



## ASPECTOS CRÍTICOS PARA EVALUAR EL TURISMO INCLUSIVO EN EL MUNICIPIO DE LA PAZ, BAJA CALIFORNIA SUR, MÉXICO

Área de investigación: **Emprendimiento social**

**Gerardo Morfín Quintanar**

Departamento Académico de Economía  
Universidad Autónoma de Baja California Sur  
México  
gerarmorfin@gmail.com

**Angélica Montaña Armendáriz**

Departamento Académico de Economía  
Universidad Autónoma de Baja California Sur  
México  
amontano@uabcs.mx

XXII  
CONGRESO INTERNACIONAL DE  
CONTADURÍA, ADMINISTRACIÓN  
E INFORMÁTICA

## ASPECTOS CRÍTICOS PARA EVALUAR EL TURISMO INCLUSIVO EN EL MUNICIPIO DE LA PAZ, BAJA CALIFORNIA SUR, MÉXICO



### Resumen

En esta investigación se presenta al turismo inclusivo como un modelo novedoso que complementa al turismo tradicional de sol y playa. La presente tiene como área de estudio el municipio de La Paz, Baja California Sur, México, donde el turismo es el principal motor de su economía, y dentro del cual cuenta con una nula existencia de una política de diversificación e inclusión. La investigación tiene como objetivo evaluar los factores críticos que impactan en el desarrollo de un modelo turístico que introduzca al turismo inclusivo en el Municipio de La Paz y éste funja como un factor adicional del servicio turístico. En función del objetivo de investigación la metodología que se aplicó fue de tipo exploratoria – descriptiva, en donde se recurrió a diversas fuentes de tipo documental que sirvieron de parábola para contextualizar y puntualizar el objeto de estudio, y que a su vez, estos sirvieran como herramienta para generar estadísticas y gráficas que concentren los principales indicadores del sector turístico en el Municipio de La Paz. La investigación se desarrolló dentro del paradigma cuantitativo y cualitativo siendo así una investigación mixta; el primero persiguiendo la descripción lo más exacta de lo que ocurre en la realidad social y el segundo más ligado a las perspectivas estructural y dialéctica, centrandose su atención en comprender los significados que los sujetos infieren a las acciones y conductas sociales dentro del Municipio de La Paz. Se aplicó observación directa estructurada y se realizó una encuesta estructurada que se validó por medio de métodos de tipo cuantitativos, enfocado hacia los turistas que tienen esa limitante, que fue nuestra población sujeta de estudio. Se analizaron los resultados obtenidos de la muestra aleatoria aplicada a 104 turistas que presentan alguna discapacidad, para lo cual el 100% de los encuestados manifestaron que el grado de accesibilidad turística en el municipio no cumple con los requerimientos para su goce y disfrute sea placentero, por tanto, el evaluar los factores críticos que impactan en este tipo de turismo incentiva la igualdad de oportunidades, goce y disfrute de todas las personas en el Municipio de La Paz.

**Palabras clave:** Turismo inclusivo, Accesibilidad, Discapacidad.

### Introducción

El turismo es considerado un motor eficaz de crecimiento económico y desarrollo, que genera empleo y bienestar para las comunidades. Para esto, Todos los turistas desean vivir experiencias únicas y adaptadas a sus necesidades. El Código Ético Mundial para el Turismo de la Organización Mundial del Turismo (OMT), sirve de marco de referencia global para un



desarrollo responsable y sostenible del sector: las personas deben de ejercer su derecho a disfrutar del turismo sin obstáculos.

A nivel internacional, entre los más de mil millones de turistas internacionales (OMT, 2016), un porcentaje elevado lo componen familias con niños pequeños y/o personas mayores, así como personas con discapacidad u otras necesidades especiales. Para que estos millones de personas puedan participar del turismo en igualdad de condiciones, es crucial que los destinos desarrollen medidas de accesibilidad universal. Visto de esta forma, la accesibilidad de los entornos y servicios contribuye a mejorar la calidad del producto turístico e incrementa la competitividad general de los destinos. La accesibilidad debe, por consiguiente, ser parte intrínseca de cualquier política y estrategia de turismo responsable y sostenible. (OMT, 2016)



Actualmente, aquellos destinos que crean entornos, productos y servicios aptos para todos, evolucionarán en su oferta, harán posible una mejor experiencia turística y mejorarán la calidad de vida tanto de la población local como de sus visitantes. El porcentaje de personas mayores de 60 años, que en el año 2012 era de un 11%, se duplicará pasando a un 22% de población mundial en 2050. Esto significará dos mil millones de personas y dos mil millones de oportunidades para el sector turístico. (OMT, 2016)



La investigación tiene como área de estudio el municipio de La Paz, Baja California Sur, donde el turismo es el principal motor de su economía. Para tal efecto, en términos de desarrollo económico, Baja California Sur se ha caracterizado por su dependencia respecto del diseño de los modelos de crecimiento, los cuales siempre se han aplicado con una visión tradicional y diseñados de manera exógena y centralizada, respondiendo más a políticas públicas del centro del país que a la incorporación y fomento de las potencialidades de su desarrollo endógeno. (Montaño, 2014).



En este contexto, las preguntas de investigación que pretenden dar solución en este artículo son:

1. ¿Cuáles son los factores que tienen influencia y se tienen que evaluar para desarrollar un modelo turístico que introduzca el turismo inclusivo en el Municipio de La Paz?
2. ¿Cuál es la percepción del turista con alguna discapacidad?



Atendiendo a estas interrogantes, el objetivo general de este artículo consiste en evaluar los factores críticos que impactan en el desarrollo de un modelo turístico que introduzca al turismo inclusivo en el Municipio de La Paz y éste funja como un factor adicional de la calidad del servicio turístico. En general la investigación busca promover el turismo inclusivo en el Municipio de La Paz en un corto plazo. En este contexto, la hipótesis de partida de esta investigación plantea que la infraestructura, equipamiento, accesibilidad, perfil y percepción

del turista con discapacidad; son factores críticos que influyen en el diseño de un modelo de desarrollo turístico integral, vinculado al turismo tradicional de sol y playa.

No obstante, la falta de accesibilidad en los recursos turísticos es una forma indirecta, pero sutil, de discriminación. Por tanto, al introducir el concepto de turismo accesible en los destinos se garantiza la igualdad de oportunidades de todas las personas. Facilitar los viajes para las personas con discapacidad es, por lo tanto, no solo una cuestión de derechos humanos, sino también una gran oportunidad de negocio. Sin embargo, para atender a esta importante demanda del mercado, es necesario un cambio de mentalidad en el modelo de prestación de servicios turísticos. (OMT, 2016)



Recientemente, el turista con discapacidad suele viajar a países en donde ya están tomando en cuenta las recomendaciones de la Organización Mundial del Turismo así como de la Organización Mundial de la Salud, los países que se pueden destacar son principalmente en la Unión Europea como Francia, Italia, España. Londres, Estados Unidos, Canadá y en México actualmente sólo existe tres playas que cuenta con adaptaciones accesibles en los Estados de Quintana Roo y Jalisco. Al adoptar las políticas de diversificación e inclusión, diversos países incentivan a la industria turística a adoptar e implementar infraestructura accesible por medio de premios, certificaciones y reconocimientos.

La OMT (2016) informó que en Reino Unido, por ejemplo, la empresa VisitEngland incentiva la sensibilización de los actores del sector turístico a través de un premio de excelencia turística en la categoría de accesibilidad. En Estados Unidos, Open Doors Organization (ODO) llevó a cabo varios estudios de demanda de Turismo Accesible que demostraron la rentabilidad de la accesibilidad y la Unión Europea formó la Red Europea de Turismo Accesible (ENAT) que coordina el primer proyecto europeo con la participación de varios países cuyo resultado final es un certificado de formación en Turismo Accesible a nivel europeo.

La investigación se integra en tres partes: la primera presenta los aspectos teóricos, metodológicos y conceptuales que guiarán el análisis; la segunda parte integra la información obtenida mediante el trabajo de campo y la investigación documental, en la cual se incluye un análisis de contextualización y diagnóstico de la zona de estudio. En la tercera parte, se presentan los resultados obtenidos con la investigación empírica, analizando y evaluando con esto las cinco variables o ejes de la investigación que obedece a la estructura del cuestionario aplicado al turista con alguna discapacidad.

Tomando como base el turismo de sol y playa, se pretende vincular la importancia de promover el turismo inclusivo, orientado para satisfacer de manera adecuada a todo tipo de turistas y proponer las herramientas necesarias que faciliten su estadía en nuestro municipio, repercutiendo con ello la recurrencia de los visitantes, adoptando un modelo inclusivo en el que los



ajustes realizados no afecten a la población en general y que al mismo tiempo beneficie a diferentes sectores, mejorando e impulsando un turismo para todos, entendido como un turismo que brinda la accesibilidad necesaria para su plena movilidad y que otorgue el uso y disfrute del mismo.

### Materiales y Métodos

En función de la hipótesis, los objetivos y el alcance de investigación, la metodología que se aplicó en primera instancia, fue de tipo exploratoria – descriptiva, en donde se recurrió a diversas fuentes de tipo documental que sirvieron de parábola para contextualizar y puntualizar el objeto de estudio, y que, a su vez, estos sirvieran como herramienta para generar estadísticas y gráficas que concentren los principales indicadores del sector turístico en el Municipio de La Paz.

La investigación se desarrolló dentro del paradigma cuantitativo y cualitativo siendo así una investigación mixta; el primero persiguiendo la descripción lo más exacta de lo que ocurre en la realidad social y el segundo más ligado a las perspectivas estructural y dialéctica, centrando su atención en comprender los significados que los sujetos infieren a las acciones y conductas sociales dentro del Municipio de La Paz.

Inicialmente se va aplicó una investigación de tipo cualitativa, debido a que no se conocía bien el fenómeno que estamos estudiando, y se requirió tener un primer acercamiento, ya que se contaba con el conocimiento del fenómeno del turismo en el municipio de La Paz, pero no de la parte innovadora que es el turismo inclusivo. Según Hernández Sampieri (2006), los estudios exploratorios se realizan cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes. Es decir, cuando la revisión de la literatura revelo que tan solo hay guías no investigadas e ideas vagamente relacionadas con el problema de estudio, o bien, si deseamos indagar sobre temas y áreas desde nuevas perspectivas.

Dado que el objetivo de la investigación es medir los aspectos críticos para evaluar el turismo inclusivo en el Municipio de La Paz, adicional al tipo de investigación, específicamente en la parte de la investigación de tipo cuantitativa, al contar ya con un conocimiento previo, se determinaron los factores se necesitaban conocer para poder medir las dimensiones de estudio. Se tomaron en cuenta 5 factores fundamentales para el análisis de la situación actual en el municipio, tomando en cuenta la perspectiva del turista de estudio, los cuáles se enuncian en la tabla 1:



**Tabla 1**  
**Análisis de los factores que influyen en el turismo inclusivo**

Factores
1.- Infraestructura, equipamiento y amabilidad
2.- Identificación del perfil del turista
3.- Gustos y preferencias del turista con discapacidad
4.- Percepción del turista de cómo se encuentra actualmente el municipio
5.- Perspectiva de la implementación del turismo inclusivo conjuntamente con el turismo de sol y playa

**Fuente: Elaboración Propia**

### Herramientas utilizadas

- Se aplicó observación directa estructurada, con la finalidad de conocer e identificar qué existe en la ciudad apoyar a las personas con discapacidad que vienen de turistas, se realizará un guion para definir cuáles son las variables de estudio; observando si hay rampas, por ejemplo, con qué tipo de accesibilidad contamos actualmente, la facilidad que pueda darse para que el turista se pueda desplazar de una manera más cómoda en el área en que va incursionar o visitar.
- Encuesta Estructurada (Cuestionario): Se procedió a desarrollar una herramienta pertinente para el cumplimiento del objetivo de investigación, mismo que se aplicó durante el mes de abril del presente año. El cuestionario se encuentra basado en 5 factores principales. que se validó por medio de métodos de tipo cuantitativos, enfocado hacia los turistas que tienen esa limitante, que es nuestra población sujeta de estudios, ya sean las personas con discapacidad, sus acompañantes, adultos mayores, ya que generalmente las personas que tienen alguna discapacidad no salen solos, con la finalidad de poder identificar los factores que limitan el que el turista con discapacidad salga de vacaciones, y eso nos va a poder llevar a que La Paz pueda presentar un modelo de desarrollo turístico inclusivo más accesible y eso puede generar mayor número de turistas, en un nicho de mercado que La Paz siento que puede atraer, no sólo las personas con discapacidad, sino las personas de la tercera edad.

### Descripción del cuestionario de evaluación del servicio percibido

El instrumento desarrollado consta de 25 ítems en total, la medición se realiza a través de cuestionarios en donde 25 ítems son evaluados mediante una tabla



de respuesta que se ha incluido en el cuestionario. Primero se ha pedido a los turistas con discapacidad cuantifiquen la importancia que conceden a cada una de las 25 características de los 5 factores a evaluar, en una escala desde 1 (nada importante) a 5 (muy importante).

Dentro del cuestionario utilizado se miden un total de 5 factores relacionados con la percepción del cliente sobre la calidad en el servicio recibido, los cuales se muestran en la tabla 2, junto con una breve descripción de aspectos a medir.



**Tabla 2**  
**Descripción de factores evaluados dentro del cuestionario de calidad en el servicio**

FACTOR	DESCRIPCIÓN
Infraestructura, equipamiento y amabilidad	Se refiere a la apariencia física de las instalaciones, equipos y materiales utilizados por la empresa.
Identificación del perfil del turista	Dimensión orientada a dar soporte al turista, y que brinda información necesaria para poder perfilar al turista que responde la herramienta.
Gustos y preferencias del turista con discapacidad	Se refiere a la evaluación de los gustos y preferencias del turista con discapacidad.
Percepción del turista de cómo se encuentra el municipio actualmente	Evalúa el grado de satisfacción con el que cuenta el turista con discapacidad en la actualidad.
Perspectiva de la implementación del turismo inclusivo	Evalúa la perspectiva que tiene el turista con discapacidad en cuanto a la viabilidad de la implementación del nuevo modelo de desarrollo turístico.

**Fuente: Elaboración Propia**

A cada factor de medición le corresponden cierto número de ítems dentro del cuestionario, lo cual puede observarse con más detalle en la tabla 3:



**Tabla 3**  
**Factores de medición y número de ítems dentro de la herramienta elaborada**

FACTORES	ÍTEMS
Infraestructura, equipamiento y amabilidad	1,2,3,4,5
Identificar el perfil del turista	6,7,8,9,10
Gustos y preferencias del turista con discapacidad	11,12,13,14,15
Percepción del turista de cómo se encuentra el municipio actualmente	16,17,18,19, 20
Perspectiva de la implementación de la turismo inclusivo	21,22,23,24,25

*Fuente: Elaboración Propia*

### Validez y confiabilidad de la herramienta de investigación

Para conocer la confiabilidad del instrumento se utilizó la metodología del coeficiente de Cronbach. Dentro del coeficiente Alpha de Cronbach los valores oscilan entre 0 y 1, siendo 0 nula confiabilidad y 1 confiabilidad total. De esta manera mientras el resultado se acerque más a 1 estará indicando que el instrumento es fiable y que hace mediciones estables y consistentes, considerando una fiabilidad respetable a partir de 0.80. El alpha general obtenida fue de 0.9192, siendo ésta confiable. Este coeficiente se puede calcular sobre la base de la varianza de los ítems con la formula siguiente:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$



Donde:

K: El número de ítems

Si<sup>2</sup>: Sumatoria de Varianzas de los Ítems

St<sup>2</sup>: Varianza de la suma de los Ítems

**Tabla 4**

**Validez y confiabilidad de la herramienta de investigación**



Factor	Alpha de Cronbach
Infraestructura, equipamiento y amabilidad	.7987
Identificar el perfil del turista	.8084
Gustos y preferencias del turista con discapacidad	.9259
Percepción del turista de cómo se encuentra el municipio actualmente	.8030
Perspectiva de la implementación de la turismo inclusivo	.9000

**Fuente: Elaboración Propia**

Todos los factores propuestos cuentan con un alpha de cronbach por encima de 0.70 considerándose un valor más que aceptable para propósitos de investigación, siendo el valor más bajo obtenido 0.7987 y el más alto 0.9259.

### Determinación de la muestra

Para el cálculo muestral se realizó primeramente la observación directa estructurada por medio de la cual se determinó el tamaño de la muestra. Al no existir un universo conocido, se realizó una muestra aleatoria realizando 104 cuestionarios.

### Limitantes de la investigación

Una de las principales limitantes para llevar a cabo esta investigación fue que no se cuenta con un dato duro del número de turista con discapacidad que arriba al Municipio por lo que se realizó una muestra aleatoria dentro del universo de turista con discapacidad que se encontró dentro del Municipio por medio de la observación directa estructurada.

## Revisión literaria

De acuerdo con la Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud, presentada en 2001, las personas con discapacidad, son aquellas que tienen una o más deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales y que al interactuar con distintos ambientes del entorno social pueden impedir su participación plena y efectiva en igualdad de condiciones a las demás. (INEGI, 2016)



Naciones Unidas, ha pedido que se siga mejorando las condiciones de accesibilidad para las personas con discapacidad y su plena inclusión, dentro de los límites de los recursos existentes, por medios como la accesibilidad, exhortando a los gobiernos a que faciliten la participación de las personas con discapacidad como agentes y beneficiarios del desarrollo, en particular en todas las actividades dirigidas a alcanzar los Objetivos de Desarrollo del Milenio. (ONU, 2016)

De esta manera, Jurado (2014) coincide que este segmento demográfico no encuentra siempre una planeación urbana y una arquitectura adaptada a las distintas discapacidades. Pero no todo es accesibilidad arquitectónica, puesto que este tipo de demanda, a pesar también de algunos avances, tampoco encuentra con frecuencia un servicio y una formación que especialmente contemplen y atiendan sus discapacidades físicas y sensoriales.

Vinculado a esto, Vivas Tesón (2012) especifica claramente que en los últimos tiempos hemos vivido una auténtica revolución en el mundo del turismo, con un considerable aumento y diversificación de la oferta turística. Sin embargo, la amplia de ésta se ve considerablemente restringida para el turista con discapacidad, quien, con frecuencia, se ve constreñido a elegir el destino de sus vacaciones no sólo en función de sus gustos y disponibilidad económica, sino también y de forma determinante en virtud de sus específicas necesidades de accesibilidad del mismo.

Por consiguiente, Jiménez Baños & Aquino (2012) definen la accesibilidad, como aquella que está considerada fundamentalmente en la valoración de la competitividad de un destino turístico, en tanto el disfrute de los atractivos y servicios turísticos tiene lugar in situ, condición que exige el desplazamiento del turista/consumidor y la necesaria existencia de medios de transporte e infraestructura adecuados para tal fin. La accesibilidad se divide en cuatro tipos: terrestre, aérea, marítima y de mercado. Los primeros tres tipos refieren al precio, calidad y disponibilidad de las infraestructuras y los medios de transporte.

Por lo tanto, Pichardo (2015) menciona que las dificultades del turismo inclusivo en México, se originan desde el desconocimiento sobre la accesibilidad, ya que hablar de accesibilidad no significa sólo hablar de rampas de acceso para personas con discapacidad a lugares públicos, significa ofrecer acceso a cualquier espacio a personas adultas mayores, mujeres embarazadas,



personas con discapacidad, personas con discapacidad temporal, personas con obesidad, personas de talla baja, papás con carriolas; es decir, estamos hablando de un 50% de la población.

Sin embargo, a nivel nacional, existen leyes como la Ley de Inclusión de las personas con discapacidad, estrategias y programas que incluyen en sus líneas de acción, crear o reforzar mecanismos que beneficien a las personas con discapacidad bajo un enfoque de derechos humanos e igualdad de oportunidades. A nivel internacional, la Convención sobre los derechos de las personas con Discapacidad promueve y garantiza que las personas que viven con esta condición participen plenamente en cualquier ámbito. De manera que en la medida que aumenta el interés por estudiar, medir y conocer cómo se encuentra esta población respecto a la salud, educación y trabajo, se contribuye a la difusión de la nueva conceptualización de discapacidad que se establece a nivel mundial. (INEGI, 2016)



Es innegable la trascendencia que tiene la planificación turística en la región del Municipio que ofrece grandes posibilidades para desarrollar gracias a los recursos naturales con los que contamos en nuestra zona, el llamado turismo de sol y playa adoptando al el turismo inclusivo:

“... en la planeación de la actividad turística se debe brindar especial atención al correcto y óptimo uso de los recursos naturales disponibles en el área en cuestión, así como a la implementación de procesos de planeación que unifiquen y coordinen a los distintos actores que intervienen en el desarrollo turístico, de tal forma que la gestión de cada destino pueda constituirse en un elemento relevante para la economía de la zona.” (Montaño, Pérez, & Rodríguez, 2015)

Con relación en lo anterior, se presenta al turismo inclusivo entendido como aquel que adquiere una importancia relevante en 1989, cuando un grupo de expertos británicos en turismo y discapacidad publican el informe “Tourism for all”. Este informe estudiaba los progresos que se habían alcanzado desde el Año Internacional de los Minusválidos, teniendo como objetivo fomentar en el seno de la industria turística el diseño de servicios destinados a todo el mundo, independientemente de su edad o discapacidad.

“Accessible tourism is a form of tourism that involves collaborative processes between stakeholders that enables people with access requirements, including mobility, vision, hearing, and cognitive dimensions of access, to function independently and with equity and dignity through the delivery of universally designed tourism products, services and environments.” (Buhalis, D. & Darcy, S., 2011)

Siguiendo ésta misma línea, el concepto de turismo inclusivo tiende a generalizarse y confundirse con el de accesibilidad turística, y para definir aquella tipología turística que persigue la supresión de barreras a las personas con discapacidad. En este sentido, Jurado (2014) indica que va más allá de los equipamientos turísticos de carácter empresarial (hoteles y restaurantes, principalmente), y se amplía también a equipamientos públicos (museos y



centros de recepción), a elementos naturales (playas y espacios protegidos y de recreo) y a destinos turísticos (cascos históricos y patrimonios monumentales).

Actualmente, la Organización Mundial de la Salud (OMS) calcula que el 15% de la población mundial (mil millones de personas) vive con algún tipo de discapacidad. (OMT,2016). Por tal motivo, la OMT está convencida de que la accesibilidad a todas las instalaciones, productos y servicios turísticos debería ser un componente esencial de cualquier política de turismo responsable y sostenible. Las Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos se han concebido como marco general básico y transversal para garantizar que las personas con discapacidad tengan acceso al entorno físico, el sistema de transporte y los canales de información y comunicación, así como a una amplia gama de instalaciones y servicios públicos. (OMT, 2016)



En definitiva, el turismo inclusivo se ha concebido desde sus inicios como aquel que garantiza el uso y disfrute del turismo a las personas que padecen alguna discapacidad física, psíquica o sensorial. Como lo menciona Madariaga & Rubio (2013), la inclusión es, ante todo, una cuestión de derechos humanos y por consiguiente asume la defensa de una sociedad para todos. Se sustenta en la premisa que la comunidad debe satisfacer las necesidades de todos independientemente de sus particularidades y condiciones.



Para fines de esta investigación el turismo inclusivo, también denominado accesible e incluyente, por otros autores, se conceptualiza como aquel que utiliza la accesibilidad universal y el diseño para todos como estrategia y herramienta necesarias para hacer realidad un turismo válido para todas las personas, que presenta una buena oportunidad para la ampliación de los beneficios económicos del sector turístico.



### **Análisis y discusión de Resultados**

A continuación se presenta -de forma sintética- los resultados obtenidos del instrumento de investigación aplicado a 104 turistas que presentan alguna discapacidad, ya sea temporal o permanente. Es importante mencionar que del instrumento que fue aplicado, el 100% de los encuestados padecen de algún tipo de discapacidad física o motora donde el 92.31% manifestó que su discapacidad es permanente mientras que el 7.68% es temporal.

Por su parte, el 88.46% del turista encuestado fue del sexo femenino, mientras que el 11.54% del sexo masculino. Los rangos de edad más ostentados fueron de 51 a 75 años con el 84.62%, seguido por el rango de 76 a 85 años con el 8.65%, y de 36 a 50 años con el 6.73%. Reiterando con esto que el turista que participó en dicho instrumento cuenta con interés de seguir viajando y que ésta decisión, el 88.46% obedece a una decisión personal y el 11.54% a una decisión más familiar o de alguna amistad.

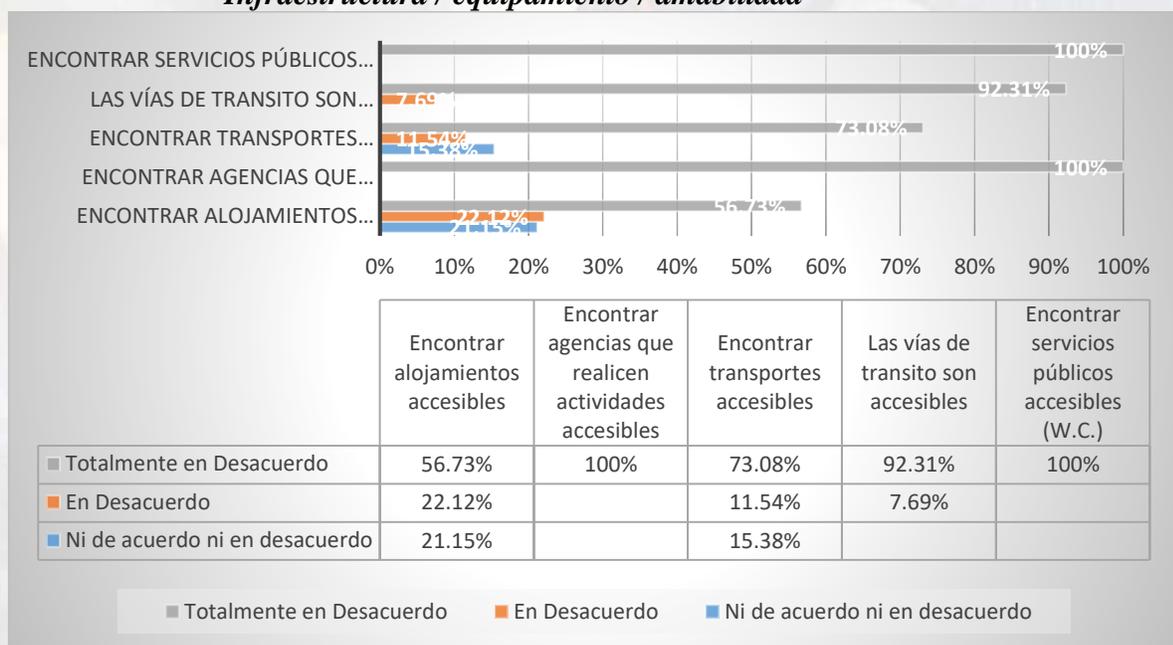


Ahora bien, el 79.81% de los encuestados indicó que toma en cuenta la accesibilidad de su destino turístico para sus viajes, mientras que el 20.19% dijo no estar de acuerdo ya que la mayoría de los destinos actualmente no cuentan con la accesibilidad necesaria para que su goce y disfrute sea placentero, por lo que el 33.65% de ellos no están satisfechos con la frecuencia de sus viajes.

Por consiguiente, el 66.35% que sí está de acuerdo y el 33.65% que no lo está, manifestaron que los destinos que eligen normalmente un 56.73% son dentro de la República Mexicana y el 43.27% fuera de la República Mexicana. Al realizar la observación directa estructurada y al agrupar las respuestas del cuestionario que corresponden al primer factor, se puede notar que el Municipio de La Paz, actualmente no cuenta con la infraestructura necesaria, la planeación urbana, la homogenización de servicios y actividades accesibles, así como el uso de servicios públicos accesibles para que el goce y disfrute del turista con discapacidad tenga un viaje placentero.



**Gráfico 1**  
**Infraestructura / equipamiento / amabilidad**



**Fuente: Elaboración Propia**

Por lo anterior, es importante tomar en cuenta a la accesibilidad como un elemento vital en los proyectos de turismo y poder realizar los cambios pertinentes a la infraestructura con la que el municipio cuenta actualmente, ya que la mayoría de nosotros desarrollará alguna discapacidad en algún momento de su vida y, antes o después, tendrá necesidades especiales para acceder a infraestructuras, servicios y productos turísticos.

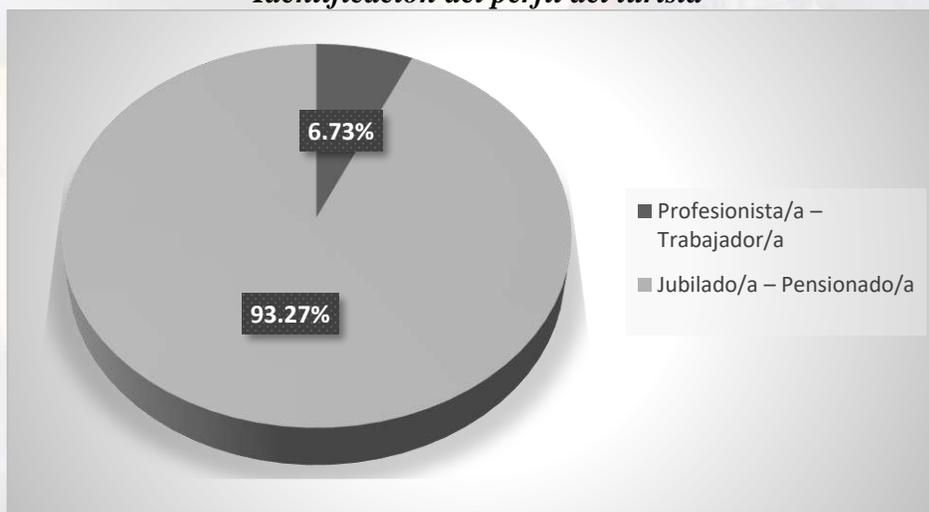


Para tal efecto, Márquez (2012) enfatiza que la interacción turística en un territorio se nos presenta como una realidad incuestionable. Por una parte, el territorio es un elemento básico de desarrollo turístico en cuanto sede de los recursos medioambientales, artísticos o culturales de los destinos turísticos y el espacio físico destinado al emplazamiento de infraestructuras y equipamientos.



Otro de los factores evaluados fue el de la identificación del perfil del turista, donde se toma en cuenta a la persona evaluada, el tipo de discapacidad, la temporalidad de ésta, su rango de edad, su situación laboral, la formación máxima de estudios, y con base en eso, se diseñó la gráfica 2 aseverando que al ser la mayoría personas jubiladas, cuentan el tiempo necesario y con un sustento económico capaz de soportar una cierta estacionalidad en el destino, pero, debido a que no se cuenta con la infraestructura y los servicios necesarios, su estancia se reduce gradualmente.

**Gráfico 2**  
**Identificación del perfil del turista**



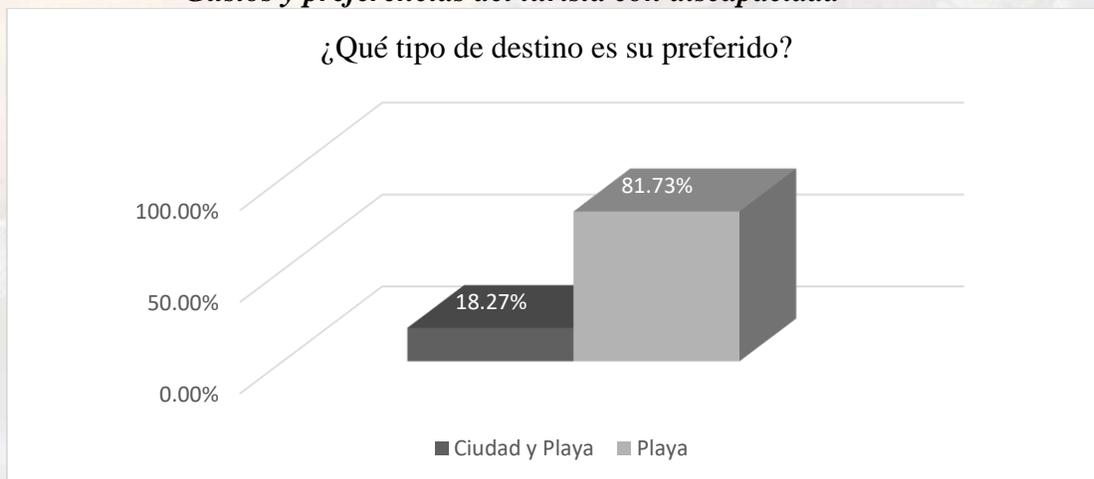
**Fuente: Elaboración Propia**

Con base en la figura anterior se puede inferir que el turista con discapacidad que visita el Municipio de La Paz es principalmente jubilado o pensionado. De éste universo, en general, el 30.77% viaja más de 6 veces al año, 56.77% de 4 a 6 veces por año y el 12.50 % de 2 a 3 veces por año. Al ser un turista que requiere de alguna persona o instrumento de apoyo, el 100% de ellos manifestaron que viajan acompañados, siendo el 97.12% por amigos y/o familiares y el 2.88% con alguna pareja.

Como resultado, se tomaron en cuenta también los gustos y preferencias del turista con discapacidad, desde la temporalidad en el año en el que deciden hacer sus viajes, la frecuencia de ellos y el tipo de destino que es su favorito. Se puede recalcar que el 100% de ellos dispone de cualquier momento en el año para poder viajar, no sólo en temporada alta, por lo que con esto se puede notar que éste tipo de turista, tiene un gran potencial para los destinos y sobre todo

para el municipio de La Paz, ya que al mejorar la accesibilidad en el municipio, la estacionalidad de sus viajes aumentaría significativamente.

**Gráfico 3**  
**Gustos y preferencias del turista con discapacidad**



**Fuente: Elaboración Propia**

Cómo se puede apreciar en la gráfica anterior, el 81.73% del turista con discapacidad encuestado aseveró que al momento de elegir su destino turístico, los destinos de playa tienen preferencia, y sólo el 18.27% de los participantes en la muestra aleatoria indicaron que no existe una diferencia en su decisión de elegir un destino de playa o ciudad. Por tal motivo, es trascendental poder contar con la infraestructura y la accesibilidad necesaria para que el Municipio de La Paz, pueda ser la primera opción de turismo para todos ellos.



**Gráfico 4**

**Percepción del turista de cómo se encuentra actualmente el municipio y si la población local está preparada para un cambio de mentalidad para la aceptación de un nuevo modelo de prestación de servicios turísticos**



**Fuente: Elaboración Propia**

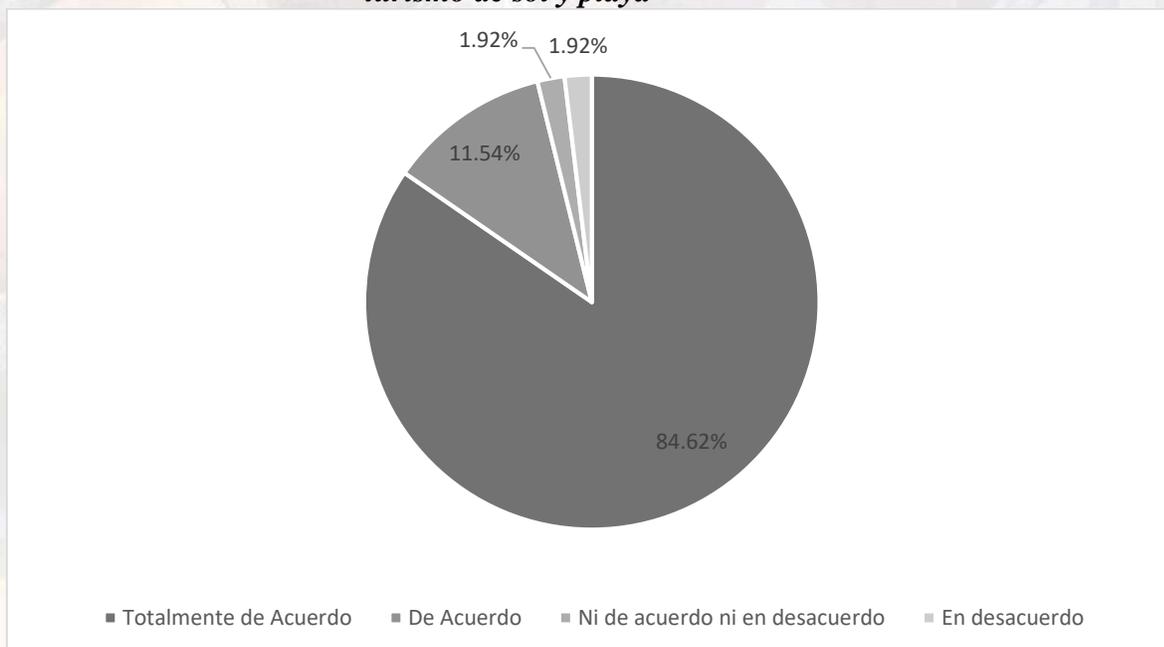
Del mismo modo, el 63.46% de los encuestados dijo estar Totalmente de Acuerdo, de que la población está preparada para un cambio de mentalidad para la aceptación de un nuevo modelo de prestación de servicios turísticos. De ésta muestra, el 93.27% requiere de un apoyo necesario para que su viaje sea placentero, ya sea una silla de ruedas o un bastón. El resto, una persona de apoyo, ya sea su pareja o algún amigo o familiar.

Por consiguiente, el 100% de ellos dijo estar de acuerdo de que todos los actores involucrados para el desarrollo del destino turístico en el municipio, requieren de un cambio de mentalidad en la que el criterio de accesibilidad se vea inmerso en toda la planeación logística derivada de la industria hotelera, restaurantera, de aventura, entre otras.

Por tal motivo, el 59.62% de los turistas con discapacidad consideraron que el gobierno local, es el engranaje principal para que éste tipo de cambio se pueda realizar, seguido de la educación con el 29.81% y por último de la familia como tal con un 10.58%. Se consideró también que en términos de accesibilidad, los propios habitantes del municipio de La Paz, se verán beneficiados con dicha implementación.



**Gráfico 5**  
**Perspectiva para implementar el turismo inclusivo de manera conjunta al turismo de sol y playa**



**Fuente: Elaboración Propia**

Por tal motivo, el adoptar un modelo de turismo inclusivo en el que las adaptaciones realizadas beneficien, por ejemplo, a los adultos mayores, personas con lesiones temporales, personas con obesidad o mujeres embarazadas, el porcentaje de turistas con discapacidad, y sus acompañantes podrán disfrutar y gozar mejor el destino, teniendo con esto una derrama económica mayor en el Municipio.

Como complemento la OMT (2016) menciona que las regiones y los destinos con visión de futuro están incorporando la diversidad de la condición humana en términos de edad, movilidad, discapacidad o estado de salud en sus políticas de turismo y adoptando medidas prácticas al respecto.

Por consiguiente, López (2015) menciona que el turismo inclusivo representa una modalidad innovadora e integral del turismo que pretende ser considerado en los nuevos desarrollos turísticos y ser incorporada en los existentes; creando de ésta una fuerza de inclusión entre la noble actividad y las personas con discapacidad ya que el turismo inclusivo pretende ofrecer los servicios necesarios y adecuados para el goce y disfrute durante los viajes de las personas con discapacidad, el llegar a este objetivo implica atender muchos sectores sociales y económicos que fomenten un desarrollo turístico inclusivo en general; es decir, adoptar un modelo incluyente en el que las adaptaciones realizadas no afecten a la población en general y que al mismo tiempo beneficie



a diferentes sectores, por ejemplo adultos mayores, personas con lesiones temporales, personas con obesidad o mujeres embarazadas.

### Conclusión

Las conclusiones que se detonan derivadas de la investigación hacen referencia a que la adopción de la accesibilidad debe estar inmersa en las políticas públicas y en las decisiones empresariales que requieran la creación y el desarrollo del turismo inclusivo, por tal motivo, en virtud de que no se ha puesto la atención necesaria a este tipo de turismo, es fundamental tomar en cuenta los factores críticos evaluados en la presente investigación para que se consiga detonar el análisis y el impulso de un nuevo modelo de desarrollo turístico integral con criterios de accesibilidad con el que se vincule este tipo de turismo al turismo tradicional de sol y playa, y que se promueva el turismo inclusivo en el Municipio de La Paz.

Debido a lo anterior, la UNESCO pretende lanzar una iniciativa que incorpore un proyecto que utilice una metodología innovadora de recolección de datos centrada en la discapacidad y en el entorno urbano, que permita el mapeo de la discapacidad a nivel de comunidades locales y esto apoye al desarrollo de instrumentos de promoción para fortalecer las voces de las personas con discapacidad en la formulación de políticas locales. Cabe destacar que la especial atención brindada tanto en la comunidad Europea como en Estados Unidos y Canadá, es motivada especialmente por el elevado número de personas con discapacidad con que cuentan algunos de estos países, así como políticas igualitarias establecidas por los estados.

Finalmente, se puede mencionar que los factores que tienen influencia y se evaluaron impactan en el desarrollo de un modelo turístico que introduce el turismo inclusivo en del Municipio de La Paz, cumpliendo con el objetivo establecido y comprobando la hipótesis planteada en la presente investigación, tomando en cuenta la percepción del turista con discapacidad, por lo que el turismo inclusivo pretende ofrecer los servicios necesarios y adecuados para el goce y disfrute durante los viajes de las personas con discapacidad, el llegar a este objetivo implica atender muchos sectores sociales y económicos que fomenten un desarrollo turístico inclusivo en general.

Esto dará como resultado que los actores involucrados en este tipo de turismo, cuenten con las habilidades y competencias necesarias para llevar a cabo sus actividades de forma adecuada y tenga impacto positivo en la experiencia del turista. Es importante mencionar que con esto, la difusión y el apoyo de los medios informativos son muy importantes, ya que sirven de eslabón para fortalecer la cadena comunicativa y poder promover y explotar este tipo de turismo.



## Bibliografía

Andreasen, AR (2002). Marketing social marketing in the social change marketplace. *Journal of Public Policy & Marketing* 21(1), pp. 3–13.

Andreasen, AR y Kotler, P (2003). *Strategic Marketing for Nonprofit Organizations*, 6th edn. Prentice Hall: Upper Saddle River, New Jersey.

Desai, D (2009). Role of Relationship Management and Value Co-Creation in Social Marketing. *Social Marketing Quarterly* XV(4), pp. 112–125.

Domegan, CT (2008). Social Marketing: implications for contemporary marketing practices classification scheme. *Journal of Business & Industrial Marketing* 23/2, pp.135-141

Hastings, G (2003). Relational paradigms in social marketing. *Journal of Macromarketing* 23(1), pp. 6–15.

Hastings, GB, MacFadyen, L y Anderson, S (2000). Whose behaviour is it anyway? The broader potential of social marketing. *Social Marketing Quarterly* Vol. 6 No. 2, pp. 46-58.

French, J (2013). *Social Business, Vol. 3, No. 4*, pp.285-296

Lawther, S y Lowry, R (1995). Social marketing and behaviour change among professionals. *Social Marketing Quarterly* Vol. 2 No. 1, pp. 10-11

Lefebvre RC 2009. Notes from the field. *Social Marketing Quarterly* XV(3), pp.142–144.

