes entre 0-15 años con un 11.6%, con un total de 5,591; la población de 15- 59 tiene el 51.3% de la participación, y la restante de 59 o más representa el 36.6% de la población (INEGI, 2014). El segmento de la población de estudio se refiere al rango de edad de 20-35 años, que son el grupo de personas que más registros de viajes registran a nivel nacional (Molina, 2012). Además, se considera que este rango de edad representa la etapa de la vida más independiente. La cantidad registrada es de un total de 18,730 personas con discapacidad motriz en Ciudad Juárez (INEGI, 2014). El cálculo de la muestra se establece utilizando la fórmula para poblaciones finitas, con un 95% de confiabilidad y 10% de error dando un total de 96 encuestas.

Las variables de estudio se construyeron utilizando la estructura planteada por Reyes, Vera y Ramírez (2017) que contemplan los siguientes elementos: la estructura social, los actores sociales, los fines, el interés, espacio específico y las experiencias. La estructura, permite la construcción de las variables involucradas y las dimensiones de cada una, (ver Cuadro 4).

Para el levantamiento de los datos se usó un instrumento tipo encuesta, donde se establecieron opciones múltiples y la evaluación de la experiencia mediante opciones tipo Licker. La encuesta se elaboró de acuerdo con los elementos y se utilizó como base la encuesta planteada por (Reyes *et. al.*, 2017).

**Cuadro 4.** Elementos de variables de evaluación de destinos turísticos por personas con discapacidad motriz.

Elementos	Dimensiones	Indicadores
La estructura social	Lugar de procedencia	Zona o lugar de origen
	Ocupación	Tipo
	Estructura familiar	Tipo familia
	Ingresos	Rango
	Pertenencia	Grupo
Los actores sociales	Sexo	Hombre/mujer
	Edad	Rango
	Estado civil	Grupo
	Educación	Tipo
	Aparatos de apoyo	Tipo
El interés	Clase actividad	Tipo
	Frecuencia	Opción
	Planeación	Formas de planeación
	Gasto	Tipo
Los fines	Lugares y actividades	Tipo
Espacio	Lugar	Tipo actividad
Experiencias	Llegada	Planeación
	Estancia	Hospedaje, alimentación
	Salida	Actividades de seguridad, miedo, actividades fuera, eventos negativos, nivel de satisfacción costo beneficio.

**Fuente:** Adaptado de: La organización de la juventud para la diversión y esparcimiento de Ciudad Juárez (Reyes *et. al.*, 2017).



## RESULTADOS

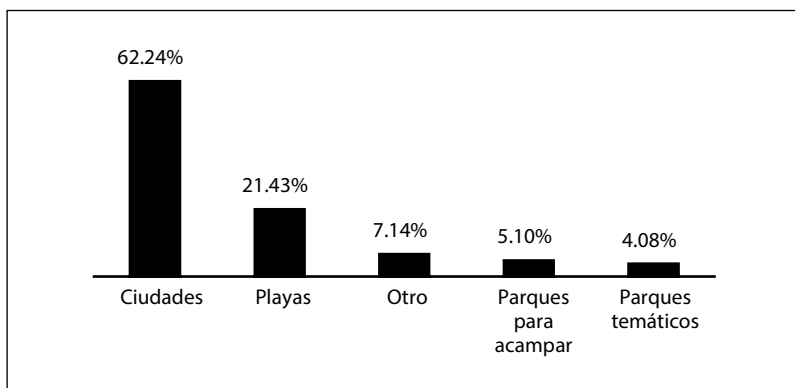
Los resultados se presentan de acuerdo con los elementos estructurados para su análisis: la estructura socioeconómica, los actores sociales, los fines, el interés, espacio específico y las experiencias. Se presentan los niveles de satisfacción de los servicios, mediante la escala de Likert. Finalmente, se presenta un análisis de la Correlación de Pearson resultante y de los niveles de relación entre las variables como validación del estudio.

*Estructura socioeconómica y actores sociales:* Se encontró que el 52% de los encuestados fueron hombres, y el restante 47.9% mujeres. Con respecto a la distribución de las edades tenemos que la población predominante son los adultos de 36 a 40 años con un 40.82%; de 20-25 un 24%; 26-30 18.37%, y la población menos encuestada son los jóvenes de 31-35 años, con 16.33%. Los estudios a nivel licenciatura son los más comunes con un 34.69%; secundaria, el 20.41%; primaria, 17.35%; preparatoria, 14.29%, y los estudios profesionales técnicos, un 13.27%. Dentro del rango de estado civil, se encontró que los solteros son el 48.98%; casados 23.47%; divorciados 14.29%, y unión libre un 13.27%. Las ocupaciones son diversas: el 34.69% trabaja; 26.53% está en el hogar; el 17.35% estudia; el 8.16% es empresario, y el 1.02% profesional. Respecto a la estructura familiar, el 39.80% son con presencia de papá y mamá; el 17.35% solo de mamá; el 3.06% solo de papá; el 1.02% hermanos, y el 1.02% abuelos. En la dependencia económica se observa que más de la mitad de los sujetos son independientes, y que solo el 25% de los encuestados dependen de los padres. En equipo de apoyo para la discapacidad utilizado se encontró que el 82.65% utiliza silla de ruedas, el 8.16% bastón, el 6.12% muletas y el 3.06% andador.

Del total de los encuestados, solo el 6.12% forma parte de alguna Asociación Civil que brinda apoyo a las personas con discapacidad, siendo el Desarrollo Integral de la Familia (DIF), la única organización referida. En cuando a la frecuencia de sus viajes, se observó que el 70.41% de los encuestados viajan solo una vez al año, el 16% viajan cuatro veces por año y el 13.27% viaja dos veces por año. De la población que no realiza viajes la causa es un impedimento directamente relacionado a su discapacidad.

*Interés:* Entre los destinos más visitados se encuentran las ciudades con atractivos turísticos con una incidencia del 62.25%, en segundo lugar, se encuentran las playas con el 21.43% y en último lugar los parques para acampar y parques temáticos 5.10% y 4.08% respectivamente (ver Gráfica 1).

**Gráfica 1.** Destinos turísticos elegidos por la población con discapacidad motriz.



Fuente: Elaboración propia.

Las elecciones del destino se realizan en función de la accesibilidad 39.80%, deseos personales 35.71%, deseos de los acompañantes 14.29%, lujo y comodidad 7.14% y por recomendación es

3.06%. Sin embargo, la gran mayoría de los encuestados reflejaron que, sin lugar a duda, visitar a la familia es principal motivo de la gran mayoría de sus viajes. Los encargados de organizar el viaje, el 60.20% aseguraron ser la familia directa quien se encarga de todo, y tan solo el 27.55% afirmó realizar la planeación de los viajes por su cuenta y solo el 6.12% por compañeros.

En la sección de organización del viaje, el medio de transporte más utilizado es el vehículo propio, con 44.90%; camioneta de trabajo con el 34.69% y camión turístico, con el 12.24%; avión, con el 8.16. Respecto a las preferencias de hospedaje, se obtuvo que el 59.18% eligen hoteles económicos; 22.45%, hoteles de lujo; 13.27%, casas de familiares; el 4.08%, duermen en el transporte. Los gastos que realizan en sus viajes van de 10 mil pesos: el 47.96%, y de 10 mil a 20 mil pesos, el 26.53%; 40 mil pesos, el 17.35% (valores calculados en pesos mexicanos).

Cuando se trató de la fuente de información más utilizada para decidir el destino de sus viajes, el 26.53% no se informa del destino; el 26.53% acude a las agencias de viajes; el 24.49% a críticas en internet del destino, el 13.27% por conocidos y el 5.10% en la *web*.

*Fines:* De acuerdo a los fines que presentan los intereses de los encuestados con discapacidad motriz se encontró que los lugares preferidos son los siguientes: el 70% prefieren acudir a los restaurantes locales; el 53% buscan acudir a compras en puestos informales; el 46% a restaurantes de franquicias; el 15% a eventos de conciertos; 15% a centros nocturnos; 15% casinos; 12% acude a festividades; 8% a ferias, ninguno de ellos ha visitado algún restaurante o comedor de especialidad, ninguno requiere cocinar por su cuenta, debido a alguna dieta estricta (ver Figura 1).

El principal motivo por el que no realizan reservas o no investigan sobre el destino se basa en que la mayoría de ellos van



esta información, puede ser decisivo a la hora de realizar viajes al destino.

*Espacio:* En la evaluación del destino turístico se evaluó primeramente la información del destino, de las actividades, de las atracciones y de los hoteles, obteniendo los siguientes resultados: la información del destino turístico es evaluado con el 41.8% como medio y el 20.4% excelente. La información de las actividades es evaluada como pésimas por el 32.65% y malos con un 20.41%. La información de atracciones como media con un 33.67% y pésimas y malas con un 24.5% cada una. La información de los hoteles es

**Cuadro 5.** Evaluación a la información del destino turístico.

Elemento	Excelente	Bueno	Medio	Malo	Pésimo
Información destino	20.4%	12.2%	41.8%	12.2%	13.2%
Información de actividades	9.18%	9.18%	28.5%	20.41%	32.65%
Información de atracciones	5.10%	12.2%	33.67%	24.5%	24.5%
Información de hoteles	4%	16.33%	32.65%	20.4%	26.53%

Fuente: Elaboración propia.

evaluada media con un 32.6% y pésimas con el 26.5% y mala con el 20.4%, ver Cuadro 5.

En la evaluación del destino en cuanto a la accesibilidad se evaluaron los accesos al destino, encontrando que el 30.6% es medio y el 24.5% es malo. Los accesos a los servicios médicos fueron evaluados con el 32.6% como pésimo y el 28.57% malo. Los

accesos a los hoteles con un 36.73% como malo y el 31.63% pésimo. Los accesos a las actividades son considerados con un 37.7%

**Cuadro 6.** Evaluación a los accesos en el destino turístico

Elemento	Excelente	Bueno	Medio	Malo	Pésimo
Acceso al destino turístico	19.3%	14.2%	30.6%	24.5%	11.2%
Acceso a los servicios médicos	2.04%	12.2%	25.5%	28.57%	31.6%
Acceso a los hoteles	4.08%	11.22%	16.33%	36.73%	31.63%
Acceso a las actividades	3.06%	11.22%	16.33%	31.63%	37.7%
Acceso a las atracciones	5.1%	8.16%	31.63%	24.49%	30.61%

Fuente: Elaboración propia.

como pésimo y el 31.63% malo. Los accesos a atracciones con un 31.63% medio y el 30.61% pésimo (ver Cuadro 6).

*Experiencia:* La experiencia en los destinos turísticos es evaluado en sus diversos momentos en las actividades realizadas en el destino, la alimentación, el hospedaje, los itinerarios, transporte, y los servicios generales como media. Los servicios especializados para personas con discapacidad fueron evaluados por un 34.75% como medio y el 20.41% como pésimo, las atenciones especializadas en los hoteles con 30.6% como medio y el 25.5% como bueno (ver Cuadro 7).

Para conocer la experiencia en relación del costo-beneficio se realizó un cruce de variables entre precios de hospedaje, alimentación, transporte y los traslados, encontrándose que los mejor

**Cuadro 7.** Evaluación de la experiencia en el destino turístico.

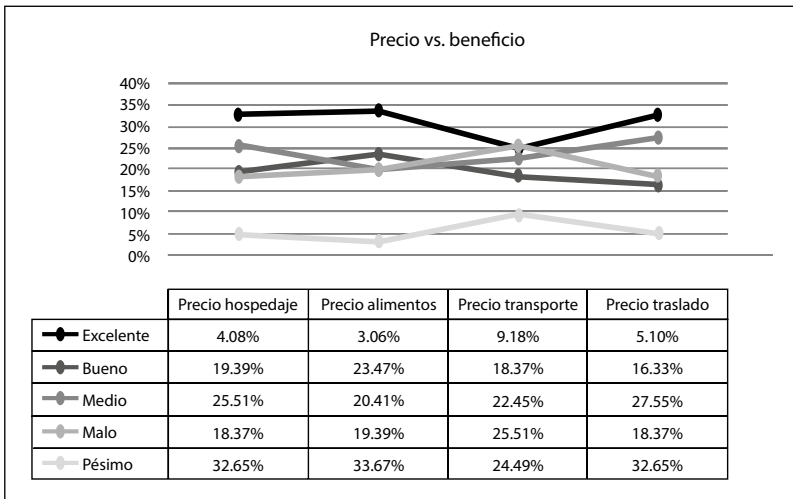
Elemento	Excelente	Bueno	Medio	Malo	Pésimo
Actividades realizadas en el destino	15.3%	13.2%	36.73%	16.33%	18.3%
Alimentación	14.2%	17.3%	35.7%	12.2%	20.4%
Hospedaje	13.2%	18.3%	32.6%	18.3%	17.3%
Itinerarios	17.3%	13.2%	34.7%	15.3%	19.3%
Transporte	17.3%	18.3%	31.6%	11.2%	21.4%
Servicios generales	15.3%	16.3%	33.67%	17.3%	17.3%
Servicios especiales	16.3%	15.3%	34.75	13.2%	20.41%
Atenciones especiales en hoteles	9.18%	25.51%	30.6%	13.27%	21.43%

Fuente: Elaboración propia.

evaluados son el transporte con un 9.18%, el resto es evaluado como pésimo en todas las variables, (ver Figura 2). En cuanto a los costos y la experiencia, se encontró que el 48.8% considera que fue justo lo que esperaba en relación a el presupuesto realizado, (ver Figura 3).

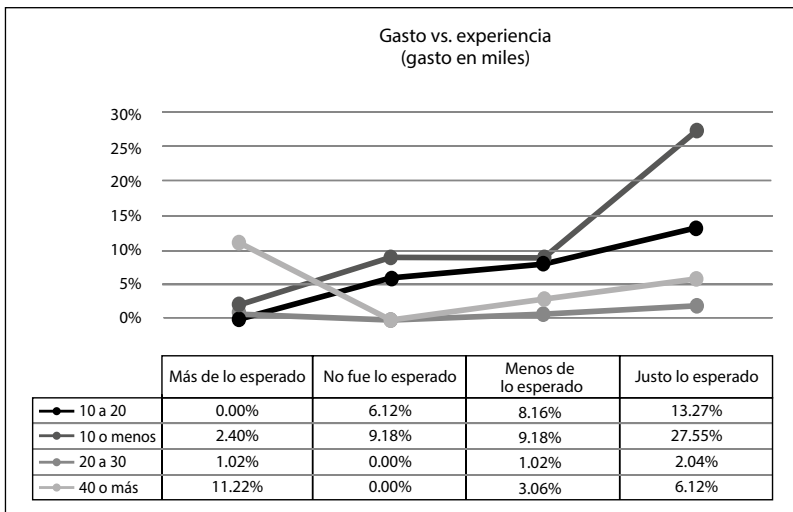
*Matriz Correlación de Pearson:* de las relaciones positivas y significativas que se encontraron en el estudio se plantean en el rango de 1 a 0.5; de los resultados en este rango se encontraron 67 variables correlacionadas, tales como: planeación con precios de transporte (0.91), precios de alimentación con señalización (0.86), accesos con precios de traslados (0.85). La más frecuente fue con la variable del destino más divertido, con 9 correlaciones

**Figura 2.** Evaluación precios/ beneficios de los servicios.



Fuente: Elaboración propia.

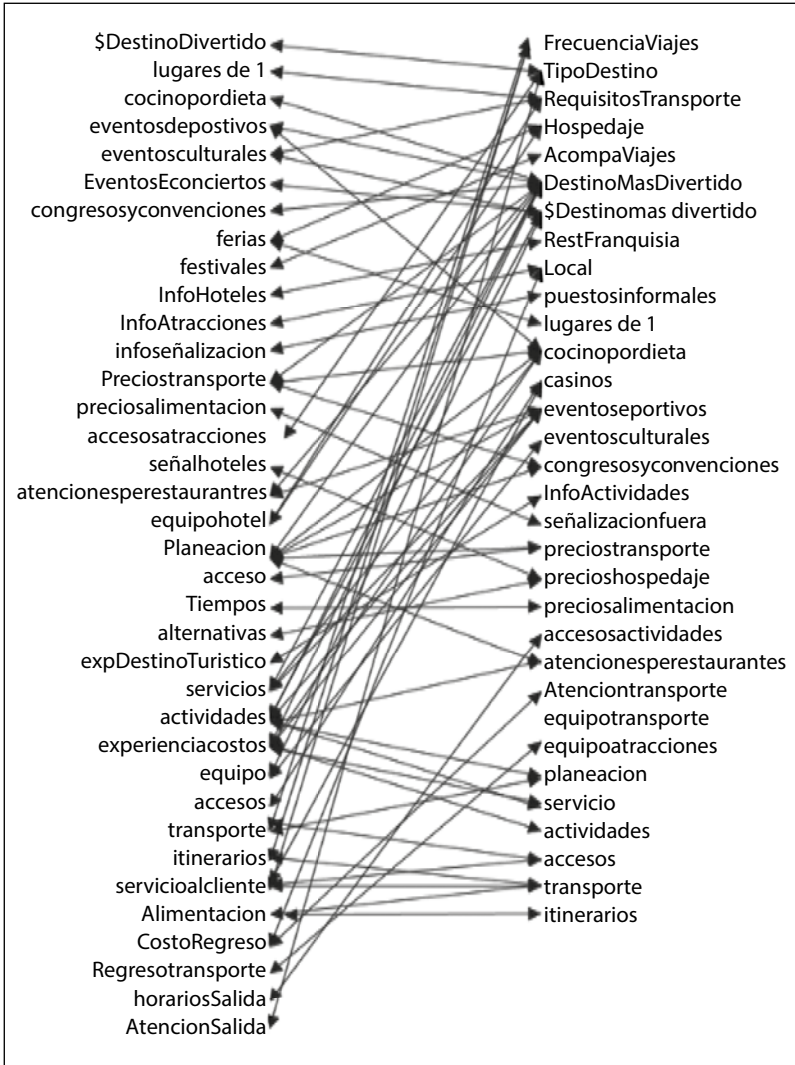
**Figura 3.** Relación de los gastos y la experiencia del viaje.



Fuente: Elaboración propia.



**Figura 4.** Correlación de variables significativas fuertes de nuestro estudio.



positivas y significativas, la planeación con 6 y actividades con 6, (ver Figura 4).

## DISCUSIÓN Y CONCLUSIÓN

Los resultados encontrados reflejan las experiencias que viven los turistas con discapacidad motriz en los destinos turísticos mexicanos, encontrándose que las relaciones de satisfacción vs accesibilidad fueron consideradas de malos a pésimos. Este resultado refleja un nivel de desaprobación en los requisitos que deben cumplir los prestadores de servicio. Estos resultados permiten cumplir con los objetivos planteados ya que los niveles de satisfacción no son aceptables en el proceso de la estancia en el destino turístico, tanto en los hoteles, transportes y restaurantes.

Es importante señalar que las personas con discapacidad, siempre viajan acompañados para evitar contratiempos o incomodidad en sus viajes. Autores como Yau *et. al.*, 2004; Bizjak *et. al.* (2010) mencionan que estas personas se ven en la necesidad de llevar a un acompañante que sea capaz de auxiliarlos, ya que su percepción es que los prestadores de servicios turísticos no cuentan con el entrenamiento adecuado o la disposición necesaria para ayudarlos. En este sentido los resultados reflejaron una evaluación de media a pésima en servicios especializados en sus viajes.

Existen estudios que han demostrado que las personas con discapacidad desisten de viajar a lugares turísticos, debido a su percepción o mala experiencia previa de viaje. En este sentido y a raíz de esa mala experiencia que surgió en alguno de sus viajes, las personas con discapacidad motriz deciden visitar a sus familiares, ya que estos cuentan al menos con el conocimiento y la disposición para atender sus necesidades. De acuerdo con lo anterior se comprueba en los resultados que se obtuvieron en la experiencia

no buena de los servidores turísticos permite indicar que las condiciones para la realización de un viaje no son las mejores en México. Sin embargo, los estudios adicionales de otros destinos turísticos internacionales ofrecen alternativas diversas, tales como la visita a familiares (Lee, B., Agarwal, S., y. Hyun, J. K., 2012) ya que, con esta decisión, las personas buscan reducir las malas experiencias en destinos turísticos.

Considerando que los niveles de satisfacción son los esperados de acuerdo al gasto realizado en la evaluación de los destinos no fue considerado regulares y malos. Esto se debe a que en los resultados se señala que los destinos turísticos aún carecen de servicios especializados para atender a las personas con discapacidad motriz, los accesos, la información y la señalética aún requiere ser adaptada para este grupo de personas.

En cuanto a la información ofrecida a personas con discapacidad, esta es limitada, los servicios de hospedaje no ofrecen información específica, las atracciones carecen de opciones para discapacidades motrices, los accesos son limitados. Por otra parte, respecto al área de señalización los resultados fueron buenos, indicando con ello que los esfuerzos por ofrecer rutas han dado buenos resultados.

Un motivo de deserción en las actividades de recreación es un problema de índole emocional ya que se sienten aislados de la sociedad debido a su imposibilidad de movimiento; en este sentido el estudio revela hallazgos relacionados con los destinos que ellos consideran ofrecen mayor diversión, en donde las personas con discapacidad buscan acudir para tener experiencias únicas, así como, la posibilidad de cocinar sus propios alimentos y tener la planeación de las actividades recreativas de acuerdo a sus propias necesidades (Lee *et. al.*, 2012).

Considerando la relación costo - beneficio obtenida en los viajes turísticos, se logra asociar la posibilidad de mejorar la experiencia de viaje de este grupo poblacional en cuanto a la generación de actividades propias y especializadas, ya que en promedio invertirán hasta 1.7 veces más que lo que implica la realización de un viaje para otros grupos poblacionales.

De acuerdo con la investigación se concluye que es necesario mejorar el modelo de accesibilidad que se lleva a cabo en los destinos turísticos mexicanos, esto en relación a los niveles de satisfacción de la experiencia expresada por los turistas con discapacidad motriz; lo cual, hace evidente que los accesos a atractivos, actividades y servicios requieren ser mejorados. Además, los prestadores de servicio necesitan más sensibilidad, mejores equipos y modificaciones en las instalaciones, para lograr con ello accesibilidad motriz. Este grupo de turistas están dispuestos a pagar si el destino tiene equipo y actividades que se adecuen a los problemas motrices. Además, la relación gasto/experiencia reflejó un nivel de satisfacción aceptable, lo que permite concluir que este grupo pagará por una mejor experiencia. Finalmente, los resultados reflejan información relevante para la toma de decisiones para servidores públicos y organizaciones turísticas, para mejorar la experiencia durante la estancia turística.

Los resultados permiten concluir que el conocimiento de las experiencias de las personas con discapacidad motriz que participaron en el estudio, en las visitas a los destinos turísticos en México, ha sido significativo, al encontrarse que reciben servicios más adecuados a su condición; sin embargo, los prestadores de servicios no logran cumplir las expectativas de experiencias de este grupo en específico, esto a raíz de las deficiencias en los

accesos a los atractivos, las actividades, los hoteles, instalaciones y la existencia de pocos apoyos especializados.

Las experiencias de las personas con discapacidad en los destinos turísticos nacionales permiten señalar la necesidad de mejorar los servicios y las regulaciones a fin de que puedan tener mejores atenciones y que el turismo accesible sea una realidad para todo tipo de discapacidad.

En definitiva, el objetivo planteado se cumplió, al determinar el nivel de satisfacción de las experiencias de las personas con discapacidad motriz en sus viajes y con ello establecer aquellas necesidades que logren fortalecer a los destinos turísticos. Los resultados dan pauta a continuar en líneas de investigación que den como corolario la definición de nuevos y mejores programas de trabajo para lograr la concientización en la atención a las personas con discapacidad, además, de enfatizar en la necesidad de un modelo de inclusión social flexible, esto en función a que los tipos de discapacidad son diversos y las necesidades específicas.

Por último, los destinos turísticos mexicanos deben considerar que el turismo accesible es una meta alcanzable y un reto a corto plazo; es evidente que falta mucho por hacer, ya que aún se tienen vacíos en la normatividad, en la profesionalización de los prestadores de servicios y en las instalaciones. Sin embargo, los destinos deben potencializar la oportunidad de recibir a turistas con discapacidad, ofreciéndoles la oportunidad de las mejores experiencias de viaje.

### **Recomendaciones**

Para futuras investigaciones se recomienda el análisis de accesibilidad por tipo de destino, sus deficiencias por atender de acuerdo a la discapacidad más frecuente y sus requerimientos específicos.

Estos datos darán pie a mejores programas y políticas en los destinos mexicanos.

## FUENTES DE CONSULTA

- Bizjak, K., y Cvetrežnik (2010). Attitude change towards guests with disabilities: Reflections from Tourism Students, *Annals of Tourism Research*, 38(3):842-857. DOI: 10.1016/j.annals.2010.11.017
- Buhalis, D. y Darcy S. (2011). *Accessible Tourism: Concepts and Issues*. Channel View Publications, UK.
- Burnett, J. J. y Bender-Baker, H. (2001). Assessing the travel-related behaviors of the mobility-disabled consumer. *Journal of Travel Research*, 40(1), pp. 4 -11.
- Daniels, M. J. Rodgers E. B. D., y Wiggins B. P. (2005) "Travel tales: An interpretive analysis of constraints and negotiations to pleasure travel as experienced by persons with physical disabilities." *Tourism Management*, 26(6), pp. 919 -930.
- Dankhe, G. L. 1989) Investigación y Comunicación. En C. Fernández, Collado y G. L. Danhkle (EDS). *La comunicación humana: Ciencia Social*, pp. 385-454. México: MacGraw-Hill. Barcelona.
- Darcy S. (2010). Inherent complexity: Disability, accessible tourism and accommodation information preferences. *Tourism Management*, 31(6), pp. 816 -826.
- Darcy, S., y S. Pegg (2011). Towards strategic intent: Perceptions of disability service provision amongst hotel accommodation managers. *International Journal of Hospitality Management*, 30(2): 468 -476.
- Domínguez, T., Brea, J. A. y González M<sup>a</sup> E. (2015). Discapacidad y alojamientos turísticos en España. *PASOS*. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural, vol. 13, núm. 4, pp. 771- 787, julio. Universidad de La Laguna El Sauzal (Tenerife), España
- ENADIN, (2014) *Encuesta Nacional de la Dinámica Demográfica* 2014. 2014. Fecha de recuperación 8 noviembre 2018. <https://www.inegi.org.mx/programas/enadid/2014/>
- Fernández, M. T. (2009). Turismo Accesible: Importancia de la accesibilidad para el sector turístico. *Entelequia. Revista Interdisciplinar*, n° 9,

primavera.

- Foster, D. L. (1994). *Introducción a los viajes y al turismo*. Primera edición. Series de turismo. McGraw Hill.
- Gómez, M. F. (2004). Grupos Turísticos y Discapacidad. Edición 1. Vol. 1.. Turísticas. Recuperado de [http://www.tematika.com/libros/hotelaria\\_y\\_turismo--13/hotelaria--3/en\\_general--1/grupos\\_turisticos\\_y\\_discapacidad--398650.htm](http://www.tematika.com/libros/hotelaria_y_turismo--13/hotelaria--3/en_general--1/grupos_turisticos_y_discapacidad--398650.htm)
- Hernández Sampieri, R. Fernández C. y Baptista L. (2006). *Metodología de la investigación*. Cuarta edición. McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. DE C.V, México.
- INEGI (2014). *La Discapacidad en México*. Fecha de consulta enero 2018. Obtenido de [www.inegi.gob.mx](http://www.inegi.gob.mx)
- Lee, B., Agarwal, S., y. Hyun, J. K. (2012). Influences of Travel Constraints on the People with Disabilities. *Intention to Travel: An Application of Seligman's*.
- Martínez, Cárdenas R. y Mínguez, García, M. (2017). Patrimonio cultural religioso y accesibilidad. El caso del santuario de santo Toribio Romo, *Topofilia*, 2.
- Martínez Cárdenas R y García, A. (2015) La Ciudad Accesible, *Revista Científica sobre Accesibilidad Universal*, IX: 23-33.
- Martínez R. y Gómez L. (2015). Turismo accesible, una alternativa de inclusión social y equidad. In *Espaces et environnements littoraux et insulaires. Accessibilité Vulnérabilité-Résilience*. París, Francia: Editions Karthala.
- Mckercher B. y Du Cros H. (2003) Testing a Cultural Tourism Typology. *International Journal of Tourism Research* 5(1):45 - 58. 2003. DOI: 10.1002/jtr.417
- Montemayor M. y García M. C. (2006). *Guía para la investigación documental México*, Trillas.
- Molina, M. M. (2012). Destinos turísticos accesibles. Herramientas para mejorar la accesibilidad. *Anales de Geografía de la Universidad Complutense* 32(2), pp. 297–321.
- Molina, Hoyo M. y Cánoves, V. (2010). Turismo accesible, turismo para todos: la situación en Cataluña y España. *Cuadernos de Turismo*, núm.

- 25, enero-junio, pp. 25-44 Universidad de Murcia, Murcia, España.
- OMS. (2005). *Discapacidad. Convención de las Naciones Unidas*. Fecha de recuperación 14 noviembre 2018, obtenido de [www.onu.org](http://www.onu.org)
- OMT (2017). *Manual de Turismo Accesible Para Todos: Principios, Herramientas y Buenas Prácticas*. 2014. Acceso October 25, 2017. <http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/manualturismoaccemoduloi27ene015acc.pdf>
- ONU (2017). *Día mundial del turismo, España, 2017*. Fecha de recuperación septiembre 20, 2017. <http://www.un.org/es/events/tourism-day/>.
- Pérez, D. M. y González, Velasco, D. J. (2003). Turismo Accesible. Hacia Un Turismo Para Todos. *Colección Comité Español de Representantes de Personas Con Discapacidad-Ceremi. Es-*. 111 Acceso September 14, 2017. [http://www.keroul.qc.ca/DATA/PRATIQUEDOCUMENT/54\\_fr.pdf](http://www.keroul.qc.ca/DATA/PRATIQUEDOCUMENT/54_fr.pdf)
- Ray, N. M. y Ryder, M. E. (2003). Eibilities tourism: An exploratory discussion of the travel needs and motivations of the mobility- -disabled. *Tourism Management*, 24(1), pp. 57 -72.
- Reyes, A. Y., Ramírez, D. y Vera, E. (2017). La organización de la juventud para la diversión y esparcimiento de Ciudad Juárez. Conferencia. Por Ciudad Juárez Chihuahua UACJ.
- Rodríguez, R. J. (2011). La Percepción Del Riesgo En Los Turistas Con Discapacidad Física: Una Propuesta de Abordaje Específico." *Estudios y Perspectivas En Turismo*. 20(5), pp. 1084-1101.
- Sales, Heredia F. (2014). *Carpeta 27. Discapacidad en México*. Centro social de estudios sociales y de opinión pública. 2014
- SECTUR (2017). *Sello Turismo Incluyente*. Fecha de acceso Octubre 16, 2017. <http://www.gob.mx/sectur/acciones-y-programas/sello-Turismo-incluyente>
- Suriá, Martínez R., Escalona A. y Jessica Y. (2014) Integración, turismo y discapacidad: ¿son accesibles los hoteles para las personas con discapacidad física? *PASOS. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, vol. 12, núm. 1, pp. 209-218 Universidad de La Laguna El Sauzal (Tenerife), España.



Copyright of Hospitalidad ESDAI is the property of Universidad Panamericana and its content may not be copied or emailed to multiple sites or posted to a listserv without the copyright holder's express written permission. However, users may print, download, or email articles for individual use.