

PERCEPCIONES SOBRE EL TURISMO ACCESIBLE. CASO: ISLA COZUMEL, MÉXICO

Perceptions about accessible tourism. Case: Cozumel island, Mexico

Paola Hau Coronado 

Universidad Autónoma del Estado de Quintana Roo, México

Romano Segrado Pavón 

Universidad Autónoma del Estado de Quintana Roo, México

Alma Bojórquez Vargas 

Universidad Autónoma de San Luis Potosí, México

Correspondencia: 1823051@uqroo.mx, romano@uqroo.edu.mx, alma.bojorquez@uaslp.mx

RESUMEN. El objetivo de la investigación fue revelar la percepción social de Cozumel con respecto a la accesibilidad de los servicios turísticos para personas con discapacidad. El método fue cuantitativo y descriptivo aplicado en el ámbito turístico; se utilizó una encuesta con respuestas tipo Likert y la prueba U de Mann-Whitney. A través de los resultados se determinó que falta adaptar y ampliar la infraestructura, los servidores turísticos no están capacitados en este segmento y se requiere concientización social. Esto permite brindar herramientas útiles para evaluar las políticas públicas de accesibilidad universal.

Palabras clave: accesibilidad, concientización social, Cozumel, servidores públicos, turismo.

ABSTRACT. The objective of the research was to reveal the social perception of Cozumel regarding the accessibility of tourist services for people with disabilities. The method was quantitative and descriptive applied in the tourism field; A survey with Likert-type responses and the Mann-Whitney U test were used. Through the results, it was determined that the infrastructure needs to be adapted and expanded, tourism servers are not trained in this segment and social awareness is required. This makes it possible to provide useful tools for evaluating universal accessibility public policies.

Keywords: accessibility, social awareness, Cozumel, public servants, tourism.

Recibido: 28/08/2022 Aceptado: 23/01/2023



1. Introducción.

La accesibilidad se ha convertido en un aspecto importante de las políticas públicas, a medida que la población envejece, las personas discapacitadas se integran a la sociedad, las familias con niños pequeños y los jóvenes se constituyen en nuevos nichos de mercados para experiencias turísticas, tendencias que los destinos deben incorporar a sus estrategias de competitividad para aumentar su atraktividad, así como mejorar la calidad de vida de la población residente.

Aunque existen varias denominaciones para promover la integración social, tales como turismo sin barreras, turismo para discapacitados, turismo inclusivo, turismo de fácil acceso, el concepto de accesibilidad se ha ampliado para abarcar tanto a los discapacitados permanentes como a las embarazadas, adultos mayores, discapacitados temporales, familias con niños, entre otros grupos, porque se ha constituido como derecho de las personas a ingresar, transitar y permanecer de forma segura, confortable y autónoma, en un entorno sin barreras (ONU, 2006).

La meta es el turismo accesible, según la definición de la OMT (2014, p. 22) que “garantiza el uso y disfrute del turismo independientemente de las capacidades, estado o condición de las personas (...) con independencia de sus condiciones físicas, sociales o culturales”, que implica la incorporación o adaptación de la infraestructura, diseño, requisitos de salud, actividades, seguridad y otros aspectos éticos, para beneficiar a los visitantes y la población en general (Darcy y Dickson, 2009; OMT, 2014), aunque en los destinos beneficia especialmente a las personas con discapacidad permanente o temporal.

Como grupo socioeconómico, los discapacitados están marginados en la sociedad y generalmente ignorados como un segmento de mercado viable hacia el sector turístico (Darcy y Pegg, 2011; Gillovic y McIntosh, 2015), ya sea como viajeros independientes o con asistencia, situación atribuible a una sociedad no incluyente, que ha creado un conjunto de restricciones y limitaciones para la integración y participación, que se ha consolidado como un paradigma de normalidad.

Así, las carencias de infraestructura pública y accesibilidad turística surgen de constructos sociales, donde la percepción negativa de los actores dominantes influye en la inclusión y participación (Verdonschot et al., 2009), factor fundamental para derribar las barreras físicas, psicológicas y morales impuestas por generaciones (Babik y Gardner, 2021). Por lo tanto, para cambiar este paradigma desde su origen, se necesita conocer qué factores pueden ayudar a construir la inclusividad, para incorporarlos en los planes de desarrollo de los destinos y favorecer el bienestar de las personas con discapacidad, por medio de una comunidad que fomente las actitudes positivas.

En México, según el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI, 2017), hay 7.1 millones de habitantes que sufren de discapacidad, entendida esta como alguna deficiencia física, mental, intelectual, sensorial o con diversas barreras para participar plenamente en la sociedad en igualdad de condiciones (INEGI, 2013). En el caso de los destinos turísticos, no se registran estadísticas de las personas que requieren algún apoyo de accesibilidad, ya que este segmento no se considera importante. En Cozumel, durante el 2019 un total de 941,628 turistas visitaron la isla, con una derrama económica de \$1,265.51 millones de dólares (SEDETUR, 2021), pero no existe infraestructura adecuada para atender a los discapacitados permanentes o temporales. Al ignorar este nicho de mercado con los servicios requeridos, se pierde competitividad como destino turístico.

Evaluar la percepción social de las dificultades y carencias que Cozumel presenta como destino turístico para el segmento con discapacidades, permitirá diseñar las estrategias adecuadas para la atención y favorecer la inclusión social. La pregunta de investigación fue: ¿Cuál es la percepción social de Cozumel con respecto a la accesibilidad de los servicios turísticos para personas con discapacidad? El objetivo general fue revelar la percepción social de Cozumel con respecto a la accesibilidad de los servicios turísticos para personas con discapacidad.

2. Sobre el turismo y la accesibilidad.

Históricamente, la discapacidad se ha entendido como un déficit individual de origen físico, que se considera una adversidad individual (Oliver y Barnes, 2012) En la contraparte, la Teoría Social de la Discapacidad (TSD) argumenta que la sociedad crea e impone las barreras a ciertos individuos, como una construcción social negativa

(Barney, 2012), que requiere modificaciones intrínsecas y extrínsecas hacia la inclusión (Bingham et al., 2013; Darcy et al., 2010; OMS, 2011), tanto de residentes como visitantes. La inclusión social permite que los miembros con discapacidades puedan participar y contribuir de forma significativa en todas las actividades de una comunidad (Mâsse et al., 2012), al suprimir aquellos factores personales y ambientales que se constituyen en limitantes, por ejemplo la percepción de inutilidad, las actitudes negativas, falta de infraestructura pública, carencia de empatía social (OMS, 2021).

Al respecto, este artículo analiza la discapacidad desde la TSD (Cross, 2016; Goodley et al., 2012), que se fundamenta en la diferenciación entre los conceptos “deficiencia” y “discapacidad”, donde el primero se refiere a la carencia de atributos que afectan a una persona, como la incapacidad para caminar o leer de forma independiente, mientras que el segundo se aplica a las restricciones causadas por la sociedad (Goering, 2015) para lograr el aislamiento y la exclusión de algunos miembros.

Para la TSD el problema no radica en el individuo, sino en un ambiente social excluyente (Bingham et al., 2013), por motivos de una percepción desfavorable y falta de políticas públicas (Palmer y Harley, 2012), ya que las personas con discapacidades son capaces de aportar de una forma igualitaria, pero son excluidas del sistema social de distintos modos que la sociedad ha construido y consolidado. Así, este modelo puede analizarse como una adaptación de la teoría general de sistemas (Bronfenbrenner, 1992).

Según Cross (2016), existe una conexión sistémica entre los componentes que conforman el conjunto de la discapacidad, donde el total es mayor que las partes, de forma que se crean múltiples dificultades, bloqueos e impedimentos que no se encuentran de manera particular. Esta situación se puede observar con aquellos que sufren alguna discapacidad, para los cuales la sociedad ha diseñado un sistema que limita o impide ajustarse al entorno (Nyanjom et al., 2018).

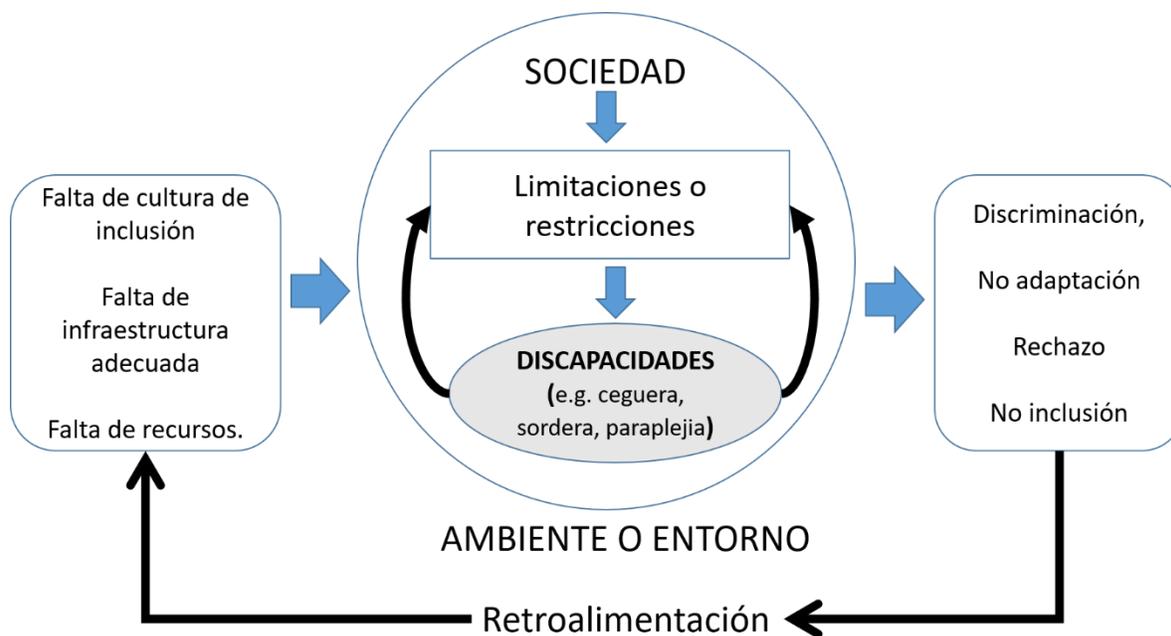


Figura 1. Teoría Social de la Discapacidad.

Fuente: Elaboración propia con base en Cross (2016) y Bronfenbrenner (1992).

La teoría se observa de forma cotidiana en los lugares públicos. Las aceras han sido diseñadas para el uso de personas que tienen la movilidad normal de sus extremidades, mientras que una persona en sillas de ruedas no podría usarlas, ya que el tamaño de la misma acera no se lo permitiría, además de que no tendría manera de ascender y

descender cuando lo requiera, por lo tanto, no podrá salir de su casa o deberá hacerlo por las calles, en condición de riesgo y desventajas.

Para las personas con todas sus capacidades, interactuar con una persona que no puede moverse, ver o escuchar de manera normal, puede representar una incomodidad o frustración, pero esta situación surge por la falta de integración o adaptación de las personas normales hacia los discapacitados, ya que ambas partes pueden interactuar sin inconvenientes con la preparación adecuada (e.g. espacios adaptados, lenguaje de señas, lenguaje táctil, apoyos audiovisuales, entre otros). Sin embargo, es más sencillo y económico excluir a la persona que no es considerada normal por el grupo, lo que refleja la importancia social que se otorga al tema.

El modelo plantea que a la sociedad y al gobierno le faltan sensibilidad y empatía hacia el grupo social con discapacidades, por lo que es necesario derribar las barreras que afectan la dignidad y los derechos humanos, para avanzar hacia la inclusión (OMS, 2011), para que las personas discapacitadas puedan colaborar activa y plenamente con la sociedad, pero primero se debe permitirles esos accesos, aceptarlos e incluirlos.

Los estereotipos, prejuicios, incomodidad y una concepción errónea del problema (Correll et al., 2010) son el centro del problema de la accesibilidad, que se refleja en la apatía, actitudes y percepciones negativas, restricciones sociales, así como el antagonismo oculto (Analuisa-Zumba et al., 2020; Gladwell y Bedini, 2004), ya que el sistema de barreras de exclusión y marginación está aceptado y consolidado socialmente (Grue, 2011).

Para derribar las barreras, es necesario que la propia sociedad adquiera consciencia de sus procesos de exclusión o sesgo, para cambiar sus percepciones hacia el tema, aunque este es un proceso dinámico y complejo (Killen et al., 2013). Al respecto, la percepción social positiva hacia distintos grupos sociales es una señal favorable de inclusión (Morin et al., 2013) que debe consolidarse con las políticas públicas adecuadas.

En el sistema turístico se replica el modelo social de exclusión y falta de accesos hacia los discapacitados, ya sea por situaciones de movilidad, visión, audición, cognitivas u otras razones (Buhalis y Darcy, 2010), aunque la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (ONU, 2006), en su artículo 30 establece que todos los individuos tienen derecho a participar en igualdad de condiciones en la vida cotidiana, cultural, actividades recreativas y el turismo.

La accesibilidad en el turismo es un área de investigación relativamente nueva, con enfoques eminentemente aplicados. La revisión de la literatura vinculada reveló que los principales temas analizados son las barreras y limitaciones (Singleton y Darcy, 2013), las implicaciones económicas y sociales (Aln et al., 2012; Domínguez et al., 2013; Jurado Almonte, 2014), el apoyo para la accesibilidad (Israelí, 2002; Martos Molina, 2012; Mills et al., 2008; Teixeira et al., 2021), la participación de los actores sociales (Gillovic y McIntosh, 2015; Nyanjom et al., 2018) y la percepción social (Babik y Gardner, 2021; Barnes, 2019; Darcy, 2010; Darcy y Pegg, 2011; Morin et al., 2013).

Darcy (2010) analizó la información relacionada a la accesibilidad del alojamiento y las preferencias de los consumidores de hoteles, por medio de una encuesta. Las instalaciones y el nivel de apoyo fueron los factores determinantes para la elección del hotel cuando las personas realizaban su elección de hotel. Sin embargo, se observaron preocupaciones respecto a la representatividad de la muestra y su aplicación en contextos culturales donde la discapacidad tiene otros fundamentos sociales. En otro estudio de Darcy y Pegg (2011), se evaluaron las percepciones de los administradores de alojamiento hacia los discapacitados, por medio de entrevistas, que resultó en enfoques novedosos: percepción de accesibilidad, inclusión, seguridad, responsabilidad y atención, todas con implicaciones para la mejora de la calidad del servicio.

Israelí (2002) propuso un modelo para evaluar la importancia de los factores de accesibilidad, con base en factores significantes que son específicos de los sitios turísticos, para lo cual aplicó una encuesta a 50 personas con discapacidades. El supuesto fundamental del modelo es que los turistas, aunque presenten limitaciones, también quieren disfrutar de los atractivos y actividades. Por lo tanto, se evaluaron los atributos del destino y se seleccionaron aquellos que cumplían los objetivos de la mejor forma, aunque se determinó que no hubo una solución satisfactoria al problema de las preferencias.

Para Bizjak et al. (2011) los empleados del sector turístico no entienden a las personas con discapacidades y la capacitación es deficiente o nula para cambiar las percepciones de forma positiva, como parte de un proceso de socialización. Si las personas creen que aquellos con discapacidades no pueden viajar y no existe un sistema de apoyo para dicho propósito, entonces la presencia de los mismos será negativa. Como resultado de una encuesta aplicada a dos grupos de estudiantes voluntarios, aquellos expuestos al contacto con discapacitados modificaron su percepción y reconocieron que debían realizarse cambios en el entorno, para apoyarlos. Un resultados similar fue obtenido por Lau y Cheung (1999).

El estudio de Morin et al. (2013) analizó la percepción social hacia los discapacitados, con una encuesta a 1605 adultos, que reveló la necesidad de programas de educación para la sensibilización y tolerancia, para lograr la inclusión social. Las personas con mayor conocimiento o experiencia de discapacidad presentaron una mayor percepción positiva en todos los factores evaluados. Como debilidad, la muestra no fue representativa de la población y es posible que las respuestas hayan tenido sesgo de aceptabilidad social (Phillips et al., 2019).

3. Ruta metodológica.

El estudio de caso se realizó en Cozumel, isla del Caribe mexicano con una población de 86,415 habitantes (INEGI, 2015), cuya principal actividad económica es el turismo, ya que posee una gran variedad de recursos naturales, entre los principales se encuentran dos áreas naturales protegidas: 1) Parque Nacional Arrecifes de Cozumel y 2) Área de Protección de Flora y Fauna Isla de Cozumel; también presenta playas con aguas cristalinas, arrecifes de coral, selvas y manglares. Además, como atractivos culturales cuenta con la zona arqueológica de San Gervasio, el Museo de la Isla, el Pueblo del Maíz y *Discover México Park Cozumel*.

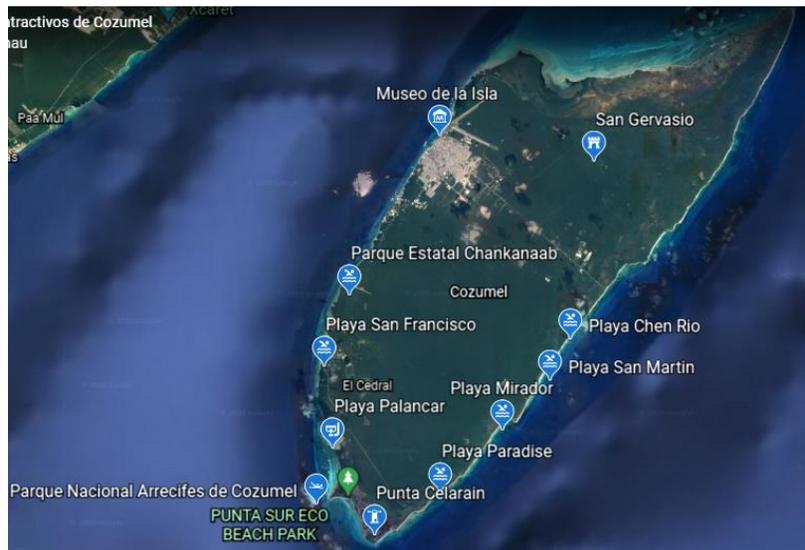


Figura 2. Atractivos turísticos de la isla Cozumel, México.

Fuente: Google Earth Pro (2022) adaptado con datos propios.

El método fue de tipo cuantitativo y descriptivo, realizado durante el 2021. Se utilizó la técnica de encuesta y como instrumento un cuestionario con ítems referidos al objeto de estudio y seis opciones de respuesta en escala Likert: “Muy insatisfactorio”, “Insatisfactorio”, “Neutral”, “Satisfactorio”, “Muy satisfactorio”, “No sé, desconozco”, por intermedio de la red social *Facebook*, con una muestra por conveniencia, debido a la pandemia del COVID-19.

Con base en la población de Cozumel, igual o mayor a 18 años [59,573 hab. (SE, 2021)], el tamaño de la muestra fue de 382 personas, con un 95% de confianza y 5% como margen de error. Los informantes debían tener

residencia en Cozumel al menos cinco años, de sexo indistinto y de preferencia estar vinculado laboralmente a algún tipo de producto o servicio turístico.

Se recolectaron datos del perfil de las personas que contestaron, tales como edades, presencia de discapacidad, trabajo en el sector turístico, atención a alguna persona con discapacidad. Los ítems estaban relacionados con la accesibilidad, infraestructura, capacitación de prestadores de servicios turísticos, señalización, instalaciones de hoteles, para las personas con discapacidad que visitan la Isla.

Para la medición de la fiabilidad de los ítems en su conjunto, que implica evaluar la coherencia interna de las variables en relación al total del instrumento, se aplicó el Alfa de Cronbach, cuyo resultado se establece de 0 a 1, donde 0.7 es aceptable, 0.8 es considerado bueno y 0.9 o más es excelente (Zar, 2010). En la prueba realizada se obtuvo un resultado de 0.804, por lo tanto, la correlación entre las variables es buena. En la tabla 1 se presentan los ítems y su influencia respectiva en el instrumento.

Tabla 1. Ítems del Alfa de Cronbach.

| Ítem | Cronbach si se retira el ítem |
|--|-------------------------------|
| 1 La accesibilidad para las personas con discapacidad que visitan Cozumel | 0.782 |
| 2 Los espacios turísticos son adecuados para los visitantes que tengan alguna discapacidad | 0.771 |
| 3 Los señalamientos en los espacios públicos para las personas con discapacidad son | 0.774 |
| 4 Los prestadores de servicios turísticos están preparados para atender a personas con limitaciones físicas variadas | 0.789 |
| 5 El servicio que los taxistas le ofrecen a las personas con discapacidades es | 0.79 |
| 6 Las instalaciones de los hoteles en Cozumel para las personas con discapacidad son | 0.77 |
| 7 El acceso al Malecón de Cozumel para las personas con algún tipo de discapacidad, se califica como | 0.777 |

Fuente: Elaboración propia en JASP versión 0.14.1 (2021).

Por categorías o dimensiones, los ítems 1, 2, 3 consideran la infraestructura pública; los ítems 4 y 5 consideran el talento humano, mientras que los ítems 6 y 7 evalúan las empresas de alojamiento y la zona turística del destino. Todos los datos recolectados fueron analizados mediante el software JASP (versión 0.14.1), para datos cuantitativos, por medio de pruebas descriptivos e inferenciales con la U de Mann-Whitney para datos ordinales, cuyos resultados se presentan a continuación

4. Resultados.

El cuestionario fue respondido por 545 personas (16 de ellas discapacitadas), residentes de Cozumel, de las cuales 157 fueron hombres (29%), mientras que 388 fueron mujeres (71%). En el aspecto laboral, 214 personas (39%) contestaron que trabajan en el turismo y 331 (61%) manifestaron no laborar en el sector turístico. Un total de 180 prestadores de servicios turísticos (33%) han atendido a alguna persona con discapacidad, 34 (7%) no han tenido contactos con discapacitados, mientras que las 331 personas restantes (60%) no trabajan en el sector turismo.

En los resultados descriptivos, la media más elevada se obtuvo en el ítem 6 “Instalaciones de hoteles en Cozumel para discapacitados” con 3.27/5 y una suma de 1783, que corresponde al nivel “Neutral” con respecto a la percepción de servicios turísticos hacia personas con discapacidades. El segundo ítem con mayor resultado fue el 7 “Malecón para discapacitados”, con una media de 2.92 y suma de 1591, también del nivel “Neutral”.

Tabla 2. Resultados descriptivos de la encuesta de percepción de turismo y accesibilidad en Cozumel.

| Ítems | Media | Mediana | Moda | Desv. estándar | Asimetría | Curtosis | Suma |
|---|-------|---------|------|----------------|-----------|----------|------|
| 1 Accesibilidad discapacidad de visitantes a Cozumel | 2.36 | 2 | 2 | 0.86 | 0.18 | -0.5 | 1282 |
| 2 Espacios adecuados a visitantes con discapacidad | 2.03 | 2 | 2 | 0.93 | 1.01 | 0.9 | 1106 |
| 3 Señalamientos espacios públicos para discapacidad | 2.49 | 2 | 2 | 0.92 | 0.39 | -0.38 | 1355 |
| 4 Prestadores preparados | 2.01 | 2 | 2 | 0.85 | 0.99 | 1.23 | 1094 |
| 5 Taxistas y atención a discapacitados | 2.78 | 3 | 3 | 0.98 | -0.21 | -0.59 | 1514 |
| 6 Instalaciones de hoteles en Cozumel para discapacitados | 3.27 | 3 | 3 | 0.83 | -0.23 | -0.14 | 1783 |
| 7 Malecón para discapacitados | 2.92 | 3 | 3 | 0.98 | -0.13 | -0.65 | 1591 |

N= 544.

Fuente: Elaboración propia en JASP versión 0.14.1 (2021).

El peor resultado en la percepción de los encuestados se atribuyó al ítem 4 “Prestadores preparados” con una media de 2.01 y una suma de 1094, que corresponde al nivel “Insatisfactorio”, mientras que la segunda peor posición correspondió al ítem 2 “Espacios adecuados a visitantes con discapacidad” con media 2.03 y suma de 1106. Ninguno de los ítems alcanzó el nivel de “Satisfactorio” o “Muy satisfactorio”.

Se indagó sobre el nivel de percepción en el aspecto de accesibilidad para las personas con discapacidad que visitan la isla de Cozumel (ítem 1), que resultó con 494 (91%) respuestas de “Insatisfacción”. Por otra parte, 50 (9%) personas creen que la accesibilidad para los discapacitados es “Satisfactoria”. De forma similar, 502 personas (92%) consideran que es necesario adecuar los espacios públicos (ítem 2) para que los discapacitados puedan realizar turismo de una mejor forma, mientras que 32 personas (6%) que asegura que tal vez es necesario hacer algunas adecuaciones para otorgar mayores facilidades de accesibilidad.

Con respecto a los señalamientos públicos hacia las personas con discapacidad (ítem 3), 460 personas (84%) respondieron de forma insatisfactoria al respecto, mientras que 85 personas (16%) indicaron que los señalamientos disponibles resultan satisfactorios. En la percepción de accesibilidad del Malecón de Cozumel para discapacitados (ítem 7), los resultados indicaron que 378 personas (69%), por otro lado 167 personas (31%) respondieron que el acceso para las personas con discapacidad es satisfactorio. En el sector del alojamiento privado, la percepción hacia la accesibilidad de los hoteles para los discapacitados (ítem 6), según 323 respuestas (59%) establece que sus instalaciones son insatisfactorias, mientras que 222 (41%) respondieron que las instalaciones son satisfactorias.

Con respecto a la preparación que tienen los prestadores de servicios turísticos en Cozumel para atender a las personas con alguna discapacidad (ítem 4), los resultados fueron que 504 personas (93%) aseguran que la preparación de estos trabajadores del sector turístico es insatisfactoria para brindar un buen servicio, mientras que 39 personas (7%) indicaron que están preparados para dar una atención satisfactoria. En el caso del transporte turístico de taxis y su atención para las personas con discapacidad (ítem 5), 416 personas (76%) respondieron que el servicio es insatisfactorio para las personas con alguna discapacidad, por otro lado 129 personas (24%) creen que este servicio es satisfactorio. Se aplicó la prueba U de Mann-Whitney de comparación entre dos grupos: 1) los que trabajan en el turismo y 2) los que no trabajan en turismo, para analizar la percepción de cada grupo, respecto a la accesibilidad en Cozumel, con un nivel de significación de 0.05, al 95% de confianza.

Tabla 3. Resultados de la prueba U de Mann-Whitney.

| Ítems | Grupo turismo | | Grupo no turismo | | U | p |
|---|---------------|----------------|------------------|----------------|---------|--------|
| | Mediana | Desv. estándar | Mediana | Desv. estándar | | |
| 1 Accesibilidad discapacidad de visitantes a Cozumel | 2.49 | 0.9 | 2.27 | 0.81 | 30616 | 0.006 |
| 2 Espacios adecuados a visitantes con discapacidad | 2.17 | 0.95 | 1.95 | 0.9 | 30461 | 0.004 |
| 3 Señalamientos espacios públicos para discapacidad | 2.54 | 0.94 | 2.45 | 0.91 | 33408 | 0.23 |
| 4 Prestadores preparados | 2.18 | 0.89 | 1.91 | 0.81 | 29301.5 | < .001 |
| 5 Taxistas y atención a discapacitados | 2.88 | 0.99 | 2.71 | 0.96 | 31850 | 0.04 |
| 6 Instalaciones de hoteles en Cozumel para discapacitados | 3.43 | 0.82 | 3.17 | 0.82 | 29582 | < .001 |
| 7 Malecón para discapacitados | 3 | 1 | 2.87 | 0.96 | 32561.5 | 0.1 |

Nota: N= 544.

Fuente: Elaboración propia en JASP versión 0.14.1 (2021).

El análisis del ítem 1 “Accesibilidad para las personas con discapacidad que visitan Cozumel” establece que existe diferencia estadística significativa para el grupo “Turismo” (Md = 2.49) comparado al grupo “No turismo” (Md = 2.27), con una U = 30616, $p = 0.006$. De forma similar, en el ítem 2 “Los espacios turísticos son adecuados para los visitantes que tengan alguna discapacidad” existe diferencia estadística significativa para el grupo “Turismo” (Md = 2.17) comparado al grupo “No turismo” (Md = 1.95), con una U = 29301.5, $p = <0.001$. El ítem 3 “Los señalamientos en los espacios públicos para las personas con discapacidad” no presenta diferencias estadísticas significativas entre grupos.

El ítem 4 “Los prestadores de servicios turísticos están preparados para atender a personas con limitaciones físicas variadas” también presenta diferencia estadística significativa para el grupo “Turismo” (Md = 2.18) comparado al grupo “No turismo” (Md = 1.91), con una U = 30616, $p = 0.006$. En el ítem 5 “El servicio que los taxistas le ofrecen a las personas con discapacidades” de forma similar, hay diferencia estadística significativa entre grupos: “Turismo” (Md = 2.88) comparado al grupo “No turismo” (Md = 2.71), con una U = 31850, $p = 0.04$.

En el ítem 6 “Las instalaciones de los hoteles en Cozumel para las personas con discapacidad” se observa diferencia estadística significativa para el grupo “Turismo” (Md = 3.43) comparado al grupo “No turismo” (Md = 3.17), con una U = 29582, $p = 0.001$. Por otra parte, en el ítem 7 “El acceso al malecón de Cozumel para las personas con algún tipo de discapacidad” no presenta diferencias estadísticas significativas entre grupos. Para reflejar la percepción del grupo que se identificó con alguna discapacidad, se consideró más apropiado presentar los comentarios de la respuesta abierta que se les otorgó como opción en el cuestionario de Internet:

C1: “Nadie está preparado para servir a los demás porque a los de más arriba no les interesa”.

C2: “Soy una persona con una discapacidad, así en mi experiencia nada va a cambiar”.

C3: “Hablando de discapacidad de audición y lenguaje de plano es nulo, pero discapacidad física si hay algunos letreros y espacios”.

C4: “Yo discapacitada no oigo y si me gustaría que hubiera personas capacitadas con lengua de señas”.

C5: “Deberían las autoridades trabajar muy en serio en este tema, les falta mucho”.

C6: “Mi pareja es sordo y sabemos que nadie lo quiere emplear por eso”.

- C7: “Mejorar todo el sistema y tener mejores instalaciones para ayudar a los discapacitados”.
- C8: “Es importante que mejoren el servicio para las personas discapacitadas, para que de igual forma, puedan sentirse seguros y confiados”.
- C9: “Tener una discapacidad no es impedimento para realizar las actividades, hasta los presos tiene más oportunidades”.
- C10: “La infraestructura física es insatisfactoria, no nula, pero la cultura o la conciencia de la gente al respecto, está peor”.
- C11: “A quien hay que educar es a la gente sana, que parece tener discapacidad mental. De esos hay muchos en Cozumel”.
- C12: “Hace falta respetar los espacios para personas con capacidades diferentes, dejar de bloquearlos y adaptar espacios para ellos”.
- C13: “Falta demasiada sensibilización para empezar”.
- C14: “El pueblo mismo como tal no tiene la cultura tan siquiera de ceder el paso a personas discapacitadas”.
- C15: “Nadie conoce nuestros derechos”.
- C16: “Mi hija tiene una discapacidad desde su nacimiento, sufrimos mucho todos los días”.

Así, para la mayoría de la población existe una carencia notoria de infraestructura y preparación hacia el sector de los discapacitados, que sugiere una barrera invisible para visitar el destino y realizar actividades turísticas. Estas omisiones pueden atribuirse a dos factores principales: actitudinales y estructurales.

La discriminación social que se refleja en la falta de accesibilidad es una gran desventaja para los residentes y visitantes con algún tipo de discapacidad. Al respecto, esta investigación coincide con los resultados de Oliver y Barnes (2012) en que hay que hacer mucho para impulsar la accesibilidad en un proceso colaborativo entre el gobierno, proveedores de servicios turísticos y personas con discapacidades, con esfuerzos de empatía y humildad, para contribuir a eliminar las restricciones impuestas socialmente (Nyanjom et al., 2018).

Además de la consideración moral y ética que debe realizar cualquier grupo social, con respecto a sus procesos de marginación, discriminación y exclusión, existen múltiples estudios que demuestran la rentabilidad de la accesibilidad (Domínguez Vila et al., 2015) y el aumento de competitividad para los destinos turísticos que la implementan, aunque debe reconocerse que ofrecer atención de calidad hacia ciertos tipos de discapacidad puede ser complejo y difícil, especialmente al considerar que todos los componentes del viaje y alojamiento deben estar conectados (Buhalis y Michopoulou, 2011).

Hay múltiples coincidencias de resultados con diversas investigaciones (Domínguez Vila et al., 2011; Jurado Almonte, 2014) que argumentan la atención a personas con discapacidades como una carencia social notoria, ya que los destinos turísticos aún no se han preocupado por brindar experiencias satisfactorias. Por otra parte, la accesibilidad se constituye en un nuevo segmento de mercado con múltiples oportunidades (Agovino et al., 2017). Igualmente, en el aspecto del talento humano para la atención a personas con discapacidades, varios estudios (Martos Molina, 2012; Millán Escriche, 2010) hacen notar la falta de preparación y concientización social. La supresión de las barreras físicas y creencias también son necesarias para avanzar (Clemente Soler et al., 2018; Molina Hoyo y Cánoves Valiente, 2010).

Como debilidad de este estudio, la muestra fue de conveniencia, no representativa de la población de Cozumel, debido a la situación de pandemia COVID19, que impidió la aplicación de un proceso sistemático. Asimismo, los participantes con discapacidad fueron una parte mínima de la muestra. En la contraparte, como principal fortaleza, se recolectó una cantidad de respuestas superior a la requerida y se considera que los resultados son útiles para impulsar propuestas de políticas públicas hacia este problema social.

La TSD presenta ventajas y desventajas. Quizás el aspecto más positivo es la propuesta de cambios sociales que aumenten la infraestructura, accesibilidad, servicios y entorno de las personas con discapacidad. En la contraparte, distintos estudios (Best, 2010; Cross, 2016) establecen que no toda discriminación tiene origen social, algunas limitaciones físicas o psicológicas son de origen individual. Se requiere un enfoque equilibrado, según los distintos tipos de discapacidades y las atenciones correspondientes (OMS, 2011).

Futuras investigaciones deben considerar la inclusión laboral de las personas discapacitadas en el sector turístico, las percepciones y prioridades del segmento con discapacidades, las principales barreras sociales que existen para la inclusividad, la estimación del potencial económico del mercado, los constructos de distintos grupos sociales hacia los discapacitados, los criterios de elección del turista con discapacidad, el envejecimiento social y sus nuevos requerimientos, entre otros aspectos.

5. Conclusiones.

La percepción predominante es que la accesibilidad para personas con discapacidades es insatisfactoria, por insuficiente infraestructura, falta de capacitación del talento humano, carencias en espacios públicos y privados, que se deben corregir para aumentar la atractividad y competitividad, como también para cumplir con aspectos éticos y humanitarios, así como avanzar hacia la sustentabilidad.

La sociedad contribuye a consolidar las principales barreras a las que se enfrentan parte de la comunidad local y los turistas discapacitados, con una actitud de omisión hacia el tema, aunque se percibe la necesidad de adecuación y cambios. Además, para lograr accesibilidad con equidad, dignidad y respeto, falta sensibilización y capacitación, así como aplicar los principios de inclusión y de derechos humanos, que otorgan valor agregado a los destinos y enfatizan el compromiso con la calidad. Para la población local, la calidad de vida va a mejorar.

Como contribución práctica, los resultados tienen implicaciones directas para el diseño de políticas públicas, determinar prioridades para mejorar la infraestructura pública, crear normas y ampliar la infraestructura de accesibilidad. Igualmente, los prestadores de servicios turísticos deben ampliar la oferta de servicios para los grupos sociales con discapacidades permanentes y temporales, incluidos los adultos mayores, familias con niños, entre otros. Una mejor accesibilidad en los servicios permitirá una mayor competitividad del destino, la ampliación hacia un segmento turístico emergente y la inclusión social.

Como sociedad, existe una responsabilidad colectiva por los constructos creados como barreras o limitantes hacia ciertos grupos sociales, por lo que se requiere una acción social para el cambio positivo, para fomentar la integración plena de todas las personas, sin distinción de características o capacidades. Por lo tanto, se debe fomentar la educación para la accesibilidad, reconociendo que la presencia de infraestructura óptima es importante, pero no es suficiente para una mejor calidad de vida, cuando no existe colaboración y actitud positiva de la comunidad. El desafío de los destinos turísticos es convertirse en accesibles para las personas con discapacidades temporales o permanentes, adultos mayores, embarazadas, familias con niños pequeños, entre otros. Aunque puede argumentarse como una diferenciación, en realidad es una adaptación a la consolidación de una tendencia global hacia la accesibilidad.

Para finalizar, el reconocimiento del problema, la concientización y sensibilización social de las comunidades anfitrionas hacia los visitantes con discapacidades todavía es insuficiente y se debe realizar un amplio esfuerzo social para cambiar el paradigma vigente. Es un desafío y una oportunidad, como parte de una política pública donde todas las personas son importantes.

Referencias bibliográficas.

- Agovino, M., Casaccia, M., Garofalo, A. y Marchesano, K. (2017). Tourism and disability in Italy. Limits and opportunities. *Tourism Management Perspectives*, 23, 58–67. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2017.05.001>
- Aln, E., Domínguez, T. y Los, N. (2012). New Opportunities for the Tourism Market: Senior Tourism and Accessible Tourism. En M. Kasimoglu (Ed.), *Visions for Global Tourism Industry - Creating and Sustaining Competitive Strategies*. InTech. <https://doi.org/10.5772/38092>
- Analuisa-Zumba, T., Román-Escobedo, V. y González-Ramón, E. (2020). Administración. 593 Digital Publisher CEIT, 3(5), 38–48. <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.3.208>
- Babik, I. y Gardner, E. S. (2021). Factors Affecting the Perception of Disability: A Developmental Perspective. *Frontiers in Psychology*, 12, 702166. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.702166>
- Barnes, M. (2019). *Social Exclusion in Great Britain*. Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781351148924>

- Barney, K. W. (2012). Disability Simulations: Using the Social Model of Disability to Update an Experiential Educational Practice. *SCHOLE: A Journal of Leisure Studies and Recreation Education*, 27(1), 1–11. <https://doi.org/10.1080/1937156X.2012.11949361>
- Best, S. (2010). *Leisure Studies: Themes and Perspectives*. SAGE Publications Ltd. <https://doi.org/10.4135/9781446212066>
- Bingham, C., Clarke, L., Michielsens, E. y van de Meer, M. (2013). Towards a social model approach? *Personnel Review*, 42(5), 613–637. <https://doi.org/10.1108/PR-08-2011-0120>
- Bizjak, B., Knežević, M. y Cvetrežnik, S. (2011). Attitude change towards guests with disabilities. *Annals of Tourism Research*, 38(3), 842–857. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2010.11.017>
- Bronfenbrenner, U. (1992). *Ecological Systems Theory*. Jessica Kingsley Publishers.
- Buhalis, D [Dimitrios] y Darcy, S [S.] (Eds.). (2010). *Accessible Tourism. Multilingual Matters*. <https://doi.org/10.21832/9781845411626>
- Buhalis, D [Dimitrios] y Michopoulou, E. (2011). Information-enabled tourism destination marketing: addressing the accessibility market. *Current Issues in Tourism*, 14(2), 145–168. <https://doi.org/10.1080/13683501003653361>
- Clemente Soler, J. A., Bote Díaz, M. y Sánchez Vera, P. (2018). El turismo social accesible como nuevo modelo turístico. *Cuadernos De Turismo*(41), 139–159. <https://doi.org/10.6018/turismo.41.326981>
- Correll, J., Judd, C. M., Park, B. y Wittenbrink, B. (2010). Measuring Prejudice, Stereotypes and Discrimination. En J. F. Dovidio (Ed.), *The SAGE handbook of prejudice, stereotyping and discrimination* (pp. 45–62). SAGE. <https://doi.org/10.4135/9781446200919.n3>
- Cross, R. (2016). Impairment, Normalcy, and a Social Theory of Disability. *Res Philosophica*, 93(4), 693–714. <https://doi.org/10.11612/resphil.1452>
- Darcy, S [S.] (2010). Inherent complexity: Disability, accessible tourism and accommodation information preferences. *Tourism Management*, 31(6), 816–826. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2009.08.010>
- Darcy, S [S.], Ambrose, I., Schweinsberg, S. y Buhalis, D [D.]. (2010). Chapter 19. Conclusion: Universal Approaches to Accessible Tourism. En D. Buhalis y S. Darcy (Eds.), *Accessible Tourism* (pp. 300–316). *Multilingual Matters*. <https://doi.org/10.21832/9781845411626-022>
- Darcy, S [S.] y Dickson, T. J. (2009). A Whole-of-Life Approach to Tourism: The Case for Accessible Tourism Experiences. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 16(1), 32–44. <https://doi.org/10.1375/jhtm.16.1.32>
- Darcy, S [S.] y Pegg, S. (2011). Towards Strategic Intent: Perceptions of disability service provision amongst hotel accommodation managers. *International Journal of Hospitality Management*, 30(2), 468–476. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2010.09.009>
- Domínguez, T., Fraiz, J. A. y Alén, E. (2013). Economic Profitability of Accessible Tourism for the Tourism Sector in Spain. *Tourism Economics*, 19(6), 1385–1399. <https://doi.org/10.5367/te.2013.0246>
- Domínguez Vila, T., Darcy, S [Simon] y Alén González, E. (2015). Competing for the disability tourism market – A comparative exploration of the factors of accessible tourism competitiveness in Spain and Australia. *Tourism Management*, 47, 261–272. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2014.10.008>
- Domínguez Vila, T., Fraiz Brea, J. A. y Alén González, M. E. (2011). Turismo y Accesibilidad. Una Visión Global sobre la Situación de España. *Cuadernos De Turismo*, 28, 23–45. <https://revistas.um.es/turismo/article/view/147151>
- Gillovic, B. y McIntosh, A. (2015). Stakeholder perspectives of the future of accessible tourism in New Zealand. *Journal of Tourism Futures*, 1(3), 223–239. <https://doi.org/10.1108/JTF-04-2015-0013>
- Gladwell, N. J. y Bedini, L. A. (2004). In search of lost leisure: the impact of caregiving on leisure travel. *Tourism Management*, 25(6), 685–693. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2003.09.003>

- Goering, S. (2015). Rethinking disability: The social model of disability and chronic disease. *Current Reviews in Musculoskeletal Medicine*, 8(2), 134–138. <https://doi.org/10.1007/s12178-015-9273-z>
- Goodley, D., Hughes, B. y Davis, L. (2012). Introducing Disability and Social Theory. En D. Goodley, B. Hughes y L. Davis (Eds.), *Disability and Social Theory* (pp. 1–14). Palgrave Macmillan UK. https://doi.org/10.1057/9781137023001_1
- Google Earth Pro. (2022). Atractivos turísticos de Cozumel | escala 15.4 km | altura del ojo 66.62 km. Google Earth Pro 7.3.4
- Grue, J. (2011). Discourse analysis and disability: Some topics and issues. *Discourse & Society*, 22(5), 532–546. <https://doi.org/10.1177/0957926511405572>
- INEGI. (2013). Conociendo Quintana Roo. INEGI. http://internet.contenidos.inegi.org.mx/contenidos/productos/prod_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/estudios/conociendo/QUINTANA_ROO.pdf
- INEGI. (2017). La discapacidad en México, datos al 2014: Versión 2017. INEGI. https://www.who.int/disabilities/world_report/2011/summary_es.pdf
- Israeli, A. A. (2002). A Preliminary Investigation of the Importance of Site Accessibility Factors for Disabled Tourists. *Journal of Travel Research*, 41(1), 101–104. <https://doi.org/10.1177/004728750204100114>
- Jurado Almonte, J. M. (2014). El turismo accesible en Andalucía. Un producto turístico emergente. *Revista De Estudios Andaluces*(31), 1–34. <https://doi.org/10.12795/rea.2014.i31.01>
- Killen, M., Mulvey, K. L. y Hitti, A. (2013). Social exclusion in childhood: A developmental intergroup perspective. *Child Development*, 84(3), 772–790. <https://doi.org/10.1111/cdev.12012>
- Lau, J. T. y Cheung, C. (1999). Discriminatory attitudes to people with intellectual disability or mental health difficulty. *International Social Work*, 42(4), 431–444. <https://doi.org/10.1177/002087289904200405>
- Martos Molina, M. (2012). Destinos turísticos accesibles. Herramientas para mejorar la accesibilidad. *Anales De Geografía De La Universidad Complutense*, 32(2). https://doi.org/10.5209/rev_AGUC.2012.v32.n2.39722
- Mâsse, L. C., Miller, A. R., Shen, J., Schiariti, V. y Roxborough, L. (2012). Comparing participation in activities among children with disabilities. *Research in Developmental Disabilities*, 33(6), 2245–2254. <https://doi.org/10.1016/j.ridd.2012.07.002>
- Millán Escriche, M. (2010). Turismo Accesible/Turismo para Todos, un Derecho ante la Discapacidad. *Gran Tour: Revista De Investigaciones Turísticas*, 2, 101–126. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3986387.pdf>
- Mills, J. E., Han, J.-H. y Clay, J. M. (2008). Accessibility of Hospitality and Tourism Websites. *Cornell Hospitality Quarterly*, 49(1), 28–41. <https://doi.org/10.1177/1938965507311499>
- Molina Hoyo, M. y Cánoves Valiente, G. (2010). Turismo Accesible, Turismo para Todos: la situación en Cataluña y España. *Cuadernos De Turismo*, 25, 25–44. <https://revistas.um.es/turismo/article/view/109561>
- Morin, D., Rivard, M., Crocker, A. G., Boursier, C. P. y Caron, J. (2013). Public attitudes towards intellectual disability: A multidimensional perspective. *Journal of Intellectual Disability Research : JIDR*, 57(3), 279–292. <https://doi.org/10.1111/jir.12008>
- Nyanjom, J., Boxall, K. y Slaven, J. (2018). Towards inclusive tourism? Stakeholder collaboration in the development of accessible tourism. *Tourism Geographies*, 20(4), 675–697. <https://doi.org/10.1080/14616688.2018.1477828>
- Oliver, M. y Barnes, C. (2012). *The new politics of disablement*. Palgrave Macmillan.
- OMS. (2011). Informe Mundial sobre la Discapacidad: Resumen. Organización Mundial de la Salud. https://www.who.int/disabilities/world_report/2011/summary_es.pdf
- OMS. (2021). WHO policy on disability. WHO. <https://apps.who.int/iris/rest/bitstreams/1344492/retrieve>
- OMT. (2014). *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas*. OMT. <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284416486>

- ONU. (2006). Convención Internacional por los Derechos de las Personas con Discapacidad. Organización de las Naciones Unidas. <https://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf>
- Palmer, M. y Harley, D. (2012). Models and measurement in disability: An international review. *Health Policy and Planning*, 27(5), 357–364. <https://doi.org/10.1093/heapol/czr047>
- Phillips, B. A., Fortney, S. y Swafford, L. (2019). College Students' Social Perceptions Toward Individuals With Intellectual Disability. *Journal of Disability Policy Studies*, 30(1), 3–10. <https://doi.org/10.1177/1044207318788891>
- SE. (2021). Cozumel: Economía, empleo, equidad, calidad de vida, educación, salud y seguridad pública | Data México: Municipio de Quintana Roo. Secretaría de Economía. <https://datamexico.org/es/profile/geo/cozumel#population>
- SEDETUR. (2021). Indicadores Turísticos Enero - Diciembre 2019. SEDETUR. https://www.inegi.org.mx/contenidos/productos/prod_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/nueva_estruc/702825094409.pdf
- Singleton, J. y Darcy, S [Simon] (2013). 'Cultural life', disability, inclusion and citizenship: moving beyond leisure in isolation. *Annals of Leisure Research*, 16(3), 183–192. <https://doi.org/10.1080/11745398.2013.826124>
- Teixeira, P., Eusébio, C. y Teixeira, L. (2021). Diversity of Web accessibility in tourism: Evidence based on a literature review. *Technology and Disability*, 1–20. <https://doi.org/10.3233/TAD-210341>
- Verdonschot, M. M. L., Witte, L. P. de, Reichrath, E., Buntinx, W. H. E. y Curfs, L. M. G. (2009). Impact of environmental factors on community participation of persons with an intellectual disability: A systematic review. *Journal of Intellectual Disability Research : JIDR*, 53(1), 54–64. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2788.2008.01128.x>
- Zar, J. H. (2010). *Biostatistical analysis* (5th ed.). Prentice-Hall/Pearson.