

Autores:

Mariana Portillo Hernández

Correspondencia:

mariana.portilloh5@gmail.com

LA ACCESIBILIDAD COMO FACTOR INFLUYENTE EN LA TOMA DE DECISIONES DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD MOTRIZ, EN LA ELECCIÓN DE UN DESTINO TURÍSTICO.

Accessibility as an influencing factor in the decision-making of
people with motor disabilities, when choosing a tourist destination.

MARIANA PORTILLO HERNÁNDEZ
Universidad Panamericana

Resumen:

En 2006, México adoptó un discurso a favor de los derechos de las personas con discapacidad (PCD) e impulsó la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) con el objetivo de respetar sus derechos. (Ramírez & Osterroth, 2018). Gracias a esto, se ha generado empatía y conciencia frente la problemática que viven las PCD al no encontrar accesibilidad adecuada.

La presente investigación busca determinar cómo afecta la accesibilidad de los destinos turísticos en la toma de decisiones de las PCD. La investigación será descriptiva y correlacional. El método utilizado fue la encuesta, para analizar intereses, complicaciones y factores que se toman en cuenta al viajar.

Se concluyó que la discapacidad es causada por la organización de la sociedad y nace por barreras sociales impuestas hacia las PCD. Las principales limitantes son: entradas al baño, traslado por rampas y las áreas comunes.

Palabras claves: *Accesibilidad, discapacidad motriz, hospitalidad, servicio, turismo, hotel*

Abstract:

In 2006, Mexico adopted a speech in favor of the rights of persons with disabilities (PWD) and promoted the Convention on the Rights of Persons with Disabilities of the United Nations (UN) with the aim of respecting their rights. (Ramírez & Osterroth, 2018). Thanks to this, empathy and awareness have been generated towards the problems that PWD experience by not finding adequate accessibility.

This research seeks to determine how the accessibility of tourist destinations affects PWD decision-making. The research will be descriptive and correlational. The method used was the survey, to analyze interests, complications and factors that are taken into account when traveling.

It was concluded that disability is caused by the organization of society and arises from social barriers imposed on PWD. The main limitations are: entrances to the bathroom, the passage through ramps and the common areas.

I. INTRODUCCIÓN

En 2014, el 6.4% de la población de México -equivalente a 7.65 millones de personas- contaba con alguna discapacidad, según datos del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) (República, 2018). Ese mismo año, la discapacidad motriz se colocó como el primer tipo de discapacidad reportado con un 37.32%, equivalente a 2.6 millones de personas. Debido al gran porcentaje que representan las PCD dentro de la población, se decidió plantear e investigar acerca de la problemática que representa para estas personas, la falta de accesibilidad específicamente en los destinos turísticos.

Este problema, se origina en parte porque las medidas que se han tomado en el país, como la “Ley de la accesibilidad para la Ciudad de México”, decretada en el 2017 por la CDNH (CNDH, 2017), o el “Reglamento de Accesibilidad para personas con discapacidad” (Gobernador Constitucional del Estado de Chihuahua, 2015), no se cumplen.

El objetivo general de esta investigación es analizar cómo afecta la accesibilidad de los destinos turísticos en la toma de decisiones de las personas con discapacidad.

Para justificar la importancia de esta investigación, se establece que los hoteles son instituciones de servicio, por lo que sus instalaciones deberían hacer hospitalaria la estancia de cada cliente. Hoy en día en México la mayor parte de las instalaciones no cumplen con las especificaciones necesarias de accesibilidad, aún con la existencia de una normatividad, dando como resultado, limitación e inconformidad de un cliente al hacer un viaje. De ahí que la justificación se sustenta en 3 factores indispensables:

- La coherencia: Una institución de servicio debe tomar en cuenta a cada uno de sus posibles clientes, por lo que los destinos deben estar adaptados de tal forma en la que todas las personas –con o sin alguna discapacidad motriz– puedan hacer uso pleno de ellas.
- Humanismo: Los servicios tienen como eje a la persona, y esta puede tener alguna discapacidad; por lo que resulta discriminatorio que los espacios no sean los adecuados.
- Economía: En la CDMX viven casi 482 mil personas con uno o más tipos de discapacidad (López & Hernández, 2016), y en promedio, un mexicano gasta 13 mil 508 pesos considerando un vuelo y hospedaje de 6 días (A21, 2018), con estos dos datos se encontró que la cantidad monetaria aproximada, que la industria hotelera podría estar perdiendo es de \$6,510,856,000 pesos. Esto, solamente considerando que las PCD en la CDMX viajan una vez al año y sin acompañantes.

La presente, se trata de una investigación descriptiva y correlacional, que se centra en el proceso de toma de decisiones al elegir un destino turístico. Para ello, se aplicó una encuesta a dos grupos de población: Personas con discapacidad, que a lo largo del trabajo se entenderá por PCD y personas sin discapacidad, entendido bajo las siglas PSD, con preguntas relacionadas a experiencias previas basadas en la accesibilidad turística.

La hipótesis planteada es la siguiente: La accesibilidad de un hotel determina negativamente la decisión de un turista con discapacidad al visitar un destino turístico, teniendo como variable independiente la existencia de instalaciones accesibles y como variable dependiente la elección del destino turístico de las personas con discapacidad motriz.

II. MARCO DE REFERENCIA

En México, cada estado de la República cuenta con un “Reglamento de Accesibilidad para personas con discapacidad”, creado por La Secretaría de Desarrollo Social a través de la Dirección de Grupos Vulnerables y Prevención a la Discriminación (Gobernador Constitucional del Estado de Chihuahua, 2015), con el objetivo de concretar medidas mínimas indispensables, que se deben cumplir por el Gobierno y por la Sociedad, específicamente en construcciones o remodelaciones, para lograr el libre desplazamiento de las personas que cuenten con alguna discapacidad.

Asimismo, a partir del 2006, México impulsó la convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), en la que los países que decidan unirse deberán aplicar aún más medidas, ya sean políticas o prácticas, para asegurar que los derechos de las PCD se respeten (Ramírez & Osterroth, 2018).

Dentro de otras acciones que México ha tomado a favor de los derechos de las PCD se encuentra una ley decretada por la CDNH, el 12 de enero de 2017 en la Ciudad de México, llamada “Ley de la accesibilidad para la Ciudad de México”. En el Capítulo 1 de esta Ley se muestran artículos que buscan garantizar el derecho a la accesibilidad para personas con discapacidad y personas con movilidad limitada; se propone aplicar los criterios de accesibilidad de manera progresiva a aquellos edificios existentes (CNDH, 2017, págs. 1-2).

Por otro lado, dentro de las investigaciones más recientes que abordan el tema de accesibilidad, se encontraron las siguientes:

-“Inherent complexity: Disability, accessible tourism and accommodation information preferences” (Darcy, 2010), que plantea las limitaciones encontradas en los alojamientos accesibles, los factores más influyentes fueron: las dimensiones de la discapacidad y el nivel de las necesidades de apoyo.

-“Investigating the accessibility factors affecting hotel satisfaction of people with physical disabilities” (Tutuncu, 2017), estudia el efecto de la accesibilidad, los tipos de discapacidad y las formas de asistencia para la satisfacción de las persona con discapacidad. Se llegó a la conclusión de que: Las áreas inaccesibles tienen un efecto negativo en esta satisfacción.

-“La accesibilidad en evolución: La adaptación persona-entorno y su aplicación al medio residencial en España y Europea” (López, 2016), destaca que: “el número de limitaciones funcionales y discapacidades aumentará alrededor de un 15% en la población mundial” (López, 2016, pág. 11), por lo que la necesidad de cumplir con estas medidas será cada vez más indispensable.

-“Turismo y discapacidad: el turismo accesible en los hoteles de la ciudad de Buenos Aires” (Campo & Karger, 2009). “El acceso y uso libre de los bienes y servicios turísticos por parte de las PCD es uno de los elementos que se debe considerar a la hora de acreditar, otorgar y reconocer calificaciones de calidad a las instalaciones turísticas” (Campo & Karger, 2009, pág. 67)

- “Inclusive Tourism” (Münch & Ulrich, 2011), se enfoca en: cómo la accesibilidad ayuda a las personas con discapacidad a disfrutar experiencias turísticas, sin importar la edad, género o estatus físico. La accesibilidad dentro del turismo es un derecho social, por eso mismo debería de ser algo más fácil de lograr, tener y alcanzar.

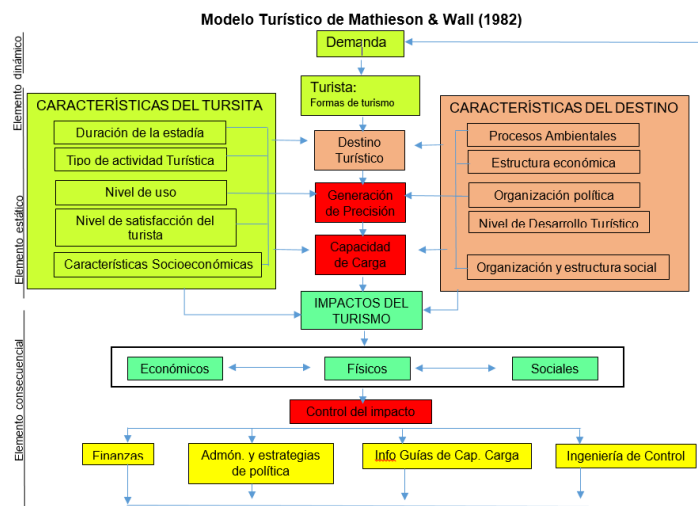
Como referente teórico, se utilizará el Modelo Turístico de Mathieson y Wall (1982), el cual engloba áreas de las ciencias sociales para la toma de decisiones dentro de la industria turística. Mathieson y Wall proponen que el turismo es una actividad

4 | LA ACCESIBILIDAD COMO FACTOR INFLUYENTE EN LA TOMA DE DECISIONES DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD MOTRIZ, EN LA ELECCIÓN DE UN DESTINO TURÍSTICO.

compleja, que puede ser vista como un sistema abierto y compuesto por elementos interactuantes: el dinámico, el estático y el consecuencial (Pardellas & Padín, 2013). Los autores explican el comportamiento de los turistas y destacan que la motivación y la imagen del destino dan lugar a una elección en particular (Pons, Morales & Díaz, 2018). Los tres conceptos básicos de este modelo, se resumen de la siguiente manera:

- *Elemento dinámico:* Características de los posibles viajeros (nivel de ingresos, educación, cultura, estado de salud) (Gómez & Acuña Delgado, 2004).
- *Elemento estático:* Entorno y la estructura que presenta el destino (Gómez & Acuña Delgado, 2004).
- *Elemento consecuencial:* Impacto de los elementos anteriores.

Figura 1. Modelo Turístico de Mathieson & Wall



(Pardellas & Padín, 2013)

Mathieson y Wall explican que los factores personales y las características de los turistas son un indicador importante para tomar la decisión adecuada del destino turístico. A partir de esto, la persona que tomará la decisión de compra de un viaje, hace un recuento de los elementos estáticos del destino (posibilidades y facilidades del entorno) con base en su propio elemento dinámico (presencia de una discapacidad). Por lo tanto, si la persona encuentra que no hay facilidades, lo más probable es que su decisión de ir o no parta de este punto.

Con el propósito de dar un enfoque social a este estudio, se incorporó el "Modelo social de la discapacidad" propuesto por Mike Oliver en 1983 (Victoria, 2013) (quien sufría por una discapacidad motriz). El autor retoma la idea de que la discapacidad es causada por la manera en la que la sociedad está organizada. Establece que las dificultades nacen de las barreras sociales impuestas hacia este sector de la población y que, como consecuencia, bloquean la independencia, el desarrollo y el sentido de control y equidad para las personas que viven con esto.

La importancia de este modelo radica en entender que las personas con discapacidad se enfrentan con la constante batalla de ser reconocidas por sus propias características y no por su discapacidad. La inclusión social, depende de una reestructuración del marco social moderno.

Finalmente, para este trabajo se tomó en cuenta la “Economía de la Discapacidad” (Cazallas, 2016), una disciplina que aplica la teoría económica a los fenómenos asociados a distintos grupos minoritarios. Se busca estudiar la calidad de vida, los servicios sanitarios, el análisis costo-beneficio de la discapacidad y la participación social de las minorías. La economía neoclásica, a través de la economía de la discapacidad, funge como una respuesta a creencias asimétricas entre grupos mayoritarios y grupos de personas con discapacidad; lo que en la industria turística puede representarse a través de la falta de accesibilidad, se observa mediante la comparación de la calidad del servicio ofrecido a aquellos huéspedes sin discapacidad, con la ofrecida a los huéspedes con algún tipo de incapacidad.

Dentro de la misma teoría, se encuentra la propuesta de un modelo del gusto por la discriminación, en donde Becker en (Ashenfelter & Oaxaca, 1987) plantea que la persona que discrimina está dispuesta a asumir un costo de oportunidad por ejercer su prejuicio o por intentar no asociarse a grupos minoritarios. Por ejemplo, la posibilidad de que empresarios obtengan utilidad al no gastar presupuesto para implementar políticas favorecedoras a este grupo de personas.

III. PROBLEMA Y OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

Enunciado y formulación del problema

La pregunta planteada es la siguiente: ¿En qué medida afecta la accesibilidad en las instalaciones de un hotel en la elección de un turista con discapacidad?

-Objetivo general: Analizar cómo afecta la accesibilidad de los destinos turísticos en la toma de decisiones de las personas con discapacidad.

-Objetivos específicos:

- Determinar el comportamiento de los turistas con discapacidad y sin discapacidad
- Identificar las limitaciones que se presentan a causa de la accesibilidad
- Descubrir cuáles son las áreas más problemáticas con relación a la accesibilidad

Elementos de estudio

- Accesibilidad
- Personas con discapacidad

Definición conceptual

Accesibilidad Universal: “Condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas” (COCEMFE, 2020).

- Por lo que una instalación accesible debe de ser un espacio adecuado, es decir, de fácil acceso para cualquier persona con o sin discapacidad.

Discapacidad es un “término que engloba las deficiencias, limitaciones a la actividad y restricciones a la participación, refiriéndose a los aspectos negativos de la interacción entre un individuo (con una condición de salud) y los factores contextuales de ese mismo individuo (factores personales y ambientales)” (Martin & Carter, 1998) (Comisión de Política Gubernamental en Materia de Derechos Humanos, 2019).

Discapacidad motriz, constituye una alteración de la capacidad del movimiento que afecta, en distinto nivel, las funciones de desplazamiento, manipulación o respiración, y que limita a la persona en su desarrollo personal y social (Gobierno Federal, 2016).

Definición operacional

La accesibilidad dentro de los hoteles se medirá con ayuda de las variables que conforman la hipótesis, en este caso, la validez de instalaciones accesibles, mediante la

existencia de rampas, elevadores, circunferencia de los pasillos, entre otros, y la elección del destino turístico por medio de las experiencias previas de las PCD al realizar algún viaje. El tipo de discapacidad en el que se enfocará este estudio es la discapacidad motriz.

Alcances y limitaciones

Esta investigación se centra en la problemática que representa para una persona con discapacidad motriz el no encontrar instituciones con un fácil acceso y la influencia que esto tiene en la elección del destino que desea visitar. Se realizó un estudio descriptivo y comparativo entre dos grupos de personas uno con discapacidad y otro sin discapacidad, mediante la aplicación de una encuesta.

Algunas de las limitaciones que se presentaron al realizar la investigación, de manera específica con la aplicación de las encuestas, fue el hecho de conseguir un grupo de personas con discapacidad motriz conformado por distintas edades y su disponibilidad para contestar la encuesta.

IV. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

La encuesta se aplicó en el Centro Panamericano Colabore, que tiene como objetivo integrar a las personas con discapacidad en la sociedad, mediante la búsqueda de condiciones de igualdad laboral y de oportunidades (Universidad Panamericana, 2019). Para la selección de la muestra se empleó la técnica aleatoria y aquella se conformó de 146 personas con discapacidad motriz, con edades entre 24-70 años. Por otra parte, la encuesta dirigida a personas sin discapacidad motriz se aplicó en línea a 146 personas con una edad entre 24-70 años.

A continuación se muestran los principales resultados de la encuesta. Las preguntas se realizaron y se analizaron con base en los indicadores más importantes establecidos en el Modelo Turístico de Mathieson y Wall, en este caso, los factores personales y las características de los turistas; ya que a partir de esto, la persona que tomará la decisión de compra de un viaje hará un recuento de las posibilidades y facilidades del entorno basándose en sus propias necesidades.

Pregunta	Respuesta: Personas con discapacidad				Respuesta: Personas sin discapacidad			
¿Te gusta viajar?	95.3% respondió que sí				100% respondió que sí			
Razones principales	Conocer (28%) Diversión (9%) No les gusta/no acostumbran (4%)				Conocer (60%) Relajarse (13%)			
Frecuencia de viaje al año	1	2	+2	Nunca	1	2	+2	Nunca
	38.7%	30.2%	15.1%	16%	33%	27.4%	34%	7.7%

Se decidió realizar de inicio las preguntas anteriores, para tener un panorama general de la población de estudio y ver si realmente eran personas que estaban interesadas en llevar a cabo este tipo de actividades. De este mismo modo, se preguntó a los usuarios si acostumbraban a investigar con anticipación si el destino que visitarían era accesible a lo que las personas con discapacidad comentaron que sí, aunque no siempre se les respondía con la verdad ya que al llegar a dicho destino se daban cuenta que la accesibilidad no era la adecuada. Mientras que las personas sin discapacidad,

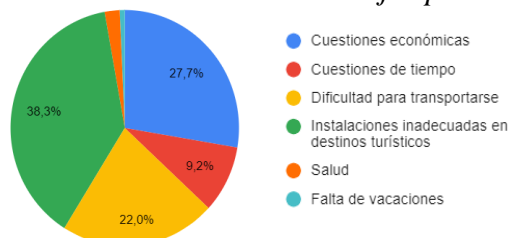
comentaron que solo lo hacían cuando estaban buscando algún factor específico en las instalaciones.

A continuación se mostrarán algunas de las preguntas que se realizaron a ambos grupos:

1. Razones por las que se han visto limitados al viajar

Gráfica 1. Razones de verse limitado PCD

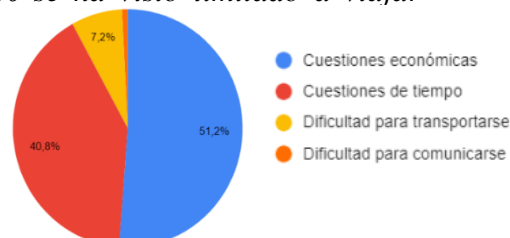
75.5% se ha visto limitado a viajar por:



Fuente: Elaboración propia

Gráfica 2. Razones de verse limitado PSD

75.5% se ha visto limitado a viajar

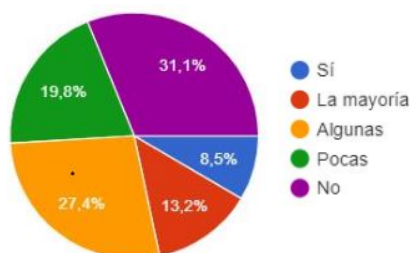


Fuente: Elaboración propia

El porcentaje de las personas que consideran que se han visto limitadas al viajar en ambos casos es el mismo, pero al observar las razones por las cuales se vieron limitados, se encuentra una gran diferencia entre una PCD y una PSD, la cual permite detectar las distintas perspectivas de un grupo frente al otro. Con respecto al grupo de personas sin discapacidad se puede observar que hacen referencia a límites económicos y de tiempo, mientras que el grupo de personas con discapacidad, además de hacer una referencia a la parte económica, menciona la dificultad de transporte e instalaciones inadecuadas, permitiendo identificar de manera clara, que se hace referencia a una falta de accesibilidad en los destinos. Esta información, apoya a resolver la pregunta de investigación al mostrar que, realmente la falta de accesibilidad está presente y afecta la toma de decisión y la experiencia de un turista con discapacidad al momento de realizar un viaje

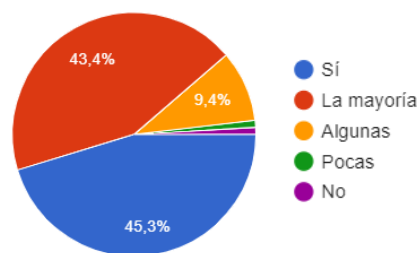
2. ¿Las instalaciones son adecuadas para facilitar la estancia?

Gráfica 3. Instalaciones adecuadas para PCD



Fuente: Elaboración propia

Gráfica 4. Instalaciones adecuadas para PSD



Fuente: Elaboración propia

Se obtuvo un 21.7% de PCD que creen que todas o la mayoría de las instalaciones son adecuadas para facilitar la estancia contra un 88.7% por parte de las PSD. Dentro de estos resultados y con base a las respuestas proporcionadas, se puede identificar la manera en la que las personas con discapacidad basan su experiencia en la funcionalidad de los espacios, mientras que las personas sin discapacidad la basan simplemente en la estética del lugar.

Algunos comentarios adicionales que se proporcionaron por ambos grupos, basados en su experiencia al viajar. Fueron las siguientes:

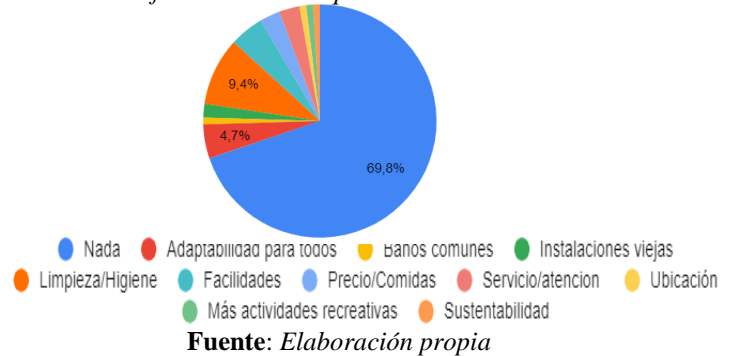
8 | LA ACCESIBILIDAD COMO FACTOR INFLUYENTE EN LA TOMA DE DECISIONES DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD MOTRIZ, EN LA ELECCIÓN DE UN DESTINO TURÍSTICO.

PCD	PSD
<p>“No hay aditamentos especiales para sillas de ruedas para andar en la playa, casi todas las calles no son aptas para sillas de ruedas y ni las zonas arqueológicas, plazas, restaurantes, bares, hoteles; en todos los lugares tienen obsesión por las escaleras, en las terminales de autobuses, de plano no hay nada para abordar los autobuses, y me tienen que cargar para poder subir. En pocas palabras nuestro país es del quinto mundo.”</p> <p>“No todas las instalaciones consideran a las personas con poca movilidad.”</p> <p>“No tienen las instalaciones adecuadas para discapacidad, las aerolíneas son temerosas al admitir a personas con discapacidad. Algunos espacios (restaurantes) son reducidos.”</p> <p>“Siempre nos enfrentamos a lo mismo, no existen como tal baños para personas con discapacidad Algunas no tienen acceso para las personas con discapacidad me ha tocado dejar de hacer actividades por lo mismo.”</p>	<p>“No me he visto limitada”</p> <p>“Los lugares son agradables”</p> <p>“Casi todos ofrecen lo que busco”</p> <p>“Hay destinos que pueden mejorar en lo que ofrecen pero al no ser muy visitados no tienen la motivación para hacerlo.”</p> <p>“No siempre me gusta que haya tanta gente o compartirlo con tantos huéspedes.”</p> <p>“A mí parecer todo es una relación de precio calidad, por lo que todo depende de rango de precios que se esté dispuesto a pagar por el servicio.”</p>

3. Si tuvieras la oportunidad ¿qué cambiarías de las instalaciones de los hoteles?

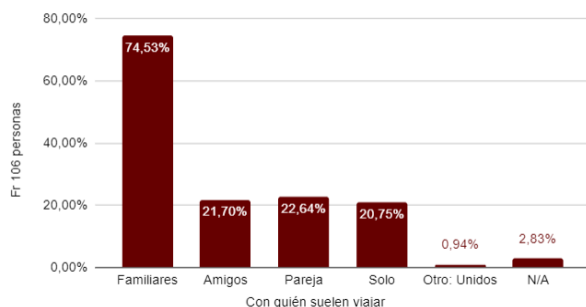
Comentarios
<p>-“El acceso a las instalaciones como rampas en los comedores y en las albercas. Los baños con accesorios para silla de ruedas y agarraderas especiales.”</p> <p>-Los cuartos, debido a que la silla entra al cuarto pero al baño no, las rampas son muy altas y en ocasiones tampoco hay elevador</p> <p>En general: Rampas adecuadas, baños, tamaños en donde entren las sillas, accesos, elevadores.</p>

Gráfica 5. Cambios que harían las PSD



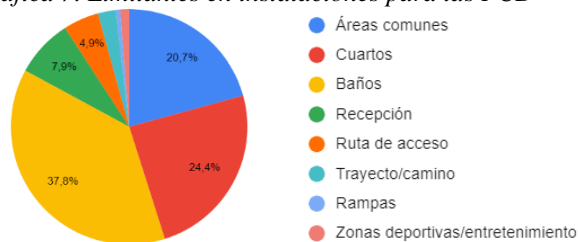
El 100% de las PCD comentaron que harían cambios en las instalaciones, mientras que hubo un 69.8% de PSD que no cambiaría nada. A pesar de ello, se obtuvo un pequeño porcentaje de personas sin discapacidad que comentan que la accesibilidad debería de mejorar, esto realmente muestra un gran avance en la concientización ante esta problemática y da pie a que cada vez, se pueda difundir a más personas, hasta poder solucionarlo en su totalidad.

Gráfica 6. Acompañantes de viaje de PCD



Este aspecto es fundamental para la investigación, específicamente para la justificación, debido a que se encuentra la relación de cómo la mayoría de las PCD (74%) suelen viajar con sus familiares, siendo esto una mayor oportunidad para la industria de obtener mayores ganancias si cuentan con inclusión dentro de sus instalaciones.

Gráfica 7. Limitantes en instalaciones para las PCD



Fuente: Elaboración propia

En esta gráfica se muestran las limitantes que perciben con mayor frecuencia las PCD. En primer lugar están los baños, sobre todo el acceso de los mismos; al realizar la encuesta, las PCD comentaban que la silla de ruedas nunca entra a esta área del cuarto, otra queja fue la altura de los lavabos u otros servicios ya que es mucha para personas en silla; en segundo lugar podemos encontrar los cuartos, y en tercero las áreas comunes.

Discusión de resultados

Los dos puntos de vista presentados en las encuestas, refuerzan el Modelo Social de la Discapacidad al comprobar que la discapacidad es causada por la manera en la que la sociedad está organizada y que las dificultades nacen de las barreras sociales impuestas hacia las PCD, al encontrar que normalmente una PSD se enfrentan con menos limitantes al realizar un viaje en comparación a una con discapacidad; esta visión global ayudó a comprender la perspectiva que tiene una PCD y las distintas perspectivas que pueden tener las PSD relacionadas con la accesibilidad, según el nivel de conocimiento que tengan del tema.

Gracias a las encuestas aplicadas se pudo conocer las experiencias que tienen las PSD y las PCD en sus viajes turístico; lo que permitió comparar ambas perspectivas y lograr una mejor comprensión acerca de las limitaciones que tiene ese grupo de la población al momento de planear sus vacaciones. El fenómeno analizado nos permite identificar aquellos factores que afectan la toma de decisiones de los viajeros. Así, con el análisis de la teoría de Mathieson y Wall pudimos constatar que los elementos estáticos de un destino determinan la decisión de compra en el caso de las PCD, al referirse a las posibilidades y facilidades del entorno, con base en su propio elemento dinámico al considerar la presencia de una discapacidad. En cuanto a la relación, se observa que ambos grupos pueden verse limitados por cuestiones económicas y que el destino preferido es la playa. En cuanto a las diferencias, se detectó que cuando llega el momento de salir de vacaciones, en la mayor parte de los casos las PCD deben preocuparse por más factores que las PSD y que aquéllas normalmente suelen estar inconformes con las instalaciones a causa de la deficiencia de su función y no a causa de su estética como es el caso de las PSD.

V. CONCLUSIONES

Se puede concluir que la hipótesis de este trabajo fue comprobada. La encuesta que se realizó a las personas con discapacidad mostró lo incómodo que puede llegar a ser el no contar con las instalaciones adecuadas al salir de vacaciones, por lo que podemos afirmar que la falta de accesibilidad dentro de los hoteles afecta negativamente la toma de decisiones de una PCD al realizar un viaje, ya que esta se complica al no saber si los destinos contarán o no con lo necesario para su estancia, sin importar si las PCD llaman a los destinos para preguntar si cuentan con dicha accesibilidad.

Las limitaciones que se generan por la falta de accesibilidad como: el no poder entrar al baño, no poder trasladarse por algunas rampas, la mala actitud de las personas encargadas de proporcionar ciertos servicios al enfrentarse con una PCD, es por ello que los cambios principales que se deben de generar por parte de los hoteles para cumplir con los requisitos mínimos indispensables para que una PCD pueda hacer uso pleno de las instalaciones, son las propuestas en los manuales de accesibilidad proporcionada por

cada estado, algunos ejemplos podrían ser los siguientes: contar con espacios suficientemente amplios para la entrada, salida y rotación de una silla de ruedas así como la inclinación adecuada de rampas.

Después de analizar estos resultados, se propone que para lograr que las instituciones se apeguen a las normas establecidas y que los prestadores de servicios tengan empatía con aquellas personas que tienen alguna discapacidad, se diseñe una guía en donde se enlisten las instituciones que cumplen adecuadamente con las especificaciones de los manuales. De esta manera tanto los familiares como las personas con discapacidad podrían asegurar que su estancia no será problemática, y contarán con opciones para elegir sus destinos vacacionales que se adapten a sus necesidades y satisfagan sus expectativas. Esta propuesta, debe de ir de la mano con una campaña estratégica que dé a conocer el manual; así mismo, se debe lograr un fácil acceso a dicha guía, ya que si ésta se genera y no se da a conocer de la manera adecuada, podría ser prácticamente inútil. De esta manera se irá creando consciencia de una característica esencial que deben reunir las empresas de servicios, a saber una oferta equitativa e incluyente; lo que, a su vez, redundará en incentivos económicos y la lealtad de los clientes.

BIBLIOGRAFÍA

- Ashenfelter, O., & Oaxaca, R. (1987). *The Economics of Discrimination: Economists Enter the Courtroom*. *The American Economic Review* (77).
- Campo, M., & Karger, M. (2009). *Universidad de Palermo*. Obtenido de https://fido.palermo.edu/servicios_dyc/publicacionesdc/vista/detalle_articulo.php?id_libro=139&id_articulo=4732
- Cazallas, C. (2016). Mercado de trabajo de personas con discapacidad: teoría, política y aplicaciones. *Tesis Doctoral*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid.
- CNDH. (12 de Enero de 2017). *cndh.org*. 1. Obtenido de <http://www.cndh.org.mx/sites/all/doc/Programas/Discapacidad/Ley-Accesibilidad-CDMX.pdf>
- COCEMFE. (2020). *Observatorio de la accesibilidad*. Obtenido de <https://observatoriodelaaccessibilidad.es/archivos/3104>
- Darcy, S. (2010). Disability, accessible tourism and accommodation information preferences.
- Delgado, R. (2007). *Probabilidad y estadísticas para ingenierías*. México D.F: Delta publicaciones.
- Gobernador Constitucional del Estado de Chihuahua. (2015). Reglamento de Accesibilidad para personas con discapacidad del Estado de Chihuahua.
- Gobierno Federal, C. (2016). Guía didáctica para la inclusión en Discapacidad motriz. Obtenido de

- https://www.educacionespecial.sep.gob.mx/2016/pdf/discapacidad/Documentos/Atencion_educativa/Motriz/2discapacidad_motriz.pdf
- Gómez, P., & Acuña Delgado, Á. (2004). *Gazeta de Antopología*. Obtenido de http://www.ugr.es/~pwlac/G20_17Angel_Acuna_Delgado.html
- Lizama, P., & Boccardo, G. (2014). *Guía de asociación entre variables*. Santiago de Chile: Editorial Universidad de Chile.
- López, F. A. (Febrero de 2016). Obtenido de <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/385208/fal1de1.pdf?sequence=1>
- Martin, W., & Carter, B. (1998). *Calidad en el servicio al cliente*. México: Editorial Iberoamericana.
- Montgomery, D., Peck, E., & Vinnig, G. (2006). *Introduction to linear regression analysis*. USA: Wiley Interscience.
- Münch, H., & Ulrich, R. (2011). *Springer Link*. (Gabler, Editor) doi:https://doi.org/10.1007/978-3-8349-6231-7_17
- Pardellas, X., & Padín, C. (Julio-Diciembre de 2013). Cuadernos de Turismo, núm. 32, Universidad de Murcia Murcia. *LA NUEVA DEMANDA COMBINADA DE TURISMO LITORAL Y TURISMO PESQUERO: MOTIVACIONES Y EFECTOS*. España. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/398/39827029012.pdf>
- Ramírez, E., & Osterroth, I. (2018). *Contra Línea*. Obtenido de <https://www.contralinea.com.mx/archivo-revista/2018/01/10/discapitados-mas-7-millones-mexicanos/>
- República, B. d. (8 de Enero de 2018). *Gob.mx*. Obtenido de <https://www.gob.mx/publicaciones/es/articulos/diagnostico-sobre-la-situacion-de-las-personas-con-discapacidad-en-mexico?idiom=es>
- Tutuncu, O. (2017). Investigating the accessibility factors affecting hotel satisfaction of people with physical disabilities.
- Universidad Panamericana . (2019). *Universidad Panamericana*. Obtenido de <https://www.up.edu.mx/es/vida/mex/centro-panamericano-colabore>
- Victoria, J. (2013). *Scielo*. Obtenido de <http://www.scielo.org.mx/pdf/bmdc/v46n138/v46n138a8.pdf>