



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL

ESCUELA SUPERIOR DE TURISMO

**SECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO E
INVESTIGACIÓN**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN E INNOVACIÓN DEL
TURISMO**

Propuesta de Evaluación de los Atractivos Turísticos en el
Centro Histórico de la CDMX para el Turismo de la Tercera
Edad

**TESIS
QUE PARA OBTENER EL GRADO DE:**

**MAESTRO EN
ADMINISTRACIÓN E INNOVACIÓN DEL TURISMO**

PRESENTA:

LIC. RICARDO SALGADO OLVERA

DIRECTORA DE TESIS:

M. EN A. MARÍA MAGDALENA MALDONADO ÁVALOS



Ciudad de México, diciembre 2018



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL SECRETARÍA DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO

ACTA DE REVISIÓN DE TESIS

En la Ciudad de México siendo las 13:00 horas del día 17 del mes de octubre del 2018 se reunieron los miembros de la Comisión Revisora de la Tesis, designada por el Colegio de Profesores de Estudios de Posgrado e Investigación de La Escuela Superior de Turismo para examinar la tesis titulada:

 Propuesta de Evaluación de los Atractivos Turísticos en el Centro Histórico de la CDMX para el Turismo de la Tercera Edad

Presentada por el alumno:

 Salgado
Apellido paterno

 Olvera
Apellido materno

 Ricardo
Nombre

Con registro:

B	1	6	0	5	7	8
---	---	---	---	---	---	---

aspirante de: Maestría en Administración e Innovación del Turismo

Después de intercambiar opiniones, los miembros de la Comisión manifestaron **APROBAR LA TESIS**, en virtud de que satisface los requisitos señalados por las disposiciones reglamentarias vigentes.

LA COMISIÓN REVISORA

Director(a) de tesis

 M. en A. María Magdalena Maldonado Ávalos

 Dr. Rosario Napoleón Conde Gaxiola

 Dra. Larisa Ivette Alcérreca Molina

 Dr. José Cruz Roa Hernández

 Dra. Liliana Abascal Gaytán

PRESIDENTE DEL COLEGIO DE PROFESORES

 Mtra. Marcela Hernández Anaya



S.E.P.

Instituto Politécnico Nacional
Escuela Superior de Turismo
Sección de Estudios de Posgrado
e Investigación



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
SECRETARÍA DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO

CARTA CESIÓN DE DERECHOS

En la Ciudad de México, D.F. el día 14 del mes de diciembre del año 2018, el que suscribe Ricardo Salgado Olvera alumno(a) del Programa de Maestría en Administración e Innovación del Turismo (MAIT), con número de registro B160578, adscrito a la Sección de Estudios de Posgrado e Investigación de la Escuela Superior de Turismo, manifiesta que es el autor intelectual del presente trabajo de Tesis bajo la dirección de la M. en A. María Magdalena Maldonado Ávalos y cede los derechos del trabajo titulado “Propuesta de Evaluación de los Atractivos Turísticos en el Centro Histórico de la CDMX para el Turismo de la Tercera Edad”, al Instituto Politécnico Nacional para su difusión, con fines académicos y de investigación.

Los usuarios de la información no deben reproducir el contenido textual, gráficas o datos del trabajo sin el permiso expreso del autor y/o director del trabajo. Este puede ser obtenido escribiendo a las siguientes direcciones ricardo.salgado.olvera@outlook.com . Si el permiso se otorga, el usuario deberá dar el agradecimiento correspondiente y citar la fuente del mismo.

Lic. Ricardo Salgado Olvera

Agradecimientos

Agradezco al Concejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT) y al Instituto Politécnico Nacional (IPN) por su apoyo y patrocinio para la realización del presente trabajo de investigación.

A mi querida Alma Máter, la Escuela Superior de Turismo, institución que forjó en mí el carácter y la determinación por hacer del servicio y del turismo mi vocación, motivo por el cual siempre me sentiré orgulloso y comprometido por llevar en alto su nombre.

A todos y cada uno de los profesores que han sido parte indispensable de mi formación académica, en particular a los profesores que conforman la Comisión Revisora del presente trabajo: Dra. Liliana Abascal Gaytán, Dra. Larisa Ivette Alcérreca Molina, Dr. Napoleón Rosario Conde Gaxiola, al Dr. José Cruz Roa Hernández y en especial a mi directora de tesis la M. en A. María Magdalena Maldonado Ávalos, quienes han infundido en mí el amor y el interés por el conocimiento, la academia y la investigación. Gracias por permitirme trabajar a su lado, por su paciencia, por su tiempo, por sus conocimientos, por sus comentarios y por sus críticas, pueden estar seguros de que me han fortalecido y me han hecho crecer.

A mis padres: María Teresa Olvera Serrano y Jorge Manuel Salgado Saldaña, quienes son el pilar principal de mi Ser, quienes han sido mi mayor sustento y mi más grande apoyo en la vida, quienes han formado mi carácter e inculcado la disciplina, quienes me han guiado a través del tiempo por el camino de la vida y reorientado cada vez que pierdo el sendero.

A mi hermano Daniel Salgado Olvera, por ser mi ejemplo a seguir en todos los sentidos, por ser la persona cómplice en todas las aventuras de la vida y ser parte incondicional de la vida, ser el apoyo más grande que tengo y siempre mostrarse atento en todos mis asuntos.

A mi abuela María Matilde Serrano Delgadillo, por ser la inspiración principal para realizar este documento, por enseñarme lo que es la humildad, el amor, el respeto, la paciencia, el valor y la perseverancia.

A mi familia por su apoyo, motivación y consistencia.

Y por último a todas aquellas personas que han sido parte fundamental de mi crecimiento personal y profesional, a esas personas que poco o mucho han contribuido al desarrollo de mi persona en los ámbitos personal, profesional y académico.

Gracias.

Índice

Índice de Anexos.....	I
Índice de tablas	II
Índice de figuras	IV
Resumen	V
Abstract	VII
Introducción.....	VIII
Planteamiento del problema.....	IX
Pregunta de investigación	XII
Justificación.....	XII
Antecedentes	XIII
Objetivo general	XV
Objetivos específicos	XV
Materiales y métodos	XVI
CAPÍTULO 1. EL TURISMO DE LA TERCERA EDAD	1
1.1 Nuevas tendencias en el turismo.....	1
1.2 Envejecimiento de la población, las personas de la tercera edad.	4
1.3 Problemáticas en las personas de la tercera edad.	7
1.4 Necesidades de las personas de la tercera edad.....	9
1.5 El turismo accesible.....	13
1.6 El turismo de la tercera edad.....	18
1.7 La OMT y su relación con el turismo accesible.....	22
1.8 Personas de la tercera edad con discapacidad.	30
CAPÍTULO 2. PROGRAMAS DE TURISMO ACCESIBLE.....	33
2.1 Programas internacionales de turismo accesible.....	33
2.2 Programas nacionales	36
2.2.1 Viajemos todos por México.	36
2.2.2 Pueblos Mágicos.....	37
2.2.3 Distintivo G.....	38
2.2.4 Sello de turismo Incluyente.	39
2.3 Programa en la CDMX, Sonrisas por tu Ciudad.	42
CAPÍTULO 3. NORMATIVIDAD	44
3.1 Ley General de Turismo.	44
3.2 Normas Oficiales Mexicanas.	45
3.3 Programa Sectorial de Turismo 2013 – 2018.	46
3.4 Programa Nacional para el Desarrollo y la Inclusión de las Personas con Discapacidad 2014-2018.	47
3.5 Ley de Turismo del Distrito Federal.	48
3.6 Manual de normas técnicas de accesibilidad.	49
3.7 Ley de accesibilidad para la Ciudad de México.	54

CAPÍTULO 4. ATRACTIVOS TURÍSTICOS EN EL CENTRO HISTÓRICO DE LA CDMX.....	58
4.1 El Centro Histórico de la Ciudad de México.....	58
4.2 Atractivos en el Centro Histórico de la CDMX.	62
4.3 Accesibilidad en el Centro Histórico de la CDMX.	64
4.4 Declaratoria de zona de desastre.	65
 CAPÍTULO 5. TRABAJO DE CAMPO.....	68
5.1 Proceso de investigación.....	68
5.2 Análisis de los resultados.....	73
5.2.1 Recorrido 1.....	74
5.2.1.1 Templo Mayor.....	75
5.2.1.2 Catedral Metropolitana.....	77
5.2.1.3 Nacional Monte de Piedad.....	79
5.2.1.4 Portal de Mercaderes.....	82
5.2.1.5 Antiguo Palacio Municipal.....	84
5.2.1.6 Palacio Nacional.....	86
5.2.1.7 Plaza de la Constitución (Zócalo).....	89
5.2.2 Recorrido 2.....	90
5.2.2.1 Hemiciclo a Juárez.....	91
5.2.2.2 Ex Templo de Corpus Christi.....	93
5.2.2.3 Palacio de Bellas Artes.....	94
5.2.2.4 Torre Latinoamericana.....	97
5.2.2.5 Casa de los Azulejos.....	99
5.2.2.6 Palacio de Iturbide.....	102
5.2.2.7 Iglesia de La Profesa.....	103
5.2.2.8 Museo del Estanquillo.....	106
5.2.3 Evaluación recorrido 1.	109
5.2.4 Evaluación recorrido 2.	111
5.2.5 Comparativo entre los recorridos 1 y 2.	112
5.3 Conclusión del capítulo.....	114
 CONCLUSIONES.....	116
 REFERENCIAS.....	164

Índice de Anexos

ANEXO 1. Recomendaciones generales sobre infraestructura.....	119
ANEXO 2. Recomendaciones en estacionamientos.	120
ANEXO 3. Recomendaciones en sanitarios.....	121
ANEXO 4. Recomendaciones en escaleras.....	121
ANEXO 5. Recomendaciones en el entorno público.....	122
ANEXO 6. Recomendaciones en hospedaje.....	123
ANEXO 7. Recomendaciones en restaurantes.	124
ANEXO 8. Recomendaciones en áreas de circulación.	124
ANEXO 9. Recomendaciones en elevadores.....	125
ANEXO 10. Recomendaciones en mostradores.	125
ANEXO 11. Recomendaciones en zonas de seguridad.....	126
ANEXO 12. Recomendaciones en auditorios.....	126
ANEXO 13. Recomendaciones en los servicios.....	127
ANEXO 14. Recomendaciones en servicios en restaurantes.	128
ANEXO 15. Recomendaciones en servicios de transporte.	128
ANEXO 16. Recomendaciones en servicios en establecimientos de hospedaje.	128
ANEXO 17. Recomendaciones en servicios en eventos culturales y deportivos.	129
ANEXO 18. Ficha de evaluación general.	130
ANEXO 19. Ficha de evaluación en transporte y estacionamiento.	130
ANEXO 20. Ficha de evaluación en restaurantes.	131
ANEXO 21. Ficha de evaluación en establecimientos de hospedaje.	131
ANEXO 22. Ficha de evaluación en elevadores.....	132
ANEXO 23. Ficha de evaluación en escaleras.....	132
ANEXO 24. Ficha de evaluación en auditorios.....	132
ANEXO 25. Ficha de evaluación en servicios de salud.....	133
ANEXO 26. Ficha de evaluación en sanitarios.....	133
ANEXO 27. Ficha de evaluación en la recepción y en el entorno público.....	134
ANEXO 28. Ficha de evaluación en zonas de descanso.	134
ANEXO 29. Fichas de evaluación al personal. El trato a personas con discapacidad.	135
ANEXO 30. Fichas de evaluación al personal. El trato a personas con discapacidad motriz.....	135
ANEXO 31. Fichas de evaluación al personal. El trato a personas con discapacidad visual.	136
ANEXO 32. Fichas de evaluación al personal. El trato a personas con discapacidad auditiva.	137
ANEXO 33. Fichas de evaluación al personal. El trato a personas con discapacidad cognitiva.	137
ANEXO 34. Aplicación de la herramienta de evaluación. Recorrido 1.	138
ANEXO 35. Aplicación de la herramienta de evaluación. Recorrido 2.	149

Índice de tablas

Tabla 1. Variables de estudio.	XVI
Tabla 2. Edad mínima de jubilación de los trabajadores del Estado	9
Tabla 3. Recomendaciones sobre la accesibilidad en espacios urbanizados	11
Tabla 4. Recomendaciones de la Secretaría de Salud en la alimentación para adultos mayores.....	12
Tabla 5. Porcentaje de población por tipo de discapacidad	14
Tabla 6. Ventajas del turista de la tercera edad.....	21
Tabla 7. Desventajas del turista de la tercera edad.....	21
Tabla 8. Evolución de los conceptos de Turismo Accesible.....	22
Tabla 9. Manuales de la OMT para el turismo accesible	22
Tabla 10. Características del turista con discapacidad	23
Tabla 11. Elementos de estudio de los eslabones.....	26
Tabla 12. Los ámbitos que abarcan las recomendaciones de la OMT.....	28
Tabla 13. Áreas de intervención que presenta el “Manual sobre turismo accesible para todos” (OMT, 2015b)	29
Tabla 14. Indicadores del Sello de Turismo Incluyente.....	40
Tabla 15. Normas Mexicanas dirigidas a la accesibilidad.....	46
Tabla 16. Ayudas técnicas en las personas con discapacidad	49
Tabla 17. Recomendaciones en construcciones nuevas y ya existentes.....	50
Tabla 18. Recomendaciones de la SEDUVI en espacios abiertos.....	51
Tabla 19. Recomendaciones de la SEDUVI para auditorios.....	51
Tabla 20. Recomendaciones de la SEDUVI en restaurantes.....	51
Tabla 21. Recomendaciones de la SEDUVI en hospedaje	52
Tabla 22. Recomendaciones de la SEDUVI para las escaleras	52
Tabla 23. Recomendaciones de la SEDUVI para las puertas.....	52
Tabla 24. Recomendaciones de la SEDUVI para barandales.....	52
Tabla 25. Recomendaciones de la SEDUVI para mostradores	53
Tabla 26. Recomendaciones de la SEDUVI para las señalizaciones	53
Tabla 27. Recomendaciones de la SEDUVI para sanitarios	53
Tabla 28. Atractivos establecidos por el programa “Sonrisas por tu ciudad”.....	63
Tabla 29. Recorridos establecidos por la Secretaría de Turismo de la Ciudad de México.....	63
Tabla 30. Recomendaciones por área	69
Tabla 31. Recorridos muestra.....	70
Tabla 32. Ejes rectores sobre infraestructura en los atractivos de la ficha de evaluación.	71
Tabla 33. Ejes rectores sobre la capacitación del personal en los atractivos	72
Tabla 34. Grado de cumplimiento en infraestructura en el Templo Mayor.....	75
Tabla 35. Grado de cumplimiento en la atención en el Templo Mayor	75
Tabla 36. Recomendaciones para el Templo Mayor.....	76
Tabla 37. Grado de cumplimiento en la Catedral Metropolitana	77
Tabla 38. Grado de cumplimiento en la atención a personas con discapacidad en la Catedral Metropolitana	78
Tabla 39. Recomendaciones para la Catedral Metropolitana	78
Tabla 40. Grado de cumplimiento en infraestructura en el Nacional Monte de Piedad80	
Tabla 41. Grado de cumplimiento en la atención a personas con discapacidad en el Nacional Monte de Piedad.....	80

Tabla 42. Recomendaciones para el Nacional Monte de Piedad.....	81
Tabla 43. Grado de cumplimiento en infraestructura en el Portal de Mercaderes.....	82
Tabla 44. Recomendaciones para el Portal de Mercaderes.	83
Tabla 45. Grado de cumplimiento en infraestructura en el Antiguo Palacio Municipal	84
Tabla 46. Grado de cumplimiento en la atención a personas con discapacidad en el Antiguo Palacio Municipal.....	85
Tabla 47. Recomendaciones para el Antiguo Palacio Municipal.....	85
Tabla 48. Grado de cumplimiento en infraestructura en el Palacio Nacional	87
Tabla 49. Grado de cumplimiento en la atención a personas con discapacidad en el Palacio Nacional.....	87
Tabla 50. Recomendaciones para el Palacio Nacional.....	88
Tabla 51. Grado de cumplimiento en la atención a personas con discapacidad en el Zócalo.....	89
Tabla 52. Recomendaciones para el Zócalo.....	89
Tabla 53. Grado de cumplimiento en infraestructura en el Hemiciclo a Juárez	92
Tabla 54. Recomendaciones para el Hemiciclo a Juárez	92
Tabla 55. Grado de cumplimiento en infraestructura en el Ex Templo de Corpus Christi	93
Tabla 56. Grado de cumplimiento en la atención a personas con discapacidad en el Ex Templo de Corpus Christi	93
Tabla 57. Recomendaciones para el Ex Templo de Corpus Christi	94
Tabla 58. Grado de cumplimiento en infraestructura en el Palacio de Bellas Artes	95
Tabla 59. Grado de cumplimiento en la atención a personas con discapacidad en el Palacio de Bellas Artes.....	95
Tabla 60. Recomendaciones para el Palacio de Bellas Artes.....	96
Tabla 61. Grado de cumplimiento en infraestructura en la Torre Latinoamericana.....	97
Tabla 62. Grado de cumplimiento en la atención a personas con discapacidad en la Torre Latinoamericana.....	98
Tabla 63. Recomendaciones para la Torre Latinoamericana.....	98
Tabla 64. Grado de cumplimiento en infraestructura en la Casa de los Azulejos	99
Tabla 65. Grado de cumplimiento en la atención a personas con discapacidad en la Casa de los Azulejos	100
Tabla 66. Recomendaciones para la Casa de los Azulejos	101
Tabla 67. Grado de cumplimiento en infraestructura en el Palacio de Iturbide	102
Tabla 68. Grado de cumplimiento en la atención a personas con discapacidad en el Palacio de Iturbide.....	102
Tabla 69. Recomendaciones para el Palacio de Iturbide.....	103
Tabla 70. Grado de cumplimiento en infraestructura en la Iglesia de La Profesa	104
Tabla 71. Grado de cumplimiento en la atención a personas con discapacidad en la Iglesia de La Profesa.....	104
Tabla 72. Recomendaciones para la Iglesia de La Profesa	105
Tabla 73. Grado de cumplimiento en infraestructura en el Museo del Estanquillo....	107
Tabla 74. Grado de cumplimiento en la atención a personas con discapacidad en el Museo del Estanquillo.....	107
Tabla 75. Recomendaciones para el Museo del Estanquillo.....	108
Tabla 76. Grado de cumplimiento de la infraestructura en Recorrido 1	109
Tabla 77. Grado de cumplimiento de la atención en el Recorrido 1.....	110
Tabla 78. Grado de cumplimiento de la infraestructura en Recorrido 2	111
Tabla 79. Grado de cumplimiento de la atención en el Recorrido 2.....	112

Índice de figuras

Figura 1. Población total y por grupos de edad en miles. México, 1950-2100	4
Figura 2. Esperanza de vida en México 1930-2014	5
Figura 3. Principales problemas de los adultos mayores en México	8
Figura 4. Símbolo internacional de la accesibilidad.....	13
Figura 5. Esquema de configuración del Turismo para Todos.	25
Figura 6. Turistas por Edades en la CDMX (2016).....	59
Figura 7. Zona de estudio en el Centro Histórico de la CDMX	60
Figura 8. Rampa portátil en la Catedral Metropolitana	65
Figura 9. Monumento a la Madre después del sismo.....	66
Figura 10. Circuito del Recorrido 1.....	74
Figura 11. Circuito Recorrido 2.....	91
Figura 12. Comparativo de la infraestructura en Recorrido 1 y 2	113
Figura 13. Comparativo de la atención en Recorrido 1 y 2	113
Figura 14. Proceso del trabajo de investigación.....	115

Resumen

El presente trabajo se enfoca en las necesidades específicas de las personas de la tercera edad con discapacidad ya que son un segmento de la población vulnerable y las necesidades que requieren para realizar actividades turísticas van encaminadas a la accesibilidad. De acuerdo con el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI,2013) el 57.4% de las personas de la tercera edad cuenta con alguna discapacidad, por lo que se encontró la necesidad de elaborar una herramienta que permita evaluar que tan accesibles son los atractivos turísticos para los turistas de la tercera edad con discapacidad.

Se comenzó a partir de un diagnóstico situacional para conocer la accesibilidad de los atractivos turísticos para las personas de la tercera edad con discapacidad en donde se encontró que si bien existe normatividad que regula la aplicación de medidas cautelares para la atención a las personas de la tercera edad, no existe una forma de auditar si dichos atractivos son realmente accesibles para estas personas, por lo que para tal fin se diseñó una herramienta de evaluación. Esta herramienta contrapone los elementos que, de acuerdo con normas y recomendaciones, deberían tener los atractivos con lo que realmente tienen.

La herramienta se elaboró con base la normatividad y las recomendaciones que la Organización Mundial del Turismo (OMT, 2015), la Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH, 2017), la Secretaría de Turismo Federal (SECTUR, 2017), la Secretaría de Desarrollo Urbano y Vivienda (SEDUVI, 2016), la Secretaría de Salud (SSA, 2001) y la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO, 2017) han emitido en torno al turista de la tercera edad, así como con la normatividad existente. Esta evalúa 16 elementos diferentes que van desde elementos en la infraestructura hasta elementos referentes al trato que se les da a las personas de la tercera edad con discapacidad.

Posterior a ello se eligieron los atractivos a los cuales se les aplicó la evaluación, esto se hizo con base en el programa “Recorridos a Pie por el Centro Histórico” de la Secretaría de Turismo de la Ciudad de México (SECTUR CDMX, 2017).

La relevancia de esta investigación radica en la necesidad de conocer que tan aptos están los atractivos turísticos para poder recibir al turista de la tercera edad con discapacidad y que este no se sienta limitado u obstaculizado a la hora de realizar actividades turísticas.

Abstract

The present investigation is based on the study of the technical and social difficulties faced by tourists of the third age in Mexico City's Downtown. According to the Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI, 2013) 57.4% of the elderly have some disability, so it was found necessary to develop a tool to assess how accessible are the attractive tourism for tourists of the third age.

It was based on a diagnosis to know the accessibility situation of the tourist attractions for the elderly people where it was found that although there are regulations that regulate the application of precautionary measures for the care of the elderly, there isn't a way to audit if these attractions are really accessible for these people, for this purpose an evaluation tool was designed.

The tool was developed based on recommendations that both national and international organizations have issued regarding senior citizens, as well as existing regulations. This evaluates 16 different elements that go from elements in the infrastructure to elements referring to how the treatment is given to the elderly.

After that, the attractions to which the evaluation was applied were chosen, this was done based on the program " Recorridos a Pie por el Centro Histórico" by the Secretaría de Turismo de la Ciudad de México (SECTUR CDMX, 2017).

The relevance of this research lies in the need to know how suitable are the tourist attractions to be able to receive the tourist of the third age and that this does not feel limited or hindered when it comes to tourism activities.

Introducción

El turista de la tercera edad está definido por la Secretaría de Turismo como adultos de más de 55 años que planean viajes de descanso y bienestar con una duración aproximada de 3 y 4 días o de 9 y 10 días en temporadas bajas (SECTUR, 2015a).

Este segmento de turismo cobra importancia debido al proceso de envejecimiento por el cual el México y el mundo están pasando. De acuerdo con Rodríguez (2016), en la actualidad el envejecimiento de la población es un tema que ha estado tomando cada vez más relevancia en las naciones, esto debido a las fuertes repercusiones en el desarrollo de los países dentro de los sectores de salud, economía e infraestructura.

Las principales características de este tipo de turista recaen en las desventajas a las cuales se enfrenta a la hora de realizar la actividad turística, como lo son las condiciones de salud, velocidad de desplazamiento, facilidad con la que pueden contraer enfermedades durante el viaje, vitalidad para realizar diferentes tipos de actividades y la alimentación especial. (Alegre y Pou, 2003; Blazey, 1992; Nicolau *et al*, 2006; Romsa y Blenman 1989).

El presente trabajo de investigación se centra en las dificultades técnicas a las que se enfrenta el turista, ya que de acuerdo con el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI, 2013), el 51.4% de los adultos mayores presentan alguna discapacidad y de ellos, el 58.3% refiere a la discapacidad motriz.

Planteamiento del problema

El sustento del trabajo de investigación se basa en el problema demográfico y la tendencia del envejecimiento de la población en México, ya que de acuerdo con el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI, 2015c) 11.7 millones de personas en México son de la tercera edad y estima que para el año 2020 está cifra aumente a 15 millones y para el 2025 a 18.2 millones, representando el 28% de la población del país.

De acuerdo con el Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores (INAPAM, 2010), en México las personas de la tercera edad son más vulnerables a cuestiones como el abandono, la falta de oportunidades de empleo, la escasez de recursos para satisfacer sus necesidades básicas, la discriminación, entre otras.

En materia turística, el que las personas de la tercera edad con discapacidad realicen turismo beneficia tanto al gobierno al poder brindarle al adulto mayor la oportunidad de viajar o realizar algún recorrido por zonas turísticas, como al agente turístico y al turista que lo acompaña al poder ser partícipe de las vivencias que el adulto mayor comparta durante la actividad.

En México, el turista de la tercera cuenta con dos de los recursos más indispensables cuando se realiza la actividad turística, el tiempo y las ganas de viajar, sin embargo, no todas las personas de la tercera edad cuentan con un ingreso económico que les permita realizar actividades turísticas. Una de las ventajas para la industria turística sobre el turismo de la tercera edad es que estas pueden viajar en temporadas atípicas de turismo debido a que no están limitadas a un calendario escolar o laboral, como lo son las vacaciones escolares; lo cual podría establecer una nueva forma de atraer al turismo en temporada de baja afluencia turística, en donde las estadías son más largas por los precios ofertados.

Los turistas que realizan una estadía más larga tienden a visitar más atractivos y generar más derrama económica para la región que aquellos que visitan por un

menor periodo de tiempo (Barros y Machado 2010; Martínez-García y Raya, 2008). Los hoteles, por su parte, aumentan sus ganancias reduciendo el costo de mantenimiento al mantener una ocupación más alta (Barros y Machado, 2010; Peypoch, *et al*, 2011).

Tradicionalmente el turismo de la tercera edad había estado inmerso dentro del segmento del turismo familiar. En el mejor de los casos se encontraba algún hotel que contaba con la infraestructura adecuada para brindar un buen servicio a las personas con discapacidad, infraestructura que podía ser aprovechada por las personas mayores.

Debido a la gran vulnerabilidad a la que se enfrentan las personas de la tercera edad con discapacidad en México se han promulgado diversas regulaciones que están encaminadas a este segmento de la población. Algunas de las dependencias que más se han esforzado en crear una sociedad incluyente son la Secretaría de Salud (SSA) y la Secretaría de Desarrollo Urbano y Vivienda (SEDUVI). El principal programa de inclusión a nivel federal es el “Programa Nacional para el Desarrollo y la Inclusión de las Personas con Discapacidad 2014 - 2018” el cual está elaborado con base en lo fundamentado en el Programa Nacional de Desarrollo 2013 – 2018 (PND); en el ámbito turístico se encuentra el programa federal “Viajemos todos por México”, el cual busca que la actividad turística esté al alcance de todas las familias mexicanas sin importar sus condiciones. Dentro de los programas que se han establecido en la Ciudad de México para la inclusión en el turismo está el de “Sonrisas por tu Ciudad” el cual desprende el subprograma “Hacer Turismo es Hacer Vida” el cual está enfocado a las personas de la tercera edad.

Con un desarrollo encaminado a la inclusión social de aquellos segmentos de población más vulnerables, en donde podemos ubicar a las personas de la tercera edad con discapacidad, la Delegación Cuauhtémoc, en conjunto con la administración del Jefe de Gobierno de la Ciudad de México en la administración

2012 - 2018, han puesto en marcha diversos programas como la implementación de rutas accesibles en el Turibus, los Recorridos a Pie por el Centro Histórico y los recorridos por los museos a través del programa Hacer Turismo es Hacer Vida, los cuales fomentan la participación de las personas de la tercera edad. La Delegación misma cuenta con la oferta turística que el adulto mayor busca para su esparcimiento y recreación.

La Delegación Cuauhtémoc es la más privilegiada en cuanto a infraestructura y lugares turísticos de la ciudad, dado que cuenta con los más importantes monumentos históricos de la Ciudad de México como son: el Monumento a la Revolución Mexicana, el Ángel de la Independencia, el Hemiciclo a Juárez, el Monumento a la Madre, la Plaza Garibaldi, el Monumento a la Raza; así como construcciones Históricas como El Palacio Nacional, La Catedral Metropolitana de la Ciudad de México, El Palacio de Bellas Artes, los edificios de gobierno local y federal del Centro Histórico de la Ciudad de México, la Alameda Central, así como el cruce de las dos principales avenidas de la ciudad que son la Av. De los Insurgentes y Paseo de la Reforma; además de contar con más de 50 museos y una oferta hotelera de 348 hoteles registrados (38 cinco estrellas, 67 cuatro estrellas, 81 tres estrellas, 63 dos estrellas, 67 de una estrella y 32 sin clasificar) los cuales ofrecen un total de 26,159 cuartos disponibles.

Si bien hay organismos que han emitido leyes y recomendaciones en torno a las personas de la tercera edad, ninguno de ellos ha determinado una métrica conocida que sirva como diagnóstico en los edificios para conocer qué tan aptos son para recibir a las personas de la tercera edad, por lo que existe la necesidad crear una herramienta que dote de la información necesaria a los atractivos turísticos sobre si cuentan con alguna barrera que limite la experiencia del turista de la tercera edad, información que puede ser aprovechada por los administradores del inmueble.

Pregunta de investigación

¿Cómo se puede medir el cumplimiento de la normatividad y recomendaciones referentes al turismo de la tercera edad con discapacidad en los atractivos turísticos?

Justificación

México hoy en día atraviesa un proceso de cambio en su demografía, la cual cambia de manera constante ya que la población de la tercera edad cada vez es mayor, por lo que se necesita investigar más acerca de los adultos mayores para poder garantizarles una vida digna.

Estudios indican que en 2015 había un total de 11.7 millones de personas de 60 años o más, sin embargo, para el 2025 se calcula que haya 18.2 millones, representando más del 28% de la población total del país. (INEGI, 2015).

En la sociedad mexicana, la riqueza cultural se va pasando de generación en generación, por lo que la actividad turística es parte esencial de la conservación de dicha cultura ya que fomenta la integración de las personas de la tercera edad en la sociedad.

De la misma manera, el turismo ha ido cambiando a través de los años, se ha ido adaptando según el mercado al que va dirigido o las nuevas necesidades que surgen en el mercado, por esa misma razón, se esperaría que el turismo se adapte a las nuevas necesidades demográficas del país, principalmente porque a mediano plazo las personas de la tercera edad representarán al 10% de la población económicamente activa del país.

Atendiendo las necesidades de esta población, el Estado debe garantizar servicios e infraestructura adecuada que satisfagan las necesidades de los adultos mayores.

En la gestión del presidente Enrique Peña Nieto, se ha planteado al turismo como un eje rector de la economía nacional. De acuerdo con información del Banco de México, en 2015 la derrama económica del turismo superó a la del petróleo después de 16 años, esto debido a diversos factores como el dinamismo del turismo y la crisis petrolera por la que se pasaba en ese año.

El turismo, al ubicarse en el sector de servicios, se encuentra en constante cambio, según sean las necesidades del mercado, es por eso por lo que cambia según las necesidades sociales, económicas, culturales, demográficas y políticas que experimenta el país.

El turismo de la tercera edad es una variable de vital importancia para la evolución de la oferta turística en la Ciudad de México, las empresas están obligadas a conocer las previsiones demográficas para establecer estrategias encaminadas a ofrecer productos turísticos que satisfagan las necesidades de una población cada vez más longeva.

Antecedentes

De acuerdo con un estudio realizado en 2007 por Schröder y Widmann en la población europea, la duración del viaje de las personas, y en particular de las de la tercera edad, está influenciada directamente por cuatro factores:

- Influencia sociodemográfica.
 - Los hombres tienden a realizar viajes más largos.
 - La edad es un factor importante en la duración del viaje.
- Ciclo de vida.
 - La clase social a la que pertenece el turista.
 - El tiempo libre que tiene para dedicar a sus viajes.
- Motivación del viaje.
 - El propósito del viaje, si es de negocios o de placer.
 - El atractivo que tenga el destino.

- Las características del viaje.
 - Si el destino es nacional o internacional.
 - El tipo de hospedaje que vayan a utilizar.
 - El modelo de viaje que se efectúe (sólo, en pareja o en grupo).

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2015), el mundo está envejeciendo cada vez más rápido, especialmente en los países europeos. Hoy en día, Europa es el continente con la población de más edad en el mundo, lo anterior requiere que el gobierno tome ciertas consideraciones para el bienestar de su población (Komp y Aartsen, 2013). A principios del siglo XXI Europa ya se había posicionado como el continente más viejo con un sexto del total de su población con más de 65 años

Actualmente existen diversas instituciones que son referente en el estudio de las personas de la tercera edad y el estudio de las personas con discapacidad:

- Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO). En España se cuenta con un programa social que está enfocado en que los adultos mayores puedan realizar actividades turísticas llamado IMSERSO. Este programa nació hace 30 años y se ha convertido en un referente mundial para el turismo social. Países como Portugal y Alemania han creado programas de turismo social basándose en el de España. En el 2005 15% de los españoles que viajaron lo hicieron a través de este programa (Megias y Tejerizo, J, 2012).
- OMT. La Organización Mundial del Turismo en 2015 publicó los Manuales sobre turismo accesible para todos (OMT, 2015) en donde hace énfasis sobre la importancia que tiene el habilitar la actividad turística para todos sin importar su condición física, social o económica. Dentro de dichos manuales marca la importancia de que se implementen medidas de accesibilidad que eliminen las barreras arquitectónicas limitantes del turismo en entornos históricos y patrimoniales (OMT, 2015a). También

realiza un listado de las áreas de intervención para la implementación y mejora del turismo accesible, una de esas áreas es la investigación, en donde se debe dar a conocer la situación actual de la actividad en materia de accesibilidad, sin embargo, si bien México cuenta con normatividad enfocada a la accesibilidad de las personas de la tercera edad, no existe una herramienta que permita dar a conocer la situación actual de la accesibilidad para las personas de la tercera edad en la que se encuentran los atractivos, por lo que este trabajo de investigación se enfoca en crear una herramienta de evaluación que cubra esa área de oportunidad en el turismo para la tercera edad.

Objetivo general

Diseñar una herramienta que evalúe de manera cualitativa y cuantitativa la accesibilidad de un atractivo turístico para las personas de la tercera edad con discapacidad basándose en la normatividad nacional y en recomendaciones de instituciones públicas y privadas, identificando las áreas de oportunidad y que sirva de base para que puedan realizar las mejoras necesarias.

Objetivos específicos

1. Identificar las necesidades y tendencias del turismo de la tercera edad con discapacidad.
2. Examinar los programas de turismo accesible a nivel nacional e internacional.
3. Analizar la normatividad existente alrededor del turista de la tercera edad con discapacidad.
4. Diseñar una propuesta de evaluación y validarla en los atractivos que permita dotarlos de herramientas para la correcta toma de decisiones.
5. Evaluar la oferta turística existente y determinar las características con las que deben contar los atractivos en función del segmento de la tercera edad con discapacidad.

Materiales y métodos

En la presente investigación se abordaron cuatro variables principalmente, mismas que se han definido de manera conceptual y de manera operacional en la tabla 1:

Tabla 1. Variables de estudio.

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional
Turista de la tercera edad	<ul style="list-style-type: none"> • Son turistas con 60 años o más que tienen preferencia por viajar en temporada baja, tienen un buen nivel de ingresos y suelen gastar más que el turista promedio durante sus viajes (OMT, 2014). • Viajeros de más de 55 años que planean viajes de descanso y bienestar de alrededor de 3 y 4 días o de 9 a 10 en temporadas bajas. Lo que ellos demandan en cualquier establecimiento es seguridad para su tranquilidad. De este grupo de personas se estiman entre 1,3 y 1,6 mil millones en todo el mundo. El 59% define la jubilación como “un tiempo para viajar y explorar nuevos lugares”, esta filosofía, sin duda, resulta una oportunidad para la industria del turismo (SECTUR, 2015). • El turismo de la tercera edad es un turismo compuesto por personas con 60 años o más que ocupan su tiempo libre en viajar de forma individual o en grupo (Álvarez, 2006). • Son personas mayores a los 60 años que ya han terminado con sus obligaciones laborales y por lo tanto son pensionados o montepiados; suelen tener capacidad limitada de desplazamiento y viajan en grupo (BITS, 2015a). 	<p>Son personas de 60 años o más con un buen nivel de ingresos que han concluido con sus obligaciones laborales y familiares; tienen preferencia por viajar en temporada baja con el objetivo del descanso y bienestar. Este grupo de personas opta por viajar en grupos mayores de 3 personas.</p>
Oferta turística	<ul style="list-style-type: none"> • Comprende el conjunto de bienes y servicios capaces de facilitar la comercialización del producto turístico a fin de satisfacer la demanda de los visitantes, en esta condición se entiende por cualquier establecimiento en donde el cliente y/o usuario son principalmente turista (SECTUR, 	<p>Es el conjunto de bienes y servicios que se han puesto a la disposición de los turistas para que su actividad turística se desarrolle de manera integral y sus demandas sean satisfechas</p>

	<p>2015).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Es el conjunto de atractivos, equipamiento, instalaciones e infraestructura turística (Molina, 1997). • Es el conjunto de unidades de producción en diferentes industrias que producen bienes y servicios de consumo demandados por los visitantes. Estas industrias se denominan las industrias turísticas debido a que la adquisición por parte de visitantes representa una porción tan significativa de su oferta que, en ausencia de éstos, dicha producción se vería reducida de manera significativa (OMT, 2015e). 	<p>idóneamente; son los establecimientos que se han puesto al alcance del turista para que éste pueda hacer uso y goce de este.</p>
<p>Centro de la CDMX</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El Centro Histórico de la ciudad de México -el más grande y emblemático de América Latina- es uno de los más importantes centros turísticos del mundo y el principal destino de turismo cultural del país. En él se concentran algunos de los tesoros culturales más apreciados de la nación y verdaderas joyas de la arquitectura (CONACULTA, 2016). 	<p>El Centro Histórico de la CDMX es el epicentro del turismo cultural del país, albergando más de 200 edificios históricos emblemáticos de la historia de México.</p>
<p>Accesibilidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de las personas de moverse sin limitaciones algunas, además de contar con los elementos para ello. (Ruelas, 2011). • Es la adecuación de los entornos para el uso y disfrute de todas las personas (SECTUR, 2015) 	<p>Cualidad de las cosas que las vuelve aptos para todos sin representar ser un obstáculo o impedimento.</p>

Fuente: "Recomendaciones por un turismo accesible para todos" (OMT, 2014), "Glosario de la Secretaría de Turismo" (SECTUR, 2015), "El reto del turismo senior" (Álvarez, 2006), "Panorama del turismo social en el mundo" (BITS, 2015) y "Centro Histórico de la Ciudad de México" (CONACULTA, 2016)

En la primera parte se realizó una investigación documental que abarcó las generalidades del turista de la tercera edad, así como los programas de turismo accesible internacionales, la normatividad que existe alrededor del turismo de la tercera edad en México y un análisis de la oferta turística en la zona de estudio - Capítulos 1, 2, 3 y 4.

El trabajo de campo se realizó en siete partes:

1. Con base en la información obtenida a través de la investigación documental se realizó una conglomeración de las recomendaciones más importantes en materia de accesibilidad que fueron emitidas por instancias nacionales e internacionales (Anexos 1 a 17).
2. Se analizaron las recomendaciones con el objetivo de conocer cuáles son las más referidas por las diferentes instituciones y cuáles son las áreas en las que se recomienda verificar que no existan barreras que supongan un obstáculo para las personas de la tercera edad con discapacidad.
3. Se eligió el área de estudio, tomando en cuenta las recomendaciones que ha realizado la SECTUR para poder realizar Recorridos a Pie por el Centro Histórico de la CDMX
4. Se elaboró la herramienta de evaluación con base en las recomendaciones y la normatividad (Anexo 18 a 33).
5. Se realizó una visita de inspección para aplicar la herramienta de evaluación en los atractivos elegidos.
6. Una vez aplicada la herramienta de evaluación se analizaron los resultados obtenidos por atractivo y por recorrido, para poder identificar las áreas de oportunidad de manera individual y grupal y se elaboraron las conclusiones pertinentes que se hayan encontrado en el análisis de resultados.

CAPÍTULO 1. EL TURISMO DE LA TERCERA EDAD

El turismo de la tercera edad es una segmentación más profunda del turismo familiar, en él, el público objetivo son los adultos mayores que realizan la actividad turística. En los siguientes incisos se conceptualiza de manera más detallada, sus orígenes y tendencias (Pérez, 2014).

1.1 Nuevas tendencias en el turismo

El turismo, al ubicarse en el sector de servicios, se encuentra en constante cambio para poder adaptarse a las necesidades de los turistas, por lo que cambia según las necesidades sociales, económicas, culturales, demográficas, ambientales y políticas que experimenta el país. (De la Rosa, 2003)

Conforme la sociedad va evolucionando van surgiendo nuevas necesidades y en respuesta a ello la tecnología avanza simétricamente (Universidad Externado de Colombia, 2013); mientras el ser humano cambia, también lo hace la manera en la que el turismo se desarrolla.

Bonilla (2013) manifiesta “Cuando evolucionan los medios de transporte, la tecnología y las condiciones de vida en el planeta, el turismo cambia”.

En los próximos años, la sustentabilidad y las reservas para viajar por medio de tecnología móvil se consolidarán como las nuevas tendencias entre los viajeros (Deloitte, 2015).

De acuerdo con el reporte de Tribus Viajeras 2020 (AMADEUS, 2015), los viajeros más activos tendrán entre 50 y 75 años debido al constante envejecimiento de la población gracias a los avances en la ciencia y la medicina. Los adultos gozarán de mejor salud y una economía más alta que generaciones pasadas a su edad. Los adultos mayores no buscan el mismo tipo de turismo que el turista

convencional, ellos tienen necesidades diferentes como lo son la salud y la comodidad, están dispuestos a pagar un precio más elevado con tal de adquirir estos servicios a la hora de viajar.

Las generaciones actuales parecen tener un deseo de viajar más fuerte que las generaciones pasadas, esto se ve reflejado en que a pesar de las guerras que actualmente se viven y la inseguridad generada por ellas alrededor del mundo, no eliminan la necesidad de los jóvenes de viajar (AMADEUS, 2015).

Las tendencias actuales en los viajeros están marcadas por la necesidad que ha generado la era postmoderna de autenticidad, diferenciación, fantasía y emociones extremas (Cohen, 2005).

Hoy en día, las personas gozan de una calidad de vida mejor que hace 20 años, esto se puede apreciar claramente en el aumento de la esperanza de vida en los últimos años, hoy en día, la esperanza de vida en México es de 77.14 años, cuando en el año 2000 era de 74.26 años y en 1990 de 70.8 años; cabe resaltar que la esperanza de vida a nivel mundial es de 70.21 años, colocando a México con una población más longeva que la media (Banco Mundial, 2017).

En muchos países desarrollados, principalmente de Europa y Japón, las tasas de natalidad y el aumento de la esperanza de vida han ocasionado que se tenga una pirámide poblacional invertida. Para el año 2020 la población con 65 años o más se habrá triplicado y serán un total de 700 millones de personas (Banco Mundial, 2017).

Las tendencias generales que favorecen directamente al turismo a nivel mundial de acuerdo con AMADEUS (2015) son:

- El crecimiento de la población mundial.
- La internacionalización de comercio.

- El aumento de la emigración mundial.
- La internacionalización de los viajes y el turismo.
- La previsión del crecimiento de los viajes internacionales.
- La repercusión de las compañías de bajo costo.
- Las innovaciones en la aeronáutica.
- El interés por la salud física y mental.
- La evolución tecnológica que puede abaratar el viaje.

A pesar de que el turismo ha experimentado un crecimiento en gran parte del mundo, existen grandes incertidumbres que ponen en riesgo a la industria, principalmente al transporte aéreo que tanto beneficia a ésta actividad, las incertidumbres que más preocupan a la industria son: el alza en los precios del petróleo, el clima de desconfianza generado por la inseguridad, la repercusión de las tecnologías de la comunicación (principalmente para el turismo de negocios), la preocupación mundial por el efecto invernadero (AMADEUS, 2015).

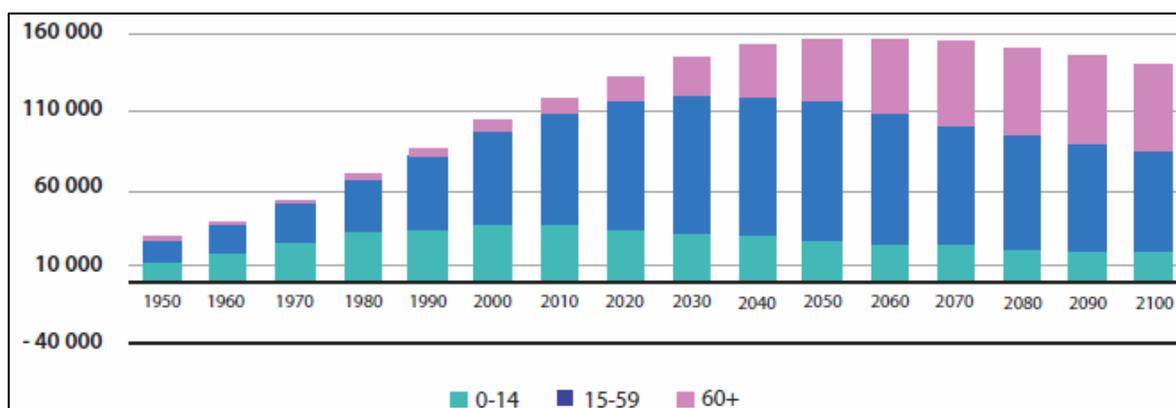
La tendencia más reciente en el desarrollo del viaje en el turista es la evolución de la tecnología para dicho fin, ésta simplificará y facilitará los viajes en general. Hoy en día una persona con una mediana habilidad en el uso de tecnologías móviles puede volverse un crítico experto a la hora de tomar la decisión de viajar. El desarrollo tecnológico en el turismo gira alrededor de 4 vertientes: la creación de identidades digitales, la conglomeración de diversas fuentes de información en una sola base de datos, información en tiempo real y un mayor acercamiento con el turista (AMADEUS, 2015).

1.2 Envejecimiento de la población, las personas de la tercera edad.

Estar preparados social, económica y políticamente para el envejecimiento de la población es una prioridad nacional. La evolución demográfica en México está pasando por una transición en donde las personas menores a los 15 años tienen menos presencia (INEGI, 2015c).

En los últimos 50 años, México ha tenido una pirámide poblacional en crecimiento (Figura 1), en donde más del 90% de población siempre ha sido representado por aquellas personas menores de 60 años. Se puede ver un histórico de como se ha conformado la población por edades en el país desde el año 1950, además de mostrar una aproximación de cómo estará conformada en las próximas décadas, siendo evidente que las personas mayores de 60 años empiezan a ser cada vez más a partir del año 2010.

Figura 1. Población total y por grupos de edad en miles. México, 1950-2100

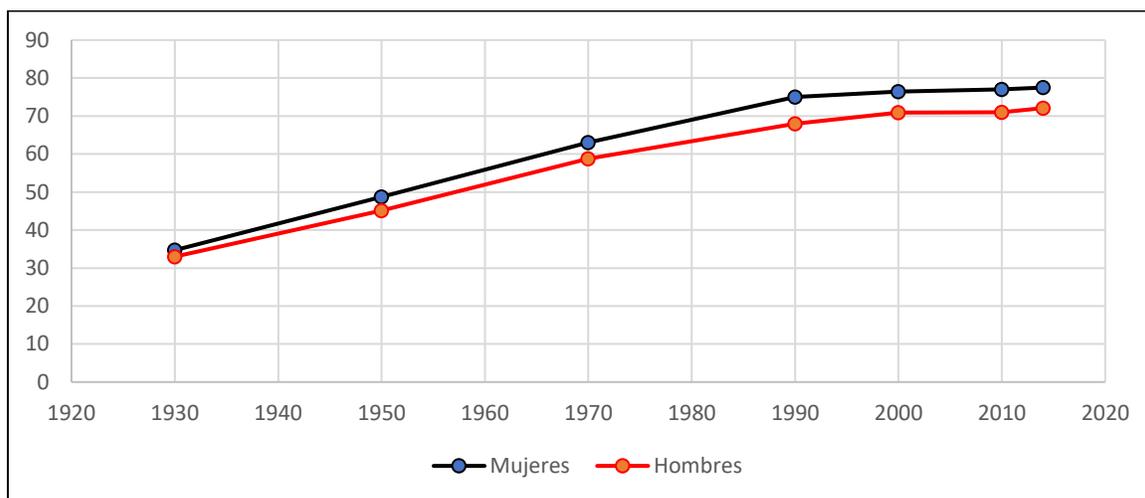


Fuente: World Population Prospect-2012. New York, Population Division, United Nations.

Un elemento importante para destacar y que tiene injerencia directa en la figura anterior es la esperanza de vida en México; en el año 2010 la esperanza de vida en mujeres era de 77 años y para los hombres de 71, en el 2015 las mujeres vivían en promedio 78 años y los hombres 72.

En la figura 2 se muestra como se ha incrementado la esperanza de vida en México a través desde 1930 hasta el 2015. En 1930 la esperanza de vida promedio era de tan solo 35 años y para el 2015 ya había aumentado a 76.4 años.

Figura 2. Esperanza de vida en México 1930-2014



Fuente: Los adultos mayores en México. (INEGI, 2015c).

De acuerdo con el observatorio Global AgeWatch de HelpAge International (2015), México tiene el lugar número 59 en el ranking mundial de esperanza de vida, siendo 76.4 años la esperanza de vida promedio, 8 años por debajo del primer lugar que es Japón.

Como menciona Berrío en su artículo titulado *Aging population: A challenge for public health* (2012), existen 4 variables que tienen injerencia directa con el fenómeno del envejecimiento de la población:

- La disminución de la fecundidad durante las últimas décadas.
- La emigración de la población.
- La inflación en la calidad de vida.
- Los avances científicos y tecnológicos.

Hoy en día, el reto no es prolongar la esperanza de vida, sino mejorar la calidad de vida para aquellas personas que ya han brindado tanto a la sociedad; de acuerdo a la Encuesta Nacional de Salud y Nutrición (SSA, 2016) la mayor parte del grupo poblacional de adultos mayores en México goza de buena salud y es independiente (55%); un 20% padece alguna enfermedad crónica no contagiosa - diabetes, hipertensión, cardiopatías-, pero sin ser dependiente, un 5% padece alguna enfermedad relacionada con la vejez, lo que le produce dependencia en algún grado.

En la encuesta intercensal del 2015, se contabilizaron 119'530,753 habitantes en México, lo que nos ubica como el onceavo país más poblado del mundo, siendo la Ciudad de México la segunda entidad más poblada del país con 8'918,653 habitantes, ubicándose por detrás del Estado de México el cual tiene 16'187,608 habitantes. En los últimos 65 años, la población en México creció poco más de 4 veces; en 1950 había tan solo 25.8 millones de habitantes y desde el año 2012 la población creció 1.4% (7 millones de habitantes). En 2015 la población menor de 15 años representaba 27% del total, mientras que la que se encuentra en el grupo de 15 a 59 años, constituye 63.2% y la población en edad avanzada representa el 9.8% y se estima que para el año 2050 la población de la tercera edad represente más del 28% de la población total. (INEGI, 2015c).

Anteriormente las personas de la tercera edad no estaban definidas como un segmento de mercado, estaban incluidas dentro del turismo familiar, esto repercutía a la hora de los números, ya que no se contaba con una estadística precisa sobre este segmento de mercado (BITS, 2015a).

Hoy en día la edad biológica de las personas es diferente a la de hace 40 años; las personas se encuentran en mejores condiciones físicas al llegar a la jubilación (Gutiérrez y López, 2013), por lo tanto, hay menos discapacidad hasta cierta edad, después de los 70 años la posibilidad de adquirir una discapacidad es de 37%, después de los 80 años de 49% (INEGI, 2015c).

Debida la vulnerabilidad que tienen las personas de la tercera edad de adquirir una discapacidad con el tiempo el INAPAM enlistó las discapacidades que pueden afectar a las personas de la tercera edad:

1. Discapacidades motoras y de equilibrio.
2. Discapacidad visual.
3. Discapacidad auditiva.
4. Reducción del gusto y el olfato.
5. Pérdida de sensibilidad y destreza.

Con las discapacidades que pueden afectar a una persona de la tercera edad vienen las necesidades que ellos necesitan para poder vivir una vida digna sin limitaciones. Entre estas necesidades se encuentran las básicas, que son independientes a que una persona de la tercera edad tenga una discapacidad, y las necesidades específicas, las cuales surgen a partir de que la persona cuenta con alguna discapacidad.

1.3 Problemáticas en las personas de la tercera edad.

De acuerdo con la ONU, en el 2012, 64% de las personas de la tercera edad viven en países en vía de desarrollo, sin embargo, debido a la alta tasa de natalidad de estos países, estima que esta cantidad se eleve a 80% para el 2050.

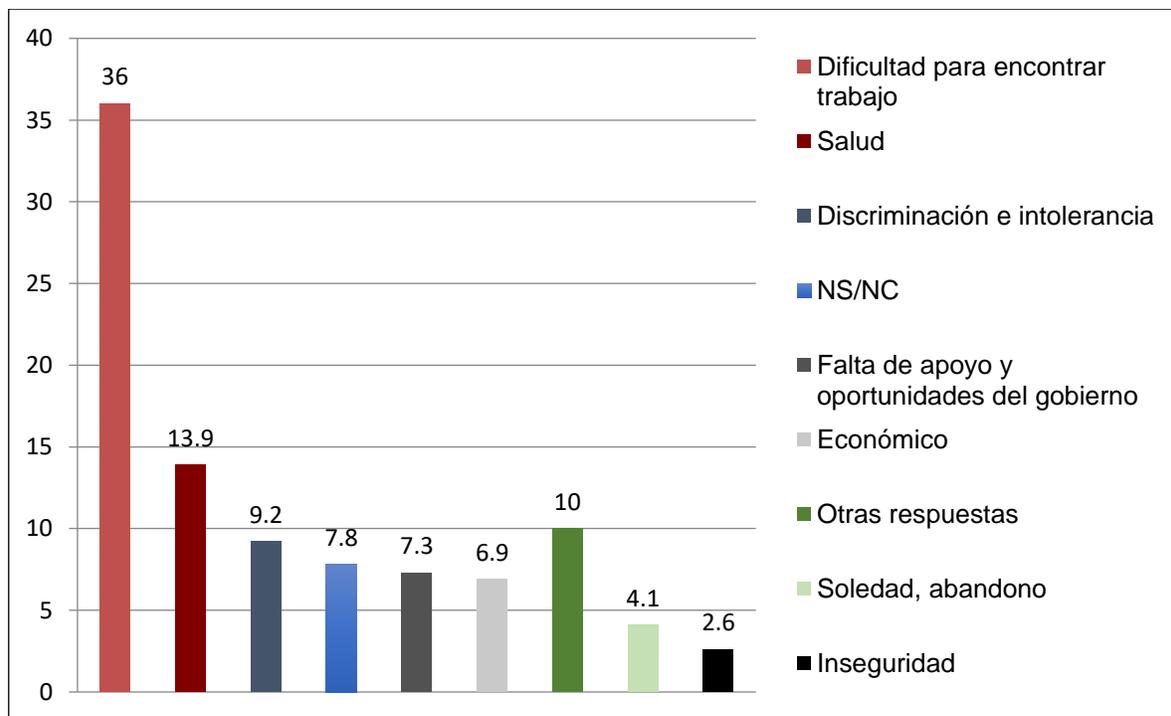
A pesar de que los países en vías de desarrollo ostentan la mayor cantidad de personas de la tercera edad, la proporción de adultos mayores en países desarrollados es más grande. De acuerdo con la División de Población de la ONU, en 2020, 13% de las mujeres y 12% de los hombres mexicanos serán mayores de 60 años frente a 37% y 31% de Japón respectivamente.

México cuenta con el programa llamado “60 y Más”, anteriormente “70 y Más”, el cual brinda apoyo económico a las personas de la tercera edad con el objetivo de disminuir la pobreza en este sector de la población. Para el año 2012 estaban

inscritos al programa 57.1% de las personas de la tercera edad en el país (CONAPO, 2013).

Pero las problemáticas socioeconómicas no son el único problema al que se enfrentan las personas de la tercera edad; de acuerdo con 2010 la Encuesta Nacional Sobre Discriminación en México (ENADIS, 2010) del Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (CONAPRED) presentó en los principales problemas a los que se enfrentan los adultos mayores en México (ver figura 3). Entre los problemas más mencionados por los adultos mayores está la dificultad para conseguir trabajo (36%), la salud (13.9%) y discriminación e intolerancia (9.2%).

Figura 3. Principales problemas de los adultos mayores en México



Fuente: CONAPRED, 2010.

Con la nueva Ley del Instituto de Seguridad Social y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE) del 2007, hubo un periodo en el cual los aún trabajadores de la Administración Pública, tuvieron la opción de escoger entre el

Sistema de Cuentas Individuales, o por el sistema de reparto del artículo Décimo Transitorio de la Nueva Ley; aquellos que eligieron el sistema conocido como “de reparto” , en el que el gobierno se encarga de otorgar las pensiones, se les obliga a tener una edad mínima para jubilarse.

Ahora, además de los 28 y 30 años de cotización, se requiere una edad mínima de 49 años para las mujeres, y de 51 años para los hombres (Tabla 2), que irá aumentando hasta los 58 y 60 años, respectivamente, de la siguiente forma:

Tabla 2. Edad mínima de jubilación de los trabajadores del Estado

Años	Edad mínima de Jubilación	
	Hombres	Mujeres
2010 y 2011	51	49
2012 y 2013	52	50
2014 y 2015	53	51
2016 y 2017	54	52
2018 y 2019	55	53
2020 y 2021	56	54
2022 y 2023	57	55
2024 y 2025	58	56
2026 y 2027	59	57
2028 en adelante	60	58

Fuente: Reglamento para el otorgamiento de pensiones de los trabajadores del Estado, 2009.

1.4 Necesidades de las personas de la tercera edad.

Las necesidades de una persona de la tercera edad son tan importantes que su calidad de vida depende en gran medida de que estas estén cubiertas. Los principales temas que rodean las necesidades del adulto mayor son la discapacidad y la dependencia, sin embargo, también están temas como el ingreso, la accesibilidad del lugar donde residan y las asistencias sociales que tengan.

El "Informe sobre envejecimiento", elaborado por la Fundación General CSIC (FGCSIC, 2010) plantea dos necesidades principales que son determinantes para las personas de la tercera edad tengan una mejor calidad de vida: la integración social y los servicios sociales y económicos proporcionados por el Estado.

En este sentido, el Gobierno de México también ha emitido su preocupación por cubrir las necesidades de las personas de la tercera edad, a través del Consejo Nacional de Población (CONAPO, 2014) ha emitido las necesidades a las cuales les brindará la principal atención:

- Alimentación adecuada.
- Servicios de salud gratuitos al alcance.
- Necesidad de ropa y calzado.
- Vivienda digna.
- Integración a la sociedad.
- Atender la dependencia que tienen.
- Apoyos laborales y/o económicos.

De acuerdo con Pérez y Oviedo (2015), los turistas de la tercera edad suelen ser personas que por lo general ya se han jubilado, por lo que no se limitan periodos fijos de vacaciones. Dentro de las principales inquietudes que tienen al viajar nos encontramos las relacionadas con la seguridad, la información accesible, el transporte seguro, confortable y económico, calidad en los servicios, la alimentación y la asistencia médica. Por lo tanto, valoran altamente:

- Asistencia médica presente, oportuna y solidaria.
- Seguridad del destino.
- Buen trato, sin exclusión, que les inspire y les permita sentirse reconocidos y activos.

- La existencia de precios accesibles a su condición de jubilados que ya hicieron un aporte importante a la sociedad en todos los años de vida laboral.
- Una alimentación balanceada ajustada a sus requerimientos.
- Información oportuna y adecuada para tomar decisiones correctas.
- Amplia oferta recreativa.
- Transporte seguro, puntual y confortable.
- Facilidades de comunicación para poder estar en contacto con los familiares cuando lo deseen.
- Una población educada, solidaria y respetuosa de las normas.
- Instalaciones turísticas caracterizadas por la presencia de profesionales de los servicios capaces de brindar lo mejor de sí por hacerles sentir bien.

En la tabla 3 se muestran los elementos que de acuerdo con el Ministerio de Vivienda del Gobierno de España (2014), se deben implementar en los espacios urbanizados para mejorar la accesibilidad.

Tabla 3. Recomendaciones sobre la accesibilidad en espacios urbanizados

1	Es importante la existencia de rampas que permitan el desplazamiento de sillas de ruedas.
2	Barandas en escaleras o pendientes.
3	Elevadores, pero siempre que sea posible el alojamiento debe hacerse en pisos bajos.
4	Abundante iluminación.
5	Barras en las bañeras para que puedan sujetarse.
6	Alfombras anti resbalantes en baños.
7	Pisos que no se tornen resbaladizos por la humedad.
8	Baños especializados, dirigidos a personas con patologías ortopédicas, neurológicas o reumatológica, con dificultades cardio respiratorias leves o moderadas, con problemas de sedentarismo, nerviosas, intranquilas, estresadas y con dificultad para relajarse.
9	Señaléticas con letras grandes y legibles que les sirvan de orientación.
10	Decoración atractiva.
11	Amplios jardines.

Elaborada con base en “Accesibilidad en espacios públicos urbanizados” (Ministerio de Vivienda, 2014)

Uno de los elementos a los que el turista de la tercera edad le da más valor es a la alimentación, es por ello por lo que los establecimientos de alimentos y bebidas deben de tomar en cuenta los principios de la alimentación en los adultos mayores que la Secretaría de Salud (2001) ha emitido para su atención (Tabla 4).

Tabla 4. Recomendaciones de la Secretaría de Salud en la alimentación para adultos mayores

1	El ambiente a la hora de comer deberá ser relajado y armonioso.
2	Los alimentos deben tener una presencia agradable a la vista para que estimulen su ingestión. Deben ser fáciles de masticar y deglutir.
3	No abusar de la sal, ni el azúcar. Para dar sabor y aromas se pueden incorporar diferentes especias como romero, pimienta, tomillo, orégano entre otras.
4	Aumentar el consumo de alimentos que contengan fibra y alimentos integrales. Los vegetales casi no contienen sodio, por lo que contribuyen a regular la presión arterial, excepto si se han precocinado o enlatado. Por otra parte, evitan el estreñimiento.
5	Consumir pescado o marisco por lo menos tres veces por semana. Los pescados aceitosos como la sardina, el salmón y el atún son una excelente fuente de ácidos grasos omega 3, que ayudan a combatir el colesterol, son antidepresivos, antitrombóticos y antiinflamatorios. Se recomienda comerlos 2 veces por semana.
6	Incentivar la preferencia por las aves y/o conejo a las carnes rojas, embutidos u otros cárnicos procesados (hamburguesas, salchichas, albóndigas). Las carnes magras como el pollo sin piel y el pavo aportan proteínas y vitamina B-12, por lo que deben consumirse en porciones adecuadas, de 2 a 3 veces por semana. Las carnes rojas, los embutidos, las vísceras y las yemas de huevo contienen grasas saturadas y colesterol.
7	Para cocinar, utilizar aceite de oliva preferentemente. Preparar los alimentos a la plancha, al vapor o al horno. Si los fríe, evitar que absorban mucho aceite.
8	Consumo de caldos de vegetales.
9	Para la elaboración de salsas utilizar caldos vegetales, leche desnatada y aceite de oliva. Evitar la mantequilla, margarina, leche entera, natas y grasas animales en general.
10	El consumo de lácteos (leche sin grasa, yogur y queso) son muy importantes dado que en esta etapa los requerimientos diarios de calcio son altos.
11	Mantener el consumo moderado de cereales (pan, pasta y arroz no integrales).
12	Evitar las bebidas carbonatadas y/o azucaradas (refrescos). Consumir jugos naturales.
13	Insistir en el consumo de agua para mantener la hidratación, especialmente cuando hay calor.

Elaborada con base en "Atención al envejecimiento" (SSA, 2001).

Se aconseja no abusar del consumo de café y bebidas alcohólicas. De consumirlas se recomienda en pequeñas cantidades o una o dos copas de vino

tinto. Pero la mejor decisión será el consumo de por lo menos litro y medio de agua por día.

1.5 El turismo accesible.

La importancia de la accesibilidad en el turismo radica en el derecho que tienen todas las personas a realizar actividades turísticas sin limitación alguna, es por ello por lo que tanto la OMT como la SECTUR han creado programas que favorezcan el turismo accesible.

Actualmente, la accesibilidad se muestra en las edificaciones y espacios abiertos por medio de un símbolo internacional (figura 4), el cual, de acuerdo con Gutiérrez (2015), se ha establecido como el símbolo internacional de la accesibilidad bajos los estándares de ISO 7001 y sus derechos de registro pertenecen a la Organización de Rehabilitación Internacional diseñado en 1968 por Susane Koefoed.

Figura 4. Símbolo internacional de la accesibilidad.



Fuente: Corporación, Ciudad accesible (2010).

De acuerdo con los censos aplicados en México en los años 2000 y 2010, la principal discapacidad con la que cuentan las personas es la motriz (ver tabla 5).

Tabla 5. Porcentaje de población por tipo de discapacidad

Tipo de Discapacidad	Censo 2000	Censo 2010
Motriz	45.3%	58.3%
Visual	26%	27.2%
Auditiva/Verbal	20.6%	20.4%
Cognitiva	16.1%	8.5%

Fuente: Guía de recomendaciones de diseño universal para el sector turismo. (SECTUR, 2017)

Si bien las legislaciones y las recomendaciones que se han hecho alrededor de las personas con discapacidad no están dirigidas únicamente a la discapacidad motriz, esta presenta adecuaciones al entorno que cualquier otra discapacidad por la demanda que genera.

La Organización Mundial del Turismo (OMT, 2015e) menciona que el turismo accesible es la adecuación del entorno, de los productos y servicios turísticos de modo que permitan el acceso, uso y disfrute a todos los usuarios.

El turismo accesible se refiere a hacer posible que todas las personas (independientemente de sus preferencias, edad o características socioeconómicas) puedan disfrutar del turismo.

Hoy en día, la ciencia y la tecnología han logrado avances que hacen más fácil la vida cotidiana de las personas en diversas materias, como la transportación, el ocio, la comunicación, etc.; sin embargo, no existe una paridad en estos avances, los científicos dejaron de crear entornos adaptados al hombre para facilitar la adaptación a los avances que se han realizado (Junta de Comunidades Castilla, 2006).

A diferencia de lo que la gente podría pensar, el turismo accesible no se refiere a aquel turismo que está enfocado a aquellas personas con discapacidad motriz, también se refiere a aquellas personas con escasos recursos, personas de la tercera edad, etc.; se refiere a que cualquier ser humano tenga la posibilidad de realizar la actividad turística. La mayoría de la oferta turística que ha comenzado a adecuar sus instalaciones para el turismo accesible lo ha hecho con el fin de satisfacer las necesidades de las personas con discapacidad; sin embargo, esto nos beneficia a todos ya que en algún momento de nuestras vidas podríamos hacer uso de estas adecuaciones por motivo de alguna discapacidad adquirida, enfermedad, accidente, embarazo, edad avanzada o simplemente por cansancio.

La importancia que la OMT (2014) ha resaltado en adecuar los productos y servicios turísticos de manera incluyente radica en cinco grandes vertientes:

1. Es un derecho universal.
2. Está al servicio de los usuarios.
3. Es una inversión.
4. Da grandes resultados.
5. Proporciona satisfacción a los clientes.

Un elemento que la OMT (2014) se ha planteado como obstáculo que impide el correcto desarrollo de la actividad turística incluyente, es la poca concientización de la comunidad sobre la importancia que tiene este tema en la sociedad.

El turismo accesible es usualmente referido como turismo accesible o turismo para personas con discapacidad. Las personas con discapacidad solían ser excluidas de las actividades de ocio y recreación que iban dirigidas a un público sin discapacidad (Münch y Ulrich, 2011).

Tan solo en el continente europeo, el mercado del turista que requiere de la accesibilidad para poder realizar la actividad turística es de 36 millones de

personas, el 70% de la población con discapacidad de toda Europa (Kästner, 2007).

El desarrollo incluyente del entorno turístico se debe de dar íntegramente, de nada sirve que los hoteles cuenten con las instalaciones mejor adaptadas para recibir a personas con discapacidad si el libre tránsito por la comunidad receptora sigue siendo limitado por barreras físicas que impiden el desplazamiento de aquellas personas con algún problema motriz, por lo tanto, se menciona que el trabajo de la inclusión viene de los tres tipos de inversión: público, privadas y mixtas (Junta de Comunidades Castilla, 2006a).

De acuerdo con el INEGI (2013), la relación que existe entre una persona de la tercera edad y la discapacidad es muy estrecha, tan solo en México en el año 2000 el 10.7% de la población de adultos mayores contaba con alguna discapacidad y para el año 2010 esa cifra se incrementó a 26.3%, sin embargo, para el año 2012 se encontró que el 51.4% de los adultos mayores tenían una discapacidad

En el año 2006 la ONU llevó a cabo la primer Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, en donde se elaboró un protocolo normativo que fue ratificado en el 2007 para entrar en vigor en el año 2008. Esta convención, que tiene su origen en la propia Declaración Universal de Derechos Humanos, persigue proteger los derechos de las personas con discapacidad. En el 2006 el 10% de la población mundial tenía algún tipo de discapacidad y ellos carecen de las mismas oportunidades que tiene la población en general, de tal manera que se enfrentan a obstáculos físicos y sociales que van desde la educación, el empleo, el acceso a la información, la comunicación, del acceso a los servicios públicos, a la movilidad y, por último, de la integración a la propia aceptación por parte de la sociedad. México forma parte de lo tratado en dicha convención desde sus inicios, aportando ideas como crear a un comité exclusivo para considerar las propuestas para la elaboración de una convención amplia e

integral para promover y proteger los derechos y la dignidad de las personas con discapacidad.

Hoy en día, de acuerdo con el Buró Internacional de Turismo Accesible (BITS, 2006), vivimos en un mundo en el que los países primermundistas viven con un problema de sobrepoblación, lo que contrae dificultades y desventajas derivadas de las alteraciones sociales.

Los destinos turísticos que han puesto la mirada en las personas de la tercera edad han tenido que realizar modificaciones a sus instalaciones, productos y servicios que ofrecen para poder redirigirlos a estas personas; el principal elemento que un prestador de servicios turísticos tiene que adaptar para este segmento de mercado es al personal (Elias, 2016).

El principal problema que deben de resolver los destinos turísticos que desean adaptarse al turismo accesible es el de las barreras físicas que tienen dichos lugares para poder permitir un libre tránsito a personas con problemas motrices y, a pesar de que las políticas que el gobierno mexicano ha decretado en esta materia son buenas (OCDE, 2017), la aplicación de la norma no se lleva a cabo de manera integral. Sin embargo, hay otros problemas que merecen atención en función de poder brindarle al turista con discapacidad un mejor servicio, como lo es el transporte marino, terrestre y aéreo.

Hoy en día se estima que el mercado mundial de las personas con discapacidad es de 1,300 millones de personas sin sumar a los familiares y amigos con los que suelen viajar que no cuentan con alguna discapacidad (Esade Business & Law School, 2016).

Ante todo, el turismo es una práctica social colectiva que integra mecanismos de diversas índoles en un espacio geográfico, el turismo es más que una actividad

económica, es una práctica generadora de actividades económicas (Brinckmann y Wildgen, 2003).

De acuerdo con el BITS (2015a), en México existen 5.7 millones de personas con alguna discapacidad y a ellos los divide en dos grandes grupos, aquellas personas con discapacidad motriz –problemas de acceso y circulación– y aquellas con discapacidad interpretativa –problemas auditivos, de visión o cognitivas–. Es importante resaltar que el BITS clasifica a aquellos turistas que no hablan la lengua nativa del lugar que visitan como personas con discapacidad por su limitante en expresar sus ideas.

Un destino accesible no es sólo un lugar geográfico que cumple las normas sobre accesibilidad que existan en su lugar de origen. La adaptación de la accesibilidad son todas aquellas acciones que, a través de una percepción sensible del entorno y un conocimiento de las personas, se encaminan a la adaptación de edificios, ciudades, entornos naturales, productos, comunicaciones y servicios, utilizables con calidad, confort, comodidad y seguridad por todas las personas, independientemente de su edad y de su capacidad o discapacidad (Junta de Comunidades Castilla, 2006b).

1.6 El turismo de la tercera edad.

En la actualidad, 8% de la población mundial tiene más de 65 años y la Organización Mundial de la Salud espera que para el año 2020 esta cantidad aumente 20%. El incremento de la población mayor no es un fenómeno exclusivo de los países europeos, es un fenómeno global en cual no sólo aumentarán el número de adultos mayores, sino que la población mundial será más longeva (*Eslava*, 2012).

Los mercadólogos se refieren al mercado de la tercera edad como “el viejo mercado” (Allan, 1981), “el mercado superior” (Shoemaker, 2000), estudios más recientes se han referido a él como “el mercado de plata” (Branchik, 2010).

De acuerdo con la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE, 2017), hoy en día existen más personas con escasos recursos que tienen la necesidad de viajar y hay más personas mayores con la misma necesidad; las tendencias demográficas y sociales están contribuyendo a estos cambios. México ya es un destino bien establecido para los jubilados que buscan viajar a un clima cálido y el sector turístico está obligado a generar un turismo más incluyente para estos sectores de mercado.

En el sector turismo existen dos grandes temporalidades que se refieren a cantidad de turistas que recibirán los destinos turísticos a lo largo del año; la temporada baja, que es cuando hay una menor demanda de los servicios turísticos de una localidad y la temporada alta, que es cuando la demanda aumenta considerablemente.

Con la finalidad de disminuir la diferencia que existe entre la temporada alta y la temporada baja en el turismo, diversos organismos gubernamentales han comenzado a priorizar acciones que promueven y fortalecen el turismo de la tercera edad; un turismo que tiene la facilidad de viajar en cualquier temporada del año, promoviendo la temporada baja en donde los precios son más accesibles y existe mayor disponibilidad en la oferta turística, ejemplo de ello es el Estado de Tabasco, en donde la Secretaría de Turismo estatal, en conjunto con el Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores (INAPAM), desarrollaron un programa de certificación que acredita a establecimientos de hospedaje, alimentos y bebidas con el Distintivo G, el cual certifica que dicho establecimiento cuenta con los requerimientos mínimos de accesibilidad, infraestructura y capacitación del personal necesarias para satisfacer todas las necesidades de las personas de 60 años o más.

El turismo de la tercera edad es un turismo especial, ya que, en esta etapa de la vida, estos turistas son “niños” una vez más. Con esto nos referimos a que tienen prioridades diferentes a otros turistas y cuentan con una visión distinta de ellos mismos, del mundo y de la sociedad (Buhalis *et all*, 2006).

Una de las desventajas que se puede encontrar es que se etiquete a un destino como únicamente para personas de la tercera edad, lo que supondría un rechazo por parte de los visitantes que no se incluyen en esta categoría.

Mientras que otros segmentos de mercado toman el costo del viaje dentro de los principales motivantes para realizarlo, el turismo de la tercera edad está dispuesto a pagar más con tal de que obtenga seguridad y servicios integrales que garanticen de su viaje una experiencia única.

Sheldon y Mak (1987) sugirieron e inclusive demostraron que existe una estrecha relación entre la edad y los problemas de seguridad del destino al momento de elegir un paquete vacacional, así mismo, mencionan que los turistas de la tercera edad le dan más valor a la seguridad y es por ello por lo que prefieren comprar paquetes *all inclusive*.

Los destinos y agencias de viaje deben de adaptar su oferta para adecuarla a las necesidades de este mercado.

Existen una serie de ventajas y desventajas que adquieren la oferta turística que se ha adaptado para satisfacer las necesidades de las personas de la tercera edad.

El que un destino, hotel, restaurante, etc. se capacite para atender a las personas de la tercera edad significa que adquirirá cierta ventaja sobre aquellas empresas competidoras que aún no lo hayan implementado.

De acuerdo con Montero (1992), existen tanto ventajas como desventajas (Tablas 6 y 7) para aquel prestador de servicios que ha decidido adecuar sus servicios para las personas de la tercera edad:

Tabla 6. Ventajas del turista de la tercera edad.

Ventajas
Integrar al adulto mayor a las actividades turísticas regionales nacionales e internacionales.
Actualizar y perfeccionar conocimientos, a través de talleres desarrollados en el circuito.
Intercambiar experiencias con diferentes personas de la región o extranjeras.
Distraer y recrear al adulto mayor, para que no se sienta solo.
El adulto mayor posee más tiempo libre, pudiendo realizar las actividades dentro de un umbral de temporalidad mayor que el resto de la población.
Mantenimiento de los puestos de trabajo en temporada baja.
Suelen realizar sus reservas con mucho tiempo de anticipación.
Su gasto promedio es mayor que el de cualquier otro segmento de mercado (AMADEUS, 2015).

Fuente: Elaborada con base en “Las Vacaciones de la Tercera Edad: Un tipo de específico de turismo (1992) y “Future Traveller Tribes, 2030” (AMADEUS, 2015).

Tabla 7. Desventajas del turista de la tercera edad.

Desventajas
Condiciones saludables en la que se encuentre el adulto mayor. (enfermedades que padezcan)
Olvido de cosas de vital importancia que debe llevar siempre el adulto mayor.
Horas adecuadas para que puedan descansar sin de repente poder aprovechar sitios o cosas a una determinada hora.
Formas de ser y pensar muy distintas de todos (pasivos, coléricos, amistosos, etc.)
Enfermedades contraídas durante el viaje, que impiden de que la persona siga conociendo o cancelar el paseo.
La velocidad de desplazamiento de un adulto mayor no es igual a la de una persona joven.

Fuente: Elaborada con base en “Las Vacaciones de la Tercera Edad: Un tipo de específico de turismo (1992).

1.7 La OMT y su relación con el turismo accesible.

El año 2005 fue un parteaguas en materia de accesibilidad turística, por primera vez la OMT reconocía la accesibilidad como un tema prioritario en la agenda turística mundial, si bien ese año solo estuvo enfocado a las personas con discapacidad, para el año 2015 este programa se amplió, abarcando no solo a las personas con discapacidad, sino también a las personas de escasos recursos y en vulnerabilidad social (Tabla 8).

Tabla 8. Evolución de los conceptos de Turismo Accesible.

	Turismo Accesible (2005)	Turismo Accesible para Todos (2015)
Destinatarios	Personas con discapacidad.	Todas las personas.
Herramienta	Accesibilidad/eliminación de barreras.	Accesibilidad.
Objetivo	Inclusión y normalización.	Turismo de calidad.

Fuente: OMT (2015). Manual sobre el turismo accesible, Módulo I.

El año 2016 la fue declarado por la Organización Mundial del Turismo (OMT) como el año del turismo inclusivo bajo el lema “Turismo para todos: promover la accesibilidad universal” (OMT, 2016), por lo que publicó una serie de manuales para promover el turismo accesible (ver tabla 9), en ellos se establecen directrices, estrategias, recomendaciones y los pasos para el correcto desarrollo de un Turismo para Todos.

Tabla 9. Manuales de la OMT para el turismo accesible

Modulo	Manual
I	Definición y contexto del turismo accesible.
II	Cadena de accesibilidad y recomendaciones.
III	Principales áreas de intervención.
IV	Indicadores para el estudio de la accesibilidad en el turismo.
V	Buenas prácticas de turismo accesible.

Fuente: OMT (2015). Manual sobre el turismo accesible para todos.

Actualmente la industria turística es de suma importancia dentro de la economía de muchos países en donde se ha convertido en la principal actividad económica de ellos, además de brindar una mejor relación entre las personas de diferentes lugares de residencia; por lo que es imprescindible que esta pueda estar al alcance de todas las personas, incluidas las personas con discapacidad (OMT, 2015).

En el 2011 la Organización Mundial de la Salud contabilizó más de mil millones de personas con discapacidad, lo que representaba en 15% de la población global en ese entonces, de todos ellos, más de la mitad la adquirieron el transcurso de su vida y el resto nació con ella (OMT, 2015f).

De acuerdo con la OMT (2015), las tendencias de discapacidad en un país están directamente relacionadas con la calidad de vida de las personas, su esperanza de vida y factores situacionales.

En la tabla 10 se encuentran las características del turismo de personas con discapacidad que la OMT (2015) considera las más importantes de este segmento de la población.

Tabla 10. Características del turista con discapacidad

1	Un segmento permanentemente creciente.
2	Requieren de la incorporación de mejoras en la infraestructura, en el acceso a la información y otras condicionantes determinantes.
3	Son personas que no viajan solas, por cada persona con discapacidad que viaja, la acompaña 1.5 personas más.
4	Refuerza la imagen del destino.
5	No se ven afectados por la desestacionalización de los destinos, especialmente el turismo de playa.

Fuente: OMT (2015a). Manual sobre el turismo accesible para todos.

Con la información obtenida a partir de la tabla 10 se pueden encontrar 2 grandes vertientes:

1. Es un segmento que está en constante crecimiento.
2. Son personas que necesitan de mejoras en la infraestructura que mejoren la accesibilidad.

“La accesibilidad es un elemento crucial de toda política de turismo responsable y sostenible. Es una cuestión de derechos humanos y es también una extraordinaria oportunidad de negocio. Por encima de todo, debemos darnos cuenta de que el Turismo Accesible no solo es bueno para las personas con discapacidad o con necesidades especiales, es bueno para todos.”

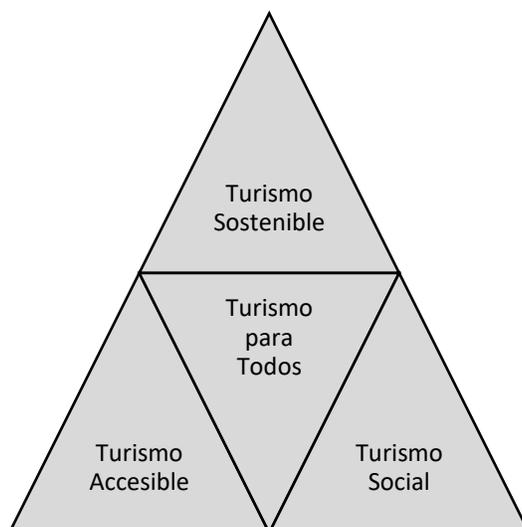
Taleb Rifai, Secretario General de la OMT (2015)

La OMT (2015a) orienta el turismo accesible a la integración de las personas con discapacidad sobre dos ejes principales:

1. Incrementar la participación de las personas con discapacidad en el campo laboral turístico.
2. La eliminación de las barreras existentes en los diferentes ámbitos, espacios y servicios del sector turismo.

Hoy en día, el concepto de turismo accesible no se refiere únicamente a las personas con discapacidad -como lo era hace diez años-, sino a la adecuación del entorno turístico para que éste sea accesible a todos los grupos de población (OMT, 2015a). La tendencia actual se basa en la ampliación de los grupos de población, la unión entre las personas con discapacidad y las personas de la tercera edad. Bajo esta nueva definición la OMT lo ha esquematizado de manera gráfica con la siguiente figura; en donde el Turismo para Todos se segmenta en tres grandes vertientes turísticas de las cuales se apoya para poder lograr su objetivo: turismo sostenible, turismo social y turismo accesible.

Figura 5. Esquema de configuración del Turismo para Todos.



Fuente: OMT (2015a). Manual sobre el turismo accesible para todos, Módulo I.

Las personas mayores representan uno de los grandes grupos beneficiarios de la accesibilidad, ya que desean consumir productos turísticos y requieren de atenciones y condiciones especiales que se asemejan a las de una persona con discapacidad (OMT, 2015a).

El incremento de los viajes en las personas de la tercera edad y sus necesidades de accesibilidad en los destinos turísticos han provocado que la demanda por el desarrollo de mejoras en la accesibilidad sea una prioridad para los desarrolladores turísticos.

Los turistas de la tercera edad dependen directamente de lo que la OMT (2015a) ha denominado como “eslabones dentro de la cadena de valor del turismo”, con esto se refiere a que los elementos que integran el turismo accesible no pueden verse por separado; cabe destacar que cada turista tiene su propio conjunto de valores y le otorga más o menos valor a los eslabones de la cadena; por lo tanto, es importante que a cada eslabón de la cadena se le trate de la misma manera que a otros, siempre tratando de optimizar los servicios.

Para lograr que los destinos sean accesibles es necesario realizar acciones que permitan pasar de un eslabón a otro con la garantía del libre acceso sin obstáculos. La accesibilidad debe de estar presente en toda la cadena del turismo.

De acuerdo con la OMT (2015a) los eslabones más característicos en la cadena del valor del turismo accesible son:

1. Planificación e información previa del destino, reservas.
2. Transporte de llegada/salido al destino.
3. Alojamiento.
4. Restauración.
5. Transporte urbano e interurbano.
6. Entornos turísticos.
7. Recursos turísticos.
8. Administraciones públicas de turismo.

Estos eslabones marcan una directriz en áreas en donde los prestadores de servicios turísticos deben de hacer énfasis en transformar dicho elemento accesible, ya que estos son los elementos que más pueden afectar el turismo de las personas.

En la tabla 11 se muestran los eslabones a evaluar dentro de la implementación de un programa de turismo accesible.

Tabla 11. Elementos de estudio de los eslabones.

Eslabón de la cadena.	Elementos de estudio.
Planificación, información previa y reservas.	<ul style="list-style-type: none"> • Páginas web de información y reservas. • Agencias de viaje.
Transporte de llegada/salida al destino.	<ul style="list-style-type: none"> • Infraestructuras de transporte. • Vehículos de transporte. • Operadores de transporte.

Alojamiento.	<ul style="list-style-type: none"> • Hoteles y establecimientos similares. • Empresas hoteleras.
Restauración.	<ul style="list-style-type: none"> • Establecimientos de restauración. • Empresas de restauración.
Transporte urbano e interurbano en el destino.	<ul style="list-style-type: none"> • Infraestructura y servicios de estaciones. • Infraestructura de paradas. • Medios de transportación. • Operadores de transporte.
Entornos Turísticos.	<ul style="list-style-type: none"> • Entornos Turísticos.
Recursos Turísticos.	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos turísticos.
Administraciones públicas de turismo.	<ul style="list-style-type: none"> • Administraciones nacionales, regionales y locales.

Fuente: OMT (2015a), Manual sobre turismo accesible para todos.

Una vez determinados los eslabones a analizar, se revisan los temas clave para la evaluación de la accesibilidad en cada uno de ellos (OMT, 2015a):

- Accesos.
- Baños.
- Estancias.
- Gestión.
- Información y comunicación.
- Movilidad.
- Personal.
- Servicios.
- Usabilidad.

Las recomendaciones que establece la OMT (2015a) para mejorar la accesibilidad en el turismo se basan en 5 elementos: planificación e información, transporte, accesibilidad en los entornos, accesibilidad en espacios comunes, accesibilidad en espacios específicos (Tabla 12). Dentro de estas recomendaciones se establecen rubros clave para los prestadores de servicios turísticos que tienen que atender para poder competir en el mercado.

Tabla 12. Los ámbitos que abarcan las recomendaciones de la OMT

Planificación e Información.			
Internet.	Dispositivos móviles.	Agencias de viaje.	
Transporte.			
Accesibilidad y transporte.	Infraestructuras, elementos y servicios.	Material móvil, interoperabilidad.	
Accesibilidad en Diferentes Entornos.			
Entornos urbanos.	Entornos rurales y naturales.	Entornos marítimos, playas y embarcaderos.	Entornos históricos y patrimoniales.
Accesibilidad en Espacios Comunes.			
Zonas de estacionamiento y accesos.	Itinerarios horizontales y circulación vertical.	Aseos y comunicación.	Seguridad y emergencias para personas con discapacidad.
Accesibilidad en Espacios Específicos.			
Alojamiento y restauración.	Espacios de información turística.	Espacios recreativos.	Espacios culturales y naturales.

Fuente: OMT (2015a). Manual sobre el turismo accesible para todos.

Sean las medidas que el país haya adoptado para impulsar, mejorar y mantener el turismo accesible, deberán resultar en un marco general de políticas y estrategias específicas. Dicho marco deberá servir de base para una planificación adecuada y bien estructurada del turismo.

Las administraciones nacionales de turismo tienen el papel más importante, ellas deben de facilitar y coordinar las acciones consultativas entre los diferentes agentes involucrados en la actividad turística para impulsar políticas de turismo accesible.

Para asegurar la accesibilidad en el turismo también es importante la creación de políticas y estrategias de turismo que estén relacionadas con la accesibilidad y promuevan una mejora en los prestadores de servicios turísticos (OMT, 2015b).

En la tabla 13 se muestran las áreas que la OMT sugiere como prioritarias a la hora de establecer un programa de accesibilidad en los destinos turísticos.

Tabla 13. Áreas de intervención que presenta el “Manual sobre turismo accesible para todos” (OMT, 2015b)

Materia	Definición
Legislación.	Establecer una cobertura legislativa y los parámetros normativos para asegurar la no discriminación y la accesibilidad.
Sensibilización y Formación.	Lograr la eliminación de barreras actitudinales del entorno en general.
Investigación.	Conocer la situación actual del turismo en materia de accesibilidad y las tendencias.
Comercialización.	Promocionar iniciativas y estrategias de venta para incentivar el consumo del turismo accesible.
Gestión.	Mantener las medidas adoptadas de manera que sean perdurables y evaluables cualitativamente.

Fuente: OMT (2015b). Manual sobre turismo accesible para todos.

Para poder conocer la situación actual del turismo se requieren de indicadores que muestren el estado o nivel de desarrollo, así como de los procedimientos para poder cuantificar dicho desarrollo. En el tema de la accesibilidad, los indicadores son un conjunto de información que se utiliza en la medición de cambios significativos para ayudar a la toma de decisiones (OMT, 2015c).

La OMT (2015c) recomienda 4 pasos en el proceso de la elaboración de los indicadores para el turismo accesible:

1. Definición de la cadena de accesibilidad en el turismo y sus áreas de intervención.
2. Delimitación de los elementos en los que se descompone la cadena de accesibilidad del turismo.
3. Temas clave en la evaluación de la accesibilidad en cada eslabón.
4. El diseño y clasificación de los indicadores generales.

La OMT (2015c) establece un sistema de indicadores en un destino a través de la creación de un grupo de trabajo para poder determinar la situación actual de un destino turístico:

1. Campaña de sensibilización.
2. Definición del alcance del destino.
3. Grupo de trabajo.
4. Establecimiento de parámetros.
5. Establecimiento de responsabilidades.
6. Recogida de datos.
7. Plan de acción.
8. Sistema de continuidad y mejora continua.

1.8 Personas de la tercera edad con discapacidad.

Los prestadores de servicios turísticos deben de brindar a todas estas personas las facilidades necesarias para que no tengan ninguna dificultad durante sus viajes. Por lo tanto, el turismo accesible es el intento continuo para asegurar que los destinos turísticos, productos y servicios en todo el mundo están accesibles a todas las personas.

Hoy en día, el mercado para el turismo de la tercera edad es mayor que nunca, las personas mayores hoy en día tienen más dinero y tiempo para gastar en viajes. El turismo de la tercera edad y el turismo accesible está totalmente relacionado ya que pueden requerir de las mismas o similares facilidades de accesibilidad (Pallauf, *et al*, 2007).

Taleb Rifai (2013), el entonces Secretario General de la OMT, mencionó que el turismo accesible no beneficia solamente a las personas con discapacidad o necesidades especiales, nos beneficia a todos.

La consultora estratégica global McKinsey (2008), menciona que la generación de los *baby boomers* -nacidos entre 1946 y 1965- controla casi el 60% de la riqueza de los Estados Unidos y para el 2020, el 40% de ellos padecerá algún tipo de discapacidad.

Todos envejecen en algún punto de su vida, así como también están expuestos a sufrir algún accidente que los haga perder parcialmente la movilidad, esto nos convierte a todos en usuarios del turismo accesible en potencia.

El turismo accesible es un área emergente que puede fungir como terapia, aunado a esto podría funcionar para construir una cooperación internacional a favor de los derechos humanos.

Para muchos, el “turismo accesible” está relacionado con la imagen de una silla de ruedas, la cual se ha vuelto el símbolo internacional de la discapacidad; sin embargo, la accesibilidad involucra un gran número de factores en el ambiente diseñados para facilitar el movimiento, para escuchar y facilitar el acceso a la información de todas las personas.

Una empresa que preste servicios turísticos puede contar con todos los estándares establecidos para ser un lugar “accesible”, sin embargo, lo más importante siempre será las aptitudes y actitudes que tenga la fuerza de trabajo al estar con este segmento de mercado.

Para crear un destino turístico incluyente es necesario la cooperación de la ciudad en sí, planeadores, prestadores de servicios, la comunidad receptora, prestadores de servicios de transportación.

En los destinos en donde se ha generado una accesibilidad para el turismo se han visto diversos relacionados con el incremento de las oportunidades de trabajo y el aumento de la participación social de la comunidad receptora.

En los segmentos de turismo familiar no se puede hacer a un lado el hecho que de las familias viajen con alguna persona de edad avanzada que requiera de las facilidades del turismo accesible, con un bebé en carriola o una persona con autismo o síndrome de Down.

CAPÍTULO 2. PROGRAMAS DE TURISMO ACCESIBLE

Dado el contexto actual en el que se encuentra la sociedad del mundo occidental, la importancia que están tomando las personas que pertenecen a grupos vulnerables (aquellas personas que por sus condiciones sociales, físicas, culturales, económicas o psicológicas pueden sufrir maltratos contra sus derechos humanos) está tomando cada vez más relevancia; por lo que tanto instancias nacionales e internacionales de turismo han dedicado esfuerzos para crear programas que reintegren a la sociedad a estas personas.

2.1 Programas internacionales de turismo accesible

El tema de la inclusión en el turismo es un tema que cada vez toma más fuerza; países como España, Japón, Alemania, India, Canadá y México ya han lanzado programas para fortalecer la accesibilidad del turismo, algunos de los programas más importantes a nivel internacional que han sido reconocidos por la OMT en su Módulo V del Manual Sobre Turismo Accesible para Todos se presentan a continuación.

A. Centro de turismo sin barreras, Japón.

El “Centro de turismo sin barreras”, en Japón, es un programa creado con el fin de que toda la población pueda realizar actividades turísticas. Gracias a la implementación de dicho programa el 90% de los aeropuertos de Japón han mejorado su accesibilidad, sin embargo, no es un programa que sea exclusivo para los aeropuertos.

El Centro de turismo sin barreras ofrece asesoramiento sobre alojamiento y excursiones para turistas con discapacidad, personas mayores y sus familias. Al ser una organización sin ánimo de lucro, su presupuesto viene del Gobierno, de la

administración municipal, de la asociación turística local, de donaciones y de las tarifas abonadas por la coordinación de las visitas.

Japón se encuentra en una mejora continua en materia de accesibilidad; esto debido a dos grandes factores:

1. Es el país con la mayor cantidad de personas de tercera edad, por lo que está obligado a eliminar las barreras físicas de movilidad.
2. Espera que para el 2020, cuando se celebren los juegos olímpicos y paralímpicos en Tokio, no exista problema alguno de accesibilidad.

B. *Push to open nature*, Canadá.

El programa “*Push to open nature*” es un plan de inclusión en los parques de Alberta, Canadá, tiene como objetivo la inclusión de personas con alguna discapacidad motriz o cognitiva en las actividades turísticas que se desarrollan en una de las zonas con más afluencia de turistas de ese país. El plan de inclusión se inició en 2014 y promueve la participación ciudadana para mejorar las experiencias de viaje de aquellas personas con discapacidad.

El programa también promueve la investigación en el turismo al desarrollar un estudio sobre la influencia de la naturaleza en las personas que se encuentran cerca del final de su vida y de sus cuidadores.

El programa *Push to open nature* se lleva a cabo a través de: la mejora de la accesibilidad, la promoción de la participación, el aumento de la capacidad de los servicios para personas con discapacidad y los grupos de entretenimiento al aire libre, el intercambio de información y buenas prácticas y el fomento del diálogo para mejorar la sensibilización respecto a la inclusión en los parques naturales.

C. Turismo de patrimonio accesible, India.

El programa “Turismo de patrimonio accesible” en la India se enfoca a la mejora en la accesibilidad de cuatro de sus monumentos que son Patrimonio de la Humanidad. El principal problema al que se enfrentaron fue la accesibilidad para aquellas personas con alguna discapacidad motriz, esto debido a que en sus monumentos figura la presencia de pedestales, escalones, obstáculos visuales y de movimiento, los cuales están protegidos por el *Archaeological Survey of India*; se tuvo que encontrar un equilibrio entre las normas de conservación y la necesidad de incorporar la accesibilidad para que los lugares puedan ser visitados por todos. Los principales objetivos del programa son: hacer ese patrimonio razonablemente accesible para la diversidad de visitantes, respetando las limitaciones que imponen las normas de conservación; tener en cuenta no solo las necesidades de los visitantes con problemas de movilidad, sino también de quienes tienen discapacidad visual o de otro tipo; sensibilizar y formar a los funcionarios o técnicos de conservación

D. Programa de IMSERSO, España.

El programa del Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO) es un programa que tiene como objetivo promover el turismo de la tercera edad en España, facilitando la incorporación de este segmento de mercado en todas las actividades turísticas y reducir la estacionalidad laboral que se genera por el turismo.

Cuando el programa inició, solamente contaba con 19 hoteles inscritos, hoy en día son más de 300 hoteles con los que el programa de IMSERSO trabaja para brindarle a las personas de la tercera edad una actividad turística de calidad.

Para poder ingresar a este programa, las personas de la tercera edad deben de registrarse dentro del mismo, sin embargo, las vacantes son limitadas y la

demanda aumenta año con año; en el año 2009, las plazas disponibles fueron de 1'200,000.

Durante las últimas temporadas se han incorporado al programa una serie de mejoras en cuanto a calidad y cantidad de los servicios que se concreta en:

- Acceso de más personas mayores.
- Mayor variedad de la oferta.
- Seguro de Viaje con más garantías.
- Más información y más facilidades para la reserva a través de 9,300 agencias de viajes, portal de Internet y Sistema Informático centralizado de reserva de plazas.
- Mejores servicios durante las vacaciones, habitación individual, transporte mejor y más cómodo y mayor animación sociocultural (aulas de Internet y actividades según las preferencias de los mayores).

Este programa ha tenido tanto éxito que ha sido replicado en países como Alemania y Portugal obteniendo grandes resultados.

2.2 Programas nacionales

2.2.1 Viajemos todos por México.

El programa fue dado a conocer en el año 2016 por el presidente Enrique Peña Nieto, tiene por objetivo que las personas de menos recursos puedan viajar al interior del país de forma económica, que conozcan su riqueza, los sitios turísticos, de plaza, culturales, la belleza natural y con ello se sientan orgullosos de México.

En este programa participan más de mil trescientas PyMes que cubren más de mil quinientos recorridos a lo largo del país (Enrique de la Madrid, 2016).

Con el objetivo de acercar la posibilidad de conocer México a aquellos que viven en una situación más vulnerable, se crea el programa Viajemos Todos por México con el área de responsabilidad social y voluntariado del sector turismo: los viajes incluyentes, los cuales consisten en invitar a los empresarios turísticos a que donen sin ánimo de lucro, hospedaje, transporte y alimentos a sectores vulnerables, entre ellos niños y personas de la tercera edad, que no han tenido oportunidad de conocer y disfrutar los diferentes destinos del país. Los viajes incluyentes están orientados a la población que vive con escasos recursos económicos y que de otra forma no tendrían la posibilidad de viajar con sus propios medios.

En tan solo un año, el programa ha beneficiado a más de 1800 personas que han realizado recorridos a través de 29 Estados diferentes (SECTUR, 2017a).

2.2.2 Pueblos Mágicos.

El programa creado en 2001 revaloriza a un conjunto de poblaciones del país que siempre han estado en el imaginario colectivo de la nación en su conjunto y que representan alternativas frescas y diferentes para los visitantes nacionales y extranjeros.

Un Pueblo Mágico es una localidad que tiene atributos simbólicos, leyendas, historia, hechos trascendentes, cotidianidad que se fusionan de manera sinérgica para generar esa “magia” en cada una de sus manifestaciones socioculturales, y que significan una gran oportunidad para el aprovechamiento turístico.

Los objetivos del programa son (SECTUR, 2012):

- Estructurar una oferta turística complementaria y diversificada hacia el interior del país.
- Aprovechar la singularidad de las localidades para la generación e innovación de los productos turísticos para diversos segmentos.
- Provocar un mayor gasto en beneficio de la comunidad receptora.
- Alcanzar la excelencia de los servicios turísticos de las localidades.
- Profesionalizar el factor humano de las localidades.
- Fomentar la inversión en los tres niveles de gobierno y del sector privado.
- Fortalecer la propuesta turística de México
- Impulsar la consolidación de destinos en crecimiento.
- Apoyar la reconversión de las localidades maduras.
- Constituir el turismo como una herramienta de desarrollo sustentable de las localidades.

2.2.3 Distintivo G

Es un distintivo que otorgaba el Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores (INAPAM) y la SECTUR por estar capacitadas y contar con la infraestructura y servicios necesarios para la atención a las personas de 60 años o más.

El proyecto nace el 14 de abril del 2009, pero es hasta el 2010 cuando se certifican a las primeras empresas tabasqueñas con este distintivo y nace de la necesidad de brindar mejores servicios en las empresas del ramo turístico para que los adultos mayores puedan disfrutar de forma más segura sus viajes de ocio y esparcimiento.

Desafortunadamente al distintivo no se le dio seguimiento y sólo se quedó en un programa piloto en que únicamente certificó a 21 prestadores de servicios. No existe información emitida por SECTUR Tabasco ni por el INAPAM.

Lo que consideraba dentro de su evaluación era:

1. La capacitación del personal en el trato al adulto mayor.
2. La seguridad.
3. Los servicios médicos.
4. La infraestructura.
 - a. Accesibilidad.
 - b. Seguridad en las instalaciones.

2.2.4 Sello de turismo Incluyente.

La Secretaría de Turismo federal, publicó el 28 de febrero del 2017 el proyecto “Alineación a Estándares a Mercados de Turismo Especializado”, del cual se desprende el “Sello de Turismo Incluyente”.

Durante la prueba piloto del Sello de Turismo Incluyente se establecieron 52 indicadores en materia de atención a personas con discapacidad (Tabla 14), así como la evaluación de interiores y exteriores, señalética y servicios de información adecuados para brindar un servicio de calidad a este segmento de mercado. Estos indicadores que la SECTUR utilizó le sirvieron como barómetro de medición para la elaboración de la herramienta que le permitiría determinar si un inmueble es merecedor del distintivo.

El Sello de Turismo Incluyente no sólo se les otorga a las empresas turísticas que tienen conocimientos en materia de atención a personas con discapacidad, sino también a aquellas que cuentan con las instalaciones accesibles, la señalética

adecuada y los servicios de información especializados para poder brindar un servicio de calidad a las personas con discapacidad.

Tabla 14. Indicadores del Sello de Turismo Incluyente.

Instalaciones Exteriores	
1	Cajones de estacionamiento para personas con discapacidad.
2	Estacionamiento señalizado.
3	Ubicación de espacios de estacionamiento cerca de la entrada principal.
4	Ruta peatonal de accesibilidad señalizada.
5	Visibilidad de señalización de accesibilidad.
6	Verificación de uso de espacios destinados.
Instalaciones Interiores	
7	Rampas de accesibilidad antiderrapante y detectable.
8	Ruta alterna accesible: rampa o elevadores.
9	Elevadores cerca de los accesos principales.
10	Salones para eventos con áreas reservadas para personas con movilidad reducida.
11	Salones para eventos con lugares para personas con discapacidad visual o auditiva.
12	Salas de reuniones cuentan con rampas y podios móviles.
13	Las rampas disponen de barandillas dobles.
14	La rampa tiene colocada una franja rugosa de textura especial al inicio y al término.
15	En escaleras con barandilla doble a ambos lados y a la altura adecuada.
16	Iluminación adecuada para el visitante con debilidad visual.
17	Iluminación es adecuada para impedir reflejos en superficies de vidrio.
18	Ventanas con altura adecuada.
19	En áreas comunes con espacio suficiente y libre de obstáculos.
20	Las puertas tienen apertura libre para una silla de ruedas.
21	Tiendas con espacio suficiente y libre de obstáculos para la circulación.
22	Anaqueles del establecimiento con altura adecuada.
23	Operador del transporte informa como fijar la silla y abrochar los cinturones de seguridad.
24	Acceso a la alberca es antiderrapante.
25	Acceso a la alberca con plataformas elevadas o rampas.
Habitaciones y Baños	
26	Habitación con el espacio suficiente para el libre tránsito de silla de ruedas.
27	Baño para personas con discapacidad y señalizado.
28	Lavabo y pedestal.
29	Inodoros y mingitorios con barras auxiliares de apoyo.
30	Bañera con barras horizontal y vertical de apoyo.
31	El baño de la habitación cuenta con timbre o teléfono.
32	Llaves de lavabo del baño de tipo mono mando o de pulsación suave.
33	Habitación cuenta con las facilidades para guardar muletas, silla de ruedas, bastones o similares

Señalética	
34	Señalética con símbolos internacionales.
35	Sistemas de avisos de alarma y emergencia (sonoro y visual)
36	Señalética gráfica y braille en la parte exterior.
37	Información y atención al cliente bien señalizado y con rutas accesibles.
38	Los botones de elevadores, interiores y exteriores están en altura adecuada en relieve y braille.
39	La habitación cuenta con controles, llaves o interruptores a una altura accesible.
Servicio de atención e información.	
40	Folletos e información general en braille.
41	Personal capacitado para comunicarse en lenguaje de señas.
42	Acceso de perros guía.
43	Menús contienen caracteres grandes y en braille.
44	Personal capacitado para brindar información básica a personas con discapacidad.
45	Personal capacitado en primeros auxilios.
46	Promoción de valores del concepto accesibilidad.
47	Información en la página de internet, medios y redes sociales de servicios para personas con discapacidad.
48	Información de los servicios de accesibilidad para los visitantes con discapacidad.
49	Información guía para los empleados sobre las recomendaciones básicas de servicio y accesibilidad.
50	Personal con alguna discapacidad dentro de su plantilla laboral.
51	Vehículos de transportación con facilidades para personas con discapacidad.
52	Guías capacitados para el servicio a personas con discapacidad

Fuente: SECTUR (2017). "Segmentos especializados: Sello de Turismo Incluyente".

Las empresas que pueden solicitar una auditoría para poder ser acreedoras al Sello son: agencias de viaje, hoteles, restaurantes, museos, centro de convenciones, guías de turistas, hospitales, parques temáticos y transportación turística.

De acuerdo con el Consejo Nacional Para el Desarrollo y la Inclusión de personas con Discapacidad (CONADIS, 2018) para el día 11 de noviembre del 2018 existen un total de 20 empresas que cuentan con el Sello de Turismo Incluyente de la Secretaría de Turismo Federal, en donde el Estado de Durango es quien tiene la mayor cantidad de empresas acreditadas con un total de 4, mientras que la Ciudad de México aún no cuenta con ninguna empresa certificada.

2.3 Programa en la CDMX, Sonrisas por tu Ciudad.

La Ciudad de México ha sido un ejemplo de inclusión para el país, cuenta con leyes y normas que obligan al mejoramiento de la accesibilidad en lugares públicos y cuenta con programas sociales que protegen a los más vulnerables, sin embargo, hablando específicamente de turismo, la CDMX cuenta solo un con subprograma que está enfocada a las personas de la tercera edad, el programa “Hacer Turismo es Hacer Vida”

El programa “Sonrisas por tu Ciudad” es un programa de turismo social que tiene como objetivo fomentar el desarrollo de los grupos vulnerables (niños, jóvenes, personas con discapacidad, adultos mayores, indígenas, trabajadores y jubilados) para acercarlos a las actividades turísticas, culturales y recreativas de la Ciudad de México, reforzando la identidad e impulsando la integración y equidad entre los habitantes de la Ciudad.

Sonrisas por tu Ciudad cuenta con 78 rutas turísticas alrededor de las 16 Delegaciones en el año 2017 que conforman la Ciudad de México, éstas realizan recorridos gratuitos por parques, centros culturales, museos y atractivos turísticos; además, el programa ofrece recorridos económicos a los estados colindantes como Tlaxcala, Morelos, Estado de México y Puebla.

Dentro de la oferta del programa se encuentran actividades únicas y especiales para las personas con discapacidad al adaptarse a las necesidades de cada uno de ellos.

Hacer Turismo es Hacer Vida.

Del programa de Sonrisas por tu Ciudad nace un subprograma llamado “Hacer Turismo es hacer Vida”, a través del cual las personas de la tercera edad que son

beneficiarios del programa social del INAPAM pueden realizar actividades turísticas con precios accesibles (Ramírez, 2016).

Uno de los beneficios más trascendentales de dicho programa es que los adultos mayores pueden ir acompañados por demás miembros de su familia y éstos no deberán pagar un precio mayor al de las personas de la tercera edad.

El objetivo del programa es el de vincular a los adultos mayores con agencias de viaje que hayan celebrado convenios con SECTUR-DF para contratar paquetes turísticos a precios asequibles.

CAPÍTULO 3. NORMATIVIDAD

La normatividad en el turismo se refiere al conjunto de leyes, normas o regulaciones que existan, en este caso, alrededor de las personas de la tercera edad y la actividad turística en México.

3.1 Ley General de Turismo.

Publicada en el 2009 durante la gestión del entonces presidente Felipe de Jesús Calderón Hinojosa.

La Ley General de Turismo cuenta con 15 artículos, que van desde la protección a los derechos del turista, hasta fomentar la modernización del turismo, sin embargo, su sexto objetivo nos dice que la Ley facilitará a las personas con discapacidad las oportunidades necesarias para el uso y disfrute de las instalaciones destinadas a la actividad turística, así como su participación dentro de los programas de turismo accesible.

Dentro de la misma se estipula que es labor de la SECTUR el colaborar con la Secretaría de Trabajo y Previsión Social, en el desarrollo de programas de fomento al empleo turístico, así como la capacitación y profesionalización de la actividad turística, incorporando a las personas con discapacidad.

En los artículos 18 y 19, correspondientes al capítulo IV, se menciona que la SECTUR, con el apoyo y en coordinación de las dependencias y entidades competentes, promoverá la prestación de servicios turísticos con accesibilidad, que tengan por objeto beneficiar a la población con discapacidad; así mismo, los prestadores de servicios turísticos deberán proveer lo necesario para que las personas con discapacidad cuenten con accesibilidad a los servicios en condiciones adecuadas, la misma obligación tendrán las autoridades respecto de

los sitios culturales con afluencia turística y es deber de los 3 niveles de gobierno el supervisar que esto se cumpla.

Así mismo, el gobierno deberá ejecutar obras de infraestructura y urbanización para realizar edificaciones e instalaciones en centros de desarrollo turísticos que permitan satisfacer las necesidades de las personas con discapacidad.

Dentro de la línea del fomento a la competitividad de los prestadores de servicios turísticos, la Secretaría participará en la elaboración de programas de profesionalización turística respecto a la atención de las personas con discapacidad.

3.2 Normas Oficiales Mexicanas.

Las Normas Oficiales Mexicanas, mejor conocidas como NOM's, son las regulaciones técnicas de carácter obligatorio expedidas por las dependencias competentes; estas establecen las reglas, especificaciones, atributos, directrices, características o prescripciones aplicables a un producto, proceso, instalación, sistemas, actividad, servicio o método de producción u operación.

Con el fin de mejorar la calidad de vida de aquellas personas más vulnerables, diversas instituciones gubernamentales, en especial la Secretaría de Salud y la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, han oficializado diversas normas que buscan el bienestar de dichos mexicanos (Tabla 15).

Tabla 15. Normas Mexicanas dirigidas a la accesibilidad.

Nomenclatura	Descripción
Normas Oficiales Mexicanas	
NOM-015-SSA3-2012	Esta norma tiene por objeto establecer los criterios que regulan la forma en que se proporcionan los servicios de atención médica integral a las personas con discapacidad, en su calidad de pacientes
NOM-197-SSA1-2000	Esta Norma Oficial Mexicana tiene por objetivo establecer los requisitos mínimos de infraestructura y de equipamiento para los hospitales y consultorios que presten atención médica especializada.
NOM-233-SSA1-2003	El objetivo principal de esta norma oficial es el de determinar los requisitos arquitectónicos mínimos que deberán cumplir los establecimientos de atención médica ambulatoria y hospitalaria del Sistema Nacional de Salud para facilitar el acceso, tránsito, uso y permanencia de las personas con discapacidad.
NOM-034-STPS-2016	Su objetivo principal es establecer las condiciones de seguridad para proteger la integridad física y salud de los trabajadores con discapacidad en los centros de trabajo, así como para el acceso y desarrollo de sus actividades.
NOM-030-SSA3-2013	Establece las características arquitectónicas para facilitar el acceso, tránsito, uso y permanencia de las personas con discapacidad en establecimientos para la atención médica ambulatoria.
NOM-008-SEGOB-2015	Marca acciones de prevención y condiciones de seguridad en materia de protección civil en situación de emergencia o desastre.
Normas Mexicanas	
NMX-R-050-SCFI-2006	Especificaciones de accesibilidad de las personas con discapacidad a espacios construidos de servicio al público.

Fuente: Elaborada con base en información de la SSA, la STyPS y la SEGOB.

3.3 Programa Sectorial de Turismo 2013 – 2018.

Derivado del Plan Nacional de Desarrollo en la actual administración presidencial del Lic. Enrique Peña Nieto y coordinado por la Secretaría de Gobernación (SEGOB), se elabora el Programa Sectorial de Turismo 2013 – 2018, el cual es el instrumento de planeación que señala los objetivos, estrategias, líneas de acción y metas calendarizadas para el turismo nacional.

Dentro de las metas del PST 2013 – 2018 se establece la accesibilidad como un medio para la mejora de la competitividad en los desarrollos turísticos, por lo que

el Gobierno se establece el objetivo de fomentar la investigación aplicada en temas de vanguardia como la sustentabilidad y la accesibilidad.

La SEGOB tiene como meta, en conjunto con la SECTUR, el impulsar un modelo de desarrollo turístico integral y regional, con accesibilidad, identidad, calidad, seguridad y sustentabilidad.

Así mismo, se esperan crear políticas encaminadas a la promoción del turismo accesible, la no discriminación y los derechos culturales de las personas; para que de esta manera el turismo sea accesible para todos los sectores de la población.

3.4 Programa Nacional para el Desarrollo y la Inclusión de las Personas con Discapacidad 2014-2018.

Elaborado por el CONADIS el 30 de abril de 2014 está integrado por 6 objetivos, 37 estrategias y 313 líneas de investigación en donde se incluyen los temas de armonización legislativa, salud, educación, trabajo, accesibilidad, turismo, derechos políticos, impartición de justicia, deporte, cultura, asuntos indígenas y asuntos internacionales.

Los 6 objetivos del Programa Nacional son:

1. Incorporar los derechos de las personas con discapacidad en los programas o acciones de la administración pública.
2. Mejorar el acceso de las personas con discapacidad a los servicios de salud, así como a la atención de salud especializada.
3. Promover el diseño e instrumentación de programas y acciones que mejoren el acceso al trabajo de las personas con discapacidad.
4. Fortalecer la participación de las personas con discapacidad en la educación inclusiva y especial, la cultura, el deporte y el turismo.

5. Incrementar la accesibilidad en espacios públicos o privados, el transporte y las tecnologías de la información para las personas con discapacidad.
6. Armonizar la legislación para facilitar el acceso a la justicia y la participación política y pública de las personas con discapacidad.

3.5 Ley de Turismo del Distrito Federal.

En el 2010, Durante la gestión del Jefe de Gobierno Marcelo Luis Ebrard Casaubón, fue promulgada la Ley de Turismo del Distrito Federal, la cual tiene por objeto el de regular y fomentar la actividad turística dentro de la Ciudad de México.

Dentro de la Ley se establece que las personas físicas y morales, propietarias de bienes e inmuebles donde se desarrollen actividades turísticas, deberán mantener en buenas condiciones la infraestructura de dichos bienes, previendo su accesibilidad, disfrute y adecuación a las necesidades de personas con discapacidad, por lo cual, deberán contar con espacios, productos y materiales para que su estancia y actividades sean placenteras.

Se establece como un derecho de los turistas el no ser discriminado en la ejecución de actividades turísticas por cualquier motivo y disfrutar del libre acceso y goce a todo el patrimonio turístico sin más limitaciones que las derivadas de los reglamentos de dicha actividad.

Dentro de las obligaciones de los turistas está el abstenerse a cometer cualquier acto contrario a lo establecido en las leyes y reglamentos vigentes que regula la Ciudad, así como propiciar conductas que puedan ser ofensivas o discriminatorias contra cualquier persona o comunidad.

3.6 Manual de normas técnicas de accesibilidad.

Publicada por la Secretaría de Desarrollo Urbano y Vivienda (SEDUVI CDMX) en el 2007 y actualizado en el 2016, el manual es una guía complementaria de aplicación durante el diseño, construcción y modificación de las especificaciones y espacios de uso público y privado, a lo establecido por el Reglamento de Construcciones para el Distrito Federal (hoy Ciudad de México) y al conjunto de disposiciones sobre el tema con el objetivo de contribuir a la solución de las demandas de las personas con discapacidad construyendo un ambiente accesible.

El manual considera que son 2 las características de las personas con discapacidad que se deben tomar en cuenta para que el espacio sea adecuado: las dimensiones de las personas en posición estática y las dimensiones de la persona en movimiento, en esta última característica intervienen diversos factores para que la persona pueda desplazarse con facilidad: la suma del espacio que ocupa la persona más el espacio de las ayudas técnicas que necesita, la iluminación y la ubicación de la señalización necesaria.

El Manual presenta las ayudas técnicas necesarias que las personas con discapacidad utilizan para reducir sus limitaciones (ver tabla 16). Para la presente investigación se han abordado aquellas discapacidades ante las cuales, las que las personas de la tercera edad son vulnerables.

Tabla 16. Ayudas técnicas en las personas con discapacidad

Discapacidad motriz	
1	Andadera
2	Bastón trípode y cuádruple.
3	Bastón inglés.
4	Muletas.
5	Silla de ruedas.
Discapacidad visual	
1	Bastón blanco.
2	Perro guía

Fuente: Manual de normas técnicas de accesibilidad (SEDUVI, 2016).

El manual también realiza ciertas recomendaciones dirigidas hacia la construcción, modificación o adecuación de los espacios para las personas con discapacidad (ver tabla 17).

Tabla 17. Recomendaciones en construcciones nuevas y ya existentes

Construcciones existentes	
1	Volver accesibles el mayor número de espacios y de servicios que son utilizados por un amplio público,
2	Garantizar la continuidad de las rutas al liberarlos de obstáculos.
3	Tender hacia un diseño universal incluyente para toda la población.
4	Definir medidas y criterios constructivos mínimos para el diseño de espacios y mobiliario que garanticen el uso y acceso de personas con discapacidad.
5	Identificar y establecer medidas básicas de seguridad y protección civil para un número más amplio de la población.
Construcciones nuevas	
1	Existencia de una ruta accesible desde la vía pública y estacionamiento hasta la entrada principal del lugar.
2	Ruta accesible a todos los espacios del interior del lugar, incluyendo puertas, circulaciones horizontales y verticales.
3	Obligatorio la existencia de un estacionamiento con un 15% de lugares destinados a personas con discapacidad.
4	Sanitarios accesibles.

Fuente: Manual de normas técnicas de accesibilidad (SEDUVI, 2016).

Así mismo, el manual establece los elementos obligatorios para obras existentes sin importar si son de uso público o privado.

1. Existencia de una ruta accesible desde la vía pública y estacionamiento hasta la entrada principal del lugar.
2. Ruta accesible a todos los espacios característicos del lugar, incluye puertas, circulaciones horizontales y verticales (elevador solo en caso de existir o espacio para uno adaptado).
3. Estacionamiento (si ya se cuenta con él o se va a considerar).
4. Sanitarios, se puede adaptar uno de uso común (unisex).

Así como la SEDUVI establece una serie de normas para la accesibilidad en lugares nuevos y ya existentes, también realiza recomendaciones en espacios abiertos (Tabla 18), para auditorios (Tabla 19), restaurantes, y hoteles (Tablas 20

y 21); así como para entornos como escaleras (Tabla 22), puertas (Tabla 23), barandales (Tabla 24), mostradores (Tabla 25), señalizaciones (Tabla 26) y sanitarios (Tabla 27), las que se presentan a continuación:

Tabla 18. Recomendaciones de la SEDUVI en espacios abiertos

1	Superficies con pavimentos antiderrapantes, firmes, uniformes y permeables.
2	Colocación de barandal en ambos lados del andador.
3	Pendiente máxima en rampas del 8% con longitud máxima de 6 m.
4	Áreas de descanso sombreadas a cada 30 m. máximo.
5	Cambio de textura en cruces de andadores y descansos para personas débiles visuales.
6	Que las alturas de las ramas de los árboles tengan una altura mínima de 2.10 m.
7	Los caminos deben tener un ancho mínimo de 1.60 m.
8	Las obras, reparaciones y ocupación de las banquetas nunca deberán de representar un obstáculo para el libre desplazamiento, si así lo fuese, se deberán proteger con barreras y cambio de texturas o bordes de piso a una distancia de 1m.
9	El mobiliario urbano, así como puestos ambulantes, estarán a una distancia mínima de 1 m. de las rampas peatonales.
10	Los estacionamientos deben destinar un cajón con dimensiones de 5.00 x 3.80 m. de cada 25 ubicado lo más cerca posible de la entrada.

Fuente: Manual de normas técnicas de accesibilidad (SEDUVI, 2016).

Tabla 19. Recomendaciones de la SEDUVI para auditorios

1	Se ubicarán dos espacios juntos mínimo, pero no aislados del resto de las butacas.
2	Los espacios estarán cerca de los accesos y las salidas de emergencia, pero fuera del área de circulación.
3	Los pasillos que conduzcan a estos serán resueltos con rampas.
4	En sitios donde los boletos son de diferentes precios, ubicar los espacios en cada sección de precio.
5	Señalar espacios para débiles visuales y del oído.

Fuente: Manual de normas técnicas de accesibilidad (SEDUVI, 2016).

Tabla 20. Recomendaciones de la SEDUVI en restaurantes

1	Utilizar mesas de pedestal o empotradas lateralmente.
2	Considerar espacio para circulación con silla de ruedas o muletas entre las mesas de mínimo 1.20 m.
3	Colocar mesas con borde boleado.
4	Un menú con fotos y en braille.
5	Cuando se instalen microondas en áreas públicas, indicar que es peligroso para personas con marcapasos.

Fuente: Manual de normas técnicas de accesibilidad (SEDUVI, 2016).

Tabla 21. Recomendaciones de la SEDUVI en hospedaje

1	Se contará con un baño accesible.
2	Ruta accesible desde la entrada principal hasta la habitación.
3	Ubicar a las habitaciones en planta baja o cercanas a las áreas de resguardo.
4	Espacio entre muebles de 1.50 m.
5	Los apagadores estarán iluminados en dormitorios y baños.
5	Apagador de luz y teléfono junto a la cama.
6	Contactos a una altura de entre 40 cm. Y 1 m.
7	Colocar alarmas visuales y sonoras.
8	Número de cuartos accesibles en establecimientos de hospedaje a partir de 25 o más habitaciones.

Fuente: Manual de normas técnicas de accesibilidad (SEDUVI, 2016).

Tabla 22. Recomendaciones de la SEDUVI para las escaleras

1	Los pisos serán firmes y antiderrapantes.
2	Cuando exista paso por debajo de las escaleras, ubicar alguna barrera de señalización.
3	Debe de existir un sistema de señalización y sonido de emergencia con luces en rojo y amarillo.
4	Cuidar que los remates de “nariz” del escalón sean boleados y ochavados.
5	Los pasamanos estarán firmemente asegurados, a una altura de 90 y 75 cm. del piso.

Fuente: Manual de normas técnicas de accesibilidad (SEDUVI, 2016).

Tabla 23. Recomendaciones de la SEDUVI para las puertas

1	Los umbrales deberán estar al mismo nivel entre el interior y el exterior.
2	Deben abrir fácilmente.
3	Puertas o marcos en colores de alto contraste en relación con los muros.
4	En puertas de cristal éste será inastillable y tendrá algún elemento contrastante.
5	Cuando se utilicen mecanismos de cierre automático, se ajustarán para mantener la puerta completamente abierta al menos 5 segundos.

Fuente: Manual de normas técnicas de accesibilidad (SEDUVI, 2016).

Tabla 24. Recomendaciones de la SEDUVI para barandales

1	En los pasamanos marcar números en alto relieve indicando en que piso se encuentra.
2	Color contrastante con la pared.
3	Sin obstrucciones para la mano a lo largo del pasamanos.
4	Sin bordes agudos.
5	Cuando se fijen en muros rugosos, colocar protección para los nudillos.
6	De metal o madera.
7	Diámetro de 3.2 a 3.8 cm.

Fuente: Manual de normas técnicas de accesibilidad (SEDUVI, 2016).

Tabla 25. Recomendaciones de la SEDUVI para mostradores

1	El área de taquillas debe de ser accesible a la vista.
2	Instalar por lo menos una taquilla y una caja a una altura de 73 cm. del nivel del piso.

Fuente: Manual de normas técnicas de accesibilidad (SEDUVI, 2016).

Tabla 26. Recomendaciones de la SEDUVI para las señalizaciones

1	Utilizar iconografía en lugares de uso público.
2	Letras y números en alto relieve y en braille.
3	Señalización en acabado mate contrastando con el fondo base.
4	Se ubicará en el muro adyacente a la puerta.
5	Colocar un directorio con un plano del lugar indicando rutas accesibles.

Fuente: Manual de normas técnicas de accesibilidad (SEDUVI, 2016).

Tabla 27. Recomendaciones de la SEDUVI para sanitarios

1	Piso antiderrapante.
2	En caso de regaderas, colocar tipo "teléfono".
3	Fijación de barras de acero inoxidable sobre muros.
4	Excusado a una altura de 45 a 50 cm.
5	Gancho para muletas.
6	Porta papel a una altura de 50 cm.
7	Área de aproximación y maniobras de silla de ruedas.
8	Puerta plegadiza.
9	Secador de manos o portarrollos a una altura máxima de 1.20 m.

Fuente: Manual de normas técnicas de accesibilidad (SEDUVI, 2016).

El turismo de la tercera edad es una variable de vital importancia para la evolución de la oferta turística en la Ciudad de México, las empresas están obligadas a conocer las previsiones demográficas para establecer estrategias encaminadas a ofrecer productos turísticos que satisfagan las necesidades de una población cada vez mayor.

Este manual de normas de accesibilidad brinda las condiciones mínimas de accesibilidad con los que los inmuebles de acceso público deben de contar para poder dar servicio, independientemente del giro al que se dediquen.

3.7 Ley de accesibilidad para la Ciudad de México.

Impulsada por la Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH) en el 2017, la Ley de Accesibilidad tiene por objeto que en la Ciudad de México se garantice el derecho a la accesibilidad al entorno físico, las edificaciones, los espacios públicos, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y el transporte, especialmente para las personas con discapacidad y personas con movilidad limitada, asegurando el ejercicio de sus derechos y eliminando cualquier forma de discriminación y promoviendo la igualdad.

En ella se exhorta a todas las edificaciones públicas y privadas que se construyan a partir de la entrada en vigor de esta Ley y que sean prestadoras de servicios, se ajusten a los criterios de diseño universal y accesibilidad para las personas con discapacidad y movilidad limitada, así mismo, en las edificaciones existentes, se deberán realizar los ajustes y adaptaciones pertinentes.

En su artículo 5 se menciona que el Jefe de Gobierno deberá implementar programas y acciones que permitan garantizará la accesibilidad y movilidad de las personas con discapacidad en la Ciudad de México, así como incorporar un proyecto de presupuesto de egresos y/o los recursos financieros que permitan ejecutar acciones tendientes a asegurar la accesibilidad y movilidad.

De acuerdo con el artículo 6, son atribuciones del Instituto para la Integración al Desarrollo de las Personas con Discapacidad (INDEPEDI), proponer políticas públicas para garantizar el cumplimiento de la Ley, así como emitir su opinión en el otorgamiento de licencias de construcción para las edificaciones de uso público una vez que éstas hayan cumplido con las medidas de accesibilidad y seguridad para las personas con discapacidad.

En el artículo 7 hace mención que el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF), deberá promover el derecho a la accesibilidad y a la movilidad a través de programas, acciones y proyectos que de manera directa o conjunta con alguna otra institución, impulsen y fomenten la participación inclusiva de las personas con discapacidad, de sus familias y de éstos en sus comunidades, así como capacitar en materia de accesibilidad al personal de las áreas competentes de las instancias encargadas de expedir las licencias de construcción.

En el artículo 8 se le atribuyen a la Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL) las funciones que deberá elaborar en conjunto con el INDEPEDI y el DIF, los programas orientados a la sensibilización sobre el derecho a la accesibilidad y difundir las acciones, políticas y campañas de sensibilización que permitan generar una toma de conciencia entre los ciudadanos.

En tanto, la SEDUVI deberá recuperar el espacio público y aplicar los criterios de accesibilidad establecidos, así como coadyuvar a las Delegaciones en el mejoramiento de la movilidad bajo los principios del diseño universal.

La Secretaría de Obras y Servicios de la Ciudad de México deberá planear, organizar, normar y regular la prestación de los servicios públicos de su competencia, así como la planeación y ejecución de obras para garantizar la accesibilidad, así como también el emitir las políticas generales sobre la construcción de obras públicas.

El Gobierno de la Ciudad de México organizará campañas y acciones de sensibilización en materia de accesibilidad y diseño universal en el entorno físico, las cuales serán promocionadas por el INDEPEDI y el DIF.

Todas las Delegaciones y edificaciones deberán contar con una ruta accesible para garantizar la movilidad de las personas con discapacidad y movilidad limitada

con el objetivo de que dichas personas puedan utilizar todos los servicios que se ofrecen.

La vía pública deberá de garantizar la accesibilidad y el libre tránsito de todos los peatones con la finalidad de que todas las personas puedan transitar en condiciones de inclusión y seguridad.

Todas las edificaciones públicas y de uso al público deberán mostrar a las y los usuarios, de forma visible, el Símbolo Internacional de Accesibilidad (figura 1.x), lo anterior con el objeto de informarles las condiciones de accesibilidad existentes.

El símbolo se utilizará para identificar las rutas accesibles, puertas de entrada y salida, sanitarios accesibles y cajones de estacionamiento exclusivo o preferente.

Dentro de todos los edificios públicos o privados se deberán mostrar, de forma visible, la señalización visual, táctil y auditiva, los cuales se utilizarán para identificar lugares específicos como directorios, planos de ubicación, sanitarios accesibles, elevadores y escaleras o rampas.

Los perros guías que acompañen a las personas con discapacidad visual, podrán acceder en todo momento a los espacios públicos y privados, principalmente a aquellos que se encuentren abiertos al público en general.

El Gobierno de la Ciudad de México, el Instituto para la Integración al Desarrollo de las Personas con Discapacidad del Distrito Federal (INDEPEDI), el Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México (DIF) y la Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH) certificarán en materia de accesibilidad, infraestructura, acceso a la información, comunicaciones y transporte a las edificaciones y los espacios públicos, el Certificado de Accesibilidad de la Ciudad de México garantizará la accesibilidad en el espacio en cuestión (CNDH, 2017).

Para poder otorgar el Certificado de Accesibilidad de la Ciudad de México, el INDEPEDI, y el DIF, de manera conjunta deberán:

1. Elaborar, actualizar y publicar un estudio de evaluación de accesibilidad.
2. Emitir recomendaciones y diagnósticos en materia de accesibilidad física, entorno urbano, seguridad y en acceso a la información.
3. Realizar un censo que contenga a las instituciones y entes que obtengan el Certificado de Accesibilidad de la Ciudad de México, mismo que deberá ser publicado y actualizado de conformidad a lo que establezca el reglamento.

Sin embargo, hasta marzo del 2018 la CNDH no ha expedido ningún documento que contenga las instituciones que han adquirido dicho certificado. Por lo que con base en la información obtenida a partir de Ley de Accesibilidad de la Ciudad de México se considera que a pesar de que existen los indicadores para mejorar la accesibilidad en los inmuebles, no existe una herramienta que permita evaluar las condiciones del inmueble una vez aplicadas las recomendaciones del Certificado de Accesibilidad de la Ciudad de México, lo que limita la toma de decisiones de quienes administran los diversos atractivos turísticos.

CAPÍTULO 4. ATRACTIVOS TURÍSTICOS EN EL CENTRO HISTÓRICO DE LA CDMX

La delegación Cuauhtémoc es el corazón de la Ciudad de México, en ella se encuentra el Centro Histórico de la ciudad, cuyas construcciones son de tiempos prehispánicos, coloniales y modernos. Dichas construcciones se han vuelto hoy en día en un atractivo turístico que atraen a aquellos turistas que están interesados en conocer toda la cultura que existe alrededor del Centro Histórico.

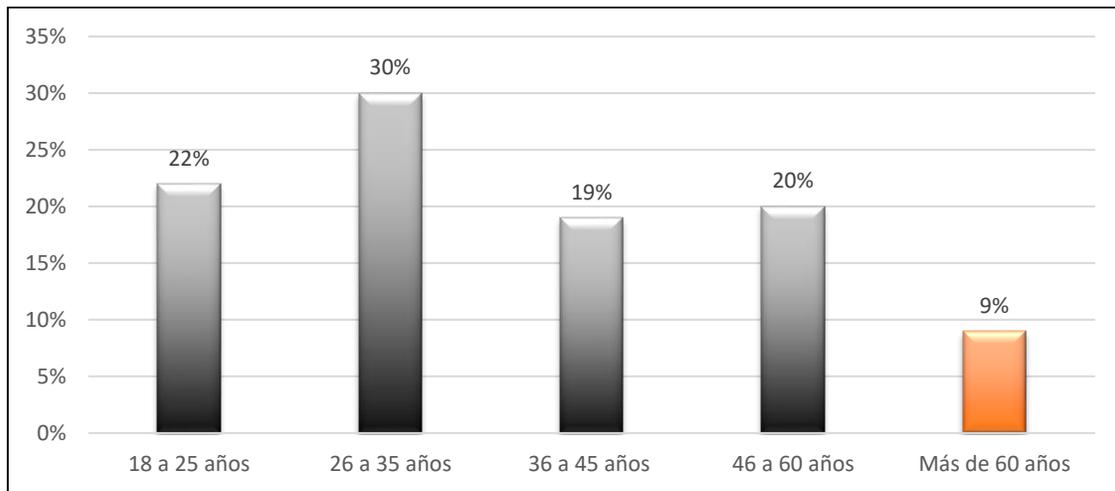
4.1 El Centro Histórico de la Ciudad de México.

A diferencia de los destinos turísticos de Sol y playa, la temporalidad es distinta en la Ciudad de México, ya que la temporada baja es de abril a junio y de la segunda semana de noviembre a la segunda de diciembre, estando inserta completamente en el calendario escolar, lo que complica su visita para personas que no disponen de tiempo fuera de esa calendarización. Es por ello por lo que el turismo de la tercera edad es de vital importancia para la oferta turística de la ciudad.

La Ciudad de México recibió en el año 2016 un total de 13'582,755 turistas, de los cuales poco más de 7'086,625 (42.24%) se hospedaron en la Delegación Cuauhtémoc y 10'572,633 (77.84%) fue turismo nacional, manteniendo una ocupación promedio del 66.5% (SECTUR CDMX, 2017)

De acuerdo con la Figura 10, el 9% de los turistas que visitan la Ciudad de México cuentan con más de 60 años, esto con una pirámide poblacional en crecimiento; se puede esperar que una vez que la pirámide poblacional haya cambiado y la población de los adultos mayores haya aumentado, también lo haga el turismo de la tercera edad.

Figura 6. Turistas por Edades en la CDMX (2016)



Fuente: El perfil del turista que visita la Ciudad de México, 2017, EST – INEGI.

El Centro Histórico de la CDMX alberga gran cantidad de atractivos debido a la importancia histórica que tiene para el país desde tiempos prehispánicos. Dentro de él se encuentran atractivos importantes como el Palacio de Bellas Artes, la Alameda Central, el Museo de Memoria y Tolerancia, el Museo del Templo Mayor, la plancha del Zócalo, la Catedral Metropolitana, el Edificio de Correos, la Torre Latinoamericana, el Palacio Nacional, el Edificio de los Azulejos (hoy Sanborns) y el Gran Hotel de la Ciudad de México.

El dinamismo del Centro Histórico es muy alto, su calle Francisco I. Madero es la calle más transitada en todo el país, pues en ella circulan más de 350,000 personas cada día; esto se vuelve relevante para la investigación ya que en ella se encuentran 4 de los atractivos más importantes de la demarcación.

La zona de estudio ha sido marcada en la figura 17 dentro de una línea de color rojo, la cuál va desde Av. Paseo de la Reforma hasta la calle Jesús María, en esa zona se encuentran atractivos turísticos como el Palacio de Bellas Artes, la Plaza de la Constitución, la Catedral Metropolitana y el Museo del Templo Mayor.

Fuente: Mapa del Centro Histórico (UNAM, 2017).

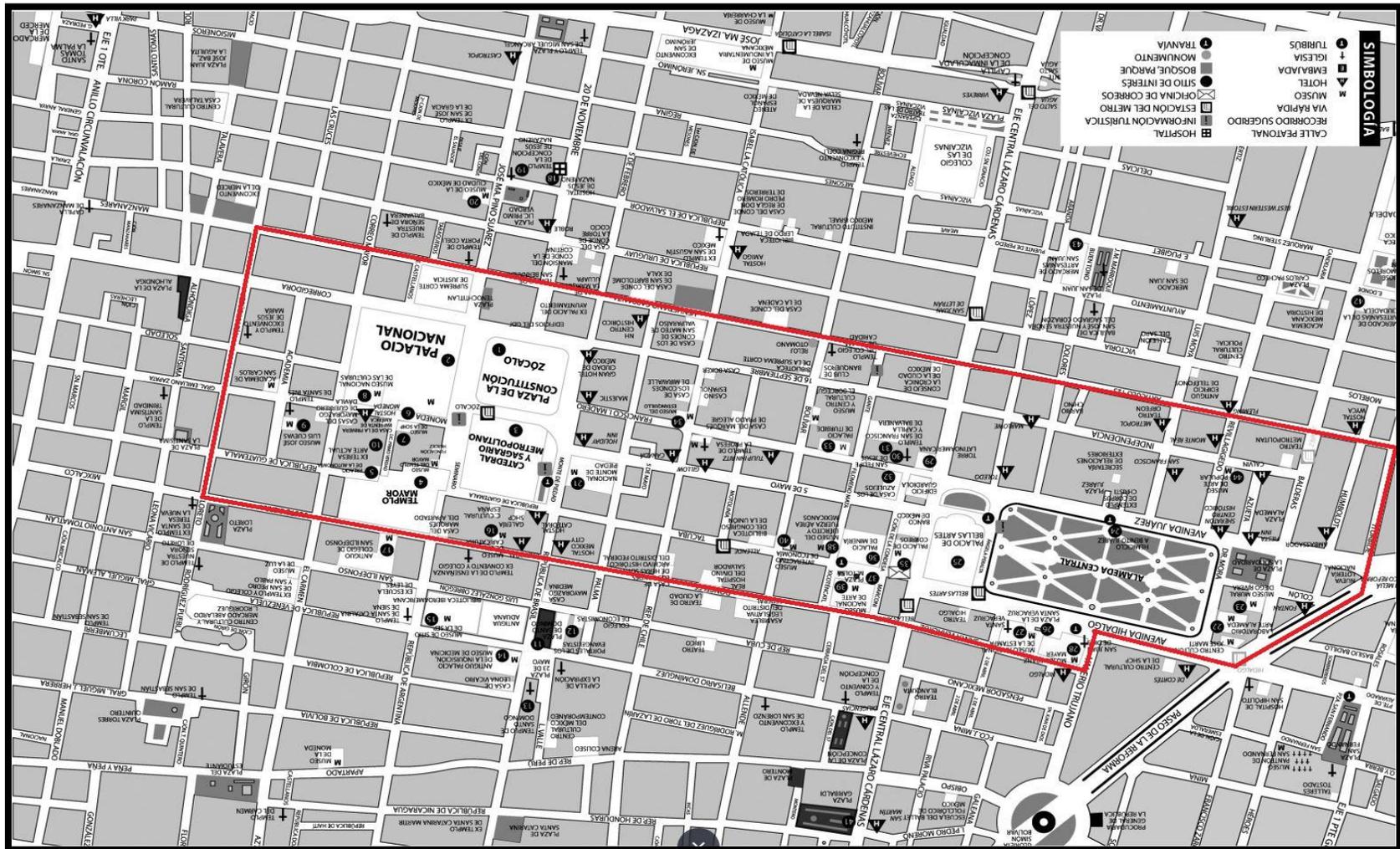


Figura 7. Zona de estudio en el Centro Histórico de la CDMX

El principal problema que limita las modificaciones en los edificios del Centro Histórico para aumentar la accesibilidad es que 455 de los edificios aquí ubicados se encuentran adscritos en el “Reglamento de la ley federal sobre monumentos y zonas arqueológicas, artísticos e históricos” elaborado por el INAH en 1975 y actualizado en 1993, lo que complica su adaptación y/o modificación para una mejor movilidad. El objetivo principal del reglamento es la conservación y restauración de los monumentos arqueológicos, históricos y artísticos de la República, así como de los objetos que en ellos se encuentren. Para tal efecto fue creado el Departamento de Monumentos Coloniales, cuya área encargada de los monumentos históricos es la Coordinación Nacional de Monumentos Históricos que tiene como tareas específicas la conservación, restauración, protección, catalogación, investigación y difusión del patrimonio histórico edificado de la nación. Para llevarlas a cabo cuenta con las siguientes áreas: Coordinación Nacional de Monumentos Históricos, Dirección de Apoyo Técnico, Dirección de Licencias, Inspecciones y Registro, Subdirección de Licencias, Subdirección de Registro, Subdirección Administrativa, Subdirección de Catálogo y Zonas, Subdirección de Investigación, Subdirección de Proyectos y Obras Externas, Unidad de Informática y la Unidad de Atención a Inmuebles ante Desastres Naturales. (INAH, 2007).

Debido a la protección del INAH muchos edificios cuyo acceso está abierto al público en general, quedan limitados a ofrecer un servicio de calidad a aquellas personas de la tercera edad, principalmente a aquellas que padecen discapacidad motriz, ya sea por la falta de barandales, rampas para sillas de ruedas, iluminación, o por el simple hecho de que el único medio para subir a las diferentes plantas dentro del edificio son las escaleras; aunado a eso, está la falta de capacitación del personal para atender las necesidades de estas personas, ya sean las necesidades médicas, alimenticias o de atención personalizada. En la zona de estudio marcada en la figura 11 existe un total de 331 edificios que han sido protegidos por el reglamento del INAH.

Aunado a la protección del INAH, el Centro Histórico ha sido declarado Patrimonio de la Humanidad en conjunto con Xochimilco en el año de 1987 por la UNESCO por haber sido construido por los españoles en el siglo XVI sobre las ruinas de Tenochtitlán, la antigua capital azteca. Fue declarado Patrimonio bajo 4 de los 6 criterios que forman parte del programa Patrimonios de la UNESCO:

1. Atestiguar un intercambio de valores en los ámbitos de la arquitectura, de la tecnología, las artes monumentales, la planificación urbana o la creación de paisajes.
2. Aportar un testimonio único, o excepcional sobre una tradición cultural o una civilización viva o desaparecida.
3. Ser un ejemplo representativo de un tipo de construcción o de conjunto arquitectónico o tecnológico o de paisaje que ilustre uno o varios períodos significativos
4. Ser un ejemplo destacado de formas tradicionales de asentamiento humano o representativas de la utilización de la tierra o del mar

4.2 Atractivos en el Centro Histórico de la CDMX.

El programa “Sonrisas por tu Ciudad” es el programa más grande de turismo con el que cuenta la Ciudad de México, por lo que se tomó referencia de éste para poder determinar los atractivos más importantes con los que cuenta el Centro Histórico. En la tabla 28 se muestran los atractivos Turísticos que el programa considera son los más relevantes en la CDMX.

Tabla 28. Atractivos establecidos por el programa “Sonrisas por tu ciudad”.

1.	Zócalo (Plaza de la Constitución).	10.	Catedral Metropolitana.
2.	Palacio Nacional.	11.	Museo Nacional del Arte.
3.	Museo del Templo Mayor.	12.	Museo Memoria y Tolerancia.
4.	Museo Franz Meyer.	13.	Palacio de las Bellas Artes.
5.	Mercado Independencia.	14.	Plaza Garibaldi.
6.	Antiguo Colegio San Ildefonso.	15.	Museo Nacional de las Culturas.
7.	Alameda Central.	16.	Palacio Postal.
8.	Iglesia Ex Convento de Corpus Christi.	17.	Casa de Azulejos.
9.	Palacio de la Escuela de Medicina.	18.	Palacio de Minería.

Fuente: Elaboración con base en información de la Delegación Cuauhtémoc.

Sin embargo, el programa Sonrisas por tu Ciudad no es la única manera en la que la SECTUR de la Ciudad de México ha determinado cuáles son los atractivos más destacados del Centro Histórico, pues también ha determinado aquellos atractivos que pueden ser recorridos a pie en su guía titulada “Recorridos a Pie por el Centro Histórico” (Tabla 29), en donde considera que existen 6 circuitos diferentes que se pueden realizar dentro del Centro Histórico (SECTUR CDMX, 2017a), estos 6 recorridos se encuentran dentro del área de estudio delimitada en la Figura 11.

Tabla 29. Recorridos establecidos por la Secretaría de Turismo de la Ciudad de México.

Recorrido 1: Zócalo - Templo Mayor	
1.	Templo Mayor.
2.	Catedral Metropolitana.
3.	Monte de Piedad.
4.	Portal de Mercaderes.
5.	Antiguo Palacio Municipal.
6.	Palacio Nacional.
7.	Zócalo (Plaza de la Constitución).
Recorrido 2: Av. Juárez – Madero	
1.	Hemiciclo a Juárez.
2.	Iglesia del ex convento de Corpus Christi.
3.	Palacio de Bellas Artes.
4.	Torre Latinoamericana.
5.	Casa de los Azulejos / Sanborns.
6.	Palacio de Iturbide.
7.	Iglesia de La Profesa.
8.	Joyería la Esmeralda / Museo del Estanquillo.

Recorrido 3: Plaza de Sto. Domingo	
1.	Antigua Aduana.
2.	Estatua de la Corregidora.
3.	Portal de Evangelistas.
4.	Capilla de la Expiración.
5.	Palacio de la Inquisición.
6.	Iglesia de Santo Domingo.
7.	Iglesia de Santa Catarina.
Recorrido 4: Plaza Manuel Tolsá	
1.	Museo Interactivo de Economía.
2.	Museo Nacional de Arte.
3.	Estatua de Carlos IV (Estatua del Caballito).
4.	Palacio de Minería.
5.	Palacio de Correos.
Recorrido 5: Loreto – San Ildefonso	
1.	Plaza Loreto.
2.	Santa Teresa la Nueva.
3.	Iglesia de Loreto.
4.	Mercado Abelardo L. Rodríguez.
5.	Teatro del Pueblo.
6.	Colegio de San Pedro y San Pablo.
7.	Colegio de San Ildefonso.
8.	Casa del Marqués del Apartado.
9.	Iglesia de la Enseñanza.
Recorrido 6: Moneda – Santísima	
1.	Primera Universidad.
2.	Primer Arzobispado.
3.	Primera Imprenta de América.
4.	Iglesia de Santa Inés.
5.	Museo José Luis Cuevas.
6.	Academia de San Carlos.
7.	Iglesia de la Santísima.

Fuente: SECTUR CDMX. Centro Histórico, 6 Recorridos a Pie (2018).

4.3 Accesibilidad en el Centro Histórico de la CDMX.

El turismo accesible en el Centro Histórico de la Ciudad de México se encuentra limitado por la falta de accesibilidad en el mismo; existe un grave problema de libertad de tránsito debido al gran cúmulo de gente que visita el lugar, por lo que la libre circulación de una persona de la tercera edad con discapacidad motriz es realmente complicada.

Si bien durante el primer periodo del año 2017 se publicó la Ley de Accesibilidad para la Ciudad de México en el Diario Oficial de la Federación (DOF), la aplicación de esta es limitada en edificios a los que no se les puede realizar alteraciones que modifiquen su estructura física ni armónica debido a que son protegidos por el INAH, lo que limita el grado de modificaciones que pueden realizar, sin embargo, las adaptaciones arquitectónicas que no alteren la estructura del inmueble son el recurso al cual pueden recurrir para poder incorporar la accesibilidad (ver figura 12).

Figura 8. Rampa portátil en la Catedral Metropolitana



Fuente: Fotografía propia. (Catedral Metropolitana, 2018). Ciudad de México.

Así mismo, el flujo de gente que circula por las calles del Centro Histórico complica la movilidad dentro del mismo, incluso las personas que no padecen de alguna discapacidad suelen tener complicaciones de desplazamiento por la gran afluencia de gente en la zona.

4.4 Declaratoria de zona de desastre.

El 19 de septiembre del 2017, mientras se estaba realizando esta investigación, la CDMX se vio afectada por sismo de 7.1° en la Escala de Richter, la afectación fue

tan grande que la Secretaría de Gobernación (SEGOB) declaró las zonas afectadas como Zonas de Desastre, con lo cual se pudo acceder a los recursos del Fondo de Desastres Naturales.

La Delegación Cuauhtémoc fue de las áreas más afectadas en la Ciudad por el sismo; de acuerdo con reportes del INAH, 600 edificios históricos fueron afectados por el sismo, más del 50% de ellos se encuentran en el Centro Histórico.

Uno de los atractivos que resultó fuertemente dañado durante sismo, fue el Monumento a la Madre (figura 13), pues este se desprendió de su base y se destruyó completamente, este fue el monumento más afectado dentro de la Delegación Cuauhtémoc. El Instituto Nacional de Bellas Artes (INBA) es el órgano que está supervisando la restauración del monumento, sin embargo, para agosto de 2018, el monumento aún no ha sido restaurado.

Figura 9. Monumento a la Madre después del sismo



Fuente: [Fotografía de Arturo Mascareñas]. (Delegación Cuauhtémoc, 2017). Colapso del Monumento a la Madre.

El impacto del sismo no solo ha afectado a los nervios de los capitalinos, pues los mismos locatarios afirman que el flujo de turistas ha disminuido desde aquel día. A inicios del año 2018, la afluencia de personas se ha elevado a un 80% con respecto a los meses posteriores al sismo.

Hasta el mes de septiembre del año 2018 se habían restaurado 253 monumentos, de los cuales 194 son inmuebles históricos; nueve, zonas arqueológicas, y 50 bienes son muebles con valor histórico. En el mismo mes, la SEGOB retiró la declaratoria de zona de desastre, pues consideró que la mayor parte de los daños causados por los sismos ya habían sido reparados.

CAPÍTULO 5. TRABAJO DE CAMPO

5.1 Proceso de investigación

La presente investigación se llevó a cabo en dos etapas, en la primera etapa se llevó a cabo una investigación documental en la cual se investigaron las características del turista de la tercera edad, así como sus necesidades particulares, dentro de la investigación se conoció acerca de la necesidad que tienen las personas de la tercera edad de la accesibilidad, por ello que la siguiente parte fue la investigación consistió en conocer los programas nacionales e internacionales de turismo accesible, posterior a eso se investigó la normatividad nacional y de la CDMX que gira alrededor de los programas de accesibilidad y por ende de las personas de la tercera edad.

Si bien existen diferentes recomendaciones, se percibió que están dispersas y no existe un trabajo en conjunto entre las dependencias que permita un diagnóstico para que la oferta turística conozca su situación particular.

A partir de “Compilación de recomendaciones de la OMT” (OMT, 2015), “Ley de accesibilidad para la Ciudad de México” (CNDH, 2017), “Manual de normas técnicas de accesibilidad” (SEDUVI, 2016), “Programa de acción: atención al envejecimiento” (SSA, 2001) y la “Ley Federal de Protección al Consumidor” (PROFECO, 2017) y “Recomendaciones de accesibilidad para el sector turismo” (SECTUR, 2012 y 2017) se identificaron las principales recomendaciones a las cuales los organismos públicos y privados se han enfocado más para promover la accesibilidad..

En el caso particular de las “Recomendaciones de accesibilidad para el sector turismo” de la OMT se tomó en cuenta la versión del 2012, durante el proceso de investigación y la aplicación de la herramienta de evaluación la SECTUR actualizó dichas recomendaciones para sacar una versión 2017. Las principales diferencias entre las dos versiones destaca la integración de un marco contextual en el que se

agregaron antecedentes, definiciones y la evolución de la normatividad del turismo accesible, así mismo se incluyeron criterios de diseño en construcciones y remodelaciones que toman en cuenta la luz y los colores, el diseño de máquinas de cobro automático en estacionamientos y plazas comerciales, teléfonos públicos, bebederos, mesas y estrados, comedores públicos, áreas de almacenaje, vestidores, área sanitaria del perro guía, sanitarios unisex y familiares,

Lo anterior fue la base para realizar un listado de recomendaciones para elaborar la herramienta de evaluación, la cual sirvió para identificar la situación en la que se encuentran los atractivos turísticos en materia de accesibilidad en donde el primer paso fue segmentar las recomendaciones por área (Ver tabla 30).

Tabla 30. Recomendaciones por área

Anexo 1	Recomendaciones generales sobre infraestructura
Anexo 2	Recomendaciones en estacionamientos
Anexo 3	Recomendaciones en sanitarios
Anexo 4	Recomendaciones en escaleras
Anexo 5	Recomendaciones en el entorno público
Anexo 6	Recomendaciones en hospedaje
Anexo 7	Recomendaciones en restaurantes
Anexo 8	Recomendaciones en áreas de circulación
Anexo 9	Recomendaciones en elevadores
Anexo 10	Recomendaciones en mostradores
Anexo 11	Recomendaciones en zonas de seguridad
Anexo 12	Recomendaciones en auditorios
Anexo 13	Recomendaciones en los servicios
Anexo 14	Recomendaciones en servicios en restaurantes
Anexo 15	Recomendaciones en servicios de transporte
Anexo 16	Recomendaciones en servicios en establecimientos de hospedaje
Anexo 17	Recomendaciones en servicios en eventos culturales y deportivos

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla anterior se muestra un listado de los anexos referentes a las recomendaciones emanadas del análisis, cada recomendación encontrada pertenece a un área, por lo que se las recomendaciones se segmentaron de esa forma.

Lo anterior fue la base para elaborar una herramienta de evaluación integrada por 16 fichas que permitió evaluar a los atractivos turísticos con el objetivo de dar a conocer de manera cualitativa y cuantitativa la situación en la que se encuentran y con ellos facilitar la toma de decisiones.

En la presente investigación se probó y validó la herramienta de evaluación únicamente en dos de los recorridos que la SECTUR de la CDMX ha publicado como “Recorridos a Pie por el Centro Histórico” (Tabla 31), ya que dichos recorridos se encuentran dentro del área de investigación mencionada en la figura 11, dichos recorridos son:

Tabla 31. Recorridos muestra

Recorrido 1: Zócalo - Templo Mayor
Templo Mayor.
Catedral Metropolitana.
Monte de Piedad.
Portal de Mercaderes.
Antiguo Palacio Municipal.
Palacio Nacional.
Zócalo (Plaza de la Constitución).
Recorrido 2: Av. Juárez – Madero
Hemiciclo a Juárez.
Iglesia del ex convento de Corpus Christi.
Palacio de Bellas Artes.
Torre Latinoamericana.
Casa de los Azulejos / Sanborns.
Palacio de Iturbide.
Iglesia de La Profesa.
Joyería la Esmeralda / Museo del Estanquillo.

Fuente: SECTUR CDMX. Centro Histórico, 6 Recorridos a Pie (2018).

Estos recorridos toman en cuenta más atractivos que los que el programa Sonrisas por tu Ciudad enlista (Tabla 18). Así mismo, se considera que estos recorridos cuentan con el atractivo turístico que las personas de la tercera edad buscan a la hora de planificar un viaje a la Ciudad de México, por lo que deben de ser evaluados para que estos puedan encontrar las áreas de oportunidad en materia de accesibilidad que facilitarían el recorrido a las personas de la tercera edad.

Se han dividido las recomendaciones en dos grandes grupos, el de recomendaciones en la infraestructura (ver tabla 32) y el de las recomendaciones en los servicios (ver tabla 33).

Cada uno de los grupos de recomendaciones está compuesto por ejes rectores, en el caso de las recomendaciones en infraestructura se cuenta con 11 ejes rectores, y en el caso de las recomendaciones sobre los servicios se cuenta con 5 ejes rectores.

Tabla 32. Ejes rectores sobre infraestructura en los atractivos de la ficha de evaluación.

Eje Rector	Elementos que se evalúan
General	Se evalúan cosas que todos los atractivos deben de tener, independientemente de su condición arquitectónica o giro laboral.
Transporte y estacionamiento	Se toman en cuenta elementos como los cajones accesibles, las bahías para dejar pasajeros, etc.
Restaurante	El espacio entre mesas, altura de estas, menús accesibles, etc.
Hospedaje	El número de habitaciones accesibles, su ubicación, los servicios especiales, etc.
Elevadores	La posición de los controladores, la dimensión de las puertas, alarmas en caso de emergencia, etc.
Escaleras	La altura de los escalones, los barandales, los biseles, etc.
Auditorios	La calidad sonora, espacios especiales para personas con discapacidad, material de los elementos, etc.
Servicios de salud	Aquí se evalúa si el atractivo cuenta con servicio médico propio.
Sanitarios	Las cabinas accesibles, tipo de piso, altura de los servicios, etc.
Recepción y entorno público	Si el entorno es accesible a la circulación, la instalación de alarmas visuales y sonoras, etc.
Zonas de descanso	Se toma en cuenta si tienen una zona destinada al reposo de las personas y las características de esta.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 33. Ejes rectores sobre la capacitación del personal en los atractivos

Eje Rector	Elementos que se evalúan
El trato a personas con cualquier discapacidad	En esta parte se toman en cuenta aspectos generales como el primer contacto con la persona de la tercera edad con discapacidad y el respeto del personal hacia él.
El trato a personas con discapacidad motriz	Aquí se evalúan actitudes como el no dejarse llevar por la asistencia técnica del discapacitado o la manera en que conducen una silla de ruedas.
El trato a personas con discapacidad visual	Se evalúa el tono de voz y la manera en la que se comunican con ellos.
El trato a personas con discapacidad auditiva	Las técnicas que utilicen para facilitar la conversación con las personas y los métodos que usen para integrarlos al grupo.
El trato a personas con discapacidad cognitiva	La manera en la que se comunican con ellos, además de sus actitudes y el interés en comprenderlos.

Fuente: Elaboración propia.

Del anexo 1 al 17 se presenta el análisis de las diferentes recomendaciones que giran alrededor del turista de la tercera edad emitidas por la SECTUR (2002 y 2017), la OMT (2015), la CNDH (2017), la SEDUVI (2016), SSA (2001) y la PROFECO (2017).

Partiendo de dichos anexos y con base en la segmentación de las recomendaciones en grupos denominados ejes rectores (Ver tabla 31), es como se generó la herramienta de evaluación (Anexos 18 a 33), integrado por un total de 16 fichas de evaluación, una por cada eje rector.

La herramienta de evaluación permite a cualquier atractivo turístico, ubicar sus áreas de oportunidad en función de los ejes rectores y así poder emitir las recomendaciones necesarias para ayudar a la correcta toma de decisiones con el objetivo de mejorar la accesibilidad en el atractivo.

Con esta herramienta de evaluación el atractivo turístico podrá conocer la situación en la que se encuentra en materia de accesibilidad, siendo posible que únicamente se utilice una ficha de evaluación o la herramienta completa, según sean las necesidades de cada atractivo.

Con el objetivo probar y validar la propuesta, la herramienta fue aplicada en su totalidad en los 2 recorridos elegidos. Una vez aplicada en todos los atractivos de ambos recorridos, se detectó el grado de cumplimiento de las normas y las recomendaciones, elaborando así las conclusiones que determinaron las áreas de oportunidad en cada uno de los atractivos y así poder brindar una recomendación adecuada sobre las necesidades del turista y las carencias que tiene el atractivo.

A continuación, se muestran los resultados obtenidos en el periodo de noviembre de 2017 a abril de 2018 a partir de su aplicación en cada uno de los atractivos evaluados. Cada uno de ellos tiene áreas de oportunidad en las cuales debe de enfocar sus esfuerzos para mejorar la accesibilidad al turista de la tercera edad.

5.2 Análisis de los resultados

El análisis de los resultados se dividió por atractivo turístico organizados en el mismo orden que aparecen en los recorridos 1 y 2 respectivamente. En el análisis se presentan los resultados que se obtuvieron a partir de la herramienta de evaluación de manera simplificada, tanto de la evaluación a la infraestructura como a los servicios, posteriormente se procedió a realizar las recomendaciones pertinentes de acuerdo con las áreas de oportunidad encontradas gracias a la herramienta de evaluación y finalmente se muestran evidencias fotográficas de aquellos elementos que destacan dentro de la cadena de accesibilidad.

Únicamente se evaluaron los elementos con los que cuentan los atractivos, dada las diferentes características de cada uno de ellos se dio la situación de que no todos los atractivos contaban con los 16 elementos que se evaluaron.

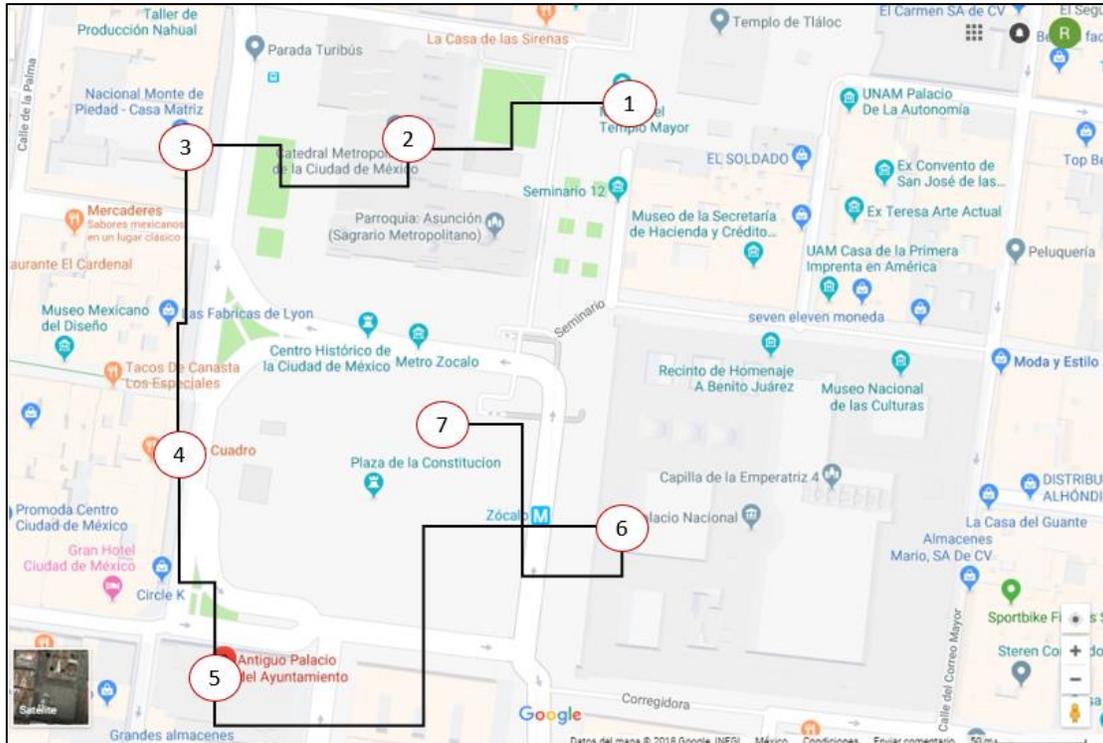
Se manejó una escala del 0 al 10, en donde 0 refiere a que no cumple con ninguna recomendación ni normatividad y 10 que cumple con el 100%.

5.2.1 Recorrido 1

El recorrido uno, integrado por el Templo Mayor, la Catedral Metropolitana, el Nacional Monte de Piedad, el Portal de Mercaderes, el Antiguo Palacio Municipal, el Palacio Nacional y el Zócalo. Todos los atractivos de este recorrido se ubican dentro del cuadro principal del Centro Histórico.

En la Figura 10 se encuentra en manera de croquis el circuito contenido en el recorrido 1. A cada atractivo se le asignó un número en el croquis, este número corresponde al número que se encuentra en la Tabla 29.

Figura 10. Circuito del Recorrido 1.



Fuente: Google Maps.

5.2.1.1 Templo Mayor

Con base en los datos que se registraron en la herramienta de evaluación, presentados en la siguiente tabla, se observa que en una escala de 1 a 10, el Templo Mayor ha obtenido una evaluación de **7.8** en el cumplimiento de los requerimientos de accesibilidad en infraestructura. Las respuestas afirmativas corresponden a los criterios con los que sí cumplen de acuerdo con la evaluación realizada.

Tabla 34. Grado de cumplimiento en infraestructura en el Templo Mayor

Eje rector	Respuestas	Calificación
General	10/14	7.1
Transporte y estacionamiento	3/3	10
Elevadores	6/6	10
Escaleras	5/5	10
Servicios de salud	3/3	10
Sanitarios	11/13	8.4
Recepción y entorno público	2/5	4
Zonas de descanso	4/7	5.7
TOTAL	44/56	7.8

Fuente: Elaboración propia con base en el trabajo de campo realizado en de noviembre 2017 a abril 2018.

Las principales áreas de oportunidad del lugar se encuentran en los rubros de recepción y entorno público y en zonas de descanso.

Tabla 35. Grado de cumplimiento en la atención en el Templo Mayor

Eje Rector	Respuestas	Calificación
Reglas generales para tratar con personas con discapacidad	7/8	8.8
El trato a personas con discapacidad motriz	3/6	5
El trato a personas con discapacidad visual	10/11	9.1
El trato a personas con discapacidad auditiva	6/10	6
El trato a personas con discapacidad cognitiva	6/6	10
TOTAL	32/41	7.8

Fuente: Elaboración propia con base en el trabajo de campo realizado en de noviembre 2017 a abril 2018.

El Templo Mayor obtuvo una calificación de **7.8** sobre 10 al evaluar el trato del personal a las personas de la tercera edad.

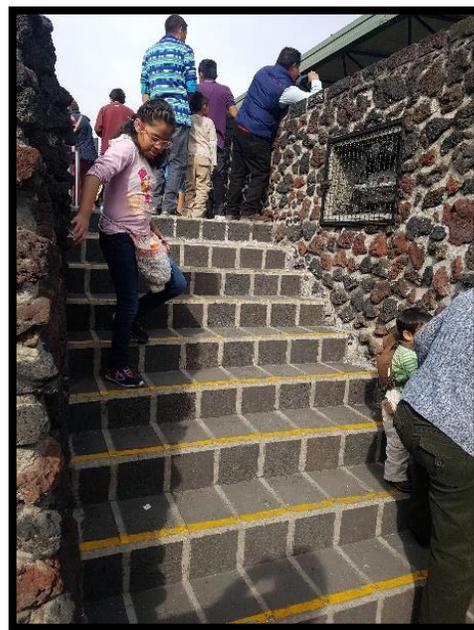
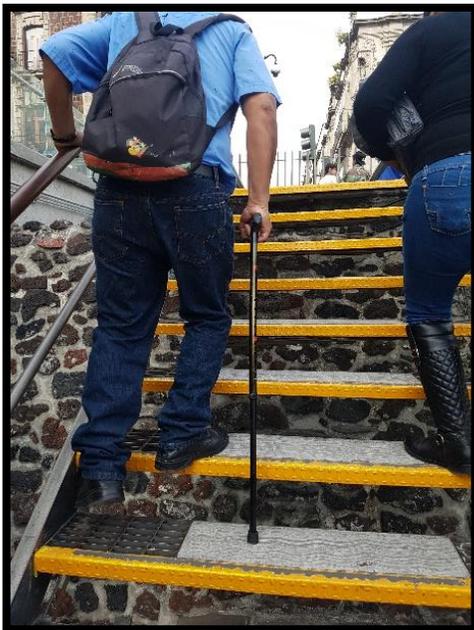
Las áreas de oportunidad se ubican en el apartado del trato a personas con discapacidad motriz, cumpliendo únicamente con el 50% de las recomendaciones emitidas.

Tabla 36. Recomendaciones para el Templo Mayor

Área	Recomendaciones
Recepción y entorno público	Trabajar en conjunto con la Delegación para poder garantizar el libre tránsito a las afueras del lugar.
Zonas de descanso	Garantizar la instalación de zonas de descanso y si la falta de espacio es la razón por la cual no se instala, colocar sillas plegables en las paredes. Mejorar la señalización del lugar.
El trato a personas con discapacidad motriz	Se recomienda capacitar al personal para que auxilie de manera efectiva a las personas en silla de ruedas.

Fuente: Elaboración propia con base en el trabajo de campo realizado en de noviembre 2017 a abril 2018.

Evidencia fotográfica del Templo Mayor:



Fuente: [Fotografías propias]. (Templo Mayor, 2018). Ciudad de México.

5.2.1.2 Catedral Metropolitana

Con base en los datos que se registraron en la herramienta de evaluación, presentados en la siguiente tabla, se observa que en una escala de 1 a 10, la Catedral Metropolitana ha obtenido una evaluación de **5.6** en el cumplimiento de los requerimientos de accesibilidad en infraestructura. Las respuestas afirmativas corresponden a los criterios con los que sí cumplen de acuerdo con la evaluación realizada.

Tabla 37 Grado de cumplimiento en la Catedral Metropolitana

Eje rector	Respuestas	Calificación
General	7/14	5
Transporte y estacionamiento	2/2	10
Escaleras	3/5	6
Auditorios	2/3	6.6
Servicios de salud	2/3	6.6
Sanitarios	6/13	4.6
Recepción y entorno público	2/5	4
Zonas de descanso	5/7	7.1
TOTAL	29/52	5.6

Fuente: Elaboración propia con base en el trabajo de campo realizado en de noviembre 2017 a abril 2018.

Si bien la Catedral Metropolitana es un inmueble al que no se le pueden realizar modificaciones estructurales, las adaptaciones arquitectónicas que han implementado no son suficientes para poder ofrecer un servicio de calidad a los turistas de la tercera edad. La principal área de oportunidad de la Catedral Metropolitana la encontramos en los rubros de transporte y la recepción.

En la evaluación del trato que ofrece el personal a las personas de la tercera edad se obtuvo una calificación de **7.3**, Como se muestra en la siguiente tabla, las principales deficiencias encontradas fueron en el trato a personas con discapacidad motriz

Tabla 38. Grado de cumplimiento en la atención a personas con discapacidad en la Catedral Metropolitana

Eje Rector	Respuestas	Calificación
Reglas generales para tratar con personas con discapacidad	6/8	7.5
El trato a personas con discapacidad motriz	3/6	5
El trato a personas con discapacidad visual	8/11	7.3
El trato a personas con discapacidad auditiva	9/10	9
El trato a personas con discapacidad cognitiva	4/6	6.7
TOTAL	30/41	7.3

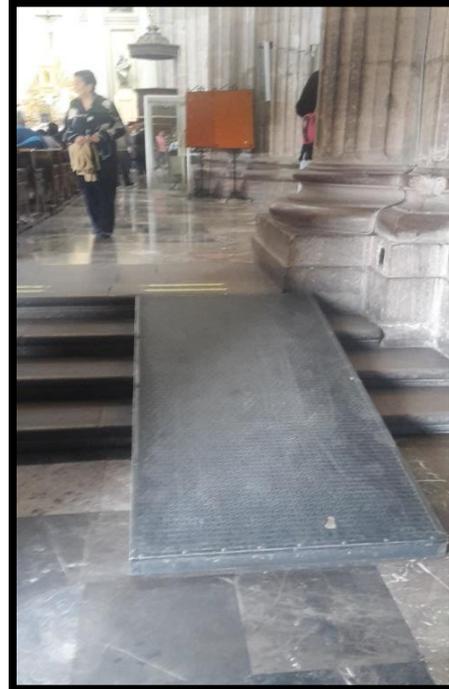
Fuente: Elaboración propia con base en el trabajo de campo realizado en de noviembre 2017 a abril 2018.

Tabla 39. Recomendaciones para la Catedral Metropolitana

Área	Recomendaciones
Escaleras	Realizar las “adaptaciones” necesarias para garantizar las mismas dimensiones en los escalones de las escaleras, así como la instalación de pasamanos dobles.
Sanitarios	Garantizar la seguridad de las personas al instalar pisos antiderrapantes, grifos automáticos y ajustar la altura de los lavamanos para que una persona en silla de ruedas pueda hacer uso de ellos. Así mismo, la instalación de espejos inclinados es necesaria, además de colocar puertas plegables en las cabinas.
El trato a personas con discapacidad motriz	Se recomienda capacitar al personal para que auxilie de manera efectiva a las personas en silla de ruedas.

Fuente: Elaboración propia con base en el trabajo de campo realizado en de noviembre 2017 a abril 2018.

Evidencia fotográfica de la Catedral Metropolitana:



Fuente: [Fotografías propias]. (Catedral Metropolitana, 2018). Ciudad de México.

5.2.1.3 Nacional Monte de Piedad

El Nacional Monte de Piedad es un inmueble histórico, su atractivo recae principalmente en su arquitectura y el contexto histórico de quién lo fundó. Con base en los datos que se registraron en la herramienta de evaluación, presentados en la siguiente tabla, se observa que en una escala de 1 a 10, Monte de Piedad ha obtenido una evaluación de **5.5** en el cumplimiento de los requerimientos de accesibilidad en infraestructura. Las respuestas afirmativas corresponden a los criterios con los que sí cumplen de acuerdo con la evaluación realizada.

Tabla 40. Grado de cumplimiento en infraestructura en el Nacional Monte de Piedad

Eje rector	Respuestas	Calificación
General	7/14	5
Transporte y estacionamiento	2/3	6.6
Elevadores	5/6	8.3
Escaleras	2/5	4
Sanitarios	7/13	5.4
Recepción y entorno público	2/5	4
TOTAL	25/46	5.5

Fuente: Elaboración propia con base en el trabajo de campo realizado en de noviembre 2017 a abril 2018.

Las principales áreas en las que el Monte de Piedad debe de incrementar esfuerzos para mejorar su accesibilidad son en los servicios de salud y en la implementación de adaptaciones en escaleras.

En el trato del personal hacia las personas de la tercera edad, la herramienta de evaluación arrojó que el trato a las personas con discapacidad motriz es su mayor debilidad, sin embargo, no es la única, pues su calificación total en el trato que su personal ofrece a las personas de la tercera edad es de **5.6** sobre 10.

Tabla 41. Grado de cumplimiento en la atención a personas con discapacidad en el Nacional Monte de Piedad

Eje Rector	Respuestas	Calificación
Reglas generales para tratar con personas con discapacidad	4/8	5
El trato a personas con discapacidad motriz	2/6	3.4
El trato a personas con discapacidad visual	7/11	6.4
El trato a personas con discapacidad auditiva	4/10	4
El trato a personas con discapacidad cognitiva	6/6	10
TOTAL	23/41	5.6

Fuente: Elaboración propia con base en el trabajo de campo realizado en de noviembre 2017 a abril 2018.

Tabla 42. Recomendaciones para el Nacional Monte de Piedad

Área	Recomendaciones
Generales	Revisar que las rampas instaladas tengan las dimensiones adecuadas, implementar un programa de protección civil en donde estén contempladas las personas con discapacidad.
Escaleras	Realizar las “adaptaciones” necesarias para garantizar las mismas dimensiones en los escalones de las escaleras, así como la instalación de pasamanos dobles.
Servicios de salud	Contar con médicos capacitados en caso de alguna emergencia.
Sanitarios	Instalar al menos una cabina accesible en cada uno de los sanitarios.
Reglas generales para el trato a las personas con discapacidad.	Se recomienda capacitar al personal para conocer cómo es que se debe dirigir correctamente a las personas con discapacidad.
El trato a personas con discapacidad motriz	Se recomienda capacitar al personal para que auxilie de manera efectiva a las personas en silla de ruedas.
El trato a personas con discapacidad auditiva	Capacitar al personal para que puedan comunicarse de otras maneras con aquellas personas con discapacidad auditiva.

Fuente: Elaboración propia con base en el trabajo de campo realizado en de noviembre 2017 a abril 2018.

Evidencia fotográfica del Nacional Monte de Piedad:





Fuente: [Fotografías propias]. (Monte de piedad, 2018). Ciudad de México.

5.2.1.4 Portal de Mercaderes

Con base en los datos que se registraron en la herramienta de evaluación, presentados en la siguiente tabla, se observa que en una escala de 1 a 10, el Portal de Mercaderes ha obtenido una evaluación de **4.7** en el cumplimiento de los requerimientos de accesibilidad en infraestructura. Las respuestas afirmativas corresponden a los criterios con los que sí cumplen de acuerdo con la evaluación realizada.

Tabla 43. Grado de cumplimiento en infraestructura en el Portal de Mercaderes

Eje rector	Respuestas	Calificación
General	5/9	5.5
Transporte y estacionamiento	2/2	10
Restaurante	2/5	4
Escaleras	2/5	4
Sanitarios	5/12	4.2
Recepción y entorno público	2/5	4
TOTAL	18/38	4.7

Fuente: Elaboración propia con base en el trabajo de campo realizado en de noviembre 2017 a abril 2018.

Las áreas de oportunidad más relevantes son las relacionadas con los establecimientos de alimentos y bebidas y las escaleras, pues en esos rubros se encontraron grandes oportunidades de mejora.

Un punto importante que destacar del Portal de Mercaderes es que no es un inmueble como tal, sino que es un corredor que se ubica alrededor de la Plaza de la Constitución.

Tabla 44. Recomendaciones para el Portal de Mercaderes.

Área	Recomendaciones
Restaurante	En el pasaje existen diversos establecimientos de alimentos y bebidas, muchos de ellos no cuentan con el espacio suficiente entre mesas para que una persona de la tercera edad con discapacidad motriz pueda transitar libremente, así como la ausencia de menús accesibles a las dietas propias de una persona de la tercera edad.
Escaleras	La mayoría de los establecimientos de alimentos y bebidas se encuentran en el primer piso de los inmuebles, por lo que para acceder a ellos es necesario el uso de las escaleras, sin embargo, estas no cuentan con las dimensiones adecuadas para garantizar la seguridad de las personas, por lo que se sugiere la adaptación de instrumentos que estandaricen las medidas y faciliten su uso.
Recepción y entorno público	El portal se encuentra en una zona en donde el tránsito de personas es y el comercio ilegal, entorpecen el libre tránsito y le restan el atractivo visual a los inmuebles. Se recomienda exigir a las autoridades el retiro del comercio ilegal y establecer rutas de circulación en la zona para mejorar el flujo continuo de personas.
Sanitarios	Los sanitarios en el Portal de Mercaderes carecen de la accesibilidad básica, pues no cuentan con piso antiderrapante ni al menos una cabina con las dimensiones necesarias para que una persona en silla de ruedas pueda hacer uso de ellos.

Fuente: Elaboración propia con base en el trabajo de campo realizado en de noviembre 2017 a abril 2018.

Evidencia fotográfica del Nacional Monte de Piedad:



Fuente: [Fotografía propia]. (Portal de Mercaderes, 2018). Ciudad de México.

5.2.1.5 Antiguo Palacio Municipal

Con base en los datos que se registraron en la herramienta de evaluación, presentados en la siguiente tabla, el Antiguo Palacio Municipal ha obtenido una evaluación de **5.3** en el cumplimiento de los requerimientos de accesibilidad en infraestructura.

Tabla 45. Grado de cumplimiento en infraestructura en el Antiguo Palacio Municipal

Eje rector	Respuestas	Calificación
General	9/14	6.4
Transporte y estacionamiento	3/3	10
Escaleras	2/5	4
Auditorios	1/3	3.3
Servicios de salud	1/3	3.3
Sanitarios	6/13	4.6
Recepción y entorno público	3/5	6
Zonas de descanso	3/7	4
TOTAL	28/53	5.3

Fuente: Elaboración propia con base en el trabajo de campo realizado en de noviembre 2017 a abril 2018.

Las principales áreas de oportunidad que se pudieron encontrar al aplicar la evaluación fueron en el auditorio y en los servicios de salud, en donde se carece de manuales de protección civil especializados en personas con discapacidad y personas de la tercera edad.

El personal del Antiguo Palacio Municipal, hoy sede del Gobierno de la Ciudad de México está bien capacitado para relacionarse con las personas de la tercera edad, habiendo obtenido una calificación general de **8.5**.

Tabla 46. Grado de cumplimiento en la atención a personas con discapacidad en el Antiguo Palacio Municipal

Eje Rector	Respuestas	Calificación
Reglas generales para tratar con personas con discapacidad	8/8	10
El trato a personas con discapacidad motriz	5/6	8.3
El trato a personas con discapacidad visual	9/11	8.2
El trato a personas con discapacidad auditiva	8/10	8
El trato a personas con discapacidad cognitiva	5/6	8.3
TOTAL	35/41	8.5

Fuente: Elaboración propia con base en el trabajo de campo realizado en de noviembre 2017 a abril 2018.

Tabla 47. Recomendaciones para el Antiguo Palacio Municipal

Área	Recomendaciones
Escaleras	Las escaleras no son de las dimensiones adecuadas, por lo que se recomienda la implementación de adaptaciones tanto para homologar las dimensiones a las recomendadas como para el acceso a personas con silla de ruedas.
Auditorios	Los asientos no están clasificados para poder ubicar a las personas con discapacidad en los mejores lugares, por lo que se recomienda asignar lugares exclusivos para personas con discapacidad.
Servicios de salud	El personal requiere de la capacitación necesaria para poder atender a las personas con discapacidad.
Sanitarios	Se recomienda la instalación de un espejo inclinado, la instalación de alarmas anticaídas y que las puertas de las cabinas sean plegables.
Zonas de descanso	Se recomienda que se instalen asientos plegables fijados a la pared, algún aditamento que provea de sombra en las zonas de descanso y la señalización suficiente para indicar en donde se encuentran las zonas de descanso.

Fuente: Elaboración propia con base en el trabajo de campo realizado en de noviembre 2017 a abril 2018.

Evidencia fotográfica del Antiguo Palacio Municipal:



Fuente: [Fotografías propias]. (Antiguo Palacio Municipal, 2018). Ciudad de México.

5.2.1.6 Palacio Nacional

El Palacio Nacional es uno de los inmuebles más imponentes en el Centro Histórico de la Ciudad de México, pues su ubicación es estratégica para acercar al gobierno con la iglesia. El Palacio Nacional ha obtenido una evaluación de **6.8** en el cumplimiento de los requerimientos de accesibilidad en infraestructura.

Tabla 48. Grado de cumplimiento en infraestructura en el Palacio Nacional

Eje rector	Respuestas	Calificación
General	12/14	8.6
Transporte y estacionamiento	3/3	10
Elevadores	6/6	10
Escaleras	2/5	4
Auditorios	1/3	3.3
Servicios de salud	2/3	6.6
Sanitarios	8/13	6.1
Recepción y entorno público	3/5	6
Zonas de descanso	3/7	4.3
TOTAL	40/59	6.8

Fuente: Elaboración propia con base en el trabajo de campo realizado en de noviembre 2017 a abril 2018.

Las principales áreas de oportunidad que se encontraron son en cuando a la accesibilidad en los auditorios y escaleras. Muchas sus deficiencias encontradas pueden ser mitigadas por medio de adaptaciones, las cuales se realizan con la implementación de estructuras portátiles para poder facilitar la accesibilidad sin necesidad de alterar la infraestructura del Palacio.

El trato que tienen hacia las personas con discapacidad podría mejorar, pues la calificación obtenida gracias a la herramienta de evaluación fue de **7.6** sobre 10, habiendo encontrado fallas en el trato directo a personas con discapacidad motriz.

Tabla 49. Grado de cumplimiento en la atención a personas con discapacidad en el Palacio Nacional

Eje Rector	Respuestas	Calificación
Reglas generales para tratar con personas con discapacidad	5/8	6.2
El trato a personas con discapacidad motriz	3/6	5
El trato a personas con discapacidad visual	10/11	9.1
El trato a personas con discapacidad auditiva	9/10	9
El trato a personas con discapacidad cognitiva	4/6	6.6
TOTAL	31/41	7.6

Fuente: Elaboración propia con base en el trabajo de campo realizado en de noviembre 2017 a abril 2018.

Tabla 50. Recomendaciones para el Palacio Nacional

Área	Recomendaciones
Escaleras	Se recomienda la instalación de pasamanos dobles y de adaptaciones para que las personas en silla de ruedas puedan acceder a los niveles superiores sin la utilización de los elevadores.
Auditorios	Reservar el 15% de los asientos para las personas de la tercera edad, estos asientos deberán tener una posición estratégica para que la calidad sonora sea la mejor entre el público.
Zonas de descanso	Instalar asientos plegables colocados en las paredes y señalización que indique la ubicación de las zonas de descanso.
El trato a personas con discapacidad motriz	Capacitar al personal para la correcta conducción de una silla de ruedas.

Fuente: Elaboración propia con base en el trabajo de campo realizado en de noviembre 2017 a abril 2018.

Evidencia fotográfica del Palacio Nacional:



Fuente: [Fotografías propias]. (Palacio Nacional, 2018). Ciudad de México.

5.2.1.7 Plaza de la Constitución (Zócalo)

La Plaza de la Constitución, también conocida como Zócalo, únicamente fue evaluada en ciertos aspectos, pues al no ser un inmueble ni al haber comercios establecidos, carece de electos a evaluar; sin embargo, una vez que se aplicó la evaluación, esta arrojó un resultado de **4.5** sobre 10.

Tabla 51. Grado de cumplimiento en la atención a personas con discapacidad en el Zócalo

Eje rector	Respuestas	Calificación
General	6/14	4.3
Transporte y estacionamiento	2/2	10
Recepción y entorno público	1/4	2.5
TOTAL	9/20	4.5

Fuente: Elaboración propia con base en el trabajo de campo realizado en de noviembre 2017 a abril 2018.

La principal área de oportunidad del Zócalo está ubicada en el rubro en donde está inmerso el entorno público, pues ahí es donde se ubican los principales obstáculos que enfrentan las personas de la tercera edad.

Tabla 52. Recomendaciones para el Zócalo

Área	Recomendaciones
General	El principal problema es la poca accesibilidad para poder llegar al lugar dada la gran conglomeración en la zona. Se recomienda fomentar los canales de circulación para que las personas circulen de manera fluida.
Recepción y entorno público	Implementar el cambio de texturas en el pavimento para que personas con discapacidad visual puedan darse cuenta de señalizaciones importantes.

Fuente: Elaboración propia con base en el trabajo de campo realizado en de noviembre 2017 a abril 2018.

A pesar de que el Zócalo se remodeló en el 2017, no se contemplaron elementos de accesibilidad en el proyecto, pues únicamente se renovó el drenaje que pasa debajo de él y se le instalaron luminarias.

Evidencia fotográfica del Zócalo:



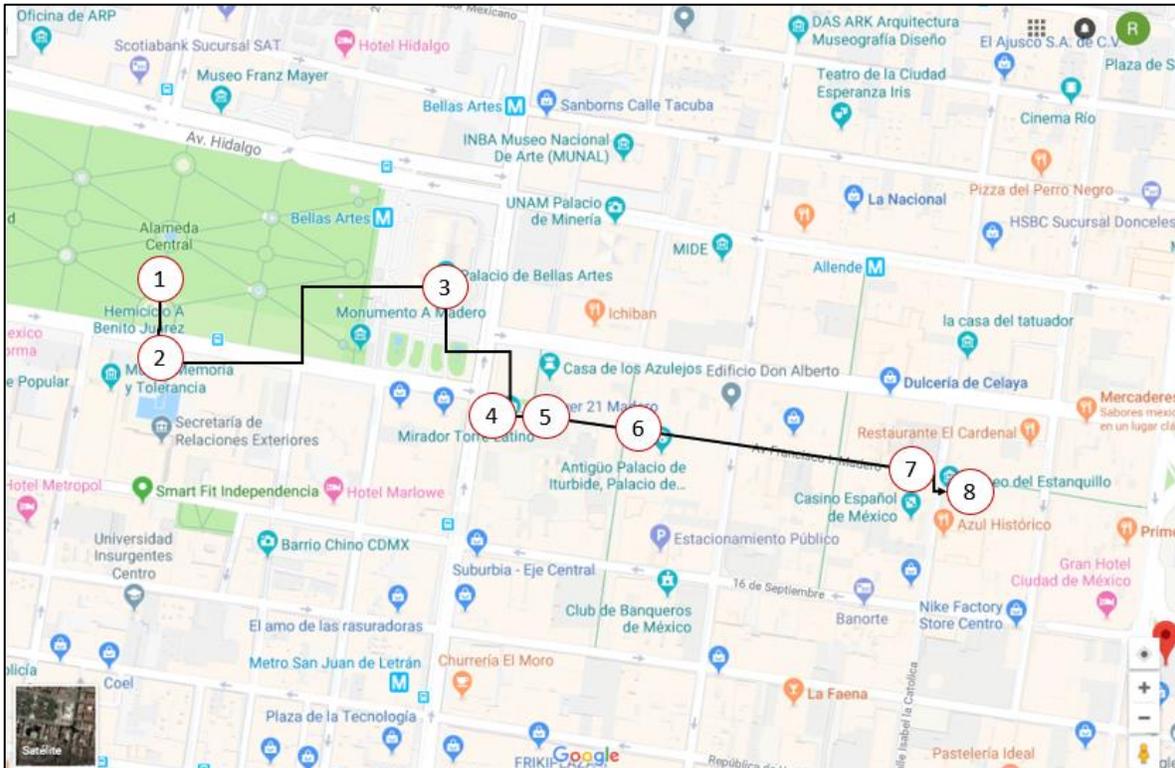
Fuente: [Fotografías propias]. (Plaza de la Constitución, 2018). Ciudad de México.

5.2.2 Recorrido 2

El recorrido dos está integrado por el Hemiciclo a Juárez, el Ex Templo de Corpus Christi, el Palacio de Bellas Artes, la Torre Latinoamericana, la Casa de los Azulejos, el Palacio de Iturbide, la Iglesia de La Profesa y el Museo del Estanquillo. La característica principal de este recorrido es que los atractivos turísticos se encuentran en línea recta por el corredor de la Calle Francisco I. Madero.

En la Figura 11 se encuentra en manera de croquis el circuito contenido en el recorrido 2. A cada atractivo se le asignó un número en el croquis, este número corresponde al número que se encuentra en la Tabla 29.

Figura 11. Circuito Recorrido 2.



Fuente: Google Maps.

5.2.2.1 Hemiciclo a Juárez

El Hemiciclo a Juárez es un monumento funerario al ex presidente de México Benito Pablo Juárez García, construido en un estilo neoclásico y semicircular por orden de Porfirio Díaz. En la evaluación que se le realizó se pudo observar que las escaleras que tiene y las zonas de descanso cercanas a él cuentan con grandes áreas de oportunidad, sin embargo, no son las únicas, pues el resultado que obtuvo a partir de la evaluación fue de **5.2** sobre 10.

Tabla 53. Grado de cumplimiento en infraestructura en el Hemiciclo a Juárez

Eje rector	Respuestas	Calificación
General	5/12	4.2
Transporte y estacionamiento	3/3	10
Escaleras	2/5	4
Recepción y entorno público	3/4	7.5
Zonas de descanso	2/5	4
TOTAL	15/29	5.2

Fuente: Elaboración propia con base en el trabajo de campo realizado en de noviembre 2017 a abril 2018.

Tabla 54. Recomendaciones para el Hemiciclo a Juárez

Área	Recomendaciones
General	Se requieren aditamentos que mejoren la accesibilidad, tales como rampas portátiles y que el personal de vigilancia esté capacitado para que las personas débiles visuales acompañadas de su perro guía puedan acceder al lugar.
Escaleras	Se recomienda instalar un pasamanos portátil para evitar riesgo de caídas en las escaleras.
Zonas de descanso	Indicar con señalizaciones las áreas de descanso más cercanas, así como establecer lugares preferenciales para personas con discapacidad

Fuente: Elaboración propia con base en el trabajo de campo realizado en de noviembre 2017 a abril 2018.

Evidencia fotográfica del Hemiciclo a Juárez:



Fuente: [Fotografía propia]. (Hemiciclo a Juárez, 2018). Ciudad de México.

5.2.2.2 Ex Templo de Corpus Christi

El ex Templo de Corpus Christi fue un anexo del convento con el mismo nombre que ya ha desaparecido. Hoy en día, el anexo es la sede del archivo histórico de notarías de la Ciudad de México. A través de la aplicación de la herramienta de evaluación obtuvo una calificación de **3.9** sobre 10, algo realmente bajo para el promedio general de esta investigación.

Tabla 55. Grado de cumplimiento en infraestructura en el Ex Templo de Corpus Christi

Eje rector	Respuestas	Calificación
General	3/14	2.1
Transporte y estacionamiento	2/3	6.6
Escaleras	2/5	4
Sanitarios	7/13	5.4
Recepción y entorno público	3/5	6
Zonas de descanso	0/7	0
TOTAL	17/43	3.9

Fuente: Elaboración propia con base en el trabajo de campo realizado en de noviembre 2017 a abril 2018.

En lo que respecta al trato del personal a las personas con discapacidad obtuvo una calificación de **4.9**, en donde sus principales áreas de oportunidad se encuentran en la atención a las personas con discapacidad motriz y auditiva.

Tabla 56. Grado de cumplimiento en la atención a personas con discapacidad en el Ex Templo de Corpus Christi

Eje Rector	Respuestas	Calificación
Reglas generales para tratar con personas con discapacidad	3/8	3.8
El trato a personas con discapacidad motriz	3/6	5
El trato a personas con discapacidad visual	7/11	6.4
El trato a personas con discapacidad auditiva	3/10	3
El trato a personas con discapacidad cognitiva	4/6	6.6
TOTAL	21/41	4.9

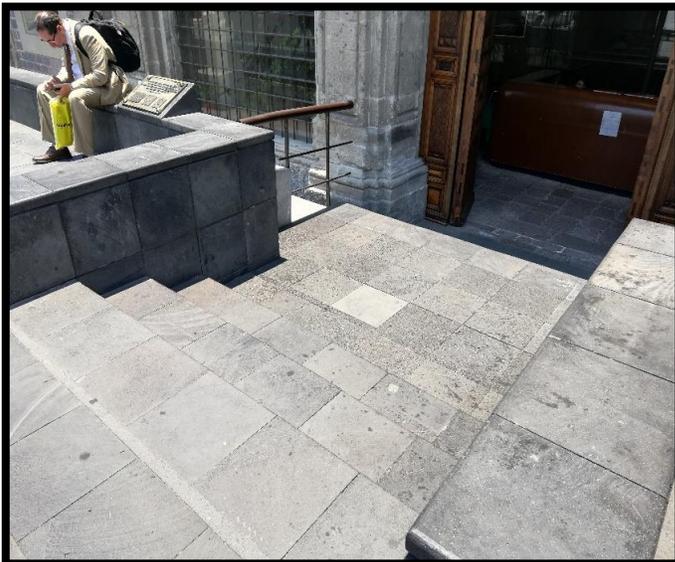
Fuente: Elaboración propia con base en el trabajo de campo realizado en de noviembre 2017 a abril 2018.

Tabla 57. Recomendaciones para el Ex Templo de Corpus Christi

Área	Recomendaciones
General	Se recomienda aplicar las adaptaciones necesarias para poder garantizar el libre tránsito dentro del lugar, tanto la implementación de rampas portátiles como de pasamanos y de zonas de descanso.
Escaleras	Las escaleras de acceso requieren de una rampa que permita el acceso a las personas con sillas de ruedas y las escaleras en el interior requieren de pasamanos dobles para evitar riesgos.
El trato a personas con discapacidad	Capacitar al personal para poder ofrecer un mejor servicio a las personas con discapacidad y que no se sientan identificadas únicamente por su discapacidad.

Fuente: Elaboración propia con base en el trabajo de campo realizado en de noviembre 2017 a abril 2018.

Evidencia fotográfica del Ex Templo de Corpus Christi:



Fuente: [Fotografías propias]. (Templo Mayor, 2018). Ciudad de México.

5.2.2.3 Palacio de Bellas Artes

El Palacio de Bellas Artes es uno de los edificios más emblemáticos de la Ciudad de México, este es considerado el recinto más importante en la manifestación de arte en México. Con base en los datos que se registraron en la herramienta de evaluación, presentados en la siguiente tabla, se observa que en una escala de 1 a 10, el Palacio de Bellas Artes ha obtenido una evaluación de **6.8** en el cumplimiento de los requerimientos de accesibilidad en infraestructura. Las

respuestas afirmativas corresponden a los criterios con los que sí cumplen de acuerdo con la evaluación realizada.

Tabla 58. Grado de cumplimiento en infraestructura en el Palacio de Bellas Artes

Eje rector	Respuestas	Calificación
General	10/14	7.1
Transporte y estacionamiento	5/7	7.1
Restaurante	3/5	6
Elevadores	6/6	10
Escaleras	3/5	6
Auditorios	3/3	10
Servicios de salud	2/3	6.6
Sanitarios	9/13	7
Recepción y entorno público	2/5	4
Zonas de descanso	3/7	4.3
TOTAL	46/68	6.8

Fuente: Elaboración propia con base en el trabajo de campo realizado en de noviembre 2017 a abril 2018.

Por otra parte, el personal del Palacio de Bellas Artes está muy bien capacitado a la hora de tratar con personas con discapacidad, pues, como se puede apreciar en la siguiente tabla, el resultado que obtuvieron a partir de la herramienta de evaluación fue de **9.1** sobre 10, con áreas de oportunidad destacables en el trato a personas con discapacidad auditiva.

Tabla 59. Grado de cumplimiento en la atención a personas con discapacidad en el Palacio de Bellas Artes

Eje Rector	Respuestas	Calificación
Reglas generales para tratar con personas con discapacidad	8/8	10
El trato a personas con discapacidad motriz	5/6	8.3
El trato a personas con discapacidad visual	13/13	10
El trato a personas con discapacidad auditiva	7/10	7
El trato a personas con discapacidad cognitiva	6/6	10
TOTAL	39/43	9.1

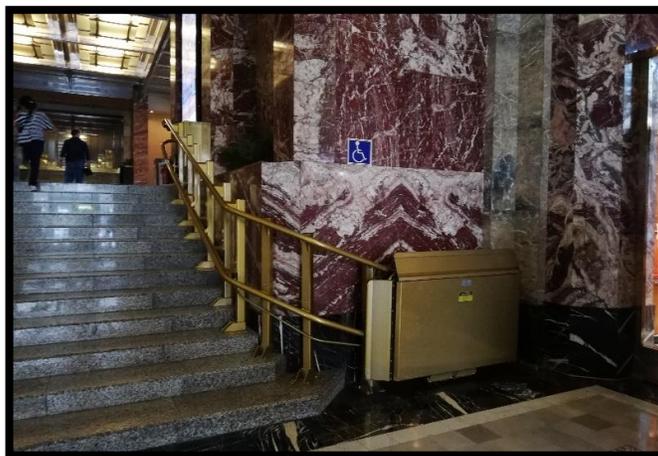
Fuente: Elaboración propia con base en el trabajo de campo realizado en de noviembre 2017 a abril 2018.

Tabla 60. Recomendaciones para el Palacio de Bellas Artes

Área	Recomendaciones
Recepción y entrono público	Se recomienda aislar el atrio del palacio para uso exclusivo de acceso al recinto y evitar que sea utilizado como punto de encuentro de las personas, además de instalar cambios de textura en el pavimento para indicar las señalizaciones necesarias a personas con discapacidad visual.
Zonas de descanso	Instalar sillas plegables en la pared, además de señalizaciones que indiquen la dirección de las zonas de descanso.

Fuente: Elaboración propia con base en el trabajo de campo realizado en de noviembre 2017 a abril 2018.

Evidencia fotográfica del Palacio de Bellas Artes:



Fuente: [Fotografías propias]. (Palacio de Bellas Artes, 2018). Ciudad de México.

5.2.2.4 Torre Latinoamericana

La Torre Latinoamericana fue el primer rascacielos construido en México, resalta por ser el único edificio moderno en el Centro Histórico. Con base en los datos que se registraron en la herramienta de evaluación, presentados en la siguiente tabla, se observa que en una escala de 1 a 10 ha obtenido una evaluación de **6** en el cumplimiento de los requerimientos de accesibilidad en infraestructura. Las respuestas afirmativas corresponden a los criterios con los que sí cumplen de acuerdo con la evaluación realizada.

Tabla 61. Grado de cumplimiento en infraestructura en la Torre Latinoamericana

Eje rector	Respuestas	Calificación
General	8/14	5.7
Transporte y estacionamiento	3/4	7.5
Restaurante	2/5	4
Elevadores	6/6	10
Escaleras	3/5	6
Servicios de salud	1/3	3.3
Sanitarios	8/13	6.1
Recepción y entorno público	3/5	6
Zonas de descanso	3/7	4.3
TOTAL	37/62	6

Fuente: Elaboración propia con base en el trabajo de campo realizado en de noviembre 2017 a abril 2018.

Con relación al trato que dan los trabajadores de la Torre Latinoamericana se puede observar que la capacitación que se les dio sobre el tema fue escasa, pues al aplicar la evaluación correspondiente obtuvieron un promedio de **6.8** sobre 10, debiendo poner énfasis en el trato que se le da a las personas con discapacidad motriz y visual.

Tabla 62. Grado de cumplimiento en la atención a personas con discapacidad en la Torre Latinoamericana

Eje Rector	Respuestas	Calificación
Reglas generales para tratar con personas con discapacidad	5/8	6.2
El trato a personas con discapacidad motriz	4/6	6.7
El trato a personas con discapacidad visual	9/14	6.4
El trato a personas con discapacidad auditiva	7/10	7
El trato a personas con discapacidad cognitiva	5/6	8.3
TOTAL	30/44	6.8

Fuente: Elaboración propia con base en el trabajo de campo realizado en de noviembre 2017 a abril 2018.

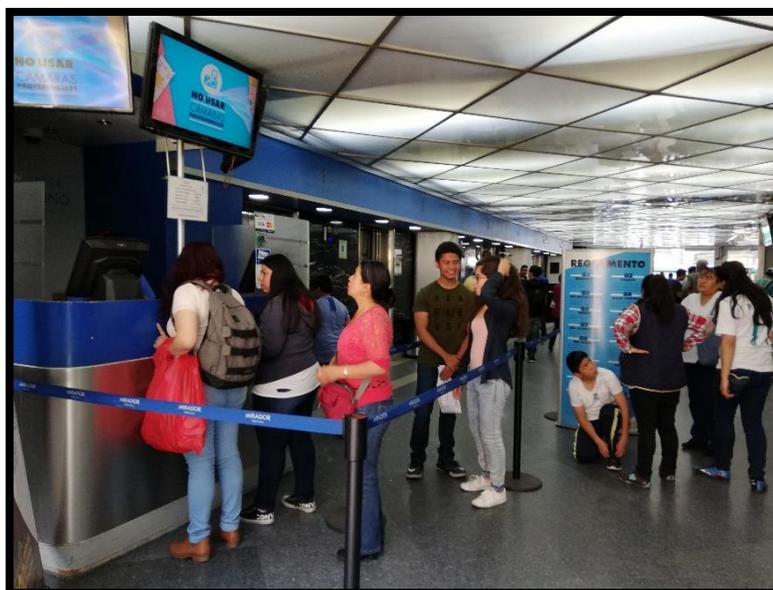
Tabla 63. Recomendaciones para la Torre Latinoamericana

Área	Recomendaciones
Generales	Instalar rampas de acceso en las escaleras. Contar con servicio médico capacitado para atender a personas con de la tercera edad.
Restaurante	Contar con menú para las personas de la tercera edad y menú escrito en braille.
Zonas de descanso	Instalar sillas plegables en los muros. Instalar señalización que indique el lugar de las zonas de descanso.

Fuente: Elaboración propia con base en el trabajo de campo realizado en de noviembre 2017 a abril 2018.

Evidencia fotográfica de la Torre Latinoamericana:





Fuente: [Fotografías propias]. (Torre Latinoamericana, 2018). Ciudad de México.

5.2.2.5 Casa de los Azulejos

Con base en los datos que se registraron en la herramienta de evaluación, se ha obtenido una evaluación de **3** en el cumplimiento de los requerimientos de accesibilidad en infraestructura. Las respuestas afirmativas corresponden a los criterios con los que sí cumplen de acuerdo con la evaluación realizada.

Tabla 64. Grado de cumplimiento en infraestructura en la Casa de los Azulejos

Eje rector	Respuestas	Calificación
General	5/14	3.6
Transporte y estacionamiento	1/3	3.3
Restaurante	2/5	4
Elevadores	3/6	5
Escaleras	2/5	4
Sanitarios	1/13	0.8
Recepción y entorno público	2/5	4
Zonas de descanso	2/7	2.9
TOTAL	18/61	3

Fuente: Elaboración propia con base en el trabajo de campo realizado en de noviembre 2017 a abril 2018.

La Casa de los Azulejos tiene grandes deficiencias en cuanto a infraestructura se refiere, si bien las modificaciones estructurales no son posibles, tampoco han implementado adaptaciones que mejoren la accesibilidad en el lugar.

Por otro lado, el servicio que los trabajadores ofrecen a las personas con discapacidad está dentro del promedio de los otros atractivos evaluados, habiendo obtenido **7.7** en escala de 10, en donde su principal área de oportunidad es en las reglas generales para tratar a las personas sin importar el tipo de discapacidad que tengan.

Tabla 65. Grado de cumplimiento en la atención a personas con discapacidad en la Casa de los Azulejos

Eje Rector	Respuestas	Calificación
Reglas generales para tratar con personas con discapacidad	5/8	6.2
El trato a personas con discapacidad motriz	5/6	8.3
El trato a personas con discapacidad visual	10/14	7.1
El trato a personas con discapacidad auditiva	9/10	9
El trato a personas con discapacidad cognitiva	5/6	8.3
TOTAL	34/44	7.7

Fuente: Elaboración propia con base en el trabajo de campo realizado en de noviembre 2017 a abril 2018.

Tabla 66. Recomendaciones para la Casa de los Azulejos

Área	Recomendaciones
General	Contar con médicos capacitados para atender a personas de la tercera edad
Transporte y estacionamiento	Capacitar al personal para que estén a la disponibilidad de auxiliar a las personas a la hora de ascender y descender de los vehículos.
Restaurante	Ampliar el espacio entre las mesas para el libre tránsito de las personas a 1.20 m. de distancia. Incluir un menú para la tercera edad y otro en braille.
Escaleras	Instalar adaptaciones que permitan que una persona en silla de ruedas pueda a ascender y descender de las escaleras. Agregar un pasamanos a 75 cm. De distancia del suelo para aquellas personas de baja estatura.
Sanitarios	Instalar al menos una cabina accesible para las personas en silla de ruedas, además de alarmas anticaídas y espejos inclinados. Colocar puertas plegables con una anchura de al menos 1.20 m. y lavamanos a 80 cm. Del suelo.
Recepción y entorno público	Colocar mostradores a una altura de 80 cm. del suelo. Instalar cambios de textura en el suelo que sirvan como señalizaciones dentro del lugar.
Zonas de descanso	Instalar una sala de espera para aquellas personas que están esperando el servicio en el restaurante.

Fuente: Elaboración propia con base en el trabajo de campo realizado en de noviembre 2017 a abril 2018.

Evidencia fotográfica de la casa de los azulejos



Fuente: [Fotografías propias]. (Casa de los Azulejos, 2018). Ciudad de México.

5.2.2.6 Palacio de Iturbide

Con base en los datos que se registraron en la herramienta de evaluación, el Palacio de Iturbide obtenido una evaluación de **5.2** en el cumplimiento de los requerimientos de accesibilidad en infraestructura.

Tabla 67. Grado de cumplimiento en infraestructura en el Palacio de Iturbide

Eje rector	Respuestas	Calificación
General	8/14	5.7
Elevadores	5/6	8.3
Escaleras	2/5	4
Servicios de salud	0/3	0
Sanitarios	7/13	5.4
Recepción y entorno público	3/5	6
Zonas de descanso	1/7	1.4
TOTAL	26/50	5.2

Fuente: Elaboración propia con base en el trabajo de campo realizado en de noviembre 2017 a abril 2018.

Las áreas de oportunidad que se pudieron observar gracias a la herramienta de evaluación fueron en los servicios de salud y en las zonas de descanso.

Respecto al trato que el personal da a las personas con discapacidad se obtuvo una calificación de **7.4** sobre 10, en donde su área de oportunidad está ubicada en el trato relacionado con las personas con discapacidad motriz.

Tabla 68. Grado de cumplimiento en la atención a personas con discapacidad en el Palacio de Iturbide

Eje Rector	Respuestas	Calificación
Reglas generales para tratar con personas con discapacidad	7/8	8.7
El trato a personas con discapacidad motriz	4/6	6.6
El trato a personas con discapacidad visual	7/13	5.4
El trato a personas con discapacidad auditiva	8/10	8
El trato a personas con discapacidad cognitiva	6/6	10
TOTAL	32/43	7.4

Fuente: Elaboración propia con base en el trabajo de campo realizado en de noviembre 2017 a abril 2018.

Tabla 69. Recomendaciones para el Palacio de Iturbide

Área	Recomendaciones
General	Contar con médicos capacitados para atender a personas de la tercera edad
Zonas de descanso	Instalar zonas de descanso cada 30 m. en el lugar. Colocar sillas plegables en los muros. Señalizar la dirección de las zonas de descanso.

Fuente: Elaboración propia con base en el trabajo de campo realizado en de noviembre 2017 a abril 2018.

Evidencia fotográfica del Palacio de Iturbide:



Fuente: [Fotografías propias]. (Palacio de Iturbide, 2018). Ciudad de México.

5.2.2.7 Iglesia de La Profesa

La Iglesia de la Profesa, ubicada en la calle Francisco I. Madero, es la iglesia más representativa de dicha calle, sin embargo, su accesibilidad e innovación en infraestructura para velar por el libre acceso es limitado. Gracias a la aplicación de la herramienta de evaluación se obtuvo una calificación de **3.5** sobre 10 como se muestra en la tabla siguiente.

Tabla 70. Grado de cumplimiento en infraestructura en la Iglesia de La Profesa

Eje rector	Respuestas	Calificación
General	3/14	2.1
Transporte y estacionamiento	1/3	3.3
Escaleras	2/5	4
Auditorios	1/3	3.3
Recepción y entorno público	2/5	4
Zonas de descanso	4/7	5.7
TOTAL	13/37	3.5

Fuente: Elaboración propia con base en el trabajo de campo realizado en de noviembre 2017 a abril 2018.

Uno de los más grandes retos que debe afrontar la Iglesia de La Profesa en su camino a la accesibilidad es la implementación de sanitarios públicos y el colocar las adaptaciones necesarias para garantizar el libre tránsito de las personas con discapacidad motriz.

En el lado humano de la evaluación se pudo observar que el trato que se brinda a las personas con discapacidad es de manera empírica, pues no se cuenta con una homologación en el trato que reciben las personas, independientemente del tipo de discapacidad que tengan. En este rubro, la Iglesia de La Profesa obtuvo un promedio de **7.4** sobre 10.

Tabla 71. Grado de cumplimiento en la atención a personas con discapacidad en la Iglesia de La Profesa

Eje Rector	Respuestas	Calificación
Reglas generales para tratar con personas con discapacidad	5/8	6.2
El trato a personas con discapacidad motriz	4/6	6.7
El trato a personas con discapacidad visual	10/13	7.7
El trato a personas con discapacidad auditiva	8/10	8
El trato a personas con discapacidad cognitiva	5/6	8.3
TOTAL	32/43	7.4

Fuente: Elaboración propia con base en el trabajo de campo realizado en de noviembre 2017 a abril 2018.

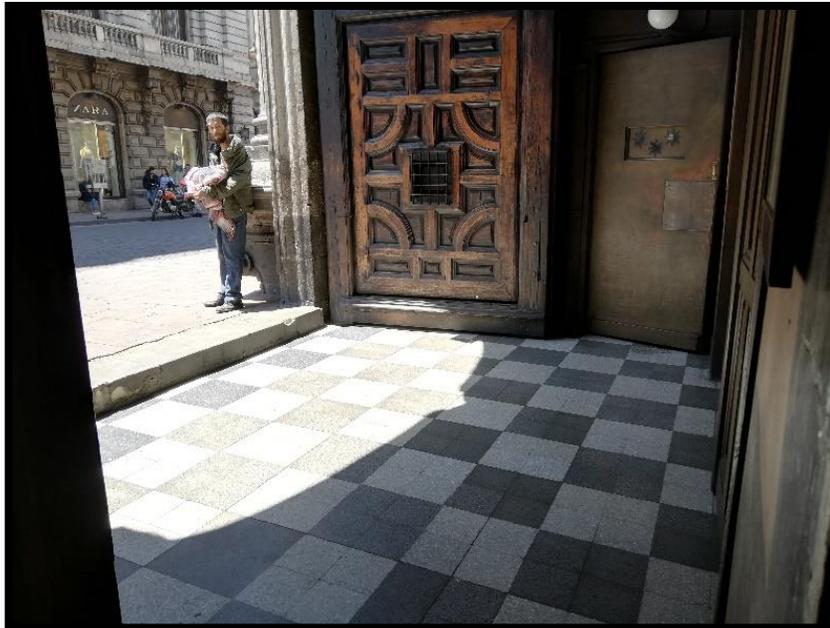
Tabla 72. Recomendaciones para la Iglesia de La Profesa

Área	Recomendaciones
General	Contar con médicos capacitados para atender a personas de la tercera edad
Transporte y estacionamiento	Liberar la zona peatonal del comercio ambulante para facilitar el ascenso y descenso de las personas en automóvil.
Escaleras	Colocar estructuras que permitan que una persona en silla de ruedas pueda acceder el lugar.
Auditorios	Reducir la decoración del lugar para que sean visibles las señalizaciones del lugar. Asignar asientos preferentes para las personas con discapacidad.
Recepción y entorno público	Reducir la altura de los mostradores a 80 cm. del suelo. Colocar cambios de textura en el suelo del lugar para señalar las salidas y los pasillos.

Fuente: Elaboración propia con base en el trabajo de campo realizado en de noviembre 2017 a abril 2018.

Evidencia fotográfica de la Iglesia de La Profesa:





Fuente: [Fotografías propias]. (Iglesia de La Profesa, 2018). Ciudad de México.

5.2.2.8 Museo del Estanquillo

El Museo del Estanquillo es uno de los 10 museos más visitados del Centro Histórico, resguarda más de 20 mil objetos que van desde piezas de arte, documentos, fotografías, juguetes y dibujos de Carlos Monsiváis. Con base en los datos que se registraron en la herramienta de evaluación, presentados en la siguiente tabla, se observa que en una escala de 1 a 10, el Palacio de Iturbide obtenido una evaluación de **3.8** en el cumplimiento de los requerimientos de accesibilidad en infraestructura. Las respuestas afirmativas corresponden a los criterios con los que sí cumplen de acuerdo con la evaluación realizada.

Tabla 73. Grado de cumplimiento en infraestructura en el Museo del Estanquillo

Eje rector	Respuestas	Calificación
General	3/14	7.1
Transporte y estacionamiento	1/3	3.3
Escaleras	2/5	4
Auditorios	2/3	6.7
Servicios de salud	0/3	0
Sanitarios	6/13	4.6
Recepción y entorno público	1/5	2
Zonas de descanso	4/7	5.7
TOTAL	19/50	3.8

Fuente: Elaboración propia con base en el trabajo de campo realizado en de noviembre 2017 a abril 2018.

El gran problema que enfrenta el museo es su ubicación y el acceso a él, por lo que es complicado que las personas con discapacidad motriz puedan visitarlo.

El trato que el personal da a las personas con discapacidad obtuvo un promedio de **8.4**, en donde su área de oportunidad se encuentra en la capacitación para atender a las personas con discapacidad visual.

Tabla 74. Grado de cumplimiento en la atención a personas con discapacidad en el Museo del Estanquillo

Eje Rector	Respuestas	Calificación
Reglas generales para tratar con personas con discapacidad	8/8	10
El trato a personas con discapacidad motriz	5/6	8.3
El trato a personas con discapacidad visual	9/13	6.9
El trato a personas con discapacidad auditiva	8/10	8
El trato a personas con discapacidad cognitiva	6/6	10
TOTAL	36/43	8.4

Fuente: Elaboración propia con base en el trabajo de campo realizado en de noviembre 2017 a abril 2018.

Tabla 75. Recomendaciones para el Museo del Estanquillo

Área	Recomendaciones
Transporte y estacionamiento	Capacitar al personal para que auxilie a las personas con discapacidad al ascenso y descenso de los vehículos.
Escaleras	Agregar los aditamentos necesarios para que las personas en silla de ruedas puedan acceder al lugar.
Sanitarios	Colocar piso antiderrapante para evitar accidentes. Colocar grifos monomando o automáticos. Instalar barras de apoyo en las cabinas.
Recepción y entorno público	Reducir la altura del mostrador a 80 cm del suelo Colocar cambios de texturas en el suelo del lugar que sirvan como señalizaciones para personas con discapacidad visual.

Fuente: Elaboración propia con base en el trabajo de campo realizado en de noviembre 2017 a abril 2018.

Evidencia fotográfica del Museo del Estanquillo:



Fuente: [Fotografías propias]. (Museo del Estanquillo, 2018). Ciudad de México

5.2.3 Evaluación recorrido 1.

En la Tabla 76 se muestran las calificaciones obtenidas por los atractivos turísticos del Recorrido 1 con el fin de obtener los resultados y conocer la situación del recorrido por eje rector.

Tabla 76. Grado de cumplimiento de la infraestructura en Recorrido 1

Eje Rector	Templo Mayor	Catedral Metropolitana	Monte de piedad	Portal de Mercaderes	Antiguo Palacio Municipal	Palacio Nacional	Zócalo	Promedio
General	7.1	5	5	5.5	6.4	8.6	4.3	6.0
Transporte	10	2.9	6.6	10	10	10	10	8.5
Restaurante	-	-	-	4	-	-	-	4.0
Elevadores	10	-	8.3	-	-	10	-	9.4
Escaleras	10	6	4	4	4	4	-	5.3
Auditorios	-	6.6	-	-	3.3	3.3	-	4.4
Servicios de salud	10	6.6	-	-	3.3	6.6	-	6.6
Sanitarios	8.4	4.6	5.4	4.2	4.6	6.1	-	5.6
Recepción y entorno público	4	4	4	4	6	6	2.5	4.4
Zonas de descanso	5.7	7.1	-	-	4	4.3	-	5.3
Promedio del recorrido								5.9

Fuente: Elaboración propia con base en el trabajo de campo realizado en de noviembre 2017 a abril 2018.

Es notorio como en el Recorrido 1 las áreas de oportunidad a las que se les debe de prestar más atención para su mejora son los auditorios, los restaurantes y las áreas de recepción; sin embargo, no son las únicas, pues el promedio general del recorrido fue de 5.9 sobre 10, en donde los ejes rectores con mejor promedio fueron el de transporte y de elevadores.

En la tabla 77 se muestran los promedios de los ejes rectores del Recorrido 1 referentes al área del servicio, en ella se enlistan los resultados obtenidos en cada

uno de los atractivos por eje rector para poder promediar los resultados de manera horizontal.

Tabla 77. Grado de cumplimiento de la atención en el Recorrido 1

Eje Rector	Templo Mayor	Catedral Metropolitana	Monte de piedad	Portal de Mercaderes	Antiguo Palacio Municipal	Palacio Nacional	Zócalo	Promedio
Reglas generales para tratar con personas con discapacidad	8.8	7.5	5	-	10	6.2	-	7.5
Discapacidad motriz	5	5	3.4	-	8.3	5	-	5.3
Discapacidad visual	9.1	7.3	6.4	-	8.2	9.1	-	8.0
Discapacidad auditiva	6	9	4	-	8	9	-	7.2
Discapacidad cognitiva	10	6.7	10	-	8.3	6.6	-	8.3
Promedio General								7.3

Fuente: Elaboración propia con base en el trabajo de campo realizado en de noviembre 2017 a abril 2018.

En el Recorrido 1 hubo atractivos que no pudieron aportar información para la evaluación en el servicio por ser únicamente atractivos arquitectónicos y no prestar ningún tipo de servicio a los turistas. El promedio general de los servicios en el recorrido 1 fue de 7.3 sobre 10, siendo la atención a las personas con discapacidad motriz la vertiente en donde se encontraron más deficiencias.

En la tabla 78 se muestran los promedios obtenidos en cada eje rector por parte de los atractivos turísticos del Recorrido 2 y el promedio general de cada uno de los ejes rectores y del Recorrido.

5.2.4 Evaluación recorrido 2.

En la Tabla 78 se muestran las calificaciones obtenidas por los atractivos turísticos del Recorrido 1 con el fin de obtener los resultados y conocer la situación del recorrido por eje rector.

Tabla 78. Grado de cumplimiento de la infraestructura en Recorrido 2

Eje Rector	Hemiciclo a Juárez	Corpus Christi	Bellas Artes	Torre Latinoamericana	Casa de los Azulejos	Palacio de Iturbide	Iglesia de La Profesa	Museo del Estanquillo	Promedio
General	4.2	2.1	7.1	5.7	3.6	5.7	2.1	7.1	4.7
Transporte	10	6.6	7.1	7.5	3.3	-	3.3	3.3	5.9
Restaurant	-	-	6	4	4	-	-	-	4.7
Elevadores	-	-	10	10	5	8.3	-	-	8.3
Escaleras	4	4	6	6	4	4	4	4	4.5
Auditorios	-	-	10	-	-	-	3.3	6.7	6.7
Servicios de salud	-	-	6.6	3.3	-	-	-	-	5.0
Sanitarios	-	5.4	7	6.1	0.8	5.4	-	4.6	4.9
Recepción y entorno público	7.5	6	4	6	2.9	6	4	2	4.8
Zonas de descanso	4	-	4.3	4.3	3	1.4	5.7	5.7	4.1
Promedio General									5.3

Fuente: Elaboración propia con base en el trabajo de campo realizado en de noviembre 2017 a abril 2018.

En los atractivos turísticos del recorrido 2 se pueden encontrar más deficiencias en comparativa con el recorrido uno, en éste hubo 7 ejes rectores que su promedio estuvo por debajo del 50% del resultado máximo posible: el general, restaurantes, escaleras, servicios de salud, sanitarios, recepción y zonas de descanso.

En cuanto a la atención que se da a las personas con discapacidad en los atractivos turísticos se obtuvo un promedio de 7.5 (Tabla 79), en donde cada uno de los 5 ejes rectores obtuvo un promedio similar.

Tabla 79. Grado de cumplimiento de la atención en el Recorrido 2

Eje Rector	Hemiciclo a Juárez	Ex Templo de Corpus Christi	Palacio de Bellas Artes	Torre Latinoamericana	Casa de los Azulejos	Palacio de Iturbide	Iglesia de La Profesa	Museo del Estanquillo	Promedio
Reglas generales para tratar con personas con discapacidad	-	3.8	10	6.2	6.2	8.7	6.2	10	7.3
Discapacidad motriz	-	5	8.3	6.7	8.3	6.6	6.7	8.3	7.1
Discapacidad visual	-	6.4	10	6.4	7.1	5.4	7.7	6.9	7.1
Discapacidad auditiva	-	3	7	7	9	8	8	8	7.1
Discapacidad cognitiva	-	6.6	10	8.3	8.3	10	8.3	10	8.8
Promedio General									7.5

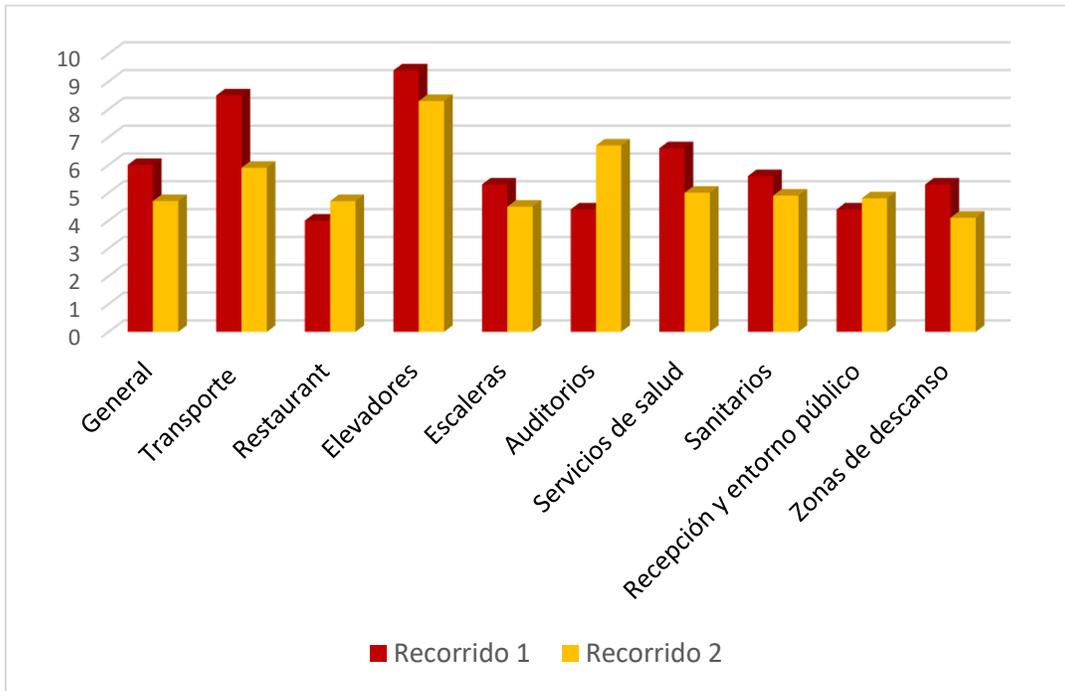
Fuente: Elaboración propia con base en el trabajo de campo realizado en de noviembre 2017 a abril 2018.

El trato que se le brinda a las personas con discapacidad en los atractivos del recorrido 2 es en general bueno, pues en ningún eje rector obtuvo un promedio por debajo del 50% del máximo posible.

5.2.5 Comparativo entre los recorridos 1 y 2.

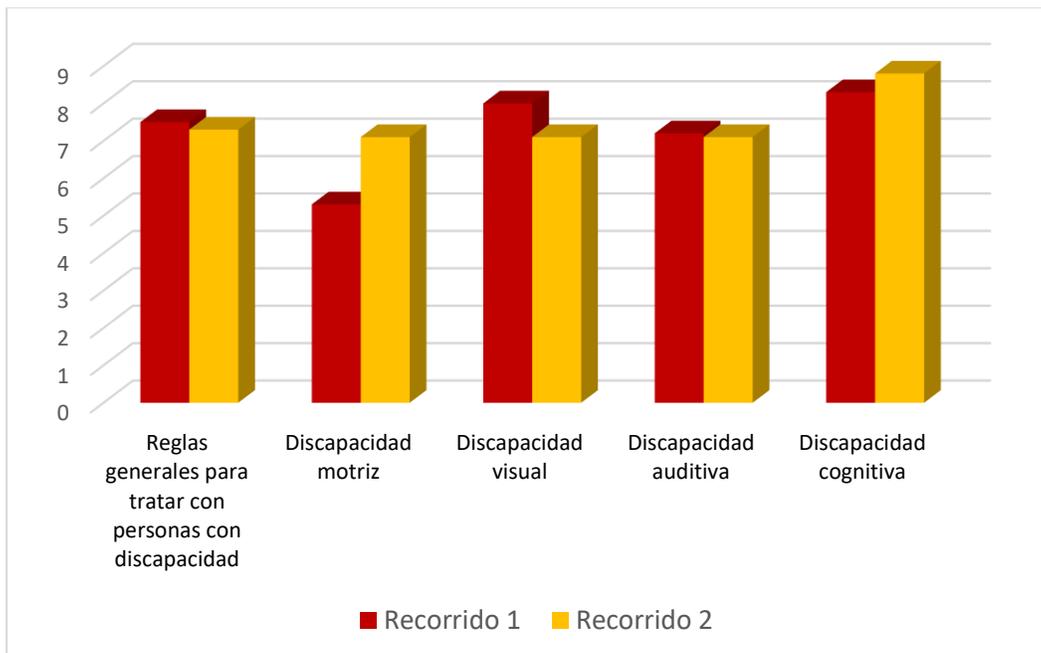
En las figuras 12 y 13 se muestra el comparativo de los resultados de ambos recorridos por eje rector, tanto en materia de infraestructura como de la atención a las personas de la tercera edad.

Figura 12. Comparativo de la infraestructura en Recorrido 1 y 2



Fuente: Elaboración propia con base en el trabajo de campo realizado en de noviembre 2017 a abril 2018.

Figura 13. Comparativo de la atención en Recorrido 1 y 2



Fuente: Elaboración propia con base en el trabajo de campo realizado en de noviembre 2017 a abril 2018.

En la Figura 12 se puede apreciar de manera gráfica la diferencia de resultados entre los ejes rectores en ambos recorridos, siendo la evaluación a los elevadores la más alta entre todos. Por parte de la atención a las personas de la tercera edad, en la Figura 13 se puede apreciar que los 5 ejes se ubican en un rango de resultados similar, siendo el trato a las personas con discapacidad cognitiva el mejor evaluado.

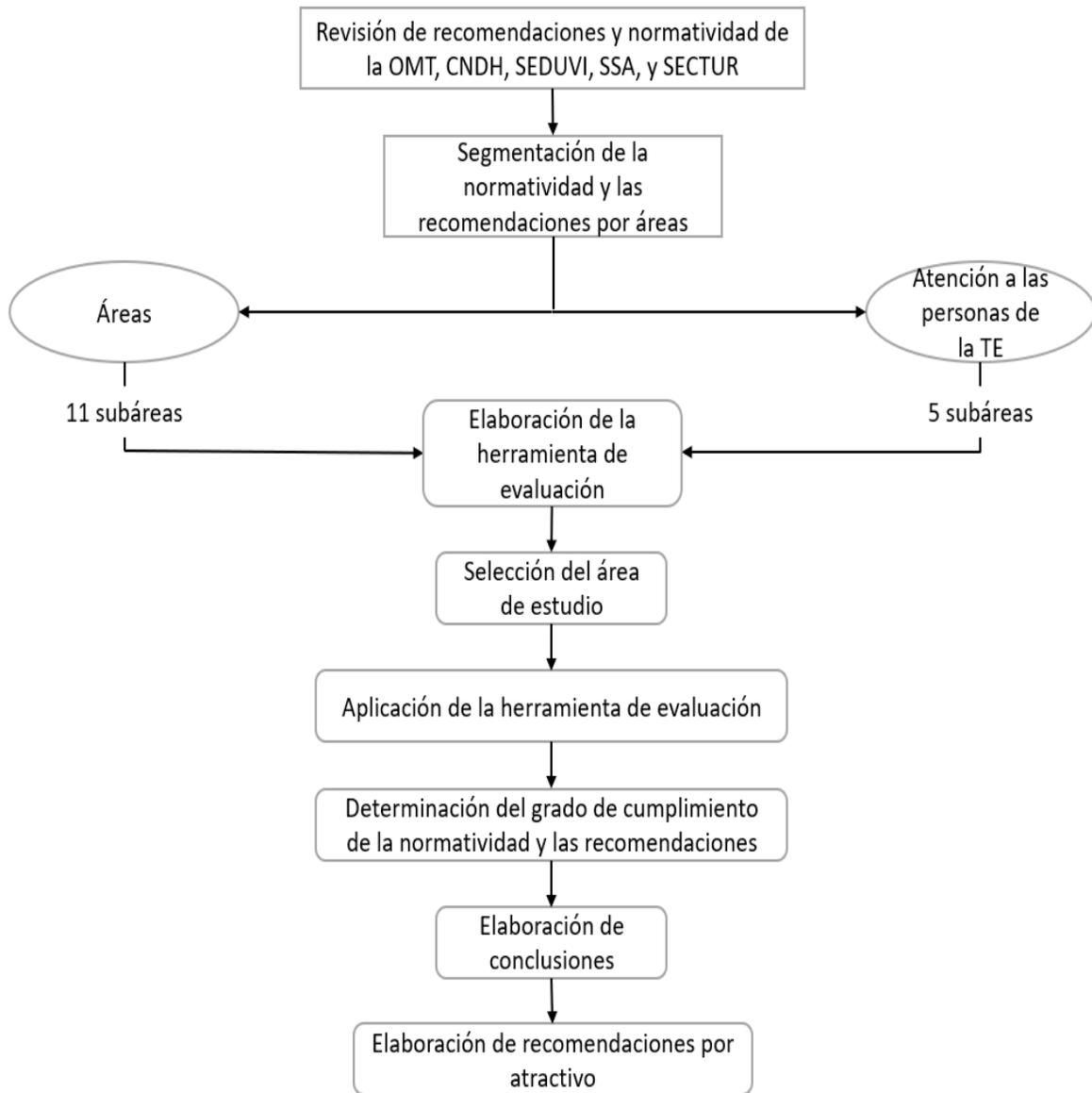
5.3 Conclusión del capítulo

A partir del método de investigación se pudo obtener las herramientas necesarias para poder elaborar una herramienta de evaluación que permita ver el cumplimiento de las normas y recomendaciones que giran en torno a las personas de la tercera edad en materia de accesibilidad y de servicio.

Una vez aplicada la herramienta de evaluación en cada uno de los atractivos seleccionados a partir de los Recorridos a Pie por el Centro Histórico que elaboró la SECTUR CDMX se ubicaron las áreas en donde no se aplicaban las normas y recomendaciones.

En la Figura 14 se muestra cual fue el proceso del trabajo de investigación, en donde se resaltan de manera secuencial los pasos para realizar la herramienta de evaluación.

Figura 14. Proceso del trabajo de investigación



Fuente: Elaboración propia con base en el trabajo de investigación.

CONCLUSIONES

Ante el envejecimiento de la población cobra importancia el estudio de la accesibilidad para las personas de la tercera edad ya que si bien existe normatividad y recomendaciones que procuran el bienestar de estas personas en espacios públicos y privados, no existe una herramienta que permita auditar la aplicación de dichas normas y recomendaciones en los atractivos turísticos.

Dentro de las normas y las recomendaciones también fueron tomadas en cuenta aquellas que están enfocadas a las personas con discapacidad, ya que la relación entre estos dos tipos de personas refiere a que pueden requerir de las mismas facilidades de accesibilidad debido a que las personas de la tercera edad pueden adquirir una discapacidad por alguna enfermedad crónica, caídas, abandono, falta de actividades o el deterioro de la salud (Mejía *et al*, 2014).

La aportación del presente trabajo de investigación fue la elaboración de una herramienta que evalúe que tan accesibles son los atractivos turísticos para las personas de la tercera edad. Dicha herramienta fue probada y validada en 15 atractivos turísticos que la Secretaría de Turismo de la CDMX considera que pueden ser recorridos a pie.

La herramienta fue elaborada con base en la normatividad nacional y las recomendaciones que instituciones públicas y privadas han emitido con respecto a las personas de la tercera edad (Anexos 18 a 33).

Los resultados obtenidos a partir de la investigación realizada nos muestran como los atractivos turísticos evaluados han realizado esfuerzos que benefician a las personas de la tercera edad con discapacidad. Sin embargo, las modificaciones que han realizado para poder cubrir sus necesidades no son suficientes.

Si bien dentro de los dos recorridos se cuenta con las adaptaciones necesarias para que las personas de la tercera edad con discapacidad motriz puedan acceder al lugar, atractivos como el Templo Mayor, la Catedral Metropolitana, la Casa de los Azulejos y las iglesias, no cuentan con los espacios mínimos requeridos para que una persona en silla de ruedas pueda desplazarse sin complicaciones por el lugar. En el caso específico del Templo Mayor el acceso al museo y a la taquilla son completamente accesibles, sin embargo, el recorrido por el centro ceremonial Azteca cuenta con escaleras y pasillos de dimensiones insuficientes. Es importante destacar el caso del Templo Mayor, pues fue remodelado para que fuera uno de los atractivos más accesibles de la Ciudad de México.

Uno de los principales problemas a los cuales se enfrentan los atractivos estudiados es en las escaleras, pues muchas de ellas no pueden ser modificadas debido a que los edificios han sido catalogados como monumentos históricos de México y realizar una adaptación también es algo complicado, pues los administradores hacen mención en que la falta de espacio es lo que complica la integración de elementos que faciliten su uso.

Así mismo, las zonas de seguridad no están debidamente señalizadas para las personas de la tercera edad que padecen de una discapacidad visual o auditiva, pues ningún atractivo cuenta con alarmas sonoras y visuales que indiquen la ruta por la cual se accede a la zona de seguridad.

Otro problema al que se encuentran las personas de la tercera edad es el de los estacionamientos, pues la mayoría de los atractivos no cuentan con uno debido a que fueron construidos mucho antes de que los automóviles hayan sido inventados. Sin embargo, en la zona hay una gran cantidad de edificios adaptados como estacionamientos, muchos de ellos cuentan con el servicio de valet parking, el cual es de gran ayuda para las personas de la tercera edad, pues dichos estacionamientos no cuentan con la infraestructura necesaria para poder permitir el libre tránsito de una persona de la tercera edad con discapacidad.

Referente a la acción de auxiliar a las personas con capacidades al ascenso o descenso de los vehículos dentro de los estacionamientos de los atractivos, en algunos no se cuenta con personal y cuando se llega a tener, el personal no está capacitado para brindar el apoyo que demanda una persona de la tercera edad.

Otro tema en el cual se percibió poco avance fue en la participación de las personas de la tercera edad en el ámbito laboral, ya que en ningún momento se tuvo contacto con personal de este segmento de la población.

En los restaurantes, las personas de la tercera edad han tenido que adaptarse a las características que tiene cada uno de los inmuebles, tales como: espacios reducidos entre cada mesa, la altura que no permite disfrutar de los alimentos estando en una silla de ruedas, obstáculos en los pasillos, la falta de un menú para la tercera edad o en braille; y aunado a ello se tiene la poca capacitación del personal para tratar con personas de la tercera edad.

Los prestadores de servicios que brindan alguna asistencia dentro de estos atractivos turísticos no cuentan con algún tipo capacitación para proporcionar eficiencia, eficacia y calidad hacia las personas de la tercera edad. Los gerentes mencionan que es debido a la alta rotación de personal, lo que nos hace pensar que lo ven como un gasto, más que como una inversión o un apoyo social.

En noviembre de 2018 el presente trabajo de investigación obtuvo el Premio Turístico de la Ciudad de México en la categoría especial: Premio al mejor Proyecto Académico (anexo 36).

ANEXO 1. Recomendaciones generales sobre infraestructura.

Infraestructura						
Recomendaciones	OMT, 2015	CNDH, 2017	SECTUR, 2012/2017	SEDUVI, 2016	SSA, 2001	PROFECO, 2017
Rampas de acceso con pendiente máxima del 8% y menos a 6 m. de largo.		✓	✓	✓	✓	✓
Espacios amplios para el libre tránsito de una persona más la suma de las ayudas técnicas que necesita para moverse (1.6m.)	✓		✓	✓		
Rutas libres de obstáculos.		✓		✓	✓	
Medidas básicas de protección civil que contemplen a las personas con movilidad reducida.			✓	✓		
Libre tránsito a perros guías en espacios públicos y privados.		✓	✓			✓
Accesibilidad durante la gestión del destino turístico.	✓					
Las estructuras de varios niveles deberán contar con elevadores con un tamaño suficiente como para que una persona en silla de ruedas pueda utilizarlo adecuadamente.	✓		✓		✓	
Podar la vegetación que impida el libre tránsito y/o la vista.			✓			
Los edificios históricos deberán de resolver los problemas de accesibilidad mediante adaptaciones.	✓		✓			
Promover el desarrollo de infraestructuras diseñadas con base en las políticas de accesibilidad.		✓	✓			

Fuente: Elaborado con base en las recomendaciones de OMT, 2015; CNDH, 2017; SEDUVI, 2016; SSA, 2001; SECTUR, 2012 y 2017.

ANEXO 2. Recomendaciones en estacionamientos.

Estacionamientos						
Recomendaciones	OMT, 2015	CNDH, 2017	SECTUR, 2012/2017	SEDUVI, 2016	SSA, 2001	PROFECO, 2017
Entrada accesible desde el estacionamiento y desde la entrada principal.	✓		✓	✓		✓
Estacionamiento con al menos 15% de lugares para PcD con dimensiones de 5m. x 3.80m.	✓		✓	✓		✓
Puntos especiales de bajada y subida de viajeros con discapacidad.	✓		✓			
Áreas iluminadas con señalización en todo el estacionamiento.			✓			
Los cajones accesibles deberán ubicarse lo más cerca posible a la entrada y a máquina de cobro.			✓			

Fuente: Elaborado con base en las recomendaciones de OMT, 2015; CNDH, 2017; SEDUVI, 2016; SSA, 2001; SECTUR, 2012 y 2017.

ANEXO 3. Recomendaciones en sanitarios.

Sanitarios						
Recomendaciones	OMT, 2015	CNDH, 2017	SECTUR, 2012/2017	SEDUVI, 2016	SSA, 2001	PROFECO, 2017
Sanitarios accesibles (con espacio suficiente que no limite la movilidad y considerar la adaptación de un sanitario unisex).			✓	✓	✓	
Sanitarios con piso antiderrapante.			✓	✓		✓
Las puertas deberán de ser preferentemente plegables.			✓			
inodoro y lavamanos a una altura de 45 a 50 cm.	✓		✓	✓		
Deben de existir barandales de apoyo en todo el sanitario.			✓			
Gancho para muletas.				✓		

Fuente: Elaborado con base en las recomendaciones de OMT, 2015; CNDH, 2017; SEDUVI, 2016; SSA, 2001; SECTUR, 2012 y 2017.

ANEXO 4. Recomendaciones en escaleras.

Escaleras						
Recomendaciones	OMT, 2015	CNDH, 2017	SECTUR, 2012/2017	SEDUVI, 2016	SSA, 2001	PROFECO, 2017
Escaleras con pisos antiderrapantes.			✓	✓	✓	
Doble barandal en las escaleras a 90cm. y a 75cm.				✓		
Barandal ergonómico que en donde la mano se sujete firmemente.			✓			
Las aristas de los escalones deberán de ser sin filo y protegidas.			✓			

Fuente: Elaborado con base en las recomendaciones de OMT, 2015; CNDH, 2017; SEDUVI, 2016; SSA, 2001; SECTUR, 2012 y 2017.

ANEXO 5. Recomendaciones en el entorno público.

Entorno público						
Recomendaciones	OMT, 2015	CNDH, 2017	SECTUR, 2012/2017	SEDUVI, 2016	SSA, 2001	PROFECO, 2017
Ruta accesible de entrada y salida que garantice la movilidad de todas las personas.		✓	✓			
La vía pública garantizará el libre tránsito de los peatones, garantizando su movilidad y seguridad.		✓				
Que las banquetas no sean obstruidas por el comercio ambulante y/o el mobiliario urbano.			✓			
Debe de ser posible transitar con una silla de ruedas.			✓			
Cambio de texturas en cruces, zonas de descanso y lugares de interés.	✓			✓		
El ancho del área de circulación está en función de la cantidad de peatones			✓			
En objetos que disminuyan su altura (escaleras o rampas) se colocará un elemento de protección que cubra a 90 cm. del punto más bajo			✓			

Fuente: Elaborado con base en las recomendaciones de OMT, 2015; CNDH, 2017; SEDUVI, 2016; SSA, 2001; SECTUR, 2012 y 2017.

ANEXO 6. Recomendaciones en hospedaje.

Hospedaje						
Recomendaciones	OMT, 2015	CNDH, 2017	SECTUR, 2012/2017	SEDUVI, 2016	SSA, 2001	PROFECO, 2017
Ubicar las habitaciones accesibles en planta baja o pisos bajos junto a los elevadores.	✓		✓	✓		✓
En los pasillos, se colocarán áreas de descanso cada 30m.				✓		
Las rutas hacia las habitaciones accesibles deberán estar señalizadas.			✓			
Las alarmas deberán emitir señales tanto visuales como auditivas.	✓		✓			
El sanitario deberá contar con una alarma en caso de emergencia.			✓			
Apagadores de luz accesibles para personas con silla de ruedas.			✓	✓		
Contar con una silla abatible fijada a la pared en la regadera.			✓			
Colocar barandales en la regadera.			✓			
Colocar regaderas tipo teléfono.			✓			
Contar con sillas plegables en las áreas comunes en donde las personas se puedan sentar.			✓			
Si se tiene alfombra, está deberá estar fijada al suelo para evitar que se mueva.			✓			✓

Fuente: Elaborado con base en las recomendaciones de OMT, 2015; CNDH, 2017; SEDUVI, 2016; SSA, 2001; SECTUR, 2012 y 2017.

ANEXO 7. Recomendaciones en restaurantes.

Restaurantes						
Recomendaciones	OMT, 2015	CNDH, 2017	SECTUR, 2012/2017	SEDUVI, 2016	SSA, 2001	PROFECO, 2017
Espacio mínimo entre las mesas de restaurantes de 1.20m.				✓		✓
Las mesas no deberán tener travesaños u obstáculos que impidan el libre tránsito.			✓			✓
Las sillas deberán ser firmes.			✓			
La altura de las mesas debe de ser de al menos 80 cm.			✓			
Instalación de pasamanos en los pasillos.			✓			

Fuente: Elaborado con base en las recomendaciones de OMT, 2015; CNDH, 2017; SEDUVI, 2016; SSA, 2001; SECTUR, 2012 y 2017.

ANEXO 8. Recomendaciones en áreas de circulación.

Áreas de circulación						
Recomendaciones	OMT, 2015	CNDH, 2017	SECTUR, 2012/2017	SEDUVI, 2016	SSA, 2001	PROFECO, 2017
Contar con áreas de ascenso y descenso de personas.			✓			
Los guías de turistas deben cerciorarse de que las condiciones de los sitios propuestos en las visitas posibiliten la conducción de personas con discapacidad intelectual.			✓			
El tamaño del área de circulación está en función de la cantidad de gente en su hora de más afluencia.			✓			

Fuente: Elaborado con base en las recomendaciones de OMT, 2015; CNDH, 2017; SEDUVI, 2016; SSA, 2001; SECTUR, 2012 y 2017.

ANEXO 9. Recomendaciones en elevadores.

Elevadores						
Recomendaciones	OMT, 2015	CNDH, 2017	SECTUR, 2012/2017	SEDUVI, 2016	SSA, 2001	PROFECO, 2017
Los controles estarán en alto relieve y braille.			✓			✓
El tiempo para la apertura de cierre de puertas será de 15 segundos.			✓			
El elevador se detendrá al nivel exacto del suelo.			✓			
La parada se indicará de forma visual y sonora.			✓			

Fuente: Elaborado con base en las recomendaciones de OMT, 2015; CNDH, 2017; SEDUVI, 2016; SSA, 2001; SECTUR, 2012 y 2017.

ANEXO 10. Recomendaciones en mostradores.

Mostradores						
Recomendaciones	OMT, 2015	CNDH, 2017	SECTUR, 2012/2017	SEDUVI, 2016	SSA, 2001	PROFECO, 2017
Mostradores y taquillas accesibles a personas en silla de ruedas.	✓		✓	✓		
Deben permitir la aproximación de personas en silla de ruedas.			✓			

Fuente: Elaborado con base en las recomendaciones de OMT, 2015; CNDH, 2017; SEDUVI, 2016; SSA, 2001; SECTUR, 2012 y 2017.

ANEXO 11. Recomendaciones en zonas de seguridad.

Zonas de seguridad						
Recomendaciones	OMT, 2015	CNDH, 2017	SECTUR, 2012/2017	SEDUVI, 2016	SSA, 2001	PROFECO, 2017
Disponer de áreas de resguardo en caso de emergencia.			✓			✓
Las áreas de resguardo deben de estar debidamente señaladas.			✓			✓
Deben de contar con asientos con una mejor calidad sonora para las personas con discapacidad auditiva.			✓			

Fuente: Elaborado con base en las recomendaciones de OMT, 2015; CNDH, 2017; SEDUVI, 2016; SSA, 2001; SECTUR, 2012 y 2017.

ANEXO 12. Recomendaciones en auditorios.

Auditorios						
Recomendaciones	OMT, 2015	CNDH, 2017	SECTUR, 2012/2017	SEDUVI, 2016	SSA, 2001	PROFECO, 2017
Fácil acceso a señales visuales, táctiles y auditivas.		✓				✓
Los teatros y lugares similares deberán contar con asientos para personas con discapacidad ubicados cerca de las salidas de emergencia.	✓		✓			

Fuente: Elaborado con base en las recomendaciones de OMT, 2015; CNDH, 2017; SEDUVI, 2016; SSA, 2001; SECTUR, 2012 y 2017.

ANEXO 13. Recomendaciones en los servicios.

Servicios						
Recomendaciones	OMT, 2015	CNDH, 2017	SECTUR, 2012/2017	SEDUVI, 2016	SSA, 2001	PROFECO, 2017
Las empresas prestadoras de servicios deberán contar con personal capacitado para comunicarse a través de la lengua de signos y braille.	✓					
Los costos agregados por los servicios accesibles son agregados dentro del mantenimiento y no en la cuenta del cliente.	✓		✓			
Deberá existir un servicio de préstamo de silla de ruedas en todos los edificios públicos de interés.	✓					
EL personal debe de estar capacitado para tratar con cortesía y eficacia a todas las personas, así como facilitar el acceso a los servicios no accesibles.	✓					
El personal debe de conocer toda la información disponible acerca de la asistencia a las PcD.	✓					
Estimular la participación de las personas de la tercera edad.					✓	
Contar con especialistas médicos geriatras.					✓	
Promover en RRHH la capacitación a la atención del adulto mayor.					✓	
Se garantizará la seguridad dentro y fuera de los establecimientos turísticos.			✓			
Programa de no discriminación para los empleados.	✓					

Fuente: Elaborado con base en las recomendaciones de OMT, 2015; CNDH, 2017; SEDUVI, 2016; SSA, 2001; SECTUR, 2012 y 2017.

ANEXO 14. Recomendaciones en servicios en restaurantes.

Servicio de restaurantes						
Recomendaciones	OMT, 2015	CNDH, 2017	SECTUR, 2012/2017	SEDUVI, 2016	SSA, 2001	PROFECO, 2017
Los establecimientos de alimentos y bebidas deberán contar con un menú accesible para personas con dieta ligera	✓			✓		✓

Fuente: Elaborado con base en las recomendaciones de OMT, 2015; CNDH, 2017; SEDUVI, 2016; SSA, 2001; SECTUR, 2012 y 2017.

ANEXO 15. Recomendaciones en servicios de transporte.

Servicio de transporte						
Recomendaciones	OMT, 2015	CNDH, 2017	SECTUR, 2012/2017	SEDUVI, 2016	SSA, 2001	PROFECO, 2017
Accesibilidad en los medios de transporte y las estaciones para personas con discapacidad motriz, visual y auditiva.	✓		✓		✓	✓

Fuente: Elaborado con base en las recomendaciones de OMT, 2015; CNDH, 2017; SEDUVI, 2016; SSA, 2001; SECTUR, 2012 y 2017.

ANEXO 16. Recomendaciones en servicios en establecimientos de hospedaje.

Servicio en establecimientos de hospedaje						
Recomendaciones	OMT, 2015	CNDH, 2017	SECTUR, 2012/2017	SEDUVI, 2016	SSA, 2001	PROFECO, 2017
Los establecimientos de hospedaje deberán contar con número considerable de habitaciones accesibles.	✓					
Accesibilidad en los servicios de alojamiento.	✓		✓		✓	✓

Fuente: Elaborado con base en las recomendaciones de OMT, 2015; CNDH, 2017; SEDUVI, 2016; SSA, 2001; SECTUR, 2012 y 2017.

ANEXO 17. Recomendaciones en servicios en eventos culturales y deportivos.

Servicios en eventos culturales y deportivos						
Recomendaciones	OMT, 2015	CNDH, 2017	SECTUR, 2012/2017	SEDUVI, 2016	SSA, 2001	PROFECO, 2017
En actividades culturales se deberán de acondicionar espacios para que todas las personas puedan participar y desarrollar su potencial creativo.	✓					
En excursiones, evitar caminos difíciles y complicados.			✓			
Innovación en los servicios para que se puedan satisfacer las necesidades de todo tipo de personas.		✓				
Accesibilidad en eventos culturales y turísticos.	✓					
Innovar en nuevos espacios turísticos para los nuevos segmentos de mercado.	✓					

Fuente: Elaborado con base en las recomendaciones de OMT, 2015; CNDH, 2017; SEDUVI, 2016; SSA, 2001; SECTUR, 2012 y 2017.

ANEXO 18. Ficha de evaluación general.

General	¿Cumple?
Cuentan con rampas de acceso para personas en silla de ruedas	
Las rampas tienen una pendiente del 8% y su longitud es menor a los 6 m.	
Los pasillos miden lo necesario para que una persona puede desplazarse con ayuda de sus herramientas técnicas (1.6 m.)	
Las rutas son libres de obstáculos en su totalidad	
Dentro de las medidas de protección civil están contempladas las personas con discapacidad	
Se permite el acceso con perros guías	
Se cuenta con elevador	
El tránsito es libre y no se ve obstruido por la decoración del lugar	
Existen alarmas visuales y sonoras que indican la ruta de evacuación	
Los pasillos y escaleras cuentan con pasamanos dobles	
Existen áreas de descanso cada 30 m. en los pasillos	
Cuentan con servicio médico	
Las zonas de seguridad están debidamente señalizadas	
La ruta hacia las zonas de seguridad es indicada por elementos visuales y sonoros	

Fuente: Elaborado con base en las recomendaciones de OMT, 2015; CNDH, 2017; SEDUVI, 2016; SSA, 2001; SECTUR, 2012 y 2017.

ANEXO 19. Ficha de evaluación en transporte y estacionamiento.

Transporte y estacionamiento	¿Cumple?
Dispone con conexión de transporte público o privado accesible	
Cuenta con puntos especiales de ascenso y descenso en la entrada principal para las personas con discapacidad	
Al menos 15% de los lugares del estacionamiento son accesibles y están ubicados cerca de la entrada principal	
Las señalizaciones en el estacionamiento son claras e iluminadas	
Las medidas de los lugares accesibles son de 5 m. x 3.80 m.	
Los lugares accesibles están señalizados con el símbolo de la accesibilidad, tanto verticalmente como en el suelo	
Existe personal capacitado para auxiliar a las PcD al ascenso y descenso de los vehículos	

Fuente: Elaborado con base en las recomendaciones de OMT, 2015; CNDH, 2017; SEDUVI, 2016; SSA, 2001; SECTUR, 2012 y 2017.

ANEXO 20. Ficha de evaluación en restaurantes.

Restaurante	¿Cumple?
El espacio mínimo entre mesas es de 1.20 m.	
Las mesas tienen la altura suficiente (80 cm.) para que una persona en silla de ruedas puede comer cómodamente en ella	
Las mesas tienen travesaños o algún obstáculo que impida el libre tránsito de las personas	
Las mesas tienen travesaños o algún obstáculo que impida el libre tránsito de las personas	
Se cuenta con un menú geriátrico	
Cuentan con un menú escrito en braille	

Fuente: Elaborado con base en las recomendaciones de OMT, 2015; CNDH, 2017; SEDUVI, 2016; SSA, 2001; SECTUR, 2012 y 2017.

ANEXO 21. Ficha de evaluación en establecimientos de hospedaje.

Hospedaje	¿Cumple?
Cuentan con habitaciones exclusivas para personas con discapacidad	
Las habitaciones accesibles están ubicadas en planta baja o en los primeros pisos del inmueble junto al elevador	
Las rutas hacia las habitaciones accesibles están señalizadas	
El sanitario en las habitaciones cuenta con un botón y teléfono de emergencia	
Las regaderas en los sanitarios son de tipo teléfono	
En las regaderas existe una silla abatible fijada a la pared	
Las regaderas cuentan con barandal	
Los apagadores de luz se encuentran a una altura máxima de 90 cm.	
Las alfombras están fijas al suelo	

Fuente: Elaborado con base en las recomendaciones de OMT, 2015; CNDH, 2017; SEDUVI, 2016; SSA, 2001; SECTUR, 2012 y 2017.

ANEXO 22. Ficha de evaluación en elevadores.

Elevadores	¿Cumple?
La longitud horizontal mínima es de 85 cm. (70 cm. en adaptaciones)	
Las dimensiones de la cabina cumplen con el mínimo requerido para la movilidad en silla de ruedas (1 m. x 1.20 m.)	
Los botones se encuentran escritos tanto en braille como en arábigo	
El tiempo de cierre y apertura de las puertas es de 15 segundos	
El elevador se detiene en el nivel exacto al del suelo	
El alto total se indica tanto de forma visual como sonora	

Fuente: Elaborado con base en las recomendaciones de OMT, 2015; CNDH, 2017; SEDUVI, 2016; SSA, 2001; SECTUR, 2012 y 2017.

ANEXO 23. Ficha de evaluación en escaleras.

Escaleras	¿Cumple?
Tiene superficie antiderrapante	
Las dimensiones del escalón son las adecuadas (28 cm.)	
Las aristas de los escalones están protegidas o bien sin filo	
Cuenta con doble pasamanos en ambos costados (90 cm. y 75 cm.)	
El barandal es ergonómico	

Fuente: Elaborado con base en las recomendaciones de OMT, 2015; CNDH, 2017; SEDUVI, 2016; SSA, 2001; SECTUR, 2012 y 2017.

ANEXO 24. Ficha de evaluación en auditorios.

Auditorios	¿Cumple?
Las señalizaciones están descubiertas para poder ser apreciadas por todo público	
Cuentan con un porcentaje de asientos (15%) para personas con discapacidad ubicados cerca de la salida de emergencia	
Los asientos accesibles cuentan con una mejor calidad sonora	

Fuente: Elaborado con base en las recomendaciones de OMT, 2015; CNDH, 2017; SEDUVI, 2016; SSA, 2001; SECTUR, 2012 y 2017.

ANEXO 25. Ficha de evaluación en servicios de salud.

Servicios de salud	¿Cumple?
Cuenta con médicos capacitados en medicina geriátrica	
Cuenta con un programa de protección civil especializado para personas con discapacidad	
El personal de seguridad está capacitado para atender a una persona de la tercera edad en caso de una emergencia	

Fuente: Elaborado con base en las recomendaciones de OMT, 2015; CNDH, 2017; SEDUVI, 2016; SSA, 2001; SECTUR, 2012 y 2017.

ANEXO 26. Ficha de evaluación en sanitarios.

Sanitarios	¿Cumple?
Existe al menos una cabina accesible en cada uno de los sanitarios	
Están localizados cerca de las áreas comunes	
Se encuentran cerca de alguna salida de emergencia	
Cuentan con piso antiderrapante	
Las puertas tienen las medidas mínimas requeridas para el libre acceso de una persona en silla de ruedas (80 cm.)	
Las dimensiones interiores permiten que una persona en silla de ruedas pueda girar (1.50 m.)	
El grifo es automático o en su defecto monomando	
El lavabo tiene entre 80 cm. y 95 cm. de altura	
El inodoro tiene entre 45 cm. y 50 cm. de altura	
Existen barras de apoyo y un gancho para muletas junto al inodoro	
Cuenta con al menos un espejo inclinado para las personas en silla de ruedas	
Cuenta con alarmas en caso de caídas	
Las puertas de acceso a las cabinas de aseo son plegables	
Otros:	

Fuente: Elaborado con base en las recomendaciones de OMT, 2015; CNDH, 2017; SEDUVI, 2016; SSA, 2001; SECTUR, 2012 y 2017.

ANEXO 27. Ficha de evaluación en la recepción y en el entorno público.

Recepción y entorno público	¿Cumple?
El mostrador en la recepción está a una altura máxima de 80 cm.	
Se puede transitar con una silla de ruedas por la vía pública aledaña al sitio	
La vía pública de los alrededores garantiza la movilidad sin obstáculos de las personas	
Los accesos al lugar son accesibles y no existe comercio ambulante que obstaculice la movilidad	
Existen cambios de texturas en el pavimento de la vía pública que sirvan como señalizaciones para el cruce de calles, fin del trayecto, zona de descanso y lugares de interés	
Otros:	

Fuente: Elaborado con base en las recomendaciones de OMT, 2015; CNDH, 2017; SEDUVI, 2016; SSA, 2001; SECTUR, 2012 y 2017.

ANEXO 28. Ficha de evaluación en zonas de descanso.

Zonas de descanso	¿Cumple?
Existen salas de descanso cada 30 m. sobre los pasillos	
En las zonas de descanso se cuenta con sillas plegables fijadas a la pared	
Las áreas de recuperación están bajo la sombra	
Las bancas en las áreas de descanso son de una altura de entre 38 cm. y 43 cm.	
Existe una señalización que indique la ubicación de las zonas de descanso	
La ruta hacia las salas de espera es libre de obstáculos	
Tienen lugares preferentes en la zona de descanso	
Otros:	

Fuente: Elaborado con base en las recomendaciones de OMT, 2015; CNDH, 2017; SEDUVI, 2016; SSA, 2001; SECTUR, 2012 y 2017.

ANEXO 29. Fichas de evaluación al personal. El trato a personas con discapacidad.

Reglas generales para tratar a personas con discapacidad.	¿Cumple?
Evitar en todo momento poner en evidencia las discapacidades.	
Promover el contacto entre todas las personas, evitando que sus discapacidades limiten el contacto social.	
No subestimar sus capacidades a consecuencia de su discapacidad.	
Crear un sistema en donde los clientes puedan evaluar los servicios, además de sugerir nuevos elementos.	
No ayudarles sin habérselos propuesto antes.	
Comportarse con naturalidad ante cualquier eventualidad que pueda suceder.	
No dirigirse a sus acompañantes a menos que no puedan comunicarse por sí mismos.	
Demostrar comprensión y tolerancia ante su posible susceptibilidad.	

Fuente: Elaborado con base en las recomendaciones de OMT, 2015; CNDH, 2017; SEDUVI, 2016; SSA, 2001; SECTUR, 2012 y 2017.

ANEXO 30. Fichas de evaluación al personal. El trato a personas con discapacidad motriz.

El trato a personas con discapacidad motriz.	¿Cumple?
No dejarse llevar por la imagen de la silla de ruedas.	
Hablar siempre de frente a la persona o en una posición en donde nos pueda ver la cara.	
Conducir la silla de ruedas con precaución.	
Seguir las instrucciones del usuario al momento de manejar la silla de ruedas.	
Poner el freno cuando se detenga la marcha.	
Si hay que subir y bajar peldaños o escalones se debe sujetar de los tubos y ejercer fuerza hacia abajo y atrás para levantar la parte frontal de la silla.	

Fuente: Elaborado con base en las recomendaciones de OMT, 2015; CNDH, 2017; SEDUVI, 2016; SSA, 2001; SECTUR, 2012 y 2017.

ANEXO 31. Fichas de evaluación al personal. El trato a personas con discapacidad visual.

El trato a personas con discapacidad visual.	¿Cumple?
Identificarse con la persona.	
Cuando se les ofrezca algo, se debe indicar que se les está dando o donde lo tienen situado.	
Al llegar a un lugar desconocido para ellos, ofrecerles el brazo para que puedan apoyarse, nunca se les debe de empujar o arrastrar.	
Al acompañar a una persona débil visual se le debe advertir de cualquier posible obstáculo o peligro al desplazarse.	
No es necesario hablar más alto para poder comunicarse con ellos.	
Nunca se les debe de dejar solos sin antes haberles advertido.	
Si se desorientan solo basta con decirles donde están y qué hay a su alrededor.	
No se debe ser sobreprotector, ellos son autosuficientes y pueden ser susceptibles a comentarios orientados a la debilidad.	
Para ayudarles a subir y bajar del transporte basta con poner su mano en el barandal e indicarle los escalones.	
Para entrar a un vehículo basta con indicarles donde está el marco superior de la puerta abierta.	
Para ofrecerles asiento se coloca su mano en la silla o brazo del sillón, informándoles de la posición del asiento.	
Durante la comida se les debe de decir la posición del plato, vasos, cubiertos, etc.	
Es fundamental no mover los objetos de lugar, pues ellos han creado la imagen del entorno mentalmente.	
Una persona ciega y su perro guía son un equipo de trabajo y el perro es una extensión de la persona, por lo que no se debe de distraer al animal de su tarea.	

Fuente: Elaborado con base en las recomendaciones de OMT, 2015; CNDH, 2017; SEDUVI, 2016; SSA, 2001; SECTUR, 2012 y 2017.

ANEXO 32. Fichas de evaluación al personal. El trato a personas con discapacidad auditiva.

El trato a personas con discapacidad auditiva.	¿Cumple?
Mostrar interés por facilitar su comunicación.	
Utilizar un tono normal de voz, no sirve de nada gritar.	
Hablar con normalidad, no a velocidad rápida ni lenta, ni fuerte, ni bajo; gesticular bien cada palabra.	
Lo mejor es utilizar frases cortas y concretas con palabras simples.	
Se puede ser expresivo, pero sin exagerar.	
Si la información no es comprendida se habrán de buscar otras palabras.	
Cuando se esté en una reunión se habrá de procurar que haya obtenido toda la información necesaria.	
Siempre se puede recurrir a la comunicación escrita.	
El uso de ayudas técnicas como audífonos, paneles luminosos y pantallas suelen ayudar.	
Evitar que varias personas hablen al mismo tiempo.	

Fuente: Elaborado con base en las recomendaciones de OMT, 2015; CNDH, 2017; SEDUVI, 2016; SSA, 2001; SECTUR, 2012 y 2017.

ANEXO 33. Fichas de evaluación al personal. El trato a personas con discapacidad cognitiva.

El trato a personas con discapacidad cognitiva.	¿Cumple?
Hablar claramente, de manera sencilla y con palabras comunes.	
Tratarles de acuerdo con su edad, aunque su desarrollo mental no corresponda con la apariencia física.	
Responder sus preguntas, demostrando interés en la comprensión de la respuesta.	
No debe de hablarse de su discapacidad en su presencia.	
Limitar la ayuda a lo mínimo, salvo que ellos lo soliciten.	
En el transporte, ayudarles a encontrar su destino.	
Ser pacientes con ellos.	

Fuente: Elaborado con base en las recomendaciones de OMT, 2015; CNDH, 2017; SEDUVI, 2016; SSA, 2001; SECTUR, 2012 y 2017.

ANEXO 34. Aplicación de la herramienta de evaluación. Recorrido 1.

General	Templo Mayor	Catedral	Monte de Piedad	Portal de Mercaderes	Antiguo Palacio Municipal	Palacio Nacional	Zócalo
Cuentan con rampas de acceso para personas en silla de ruedas	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Las rampas tienen una pendiente del 8% y su longitud es menor a los 6 m.	✓	X	X	✓	✓	✓	✓
Los pasillos miden lo necesario para que una persona puede desplazarse con ayuda de sus herramientas técnicas (1.6 m.)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Las rutas son libres de obstáculos en su totalidad	✓	X	✓	X	✓	✓	X
Dentro de las medidas de protección civil están contempladas las personas con discapacidad	✓	✓	X	X	✓	✓	X
Se permite el acceso con perros guías	X	✓	X	✓	X	X	✓
Se cuenta con elevador	✓	X	✓	N/A	✓	✓	X
El tránsito es libre y no se ve obstruido por la decoración del lugar	✓	X	✓	X	✓	✓	✓
Existen alarmas visuales y sonoras que indican la ruta de evacuación	X	✓	X	X	X	✓	X
Los pasillos y escaleras cuentan con pasamanos dobles	✓	X	X	N/A	X	X	X
Existen áreas de descanso cada 30 m. en los pasillos	X	X	✓	X	X	✓	X
Cuentan con servicio médico	✓	✓	X	N/A	✓	✓	X
Las zonas de seguridad están debidamente señalizadas	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
La ruta hacia las zonas de seguridad es indicada por elementos visuales y sonoros	X	X	X	X	X	✓	X
Resultados	10/14	7/14	7/14	05/09	09/14	12/14	06/14

Fuente: Elaboración propia con base en trabajo de campo realizado en el periodo de noviembre 2017 a abril 2018.

Transporte y estacionamiento	Templo Mayor	Catedral	Monte de Piedad	Portal de Mercaderes	Antiguo Palacio Municipal	Palacio Nacional	Zócalo
Dispone con conexión de transporte público o privado accesible	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Cuenta con puntos especiales de ascenso y descenso en la entrada principal para las personas con discapacidad	✓	✓	X	✓	✓	✓	X
Al menos 15% de los lugares del estacionamiento son accesibles y están ubicados cerca de la entrada principal	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Las señalizaciones en el estacionamiento son claras e iluminadas	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Las medidas de los lugares accesibles son de 5 m. x 3.80 m.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Los lugares accesibles están señalizados con el símbolo de la accesibilidad, tanto verticalmente como en el suelo	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Existe personal capacitado para auxiliar a las PcD al ascenso y descenso de los vehículos	✓	N/A	✓	N/A	✓	✓	N/A
Resultados	3/3	2/2	2/3	2/2	3/3	3/3	2/2

Fuente: Elaboración propia con base en trabajo de campo realizado en el periodo de noviembre 2017 a abril 2018.

Restaurante	Templo Mayor	Catedral	Monte de Piedad	Portal de Mercaderes	Antiguo Palacio Municipal	Palacio Nacional	Zócalo
El espacio mínimo entre mesas es de 1.20 m.	N/A	N/A	N/A	✓	N/A	N/A	N/A
Las mesas tienen la altura suficiente (80 cm.) para que una persona en silla de ruedas puede comer cómodamente en ella	N/A	N/A	N/A	✓	N/A	N/A	N/A
Los pasillos entre las mesas están libres de cualquier obstáculo	N/A	N/A	N/A	X	N/A	N/A	N/A
Se cuenta con un menú geriátrico	N/A	N/A	N/A	X	N/A	N/A	N/A
Cuentan con un menú escrito en braille	N/A	N/A	N/A	X	N/A	N/A	N/A
Resultados	-	-	-	2/5	-	-	-

Fuente: Elaboración propia con base en trabajo de campo realizado en el periodo de noviembre 2017 a abril 2018.

Hospedaje	Templo Mayor	Catedral	Monte de Piedad	Portal de Mercaderes	Antiguo Palacio Municipal	Palacio Nacional	Zócalo
Cuentan con habitaciones exclusivas para personas con discapacidad	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Las habitaciones accesibles están ubicadas en planta baja o en los primeros pisos del inmueble junto al elevador	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Las rutas hacia las habitaciones accesibles están señalizadas	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
El sanitario en las habitaciones cuenta con un botón y teléfono de emergencia	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Las regaderas en los sanitarios son de tipo teléfono	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
En las regaderas existe una silla abatible fijada a la pared	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Las regaderas cuentan con barandal	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Los apagadores de luz se encuentran a una altura máxima de 90 cm.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Las alfombras están fijadas al suelo	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Resultados	-	-	-	-	-	-	-

Fuente: Elaboración propia con base en trabajo de campo realizado en el periodo de noviembre 2017 a abril 2018.

Escaleras	Templo Mayor	Catedral	Monte de Piedad	Portal de Mercaderes	Antiguo Palacio Municipal	Palacio Nacional	Zócalo
Tiene superficie antiderrapante	✓	✓	✓	✓	✓	✓	N/A
Las dimensiones del escalón son las adecuadas (28 cm.	✓	X	X	X	X	X	N/A
Las aristas de los escalones están protegidas o bien sin filo	✓	✓	✓	✓	✓	✓	N/A
Cuenta con doble pasamanos en ambos costados (90 cm. y 75 cm.)	✓	X	X	X	X	X	N/A
El barandal es ergonómico	✓	✓	X	X	X	X	N/A
Resultados	5/5	3/5	2/5	2/5	2/5	2/5	-

Fuente: Elaboración propia con base en trabajo de campo realizado en el periodo de noviembre 2017 a abril 2018.

Elevadores	Templo Mayor	Catedral	Monte de Piedad	Portal de Mercaderes	Antiguo Palacio Municipal	Palacio Nacional	Zócalo
La longitud horizontal mínima es de 85 cm. (70 cm. en adaptaciones)	✓	N/A	✓	N/A	N/A	✓	N/A
Las dimensiones de la cabina cumplen con el mínimo requerido para la movilidad en silla de ruedas (1 m. x 1.20 m.)	✓	N/A	✓	N/A	N/A	✓	N/A
Los botones se encuentran escritos tanto en braille como en arábigo	✓	N/A	✓	N/A	N/A	✓	N/A
El tiempo de cierre y apertura de las puertas es de 15 segundos	✓	N/A	X	N/A	N/A	✓	N/A
El elevador se detiene en el nivel exacto al del suelo	✓	N/A	✓	N/A	N/A	✓	N/A
El alto total se indica tanto de forma visual como sonora	✓	N/A	✓	N/A	N/A	✓	N/A
Resultados	6/6	-	5/6	-	-	6/6	-

Fuente: Elaboración propia con base en trabajo de campo realizado en el periodo de noviembre 2017 a abril 2018.

Auditorios	Templo Mayor	Catedral	Monte de Piedad	Portal de Mercaderes	Antiguo Palacio Municipal	Palacio Nacional	Zócalo
Las señalizaciones están descubiertas para poder ser apreciadas por todo público	N/A	✓	N/A	N/A	✓	✓	N/A
Cuentan con un porcentaje de asientos (15%) para personas con discapacidad ubicados cerca de la salida de emergencia	N/A	✓	N/A	N/A	X	X	N/A
Los asientos accesibles cuentan con una mejor calidad sonora	N/A	X	N/A	N/A	X	X	N/A
Resultados	-	2/3	-	-	1/3	1/3	-

Fuente: Elaboración propia con base en trabajo de campo realizado en el periodo de noviembre 2017 a abril 2018.

Servicios de Salud	Templo Mayor	Catedral	Monte de Piedad	Portal de Mercaderes	Antiguo Palacio Municipal	Palacio Nacional	Zócalo
Cuenta con médicos capacitados	✓	✓	X	N/X	✓	✓	N/A
Cuenta con un programa de protección civil especializado para personas con discapacidad	✓	X	X	N/A	X	✓	N/A
El personal de seguridad está capacitado para atender a una persona de la tercera edad en caso de una emergencia	✓	✓	X	N/A	X	X	N/A
Resultados	3/3	2/3	0/3	-	1/3	2/3	-

Fuente: Elaboración propia con base en trabajo de campo realizado en el periodo de noviembre 2017 a abril 2018.

Sanitarios	Templo Mayor	Catedral	Monte de Piedad	Portal de Mercaderes	Antiguo Palacio Municipal	Palacio Nacional	Zócalo
Existe al menos una cabina accesible en cada uno de los sanitarios	✓	✓	X	X	✓	✓	N/A
Están localizados cerca de las áreas comunes	✓	✓	✓	✓	X	X	N/A
Se encuentran cerca de alguna salida de emergencia	✓	X	✓	N/A	X	X	N/A
Cuentan con piso antiderrapante	✓	X	X	✓	✓	✓	N/A
Las puertas tienen las medidas mínimas requeridas para el libre acceso de una persona en silla de ruedas (80 cm.	✓	✓	✓	X	✓	✓	N/A
Las dimensiones interiores permiten que una persona en silla de ruedas pueda girar (1.50 m.)	✓	✓	✓	X	X	✓	N/A
El grifo es automático o en su defecto monomando	✓	X	✓	X	X	✓	N/A
El lavabo tiene entre 80 cm. y 95 cm. de altura	✓	X	✓	✓	✓	✓	N/A
El inodoro tiene entre 45 cm. y 50 cm. de altura	✓	✓	✓	✓	✓	✓	N/A
Existen barras de apoyo y un gancho para muletas junto al inodoro	✓	✓	X	X	X	✓	N/A
Cuenta con al menos un espejo inclinado para las personas en silla de ruedas	X	X	X	X	X	X	N/A
Cuenta con alarmas en caso de caídas	X	X	X	X	X	X	N/A
Las puertas de acceso a las cabinas de aseo son plegables	✓	X	X	✓	✓	X	N/A
Resultados	11/13	6/13	7/13	5/12	6/13	8/13	-

Fuente: Elaboración propia con base en trabajo de campo realizado en el periodo de noviembre 2017 a abril 2018.

Recepción y entorno público	Templo Mayor	Catedral	Monte de Piedad	Portal de Mercaderes	Antiguo Palacio Municipal	Palacio Nacional	Zócalo
El mostrador en la recepción está a una altura máxima de 80 cm.	✓	✓	✓	X	✓	✓	N/A
Se puede transitar con una silla de ruedas por la vía pública aledaña al sitio	X	✓	✓	✓	✓	✓	X
La vía pública de los alrededores garantiza la movilidad sin obstáculos de las personas	X	X	X	X	X	✓	X
Los accesos al lugar son accesibles y no existe comercio ambulante que obstaculice la movilidad	X	X	X	✓	X	X	✓
Existen cambios de texturas en el pavimento de la vía pública que sirvan como señalizaciones para el cruce de calles, fin del trayecto, zona de descanso y lugares de interés	✓	X	X	X	✓	X	X
Resultados	2/5	2/5	2/5	2/5	3/5	3/5	1/4

Fuente: Elaboración propia con base en trabajo de campo realizado en el periodo de noviembre 2017 a abril 2018.

Zonas de descanso	Templo Mayor	Catedral	Monte de Piedad	Portal de Mercaderes	Antiguo Palacio Municipal	Palacio Nacional	Zócalo
Existen salas de descanso cada 30 m. sobre los pasillos	X	✓	N/A	N/A	✓	✓	N/A
En las zonas de descanso se cuenta con sillas plegables fijadas a la pared	X	X	N/A	N/A	X	X	N/A
Las áreas de recuperación están bajo la sombra	✓	✓	N/A	N/A	✓	X	N/A
Las bancas en las áreas de descanso son de una altura de entre 38 cm. y 43 cm.	✓	✓	N/A	N/A	✓	✓	N/A
Existe una señalización que indique la ubicación de las zonas de descanso	X	X	N/A	N/A	X	X	N/A
La ruta hacia las salas de espera es libre de obstáculos	✓	✓	N/A	N/A	✓	✓	N/A
Tienen lugares preferentes en la zona de descanso	X	X	N/A	N/A	X	X	N/A
Resultados	4/7	4/7	-	-	4/7	3/7	-

Fuente: Elaboración propia con base en trabajo de campo realizado en el periodo de noviembre 2017 a abril 2018.

Reglas generales para tratar a personas con discapacidad	Templo Mayor	Catedral	Monte de Piedad	Portal de Mercaderes	Antiguo Palacio Municipal	Palacio Nacional	Zócalo
Evitar en todo momento poner en evidencia las discapacidades.	✓	✓	✓	N/A	✓	✓	N/A
Promover el contacto entre todas las personas, evitando que sus discapacidades limiten el contacto social.	✓	✓	X	N/A	✓	X	N/A
No subestimar sus capacidades a consecuencia de su discapacidad.	✓	✓	X	N/A	✓	✓	N/A
Crear un sistema en donde los clientes puedan evaluar los servicios, además de sugerir nuevos elementos.	X	X	X	N/A	✓	X	N/A
No ayudarles sin habérselos propuesto antes.	✓	X	✓	N/A	✓	✓	N/A
Comportarse con naturalidad ante cualquier eventualidad que pueda suceder.	✓	✓	✓	N/A	✓	✓	N/A
No dirigirse a sus acompañantes a menos que no puedan comunicarse por sí mismos.	✓	✓	X	N/A	✓	X	N/A
Demostrar comprensión y tolerancia ante su posible susceptibilidad.	✓	✓	✓	N/A	✓	✓	N/A
Resultados	7/8	6/8	4/8	-	8/8	5/8	-

Fuente: Elaboración propia con base en trabajo de campo realizado en el periodo de noviembre 2017 a abril 2018.

El trato a personas con discapacidad motriz	Templo Mayor	Catedral	Monte de Piedad	Portal de Mercaderes	Antiguo Palacio Municipal	Palacio Nacional	Zócalo
No dejarse llevar por la imagen de la silla de ruedas.	✓	✓	✓	N/A	✓	✓	N/A
Hablar siempre de frente a la persona o en una posición en donde nos pueda ver la cara.	✓	✓	✓	N/A	✓	✓	N/A
Conducir la silla de ruedas con precaución.	X	X	X	N/A	✓	X	N/A
Seguir las instrucciones del usuario al momento de manejar la silla de ruedas.	X	X	X	N/A	✓	X	N/A
Poner el freno cuando se detenga la marcha.	X	X	X	N/A	X	X	N/A
Si hay que subir y bajar peldaños o escalones se debe sujetar de los tubos y ejercer fuerza hacia abajo y atrás para levantar la parte frontal de la silla.	✓	✓	X	N/A	✓	✓	N/A
Resultados	3/6	3/6	2/6	-	5/6	3/6	-

Fuente: Elaboración propia con base en trabajo de campo realizado en el periodo de noviembre 2017 a abril 2018.

El trato a personas con discapacidad visual	Templo Mayor	Catedral	Monte de Piedad	Portal de Mercaderes	Antiguo Palacio Municipal	Palacio Nacional	Zócalo
Identificarse con la persona.	✓	X	X	N/A	✓	✓	N/A
Cuando se les ofrezca algo, se debe indicar que se les está dando o donde lo tienen situado.	✓	✓	X	N/A	✓	X	N/A
Al llegar a un lugar desconocido para ellos, ofrecerles el brazo para que puedan apoyarse, nunca se les debe de empujar o arrastrar.	X	✓	X	N/A	X	✓	N/A
Al acompañar a una persona débil visual se le debe advertir de cualquier posible obstáculo o peligro al desplazarse.	✓	✓	✓	N/A	✓	✓	N/A
No es necesario hablar más alto para poder comunicarse con ellos.	✓	✓	✓	N/A	✓	✓	N/A
Nunca se les debe de dejar solos sin antes haberles advertido.	✓	✓	✓	N/A	✓	✓	N/A
Si se desorientan solo basta con decirles donde están y qué hay a su alrededor.	✓	✓	X	N/A	✓	✓	N/A
No se debe ser sobreprotector, ellos son autosuficientes y pueden ser susceptibles a comentarios orientados a la debilidad.	✓	X	✓	N/A	X	✓	N/A
Para ayudarles a subir y bajar del transporte basta con poner su mano en el barandal e indicarle los escalones.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Para entrar a un vehículo basta con indicarles donde está el marco superior de la puerta abierta.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Para ofrecerles asiento se coloca su mano en la silla o brazo del sillón, informándoles de la posición del asiento.	✓	X	✓	N/A	✓	✓	N/A
Durante la comida se les debe de decir la posición del plato, vasos, cubiertos, etc.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Es fundamental no mover los objetos de lugar, pues ellos han creado la imagen del entorno mentalmente.	✓	✓	✓	N/A	✓	✓	N/A
Una persona ciega y su perro guía son un equipo de trabajo y el perro es una extensión de la persona, por lo que no se debe de distraer al animal de su tarea.	✓	✓	✓	N/A	✓	✓	N/A
Resultados	10/11	8/11	7/11	-	9/11	10/11	-

Fuente: Elaboración propia con base en trabajo de campo realizado en el periodo de noviembre 2017 a abril 2018.

El trato a personas con discapacidad auditiva	Templo Mayor	Catedral	Monte de Piedad	Portal de Mercaderes	Antiguo Palacio Municipal	Palacio Nacional	Zócalo
Mostrar interés por facilitar su comunicación.	✓	✓	X	N/A	✓	✓	N/A
Utilizar un tono normal de voz, no sirve de nada gritar.	✓	✓	✓	N/A	✓	✓	N/A
Hablar con normalidad, no a velocidad rápida ni lenta, ni fuerte, ni bajo; gesticular bien cada palabra.	✓	✓	X	N/A	✓	✓	N/A
Lo mejor es utilizar frases cortas y concretas con palabras simples.	✓	✓	X	N/A	✓	✓	N/A
Se puede ser expresivo, pero sin exagerar.	✓	✓	✓	N/A	✓	✓	N/A
Si la información no es comprendida se habrán de buscar otras palabras.	✓	✓	✓	N/A	✓	✓	N/A
Cuando se esté en una reunión se habrá de procurar que haya obtenido toda la información necesaria.	X	✓	✓	N/A	✓	✓	N/A
Siempre se puede recurrir a la comunicación escrita.	X	X	X	N/A	X	X	N/A
El uso de ayudas técnicas como audífonos, paneles luminosos y pantallas suelen ayudar.	X	✓	X	N/A	X	X	N/A
Evitar que varias personas hablen al mismo tiempo.	X	✓	X	N/A	✓	✓	N/A
Resultados	6/10	9/10	4/10	-	8/10	9/10	-

Fuente: Elaboración propia con base en trabajo de campo realizado en el periodo de noviembre 2017 a abril 2018.

El trato a personas con discapacidad cognitiva	Templo Mayor	Catedral	Monte de Piedad	Portal de Mercaderes	Antiguo Palacio Municipal	Palacio Nacional	Zócalo
Hablar claramente, de manera sencilla y con palabras comunes.	✓	✓	✓	N/A	✓	✓	N/A
Tratarles de acuerdo con su edad, aunque su desarrollo mental no corresponda con la apariencia física.	✓	X	X	N/A	✓	✓	N/A
Responder sus preguntas, demostrando interés en la comprensión de la respuesta.	✓	✓	X	N/A	✓	X	N/A
No debe de hablarse de su discapacidad en su presencia.	✓	✓	✓	N/A	✓	✓	N/A
Limitar la ayuda a lo mínimo, salvo que ellos lo soliciten.	✓	X	✓	N/A	✓	X	N/A
En el transporte, ayudarles a encontrar su destino.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Ser pacientes con ellos.	✓	✓	✓	N/A	✓	✓	N/A
Resultados	6/6	4/6	4/6	-	5/6	4/6	4/6

Fuente: Elaboración propia con base en trabajo de campo realizado en el periodo de noviembre 2017 a abril 2018.

ANEXO 35. Aplicación de la herramienta de evaluación. Recorrido 2.

General	Hemiciclo a Juárez	Corpus Christi	Bellas Artes	Torre Latino	Casa de los Azulejos	Palacio de Iturbide	Iglesia de La Profesa	Museo del Estanquillo
Cuentan con rampas de acceso para personas en silla de ruedas	X	X	✓	X	✓	✓	X	X
Las rampas tienen una pendiente del 8% y su longitud es menor a los 6 m.	X	X	✓	X	✓	✓	X	X
Los pasillos miden lo necesario para que una persona puede desplazarse con ayuda de sus herramientas técnicas (1.6 m.)	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Las rutas son libres de obstáculos en su totalidad	✓	X	✓	✓	X	✓	X	✓
Dentro de las medidas de protección civil están contempladas las personas con discapacidad	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	X
Se permite el acceso con perros guías	X	✓	X	X	X	X	X	X
Se cuenta con elevador	X	X	✓	✓	✓	✓	X	X
El tránsito es libre y no se ve obstruido por la decoración del lugar	X	X	✓	X	X	✓	X	X
Existen alarmas visuales y sonoras que indican la ruta de evacuación	X	X	✓	✓	X	✓	X	X
Los pasillos y escaleras cuentan con pasamanos dobles	N/A	X	X	✓	X	X	X	X
Existen áreas de descanso cada 30 m. en los pasillos	✓	X	X	X	X	X	✓	X
Cuentan con servicio médico	N/A	X	✓	X	X	X	X	X
Las zonas de seguridad están debidamente señalizadas	✓	X	✓	✓	X	X	✓	✓
La ruta hacia las zonas de seguridad es indicada por elementos visuales y sonoros	X	✓	X	✓	X	X	X	X
Resultados	5/12	3/14	10/14	8/14	5/14	8/14	3/14	3/14

Fuente: Elaboración propia con base en trabajo de campo realizado en el periodo de noviembre 2017 a abril 2018.

Transporte y estacionamiento	Hemiciclo a Juárez	Corpus Christi	Bellas Artes	Torre Latino	Casa de los Azulejos	Palacio de Iturbide	Iglesia de La Profesa	Museo del Estanquillo
Dispone con conexión de transporte público o privado accesible	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓	X
Cuenta con puntos especiales de ascenso y descenso en la entrada principal para las personas con discapacidad	✓	✓	✓	✓	X	X	X	X
Al menos 15% de los lugares del estacionamiento son accesibles y están ubicados cerca de la entrada principal	N/A	N/A	✓	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Las señalizaciones en el estacionamiento son claras e iluminadas	N/A	N/A	X	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Las medidas de los lugares accesibles son de 5 m. x 3.80 m.	N/A	N/A	✓	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Los lugares accesibles están señalizados con el símbolo de la accesibilidad, tanto verticalmente como en el suelo	N/A	N/A	✓	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Existe personal capacitado para auxiliar a las PcD al ascenso y descenso de los vehículos	X	X	X	X	X	X	X	X
Resultados	3/3	2/3	5/7	3/4	1/3	0/3	1/3	0/3

Fuente: Elaboración propia con base en trabajo de campo realizado en el periodo de noviembre 2017 a abril 2018.

Restaurante	Hemiciclo a Juárez	Corpus Christi	Bellas Artes	Torre Latino	Casa de los Azulejos	Palacio de Iturbide	Iglesia de La Profesa	Museo del Estanquillo
El espacio mínimo entre mesas es de 1.20 m.	N/A	N/A	✓	✓	X	N/A	N/A	N/A
Las mesas tienen la altura suficiente (80 cm.) para que una persona en silla de ruedas puede comer cómodamente en ella	N/A	N/A	✓	X	✓	N/A	N/A	N/A
Los pasillos entre las mesas están libres de cualquier obstáculo	N/A	N/A	✓	✓	✓	N/A	N/A	N/A
Se cuenta con un menú geriátrico	N/A	N/A	X	X	X	N/A	N/A	N/A
Cuentan con un menú escrito en braille	N/A	N/A	X	X	X	N/A	N/A	N/A
Resultados	-	-	3/5	2/5	2/5	-	-	-

Fuente: Elaboración propia con base en trabajo de campo realizado en el periodo de noviembre 2017 a abril 2018.

Hospedaje	Hemiciclo a Juárez	Corpus Christi	Bellas Artes	Torre Latino	Casa de los Azulejos	Palacio de Iturbide	Iglesia de La Profesa	Museo del Estanquillo
Cuentan con habitaciones exclusivas para personas con discapacidad	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Las habitaciones accesibles están ubicadas en planta baja o en los primeros pisos del inmueble junto al elevador	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Las rutas hacia las habitaciones accesibles están señalizadas	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
El sanitario en las habitaciones cuenta con un botón y teléfono de emergencia	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Las regaderas en los sanitarios son de tipo teléfono	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
En las regaderas existe una silla abatible fijada a la pared	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Las regaderas cuentan con barandal	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Los apagadores de luz se encuentran a una altura máxima de 90 cm.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Las alfombras están fijas al suelo	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Resultados	-	-	-	-	-	-	-	-

Fuente: Elaboración propia con base en trabajo de campo realizado en el periodo de noviembre 2017 a abril 2018.

Elevadores	Hemiciclo a Juárez	Corpus Christi	Bellas Artes	Torre Latino	Casa de los Azulejos	Palacio de Iturbide	Iglesia de La Profesa	Museo del Estanquillo
La longitud horizontal mínima es de 85 cm. (70 cm. en adaptaciones)	N/A	N/A	✓	✓	✓	✓	N/A	N/A
Las dimensiones de la cabina cumplen con el mínimo requerido para la movilidad en silla de ruedas (1 m. x 1.20 m.)	N/A	N/A	✓	✓	X	✓	N/A	N/A
Los botones se encuentran escritos tanto en braille como en arábigo	N/A	N/A	✓	✓	X	X	N/A	N/A
El tiempo de cierre y apertura de las puertas es de 15 segundos	N/A	N/A	✓	✓	X	✓	N/A	N/A
El elevador se detiene en el nivel exacto al del suelo	N/A	N/A	✓	✓	✓	✓	N/A	N/A
El alto total se indica tanto de forma visual como sonora	N/A	N/A	✓	✓	✓	✓	N/A	N/A
Resultados	-	-	6/6	6/6	3/6	5/6	-	-

Fuente: Elaboración propia con base en trabajo de campo realizado en el periodo de noviembre 2017 a abril 2018.

Escaleras	Hemiciclo a Juárez	Corpus Christi	Bellas Artes	Torre Latino	Casa de los Azulejos	Palacio de Iturbide	Iglesia de La Profesa	Museo del Estanquillo
Tiene superficie antiderrapante	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Las dimensiones del escalón son las adecuadas (28 cm.)	✓	X	X	✓	X	X	X	X
Las aristas de los escalones están protegidas o bien sin filo	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Cuenta con doble pasamanos en ambos costados (90 cm. y 75 cm.)	X	X	X	X	X	X	X	X
El barandal es ergonómico	X	X	✓	✓	X	X	X	X
Resultados	2/5	2/5	3/5	3/5	2/5	2/5	2/5	2/5

Fuente: Elaboración propia con base en trabajo de campo realizado en el periodo de noviembre 2017 a abril 2018.

Auditorios	Hemiciclo a Juárez	Corpus Christi	Bellas Artes	Torre Latino	Casa de los Azulejos	Palacio de Iturbide	Iglesia de La Profesa	Museo del Estanquillo
Las señalizaciones están descubiertas para poder ser apreciadas por todo público	N/A	N/A	✓	N/A	N/A	N/A	X	✓
Cuentan con un porcentaje de asientos (15%) para personas con discapacidad ubicados cerca de la salida de emergencia	N/A	N/A	✓	N/A	N/A	N/A	✓	X
Los asientos accesibles cuentan con una mejor calidad sonora	N/A	N/A	✓	N/A	N/A	N/A	X	✓
Resultados	-	-	3/3	-	-	-	1/3	2/3

Fuente: Elaboración propia con base en trabajo de campo realizado en el periodo de noviembre 2017 a abril 2018.

Servicios de Salud	Hemiciclo a Juárez	Corpus Christi	Bellas Artes	Torre Latino	Casa de los Azulejos	Palacio de Iturbide	Iglesia de La Profesa	Museo del Estanquillo
Cuenta con médicos capacitados	N/A	X	X	✓	X	X	X	X
Cuenta con un programa de protección civil especializado para personas con discapacidad	N/A	X	✓	X	X	X	X	X
El personal de seguridad está capacitado para atender a una persona de la tercera edad en caso de una emergencia	N/A	X	✓	X	X	X	X	X
Resultados	-	0/3	2/3	1/3	0/3	0/3	0/3	0/3

Fuente: Elaboración propia con base en trabajo de campo realizado en el periodo de noviembre 2017 a abril 2018.

Sanitarios	Hemiciclo a Juárez	Corpus Christi	Bellas Artes	Torre Latino	Casa de los Azulejos	Palacio de Iturbide	Iglesia de La Profesa	Museo del Estanquillo
Existe al menos una cabina accesible en cada uno de los sanitarios	N/A	✓	✓	✓	X	✓	N/A	✓
Están localizados cerca de las áreas comunes	N/A	✓	✓	✓	X	✓	N/A	X
Se encuentran cerca de alguna salida de emergencia	N/A	X	✓	X	X	X	N/A	X
Cuentan con piso antiderrapante	N/A	✓	✓	✓	X	✓	N/A	✓
Las puertas tienen las medidas mínimas requeridas para el libre acceso de una persona en silla de ruedas (80 cm.	N/A	✓	✓	✓	X	✓	N/A	✓
Las dimensiones interiores permiten que una persona en silla de ruedas pueda girar (1.50 m.)	N/A	✓	✓	✓	X	✓	N/A	X
El grifo es automático o en su defecto monomando	N/A	✓	✓	✓	✓	✓	N/A	X
El lavabo tiene entre 80 cm. y 95 cm. de altura	N/A	X	✓	✓	X	X	N/A	✓
El inodoro tiene entre 45 cm. y 50 cm. de altura	N/A	✓	✓	✓	✓	✓	N/A	✓
Existen barras de apoyo y un gancho para muletas junto al inodoro	N/A	X	X	X	X	X	N/A	X
Cuenta con al menos un espejo inclinado para las personas en silla de ruedas	N/A	X	X	X	X	X	N/A	X
Cuenta con alarmas en caso de caídas	N/A	X	X	X	X	X	N/A	X
Las puertas de acceso a las cabinas de aseo son plegables	N/A	X	X	X	X	X	N/A	✓
Resultados	-	7/13	9/13	8/13	1/13	7/13	-	6/13

Fuente: Elaboración propia con base en trabajo de campo realizado en el periodo de noviembre 2017 a abril 2018.

Recepción y entorno público	Hemiciclo a Juárez	Corpus Christi	Bellas Artes	Torre Latino	Casa de los Azulejos	Palacio de Iturbide	Iglesia de La Profesa	Museo del Estanquillo
El mostrador en la recepción está a una altura máxima de 80 cm.	N/A	✓	✓	X	X	✓	X	X
Se puede transitar con una silla de ruedas por la vía pública aledaña al sitio	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
La vía pública de los alrededores garantiza la movilidad sin obstáculos de las personas	✓	X	X	X	X	X	X	X
Los accesos al lugar son accesibles y no existe comercio ambulante que obstaculice la movilidad	X	✓	X	✓	✓	✓	✓	X
Existen cambios de texturas en el pavimento de la vía pública que sirvan como señalizaciones para el cruce de calles, fin del trayecto, zona de descanso y lugares de interés	✓	X	X	✓	X	X	X	X
Resultados	3/4	3/5	2/5	3/5	2/5	3/5	2/5	1/5

Fuente: Elaboración propia con base en trabajo de campo realizado en el periodo de noviembre 2017 a abril 2018.

Zonas de descanso	Hemiciclo a Juárez	Corpus Christi	Bellas Artes	Torre Latino	Casa de los Azulejos	Palacio de Iturbide	Iglesia de La Profesa	Museo del Estanquillo
Existen salas de descanso cada 30 m. sobre los pasillos	✓	X	X	✓	X	X	✓	✓
En las zonas de descanso se cuenta con sillas plegables fijadas a la pared	X	X	X	X	X	X	X	X
Las áreas de recuperación están bajo la sombra	X	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Las bancas en las áreas de descanso son de una altura de entre 38 cm. y 43 cm.	✓	X	✓	✓	✓	X	✓	✓
Existe una señalización que indique la ubicación de las zonas de descanso	X	X	X	X	X	X	X	X
La ruta hacia las salas de espera es libre de obstáculos	N/A	X	✓	X	X	X	✓	✓
Tienen lugares preferentes en la zona de descanso	N/A	X	X	X	X	X	X	X
Resultados	2/5	0/7	3/7	3/7	2/7	1/7	4/7	4/7

Fuente: Elaboración propia con base en trabajo de campo realizado en el periodo de noviembre 2017 a abril 2018.

Reglas generales para tratar a personas con discapacidad	Hemiciclo a Juárez	Corpus Christi	Bellas Artes	Torre Latino	Casa de los Azulejos	Palacio de Iturbide	Iglesia de La Profesa	Museo del Estanquillo
Evitar en todo momento poner en evidencia las discapacidades.	N/A	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Promover el contacto entre todas las personas, evitando que sus discapacidades limiten el contacto social.	N/A	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓
No subestimar sus capacidades a consecuencia de su discapacidad.	N/A	✓	✓	X	X	✓	✓	✓
Crear un sistema en donde los clientes puedan evaluar los servicios, además de sugerir nuevos elementos.	N/A	X	✓	X	X	✓	X	✓
No ayudarles sin habérselos propuesto antes.	N/A	X	✓	X	X	X	X	✓
Comportarse con naturalidad ante cualquier eventualidad que pueda suceder.	N/A	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓
No dirigirse a sus acompañantes a menos que no puedan comunicarse por sí mismos.	N/A	X	✓	✓	✓	✓	X	✓
Demstrar comprensión y tolerancia ante su posible susceptibilidad.	N/A	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Resultados	-	3/8	8/8	5/8	5/8	7/8	5/8	8/8

Fuente: Elaboración propia con base en trabajo de campo realizado en el periodo de noviembre 2017 a abril 2018.

El trato a personas con discapacidad motriz	Hemiciclo a Juárez	Corpus Christi	Bellas Artes	Torre Latino	Casa de los Azulejos	Palacio de Iturbide	Iglesia de La Profesa	Museo del Estanquillo
No dejarse llevar por la imagen de la silla de ruedas.	N/A	✓	✓	X	✓	✓	X	✓
Hablar siempre de frente a la persona o en una posición en donde nos pueda ver la cara.	N/A	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Conducir la silla de ruedas con precaución.	N/A	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Seguir las instrucciones del usuario al momento de manejar la silla de ruedas.	N/A	X	✓	✓	✓	X	✓	✓
Poner el freno cuando se detenga la marcha.	N/A	X	X	X	X	X	X	X
Si hay que subir y bajar peldaños o escalones se debe sujetar de los tubos y ejercer fuerza hacia abajo y atrás para levantar la parte frontal de la silla.	N/A	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Resultados	-	3/6	5/6	4/6	5/6	4/6	4/6	5/6

Fuente: Elaboración propia con base en trabajo de campo realizado en el periodo de noviembre 2017 a abril 2018.

El trato a personas con discapacidad visual	Hemiciclo a Juárez	Corpus Christi	Bellas Artes	Torre Latino	Casa de los Azulejos	Palacio de Iturbide	Iglesia de La Profesa	Museo del Estanquillo
Identificarse con la persona.	N/A	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Cuando se les ofrezca algo, se debe indicar que se les está dando o donde lo tienen situado.	N/A	X	✓	✓	X	X	✓	✓
Al llegar a un lugar desconocido para ellos, ofrecerles el brazo para que puedan apoyarse, nunca se les debe de empujar o arrastrar.	N/A	✓	✓	✓	✓	X	X	X
Al acompañar a una persona débil visual se le debe advertir de cualquier posible obstáculo o peligro al desplazarse.	N/A	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓
No es necesario hablar más alto para poder comunicarse con ellos.	N/A	✓	✓	✓	X	X	✓	X
Nunca se les debe de dejar solos sin antes haberles advertido.	N/A	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Si se desorientan solo basta con decirles donde están y qué hay a su alrededor.	N/A	X	✓	X	✓	✓	✓	✓
No se debe ser sobreprotector, ellos son autosuficientes y pueden ser susceptibles a comentarios orientados a la debilidad.	N/A	✓	✓	✓	X	X	X	✓
Para ayudarles a subir y bajar del transporte basta con poner su mano en el barandal e indicarle los escalones.	N/A	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Para entrar a un vehículo basta con indicarles donde está el marco superior de la puerta abierta.	N/A	✓	✓	X	✓	X	X	X
Para ofrecerles asiento se coloca su mano en la silla o brazo del sillón, informándoles de la posición del asiento.	N/A	✓	✓	✓	X	X	✓	X
Durante la comida se les debe de decir la posición del plato, vasos, cubiertos, etc.	N/A	N/A	N/A	X	✓	N/A	N/A	N/A
Es fundamental no mover los objetos de lugar, pues ellos han creado la imagen del entorno mentalmente.	N/A	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Una persona ciega y su perro guía son un equipo de trabajo y el perro es una extensión de la persona, por lo que no se debe de distraer al animal de su tarea.	N/A	X	✓	X	✓	✓	✓	✓
Resultados	-	7/13	13/13	9/14	10/14	7/13	10/13	9/13

Fuente: Elaboración propia con base en trabajo de campo realizado en el periodo de noviembre 2017 a abril 2018.

El trato a personas con discapacidad auditiva	Hemiciclo o a Juárez	Corpus Christi	Bellas Artes	Torre Latino	Casa de los Azulejos	Palacio de Iturbide	Iglesia de La Profesa	Museo del Estanquillo
Mostrar interés por facilitar su comunicación.	N/A	X	✓	X	✓	✓	✓	✓
Utilizar un tono normal de voz, no sirve de nada gritar.	N/A	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Hablar con normalidad, no a velocidad rápida ni lenta, ni fuerte, ni bajo; gesticular bien cada palabra.	N/A	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Lo mejor es utilizar frases cortas y concretas con palabras simples.	N/A	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Se puede ser expresivo, pero sin exagerar.	N/A	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓
Si la información no es comprendida se habrán de buscar otras palabras.	N/A	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Cuando se esté en una reunión se habrá de procurar que haya obtenido toda la información necesaria.	N/A	X	X	X	✓	✓	✓	✓
Siempre se puede recurrir a la comunicación escrita.	N/A	X	X	✓	✓	X	X	X
El uso de ayudas técnicas como audífonos, paneles luminosos y pantallas suelen ayudar.	N/A	X	X	✓	X	✓	X	X
Evitar que varias personas hablen al mismo tiempo.	N/A	X	✓	X	✓	✓	✓	✓
Resultados	-	3/10	7/10	7/10	9/10	8/10	8/10	8/10

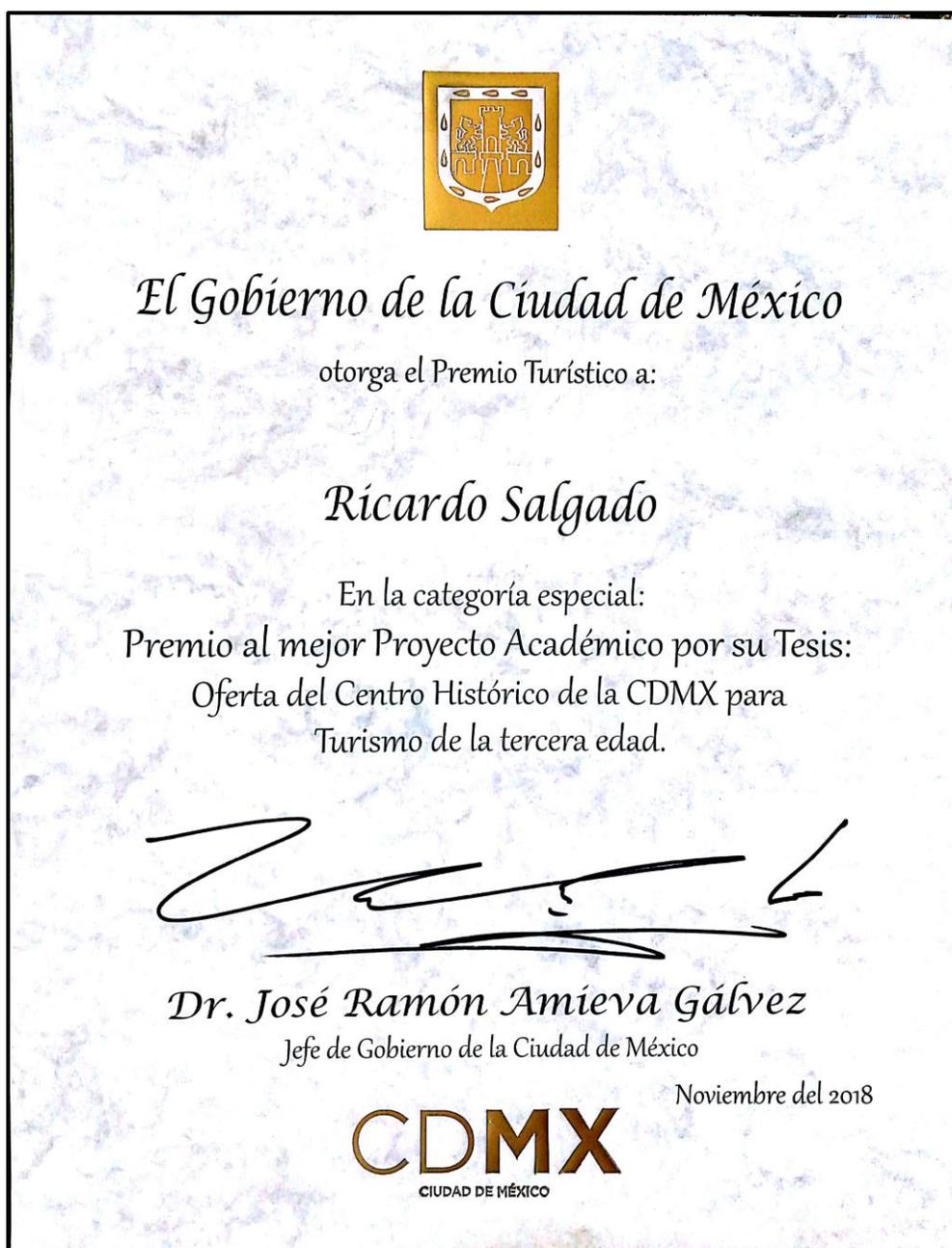
Fuente: Elaboración propia con base en trabajo de campo realizado en el periodo de noviembre 2017 a abril 2018.

El trato a personas con discapacidad cognitiva	Hemiciclo a Juárez	Corpus Christi	Bellas Artes	Torre Latino	Casa de los Azulejos	Palacio de Iturbide	Iglesia de La Profesa	Museo del Estanquillo
Hablar claramente, de manera sencilla y con palabras comunes.	N/A	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Tratarles de acuerdo con su edad, aunque su desarrollo mental no corresponda con la apariencia física.	N/A	X	✓	X	✓	✓	✓	✓
Responder sus preguntas, demostrando interés en la comprensión de la respuesta.	N/A	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
No debe de hablarse de su discapacidad en su presencia.	N/A	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Limitar la ayuda a lo mínimo, salvo que ellos lo soliciten.	N/A	X	✓	✓	X	✓	X	✓
En el transporte, ayudarles a encontrar su destino.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Ser pacientes con ellos.	N/A	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Resultados	-	4/6	6/6	5/6	5/6	6/6	5/6	6/6

Fuente: Elaboración propia con base en trabajo de campo realizado en el periodo de noviembre 2017 a abril 2018.

ANEXO 36. Premio Turístico de la Ciudad de México 2018

En noviembre de 2018 el presente trabajo de investigación obtuvo el Premio Turístico de la Ciudad de México en la categoría especial: Premio al mejor Proyecto Académico.



REFERENCIAS

- Alegre, J., y Pou. (2003). La estancia media de los turistas en Islas Baleares: determinantes microeconómicos e implicaciones sobre la evolución del gasto agregado. ESADE, Barcelona: XII Simposio Internacional de Turismo y Ocio. Recuperado de: <https://es.statista.com/estadisticas/477792/estancia-media-de-los-turistas-internacionales-en-las-islas-baleares/>
- Álvarez, C. y HOSTELTUR. (2006). El reto del turismo senior. Recuperado de: <http://www.uhu.es/uhtur/documentos/npturisticos2/Turismo%20senior.pdf>
- AMADEUS y The Future Foundation. (2015). Future Traveller Tribes 2030: los viajeros del mañana. Recuperado de: <http://www.amadeus.com/documents/future-traveller-tribes-2030/travel-report-future-traveller-tribes-2030.pdf>
- Asamblea Legislativa del Distrito Federal, V Legislatura. (2010). Ley de Turismo del Distrito Federal. Recuperado de: <http://www.aldf.gob.mx/archivo-61363e5d0be283ba435596a578b17492.pdf>
- Banco Mundial. [BM]. (2017). Esperanza de vida al nacer. Recuperado de: <http://datos.bancomundial.org/indicador/SP.DYN.LE00.IN>
- Barros, C y Machado, L. (2010). The length of stay in tourism. Annals of Tourism Research. Recuperado de: <http://www.sciencedirect.com.etchconricyt.idm.oclc.org/science/article/pii/S0160738310000022>
- Beni, C. (2001). Análisis estructural del turismo. Sao Paolo, Brasil. Ed. SENAC.
- Berríos, M. (2012). Aging population: A challenge for public health. Recuperado de: http://www.scielo.org.co/pdf/rca/v40n3/en_v40n3a05.pdf
- Bonilla, J. (2013). Anuario Turismo y Sociedad, vol. XIV, pp. 33-45. Recuperado de: <http://revistas.uexternado.edu.co/index.php/tursoc/article/view/3713/4064>

Brinckmann, W. y Wildgen, J. (2003). Desafíos para los estudiosos del turismo: La construcción de la sociedad inclusiva y del turismo accesible. Recuperado de: <http://revistas.um.es/turismo/article/view/19621/18991>

Buhalis, D y Costa, C. (2006). Tourism Business Frontiers. Recuperado de: http://xp7ee9yq3a.search.serialssolutions.com.conricyt.remotexs.co/?ctx_ver=Z39.88-2004&ctx_enc=info%3Aofi%2Fenc%3AUTF-8&rft_id=info%3Aasid%2Fsummon.serialssolutions.com&rft_val_fmt=info%3Aofi%2Ffmt%3Akev%3Amtx%3Abook&rft.genre=bookitem&rft.title=Tourism+Business+Frontiers%3A+Consumers%2C+products+and+industry&rft.au=Moscardo%2C+Gianna&rft.atitle=Chapter+4+-+Third-age+tourism&rft.isbn=9780750663779&rft.spage=30&rft.epage=39&rft_id=info:doi/10.1016%2FB978-0-7506-6377-9.50011-0&rft.externalDocID=doi_10_1016_B978_0_7506_6377_9_50011_0¶mdict=es-ES

Bureau International du Tourisme Social. [BITS]. (2006). Declaración de Montreal. Recuperado de: <https://bitsamericas.files.wordpress.com/2010/04/declaracion-de-montreal-vs-esp.pdf>

Bureau International du Tourisme Social. [BITS]. (2015). Panorama del Turismo Social en el Mundo de: <http://www.oits-isto.org/oits/files/resources/458.pdf>

Bureau International du Tourisme Social. [BITS]. (2015a). Vacaciones de la tercera edad. Recuperado de: <http://www.oits-isto.org/oits/files/resources/147.pdf>

Cohen, E. (2005). Principales tendencias del turismo contemporáneo. Recuperado de: <http://go.galegroup.com.etechnicryt.idm.oclc.org/ps/i.do?p=IFME&u=pu&iid=GALE|A236991504&v=2.1&it=r&sid=summon>

Berrío, M. (2012). Envejecimiento de la Población: un reto para la salud pública. Recuperado de: <http://www.revolanest.com.co/es/envejecimiento-poblacion-un-reto-salud/articulo/S0120334712000111/>

Cámara de Diputados del Honorable Congreso de la Unión de los Estados Unidos Mexicanos. (2015). Ley General de Turismo. Recuperado de: http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGT_171215.pdf

Comisión Nacional de los Derechos Humanos. [CNDH]. (2017). Ley de Accesibilidad para la Ciudad de México. Recuperado de: <http://www.cndh.org.mx/sites/all/doc/Programas/Discapacidad/Ley-Accesibilidad-CDMX.pdf>

Consejo Nacional Para el Desarrollo y la Inclusión de personas con Discapacidad- [CONADIS]. (2018). Lista de empresas certificadas con sello de turismo incluyente. Recuperado de: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/300605/Lista_de_Empresas_Certificadas_Sello_Turismo_Incluyente.pdf

Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social. [CONEVAL]. (2016). Resultados de la pobreza en México 2016 a nivel nacional. Recuperado de: http://www.coneval.org.mx/Medicion/MP/Paginas/AE_pobreza_2016.aspx

Consejo Nacional de Población. [CONAPO]. (1999). El envejecimiento demográfico de México: retos y perspectivas. México. Recuperado de: http://www.conapo.gob.mx/en/CONAPO/Envejecimiento_demografico_de_Mexico_Retos_y_Perspectivas

Consejo Nacional de Población. [CONAPO]. (2002). Proyecciones de la población en México 2000 - 2050. Recuperado de: http://www.conapo.gob.mx/es/CONAPO/Proyecciones_Datos

Consejo Nacional de Población. [CONAPO]. (2004). Desarrollo demográfico y económico de México. Recuperado de: http://www.conapo.gob.mx/es/CONAPO/Desarrollo_demografico_y_economico_de_Mexico

Consejo Nacional de Población. [CONAPO]. (2013). Proyecto de la población 2010-2050. Recuperado de: http://www.conapo.gob.mx/es/CONAPO/Proyecciones_de_la_Poblacion_2010-2050

Consejo Nacional de Población. [CONAPO]. (2014). 40 años del Consejo Nacional de Población. Recuperado de: http://www.conapo.gob.mx/work/models/CONAPO/Resource/2538/2/images/40_Aniversario_CONAPO.pdf

Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación. [CONAPRED]. (2010). Encuesta Nacional sobre Discriminación en México (Enadis). CONAPRED. México, 2011.

DATATUR. SECTUR. (2015). Compendio Estadístico del Turismo en México. Recuperado de: <http://www.datatur.sectur.gob.mx/SitePages/CompendioEstadistico.aspx>

De la Rosa, B. [2003]. Nuevos turistas en busca de un nuevo producto: el patrimonio cultural. Recuperado de: <http://www.pasosonline.org/Publicados/1203/PS030603.pdf>

Deloitte (2015). Hospitality 2015. Recuperado de: http://www.fairtrade.travel/source/websites/fairtrade/documents/Hospitality_2015_Deloitte_report.pdf

División de Población de la ONU. (2007). World Populations Prospects: The 2006 Revision and World Urbanization. y Gustavo Villalón. Proyecciones de población y envejecimiento. Disponible en: <http://www.eclac.cl/celade/noticias/paginas/7/29157/villalon.pdf>

El Economista. (2016). Actividad Turística crece 5.1% en cuarto trimestre de 2015. Recuperado de: <http://eleconomista.com.mx/industrias/2016/05/11/actividad-turistica-crece-51-cuarto-trimestre-2015>

Elias, R. (2016). Turismo Inclusivo – Agencia Reforma. Recuperado de: <http://go.galegroup.com.etechnology.idm.oclc.org/ps/i.do?p=IFME&u=pu&id=GALE|A453400327&v=2.1&it=r&sid=summon&authCount=1>

Esade Business y Law School. (2016). El mercado potencial de las personas con discapacidad. Recuperado de: <http://www.esade.edu/web/esp/about-esade/today/news/viewelement/321713/1/el-mercado-de-las-personas-con-discapacidad,-una-oportunidad-real-de-negocio>

Escuela Superior de Turismo. [EST]. Secretaría de Turismo de la Ciudad de México. [SECTUR CDMX]. (2017). Perfil del turista que visita la Ciudad de México, 2017. Recuperado de: <https://www.turismo.cdmx.gob.mx/storage/app/media/Estadisticas/Perfil%20del%20Turista%202016/EST%20IPN-SECTUR%20CDMX%20Perfil%202016%20Reporte%20Ejecutivo.pdf>

Fundación General Csic. [FGCSIC]. (2010). Informe sobre envejecimiento. Recuperado de: http://www.fgcsic.es/files/adjuntos/resumen_ejecutivo_informe_envejecimiento.pdf

Gobierno de España e Instituto de Mayores y Servicios Sociales [IMSERSO]. (2017). Programa de Turismo del IMSERSO. Recuperado de: http://www.imserso.es/imserso_01/envejecimiento_activo/vacaciones/index.htm

González, D. (2008). Adultos mayores en la planeación del espacio turístico rural en Tamaulipas. Papeles de población. Recuperado de: <http://rppoblacion.uaemex.mx/pp/index.php/papelesdepoblacion/article/view/330/333>

Gutiérrez, L. y López, E. (2013). México, en el umbral del envejecimiento. Recuperado de: <http://archivo.estepais.com/site/2013/mexico-en-el-umbral-del-envejecimiento/>

HelpAge International. (2015). Global AgeWatch 2015. Recuperado de: <http://www.helpage.org/global-agewatch/population-ageing-data/country-ageing-data/?country=Mexico>

Henley y Partners. (2016). The Henley & Partners Visa Restrictions Index 2016. Recuperado de: <https://www.henleyglobal.com/files/download/HP/hvri/HP%20Visa%20Restrictions%20Index%20160223.pdf>

HOSTELTUR. (2006). El reto del turismo senior. Recuperado de: <http://www.uhu.es/uhutur/documentos/npturisticos2/Turismo%20senior.pdf>

Hudson, S. (2010). Wooing zoomers: Marketing to the mature traveler. Marketing Intelligence and Planning. Recuperado de: <http://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/02634501011053568>

Instituto Nacional de Antropología e Historia. [INAH]. (1993). Reglamento de la ley federal sobre monumentos y zonas arqueológicas, artísticos e históricos. Recuperado de: http://www.inah.gob.mx/Transparencia/Archivos/207_regla_ley_fed_mntos_zon_arq.pdf

Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática. [INEGI]. (2013). Encuesta Nacional de Ingresos y Gastos de los Hogares 2012. Recuperado de:

http://www.beta.inegi.org.mx/contenidos/proyectos/enchogares/regulares/enigh/tradicional/2012/doc/resultados_enigh12.pdf

Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática. [INEGI]. (2015). Anuario Estadístico y Geográfico del Distrito Federal. Recuperado de:

http://www.datatur.sectur.gob.mx/ITxEF_Docs/CDMX_ANUARIO_PDF15.pdf

Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática [INEGI]. (2015a). Censo Generacional de Población y Vivienda. Recuperado de:

http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/proyectos/encuestas/hogares/especiales/ei2015/doc/eic2015_resultados.pdf

Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática. [INEGI]. (2015b). Esperanza de vida en México. Recuperado de:

<http://cuentame.inegi.org.mx/poblacion/esperanza.aspx?tema=P>

Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática. [INEGI]. (2015c). Los Adultos Mayores en México. Recuperado de:

<http://www.inegi.org.mx/saladeprensa/aproposito/2014/adultos0.pdf>

Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática. [INEGI]. (2015d). Realidad, datos y espacio. Revista Internacional de Geografía y Estadística. Recuperado de:

http://www.inegi.org.mx/RDE/rde_15/doctos/rde_15_art5.pdf

Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores. [INAPAM]. (2010). Por una cultura del envejecimiento. Recuperado de:

[http://www.inapam.gob.mx/work/models/INAPAM/Resource/Documentos_Inicio/Cultura del Envejecimiento.pdf](http://www.inapam.gob.mx/work/models/INAPAM/Resource/Documentos_Inicio/Cultura_del_Envejecimiento.pdf)

Junta de Comunidades Castilla. (2006). Buenas Prácticas en Accesibilidad Universal. Recuperado de:

http://www.castillalamancha.es/sites/default/files/documentos/20120511/libro_buenas_practicas_accesibilidad_universal.pdf

Junta de Comunidades Castilla. (2006a). Buenas Prácticas en Accesibilidad Universal. Recuperado de: <http://www.castillalamancha.es/sites/default/files/documentos/20120511/librobuenaspracticassaccesibilidaduniversal.pdf>

Junta de Comunidades Castilla. (2006b). Buenas Prácticas en Accesibilidad Universal. Recuperado de: <http://www.castillalamancha.es/sites/default/files/documentos/20120511/librobuenaspracticassaccesibilidaduniversal.pdf>

Kästner, J. (2007). Barrierefreier Tourismus. Recuperado de: <https://www.amazon.de/Barrierefreier-Tourismus-Reisen-mit-Mobilit%C3%A4tseinschr%C3%A4nkung/dp/3836407086>

Komp, K y Aartsen, M. (2013). Old Age in Europe, A Textbook of Gerontology. Recuperado de: <http://www.springer.com/in/book/9789400761339>

Tejerizo, J. (2012). Anals de Hidrología Médica: Evolution of social thermalism program of IMSERSO. Recuperado de: <http://go.galegroup.com.etechnology.idm.oclc.org/ps/i.do?p=IFME&u=pu&iid=GALE|A297716602&v=2.1&it=r&sid=summon&authCount=1>

Martínez-García, E, y Raya, J. (2008). Length of stay for low-cost tourism. Tourism Management. <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0261517708000320>

McKinsey Global Institute. (2008). The Economic Impact of Aging US Baby Boomers. Recuperado de: [file:///D:/Downloads/MGI Impact of Aging Baby Boomers full report.pdf](file:///D:/Downloads/MGI%20Impact%20of%20Aging%20Baby%20Boomers%20full%20report.pdf)

Megias, M y Tejerizo J. (2012). Evolution of social thermalism program of IMSERSO. Recuperado de: <http://go.galegroup.com.etechnology.idm.oclc.org/ps/i.do?p=IFME&u=pu&iid=GALE|A297716602&v=2.1&it=r&sid=summon&authCount=1>

Mejía, M; Rivera, P; Urbina, M; Alger, J; Maradiaga, E; Flores, S; Rápalo, S; Zúñiga, L; Martínez, C; Sierra, L. (2014). Discapacidad en el adulto mayor: características y factores relevantes. Recuperado de: http://www.bvs.hn/Honduras/UICFCM/Articulo2_RFCMVol11-2-2014-5.Revision.Discapacidad.Adulto.Mayor.pdf

- Ministerio de Vivienda del Gobierno de España. (2014). Accesibilidad en los espacios públicos urbanizados. Recuperado de: https://www.apabcn.cat/Documentacio/areatecnica/PDFS_RENART/R29678.pdf
- Molina, S. (1997). Planificación Integral del Turismo. Ciudad de México, México. Ed. Trillas.
- Montero, J. (1992). Las Vacaciones de la Tercera Edad: Un tipo específico de turismo. Recuperado de: <http://roderic.uv.es/handle/10550/30880>
- Munch, H. y Ulrich, R. (2011). The Long Tail of Tourism. Recuperado de: https://link-springer-com.etechconricyt.idm.oclc.org/chapter/10.1007%2F978-3-8349-6231-7_17#page-1
- Nordheim, F; Soest, A; Blank, F; Logeay, C; Turk, E; Woss, J; Zweiner, R; Nordheim, F; Bauknecht, J; Cebulla, A; Walker, A y Zaidi, A. (2016). Ageing in Europe. Recuperado de: <https://link.springer.com/article/10.1007%2Fs10272-016-0587-x>
- Organización de las Naciones Unidas. [ONU]. (2013). Envejecimiento. Recuperado de: www.un.org/es/globalissues/ageing/
- Organización de las Naciones Unidas [ONU]. (2015). World Population Ageing Report. Recuperado de: http://www.un.org/en/development/desa/population/publications/pdf/ageing/WPA2015_Report.pdf
- Organización Mundial de la Salud. [OMS]. (2015). Informe Mundial Sobre el Envejecimiento y la Salud. Recuperado de: http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/186466/1/9789240694873_spa.pdf?ua=1
- Organización Mundial del Turismo. [OMT]. (2014). Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos, OMT, Madrid. Recuperado de: <http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/accessibilityes.pdf>
- Organización Mundial del Turismo. [OMT]. (2015), Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo I: Turismo Accesible – definición y contexto, OMT, Madrid.

Recuperado de:
http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/manualturismoaccemoduloi27ene015acc_0.pdf

Organización Mundial del Turismo. [OMT]. (2015a), Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo II: Cadena de accesibilidad y recomendaciones, OMT, Madrid. Recuperado de:
<http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/150520manualturismoaccesiblemoduloiweboptacc.pdf>

Organización Mundial del Turismo. [OMT]. (2015b), Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo III: Principales áreas de intervención, OMT, Madrid. Recuperado de:
<http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/150526turismoaccesiblemoduloiwebacc.pdf>

Organización Mundial del Turismo. [OMT]. (2015c), Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo IV: Indicadores para el estudio de la accesibilidad en el turismo, OMT, Madrid. Recuperado de:
<http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/150616turaccsmodulo4webacc.pdf>

Organización Mundial del Turismo. [OMT]. (2015d), Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo V: Buenas prácticas de turismo accesible, OMT, Madrid. Recuperado de:
<http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/150909turismoaccsmodulovwebacc.pdf>

Organización Mundial del Turismo. [OMT]. (2015e). Entender al Turismo: Glosario Básico. Recuperado de: <http://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico>

Organización Mundial del Turismo. [OMT]. (2015f). Compilación de recomendaciones de la OMT. Recuperado de: <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284417780>

- Organización Mundial del Turismo. [OMT]. (2016). Día Mundial del Turismo, 2016. Turismo para todos: promover la accesibilidad universal. Buenas prácticas en la cadena de valor del turismo accesible, UNWTO, Madrid
- Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos. [OCDE]. (2017). Tourism Policy Review of Mexico, OECD Studies on Tourism. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.1787/9789264266575-en>
- Östlund, B. (2008). Educational Gerontology. The Revival of Research Circles: Meeting the Needs of Modern Aging and the Third Age. Recuperado de: <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/03601270701835916?scroll=top&needAccess=true>
- Pallauf, M, Meiners, N, Seeberger, B. (2007). Gerontological approaches in tourism research. Recuperado de: [http://www.ijeronline.com/documents/volumes/Vol%202%20issue%205/ijer20110205SO\(20\).pdf](http://www.ijeronline.com/documents/volumes/Vol%202%20issue%205/ijer20110205SO(20).pdf)
- Pérez, G. y Oviedo, M. (2015). Agencia de viajes de la tercera edad. Recuperado de: <https://dokumen.tips/documents/planificacion-estrategica-agencia-de-viajes-revision-13.html>
- Pérez, V. (2014). La segmentación del mercado turístico de la ciudad de Segovia: Análisis de la situación y propuestas estratégicas. Recuperado de: <https://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/5511/1/TFG-N.18.pdf>
- Peypoch, N., Randriamboarison, R., Rasoamananjara, F y Solonandrasanaa, B. (2011). The length of stay of tourists in Madagascar. Recuperado de: <http://www.sciencedirect.com.etechnology.idm.oclc.org/science/article/pii/S0261517711002172>
- Presidencia de la República. (2013). Programa Sectorial de Turismo 2013 – 2018- Recuperado de: http://www.sectur.gob.mx/PDF/PlaneacionTuristica/Prosectur_2013_2018.pdf
- Procuraduría Federal del Consumidor. [PROFECO]. (2011). Encuesta sobre los adultos mayores y la salud. Recuperado de: www.profeco.gob.mx/encuesta/mirador/2012/Encuesta_salud_de_adultos_mayores.pdf

Procuraduría Federal del Consumidor. [PROFECO]. (2017). Ley federal de protección al consumidor. Recuperado de: <http://www.salud.gob.mx/unidades/cdi/documentos/envejecimiento.pdf>

Ramírez, L. (2016). Diagnóstico del programa de turismo social "Tesis: Sonrisas por tu Ciudad" de la Secretaría de Turismo del Distrito Federal.

Revista Española de Geriátría y Gerontología. (2016). The World Health Organization report on ageing and health: A gift for the geriatrics Community. Recuperado de: <http://conricyt1.summon.serialssolutions.com/2.0.0/link?t=1480614766596>

Ruelas, E. (2011). Calidad y accesibilidad. Recuperado de: <http://www.medigraphic.com/pdfs/gaceta/gm-2011/gm116j.pdf>

Secretaría de Cultura. [CONACULTA]. (2016). Centro Histórico de la Ciudad de México. Recuperado de https://www.cultura.gob.mx/turismocultural/destino_mes/cd_mexico/

Secretaría de Desarrollo Urbano y Vivienda de la Ciudad de México. [SEDUVI]. (2016). Manual de Normas Técnicas de Accesibilidad. Recuperado de: http://www.data.seduvi.cdmx.gob.mx/portal/images/banners/banner_derecho/documentos/Manual_Normas_Tecnicas_Accesibilidad_2016.pdf

Secretaría de Salud. [SSA]. (2001). Programa de acción: atención al envejecimiento. Recuperado de: <http://www.salud.gob.mx/unidades/cdi/documentos/envejecimiento.pdf>

Secretaría de Salud. [SSA]. Instituto Nacional de Salud Pública. (2016). Encuesta Nacional de Salud y Nutrición de Medio Camino 2016. Recuperado de: http://www.epidemiologia.salud.gob.mx/doctos/encuestas/resultados/ENSA_NUT.pdf

Secretaría de Turismo [SECTUR]. Centro de Estudios Superiores de Turismo (2002). Estudio sobre el turismo de retirados. México. Recuperado de: <http://ictur.sectur.gob.mx/pdf/estudioseinvestigacion/segmentosyproductos/publicacionesexternas/AdultosMayoresdeNorteamerica.pdf>

Secretaría de Turismo [SECTUR]. Centro de Estudios Superiores de Turismo (2002). Recomendaciones de accesibilidad para el sector turismo.

- Recuperado de:
<http://cedocvirtual.sectur.gob.mx/janium/Documentos/003003Pri0000.pdf>
- Secretaría de Turismo. [SECTUR]. (2002a). Turismo alternativo “Una nueva forma de hacer turismo”. Recuperado de:
<https://cedocvirtual.sectur.gob.mx/janium/Documentos/006145.pdf>
- Secretaría de Turismo. [SECTUR]. (2012). Guía del programa Pueblos Mágicos. Recuperado de:
<http://www.sectur.gob.mx/wp-content/uploads/2014/10/guia-pueblos-magicos.pdf>
- Secretaría de Turismo. [SECTUR]. (2013). Encuesta Nacional De Gasto Turístico En Los Hogares. Recuperado de:
http://www.datatur.sectur.gob.mx/Documentos%20Publicaciones/ENGATUR_H_2013.pdf
- Secretaría de Turismo. [SECTUR]. (2015). Glosario de la Secretaría de Turismo. Recuperado de:
http://www.datatur.sectur.gob.mx/SitePages/Glosario.aspx#Glosario_O
- Secretaría de Turismo. [SECTUR]. (2015a). Mercados Especializados: Tendencias del Turismo. Recuperado de:
<http://www.sectur.gob.mx/gobmx/programas/innovacion-del-producto-turistico/mercados-especializados/>
- Secretaría de Turismo. [SECTUR]. (2017). Actualización Guía de Recomendaciones de Diseño Universal para el Sector Turismo. Recuperado de:
http://www.sectur.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2018/01/Gu%C3%ADa-Recomendaciones-Dise%C3%B1o-Universal-ST_Completa.pdf
- Secretaría de Turismo. [SECTUR]. (2017a). Viajemos Todos por México – Responsabilidad Social. Recuperado de:
<http://beta.visitmexico.com/es/viajemostodospormexico/responsabilidad-social>
- Secretaría de Turismo de la Ciudad de México [SECTUR CDMX]. (2017). Actividad Turística de la Ciudad de México. Indicadores 2007 – 2016. Enero – Diciembre. Recuperado de:
https://www.turismo.cdmx.gob.mx/storage/app/media/Estadisticas/Estadisticas%202016/Indicadores_ENE_DIC_2007-2016.pdf

Secretaría de Turismo de la Ciudad de México. [SECTUR CDMX]. (2017a). Recorridos a Pie por el Centro Histórico. Recuperado de: http://www.cultura.gob.mx/turismocultural/destino_mes/cd_mexico/recorridos.html

Sheldon, P. y Mak, J. (1987). The Demand For Package Tours: A Mode Choise Model. Recuperado de: <http://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/004728758702500304?journalCode=jtrb>

Universidad Externado de Colombia. (2013). Anuario Turismo y Sociedad. Recuperado de: <http://go.galegroup.com.etchconricyt.idm.oclc.org/ps/i.do?p=IFME&u=pu&iid=GALE|A369319960&v=2.1&it=r&sid=summon&authCount=1>

Universidad Nacional Autónoma de México- [UNAM]. (2017). Mapa del Centro Histórico. Recuperado de: <http://www.economia.unam.mx/cladhe/docs/centroespanolpw.pdf>

Zetina, L. y Guadalupe, M. (1999). Conceptualización del proceso de envejecimiento. Papeles de la población. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=11201903>