



INSTITUTO POLITECNICO NACIONAL

ESCUELA SUPERIOR DE TURISMO

Sección de Estudios de Posgrado e Investigación



**Programa para la atención del nicho de mercado
turístico de personas con discapacidad visual**

TESIS

**QUE PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRÍA EN CIENCIAS EN ALTA
DIRECCIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS**

PRESENTA

Lic. Beatriz Adriana De la Rosa Flores

DIRECTORA DE TESIS

M. en A. Ma. Magdalena Maldonado Ávalos

México, D.F. Junio de 2009



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
SECRETARÍA DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO

SIP-14

ACTA DE REVISIÓN DE TESIS

En la Ciudad de México siendo las 14:00 horas del día 28 del mes de mayo del 2009 se reunieron los miembros de la Comisión Revisora de Tesis designada por el Colegio de Profesores de Estudios de Posgrado e Investigación de SEPI-EST para examinar la tesis de grado titulada:

Programa para la Atención del Nicho de Mercado Turístico de Personas con Discapacidad Visual

Presentada por el alumno:

DE LA ROSA
Apellido paterno

FLORES
Apellido materno

BEATRIZ ADRIANA
Nombre(s)

Con registro:

A	0	7	0	5	8	4
---	---	---	---	---	---	---

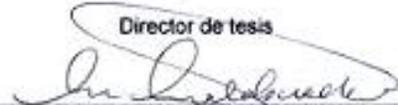
aspirante al grado de:

Maestro en Ciencias en Alta Dirección de Empresas Turísticas

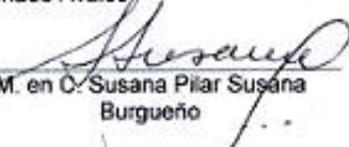
Después de intercambiar opiniones los miembros de la Comisión manifestaron **SU APROBACIÓN DE LA TESIS**, en virtud de que satisface los requisitos señalados por las disposiciones reglamentarias vigentes.

LA COMISIÓN REVISORA

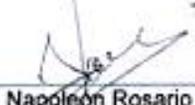
Director de tesis


 M. en A. Ma. Magdalena Maldonado Avalos

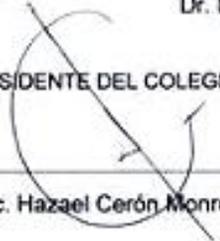

 Dra. Larisa Ivette Alcérreca Molina


 M. en C. Susana Pilar Susana Burguenio


 M. en E. Rocio Isabel Caballero Alvarado


 Dr. Napoleón Rosario Conde Gaxiola

EL PRESIDENTE DEL COLEGIO


 M. en Ec. Hazael Cerón Monroy



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 el día 16 del mes junio del año 2009, la que suscribe Beatriz Adriana De la Rosa Flores alumna del Programa de Maestría en Ciencias en Alta Dirección de Empresas Turísticas con número de registro A070584, adscrito a la Sección de Estudios de Posgrado e Investigación de la Escuela Superior de Turismo, manifiesta que es autora intelectual del presente trabajo de Tesis bajo la dirección de M. en A. Ma. Magdalena Maldonado Ávalos y cede los derechos del trabajo intitulado "Programa para la atención del nicho de mercado turístico de personas con discapacidad visual", 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 la siguiente dirección beatriz_drf@hotmail.com. Si el permiso se otorga, el usuario deberá dar el agradecimiento correspondiente y citar la fuente del mismo.

Beatriz Adriana De la Rosa Flores

AGRADECIMIENTOS

A mis papás

Por su amor incondicional, sus lecciones y enseñanzas que han servido para convertirme en una persona de bien, por su apoyo para alentarme a seguir mi camino y a alcanzar mis metas. Este logro es también de ustedes... Los amo.

A mi familia

Por su cariño y por estar siempre presentes apoyándome.

Isaac

Por formar parte de mi vida, por compartir tantos momentos; por todo tu apoyo y por alentarme a perseguir mis sueños. Te amo.

A la profesora Ma. Magdalena Maldonado Ávalos

Por brindarme todo su apoyo para la realización de esta tesis, por su guía y sus aportaciones y sobre todo por creer en este proyecto.

Un agradecimiento especial

A los establecimientos de hospedaje, establecimientos de alimentos y bebidas y empleados que colaboraron para la realización de esta investigación.

Gracias a todos y cada uno de los que me han acompañado en la realización de esta tesis que representa un paso más en mi crecimiento tanto personal como profesional.

	Página
RESUMEN	16
ABSTRACT	17
INTRODUCCIÓN	18
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.	19
JUSTIFICACIÓN	22
OBJETIVO GENERAL	23
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	23
MATERIALES Y MÉTODOS	24
CAPÍTULO 1. IMPORTANCIA DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA	27
1.1 Importancia del turismo en México	28
1.1.1 Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012	30
1.1.2 Programa Sectorial de Turismo 2007-2012	33
1.2 Importancia del turismo en el Distrito Federal	35
1.2.1 El sector hotelero del Distrito Federal	37
1.2.2 El sector de alimentos y bebidas del Distrito Federal	37
CAPITULO 2. LA DISCAPACIDAD VISUAL Y EL TURISMO	40
2.1 Clasificación de la discapacidad	40
2.2 Antecedentes sobre discapacidad y turismo	44
2.2.1 A nivel mundial	44
2.2.2 En México	49
2.3 Marco legal de las personas con discapacidad en México	49
2.3.1 Constitución política de los Estados Unidos Mexicanos	51
2.3.2 Leyes Federales	51
2.3.2.1 Ley Federal de Turismo	52

2.3.2.1.1 Manual Recomendaciones de Accesibilidad para el Sector Turismo	52
2.3.2.1.2 Programa Turismo para Todos	53
2.3.2.1.3 Guía Técnica para el Desarrollo y Comercialización de Productos Turísticos en el Marco del Programa “Turismo para Todos”.	54
2.3.2.2 Ley General de las Personas con Discapacidad	55
2.3.2.3 Ley Federal de Protección al Consumidor.	56
2.3.2.4 Ley de Asistencia Social	56
2.3.2.5 Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación	57
2.3.2.6 Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas	58
2.3.2.7 Ley de Aeropuertos	58
2.3.2.8 Ley de Aviación Civil	59
2.3.2.9 Programas del Gobierno Federal enfocados a las personas con discapacidad	59
2.4 Leyes en el Distrito Federal	61
2.4.1 Ley para las Personas con Discapacidad del Distrito Federal	61
2.4.2. Ley de Protección Civil del Distrito Federal	62
2.4.3. Ley para el Funcionamiento de Establecimientos Mercantiles del Distrito Federal	62
2.5 Conceptualización de accesibilidad	63
2.6 Conceptualización de diseño universal	66
2.7 Conceptualización y clasificación de barreras	67
2.8 La discapacidad visual	68
2.8.1. Limitaciones de las personas con ceguera	70
2.8.2. Orientación y movilidad de las personas con ceguera	71
2.8.2.1 Ayudas técnicas para las personas con ceguera	72

2.8.2.1.1 Bastón blanco	72
2.8.2.1.2 Perro guía	74
2.8.2.1.3 Mapas en altorrelieve	74
2.8.3. El sistema de escritura braille	78
2.9 El nicho de mercado turístico de personas con discapacidad visual	80
2.9.1. Características del nicho de mercado turístico de persona con discapacidad visual	83
CAPITULO 3. LA OFERTA TURÍSTICA PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL	86
3.1 El producto turístico	86
3.1.1 Clasificación del producto turístico	86
3.1.2 Los servicios turísticos	86
3.1.2.1 Clasificación de los servicios turísticos	88
3.1.2.2 Clasificación de los establecimientos de hospedaje	89
3.1.2.2.1 Clasificación de los hoteles	91
3.1.2.3 Los establecimientos de alimentos y bebidas	94
3.2 Infraestructura existente para la atención de turistas en México	95
3.3 Requerimientos de infraestructura e instalaciones para personas con discapacidad visual.	96
CAPITULO 4. CALIDAD EN EL SERVICIO AL CLIENTE, MARKETING INTERNO Y CAPACITACIÓN DEL PERSONAL	120
4.1 Servicio	120
4.2 Calidad	121
4.3 La satisfacción del cliente	122
4.4 Marketing interno	128

turístico de personas con discapacidad visual	
5.2.1 Las instalaciones	166
5.2.1.1 Análisis de los requerimientos del nicho de mercado de personas con discapacidad visual	167
5.2.1.1.1 Señalización en las instalaciones de los establecimientos turísticos para las personas con discapacidad visual	169
5.3 La capacitación del personal	175
5.3.1 El diagnóstico de las necesidades de capacitación	177
5.3.2 Necesidades de capacitación	179
5.3.3 Programa de capacitación	180
5.3.3.1 Contenidos generales	181
5.3.3.2 Personal en establecimientos de hospedaje	182
5.3.3.3 Personal en establecimientos de alimentos y bebidas	187
5.3.4 Recomendación de materiales y cursos para la atención de las personas con discapacidad visual en los establecimientos turísticos	187
5.3.4.1 Materiales	189
5.3.4.2 Cursos	190
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	191
GLOSARIO	194
FUENTES DE INFORMACIÓN	257
INDICE DE ANEXOS	197
Anexo 1. Categorías de baja visión de la OMS	198
Anexo 2. Alfabeto Braille	199

Anexo 3. Cuadro comparativo del número de cuartos registrados a nivel nacional en 2006 y 2007	200
Anexo 4. Lista de hoteles que están en proceso de certificación de clasificación 4 estrellas del Programa “Star’s & Diamond’s”	202
Anexo 5. Cuestionario para los hoteles de 4 y 5 estrellas en el Distrito Federal	205
Anexo 6. Criterios de accesibilidad para personas con una discapacidad visual	211
Anexo 7. Tabla de Resultados de criterios de accesibilidad para personas con discapacidad visual en hoteles de 4 y 5 estrellas del D.F	212
Anexo 8. Resultados del cuestionario aplicado a hoteles de 4 y 5 estrellas en el Distrito Federal.	213
Anexo 9. Lista de restaurantes y cafeterías encuestadas en el Distrito Federal	227
Anexo 10. Resultados del cuestionario aplicado a establecimientos de alimentos y bebidas en el Distrito Federal.	236
Anexo 11. Cuestionario para empleados de establecimientos de alimentos y bebidas y establecimientos de hospedaje de 4 y 5 estrellas en el D.F	239
Anexo 12. Resultados del cuestionario aplicado a empleados de hoteles de 4 y 5 estrellas y establecimientos de alimentos y bebidas en el Distrito Federal.	242

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Establecimientos de hospedaje ubicados en la Ciudad de México	134
Tabla 2. Ficha técnica de la encuesta a hoteles de 4 y 5 estrellas	137
Tabla 3. Comparativo entre datos de la SECTUR-DF y la guía Queremos comer	151
Tabla 4. Ficha técnica de la encuesta a establecimientos de alimentos y bebidas	154
Tabla 5. Ficha técnica de la encuesta a empleados de hoteles de 4 y 5 estrellas y establecimientos de alimentos y bebidas.	160
Tabla 6. Ficha de contenidos generales para el personal de hoteles	182

y establecimientos de alimentos y bebidas

Tabla 7. Ficha de contenidos específicos por puesto para el personal de hoteles-Recepcionista	183
Tabla 8. Ficha de contenidos específicos por puesto para el personal de hoteles-Bell boy	184
Tabla 9. Ficha de contenidos específicos por puesto para el personal de hoteles-Portero	185
Tabla 10. Ficha de contenidos específicos por puesto para el personal de hoteles-Camarista	186
Tabla 11. Ficha de contenidos específicos por puesto para el personal de establecimientos de alimentos y bebidas-Capitán de meseros	187
Tabla 12. Ficha de contenidos específicos por puesto para el personal de establecimientos de alimentos y bebidas-Meseros	188
Tabla 13. Ficha de contenidos específicos por puesto para el personal de establecimientos de alimentos y bebidas-Hostess	189

INDICE DE IMAGÉNES

Imagen 1 y 2. Mapa en relieve y escritura en braille ubicado en el Museo del Capitolio, Roma, Italia.	76
Imagen 3. Mapa en altorrelieve y escritura en braille del Aeropuerto Pastine Ciampino, Roma, Italia	76
Imagen 4. Texto con figuras en altorrelieve y escritura en braille del Aeropuerto Pastine Ciampino, Roma, Italia	77
Imagen 5. Mapa en relieve y escritura braille de la ciudad de Roma, Italia	77
Imagen 6. Mapa en relieve y escritura braille de la línea B del Sistema de Transporte Colectivo Metro, Ciudad de México.	78
Imagen 7. Medidas requeridas para las personas con discapacidad visual que utilizan bastón	168
Imagen 8. Medidas requeridas para las personas con discapacidad visual que se desplazan con perro guía.	168
Imagen 9. Rótulo de numeración en altorrelieve y escritura braille en	171

las habitaciones.	
Imagen 10. Rótulo de información de elevador	172
Imagen 11 y 12. Rótulo de información de zona de seguridad y salida de emergencia	172
Imagen 13 y 14. Rótulo de información de rutas de evacuación	172
Imagen 15 y 16. Rótulos de equipo de seguridad contra incendio y extintor	173
Imagen 17 y 18. Rótulos de señalización para sanitarios de uso común para hombres y mujeres	173
Imagen 19 y 20. Botones de comando de elevador en altorrelieve y escritura braille y detalle del botón.	174

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Grupos y subgrupos de discapacidad	41
Figura 2. El producto turístico	87
Figura 3. Niveles de expectativas	123
Figura 4. Interdependencia de las operaciones de marketing y los recursos humanos.	131

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Características de los turistas con discapacidad	84
Cuadro 2. Comparativo de las diferentes Normas de accesibilidad para personas con discapacidad visual en México	99
Cuadro 3. ¿Conoce o ha oído hablar del termino “establecimiento accesible”?	213
Cuadro 4. Pregunta 2. ¿Se considera suficientemente informado en los temas de accesibilidad hotelera?	213
Cuadro 5. Pregunta 3. ¿Suele recibir usted información sobre la accesibilidad en los hoteles?	214

Cuadro 6. Pregunta 4. En caso afirmativo ¿Puede indicar por qué medios suele recibir dicha información? (Marque como máximo 3 respuestas)	214
Cuadro 7. Pregunta 5. ¿Sobre que aspectos de la accesibilidad hotelera recibió información?	215
Cuadro 8. Pregunta 6. ¿Conoce usted la normatividad que regula la accesibilidad en los hoteles como establecimientos públicos?	215
Cuadro 9. Pregunta 7. ¿Tiene usted conocimiento de la nueva Ley para la integración y desarrollo de las personas con discapacidad en el Distrito Federal?	216
Cuadro 10. Pregunta 8. Considera usted que el nivel de accesibilidad que existe en general en el hotel es:	216
Cuadro 11. Pregunta 11. ¿Cuenta este hotel con un plan de remodelación o adecuación de sus instalaciones a fin de mejorar la accesibilidad dentro del mismo?	217
Cuadro 12. Pregunta 12. En caso afirmativo ¿Cuál de las siguientes áreas forma parte del plan de remodelación o adecuación?	217
Cuadro 13. Pregunta 13. ¿En que plazo se tiene contemplado llevar a cabo este plan?	218
Cuadro 14. Pregunta 21. ¿Los botones del elevador se encuentran en escritura braille y altorrelieve?	218
Cuadro 15. Pregunta 22. ¿La información de paradas y alarmas de emergencia se obtiene de forma auditiva?	219
Cuadro 16. Pregunta 23. ¿La información de paradas y alarmas de emergencia se obtiene de forma táctil?	219
Cuadro 17. Pregunta 33. En caso de presentarse alguna emergencia en el hotel ¿cuenta con señalización de emergencia que pueda percibirse de forma auditiva?	220
Cuadro 18. Pregunta 34. En caso de presentarse alguna emergencia en el hotel ¿cuenta con señalización de emergencia que pueda percibirse de forma táctil?	220
Cuadro 19. Pregunta 35. ¿Este establecimiento cuenta con habitaciones accesibles destinadas para personas con discapacidad?	221
Cuadro 20. Pregunta 36. ¿Con cuántas habitaciones accesibles cuenta este hotel?	221
Cuadro 21. Pregunta 37. ¿Cuentan las habitaciones de este hotel con numeración en escritura braille?	222
Cuadro 22. Pregunta 38. ¿Considera usted que este establecimiento es accesible para las personas con discapacidad visual?	222
Cuadro 23. Pregunta 39. ¿Considera usted que las instalaciones y mobiliario de este hotel son adecuadas para permitir el libre desplazamiento de las personas con discapacidad visual?	223
Cuadro 24. Pregunta 47. ¿Cuentan con carta o menú en sistema de escritura braille?	223

Cuadro 25. Pregunta 48. ¿Se permite el acceso a este establecimiento a personas con discapacidad visual acompañadas de sus perros guía?	224
Cuadro 26. Pregunta 49. En caso afirmativo: ¿Se realiza algún cargo extra al huésped por éste concepto?	224
Cuadro 27. Pregunta 50. ¿Tiene usted conocimiento del programa de incentivos fiscales que otorga el gobierno del Distrito Federal a los establecimientos que adecuen sus instalaciones a fin de facilitar la accesibilidad de las personas con discapacidad?	225
Cuadro 28. Pregunta 51. Considera usted que la mejora de la accesibilidad hotelera sería (se admiten varias respuestas)	225
Cuadro 29. Pregunta 52. ¿Considera que la “accesibilidad” puede considerarse como un factor para diferenciar la oferta hotelera de la Ciudad de México?	226
Cuadro 30. Localidad del establecimiento	236
Cuadro 31. Establecimientos accesibles para las personas con discapacidad visual	236
Cuadro 32. Criterios de accesibilidad para las personas con discapacidad visual existentes en los establecimientos de alimentos y bebidas del D.F.	237
Cuadro 33. Establecimientos de alimentos y bebidas que se ubican en hoteles del Distrito Federal	237
Cuadro 34. Criterios de accesibilidad para las personas con discapacidad visual existentes en los establecimientos de alimentos y bebidas ubicados en hoteles del D.F.	238
Cuadro 35. Zona de ubicación de los establecimientos de alimentos y bebidas ubicados en hoteles del D.F.	238
Cuadro 36. Nombre de l puesto que desempeña	242
Cuadro 37. Localidad del establecimiento donde labora	242
Cuadro 38. Giro del establecimiento en el que labora	243
Cuadro 39. Categoría del establecimiento donde labora (Hoteles)	243
Cuadro 40. Categoría del establecimiento donde labora	244
Cuadro 41. Pertenencia o no del establecimiento a una cadena	244
Cuadro 42. Pregunta 1. ¿Se considera suficientemente informado en los temas de accesibilidad en los establecimientos públicos?	245
Cuadro 43. Pregunta 2. En caso afirmativo ¿Puede indicar por qué medios suele recibir dicha información? (Marque como máximo 3 respuestas)	246
Cuadro 44. Pregunta 3. ¿Ha recibido información referente a la accesibilidad en las instalaciones de este establecimiento?	247

Cuadro 45. Pregunta 4. ¿Tiene conocimiento de las áreas del establecimiento que son accesibles?	247
Cuadro 46. Pregunta 5. ¿El establecimiento es un área accesible?	248
Cuadro 47. Pregunta 5.A. ¿Los accesos y entrada al hotel son áreas accesibles?	248
Cuadro 48. Pregunta 5.B. ¿Los espacios y mobiliario de vestíbulos, recepción y pasillos son áreas accesibles?	249
Cuadro 49. Pregunta 5.C. ¿Los huecos de paso son áreas accesibles?	249
Cuadro 50. Pregunta 5.E ¿Los sanitarios son áreas accesibles?	250
Cuadro 51. Pregunta 5.F ¿Las escaleras son áreas accesibles?	250
Cuadro 52. Pregunta 5.G ¿Los elevadores son áreas accesibles?	251
Cuadro 53. Pregunta 5.H Otras áreas (gimnasio, spa, alberca) ¿Son accesibles?	251
Cuadro 54. Pregunta 6. Considera usted que el nivel de accesibilidad que existe en general en el establecimiento donde labora es:	252
Cuadro 55. Pregunta 7. ¿Considera usted que este establecimiento es accesible para las personas con discapacidad visual?	252
Cuadro 56. Pregunta 8. ¿Ha recibido algún programa de capacitación por parte de éste empresa enfocada a la atención de personas con discapacidad visual?	253
Cuadro 57. Pregunta 10. ¿Hace cuánto tiempo recibió la capacitación?	253
Cuadro 58. Pregunta 11. ¿Puede indicar si alguno de las siguientes opciones fue considerada dentro del programa de capacitación? (Marque como máximo 3 respuestas)	254
Cuadro 59. Pregunta 12. De las personas que se hospedan en este hotel ¿Sabría usted decir que porcentaje de las mismas presenta alguna discapacidad visual?	254
Cuadro 60. Pregunta 13. ¿Ha observado alguna preferencia de hospedaje de las personas con discapacidad visual respecto a algún periodo o fecha señalada del año?	255
Cuadro 61. Pregunta 15. ¿Considera usted que recibir una capacitación enfocada a la atención de personas con discapacidad visual le permitiría agregar valor al desempeño de su trabajo?	255
Cuadro 62. Pregunta 16. ¿Estaría dispuesto a recibir una capacitación enfocada a la atención de personas con discapacidad visual?	256

RESUMEN

En los últimos años la demanda turística ha modificado sus actitudes y expectativas de viaje, los turistas se han vuelto más exigentes y más analíticos al momento de elegir un destino para visitar; aunado a esto otros grupos han manifestado la necesidad de requerir de determinadas facilidades para poder desplazarse hacia ciertos destinos y para poder hacer uso de las instalaciones y servicios turísticos ubicados en estos lugares, ya que al igual que cualquier persona, las personas con discapacidad tiene derecho a la recreación y al turismo.

Actualmente un mercado que adquiere cada vez mayor importancia para la actividad turística, es aquel que se integra por las personas con discapacidad, las cuales presentan características que si bien los convierten en un mercado atractivo, también los convierte en un mercado complejo en el que cada tipo de discapacidad tiene características inherentes respecto a lo que demandan, desafortunadamente se les atiende en el mercado turístico como si todas fueran una sola: la discapacidad motriz.

Al haber analizado el contexto legal en México tanto en el ámbito federal como en el Distrito Federal contenido en leyes, reglamentos, programas y normas para conocer la situación general de las personas con discapacidad, se pudo determinar que existen grandes avances, sin embargo existe mucha desinformación por parte de los prestadores de servicios turísticos para conocer las medidas necesarias para atender a las personas con discapacidad y, específicamente a las personas con discapacidad visual; es preciso por lo tanto que las dependencias correspondientes se encarguen de difundir dicha información.

Por medio del diagnóstico de accesibilidad en hoteles de 4 y 5 estrellas y establecimientos de alimentos y bebidas localizados en el Distrito Federal basado en el trabajo de campo se elaboró la presente propuesta que se clasifica en dos vertientes: los requisitos en las instalaciones y la capacitación para personal. Más allá de requerir un cambio o remodelación drástico de las instalaciones que representen una gran inversión económica, las personas con discapacidad visual requieren que los establecimientos se adecuen a su condición para que puedan desplazarse libremente haciendo uso de información y señalización en escritura braille o en altorrelieve ,y por otro lado, es importante que el personal que labora en los establecimientos turísticos cuente con una capacitación por medio de la cual puedan ofrecer una servicio de calidad.

ABSTRACT

Tourists have modified attitudes and expectations of their traveling, they are more demanding and more analytical when choosing a destination, along with other groups that have expressed their need to require certain opportunities to be able to travel to certain destinations and to use facilities and services located in those places; the same as anyone people with disabilities have the right to enjoy tourism.

People with disabilities are becoming important in tourism, these people have features which make them an attractive market, on the other hand among them each type of disability have their own features so the service depends on what everybody needs, unfortunately they are attended in the tourist market as if all of them were just one kind.

The analysis of the legal context in Mexico at the federal level and the one in México City determine that big advances have been made; nevertheless the tourist service providers are not well aware of what disable people need such as the blind. Therefore it is necessary to have a certain department in charge of spreading such information.

There are two proposes changes in this thesis according to the following issues: the suitable facilities and the personnel training.

The diagnosis of accessibility in 4 and 5 star hotels and food and beverage establishments located in México City was based on the work field required by the blind so that they can move freely using Braille or high relief information and signage, furthermore, it is important for the companies or enterprises to have the personnel constantly trained in order to provide a quality service. In both cases it is not necessary to invest a lot.

INTRODUCCIÓN

La actividad turística resulta sumamente importante para la economía mundial, la Organización Mundial del Turismo (OMT) estima que en el año 2008 se realizaron viajes de turismo por más de 924 millones de personas alrededor del mundo; en el año 2007 la actividad turística originó una derrama económica anual de aproximadamente mil millones de dólares (OMT Barómetro, 2009:3).

De acuerdo con los datos de la Organización Mundial de la Salud (OMS), se estima que más de 650 millones de personas en el mundo tienen algún impedimento físico, mental o sensorial, lo cuál representa aproximadamente al 10% de la población mundial. Las personas con discapacidad han tenido en los últimos años una creciente integración tanto económica como social, lo que ha derivado en que cuenten con los elementos económicos necesarios para participar en actividades turísticas. (ONU, 2006:1).

El nicho de mercado de personas con discapacidad requiere una adecuación, atenuación o supresión de barreras existentes que les limiten la práctica del turismo. Aunado a lo anterior, resulta imprescindible que se les brinde una adecuada atención por parte del personal en los establecimientos turísticos a fin de responder a sus necesidades, deseos y expectativas, y así, dar paso a la completa satisfacción de este nicho de mercado que busca su integración y su independencia.

La incorporación de este nicho de mercado a la actividad turística contribuirá al crecimiento del sector económico, ya que generará riqueza y un mayor número de empleos, además de que colocará a México en una de las principales alternativas de viaje de personas con discapacidad al considerarlo como un país “accesible” para toda persona, independiente de las circunstancias que lleguen a condicionar a una persona a la práctica de la actividad turística como las sociales, económicas o personales.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

La sociedad está organizada principalmente para estilos de vida de personas sin limitaciones, por lo que es muy frecuente que las personas con discapacidad se enfrenten a múltiples barreras de tipo económico, político, cultural y social.

En México, a fin de atender a las personas con discapacidad se han modificado algunas leyes con la finalidad de considerar a las personas con discapacidad en algunos de los artículos que las integran; un ejemplo muy claro puede observarse en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, cuando en 1995 se establece la igualdad de las personas con discapacidad en su artículo 1º: “las personas con discapacidad no deben de ser discriminadas por su condición” y en el artículo 4º menciona que “toda persona tiene derecho a un medio ambiente adecuado para su desarrollo y bienestar”. En lo referente a la regulación de la actividad turística en el país, la Ley Federal de Turismo (LFT,1992) considera en algunos de los artículos que la integran aspectos relacionados con aquellos instrumentos y medios, a través de los cuales se otorguen facilidades para que las personas con discapacidad que viajen con fines recreativos, deportivos y/o culturales lo hagan en condiciones adecuadas de accesibilidad, seguridad y comodidad; se comprende la creación de programas cuya finalidad sea la capacitación respecto a la atención de las personas con discapacidad, además de considerar que no debe de existir discriminación por parte de los prestadores de servicios turísticos a aquellas personas con algún tipo de discapacidad. En dicha ley se reconoce la necesidad de ejecutar obras de infraestructura y urbanización, y de realizar edificaciones e instalaciones en centros de desarrollo turísticos que permitan una oferta masiva de servicios turísticos, es decir, que en dichas obras se tomen en cuenta las necesidades de accesibilidad, tránsito y seguridad de las personas con discapacidad. Sin embargo, a pesar del tiempo transcurrido siguen observándose algunas deficiencias en cuanto a la accesibilidad y a las opciones de actividades que existen para las personas con alguna

discapacidad. Es manifiesto el descuido del nicho de mercado antes mencionado, ya que se ha hecho poco caso o se ha puesto poca atención a la planeación y creación de destinos turísticos accesibles, en donde no existan barreras arquitectónicas que representen un impedimento para el disfrute del tiempo libre y para llevar a cabo actividades lúdicas o de recreación.

Se ha puesto poca atención también, en lugares que si bien no fueron construidos específicamente para la captación de turismo o para representar un producto turístico son generalmente utilizados por los turistas con alguna discapacidad; tal es el caso de museos que representan en la mayoría de los casos, opciones atractivas para visitar; las centrales de autobuses ó aeropuertos, que son en México, dos de las alternativas más importantes y más utilizadas para el traslado y desplazamiento de los mismos turistas desde y hacia su lugar de origen.

La planeación y creación de rutas turísticas para personas con alguna discapacidad visual en México son limitadas; pudiendo destacarse el programa que elaboró el Instituto Nacional de Antropología e Historia para ofrecer recorridos turísticos a personas invidentes a la zona arqueológica de Cuicuilco al sur de la Ciudad de México y a la zona arqueológica de Tula, en Hidalgo; y de las opciones que representan algunos de los museos en la Ciudad de México como el Museo de Antropología e Historia, al cual se le puede considerar como pionero de esta acción en 1974; al Museo del Templo Mayor, al Antiguo Palacio del Arzobispado y al Museo de la Estampa, entre otros, en donde se ofrecen visitas guiadas en los recintos con horarios especiales a personas con alguna discapacidad visual, auditiva ó motriz.

En los establecimientos turísticos es poco considerado este nicho, ya que es reciente la incorporación en los hoteles de habitaciones especiales para personas con discapacidad motriz, y en algunos casos de la instalación de los números en braille en cada una de las habitaciones; la integración de menús en braille en los

diversos restaurantes de la Ciudad de México es relativamente reciente a partir del programa “establecimiento amigo” en 2001 y logrando un mayor desarrollo gracias a la colaboración de la Cámara Nacional de la Industria de Restaurantes y Alimentos Condimentados (CANIRAC), la Comisión Acceso Libre (CAL), el Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (CONAPRED), y la Universidad Iberoamericana (UIA) con el diseño, implementación y desarrollo del programa “Restaurantes Accesibles”, el cual actualmente es patrocinado por la Comisión Libre Acceso, el Tecnológico de Monterrey-ArquiTEC, el CONAPRED y la publicación Queremoscomer.com.

Por lo tanto, es necesario resaltar que existen algunos factores a reflexionar:

- Existe una falta de consideración de este nicho de mercado al momento de realizar la planeación de un destino turístico o un servicio turístico.
- Los establecimientos turísticos poseen personal cuya capacitación es nula o inadecuada para atender a éste nicho de mercado.
- Existe un descuido hacia este nicho de mercado al no planear acciones específicas para atender las necesidades específicas de este grupo.
- Para que existan “turistas totalmente satisfechos”, es necesario considerar que las personas con discapacidad son como cualquier otra, y que si bien, tienen algún impedimento físico, mental o motriz, tienen derecho a instalaciones dignas y adecuadas a ellos.
- Se debe considerar también que la mayoría de las personas con discapacidad son personas independientes, que buscan por lo tanto autonomía y una integración con la sociedad.

JUSTIFICACIÓN

La actividad turística en México es sumamente importante para la economía nacional. Los datos emitidos por la Secretaría de Turismo muestran que al país arribaron 22.6 millones de turistas internacionales en el 2008, lo cual representó un ingreso de divisas internacionales de 13 mil 289 millones de dólares. (SECTUR, 2009).

México se ubicó en el lugar 51 de 133 países que se incluyen dentro del Reporte de Competitividad Turística de Viajes y Turismo 2009 (WEF); en dicho documento se hace una evaluación de diferentes variables con la finalidad de medir que “factores son determinantes para hacer atractivo el desarrollo de la industria turística de cada país” se observa que una de las áreas que más requieren atención es la de la infraestructura turística y la de protección y seguridad para el turista (OMT, 2009).

México posee una gran diversidad de atractivos turísticos como playas, zonas arqueológicas, ciudad coloniales, reservas naturales, entre otros; sin embargo, la globalización ocasiona que la industria turística vaya cambiando y con ella las condiciones de la demanda, es decir; los consumidores de productos y servicios turísticos tienen cada vez más opciones y alternativas existentes para considerar al momento de planear sus viajes.

México es un destino que se ha caracterizado por ofertar destinos de sol y playa, aunque ha buscado ampliar su oferta a destinos culturales y destinos de naturaleza, sin embargo, una característica general que puede observarse en la planeación, diseño y creación de servicios, productos y destinos turísticos es que no se ha considerado a algunos segmentos y/o nichos de mercado. En el caso que nos ocupa, el nicho de mercado al cual se hace referencia es el de las personas con discapacidad, específicamente aquellas con discapacidad visual, ya

que si bien se ha trabajado bastante en el marco legal para lograr el reconocimiento e integración de las personas con discapacidad dentro de la sociedad, es manifiesto el descuido de este nicho de mercado al no existir una oferta turística accesible, libre de barreras arquitectónicas y con personal capacitado para atenderlo, son pocas y limitadas las opciones de actividades de ocio, entretenimiento y de recreación adecuadas, para este grupo de la población; por lo que en este aspecto México puede llegar a perder competitividad debido a que países como Canadá, España, Argentina, Francia, Italia y Costa Rica, entre otros, están buscando dar respuesta a los deseos, expectativas y las necesidades sumamente especializadas de este grupo de la población para poder lograr la satisfacción del mismo.

Aunque se ha estado luchando a través de instituciones gubernamentales y no gubernamentales para lograr la integración plena de las personas con discapacidad, aún no se reconoce que las personas con diversos tipos de discapacidad conforman un sector de la sociedad que debe y exige ser considerado e incorporado a la vida social en condiciones de igualdad y de equidad a las del resto de la población (CNDH, 2003: 25)

OBJETIVO GENERAL

Generar una propuesta de un Programa de atención para el nicho de mercado de personas con discapacidad visual con la finalidad de ofrecer servicios turísticos adecuados de calidad en el Distrito Federal.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar la situación de los establecimientos de hospedaje de 4 y 5 estrellas y
- de los establecimientos de alimentos y bebidas en el Distrito Federal en cuanto a accesibilidad.

- Identificar los requerimientos de este nicho de mercado en cuanto a accesibilidad y atención en los establecimientos turísticos.
- Proponer los cambios de infraestructura en los establecimientos turísticos para este segmento.
- Proponer una alternativa para lograr una mejor calidad en los establecimientos turísticos mediante la capacitación del personal para la atención de personas con discapacidad visual.

MATERIALES Y MÉTODOS

Para realizar ésta investigación se utilizó el método analítico, ya que se separó al problema en sus partes y así se pudo conocer y revisar cada una de ellas.

Se realizó una investigación básica por medio de la cual se definió y amplió el marco teórico. Además se realizó investigación documental a través de la recopilación, consulta y análisis de artículos, textos, libros, manuales, tesis, información vía internet y otros documentos. Como parte complementaria se tomaron cursos de lecto-escritura braille, de elaboración de mapas en alto relieve, cursos de orientación y movilidad para las personas con discapacidad, además de que se asistió a diferentes eventos y jornadas en donde se abordaron aspectos relacionados con la accesibilidad y la discapacidad.

En el periodo de junio 2007 –abril 2009, se realizaron diversas entrevistas a los gerentes y personal encargado de brindar la atención de manera directa en los establecimientos turísticos, a personas con discapacidad visual, y a personas encargadas de organismos, instituciones y demás dependencias que busquen la integración de las personas con discapacidad visual a la actividad turística.

De igual manera, se llevó a cabo la observación, la cual sirvió para hacer un análisis de las condiciones y características existentes en los establecimientos turísticos en cuanto a accesibilidad, específicamente de los hoteles de 4 y 5 estrellas y los establecimientos de alimentos y bebidas ubicados en el Distrito Federal. Se hizo acopio de información relacionada con las instalaciones y la accesibilidad en las mismas de los hoteles de 4 y 5 estrellas por medio de fuentes secundarias, que en este caso fueron las páginas web de los propios hoteles. En base a esas fuentes secundarias de información se pudo conocer que son aún muy pocos los establecimientos hoteleros que se presentan como establecimientos accesibles para las personas con discapacidad y, específicamente para las personas con discapacidad visual.

Esta investigación es de carácter cualitativo y descriptivo, ya que se trabajó sobre realidades de hecho y se presentará una interpretación de la información obtenida por medio de las encuestas realizadas a los establecimientos de hospedaje y de alimentos y bebidas localizados en el Distrito Federal, las entrevistas, la observación y la revisión de las páginas web de los hoteles.

En el primer capítulo se plantea la importancia de la actividad turística en México y específicamente en el Distrito Federal, ya que es el lugar en el que se desarrolló esta investigación; se hace referencia a los establecimientos de alimentos y bebidas y establecimientos de hospedaje en el Distrito Federal y de la importancia que tienen para contribuir al desarrollo y crecimiento del turismo.

En el capítulo 2 se tratan aspectos relacionados con la discapacidad, desde su definición y su clasificación, además de una revisión y análisis del contexto legal en México tanto en el ámbito federal como en el Distrito Federal contenido en leyes, reglamentos, programas y normas para conocer la situación general de las personas con discapacidad en este aspecto. Se realizó también una revisión los diferentes eventos que se han llevado a cabo para dar paso a un turismo

accesible. Finalmente se hace referencia a la discapacidad visual y aspectos propios a la misma, ya que es el tema en el que se enfoca esta investigación.

En el tercer capítulo se realiza un análisis de la oferta turística con la que se cuenta en México y de las características de la misma, asociado a esto se realizó un análisis de los requerimientos de infraestructura e instalaciones para personas con discapacidad visual.

En el capítulo 4 se plantea la importancia del marketing interno y de la capacitación del personal como elementos para lograr la satisfacción de los clientes a través de un servicio de calidad a través de una atención adecuada a las necesidades y expectativas de los mismos

El capítulo 5 se enfoca al trabajo de campo realizado para conocer las condiciones de la infraestructura existente para la atención de personas con discapacidad visual en el Distrito Federal, específicamente es hoteles de 4 y 5 estrellas y establecimientos de alimentos y bebidas, así como para conocer el grado de capacitación que posee el personal que labora en dichos establecimientos para atender de forma adecuada y con calidad a las personas con discapacidad visual. Se formula además la propuesta para el Programa de atención del nicho de mercado turístico de personas con discapacidad visual basado en el trabajo de campo, a través del cual se observa la necesidad de trabajar principalmente sobre dos vertientes: los requisitos en las instalaciones y la capacitación para personal.

Finalmente en las conclusiones se refiere la necesidad e importancia de hacer frente a una adecuación de las instalaciones y una capacitación del personal se podrá lograr una mayor calidad en los servicios turísticos que daría como resultado la captación de otros segmentos que no habían sido contemplados con anterioridad, las ventajas que se obtendrían sería la mejorar de la competitividad, la captación de clientes fieles y sobre todo se daría paso a considerar y a ubicar a México como un destino turístico accesible.

CAPITULO 1. IMPORTANCIA DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA

La Organización Mundial de Turismo (OMT, 1998:9) define que “El turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos a su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros”.

El turismo ha presentado un crecimiento continuo y una mayor diversificación en los últimos seis decenios de acuerdo con la OMT, por tal motivo, el turismo es considerado uno de los sectores económicos que registra un crecimiento sumamente rápido a nivel mundial.

La importancia del turismo radica en la posibilidad de lograr que los países consigan un avance, sobre todo en términos económicos y sociales, motivo por el cual, es cada vez más frecuente que se de un mayor impulso y una mayor inversión en los destinos turísticos de los diferentes países.

La OMT (2008) reporta que los ingresos generados por el turismo internacional ocupan la cuarta posición, precedidos solamente por los combustibles, los productos químicos y los productos automotrices. A pesar de lo anterior resulta necesario reconocer que el turismo representa para algunos países el principal producto de exportación y el principal medio por medio del cual se basa su economía, ya que es su principal fuente de ingresos.

Un aspecto sumamente importante es el relacionado con la variación de los principales destinos turísticos y del decremento que éstos han presentado en cuando al porcentaje de captación de llegadas de turistas internacionales. En la década de 1950 los principales destinos turísticos representaron el 88% de las llegadas internacionales, mientras que en 1970 el porcentaje decreció un 13% y para el año 2007 el porcentaje se vio disminuido en un 18% en comparación con la década de 1970, quedando entonces en 57% del total de las llegadas

internacionales. Debe destacarse el auge que se está presentando por creación y surgimiento de nuevos destinos turísticos. Se estima que en 2007 la llegada de turistas internacionales fueron de 903 millones, por lo que tomando de referencia los datos obtenidos en 2006, se observó un 6.6 % de crecimiento. En 2007 los ingresos por turismo internacional alcanzaron 856 millones de dólares, mostrando un incremento con relación al 2006 del 5.6%. (OMT, 2008:1-3).

La OMT indica (2008:4-5) indica que los diez destinos más importantes en 2007 en lo que respecta a la llegada de turistas internacionales fueron: Francia, España, Estados Unidos, China, Italia, Reino Unido, Alemania, Ucrania, Turquía y México. En lo que respecta a los ingresos por turismo internacional los países que formaron parte de los diez principales fueron: Estados Unidos, España, Francia, Italia, China, Reino Unido, Alemania, Australia, Austria y Turquía.

Según cálculos de la OMT, los ingresos por turismo a nivel mundial han venido creciendo a una tasa del 11.2% anual, en las últimas cinco décadas, lo que significa el doble del crecimiento de la actividad económica del mundo.

1.1 Importancia del turismo en México

En lo que respecta a la llegada de turistas internacionales en el 2008, México se posicionó en el décimo lugar precedido por Francia, España, Estados Unidos, China, Italia, Reino Unido, Alemania, Ucrania y Turquía, ya que hubo un arribo de 22.6 millones de visitantes internacionales, esto es, se logró un incremento del 5.9% en comparación con la cifra registrada en el 2007. Los ingresos obtenidos por concepto de divisas internacionales en 2008 fue de 13 mil 289 millones de dólares, es decir, se logró un incremento del 3.4% en comparación con la cifra alcanzada en 2007. (SECTUR, 2009).

De acuerdo con la Secretaría de Turismo (SECTUR) el sector turismo aporta el 8.2% del Producto Interno Bruto (PIB) Nacional. La contribución del Producto

Interno Bruto Turístico es superior a la del producto generado de manera conjunta por actividades económicas como la ganadería, el aprovechamiento forestal, la ganadería, la electricidad, la caza y captura, la industria de las bebidas y del tabaco, agua, suministro de gas, el equipo de computación, y la minería entre otros. (SECTUR, 2008:10-11)

El Producto Interno Bruto Turístico se integró por bienes y servicios, de los cuales, los bienes tuvieron una participación del 1.0% y los servicios del 7.2%. Los servicios de transporte participaron en promedio con el 2.1%; restaurantes, bares y centros nocturnos, alojamiento y manufacturas representan cada una el 1.0%, el comercio el 0.5% y el resto de las actividades el 2.8% (SECTUR, 2008:11)

El sector turismo contribuye con más del 9% de los empleos directos e indirectos. Del 2003 al 2006, las actividades relacionadas con el turismo registraron en promedio 2.4 millones de puestos de trabajo equivalentes remunerados, representando el 6.8% respecto a los del total del país. Por actividad económica, destacan por su contribución al empleo en este sector los servicios de restaurantes, bares y centros nocturnos con el 36.8%; seguidos por los servicios de transporte de pasajeros 18.3%, las manufacturas 11.8%; el alojamiento 7.9%, el comercio 6.5%, y el resto 18.7 por ciento. (SECTUR, 2008:11)

Según la Cuenta de Viajeros del Banco de México correspondientes a los resultados acumulados de la actividad turística durante el 2008, el saldo de la Balanza Turística fue positivo, al registrar 4 mil 763 millones de dólares, cantidad superior en 6.4 por ciento en comparación al 2007 (SECTUR, 2009)

En el Reporte de Competitividad en Viajes y Turismo del Mundo 2009 (WEF), México formó parte de los 133 países evaluados por medio de 71 variables, entre las que destacan: políticas públicas y regulaciones, seguridad, salud e higiene, prioridad de la actividad turística, calidad de la infraestructura turística, aérea y de rutas, competitividad de los precios internos, recursos culturales y naturales,

infraestructura de comunicaciones, entre otras. México se ubicó en el lugar 51; en dicho documento se hace una evaluación de diferentes variables con la finalidad de medir que “factores son determinantes para hacer atractivo el desarrollo de la industria turística de cada país” se observa que una de las áreas que más requieren atención es la de la infraestructura turística y la de protección y seguridad para el turista (OMT, 2009)

Dicha posición se otorgó tomando en cuenta la gran riqueza natural y cultural de México y del nivel de participación en numerosas ferias del sector y efectiva campañas de marketing y de marca para atraer turistas. Algunas áreas que requieren atención son la infraestructura turística, la infraestructura de transporte, la protección y seguridad a fin de evitar altos niveles de delincuencia y violencia.

1.1.1 Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012

El Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012 (PND, 2007:119) establece:

“El sector turismo debe ser reconocido como una pieza clave en el desarrollo económico del país. Asimismo, se debe garantizar que el crecimiento del sector respete los entornos naturales, culturales y sociales. Es justamente la riqueza de México en términos de una cultura, enorme diversidad climática, belleza orográfica, fauna y flora endémicas, y su sociedad vibrante y abierta lo que atrae y diferencia a nuestro país de otras naciones del mundo”.

“El papel del sector como detonante del desarrollo local implica que el desarrollo de infraestructura y de servicios debe incluir aquellos orientados a dotar de capacidades a la población local. Sólo de esa forma puede consolidarse una mejoría en el bienestar de las poblaciones locales que les permita ser participes plenos del proceso de desarrollo”.

El objetivo principal del sector turístico establecido en el Plan Nacional de Desarrollo es “Hacer de México un país líder en la actividad turística a través de la diversificación de sus mercados, productos y destinos, así como del fomento a la competitividad de las empresas del sector de forma que brinden un servicio de calidad internacional” (PND, 2007:139)

En el PND se plantean seis estrategias nacionales para el sector turístico, de las cuales pueden destacarse cuatro estrategias:

- “Mejorar sustancialmente la competitividad y la diversificación de la oferta turística nacional; garantizando un desarrollo turístico sustentable y el ordenamiento territorial integral” Por muchos años la oferta turística del país se basó en los destinos de sol y playa, sin embargo, y aunque éste modelo sigue presente y es el más importante, se han creado nuevos destinos turísticos o se han integrado nuevos modelos de turismo como el turismo cultural o el ecoturismo; sin embargo, en la búsqueda de la diversificación de la oferta turística nacional ha sido poco contemplado la concepción y planeación de destinos turísticos accesibles, y la adecuación de los destinos turísticos y la oferta turística existente a fin de lograr la inclusión de las personas con discapacidad.

“Desarrollar programas para promover la calidad de los servicios turísticos y la satisfacción y seguridad del turista”. La satisfacción y la seguridad del turista no pueden lograrse si no se cuenta con los elementos o características necesarias para cubrir las necesidades y expectativas de los turistas tanto nacionales como internacionales. En la época actual y como consecuencia de la globalización y el avance tecnológico se ha originado un cambio en el turista, ya que ahora es una persona más experimentada, más informada, y sobre todo se ha dado una marcada modificación en sus exigencias y motivaciones; por lo que resulta muy importante considerar y cubrir los requisitos que los turistas

consideran necesarios en cuanto a sus necesidades, expectativas y su seguridad. La seguridad física de acuerdo con Peter Tarlow es el elemento más importante que consideran los turistas para tomar la decisión de desplazarse o no ha determinado destino; ya que la seguridad física es la principal imagen de seguridad que un país puede proporcionar y en base a la cual se tiende a fijar la reputación del mismo. La seguridad turística no se refiere únicamente a la protección del visitante de robos, criminalidad o terrorismo, sino que también hace referencia a la seguridad física que el visitante puede tener para desplazarse de forma adecuada, es decir, que en este aspecto debe de considerarse también el garantizar la seguridad física de las personas con discapacidad por medio de la concepción de espacios e infraestructura libres de barreras arquitectónicas que pueden representar el mayor impedimento para visitar un destino turístico del país.

- “Diseñar programas de mercadotecnia puntuales para cada segmento, consolidando los productos actuales e impulsando nuevos productos de calidad, accesibles y competitivos para nuevos segmentos y nichos de mercado” Los segmentos de mercados considerados por el Centro de Estudios Superiores en Turismo son: Congresos y convenciones, Ecoturismo, Turismo cinegético, Turismo cultural, Turismo de retirados y Turismo social.

El PND en el Eje 3 Igualdad de oportunidades (2007, 214) se refiere a los grupos vulnerables:

“Es obligación del Estado propiciar igualdad de oportunidades para todas las personas, y especialmente para quienes conforman los grupos más vulnerables de la sociedad, como los adultos mayores, niños y adolescentes en riesgo de calle, así como a las personas con discapacidad. La igualdad de oportunidades debe permitir tanto la superación como el desarrollo del nivel de vida de las personas y grupos más vulnerables. Estas oportunidades deben incluir el acceso a servicios

de salud, educación y trabajo acorde con sus necesidades. La situación de estos grupos demanda acciones integrales que les permitan llevar una vida digna y con mejores posibilidades de bienestar”.

Se considera también el acceso a las oportunidades de recreación. Se contempla realizar las adaptaciones necesarias en la infraestructura urbana; además del desarrollo de infraestructura urbana que se adecue a las necesidades de las personas con discapacidad con la finalidad de incrementar la accesibilidad física lo que daría como resultado evitar su discriminación, su exclusión y sobre todo facilitar su independencia. Se establece la necesidad de continuar con la política de incentivos fiscales para aquellas empresas que contraten a personas con discapacidad. Aunado a lo anterior se contempla también la creación de incentivos fiscales para aquellas empresas o dependencias que remodelen sus instalaciones con la finalidad de lograr la accesibilidad las personas con discapacidad. Contempla la necesidad de promover la realización de investigaciones y la capacitación de los profesionales y servidores públicos.

1.1.2 Programa Sectorial de Turismo (2007-2012)

El Programa Sectorial de Turismo 2007-2012 (PST) considera que es prioritaria la competitividad de la economía mexicana a nivel mundial por lo que establece las siguientes metas:

- Mejorar la posición competitiva del turismo mexicano en el índice de Competitividad de la Industria del Turismo del Foro Económico Mundial. (PST, 2007:8)

El PST consta de 4 apartados:

- Primer apartado. Presenta el marco general para el turismo que se establece en el Plan Nacional de Desarrollo.

- Segundo apartado. Realiza la alineación de los objetivos y metas del PST con los del PND a fin de contribuir mutuamente.
- Tercer apartado. Se abordan los objetivos, indicadores y metas del PST.
- Cuarto apartado. Se exponen las estrategias y líneas de acción a seguir.

Los tres grandes ejes de la política turística 2007-2012 son:

- Competitividad
- Sustentabilidad
- Diversificación por medio de la creación de productos y servicios turísticos para segmentos y nichos de mercado

El PST (2007:20) establece entre sus principales objetivos “crear ofertas altamente diferenciadas capaces de atender una amplia gama de segmentos de mercado partiendo de una gestión empresarial e institucional competitiva y socialmente responsable”. Establece ocho objetivos sectoriales, de los cuales destacan para efectos de esta investigación los siguientes:

- De concurrencia y políticas públicas que permitan fortalecer las condiciones de accesibilidad, conectividad y de sustentabilidad
- De concurrencia legal y normativa para contribuir al desarrollo sustentable de los recursos naturales y culturales, el fomento de la inversión, así como del bienestar de la población.
- De oferta competitiva por medio de la consolidación de la oferta existente y de los proyectos en proceso.
- De fomento productivo a través del fortalecimiento de los sistemas de calidad, capacitación, información, tecnologías y planificaciones en regiones, municipios, estados, destinos y empresas turísticas.
- De promoción y comercialización integrada a fin de lograr la consolidación de mercados y permitir la apertura de nuevos segmentos especializados que

- contribuyan a crecimiento de la imagen de México en el extranjero haciendo énfasis en las fortalezas de la marca México.
- De demanda turística doméstica e internacional a través de la diversificación y consolidación de los mercados internacionales y del impulso al crecimiento sostenido del consumo de la oferta turística nacional por medio del establecimiento de una adecuada relación entre precio-valor para cada segmento y nicho de mercado.

Entre las diversas estrategias establecidas en el PST, destaca la que hace referencia la identificación de segmentos de mercado, tanto nacionales como internacionales, que no han sido atendidos, así como las necesidades de accesibilidad en la infraestructura y equipamiento, además de que considera importante el monitoreo de segmentos y nichos de mercado y el impulso de programas de turismo enfocados a segmentos especializados.

Es aquí donde deben considerarse a las personas con discapacidad, ya que si bien han sido contempladas en diversos programas de carácter federal, y, en el caso específico de la actividad turística, en el Programa Turismo para todos es necesario reconocer que aún hace falta trabajar más sobre la legislación para lograr que los destinos y establecimientos turísticos cumplan con las condiciones de accesibilidad que requiere este segmento de mercado, aunado a esto, debe de considerarse que dentro de este segmento de mercado hay nichos de mercado que deben de ser atendidos de acuerdo a las características propias de la discapacidad que presentan.

1.2 Importancia del turismo en el Distrito Federal

La Ciudad de México es el primer destino turístico del país, ya que anualmente recibe cerca de 12 millones de turistas, con una ocupación diaria promedio de 59.3%, el equivalente a 28,905 habitaciones ocupadas diariamente y la cifra más

alta a nivel nacional; asimismo, cuenta con más de 5 mil prestadores y servicios turísticos. (SECTUR-DF, 2008:6)

La Secretaría de Turismo del Distrito Federal (SECTUR-DF) reporta que el Turismo es una de las cuatro actividades más productivas en la Ciudad de México ya que representa cerca del 7% del PIB local, es decir, es un monto que asciende a la cantidad de 43 mil millones de pesos anualmente. El turismo genera en el Distrito Federal aproximadamente 281,493 empleos directos y más de 703,733 empleos indirectos, cuya suma da como resultado un total de 985,226 personas empleadas en el sector turismo (SECTUR-DF, 2008:6)

La SECTUR-DF estimó que en 2007 la llegada de turistas a esta dependencia fue de 11, 057,203; destacando entre las delegaciones con más llegadas de turistas la delegación Cuauhtémoc, Miguel Hidalgo, Benito Juárez y Venustiano Carranza. Entre las zonas turísticas con mayor afluencia de llegadas de turistas destacaron Torre Mayor-Zona Rosa, Centro Histórico-Alameda, Norte-Basílica de Guadalupe y Tlalpan-Taxqueña, Chapultepec-Polanco y Aeropuerto-Foro Sol.

Para el 2008 la llegada de turistas al Distrito Federal fue de 11'565,225 visitantes, de las cuales 8'714,426 fueron turistas nacionales y 2'850,799 turistas extranjeros. La cifra referente a la llegada de turistas al Distrito Federal mostró un decremento en comparación con la mayor cifra alcanzada en el año 2005, la cual fue de 12'212,665 turistas.

En lo referente a la modernización de la infraestructura, actualmente se trabaja en el acondicionamiento de un nuevo orden urbano, basado en la apropiación y accesibilidad al espacio público. (SECTUR-DF, 2008:17)

El registro de prestadores de servicios turísticos (SECTUR-DF, 2008:20) es de 5,126 los cuales se han clasificado en:

- Agencias de viajes.
- Guías de turistas.
- Arrendadoras.
- Centros de convenciones.
- Atractivos.
- Actividades.
- Arqueología.
- Arquitectura.
- Cultura.
- Parques.
- Sitios históricos.
- Estadios.

1.2.1 El sector hotelero del Distrito Federal

La SECTUR-DF estimó un incremento en el número de habitaciones del año 2001 -46,978 habitaciones- al año 2008 con 48,698 habitaciones distribuidas a través de los 655 establecimientos de hospedaje registrados en la Ciudad de México.

De acuerdo a los datos obtenidos a través de los indicadores de la actividad turística 1998-2008 emitidos en el Segundo Informe de la Secretaría de Turismo del Distrito Federal se observa también un decremento en la ocupación promedio anual con respecto al porcentaje más alto que se registró en el año de 2000 siendo éste del 61.57% y en el 2008 del 57.93%.

Los establecimientos que registraron durante el año 2007 un mayor porcentaje anual respecto a la ocupación hotelera fueron los hoteles de categoría Gran Turismo con el 62.70%, los hoteles de categoría 5 estrellas con el 60.57% y los hoteles de categoría 4 estrellas con el 58.89%.

Es notable también la disminución que se presenta en lo referente al número de llegadas de turistas al Distrito Federal, ya que en el año 2005 se alcanzó la cifra más alta de 12,212,665 turistas mientras que en el año 2008 la cifra fue de 11,565,225 llegadas de turistas.

La estadía promedio de los turistas en los hoteles de la Ciudad de México mostró una disminución de 2.13 días registrados en el año 2001 a 1.92 en el año 2007.

La SECTUR-DF reporta que la mayor derrama económica por concepto de hospedaje de turistas se presentó en el año 2005 siendo de 4,545.50 millones de dólares, mientras que en los años posteriores mostró una disminución que para el año 2007 se vio reflejada en los 4,306.22 millones de dólares. En 2007 la derrama económica por concepto del hospedaje de turistas se conformó 1,942.56 millones de dólares provenientes de turistas extranjeros mientras que la derrama de turistas nacionales fue de 2,363.67 millones de dólares.

Durante el año de 2008 la oferta hotelera se conformó de 657 establecimientos, los cuales se clasificaron de acuerdo a su categoría en:

- 73 hoteles de categoría gran turismo y 5 estrellas, con 14,270 cuartos.
- 96 hoteles de categoría 4 estrellas, con 9,522 cuartos.
- 152 hoteles de categoría 3 estrellas, con 10,051 cuartos.
- 122 hoteles categoría 2 estrellas, con 6,535 cuartos.
- 214 hoteles de categoría 1 estrella u hoteles sin clasificación, con 8,320 cuartos.

Las tarifas promedio de una habitación por noche en los establecimientos de hospedaje en el Distrito Federal para el año 2007 fueron las siguientes: \$1608 en establecimientos de categoría gran turismo, \$989 en los hoteles de categoría 5 estrellas, \$660 en hoteles categoría 4 estrellas, \$336 en establecimientos de categoría 3 estrellas y de \$210 en establecimientos de categoría 2 estrellas.

1.2.2 El sector de alimentos y bebidas del Distrito Federal

De acuerdo a los índices estadísticos del sector 2001-2007 de la SECTUR-DF, se dio una disminución en el número de establecimientos de alimentos y bebidas ubicados en el Distrito Federal, ya que en el año 2006 era de 1,583 establecimientos, mientras que en el año 2007 se cuantificaron únicamente 1,514 establecimientos de alimentos y bebidas.

Conclusiones

La actividad turística representa una de las mayores oportunidades de crecimiento en los diferentes países, dicho crecimiento se ve reflejado muy frecuentemente en el aspecto económico, ya que, el movimiento de turistas a los diferentes destinos o atractivos turísticos alrededor del mundo genera una gran cantidad de divisas. La oferta turística tiene que hacer frente a los frecuentes cambios que presentan los turistas y viajeros en lo referente a factores como: sus necesidades y sus expectativas. Ya que son los turistas y viajeros los elementos principales del sistema turístico, es necesario que se tomen las medidas necesarias para lograr que México permanezca entre las principales opciones de viaje de los turistas, tratando de considerar e integrar a la mayor parte de segmentos de mercado posibles.

CAPITULO 2. LA DISCAPACIDAD Y EL TURISMO

De acuerdo a los datos establecidos por la Organización Mundial de la Salud (OMS), se estima que más de 600 millones de personas en el mundo tienen algún impedimento físico, mental o sensorial, lo cuál representa aproximadamente al 10% de la población mundial.

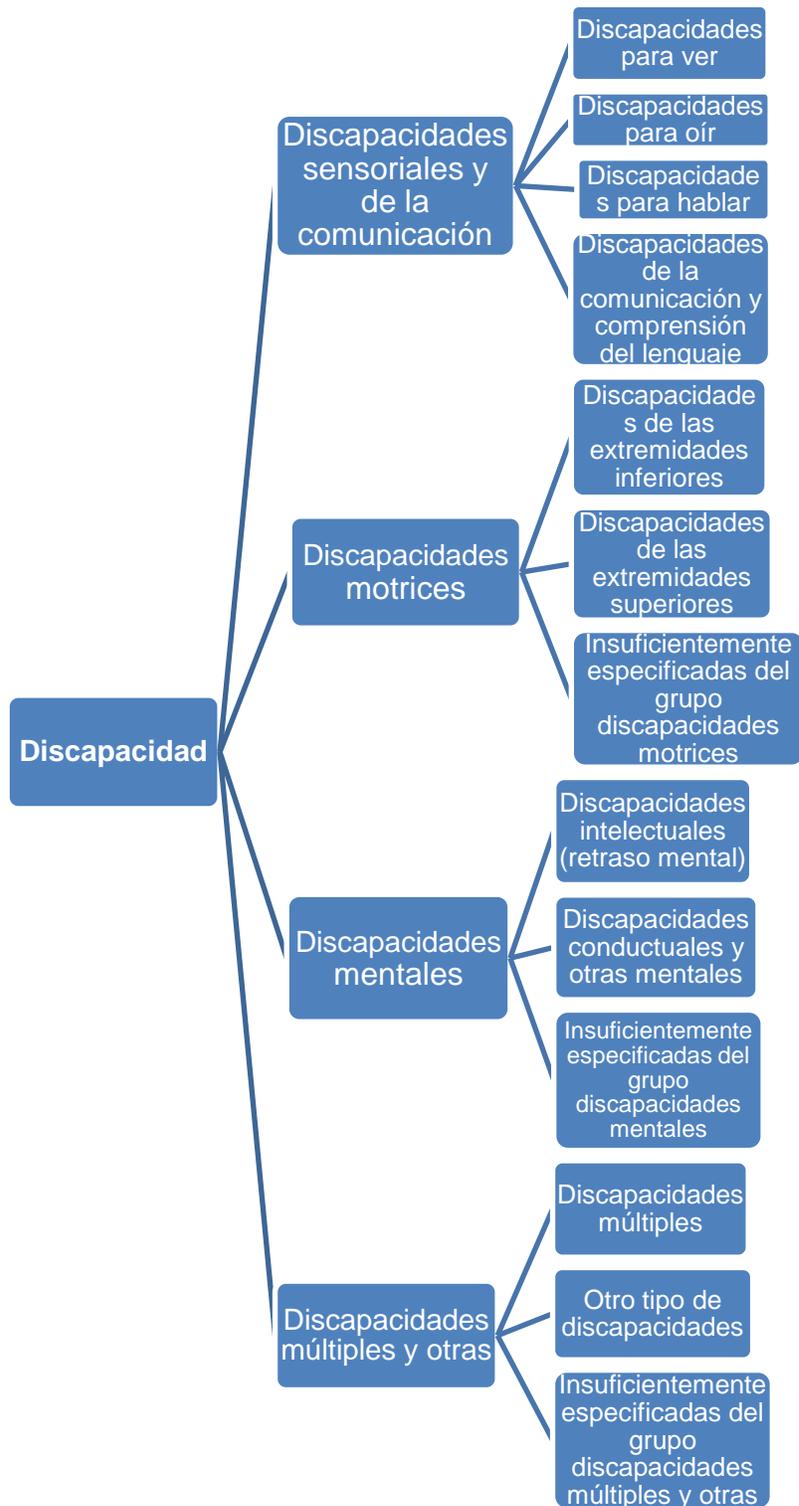
La OMS en 1980 realizó un documento llamado “Clasificación Internacional de Deficiencias, Discapacidades y Minusvalías” (CIDDM), en el cual se definía a la discapacidad como " *la restricción o ausencia (debida a una deficiencia) de la capacidad de realizar una actividad en la forma o dentro del margen que se considera normal para un ser humano*". Posteriormente, en el año 2001 se realizó un cambio en el título de la clasificación a “Clasificación Internacional del Funcionamiento, la Discapacidad y la Salud” (CIDDM-2 o CIF). (OMS, 2001:1-3)

2.1 Clasificación de tipo de discapacidad

Debe de entenderse y reconocerse que en la discapacidad hay diversidad, es decir, que no puede ser vista de forma homogénea debido a los distintos tipos existentes que plantean necesidades específicas (CNDH,2003. 26).

La OMS realizó una clasificación que considera 4 grandes grupos de discapacidad, de los cuales se derivan 18 subgrupos, los que se presentan en la figura “1”.

Figura 1. Grupos y subgrupos de la discapacidad



Fuente: Elaboración propia con datos de INEGI. Clasificación de tipo de discapacidad. s/f:9

Los cuatro tipos principales de discapacidad, clasificadas según los ámbitos del ser humano al que afectan son las siguientes:

Intelectual: Se caracteriza por un funcionamiento intelectual significativamente inferior a la media, que compromete globalmente el desarrollo de los sujetos que lo padecen, ya que se ve afectado también el desarrollo en otros aspectos como son el motor, perceptivo, cognoscitivo, lingüístico, afectivo y social, aunque no en forma homogénea. Algunas patologías que pueden derivar en una discapacidad mental son el síndrome X frágil, Fenilcetonuria y Síndrome de Down.



Física o Motora. Se define como discapacidad física o motora a la dificultad para realizar actividades motoras convencionales, ya sea regional o general. Esta dificultad puede deberse a múltiples causas, sean congénitas o adquiridas. Las principales discapacidades de este tipo son la Esclerosis Múltiple, Tetraplejía, Hemiplejía, Paraplejía, Poliomiélitis, Mal de Parkinson, Distrofia Muscular, etc.



Auditiva. La deficiencia abarca al oído pero también a las estructuras y funciones asociadas a él. De acuerdo al grado de dificultad se podría hablar de sordera e hipoacusia.



Visual. Las deficiencias en el órgano de la visión no solo hacen referencia al ojo, sino también a las estructuras y funciones asociadas con él. El grado de deficiencia puede reducirse mediante el recurso de medidas compensadoras.



El XII Censo General de Población y Vivienda llevado a cabo en el año 2000 consideró cinco tipos de discapacidad:

- **Discapacidad motriz.** Aquí se agrupan las discapacidades neuromotrices (son aquellas que dificultan la movilidad de algún segmento corporal a consecuencia de un daño neurológico, incluyendo las secuelas de traumatismo y de algunas enfermedades como la poliomielitis, las lesiones medulares y la distrofia muscular) y las músculo-esqueléticas (se refieren a la dificultad que enfrenta una persona para moverse, caminar, mantener algunas posturas, así como las limitaciones en habilidades manipulativas como agarrar o sostener objetos).
- **Discapacidad visual.** Se refiere a la disminución que sufre una persona en su agudeza o capacidad visual. Este tipo de discapacidad, incluye a las personas ciegas y a quienes tienen debilidad visual, las cuales regularmente ven sólo sombras o bultos; las deficiencias o limitaciones visuales pueden ser progresivas hasta convertirse en ceguera.
- **Discapacidad mental.** Se caracteriza por un funcionamiento intelectual y de comportamiento inferior al del promedio, este tipo de discapacidad generalmente coexiste junto a limitaciones de la comunicación, el autocuidado, la vida en el hogar, las habilidades sociales, la autodirección, las habilidades académicas y el trabajo, entre otras. Una persona con discapacidad mental puede tener un nivel de afectación leve, moderado, severo o profundo.
- **Discapacidad auditiva.** Este tipo de discapacidad implica la alteración de una de las vías a través de las cuales se percibe la realidad exterior, esta perturbación varía en función de las características de la pérdida auditiva. Entre las discapacidades auditivas se encuentran la sordera o anacusia y la hipoacusia, que puede atenuarse mediante la utilización de un aparato o

auxiliar auditivo. Las personas sordas no distinguen los sonidos, por lo que se les dificulta establecer un código de comunicación.

- **Discapacidad de lenguaje.** Este tipo de discapacidad se debe regularmente a problemas físicos en las estructuras de los órganos del lenguaje (labios, paladar, nariz, etc.), y se caracterizan por sustituciones, omisiones, adiciones o distorsiones del sonido. Entre las discapacidades del lenguaje se encuentran la rinitis, la mudéz, la laringectomía, el labio leporino y otros defectos o alteraciones de la articulación fonética o del habla.

Con anterioridad se mencionó que las personas con discapacidad representan aproximadamente el 10% de la población mundial, debe de reconocerse que este grupo de la población es muy pequeño y que obviamente presenta necesidades que no están siendo bien atendidas, ya que existe una falta de accesibilidad al uso y disfrute de las infraestructuras públicas y privadas, una falta de integración laboral, formativa y comunicativa, y por consiguiente, se da paso a que no exista una plena integración social de este sector de población.

2.2 Antecedentes sobre discapacidad y turismo

La política en materia de discapacidad ha evolucionado a través de las últimas décadas, el interés que tienen las políticas públicas hacia las personas con discapacidad ha ido cambiando hacia una postura de integración (CNDH, 2003: 32)

2.2.1 A nivel mundial

Durante las décadas de 1940 y 1950 la Organización de Naciones Unidas (ONU) estuvo activa en la promoción de los derechos de las personas con discapacidad física a través de una política de bienestar social; es durante este periodo cuando

la ONU únicamente dio importancia a la discapacidad física o motriz, relegando a segundo plano a los demás tipos de discapacidad. La ONU proveyó asistencia a los gobiernos para la prevención y la rehabilitación de las personas con discapacidad física a través de misiones de consulta, capacitación del personal técnico y del establecimiento de centros de rehabilitación (CNDH, 2003:32).

En la década de 1960 como resultado de las iniciativas entre la comunidad de personas con discapacidad se llevó a cabo una reevaluación de las políticas para la participación plena de este sector en todos los ámbitos de la sociedad (CNDH, 2003:32-33). En la década de 1970 la ONU difundió en el ámbito internacional el concepto de los derechos humanos de las personas con discapacidad y la igualdad de oportunidades para ellas. En los años ochenta se inició el decenio de Naciones Unidas para las Personas con Discapacidad (1983-1992).

La década de 1990 se caracterizó por ser una década prolífica en conferencias mundiales sobre derechos humanos, tratando de manera tangencial los problemas de las personas con discapacidad (CNDH, 2003:33). En la década de los noventa la ONU promovió poco más de 10 conferencias mundiales a través de las cuales los gobiernos acordaron distintas medidas a favor del medio ambiente, la infancia, las mujeres, las políticas de población, los derechos humanos, la vivienda y el desarrollo social, que en cada país se tradujeron en programas, leyes, mejoramiento del nivel de vida de algunos de los grupos en situación de vulnerabilidad, participación política y presupuestos, entre otros (CNDH, 2003:33-34)

El grupo de las personas con discapacidad sufrió un incremento notable debido a los accidentes laborales y de tránsito que sufrían las personas, conjugado a la degradación de las condiciones medio ambientales y la aparición de enfermedades como la esclerosis, el Alzheimer, el SIDA, y a razones meramente genéticas; debido a este incremento de personas con discapacidad algunos

técnicos y diseñadores de edificios públicos fueron los primeros en abordar el tema de la accesibilidad en el año de 1963 durante el Congreso Internacional para la Supresión de Barreras Arquitectónicas realizado en Suiza. De aquí emana el concepto “Accesibilidad”.

Posterior a este evento y a la importancia y repercusión que tuvo, diversas organizaciones llevaron a cabo informes, congresos y declaraciones en los cuales se hacía manifiesto el compromiso por mejorar las condiciones de vida de las personas con discapacidad.

Los eventos que destacan más son:

- La declaración Universal de los Derechos Humanos, promulgada por la Naciones Unidas en 1975.
- El Año Internacional de los Minusválidos declarado en 1981 por las Naciones Unidas. Este acontecimiento estuvo marcado por un cambio significativo de actitud hacia este grupo de población.
- El Programa de Acción Mundial hacia los Impedidos, aprobado en 1982 por la Asamblea General de las Naciones Unidas. Este programa nació como consecuencia del Año Internacional de los Minusválidos y tenía como propósito promover medidas eficaces para prevenir la accesibilidad y rehabilitar y cumplir la meta de participación plena de las personas con discapacidad.
- La Conferencia Europea de Accesibilidad de los Edificios Públicos en 1987.
- La aprobación en 1993 por la Asamblea General de las Naciones Unidas, de las normas estándar sobre igualdad de oportunidades para las personas con minusvalías, gracias a los nuevos planteamientos motivados por el Año Internacional de los Minusválidos y el Plan de Acción Mundial de los Impedidos.

El 13 de diciembre de 2006 se adoptó la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad por la Asamblea General de Naciones Unidas. Conforme al artículo 42, la Convención y su Protocolo facultativo están abiertos a la firma de todos los Estados y las organizaciones de integración regional desde el 30 de marzo de 2007. Con ocasión de la apertura para la firma, se celebró una ceremonia en la Sede de las Naciones Unidas. Para Junio de 2007 95 países han firmado la Convención, y 52 han firmado el Protocolo Opcional. México firmó ambos. La Convención tiene como fundamentos generales:

1. La dignidad, la autonomía individual, incluida la libertad de tomar las propias decisiones, y la independencia de las personas.
2. La no discriminación.
3. La participación e inclusión plenas y efectivas en la sociedad de las personas con discapacidad en pie de igualdad con los demás.
4. El respeto por la diferencia y la aceptación de la discapacidad como parte de la diversidad y la condición humana.
5. La igualdad de oportunidades.
6. La accesibilidad.
7. La igualdad entre el hombre y la mujer.

En lo que se refiere a la accesibilidad en el turismo, el 27 de septiembre de 1980, en Manila (Filipinas), a través de la Declaración de Manila, realizada por la Organización Mundial del Turismo (OMT), se asoció por primera vez el término turismo al de accesibilidad. Esta declaración reconoció al turismo como un derecho fundamental y vehículo clave para el desarrollo humano, así como recomendaba a los estados miembros la reglamentación de los servicios turísticos apuntando los detalles más importantes sobre accesibilidad turística. Estas recomendaciones quedaron reflejadas en su documento "Para un turismo

accesible a los minusválidos en los años 90”, aprobado en su Asamblea General de Buenos Aires en el año 1990.

El concepto de turismo accesible adquirió una marcada importancia en 1989, cuando un grupo de expertos británicos en turismo y discapacidad publicó un informe titulado: “Tourism for all”. En este informe se estudiaron los progresos alcanzados a partir de Año Internacional de los Minusválidos y su objetivo principal era fomentar el diseño de servicios turísticos destinados a cualquier persona sin importar su edad o discapacidad. En este mismo documento se describió al turismo para todos como: "aquella forma de turismo que planea, diseña y desarrolla actividades turísticas de ocio y tiempo libre de manera que puedan ser disfrutadas por toda clase de personas con independencia de sus condiciones físicas, sociales o culturales”.

El turismo social, junto con el accesible, ha sido uno de los retos para alcanzar plenamente el derecho al turismo, como lo contempla la Asamblea General de la Organización Mundial del Turismo en su resolución 406 (XIII), artículo 7 del código ético mundial para el turismo. “... derecho abierto por igual a todos los habitantes de nuestro planeta (...) y no se pondrá obstáculo ninguno”, o en su Declaración de Manila, que afirma que el turismo moderno es el fruto de la aplicación de la política social que ha conducido a la obtención, por parte de los trabajadores, de vacaciones anuales pagadas (en Europa, en los años 1936-37).

Asimismo, la declaración Universal de los Derechos del Hombre afirma que todo ser humano tiene derecho al descanso, al tiempo libre, a una limitación de las horas de trabajo y a vacaciones pagadas.

El movimiento asociativo europeo de personas con discapacidad proclamó criterios inspiradores en materia de turismo y discapacidad que pueden sintetizarse en una suerte de decálogo, en el que quedan sintetizadas las

aspiraciones del sector social de la discapacidad en lo que a turismo se refiere. Al poner en aplicación dichos se estarían abriendo bienes, productos y servicios turísticos a un grupo de población –el de las personas con discapacidad y también, en buena medida, mayores- que hasta el momento tenía limitada su participación plena en este sector.

2.2.2 En México

Los antecedentes más relevantes los podemos observar a partir de 1960, con el llamado turismo social, siendo una actividad caritativa, asistencial o retributiva destinada a grupos sindicales con vínculos políticos importantes.

En la década de los 90 los sectores privado y asociativo pusieron en marcha actividades de ecoturismo, deporte, salud, cultura, recreativos, etc., considerando nuevas reglas del mercado y con inclinación a nuevos principios tales como la *accesibilidad, solidaridad y sustentabilidad* para el desarrollo de las comunidades.

El término de turismo social presentó algunas confusiones y enfoques desviados de su objetivo principal por lo que se consideró conveniente reposicionarlo con una denominación que abarcara más segmentos de la población y que lo llevara a ser considerado como “Un Turismo para Todos”. Bajo este nuevo título se buscó ampliar el panorama considerando hacer accesibles los viajes a todos los grupos de la población, ya no solamente por medio de aspectos económicos si no también considerando las necesidades de los diferentes grupos.

2.2.3 En el Distrito Federal

En el Distrito Federal durante el periodo de gobierno de Rosario Robles Berlanga (1999-2000) , a través de la Secretaría de Turismo del Gobierno del Distrito Federal, se diseño el primer programa turístico titulado “Un espacio para ti”, el

cual fue se dirigía a personas con discapacidad y tenía por finalidad atender sus necesidades de recreación y esparcimiento.

Por medio de este programa se emitió en el año 2000 un Directorio de Servicios Turísticos para Personas con Discapacidad “Un espacio para ti”, en este documento se incluyó información sobre sitios, atractivos, establecimientos y servicios públicos en los cuáles existiera la infraestructura adecuada para las personas con discapacidad física, motriz, auditiva, visual, intelectual, adultos mayores, personas con sobrepeso y talla baja.

En dicho documento se enlistan 31 establecimientos de hospedaje que se consideran “accesibles” para personas con discapacidad, sin embargo, la mayoría de los hoteles citados se enfocan a la atención de personas con discapacidad motriz únicamente, esto a través de áreas de acceso, elevadores, préstamo de silla de ruedas y equipamiento de la habitación con argollas y andaderas principalmente en el área de la cama, el sanitario y en la regadera; mientras que para la discapacidad visual sólo algunos de ellos contemplan el acceso a perros guía por medio de una notificación previa al momento de realizar la reservación de una habitación o por medio de la contratación de pensiones para la estancia del perro guía por medio de un costo adicional. De los 31 establecimientos de hospedaje registrados en éste directorio, se observa que la mayoría de los hoteles manejan solamente una o dos habitaciones establecidas en el 1º o 2º piso, destinadas a las personas con discapacidad.

En lo que concierne a los establecimientos de alimentos y bebidas (específicamente restaurantes), se enlistaron en este documento 63 restaurantes, en los cuales se observan condiciones de accesibilidad enfocadas principalmente a las personas con discapacidad motriz por medio de instalaciones como rampas, cajones de estacionamiento, elevadores o sanitarios, mientras que en ninguno de

los restaurantes registrados se menciona la existencia y manejo de cartas o menús en braille. (Gobierno del Distrito Federal, 2000: s/n).

2.3 Marco legal de las personas con discapacidad visual en México

Los derechos de las personas con discapacidad no están recogidos en un documento oficial único, sino que están dispersos en una serie de instrumentos internacionales, normas jurídicas del ordenamiento interno y políticas públicas. (CNDH, 2003: 25)

En México se ha tratado de apoyar a las personas con discapacidad en lo referente al marco legal, sin embargo siguen observándose deficiencias en cuanto a la accesibilidad y a las opciones de actividades que existen para las personas con alguna discapacidad, en lo que se refiere a la actividad turística, es manifiesto el descuido del nicho de mercado antes mencionado, ya que se ha hecho poco caso o se ha puesto poca atención a la planeación y creación de destinos turísticos accesibles, en donde no existan barreras arquitectónicas que representen un impedimento para el disfrute del tiempo libre y para llevar a cabo actividades lúdicas o de recreación.

Con la finalidad de incluir a las personas con discapacidad se han modificado algunas leyes o se ha tratado de considerar a las personas con discapacidad en algunos de los artículos que las integran.

2.3.1 Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

Es hasta 1995 en que se modificó la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, con la finalidad de otorgar los mismos derechos a las personas con discapacidad en su artículo 1º, en el cual que establece que las personas con discapacidad no deben de ser discriminadas por su condición. Un artículo

importante es el artículo 4º el cual menciona que toda persona tiene derecho a un medio ambiente adecuado para su desarrollo y bienestar.

2.3.2 Leyes Federales

En el ámbito federal existen por lo menos 14 leyes que contienen al menos un artículo que hace referencia a las personas con discapacidad, en dichos artículos se reconocen sus derechos, además de que se otorgan facilidades o se muestra la creación de programas específicos para las personas con discapacidad. (Antúñez, 2008:19)

2.3.2.1. Ley Federal de Turismo

En lo referente a la regulación de la actividad turística en el país, la Ley Federal de Turismo (1992) considera en algunos de los artículos que la integran aspectos relacionados con aquellos instrumentos y medios, a través de los cuales se otorguen facilidades para que las personas con discapacidad que viajen con fines recreativos, deportivos y/o culturales lo hagan en condiciones adecuadas de accesibilidad, seguridad y comodidad; comprende la creación de programas cuya finalidad sea la capacitación respecto a la atención de las personas con discapacidad, además de considerar que no debe de existir discriminación por parte de los prestadores de servicios turísticos a aquellas personas con algún tipo de discapacidad. En dicha ley se reconoce la necesidad de ejecutar obras de infraestructura y urbanización, y de realizar edificaciones e instalaciones en centros de desarrollo turísticos que permitan una oferta masiva de servicios turísticos, es decir, que en dichas obras se tomen en cuenta las necesidades de accesibilidad, tránsito y seguridad de las personas con discapacidad. Sin embargo a pesar del transcurso del tiempo siguen observándose algunas deficiencias en cuanto a la accesibilidad y a las opciones de actividades que existen para las personas con alguna discapacidad, es manifiesto el descuido del nicho de

mercado antes mencionado, ya que se ha hecho poco caso o se ha puesto poca atención a la planeación y creación de destinos turísticos accesibles, en donde no existan barreras arquitectónicas que representen un impedimento para el disfrute del tiempo libre y para llevar a cabo actividades lúdicas o de recreación.

2.3.2.1.1 Manual Recomendaciones de Accesibilidad para el Sector Turismo

La Secretaría de Turismo emitió en 2001 un manual titulado “Recomendaciones de Accesibilidad para el Sector Turismo” en este manual se mencionan aspectos necesarios en relación con las instalaciones de los establecimientos que prestan servicios turísticos, entre las diversas recomendaciones que aquí se establecen se menciona la existencia de baños accesibles especialmente para personas con discapacidad motriz o de talla pequeña.

En lo que se refiere al hospedaje (SECTUR, 2001:21), una recomendación muy importantes es la contar con habitaciones accesibles que se ubiquen en plantas bajas y cercanas a elevadores y áreas de seguridad; además de que menciona que es importante que las rutas de estas habitaciones estén señalizadas y que las mismas cuenten con alarmas sonoras y visuales en su interior.

En cuanto a los restaurantes SECTUR (2001:25) establece que se cuente con una adecuada circulación, además de considerar necesaria la instalación de alarmas sonoras y visuales, a su vez de que se enfoca a la modificación del mobiliario y equipo para atender a las personas con discapacidad motriz y talla pequeña.

En cuanto a las áreas de circulación que formen parte de las instalaciones de dichos establecimientos, SECTUR (2001:28) menciona que es importante que las circulaciones cuenten con pasamanos (personas con discapacidad motriz y tercera edad) y que se cuente con señales en alto relieve y sistema braille, guías táctiles o cambios de textura para las personas con disminución visual y ceguera.

La SECTUR (2001:29) considera que todos los clientes son diferentes en cuanto a expectativas, costumbres y necesidades diferentes; por lo que considera de vital importancia “el diseñar actividades recreacionales que integren la accesibilidad como un factor de calidad y de seguridad a fin de lograr que la oferta sea generalizada y en la cual se contemplen las características y necesidades de todos los turistas”.

2.3.2.1.2 Programa Turismo para Todos

Entre las políticas que se establecieron dentro del Programa “Turismo para Todos” establecido para el periodo 2007-2012 se pretende lograr la generación de productos especializados para los jóvenes, los adultos mayores, los niños y las personas con discapacidad.

Para las personas con discapacidad se contemplan los siguientes programas:

- Diversificación de los productos turísticos accesibles.
- Acceso físico.
- Accesibilidad sensorial.
- Tarifas a precios justos.
- Transporte con accesibilidad.
- Hospedaje con equipamiento accesible.
- Seguridad y calidad.

Cabe señalar que el apoyo a estos segmentos que se habían dejado rezagados se inició en el sexenio pasado (2002-2006); en lo que respecta a las personas con discapacidad se emitió un manual “Recomendaciones de Accesibilidad para el Sector Turismo” por medio del cual se exhorta a los establecimientos turísticos, especialmente a aquellos establecimientos de hospedaje y de alimentos y bebidas a la creación, modificación y adaptación de sus espacios a fin de lograr las condiciones de accesibilidad requeridas.

En los establecimientos de hospedaje menciona la importancia de la existencia de habitaciones adecuadas para personas con discapacidad motriz, además de que se considera importante el contar con doble mirilla en las habitaciones para personas de pequeña estatura o para personas en silla de ruedas, además de ser necesario la instalación de numeración en braille en las habitaciones.

En los establecimientos de hospedaje propone la adecuación del mobiliario como los gabinetes, mesas y barras a fin de lograr un adecuado desplazamiento de las personas en silla de ruedas y también se exhorta a la integración de menús en braille para las personas con ceguera.

Resulta importante también la instalación de rampas y el respeto de espacios diseñados y dedicados específicamente para personas que presenten algún tipo de discapacidad.

2.3.2.1.3 Guía Técnica para el Desarrollo y Comercialización de Productos Turísticos en el Marco del Programa “Turismo para Todos”.

Esta guía tiene como uno de sus principales objetivos el promover el desarrollo integral de todos los segmentos que integran la población, además de que hace manifiesto la necesidad y el interés de que la actividad turística en el país sea incluyente; para este efecto se plantea la necesidad de crear infraestructura necesaria para la incorporación de los diferentes grupos o segmentos.

Esta guía ofrece una serie de recomendaciones para desarrollar un servicio turístico incluyente en lo referente a los servicios de transporte, de acogida, de actividades deportivas, servicios de recreación, servicios de información e interpretación, servicios de transporte urbano tanto público como privado y los servicios de alimentos y bebidas. Por medio de esta guía se exhorta a ofrecer al turista productos que se caractericen por su valor agregado y no por su valor

meramente económico; esto puede lograrse a través de un compromiso constante de promover la satisfacción en el trabajo y realizando entrenamientos o programas de capacitación adecuados para el desarrollo del personal.

2.3.2.2. Ley General de las Personas con Discapacidad

En el artículo 4 se menciona que esta ley es para toda aquella persona con discapacidad sin excepción alguna, a su vez que en el artículo 5 menciona que las finalidades que se persiguen con dicha ley son la equidad, justicia social, equiparación de oportunidades, dignidad, integración, respeto y accesibilidad para todas y cada una de las personas con discapacidad.

Un aspecto muy importante que aborda esta ley es la importancia de reconocer los derechos de las personas con discapacidad en lo referente al acceso a la salud, al trabajo, a la capacitación, la educación y sobre todo a un libre desplazamiento en condiciones dignas y seguras en espacios públicos y a las facilidades que deben presentarse en las condiciones arquitectónicas y a los medios de transporte.

2.3.2.3. Ley Federal de Protección al Consumidor

En su artículo 58 se establece que los proveedores de bienes y servicios que ofrezcan éstos al público en general, no podrán establecer preferencias o discriminación alguna respecto a los solicitantes del servicio; tales como la selección de la clientela, el condicionamiento del consumo, reserva del derecho de admisión y la exclusión a personas con discapacidad. Los proveedores de bienes o servicios tampoco podrán aplicar o cobrar cuotas extraordinarias o compensatorias a las personas con discapacidad por acceder sus implementos médicos, ortopédicos, tecnológicos, educativos o deportivos necesarios para su uso personal, incluyéndose el perro guía en caso de las personas con ceguera. Los proveedores están obligados a dar las facilidades o contar con los dispositivos

indispensables para que las personas con discapacidad puedan utilizar los bienes o servicios que ofrecen, dichas facilidades y dispositivos no podrán ser inferiores.

En la modificación del 5 de agosto de 1994 se estableció que “Los proveedores están obligados a dar las facilidades o contar con los dispositivos indispensables para que las personas con discapacidad puedan utilizar los bienes o servicios que ofrecen. Dichas facilidades y dispositivos no pueden ser inferiores a los que determinen las disposiciones legales o normas oficiales aplicables, ni tampoco podrá el proveedor establecer condiciones o limitaciones que reduzcan los derechos que legalmente correspondan al discapacitado como consumidor”.

En 1985, la Asamblea General de Naciones Unidas aprobó las Directrices de la ONU para la Protección al Consumidor, ocasión en la que se logró el reconocimiento internacional de “Los siete derechos básicos del consumidor”- (PROFECO:2007) El tercer derecho establece el derecho a no ser discriminado, “Al comprar un producto o contratar un servicio, no pueden negarlo, discriminarnos o tratarnos mal por nuestro sexo, raza, religión, condición económica, nacionalidad, orientación sexual, por tener alguna discapacidad o cualquier motivo similar”.

Esta ley hace un énfasis muy importante sobre el cumplimiento de los derechos de las personas con discapacidad y de las oportunidades de igualdad que se han pretendido lograr, ya que establece que una persona con discapacidad tiene derecho a contar con todas las facilidades necesarias para su bienestar dentro de cualquier establecimiento.

2.3.2.4 Ley de Asistencia Social

Esta ley complementa las disposiciones establecidas en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en materia de igualdad entre los individuos. La ley

incluye dentro de los servicios de asistencia social la prevención de invalidez y la rehabilitación a la vida productiva o activa de las personas con algún tipo de discapacidad dentro de los artículos 4, 12, 28 y 29.

2.3.2.5. Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación

Esta ley se encarga de regular aspectos tales como el acceso, la no discriminación, el derecho al trabajo digno y remunerado para las personas con discapacidad, además de que establece las sanciones que pueden ser aplicadas por hacer caso omiso de esta ley, lo cuál se incluye en sus artículos 4 y 13 respectivamente.

A pesar de lo que se establece en esta ley, la discriminación a personas con discapacidad sigue estando presente al no existir una verdadera igualdad en cuanto a las opciones y alternativas de empleo digno y bien remunerado para las personas con discapacidad, de educación, de transporte, de cultura e incluso de actividades recreativas dentro de sus lugares de residencia y fuera de ellos.

Las sanciones no han sido lo suficientemente fuertes para concientizar a la sociedad sobre la importancia que tiene la consideración e integración de las personas con discapacidad.

2.3.2.6. Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas

Dentro del artículo 17 de esta ley se establece que toda instalación pública debe garantizar y asegurar la accesibilidad, evacuación, y el libre tránsito sin barreras arquitectónicas para todas las personas; además de que menciona que toda instalación pública debe cumplir con las normas de diseño y señalización que se emitan en instalaciones, circulaciones, servicios sanitarios y demás instalaciones equivalentes para las personas con discapacidad.

2.3.2.7. Ley de Aeropuertos

Esta ley es complementaria de la Ley General de Vías de Comunicación. Dentro del artículo 36 establece que los concesionarios y permisionarios de aeródromos civiles deberán adoptar las medidas necesarias que permitan atender de manera adecuada a las personas con discapacidad.

2.3.2.8. Ley de Aviación Civil

Ley complementaria de la Ley General de Vías de Comunicación. Se encarga de regular la existencia, operación y registro de aerolíneas nacionales en sus modalidades de vuelos regulares, no regulares, privados, públicos, especiales, taxis aéreos, ambulancia aérea, entre otros. Menciona en su artículo 33 que los concesionarios y permisionarios deben adoptar las medidas necesarias que permitan atender de manera adecuada a las personas con discapacidad, es decir, que en los servicios que proporcionan las aerolíneas deben existir las condiciones propicias para que cualquier persona que presente algún tipo de discapacidad pueda ser atendida, sin embargo, siguen observándose inconsistencias referentes a la accesibilidad y diseño de espacios específicos para la atención de este nicho de mercado e incluso a la capacitación del personal para la atención del mismo llegar a ser todavía nula al respecto.

2.3.2.9 Programas del Gobierno Federal enfocados a las personas con discapacidad.

- Programa Nacional para el Desarrollo de las Personas con Discapacidad. El órgano encargado de éste programa es el Consejo Nacional para las personas con discapacidad. El objetivo de este programa es “Orientar la política pública

de atención a las personas con discapacidad visual hacia la inclusión natural y sistematizada de las mismas”.

- Programa Nacional para el Fortalecimiento de la Educación Especial y de la Integración Educativa. El órgano responsable de ejecutar este programa es la Secretaría de Educación Pública (SEP). El objetivo de este programa es “Generar las opciones de inclusión para los menores con necesidades educativas especiales vinculadas a la discapacidad”.
- Programa de Apoyo a las Personas con Discapacidad en el Medio Rural. El órgano responsable de este programa es la Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación (SAGARPA). El objetivo que se pretende por medio de este programa es “Generar las opciones de inclusión para las personas con discapacidad en el campo a través de programas como el Programa de Apoyo a los Proyectos de Inversión Rural, Programa de Desarrollo de Capacidades en el Medio Rural, y el Programa de Fortalecimiento de Empresas y Organización Rural”.
- Programa de Integración Laboral. La Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS) actúa como órgano responsable de este programa, el cuál tiene como principal objetivo” Promover la integración laboral de las personas con discapacidad a través de estrategias como Empresa Incluyente y Abriendo Espacios”.
- Programa de Accesibilidad a Inmuebles Públicos Federales. El órgano responsable de llevar a cabo este programa es la Secretaría de la Función Pública, el objetivo que se pretende por medio de este programa es” Promover la accesibilidad en los inmuebles públicos federales”
- Programa de Accesibilidad en Aeropuertos. La Secretaría de Comunicaciones y Transportes actúa como el órgano responsable para ejecutar este programa

a nivel federal, con el objetivo de "Promover la accesibilidad en los Aeropuertos del país"

- Programas de Prevención y Promoción de la Salud. Siendo el órgano responsable la Secretaría de Salud buscando cumplir con el objetivo propuesto "Prevención y promoción de la salud de los mexicanos"

2.4 Leyes en el Distrito Federal

2.4.1 Ley para las Personas con Discapacidad del Distrito Federal

La Ley para Personas con Discapacidad del Distrito Federal establece básicamente los derechos de éstas personas en cuanto a salud, rehabilitación, capacitación, igualdad de oportunidades, del trabajo y de los requerimientos urbanísticos para su libre desplazamiento.

Destacan para fines de ésta investigación los siguientes artículos:

Artículo 15. Las construcciones o modificaciones que sean realizadas a las construcciones deben de contemplar facilidades arquitectónicas, que se adecuen a las necesidades de las personas con discapacidad. Lo anterior deberá contemplarse también en la planificación y urbanización de las vías, parques y jardines públicos a fin de facilitar el tránsito, desplazamiento y uso de estos espacios por las personas con discapacidad.

Artículo 16. La administración pública del Distrito Federal contemplará en el programa que regule el desarrollo urbano del Distrito Federal, la adecuación de facilidades urbanísticas y arquitectónicas acordes a las necesidades de las personas con discapacidad.

Artículo 17. Los administradores u organizadores deberán establecer preferentemente espacios reservados para personas con discapacidad que no puedan ocupar las butacas o asientos ordinarios en los auditorios, cines, teatros, salas de conciertos y de conferencias, centros recreativos, deportivos y en general cualquier recinto en que se presenten espectáculos públicos.

Artículo 20. Las personas ciegas tendrán acceso a todos los servicios públicos y privados, incluso los que se desplacen acompañados de perros guía.

Artículo 26. La Secretaría de Desarrollo Social fomentará el establecimiento de servicios y programas turísticos, que incluyan las facilidades de acceso y descuentos para las personas con discapacidad.

2.4.2 Ley de Protección Civil del Distrito Federal

Dentro del artículo 11 apartado V menciona que toda persona tiene derecho a la salvaguarda y protección de su vida, sus bienes y su entorno.

2.4.3 Ley para el Funcionamiento de Establecimientos Mercantiles del Distrito Federal

La Ley para el Funcionamiento de Establecimientos Mercantiles del Distrito Federal establecía lo siguiente:

Artículo 9 Frac. X. Establece que en los establecimientos mercantiles se debe de brindar el servicio de que se trate a toda persona que lo solicite, sin discriminación alguna.

Artículo 34. Los restaurantes, los establecimientos de hospedaje y los establecimientos mercantiles con licencia de funcionamiento tipo B, deberán

contar con carta o menú en escritura tipo braille, así como permitir el acceso a personas invidentes acompañadas de sus perros guía.

En la nueva Ley para el Funcionamiento de Establecimientos Mercantiles del Distrito Federal publicada en la Gaceta Oficial del D.F., se realizaron las siguientes modificaciones:

Capítulo III. Art. 14. Frac. XXVI. Los establecimientos mercantiles en general, deben permitir el libre acceso a personas ciegas o débiles visuales acompañados de su perro guía, el cuál deberá portar un bozal.

Capítulo VI. Art.41. Los titulares de restaurantes, establecimientos de hospedaje y establecimientos mercantiles con licencia de funcionamiento especial procurarán contar con carta o menú en escritura tipo braille.

Si bien se ha legislado a favor de las personas con discapacidad, lo que se establece en la mayoría de las leyes es que se de una igualdad en oportunidades en lo referente al trabajo, la educación y la salud, sin embargo no debe dejarse de lado la importancia que representan las opciones en actividades de recreación y turismo que pueden ofrecerse y que son necesarias para contribuir al desarrollo de las personas con discapacidad. Es necesario que se de una verdadera implementación de las mismas y que se de un seguimiento con la finalidad de lograr que se de una verdadera integración de las personas con discapacidad a la sociedad; es decir, que las personas con discapacidad tengan la oportunidad de participar y utilizar los bienes y servicios en condiciones de igualdad.

2.5 Conceptualización de accesibilidad

Accesibilidad “es la combinación de elementos del espacio construido que permiten el acceso, desplazamiento y uso para las personas con discapacidad, así

como el acondicionamiento del mobiliario que se adecuen a las necesidades de las personas con distintos tipos y grados de discapacidad”. (SEDUVI, 2007:13).

En el Manual para la Integración de Personas con Discapacidad en las Instituciones de Educación Superior emitido por Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES) se define a la accesibilidad como “la posibilidad de ingreso desde el punto de vista arquitectónico como a la utilización de instrumentos, equipos, documentos, oportunidades de admisión, permanencia y egreso” (ANUIES, 2002:34)

La accesibilidad al medio físico implica suprimir barreras urbanísticas, arquitectónicas y de transporte, reconociendo la necesidad de desplazarse que tienen todos los individuos. (Pantano, 2004)

La accesibilidad total en un establecimiento incluye según Rafael Villeda (2008) adecuaciones en:

- Las barreras físicas que pueden presentarse en el establecimiento.
- Los espacios arquitectónicos que componen al inmueble.
- La señalización con la que cuentan los inmuebles.
- El mobiliario urbano utilizado dentro de las instalaciones del mismo.
- Los servicios que se brindan y la calidad de los mismos en dicho establecimiento.
- La comunicación, cultura de la empresa y la capacitación que se brinde a los empleados para ofrecer un servicio de calidad adecuado a las necesidades de las personas con discapacidad visual.

Pantano (2004) establece que “la plena accesibilidad al medio físico de las personas con capacidades restringidas es una condición ineludible para la equiparación de oportunidades en toda comunidad que se proponga incrementar la calidad de vida”.

Darcy (1998) menciona que la accesibilidad se integra de 3 dimensiones principales: (APEC, 2003:5)

Acceso físico. Se refiere a las personas que presentan alguna discapacidad física, motivo por el cual requieren de ayudas técnicas como sillas de ruedas o ayudas para caminar como bastones o andaderas y que por consiguiente necesitan que se les provean pasamanos, rampas, elevadores y mostradores bajos.

- **Acceso sensorial.** Se refiere a aquellas personas con discapacidad visual o daños en su sentido del oído que requieren se les provea de marcas táctiles, etiquetas, mapas, signos y símbolos en alto relieve, además de sistemas de audio y señales auditivas en elevadores.
- **Acceso en la comunicación.** Se refiere a las personas que tiene dificultad de leer debido a que presentan daños en la vista, el habla o el oído o personas de otros países.

Para Baron et al (2004:15), la accesibilidad es “la cualidad que tienen en conjunto de espacios relacionados con el turismo para que cualquier persona, incluso aquellas que presentan una discapacidad de movilidad o comunicación pueda”:

- Llegar a todos los edificios y lugares que desee sin sobreesfuerzos.
- Acceder a los establecimientos en los que se ofrecen servicios turísticos y poder evacuarlos en condiciones de seguridad en caso de que se presente una emergencia.
- Hacer uso de las instalaciones y servicios que se prestan en establecimientos turísticos con comodidad.

En el caso de la actividad turística la accesibilidad debe estar presente en el conjunto de equipamientos y servicios que la integran. (Baron et all, 2006:15)

2.6 Conceptualización de diseño universal

El Diseño Universal “es el diseño de productos y ambientes a ser usados por la mayor variedad posible de personas. Este diseño se proyecta para obtener una mejor calidad de vida de todos los ciudadanos. Es el arte y desafío de proyectar para todos y será óptimo si cubre el mayor espacio de necesidades dentro del espectro de personas al que va dirigido” (Corporación Ciudad Accesible, 2002:9)

El diseño universal o también conocido como diseño para todos “es la actividad por la que se conciben o proyectan, desde el origen, entornos, procesos, bienes, productos, servicios, objetos, instrumentos, dispositivos o herramientas, de tal forma que puedan ser utilizados por todas las personas en la mayor extensión posible” es decir, que no importa la edad, la capacidad o la habilidad que una persona tenga. (Real Patronato sobre discapacidad, 2007:13)

Los siete principios para lograr el diseño universal son (Conell et al, 1997: s/n):

1. **Uso Equitativo:** El diseño debe de ser útil y susceptible a venderse a cualquier persona sin importar si las mismas presentan algún tipo de discapacidad, teniendo por finalidad evitar la segregación o discriminación de algún sector de la población.
2. **Uso flexible:** El diseño debe de adaptarse a un amplio rango de preferencias y capacidades, además de que debe de proporcionar alternativas en los métodos de uso.
3. **Uso simple e intuitivo:** El diseño debe de ser de fácil de comprender y de entender.
4. **Información perceptible:** El diseño debe de permitir la transmisión de información necesaria para el usuario por medio de vías gráficas, verbales o táctiles, sin importar la capacidad sensorial del mismo y las condiciones ambientales.

5. Tolerancia al error: minimiza riesgos y consecuencias. El diseño de determinado producto o servicios debe de considerar reducir al máximo los riesgos y consecuencias a los que conllevan las acciones accidentales involuntarias.
6. Mínimo esfuerzo físico: El diseño debe propiciar productos que sean cómodos para el usuario, debe requerir el mínimo esfuerzo posible a fin de minimizar la fatiga.
7. Adecuado tamaño de aproximación y uso: tamaño y espacio adecuado. Se debe dar paso al diseño de productos o servicios adecuados a cualquier persona independientemente de su talla, postura o movilidad y de las características propias a cada persona. En el diseño de productos deben considerarse también espacios necesarios para las ayudas técnicas que el usuario requiera.

2.7 Conceptualización y clasificación de barreras

Smith (Marcos, 2003:27) establece que las principales barreras que interactúan en la vida de las personas con discapacidad se clasifican de de la siguiente forma:

- Barreras intrínsecas. Son aquellas que además de constituir una barrera vinculada a los diferentes niveles de funcionalidad física, psicológica o cognoscitiva de cada persona pueden estar vinculadas con factores relacionados con la falta de igualdad de oportunidades, ya sea en la educación o protección familiar.
- Barreras ambientales. Son aquellas barreras que surgen por las limitaciones que la sociedad interpone en el entorno donde de habita, es decir, son aquellas barreras físicas que imposibilitan el acceso a los servicios y a la infraestructura turística. Aquí se agrupan las barreras arquitectónicas, en la comunicación, barreras urbanísticas, de transporte, entre otras.

- Barreras interactivas. Son aquellas que surgen por las limitaciones cognitivas o del habla (audición o vista). Esta barrera encuentra su significado en la comunicación o en la habilidad para hacer uso de determinadas actividades.

Dentro de las barreras ambientales se encuentran las barreras arquitectónicas y urbanísticas, las cuales son definidas como “los impedimentos que encontramos en el entorno físico (creado por el propio hombre), que dificultan o imposibilitan la transitabilidad urbana” (Grünewald, 2000:34)

Las barreras físicas son “Todos aquellos obstáculos que dificultan, entorpecen o impiden a las personas con discapacidad, el libre desplazamiento y uso de los lugares públicos o privados, sean exteriores o interiores o el uso de los servicios comunitarios;” (Ley para las Personas con Discapacidad en el Distrito Federal, 1995:2)

2.8 La discapacidad visual

La discapacidad visual se refiere a la disminución que sufre una persona en su agudeza o capacidad visual.

La agudeza visual “es el grado de aptitud del ojo para percibir los detalles espaciales, midiéndose éstos por el ángulo bajo el cual son vistos. Cuanto más pequeño es este ángulo, mejor es la agudeza visual. Para medirla se utilizan generalmente los optotipos o paneles de letras o símbolos. Estas letras o símbolos se ordenan en líneas, reduciendo gradualmente su tamaño y su diseño se ajusta a unas normas de tamaño, grosor y separación entre ellos. En cada línea se indica la distancia a la que las letras o los símbolos pueden ser identificados claramente por una persona con visión normal”. (ONCE: 1)

La agudeza visual se determina en cada ojo por separado, para su evaluación se sitúa a la persona frente al optotipo a la distancia para la que esté preparado. Si ve todas las figuras, la agudeza visual, será la unidad, es decir 1, la cual corresponde a la visión normal. (ONCE: 1)

La notación de la agudeza visual puede ser decimal (0,1- 0,2, etc.) o en forma de quebrados (el numerador indica la distancia entre la persona evaluada y el optotipo, y el denominador la distancia a la cual el ojo normal podría identificar el estímulo presentado). (ONCE: 1)

Este tipo de discapacidad, incluye a las personas ciegas y a quienes tienen debilidad visual.

La OMS estimó en 2002 que en el mundo había más de 161 millones de personas con discapacidad visual, de las cuales, 124 millones de personas presentaban una visión reducida y 37 millones eran ciegas. (WHO, 2004:848)

De acuerdo a los resultados obtenidos en el XII Censo General de Población y Vivienda en el año 2000, se estimó que en México había un millón 795 mil personas con discapacidad, lo cual representó 1.8% de la población total, y de los cuales, el 26% (466,700 personas) presentaron alguna discapacidad visual.

De acuerdo con el grado de discapacidad que presenten, las personas con discapacidad visual pueden clasificarse en:

- Personas ciegas con experiencia visual previa
- Personas con un campo visual muy limitado.
- Personas que han nacido con ceguera o que la han adquirido a muy temprana edad. En este caso la persona que presenta ceguera desde la primera infancia tiene un desarrollo muy amplio en el área acústica y posteriormente van adquiriendo importancia las distintas cualidades táctiles. (Gómez, 2004:52-54)

2.8.1 Limitaciones de las personas con ceguera

En lo que se refiere a la discapacidad visual debe mencionarse que la ceguera es la pérdida del sentido de la vista. La ceguera puede ser total o parcial.

De acuerdo con la OMS existen 5 categorías de baja visión, de las cuales 3 son de ceguera y 2 de baja visión. (Anexo I)

Para efectos de esta investigación se nombra como personas con ceguera al hacer referencia a aquellas personas que no ven nada en absoluto.

Tapia (2005) indica las limitaciones que llegan a presentar las personas con ceguera, las que se concentran básicamente en tres aspectos:

1. Desplazamiento. la persona ciega puede presentar problemas al momento de intentar desplazarse; sin embargo; esto puede aprender a manejarse y lograr una independencia por medio de algún entrenamiento de orientación y movilidad haciendo uso del bastón blanco o de los perros guía.
2. Control del ambiente. Al carecer del sentido de la vista, a las personas con ceguera les resulta difícil captar información sobre un lugar o espacio y las características del mismo en lo referente a su dimensión, el color, la ubicación del mobiliario, las personas que se encuentran en este espacio, etc., sin embargo este problema, puede ser resuelto por medio de una adecuada Educación Especial (en el caso del niño) y Rehabilitación (en el caso del adulto). Es necesario que se entrene a las personas con ceguera a la utilización de sus otros sentidos como el oído, el tacto, el olfato o el gusto con la finalidad de lograr que dichas personas puedan llevar a cabo las actividades de la vida diaria y que les permita integrarse a la sociedad sin mayor problema.
3. Adquisición de información y cultura. Al vivir en una sociedad en donde la mayor parte de la información es visual, es necesario que la información sea accesible

para las personas con ceguera; por lo cual, resulta de suma importancia que se integren mapas en altorrelieve y en escritura braille al equipamiento urbano, además de la adecuación de materiales como revistas, libros, folletos, menús, entre otros y sobre todo el acceso a la tecnología como el Internet por medio de programas de software que permitan a las personas con ceguera tener las mismas oportunidades que las demás personas.

2.8.2 Orientación y movilidad de las personas con ceguera

Si bien la orientación y movilidad tienen un carácter interdependiente, es necesario distinguir que la orientación es la capacidad de que la persona con ceguera reconozca puntos de referencia y puntos cardinales por medio de un punto de referencia; mientras que la movilidad es la capacidad para desplazarse en el medio, es decir, la habilidad de desplazarse de un lugar a otro.

Según Mon (1998) los objetivos que se persiguen en un entrenamiento de orientación y movilidad para las personas con discapacidad visual son:

- Que la persona ciega pueda movilizarse en forma segura e independiente por medio del uso de las técnicas adecuadas.
- Que la persona con ceguera logre una correcta orientación.
- Que obtenga confianza en sí mismo y en sus posibilidades.
- Que ejercite sus sentidos al máximo con la finalidad de interpretar de forma adecuada la información que los mismos le proveen.

Cuando se inicia con un entrenamiento de orientación y movilidad de las personas con ceguera es importante que se lleve a cabo en interiores y exteriores que resulten conocidos para la persona con ceguera, ya que de esta forma se podrá evaluar su desenvolvimiento; posteriormente podrán trazarse ruta en interiores y exteriores desconocidos por la personas con ceguera.

En estos primeros desplazamientos se observará:

- Tipo de marcha: segura o vacilante. Puede servir la observación de la longitud de los pasos (cortos, normales o largos) y la velocidad del andar (lenta, normal o rápida).
- Localización de los objetos: identificación, capacidad de eludirlos.
- Percepción de obstáculos: a nivel del suelo, a la altura del cuerpo, de la cabeza
- Utilización de los sentidos. Sentidos privilegiados, anulados, subutilizados.
- Percepción de objetos móviles: tránsito, peatones.
- Actitud general del sujeto.

Cuando las personas ciegas poseen instrucción en orientación y movilidad, saben usar el bastón y leer braille es muy común que logren tener una mayor independencia física para desplazarse. (Coll, 2000:57)

2.8.2.1 Ayudas técnicas para las personas con ceguera

Haciendo uso de ayudas técnicas, las cuales son “dispositivos tecnológicos y materiales que permiten habitar, rehabilitar o compensar una o más limitaciones funcionales, motrices, sensoriales o intelectuales de las personas con discapacidad” (SEDUVI, 2007:13) las personas con ceguera pueden tener un mayor control de su medio ambiente.

2.8.2.1.1 Bastón blanco

Existen 2 tipos de bastones que sirven como ayuda técnica para las personas que presentan una discapacidad visual:

- El bastón blanco. El bastón blanco es utilizado por aquellas personas ciegas.

- El bastón verde. Es utilizado por aquellas personas que presentan una baja visión.

El bastón blanco “es el dispositivo de movilidad en el que son entrenadas preferentemente las personas sin resto visual funcional” (SEDUVI, 2007:21).

El bastón blanco es un auxiliar que las personas pueden utilizar para desplazarse de forma independiente, es decir, que no requieren de un guía vidente. El diseño del bastón blanco debe permitir que las personas con ceguera puedan realizar un rastreo del suelo, además de realizar una detección oportuna de los obstáculos que pueden presentarse en el suelo.

El tamaño del bastón varía de acuerdo a la estatura de las personas, Sin embargo, para que un bastón sea verdaderamente útil debe llegar a la altura del esternón y a la palma de la mano para permitir que tenga un avance de dos pasos sobre la persona con ceguera para que puedan detectar con anticipación los obstáculos que se encuentran en el camino.

Las personas con ceguera deben realizar maniobras de desplazamiento, para hacer uso del bastón, el dedo índice debe apuntar hacia el bastón y los demás dedos deben abrazar el mango y mantenerlo a la altura del estómago con la mano estirada. Para deslizar el bastón debe moverse únicamente la muñeca. El bastón debe abanicarse a la amplitud de los hombros, así se podrá realizar un rastreo que cubra el espacio de la persona con ceguera.

El bastón blanco es sin duda una ayuda técnica sumamente útil para las personas con ceguera, ya que les permite tener un mayor y mejor control sobre el ambiente dando como resultado que puedan desplazarse de forma independiente, además de que puedan hacer frente a las situaciones de la vida diaria como el subir a un camión, utilizar el metro, cruzar calles, etc.

2.8.2.1. 2 Perro guía

Un perro guía es “aquel perro que habiendo sido adiestrado en un centro oficialmente homologado al efecto haya concluido su adiestramiento y haya adquirido así las aptitudes necesarias para el acompañamiento, la conducción y el auxilio de personas afectadas por disfunciones visuales, totales o parciales, y que haya sido reconocido e identificado como perro de guía de la forma establecida” (SEDUVI, 2007:20)

Actualmente existen escuelas de entrenamiento para perros guía en diferentes países en todo el mundo, entre los que destacan. Estados Unidos, Francia, Reino Unido, Alemania, Australia. Corea, Japón, Nueva Zelanda, República Checa, Sudáfrica. Italia, Irlanda, Polonia, Bélgica, Holanda, Canadá, Noruega, Suiza, Israel y España entre otros. (Paz, 2005)

En México existe una escuela de entrenamiento para perros guía, la cuál se ubica en el Distrito Federal. Las razas más utilizadas como perros guías (Paz, 2005) en la actualidad son:

- El cruce entre Labrador y Golden (44%).
- El Labrador Retriever (30%).
- El Golden Retriever (14%).
- El Pastor Alemán (5%).

2.8.2.1.3 Mapas en altorrelieve

Coll (2000:56) considera que “la cartografía es un camino viable en la búsqueda de soluciones prácticas para que las personas con discapacidad visual de cualquier edad y con instrucción puedan tener acceso a captar información de aquellos objetos que resultan inaccesibles a sus manos, debido al tamaño que presentan o a la distancia que se ubican”.

Australia y Canadá han incorporado el uso de un programa de software llamado Tactile Graphics Designer Series (TGD) por medio del cual se construyen mapas o imágenes que pueden ser percibidas por el tacto y que además se complementan por información obtenida a través de un audio. (Coll, 2000: 58)

Punzón menciona que “una de las características fácilmente reconocible mediante el tacto es la textura de los objetos” (Punzón, 2003: 10). Los materiales que pueden utilizarse para la elaboración de mapas o cartografía en alto relieve son: imanes, lijas de distinto gramaje, cartones de diferentes grosores, thermoform, acrílico, corcho, pinturas sintéticas, plásticos, relieve en papel, papeles y tintas que adquieren en relieve por medio de calor, entre otros.

Las texturas y formas que se empleen en los mapas en alto relieve deben de ser seleccionadas minuciosamente con la finalidad de assimilarlas a la realidad de los espacios representados, además de que deben de buscarse materiales y texturas que no resulten peligros para la persona ciega, ya que pueden existir materiales que lastimen sus manos al momento de leer. (Coll, 2000:60)

Para realizar un mapa en relieve es necesario que sólo se destaquen en forma táctil a fin de permitir el reconocimiento del mismo por parte de las personas ciegas. (Punzón, 2003:5). El tamaño ideal para las figuras utilizadas en los mapas o maquetas es aquel que su contorno no rebase el tamaño de una mano. (Punzón, 2003:5)

La elaboración de mapas tridimensionales representa para la persona ciega una nueva alternativa de acceso a la información y a la dependencia con respecto a su entorno.

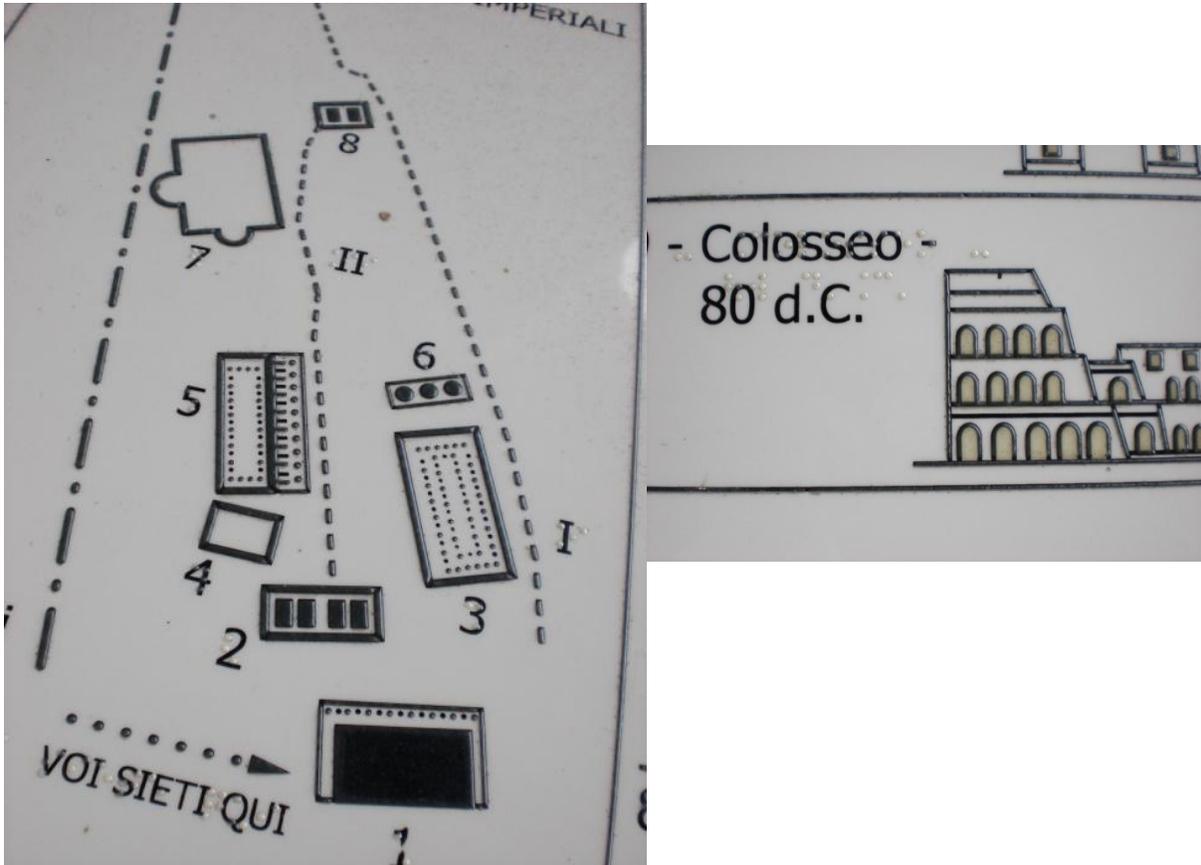


Imagen 1 y 2. Mapas en relieve y escritura braille ubicados en el Museo del Capitolio, Roma, Italia.
Tomada por: Beatriz De la Rosa

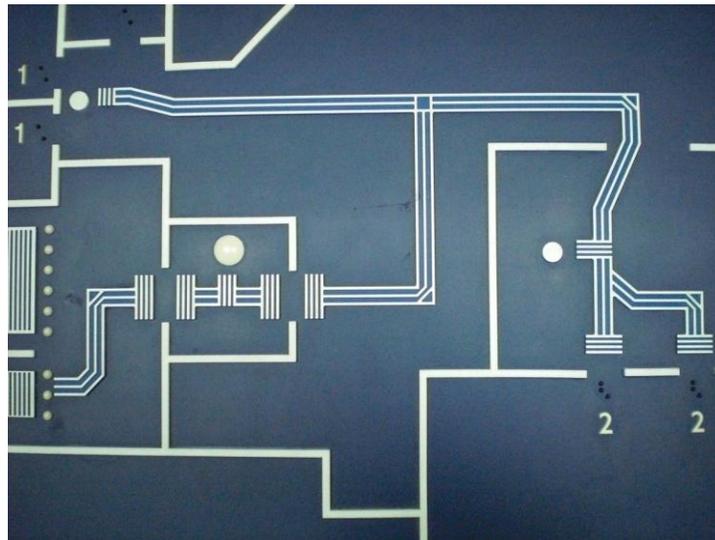


Imagen 3. Mapa en altorrelieve y escritura braille del Aeropuerto Pastine Ciampino, Roma, Italia. Tomada por: Beatriz De la Rosa



Imagen 4. Texto con figuras en altorrelieve y escritura braille del Aeropuerto Pastine Ciampino, Roma, Italia. Tomada por: Beatriz De la Rosa



Imagen 5. Mapa en relieve y escritura braille de la ciudad de Roma, Italia. Tomada por: Beatriz De la Rosa



Imagen 6. Mapa en relieve y escritura braille de la línea B del Transporte Colectivo Metro, Ciudad de México. Tomada por: Beatriz De la Rosa

2.8.3 El sistema de escritura braille

Como antecesores al sistema de escritura braille se ubican el Métodos Haüy y el sistema Barbier; el método Haüy consistía en imprimir en alto relieve y sobre un papel resistente las letras comunes, sin embargo, este método presentaba dos grandes inconvenientes, ya que con este sistema no se podía escribir y resultaba sumamente trabajoso que las personas con ceguera pudieran leerlo, ya que hacía uso de tipos grandes para que pudieran ser percibidos por el tacto y se diera así el reconocimiento de letra por letra. El sistema Barbier, también conocido como escritura nocturna o sonografía consistía en un conjunto de signos formados por la combinación de doce puntos los cuales se distribuían en dos filas verticales de seis puntos cada una., con este sistema se podía escribir con una pauta y un punzón sobre papel resistente, la ausencia o presencia de puntos es lo que formaba cada una de las letras que podía ser leída con las yemas de sus dedos. Los inconvenientes del sistema Barbier fueron los siguientes: los signos resultaban

demasiado grandes para ser percibidos en su totalidad con la yema de los dedos, además de que sólo representaba los sonidos de cada palabra.

Louis Braille realizó dos modificaciones al sistema Barbier, ya que redujo su tamaño de 12 a 6 puntos distribuidos en dos filas verticales conformadas por 3 puntos cada una, además de que inventó un alfabeto con dichos signos, el cuál adoptó posteriormente a las matemáticas y las ciencias, desarrolló un sistema de abreviaturas y lo adecuó también para la música.

Además de la invención de un alfabeto, Louis Braille inventó una pauta para escribir con un sistema y un aparato llamado rafógrafo, y por medio del cual se podían escribir las letras comunes con puntos en relieve y que permitía que las personas que ven pudieran también percibirlo y leerlo.

El Método de escritura para ciegos sistema braille fue publicado en 1827 y fue aceptado oficialmente en 1840; en 1878 fue promovido en el mundo entero al ser considerado el mejor sistema para el tacto.

El braille “es un alfabeto en donde cada uno de los grafemas se representa por medio de puntos en relieve” (Ramírez, 2008: s/n). (Anexo 2)

La fuente y matriz de todos los caracteres en braille es el llamado signo generador, este signo se integra de los seis puntos repartidos en dos filas verticales de tres cada uno y es del cual parten todas las letras. De la combinación de estos seis puntos se obtienen 64 signos diferentes por lo que el alfabeto braille se encuentra conformado por series lógicas.

Las letras braille tienen un tamaño estándar, motivo por el cual no resulta útil realizar variaciones o alteraciones en su tamaño ya que este hecho puede dificultar la percepción táctil de los signos. El tamaño de las letras braille es el más idóneo para que los signos puedan ser percibidos por medio de la yema de los

dedos. Por medio del sistema de escritura braille se pueden representar letras y palabras en cualquier idioma, con las características propias a cada uno de los mismos en lo referente a su escritura y los signos que se utilizan.

2.9 El nicho de mercado turístico de las personas con discapacidad visual

Philip Kotler define a un nicho de mercado como “un grupo con una definición más estrecha que la del segmento de mercado. Por lo regular es un mercado pequeño cuyas necesidades no están siendo bien atendidas”. (Kotler, 2002:144-145)

Un nicho de mercado (WTO-ETC, 2007) es tradicionalmente un mercado pequeño, que se compone de turistas con idiosincrasias o gustos especiales, para el que un destino es único o está particularmente calificado para atraer o servir. Un nicho de mercado puede ser el resultado de factores naturales intrínsecos y /o un producto derivado de una estrategia elegida.

La estrategia de nichos de mercado permite la explotación de un mercado pequeño pero lucrativo. Las organizaciones turísticas deberán comenzar a considerar esta estrategia dentro de su portafolio de productos.

Por tal motivo resulta importante reconocer que las personas con discapacidad forman parte de un nicho de mercado, turístico que presenta las siguientes características:

- Es un grupo reducido de personas con necesidades y/o deseos específicos, voluntad para satisfacerlos y capacidad económica para poder realizar la compra o adquisición.
- Presenta particularidades que los distinguen que otro nicho o segmento.
- Requiere de prestadores especializados capaces de cubrir con sus expectativas.

- Existen muy pocos lugares, destinos y productos que procuren la satisfacción de sus necesidades tan complejas y especializadas.
- Tiene un tamaño suficiente para generar utilidades.

En estudio realizado por la Universidad de Surrey en el Reino Unido dejar ver que la demanda general en lo relativo a accesibilidad afectaba a aproximadamente 127 millones de personas en 25 países europeos. El estudio se basó en esta cifra para calcular el mercado potencial considerando a familiares o amigos que viajan con las personas con discapacidad. El estudio estimó que en Europa existe un mercado potencial que puede representar un ingreso superior a 133 millones de euros. (ENAT, 2006:10)

Cabe mencionar que de acuerdo a un estudio realizado por Songjae (Songjae et al, 2004) se reconoció que el nicho de mercado de personas con discapacidad destina más dinero que un turista “promedio” a las actividades turísticas.

La política turística en México se ha encaminado a lograr que existan turistas totalmente satisfechos, para lo cual es necesario cumplir tres aspectos esenciales:

1. Las necesidades humanas. Una necesidad humana es un estado de carencia percibida, se incluyen las necesidades básicas de alimentación, vestido, etc.; así como las necesidades sociales de pertenencia, afecto diversión y descanso. Cuando no se satisface una necesidad en las personas suelen buscar un objeto que satisfaga esa necesidad o intenta simplificarla, es por eso que resulta de vital importancia el reconocer que en México hace falta crear conciencia de la importancia que implica la atención de personas con discapacidades, ya que éstos a su vez tienen necesidades que continúan siendo ignoradas o poco consideradas.

Algunos países como España, Canadá y Argentina han sabido trabajar sobre esas necesidades y en la actualidad representan los principales destinos

accesibles en el mundo, son reconocidos por lo mismo, y por lo cual son países que reciben un gran número de turistas con discapacidad que dejan un importante flujo de divisas y que reconocen que en estos lugares gozarán de una atención e infraestructura adecuada a sus necesidades que difícilmente encontrarán en otros destinos turísticos.

Otro aspecto importante se presenta en los deseos humanos, que es en sí, la forma en la que toman forma las necesidades conforme son modeladas por la cultura y la personalidad del individuo. Los deseos son el modo en que la gente comunica sus necesidades. Los deseos se describen en términos de objetos que satisfacen las necesidades. Como se mencionó anteriormente las personas con discapacidad buscan lugares en los que pueda brindárseles una adecuada atención y respuesta a sus necesidades en cuanto a instalaciones y la atención que pueda ofrecérseles, ya que el elemento clave para que un destino o establecimiento turístico pueda representar una alternativa viable para la captación de este nicho de mercado se debe a la cultura de atención, ya que al igual que las demás personas, tienen necesidades de recreación esparcimiento y deseos de que esto se pueda llevar a cabo de la manera más conveniente.

2. Demanda. Los individuos tienen deseos casi ilimitados, pero recursos limitados; por lo que tienden a elegir productos que les produzcan la mayor satisfacción dada la renta con la que cuentan. Los deseos se convierten en demanda cuando se acompañan de poder adquisitivo. Los consumidores interpretan los productos como conjuntos de beneficios y eligen aquellos que les dan más por su dinero.

2.9.1 Características del nicho de mercado turístico de personas con discapacidad visual

Los perfiles de los turistas presentan variaciones de acuerdo con la ubicación de cada uno de los segmentos de mercado que se deseen captar, ya que cada segmento va a recibir una influencia directa de su entorno. Ningún mercado permanece homogéneo, debido a que cada grupo de clientes difiere en gustos, necesidades, actitudes o estilos de vida, por lo que desean productos diferentes. (SECTUR, 2002:12-15)

De acuerdo a un estudio realizado en Canadá (Stafford, 2001:7), las personas con discapacidad representan aproximadamente el 15% de la población total de Canadá, aproximadamente el 80% de este segmento tiene la capacidad de realizar viajes en Canadá u otros países, el 18% de las personas con discapacidad viajan solos, mientras que el 32% viaja en pareja, el 37% con la familia y el 13% con amigos. Un aspecto importante es que el 37% de las personas con discapacidad que realizan viajes eligen hospedarse en hoteles o moteles sobre otras opciones.

Este estudio muestra que el 28% de las personas con discapacidad realizan sólo un viaje durante el año, mientras que el 24% realiza de 3 a 5 viajes, los cuales tienen una duración promedio de por lo menos 4 días hasta 8 días.

El 29% de las personas con discapacidad realizó la elección de un destino para vacacionar considerando como principales aspectos las premisas de accesibilidad física y la accesibilidad a los medios de transporte, sobre otros aspectos como el precio, el clima, la seguridad general, la variedad, la novedad o la reputación del destino.

El 85% de los viajeros con discapacidad comen en restaurantes. Esta cantidad aumenta al 96% entre aquellos que se hospedan en hoteles o moteles.

En Europa viven más de 50 millones de personas con discapacidad, de las cuales un gran porcentaje viaja acompañado por sus familiares o amigos (COCEMFE, 2008:7)

La SECTUR establece en la Guía Técnica para el Desarrollo y Comercialización de Productos Turísticos en el Marco del Programa “Turismo para Todos”, las características de las personas con discapacidad que se muestran en el cuadro 1.

Cuadro 1. Características de las personas con discapacidad

Características de los turistas con discapacidad
<ul style="list-style-type: none">• Se desplazan acompañados, generalmente en familia• Su ritmo es lento• Prefieren viajar a lugares donde puedan moverse con autonomía• Disfrutan sentirse incluidos en recorridos sin incidentes• Prefieren usar accesos no diferenciados• Prefieren desplazarse con autonomía y muy pocas veces recibir asistencia• Prefieren que las facilidades de acceso sean incluyentes y no excluyentes

Fuente: SECTUR. Guía Técnica para el Desarrollo y Comercialización de Productos Turísticos en el Marco del Programa “Turismo para Todos”.

Como parte de este segmento de mercado puede considerarse que las personas con discapacidad visual representan un nicho de mercado que posee características particulares en cuando a lo que demanda diferenciándola de los requerimientos de los otros tipos de discapacidad.

Sin embargo, puede apreciarse que como parte de este segmento, las personas con discapacidad visual representan un mercado potencial para la actividad turística, por lo cual es necesario actuar adoptando las medidas necesarias para permitir un verdadero acceso e involucramiento de estas personas a la recreación y al turismo.

CAPITULO 3. LA OFERTA TURÍSTICA PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL

La oferta turística es “el conjunto de productos y servicios turísticos puestos a disposición del usuario turístico en un destino determinado, para su disfrute y consumo” (OMT, Introducción al turismo, 1998:49)

3.1 El producto turístico

De acuerdo con Cárdenas (1991:13) el producto turístico “esta conformado por el conjunto de bienes y servicios que se ofrecen al mercado, para su confort material o espiritual, en forma individual o en una gama muy amplia de combinaciones resultantes de las necesidades, requerimientos o deseos de un consumidor al que se le denomina turista”.

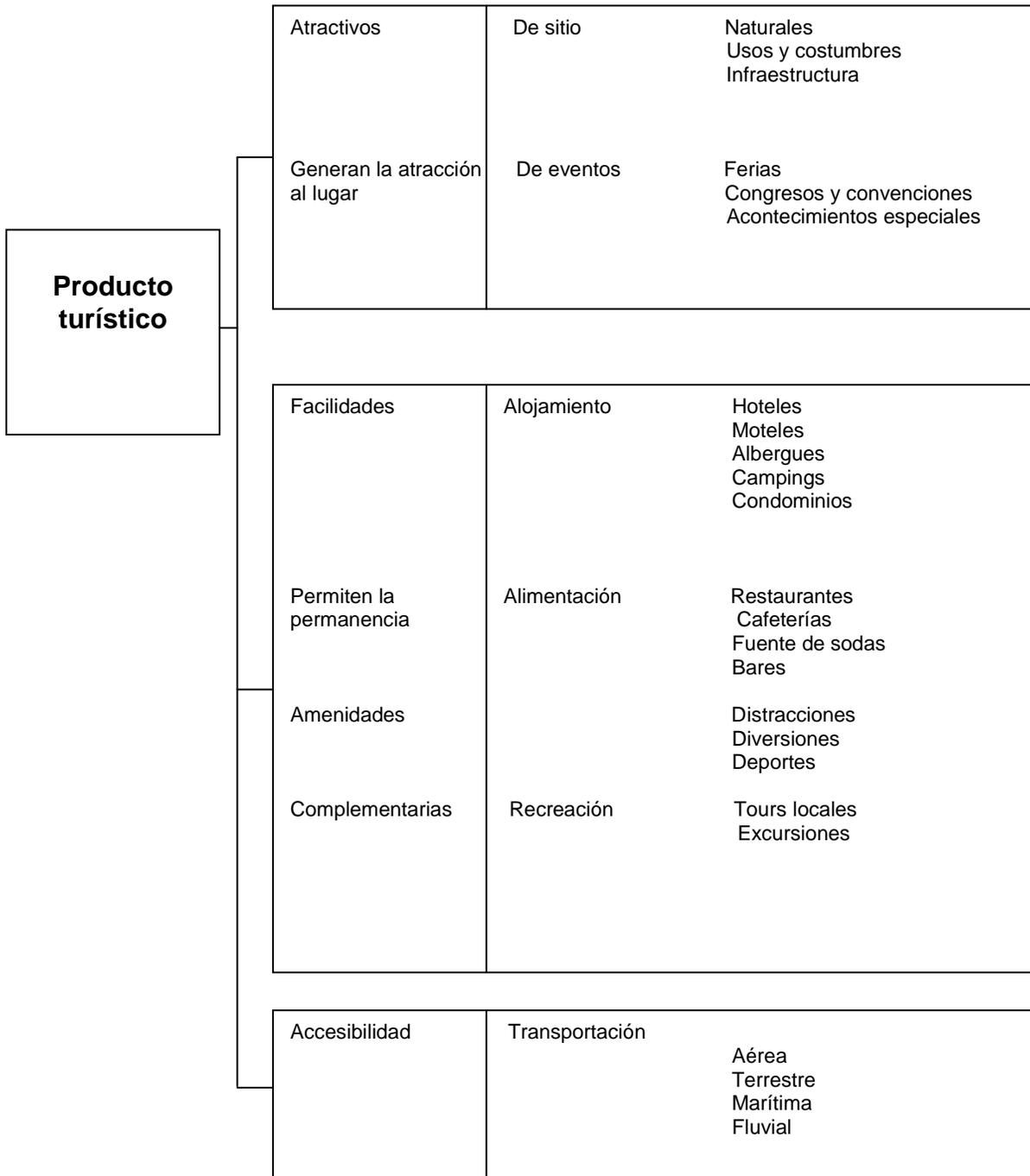
3.1.1 Clasificación del producto turístico

La composición amplia del producto turístico según Acerenza (2004:22-26) se puede observar en la figura “2”.

3.1.2 Los servicios turísticos

Ramírez (1981:53) define al servicio turístico como: “Toda actividad realizada por una persona física o moral, pública o privada tendiente a satisfacer necesidades específicas directamente planteadas por el desplazamiento turístico.

Figura 2. El producto Turístico



Fuente: Acerenza, Miguel Ángel. *Fundamentos de marketing turístico* pp. 23

3.1.2.1 Clasificación de los servicios turísticos

Ramírez (1981:53) establece que los servicios turísticos pueden clasificarse en dos grupos:

- Servicios turísticos generales
- Servicios turísticos específicos

Los servicios turísticos generales son todos aquellos que se ofrecen en forma gratuita al turista por el simple hecho de serlo y los proporciona tanto el sector público como el sector privado, siendo en algunas ocasiones de forma conjunta. (Ramírez, 1981:53-54)

Se puede señalar como servicios turísticos generales a:

- Las oficinas de información turística localizadas en el propio país o en el extranjero.
- Las oficinas o centros de convenciones privados, oficiales o mixtos. Se encargan de promocionar reuniones masivas de turistas de negocios, además de facilitar los lugares y medios apropiados.
- El servicio exterior, diplomático o consular.
- El servicio de tramitación aduanal y migratoria, cuya función es facilitar la internación del turista en general y de los objetos para que disfrute su estancia.
- Los servicios en los aeropuertos, puertos marítimos y en las terminales de autobús y ferrocarril, que hacen más placentera la estancia temporal del turista (salas de estar, bares, restaurantes, bancos, tiendas, etc.)
- Las patrullas de auxilio turístico, la señalización en las carreteras, los mapas guías.
- Los policías políglotas encargados de facilitar y guiar el movimiento de los turistas de diferentes nacionalidades en la ciudad en la que se ubiquen.

- Los guías oficiales que se encargan de transmitir información valiosa al turista sobre algún recinto cultural o social que sea de acceso al público.
- Los espectáculos y eventos artísticos y deportivos que las autoridades gubernamentales o empresas privadas ofrecen de manera gratuita de forma eventual o periódica, en centros de reunión, parques, ferias y exposiciones.
- La publicidad impresa y documental que el turista recibe gratuitamente sobre atractivos y servicios turísticos de una localidad, región o nación.

Los servicios turísticos específicos. Son los que son proporcionados generalmente por el sector privado a aquellos turistas que reúnen ciertos requisitos, siendo uno de los principales, la capacidad de responder a la prestación con una remuneración económica. (Ramírez, 1981:55-98)

Las empresas que proporcionan estos servicios son las de:

- Alojamiento o de hospedaje.
- Alimentación.
- Agencias de viajes.
- Guías de turistas.
- Transporte especializado.
- Recreación.
- Comercios especializados.
- Complementarios (Rama bancaria, financiera, de seguros, etc.).

3.1.2.2 Clasificación de los establecimientos de hospedaje

Ramírez (1981: 56-61) establece que el servicio de hospedaje puede clasificarse en dos tipos dependiendo su operación y su funcionamiento:

- Servicio tipo hotel. Aquel servicio que se proporciona en un establecimiento con un mínimo de 10 habitaciones cuya finalidad es proveer alojamiento, alimentación y servicios complementarios demandados por el turista.

Se clasifican en:

- a) Apartamentos y casas privadas/particulares. Establecimientos que ofrece acomodación, baño, sala de estar, equipo de cocina y comedor a turistas que viajan en grupos y que desean tener una estancia larga, que puede ser desde una semana hasta un mes.
- b) Casas de huéspedes o pensiones. Ofrecen cuartos en un número muy limitado y se enfoca a visitantes de escasos recursos económicos, pudiendo ser estudiantes de países extranjeros o de provincia a las principales ciudades de su misma nación. Se pueden alquilar por día, semana o mes ofreciendo como servicios complementarios el de alimentación en comedor común y el lavado de ropa.
- c) Campos turísticos. Son terrenos al aire libre con espacios destinados exclusivamente a casas rodantes, a tiendas de campañas o ambos servicios, por lo que cuenta con instalaciones de agua potable, electricidad y gas.
- d) Albergues juveniles. Establecimientos de hospedaje creados para los jóvenes tomando en cuenta ciertos requisitos de admisión como: edad, sexo y posesión de una credencial internacional. Se alquilan por un máximo de 3 días a precios muy bajos; se caracterizan por tener cuartos de mediano o gran tamaño con varias literas, camas, o colchonetas, su servicio de ducha y sanitario es de uso general y en algunas ocasiones llegan a ofrecer el servicio de alimentación o facilidades para su preparación personal.
- e) Refugios y cabañas, albergues diseminados o integrados en un mismo centro vacacional. Son establecimientos de alojamiento que generalmente

son de pequeño o mediano tamaño, cuyas instalaciones y mobiliario es limitado y rústico. Se localizan en zonas de casa o pesca, en lugares montañosos para la práctica del alpinismo, o se integran a centros vacacionales de gran tamaño que cuenten con atractivos naturales. Se rentan por periodos cortos.

3.1.2.2.1 Clasificación de los hoteles

Johnson (Jafari: 2000:338) establece que un hotel es “una unidad de negocio turístico cuyo principal servicio es ofrecer alojamiento, a cambio de una cantidad de dinero, al público en general para una duración mínima de una noche”.

Un hotel se define también como “un lugar que proporciona hospedaje y alimentos, un edificio público, una institución de servicio doméstico operado bajo una fase para obtener utilidades” (Barragán, 1995:8)

Un hotel, de acuerdo a la Unión Internacional de Organismos Oficiales de Turismo (Lattin, 1994) es: “el alojamiento, alimentación y servicios complementarios requeridos por el turista que se proporcionan en un establecimiento con un mínimo de 10 habitaciones”.

Es muy frecuente que los hoteles ofrezcan servicios de alimentos y bebidas así como otros servicios complementarios.

Los hoteles se clasifican en diversas categorías, las cuales obedecen al cumplimiento de determinados requisitos técnicos relativos a sus instalaciones, comunicaciones, servicios generales, y zona de personal. (Turismo, Hotelería y Restaurantes: 2007:501)

Actualmente es inexistente un sistema para la certificación de hoteles que sea reconocido a nivel internacional, lo que origina que exista una falta de uniformidad de los criterios por medio de los cuales se pretenda lograr la certificación de determinado establecimiento de hospedaje. La OMT (1998:88-89) manifiesta que

la falta de criterios definidos y adecuados a las expectativas de los usuarios puede dar como resultado una clasificación inexacta que derivaría en un indicador poco fiel sobre la calidad de un establecimiento.

La Organización Mundial del Turismo y la International Hotel and Restaurants Association (IH&RA) proponen sistematizar la clasificación hotelera.

Generalmente los países cuentan con sistemas de clasificación, sin embargo, éstos son de carácter voluntario para los establecimientos de hospedaje. En muchos países la valoración de los hoteles se realiza por medio del símbolo de estrellas, aunque también se hacen uso de coronas o las conchas marinas. (OMT, 1998:89)

En México, el 02 septiembre de 1999 se presentó el nuevo sistema denominado “Estrellas y diamantes”, el cual fue patrocinado por la Asociación Mexicana de Hoteles, la Asociación de Cadenas Hoteleras y aprobado por SECTUR. Actualmente el corporativo Calidad Mexicana Certificada A.C (CALMECAC), es el encargado de certificar a los hoteles de acuerdo a lo establecido en el Programa “Star’s & Diamond’s”.

El Programa “Star’s & Diamond’s es el programa internacional más importante, a través del cual internacional los establecimientos de hospedaje (hoteles, moteles, villas, tiempos compartidos, cabañas, bungalows, posadas, casas de huéspedes, suites, etc.) certifican su clasificación. (CALMECAC: 1). Este programa es de carácter voluntario, cuenta con bases y criterios técnicos consensados a nivel nacional e internacional para la clasificación certificada de la calidad de las instalaciones (Estrellas) y de los servicios y operación (Diamantes) de los establecimientos de hospedaje, bajo criterios homologables, comparables y equivalentes a las utilizados en otros destinos turísticos del mundo dando como resultado una garantía de calidad y cumplimiento en el servicio. (CALMECAC: 1)

Los beneficios que obtienen los establecimientos de hospedaje al certificarse por medio del Programa Star's & Diamond's son: (CALMECAC: 3)

- Reconocimiento, credibilidad y confianza internacional.
- Promoción, aseguramiento, mantenimiento y mejora de la calidad.
- Mayor eficiencia en la prestación de los servicios.
- Mayor rentabilidad y utilidades.
- Mayor satisfacción del cliente (interno y externo), al definir y asegurar uniformidad y consistencia en el servicio.
- Disminución de las quejas de los clientes.
- Uso nacional e internacional de los derechos de la marca "Star's & Diamond's y del certificado World Wide Recognition

Los parámetros o lineamientos que se consideran para otorgar las estrellas son: (CALMECAC: 5)

- Mobiliario en habitaciones.
- Equipo en habitaciones.
- Instalaciones en habitaciones.
- Accesorios en habitaciones.
- Estado de conservación y limpieza de los recubrimientos en pisos, muros y plafones en las áreas de las habitaciones.
- Ubicación, conservación, coordinado, funcionamiento y tamaño de los elementos decorativos en las áreas de las habitaciones.
- Requisitos complementarios para habitaciones para personas con capacidades especiales.

Los parámetros o lineamientos que se consideran para otorgar los diamantes son: (CALMECAC: 5)

- Servicios en habitaciones.

- Estado de conservación y limpieza de los recubrimientos en pisos, muros y plafones en áreas públicas.
- Ubicación, conservación, coordinado, funcionamiento y tamaño de los elementos decorativos en áreas públicas.
- Documentación administrativa (Hasta 12 Manuales, 44 Procedimientos y 3 Programas).
- Cumplimiento de normativa turística.
- Cumplimiento de contenidos promocionales.

La información complementaria que se considera para el otorgamiento de estrellas y diamantes es: (CALMECAC: 5)

- Información general.
- Personal de apoyo.
- Atmósfera.
- Servicios de apoyo.
- Instalaciones complementarias.
- Ambiente.
- Estilo de construcción.
- Tipo de la construcción.
- Ubicación.
- Mercado principal.
- Rango.

3.1.2.3 Los establecimientos de alimentos y bebidas

En el Reglamento de la Ley Federal de Turismo se denomina como establecimientos de alimentos y bebidas a: los restaurantes y cafeterías que se encuentren ubicados en hoteles, moteles, albergues, campamentos, paradores de casas rodantes, aeropuertos, terminales de autobuses, estaciones de ferrocarril,

museos y zonas arqueológicas, cuya actividad principal es la transformación y venta de alimentos para su consumo y que en forma accesoria, pueden expender bebidas alcohólicas al coqueo y presentar variedad o música; los bares, centros nocturnos, cabarets o similares que se encuentren ubicados en hoteles, moteles, albergues, campamentos, paradores de casas rodantes, aeropuertos, terminales de autobuses, estaciones de ferrocarril, museos y zonas arqueológicas que, en su caso, cobran una cuota de admisión y presentan espectáculos o variedades; cuentan con orquesta, conjunto musical o música grabada y pista de baile, y ofrecen bebidas alcohólicas con servicio de alimentos opcional. (Reglamento de la Ley Federal de Turismo, Capítulo I Art.2:2)

Un restaurante (Jafari, 2000:560) es “un establecimiento en el que se sirve refrigerios o comidas”.

Una cafetería es “un establecimiento en que se sirven platillos combinados, aperitivos y bebidas en general” (Diccionario enciclopédico Larousse, 1979:558)

3.2 Infraestructura existente para la atención de turistas con discapacidad en México.

Para el año 2007 el número de hoteles a nivel nacional era de 4,643 establecimientos de acuerdo a lo establecido por la Confederación Nacional Turística (CNT). (CNT,2008:2)

Torruco Marqués establece que los hoteles de 5 estrellas concentraron en 2007 el 5.8% del total de establecimientos y el 26.5% de las habitaciones, mientras que los hoteles de 4 estrellas constituyeron el 10.1% en lo referente a número de hoteles y 19.2% con proporción al total de habitaciones. (CNT, 2008:2)

El Instituto Nacional de Geografía, Informática y Estadística (INEGI) presenta la siguiente información en lo referente al número de cuartos registrados a nivel

nacional, dando como resultado 433,103 habitaciones registradas en el periodo 2006 contemplando a 29 entidades federativas.

Para el periodo 2007 se registraron 446,996 habitaciones contemplando a 29 entidades federativas. (Anexo 3).

Los turistas que presentan alguna discapacidad constituyen un importante potencial de negocio que México no aprovecha debido a la escasa infraestructura pública y privada que está destinada a este sector (Cepeda, 2007)

Para el año de 2003 se estimó que sólo el 40% de los hoteles afiliados a la Asociación Mexicana de Hoteles y Moteles (AMHyM) contaban con las instalaciones o adecuaciones necesarias para atender a los turistas con discapacidad (Cepeda, 2007).

A pesar del incremento que ha mostrado el segmento de los viajeros con discapacidad en los últimos años y de la derrama de divisas que éstos representan, en México no se cuenta con la infraestructura necesaria en hoteles, bares, restaurantes, museos, parques, entre otros para atender a las personas con discapacidad. (Cepeda, 2007).

3.3 Requerimientos de infraestructura e instalaciones para personas con discapacidad visual.

La Secretaría de Turismo establece que las personas con discapacidad requieren: (SECTUR, 2007:38)

- Acceso a los espacios públicos, al aire libre y cerrados.
- Acceso a los mismos servicios que el gran público.
- Transporte adaptado, tanto urbano como foráneo.
- Actividades de socialización y descubrimiento.
- Recorridos seguros, cómodos y en condiciones de dignidad.

- Trato no discriminatorio.
- Respeto a los reglamentos de tránsito y áreas de circulación.

Las recomendaciones que emite la Secretaría de Turismo en lo referente al diseño de las instalaciones de un establecimiento turístico a fin de garantizar el acceso a las personas con discapacidad son: (SECTUR, 2007:58)

- Evitar riesgos de accidentes.
- Ofrecer un entorno seguro al turista.
- Contar con un espacio urbano libre de obstáculos.
- Contar con un equipamiento urbano de calidad (banquetas niveladas, rampas, escaleras, mobiliario urbano, etc.).
- Contar con servicios accesibles (baños, estacionamientos, transporte público).

En México existen diferentes normas que regulan aquellos aspectos relacionados con la accesibilidad en los establecimientos públicos.

Las normas son:

- NOM-001-SSA2-1993. Publicada el 06 de diciembre de 1994 en el Diario Oficial de la Federación (DOF). En esta norma se establecen los requisitos arquitectónicos para facilitar el acceso, tránsito y permanencia de las personas con discapacidad a los establecimientos de atención médica del Sistema Nacional de Salud.
- NOM-173-SSA1-1998. Publicada en el DOF el 19 de noviembre de 1999. Establece la atención integral para las personas con discapacidad.
- NOM-178-SSA1-1998. Publicada En el DOF el 28 de octubre de 1999. Establece los requisitos mínimos de infraestructura y equipamiento de establecimientos para la atención médica de pacientes.

- NOM-197-SSA1-1999. Publicada En el DOF el 24 de octubre de 2001. Establece los requisitos mínimos de infraestructura y equipamiento de hospitales y consultorios de atención médica especializada.
- NOM-223-SSA1-1993. Publicada En el DOF el 15 de septiembre de 2004. Establece los requisitos arquitectónicos para facilitar el acceso, tránsito, uso y permanencia de las personas con discapacidad en establecimientos de atención médica ambulatoria y hospitalaria del Sistema Nacional de Salud.
- Las Normas Técnicas Complementarias para el proyecto arquitectónico se refieren al Título Quinto relativo al Proyecto Arquitectónico del Reglamento de Construcciones para el Distrito Federal; también satisfacen lo dispuesto en la Ley para Personas con Discapacidad en el Distrito Federal en lo que se refiere a las facilidades arquitectónicas correspondientes.
- NMX-R-050-SCFI-2006. Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 09 de enero de 2007. Establece las especificaciones que rigen la construcción de espacios de servicio público a fin de permitir a las personas con discapacidad y a la población en general realizar sus actividades en la forma o dentro de la forma que se considera normal para un ser humano.

En el cuadro 2 se presenta el comparativo de las diferentes normas de accesibilidad par personas con discapacidad visual en México.

CUADRO 2. COMPARATIVO DE LAS DIFERENTES NORMAS DE ACCESIBILIDAD PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL EN MÉXICO

Normas técnicas complementarias para el proyecto arquitectónico	Normas para la Accesibilidad de las personas con discapacidad, movilidad limitada, ceguera y sordera	Norma Mexicana NMX-R 050-SCFI-2006 Accesibilidad de las personas con discapacidad a espacios construidos de servicio al público- Especificaciones de seguridad	Manual Técnico de Accesibilidad
Cap. 1 Frac. VI. Los estacionamientos públicos y privados deben destinar un cajón con dimensiones de 5.00 x 3.80 m. de cada veinticinco o fracción a partir de doce, para uso exclusivo de personas con discapacidad, ubicado lo más cerca posible de la	Clave ND-13. Las especificaciones de los cajones de estacionamiento para personas con discapacidad son: <ul style="list-style-type: none"> • Área de circulación para personas con discapacidad. • Cambio de textura o pavimento 	6.1.2.4.1 Especificaciones de un viso táctil. <ul style="list-style-type: none"> • En un inmueble los avisos táctiles deberán seguir un mismo código en su disposición y forma independientemente de los materiales utilizados. 	De acuerdo con la Norma EA 04. Los estacionamientos públicos y privados tanto abiertos como cerrados deben destinar un cajón con dimensiones de 5.00 x 3.80 m. de cada veinticinco o fracción a partir de doce, para uso exclusivo de personas con discapacidad, ubicado lo más cerca posible de la entrada a la edificación o a la zona de

<p>entrada a la edificación o a la zona de elevadores, de preferencia al mismo nivel que éstas, en el caso de existir desniveles se debe contar con rampas de un ancho mínimo de 1.00 m. y pendiente máxima del 8%. También debe existir una ruta libre de obstáculos entre el estacionamiento y el acceso al edificio.</p> <p>Cap. 2 Frac. I. En comedores de uso público y restaurantes, así como comedores para empleados, se destinarán por lo menos dos espacios por cada 100 comensales para uso de personas con discapacidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Piso antiderrapante. • Señalamiento del símbolo internacional de accesibilidad para las personas con discapacidad. Se colocará uno por cada 6 cajones. • Señalamiento en piso del símbolo internacional de accesibilidad a personas con discapacidad. • Guía para invidentes, franja de textura rugosa de 15 cm. de ancho. <p>Clave ND-14.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • En la superficie del piso se debe colocar como aviso una franja de pavimento de detección, con cambio de textura o acabado, a nivel de piso terminado o sobrepuesta sin superar los 0.01 m. de altura • El pavimento de detección debe tener una franja en el piso de mínimo 0.15 m. de ancho. • Para aviso de límites se debe colocar un elemento fijo a nivel de piso de mínimo 0.05 	<p>elevadores, de preferencia al mismo nivel que éstas, en el caso de existir desniveles se debe contar con rampas de un ancho mínimo de 1.00 m. y pendiente máxima del 8%. También debe existir una ruta libre de obstáculos entre el estacionamiento y el acceso al edificio. (Manual técnico de accesibilidad, 2007:40)</p> <p>Las especificaciones para los estacionamientos abiertos y cerrados que resultan útiles para las personas con ceguera son:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Área libre de obstáculos para utilizar la rampa. 2. Pavimentos continuos con cambio de textura en rampas. 3. Las juntas en el pavimento y rejillas serán de un máximo de 1.3
--	---	--	---

<p>Las especificaciones de los requisitos mínimos para un baño son:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Piso uniforme y antiderrapante 2. Barras de apoyo en tubos de acero inoxidable 3. Regadera fija y regadera de teléfono 4. Taza de baño colocada a 45-50 cm. De altura del piso 5. Puerta con un ancho mínimo libre de 90 cm. <p>Cap. 3. Frac. I. En los sanitarios de uso público se debe destinar, por lo menos,</p>	<p>Especificaciones de las zonas de ascenso y descenso de vehículos. Entrada principal.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cambio de textura o pavimento que indica a las personas ciegas si hay algún obstáculo o rampa. • Rampa con pendiente del 6% con rebordes laterales de 5 cm. de altura y barandal a 75 cm. y 90 cm. de altura. • Guía para personas ciegas de la misma textura del piso, de 15 cm. • Sensor de movimiento que acciona las puertas a 120 cm. del 	<p>m. de altura.</p> <p>6.4.1 Especificaciones de una escalera.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se considerará como escalera a partir de dos peraltes continuos con una huella menor a 0.32 m. <p>6.4.1.1 Especificaciones sobre el área de aproximación a una escalera.</p> <ul style="list-style-type: none"> • No se permiten escalones en coincidencia con los umbrales de las puertas. • Al comenzar y finalizar una escalera debe existir un área de aproximación de 1.20 	<p>cm.</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Señalización de rampa, poste u otro elemento urbano. 5. Nivel de banqueta no modificado en un ancho de 120 cm. a partir del alineamiento hacia el arroyo vehicular. <p>La Norma EC 03 da las siguientes recomendaciones a los comedores y restaurantes para las personas con discapacidad visual:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Contar con menús en sistema de escritura braille y menús con fotografías. 2. Diseñar rutas para las personas ciegas o débiles visuales por medio de tiras táctiles o cambios de textura en el piso. 3. En comedores de uso público y restaurantes, así como comedores
--	---	---	---

<p>un espacio para excusado de cada diez o fracción a partir de cinco, para uso exclusivo de personas con discapacidad. En estos casos, las medidas del espacio para excusado serán de 1.70 x 1.70 m. y deben colocarse pasamanos y/o soportes en los muros.</p> <p>Cap. 3 Frac. II. En estos mismos casos y en la misma proporción se debe prever lavabos con llaves y accesorios que puedan ser accionados por personas con discapacidad.</p> <p>Cap. 3. Frac. III. En baños públicos, hoteles con más de 25 habitaciones e</p>	<p>umbral.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Coladeras con rampas de 13 mm. máximo, inmediatamente al final de una rampa o en el peralte del último escalón. • Escaleras con barandal a 75 y 98 cm. de altura. • Puertas corredizas automáticas. • Símbolo de accesibilidad con perro guía. <p>Clave ND-19. Especificaciones de la salida de emergencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cambio de textura en el pavimento. 	<p>m. de longitud como mínimo por el ancho de la escalera.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Al comenzar y finalizar cada tramo de escalera la superficie del piso debe tener elementos de aviso táctil de una longitud de 0.60 m. por el ancho de la escalera. <p>6.4.1.2 Especificaciones sobre las dimensiones de una escalera</p> <ul style="list-style-type: none"> • El ancho mínimo libre para la escalera debe ser de 1.20 m. • El peralte de un escalón debe tener máximo 0.18 m. 	<p>para empleados, se destinarán por lo menos dos espacios por cada 100 comensales para uso de personas con discapacidad.</p> <p>La norma EC 04 Establece las siguientes recomendaciones relacionadas con las personas con discapacidad visual en los establecimientos de hospedaje o dormitorios:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Contra con una ruta accesible desde la entrada principal hasta la habitación. 2. Ubicar las habitaciones accesibles en la planta baja o cercana a las áreas de resguardo. 3. Espacio entre el mobiliario de 1.50 m. 4. Colocar alarmas visuales y sonoras
---	---	--	--

<p>instalaciones similares, se contará con una habitación con baño accesible para personas con discapacidad, con puerta de ancho mínimo libre de 0.90 m. barras de apoyo en excusados y regadera o tina, pisos antiderrapantes y regadera fija y de tipo teléfono.</p> <p>Cap. 3 Frac. V. Los sanitarios deben tener pisos impermeables y antiderrapantes y los muros de las regaderas deben tener materiales impermeables hasta una altura de 1.50 m.</p> <p>Cap. 4.1.1 Las puertas de acceso, intercomunicación y</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Marco de color contrastante con la pared. • Sistema sonoro de emergencia. • Guía para personas ciegas con franja de textura rugosa, de 15 cm. de ancho. • Picaporte para salida de emergencia tipo barra que al empujarlo, abre la puerta. <p>Clave ND-20.</p> <p>Especificaciones para pasos y pasillos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pasamanos a una altura de 90 cm. con información en braille 	<ul style="list-style-type: none"> • La huella de cada escalón no debe ser menor de 0.25 m. medidos desde la proyección de la nariz del escalón inmediato superior, hasta el borde del escalón. • Todos los peraltes deberán tener la misma altura. • La nariz del escalón no debe sobresalir más de 0.035 m. sobre el ancho de la huella. • En la unión de cada tramo de escalera debe llevar descansos con una longitud de cuando menos .90m. 	<p>5. De acuerdo a esta norma los establecimientos de hospedaje que cuenten con más de 25 habitaciones deben de cumplir con lo siguiente:</p> <table border="1" data-bbox="1465 509 1982 1237"> <thead> <tr> <th colspan="2">TOTAL DE HABITACIONES</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>25-100 habitaciones</td> <td>1 habitación accesible por cada 5 habitaciones</td> </tr> <tr> <td>101-200 habitaciones</td> <td>5 habitaciones accesibles</td> </tr> <tr> <td>Más de 200 habitaciones</td> <td>6 habitaciones accesibles más 1 por cada 100 o fracción</td> </tr> </tbody> </table> <p>La Norma EL 03 establece las</p>	TOTAL DE HABITACIONES		25-100 habitaciones	1 habitación accesible por cada 5 habitaciones	101-200 habitaciones	5 habitaciones accesibles	Más de 200 habitaciones	6 habitaciones accesibles más 1 por cada 100 o fracción
TOTAL DE HABITACIONES											
25-100 habitaciones	1 habitación accesible por cada 5 habitaciones										
101-200 habitaciones	5 habitaciones accesibles										
Más de 200 habitaciones	6 habitaciones accesibles más 1 por cada 100 o fracción										

<p>salida deben tener una altura mínima de 2.10 m. y una anchura libre que cumpla con la medida de 0.60 m por cada 100 usuarios o fracción pero sin reducir las dimensiones mínimas para cada tipo de edificación.</p> <p>En los establecimientos de alimentos y bebidas la puerta de acceso principal debe tener un ancho mínimo de 1.20m. y las puertas de acceso a los sanitarios de 0.90 m.</p> <p>En los establecimientos de alojamiento (hoteles, moteles, albergues turísticos y juveniles); la puerta del acceso principal debe tener</p>	<p>que indique la zona a donde se dirigen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Piso antiderrapante. • Puerta de acceso de algún servicio, con manija tipo palanca. • Señalización en altorrelieve y su significación en sistema braille, de color contrastante a 120 cm. de altura. • Guía para personas ciegas, tira táctil o franja con cambio de textura de 15 cm. de ancho. • Placa metálica con simbología en altorrelieve y 	<p>6.4.1.3 Especificaciones de la superficie del piso y aviso.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La nariz del escalón se identificará con algún elemento de aviso táctil y/o visual. • Cuando la escalera tenga derrame lateral libre en uno o ambos lados debe llevar un aviso táctil que indique sus límites <p>6.4.1.4 Especificaciones de los pasamanos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se deben colocar pasamanos continuos a ambos lados. • Al finalizar la prolongación horizontal, el 	<p>siguientes recomendaciones útiles para las personas con discapacidad visual en los elevadores:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Señalizar una ruta accesible desde la entrada principal al elevador. 2. Señalización en escritura braille y alto relieve al lado de una de las puertas y a una distancia de 1.20 m. sobre el nivel del piso. 3. Piso antiderrapante. 5. Identificación sonora en el interior para indicar el piso. <p>Las especificaciones de esta norma son las siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Barandales a 75 y 90 cm. de altura en los tres lados, con una separación de 5 cm. de la pared. 2. Botón sensitivo y señalización en
---	---	--	--

<p>un ancho mínimo de 1.20 m. y las puertas de los cuartos o habitaciones un ancho mínimo de 0.90m.</p> <p>Cap. 4.1.1 Frac. II. Las manijas de puertas destinadas a las personas con discapacidad serán de tipo palanca o de apertura automática</p> <p>Cap. 4.1.1 Frac. III. Cuando se utilicen puertas giratorias o de torniquete, el vestíbulo debe contar una puerta convencional al lado destinada a las personas con discapacidad.</p> <p>Cap. 4.1.2. Los pasillos en los establecimientos de</p>	<p>significado en braille, fotografado en altorrelieve. colocado en barandal.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Placa de metal con textura o cambio de textura de 50 x 50 cm., colocada en el suelo a 30 - 60 cm. de la pared en que está colocada la placa en braille. • En pasillos y circulaciones, se puede evitar las tiras táctiles poniendo barandales para indicar el camino. <p>Clave ND-22.</p> <p>Especificaciones de las escaleras interiores</p>	<p>pasamano deben tener un remate curvo hacia la pared o el piso.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El pasamano debe ser continuo cuando el descanso entre dos tramos sea menor de 1.25 m. de longitud. <p>6.4.4.1 Especificaciones para los elevadores en lo referente al área de aproximación</p> <ul style="list-style-type: none"> • El área mínima debe ser de 1.20 m. de longitud por 1.20 m. de ancho medidos desde la parte central del umbral de la puerta del elevador. • La superficie del piso del área de 	<p>braille y alto relieve.</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Separación máxima de 2 cm. entre el piso del elevador y el nivel del piso debe coincidir con el nivel de piso exterior. del exterior. 4. Ancho libre de puerta 100 cm. 5. Área libre de obstáculos. 6. El nivel del elevador debe coincidir con el nivel del piso exterior. <p>La norma EL 04 establece las siguientes recomendaciones útiles para las personas con discapacidad visual en las entradas de los establecimientos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. En el acceso a cualquier edificio o instalación, exceptuando las destinadas a vivienda, se debe contar con un espacio al mismo nivel entre el exterior y el interior de al
---	--	--	---

<p>alimentos y bebidas como cafés, restaurantes, bares, etc. Deben de comprender las medidas de 1.20 m. de ancho y 2.30 m. de altura en las circulaciones de servicio y autoservicio.</p> <p>Cap. 4.1.2. Los pasillos comunes a dos o más habitaciones en los establecimientos de alojamiento (hoteles y moteles) deben medir 1.20 m. de ancho y 2.30 m. de altura.</p> <p>Cap. 4.1.2 Frac. III. En edificios públicos los pisos de los pasillos deben ser de materiales antiderrapantes, deben contar con rampas y</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Barandal de 4 cm. de diámetro con indicaciones del número de piso que se encuentra en alto relieve y en sistema braille. • Cambio de textura a una distancia de 120 cm. al principio y al final de la escalera. • Sistema de señalización y sonido para emergencias • Superficie antiderrapante. • Terminación de barandal en forma redondeada. • Tira antiderrapante de 	<p>aproximación debe tener elementos de aviso táctil de una longitud de 0.60 m. por el ancho de la puerta del elevador.</p> <p>6.4.4.3 Especificaciones de las dimensiones en la cabina del elevador</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las dimensiones interiores libres mínimas deben ser 0.90 m. de ancho por 1.20 m. de profundidad. <p>6.4.4.4 Especificaciones de pasamanos en cabina</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se deben colocar pasamanos en mínimo un lado de la cabina, 	<p>menos 1.50 m. de largo frente a las puertas para permitir la aproximación y maniobra de las personas con discapacidad.</p> <p>Las especificaciones que se dan al respecto son:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cambio de textura en piso para señalar la puerta. 2. Para las entradas a habitaciones de un hotel podría aplicarse lo referente a la numeración clara y legible y la numeración en sistema de escritura braille. <p>La norma EL 05 establece las siguientes recomendaciones en las escaleras útiles para las personas con discapacidad visual:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Las superficies de los pisos serán firmes y antiderrapantes
---	---	---	---

<p>no tener escalones; se utilizarán tiras táctiles o cambios de textura para orientación de invidentes y tendrán un ancho mínimo de 1.20 m.</p> <p>Cap. 4.1.2 Frac. IV. Los pasillos deben estar libres de cualquier obstáculo.</p> <p>Cap. 4.1.2 Frac. V. Las circulaciones peatonales en espacios exteriores tendrán un ancho mínimo de 1.20 m. los pavimentos serán firmes y antiderrapantes, con cambios de textura en cruces o descansos para orientación de invidentes.</p> <p>Cap. 4.1.3. Las dimensiones mínimas de las escaleras</p>	<p>color contrastante o concreto acabado martelinado.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Área de detección del bastón. • Tira táctil de 15 cm. de ancho, antiderrapante y de color contrastante (puede ser de cambio de material como una loseta o simple cambio de textura y color). • Huella de escalón en granito. <p>Clave ND-23.</p> <p>Especificaciones de rampas interiores</p> <ul style="list-style-type: none"> • Barandal a dos alturas de 4 cm. de diámetro con indicaciones del 	<p>siendo el prioritario el inmediato a la puerta.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La altura de colocación debe ser de entre 0,80 m y 0.90 m. del nivel del piso. <p>6.4.4.5 Especificaciones de los controles en cabina</p> <ul style="list-style-type: none"> • El diámetro mínimo de los controles debe ser de 0.025 m. • Los controles deben cumplir con el inciso de señalización táctil. <p>6.4.4.6 Especificaciones sobre las puertas de cabina.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El tiempo mínimo durante el cual las puertas automáticas deben permanecer 	<p>2. Cuando exista circulación o paso debajo de las escaleras, ubicar alguna barrera o elemento de señalización para ciegos y débiles visuales (para evitar que se golpeen), colocado a partir de una proyección localizada a 200 cm. bajo la rampa de escalera.</p> <p>3. Debe existir un sistema de señalización y sonido de emergencia con luces intermitentes en rojo y amarillo a una altura mínima de 210 cm. Del piso.</p> <p>4. Cuidar que los remates "nariz" del escalón sean boleados u ochavados y no sobresalgan más de 3.5 cm.</p> <p>5. Los pasamanos estarán firmemente asegurados, a una altura de 90 y 75 cm. del piso, prolongarse 30 cm. después del primer y último escalón</p>
--	--	---	---

<p>destinadas a todo el público en los establecimientos de alimentos y bebidas deberán tener un ancho mínimo de 1.20 m.</p> <p>Las dimensiones de las escaleras destinadas a todo el público en establecimientos de alojamiento en hoteles, moteles, casas de huéspedes y albergues turísticos debe cumplir con un ancho mínimo de 0.90 m. y las escaleras para público en la zona de habitaciones deben de tener un ancho mínimo de 1.20 m.</p> <p>Cap. 4.1.3 Frac. I. En las edificaciones de uso público</p>	<p>número de piso que se encuentran en alto relieve y en sistema braille.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cambio de textura o pavimento. • Terminación de brandal en forma redondeada. • Guía para personas ciegas, franja de textura rugosa de 15 cm. de ancho. • Sistema de señalización y sonido para emergencias • Placa metálica con simbología en altorrelieve y significado en braille, 	<p>abiertas es de 15 segundos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Debe tener un ojo electrónico ubicado entre 0.15 m. y 0.20 m. de altura del nivel del piso de la cabina. <p>6.5.2 Especificaciones para sanitarios y baños.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Debe existir cuando menos un sanitario y/o baño accesible. • Estas especificaciones deben cumplirse en forma integral cuando menos en la combinación de dos elementos: mingitorio, lavabo, inodoro, regadera y/o tina. 	<p>y rematar en curva.</p> <p>En las edificaciones de uso público en donde las escaleras constituyen el único medio de comunicación entre los pisos, deben estar adaptadas para su uso por personas con discapacidad y de la tercera edad. Para ello las escaleras deben cumplir al menos con las siguientes especificaciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Barandal con pasamanos en ambos lados. 2. Cambio de textura en piso en el arranque y a la llegada de la escalera. 3. Pisos firmes y antiderrapantes. 4. Contraste entre huellas y peraltes. 5. Piso o tira antiderrapante en color contrastante (puede ser una loseta). 6. Cambio de textura a una distancia
---	--	--	---

<p>en donde las escaleras constituyen el único medio de comunicación entre los pisos, deben estar adaptadas para su uso por personas con discapacidad. Para ello las escaleras deben cumplir al menos con las siguientes especificaciones: barandal con pasamanos en ambos lados, cambio de textura en piso en el arranque y a la llegada de la escalera, pisos firmes y antiderrapantes y contraste entre huellas y peraltes.</p> <p>Cap. 4.1.3 Frac. II. Las escaleras y escalinatas contarán con un máximo de</p>	<p>fotograbado en altorrelieve.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Superficie mínima para maniobrar. <p>Clave ND-24. Especificaciones para elevadores de servicios públicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Botones de llamado con simbología en altorrelieve y su significado en braille al lado • Sonido de altavoz que indique que botón se ha apretado • Señal auditiva que marque si sube o baja, verbalmente o con una o dos campanadas 	<ul style="list-style-type: none"> • Los sanitarios y baños accesibles pueden estar integrados a los de hombres y mujeres o en un cubículo independiente • El sanitario y baño accesible debe estar señalizado en la puerta o muro adyacente a la entrada. Dicha señalización debe ser visual y táctil. • La puerta del gabinete de los sanitarios accesibles deben abatir al exterior del espacio y cumplir con una dimensión mínima de 0.90 m. de ancho y 	<p>de 75 cm. al principio y al final de la escalera para señalización de ciegos y débiles visuales.</p> <p>7. Protección para personas ciegas y débiles visuales.</p> <p>8. Cambio de textura en piso o borde de 5 cm. De altura para indicación de riesgo a personas ciegas y débiles visuales.</p> <p>La Norma EL 06 establece las siguientes especificaciones y recomendaciones en lo referente a los pisos de los inmuebles:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Los acabados en pisos interiores y pavimentos exteriores, deberán ser firmes, estables y antiderrapantes. 2. Si se utilizan materiales como grava, piedra o adopasto se contará con andadores de 120 cm. de ancho mínimo en material firme y
--	--	--	---

<p>15 peraltes entre descansos</p> <p>Cap. 4.1.3. Frac. III. El ancho de los descansos debe ser igual o mayor a la anchura reglamentaria de la escalera</p> <p>Cap. 4.1.3 Frac. VII. En cada tramo de escaleras, la huella y peraltes conservarán siempre las mismas dimensiones</p> <p>Cap. 4.1.3 Frac. VIII. Todas las escaleras deben contar con barandales en por lo menos en uno de los lados, a una altura de 0.90 m. medidos a partir de la nariz del escalón y diseñados de manera que impidan el paso de niños a través de ellos.</p>	<p>respectivamente.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cambio de pavimento o textura. • Ojo electrónico que al detectar un obstáculo mantenga las puertas abiertas sin necesidad de contacto, mínimo por 20 segundos. • Pasamanos. • Placa de 6 cm. de ancho x 7cm. de alto que contenga el número de piso en relieve con su equivalente en sistema braille. • Tablero de botones de control con una altura mínima de 85cm. o 	<p>no debe invadir áreas de aproximación de otro elemento.</p>	<p>antiderrapante de acuerdo a la norma.</p> <p>3. La separación máxima de juntas será de 1.3 cm.</p> <p>4. Cuando se utilicen alfombras o tapetes, deberán estar perfectamente sujetos y con altura del pelo no mayor de 1.3 cm.</p> <p>5. Las rejillas deberán tener una separación máxima de 1.3 cm.</p>
--	--	--	---

<p>Cap. 4.1.4. Las rampas peatonales que se proyecten en las edificaciones deben cumplir con las siguientes condiciones de diseño:</p> <p>Frac II. Se debe contar con un cambio de textura al principio y al final de la rampa como señalización para invidentes; en este espacio no se colocará ningún elemento que obstaculice su uso.</p> <p>Frac. Siempre que exista una diferencia de nivel entre la calle y la entrada principal en edificaciones públicas, debe existir una rampa debidamente señalizada.</p> <p>Frac. IV. Las rampas con</p>	<p>120 cm máximo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Señalamiento de emergencia con símbolos gráficos y dos tipos de luz. • Altavoz que tintinee al pasar por los pisos y diga verbalmente en qué piso se ha detenido • Altavoz de emergencia. • Números y símbolos en altorrelieve de color contrastante con el fondo. • Número en braille. • Parada de emergencia. • Alarma de emergencia. 		
--	---	--	--

<p>longitud mayor de 1.20 m. en edificaciones públicas, deben contar con un borde lateral de 0.05 m. de altura, así como pasamanos en cada uno de sus lados, debe haber uno a una altura de 0.90 m. y otro a una altura de 0.75 m.</p> <p>Frac VII. Las rampas de acceso a edificaciones contarán con un espacio horizontal al principio y al final del recorrido de cuando menos el ancho de la rampa.</p> <p>Frac. VIII. Los materiales utilizados para su construcción deben ser antiderrapantes.</p> <p>4.1.5.1 Elevadores para</p>	<p>Clave ND-25. Especificaciones para teléfonos en servicios públicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Directorio de teléfonos de emergencia en braille. • Gancho o ménsula para colgar bastones. • Teléfono con botones de 1.5 cm. mínimo por lado, con los números en relieve y en braille. <p>Clave ND-28. Especificaciones de la circulación y ubicación de los servicios sanitarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cambio de material y textura a una distancia de 120 cm. antes de la 		
---	--	--	--

<p>pasajeros.</p> <p>Frac I. Los edificios de uso público que requieran de la instalación de elevadores para pasajeros, tendrán al menos un elevador con capacidad para transportar simultáneamente a una persona en silla de ruedas y a otra de pie.</p> <p>En los hoteles el tiempo de espera para cerrar las puertas es de 50 segundos.</p> <p>4.2.1 Rutas de evacuación</p> <p>Frac I. Los elevadores y las escaleras eléctricas no deben ser considerados parte de una ruta de evacuación. Los elevadores</p>	<p>puerta (loseta antiderrapante).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Placa metálica de señalización en altorrelieve y braille. • Fluido electrónico de agua que se activa al retirarse del escusado. • Fluido electrónico de agua que se activa al retirarse del mingitorio. • Guía para personas ciegas. Franja de 15 cm. de ancho de textura rugosa. • Fluido electrónico de agua que se activa al acercarse las manos. • Secadora de manos manual o eléctrica. 		
--	--	--	--

<p>para público en todas las edificaciones, deben contar con letreros visibles desde el vestíbulo de acceso al elevador, con la leyenda: “EN CASO DE SISMO O INCENDIO, NO UTILICE EL ELEVADOR, EMPLEE LA ESCALERA”. En edificios de servicio público esta leyenda debe estar escrita con sistema braille a una altura de 1.20 m. sobre el nivel del piso.</p> <p>Frac. III. Los acabados de los pisos de las rutas de evacuación serán de materiales incombustibles y antiderrapantes.</p> <p>Frac. IV. Los trayectos de las</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Placa metálica con croquis de localización de los diferentes servicios, con simbología en braille y líneas de recorridos realizadas. • Se debe adaptar un mingitorio y un excusado por sanitario para personas con discapacidad. <p>Clave ND-33.</p> <p>Especificaciones para la ubicación de regaderas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Guía para personas ciegas. franja de textura rugosa de 15 cm. de ancho. <p>Clave ND-38.</p>		
--	--	--	--

<p>rutas de evacuación contarán con una señalización visible con letrero a cada 20 m. o en cada cambio de dirección de la ruta con la leyenda escrita: “RUTA DE EVACUACION”, acompañada de una flecha en el sentido de la circulación del desalojo. Estos letreros se ubicarán a una altura mínima de 2.20 m. El tamaño y estilo de los caracteres permitirán su lectura hasta una distancia de 20 m. En edificios de servicio público esta leyenda debe estar escrita con sistema braille a una altura</p>	<p>Especificaciones para los restaurantes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cambio de textura o pavimento. • Borde boleado alrededor de toda la mesa de 1.9 cm. • Botón de llamado para el servicio de mesero. • Guía para personas ciegas. franja de 15 cm. de ancho, de textura <ul style="list-style-type: none"> • rugosa. • Carta en braille. <p>La guía táctil de la que se hace referencia debe estar a una distancia de 90 cm. a eje de colindancia con las construcciones. En otros</p>		
---	--	--	--

<p>de 1.20 m. sobre el nivel del piso.</p> <p>Frac. V. Cuando se trate de escaleras, el letrero “RUTA DE EVACUACION” se ubicará dentro del cubo en cada nivel de embarque. Adicionalmente, se añadirá esta otra leyenda: “ESTA USTED EN EL NIVEL . . . , FALTAN . . . NIVELES PARA LA SALIDA A LA VIA PUBLICA”. En edificios de servicio público esta leyenda debe estar escrita con sistema braille a una altura de 1.20 m. sobre el nivel del piso.</p> <p>4.5.5.1.1 Detectores de humo.</p>	<p>anchos se considerará la distancia de acuerdo a los obstáculos en las banquetas, si hay muchos en las orillas, la guía se colocará al centro. Se colocará a una distancia de 45 cm. mínimo de la colindancia de las construcciones.</p>		
--	--	--	--

Frac. II. Activar una alarma sonora o dos sistemas de alarmas visuales y sonoras en caso de riesgo alto.			
--	--	--	--

Fuente: Elaboración propia

Dichas normas y manuales coinciden en lo referente a la necesidad de que existan cajones de estacionamiento específicos para las personas con discapacidad que se ubiquen cerca de las entradas a los establecimientos o de los elevadores y que se encuentren debidamente identificados.

Hacen referencia también a la necesidad de contar con áreas libres de obstáculos, cambios de textura o acabado en el pavimento y pisos además de guías o señalizaciones táctiles que permitan identificar previamente a las personas invidentes determinados obstáculos, cambios o limitaciones en el entorno.

Las normas coinciden en que es necesario que los baños cuenten con pisos antiderrapantes, y que las puertas principales de acceso a los establecimientos sean corredizas o de detección automática, aunado a lo anterior es necesario que las entradas principales cumplan con una medida mínima de 1.20 cm. De ancho. Las escaleras que se ubiquen al interior de los establecimientos deben de contar con barandales continuos a ambos lados, además de que deben de contar con indicadores táctiles al inicio y al final de los mimos.

Los elevadores deben de contar con avisos táctiles por medio de los cuales las personas con discapacidad visual puedan identificar que están entrando al elevador, además de que se debe de colocar un pasamanos a una altura comprendida entre los 80 y 90 cm. Del suelo. El tablero de botones de control deberá de contar con números que puedan ser percibidos de forma visual y táctil, es decir, que los botones deben de contar con la numeración en escritura braille y/o altorrelieve. Los elevadores deben de contar con comandos sonoros y/o verbales que sirvan para indicar que botón se ha apretado, que indique si se está subiendo o bajando y en que piso se está ubicado.

Las habitaciones deben de contar con numeración que pueda ser percibida de forma visual y táctil, es decir, que deben de contar con numeración en escritura braille y/o altorrelieve.

Los sanitarios de uso común deben de contar con una placa en escritura en braille y/o altorrelieve que permita identificar si es un baño para hombres o para mujeres.

Las tiras táctiles pueden ser sustituidas en pasillos o circulaciones por barandales que sirva como guía para indicar el camino a las personas con discapacidad visual.

Las presentes normas establecen también que es necesario que los establecimientos cuenten con un sistema de señalización y sonido para emergencias.

Si bien las Normas para la Accesibilidad de las personas con discapacidad, movilidad limitada, ceguera y sordera emitidas por el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) hacen referencia a establecimientos del sector salud, resulta de gran utilidad para considerarla en los establecimientos de alimentos y bebidas y de hospedaje, ya que en ella se establecen elementos sumamente importantes para lograr la accesibilidad de las personas con discapacidad y, específicamente, de las personas con discapacidad visual.

En la actualidad es necesario no sólo garantizar un buen servicio, sino también la máxima seguridad al turista, por lo que es necesario contemplar que las medidas mencionadas con anterioridad serían útiles no sólo para las personas con discapacidad, si no también para mujeres embarazadas, personas que se encuentren incapacitadas temporalmente e incluso para las personas de la tercera edad.

CAPITULO 4. CALIDAD EN EL SERVICIO AL CLIENTE, MARKETING INTERNO Y CAPACITACIÓN DEL PERSONAL

4.1 Servicio

En el documento Cultura Turística para el personal de contacto emitido por la Secretaría de Turismo se define al servicio como “el conjunto de actividades y actitudes que se diseñan para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes” (SECTUR, s/f: 10)

Todo servicio “es un proceso en el que intervienen elementos tangibles e intangibles que como resultado de la realización de una serie de pasos o etapas secuenciales conduce hasta la prestación final que se realiza de cara a cara con el cliente” (Koenes, 1998:5-9)

Generalmente el servicio básico constituye el núcleo operativo de la prestación de un servicio, sin embargo, los clientes no sólo compran el servicio básico sino que también toman decisiones de compra en base a todos los elementos que forman parte de la oferta global.

De acuerdo al modelo de estratos concéntricos la oferta total se integra de:

- Servicio básico. Satisface los niveles mínimos a los que aspiran los clientes en lo que se refiere a sus expectativas; por lo que es necesario que existan servicios de apoyo o conexos.
- Servicios facilitadores. Son servicios añadidos que facilitan y que en la mayoría de las ocasiones son necesarios para obtener el servicio básico.
- Servicios de conveniencia. Son los servicios añadidos que hacen más satisfactoria la obtención y recepción del servicio básico.

Las personas tienden a evaluar los tres tipos de servicios para realizar una valoración del servicio global, por lo que es necesario que se alcance un alto grado de excelencia en los tres niveles concéntricos.

Cuando un consumidor compra un servicio está comprando una experiencia, ya que los servicios proporcionan un paquete de beneficios por medio de experiencias que han sido creadas para los mismos consumidores.

En el diseño de servicios pueden reconocerse tres elementos distintos en el paquete del servicio:

- Físicos (Bienes facilitados)
- Servicio explícito (beneficios obtenidos a través de los sentidos)
- Servicio implícito.(beneficios psicológicos)

El servicio al cliente consiste en asegurarse de que los clientes queden satisfechos y sigan adquiriendo o haciendo uso de los servicios que brinda una empresa (Rokes, 2004:28)

4.2 Calidad

El concepto de calidad se ha incorporado recientemente a las empresas de servicios, dando por resultado que la calidad en este rubro sea la satisfacción del cliente. (Laboucheix, 2001:283-284)

Las empresas turísticas se caracterizan por ofrecer servicios, estos servicios se caracterizan por ser poco o nada materiales, por existir solo como experiencias vividas y es la razón de que un cliente de un servicio no puede expresar su grado de satisfacción hasta el momento que lo consume.

Es por eso que tomando como base lo citado por Horovitz (1991:10-11) los servicios ofrecidos por las empresas turísticas se conforman de:

- La prestación, que será evaluada por el cliente en base a lo que buscaba.
- La experiencia, que es la que el cliente vive en el momento en el que se hace uno de los servicios.

En las empresas turísticas, es muy común que el cliente exprese su grado de satisfacción hasta el momento en el que consume un servicio.

Evans (2000:129-131) considera que los componentes clave para lograr la calidad en un sistema de servicios (en el cual se encuentran incluidos los servicios turísticos) son:

- Los empleados, la forma en como desempeñan sus labores, la rapidez en las transacciones del servicio y su comportamiento con el cliente.
- La tecnología de la información, la cual incorpora a la computación, la comunicación, el procesamiento de datos y varios otros medios que permitan convertir los datos en información útil. El uso inteligente de la tecnología de la información además de llevar a una mejora en la calidad y productividad puede representar una ventaja competitiva para las organizaciones y empresas que hagan un uso adecuado de la misma.

4.3 La satisfacción del cliente

De acuerdo con Kotler (2002:14-15), la satisfacción del cliente es “el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas”.

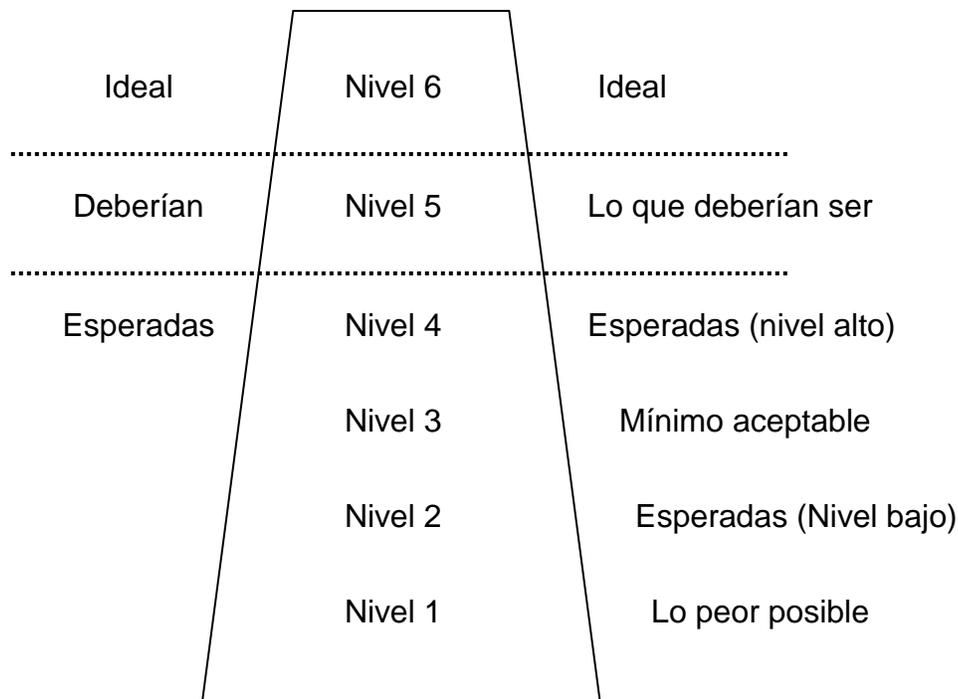
Hoffman (2002:298) considera que la satisfacción de los clientes es sumamente importante para toda empresa u organización ya que “la satisfacción del cliente se basa en una comparación de las expectativas de los clientes o consumidores con sus percepciones relacionadas con el encuentro real del servicio”.

En las definiciones anteriores se pueden distinguir los siguientes elementos clave en lo referente a la satisfacción del cliente (Koenes, 1996:106-107):

- Percepciones. La percepción de calidad que tendrá un cliente de un servicio será igual a la diferencia que exista entre sus expectativas y la prestación del servicio, pudiendo ser está:

- Positiva. Se superan las expectativas de la persona, por lo que se califica al servicio como excelente.
 - Neutra. La prestación iguala las expectativas de la persona, por lo que el servicio es calificado como satisfactorio, adecuado o bueno.
 - Negativa. La prestación del servicio no satisface las expectativas de la persona, por lo que el servicio recibe una calificación baja a pesar del esfuerzo del personal.
- Expectativas. Son el conjunto de posibles resultados esperados por los clientes como consecuencia de la prestación de un servicio. Los clientes establecen diferentes niveles de expectativas para todo producto o servicio. De acuerdo con Rust, Zahorick y Keiningham existen tres niveles de expectativas, de los cuales uno se subdivide en cuatro para formar una escala de seis niveles (Figura 3).

Figura 3. Niveles de expectativas



Koenes, Diseño del servicio. Paso a paso. Madrid, Ediciones Díaz de Santos

pp.56-57

Los tres niveles básicos son:

- Expectativas ideales. Representan lo que debería suceder en la mejor de las circunstancias posibles (se satisfacen y superan todas las necesidades, deseos y expectativas de toda índole de los clientes), motivo por el cual, constituyen el parámetro de excelencia.
- Expectativas de lo que debería ser. Representan lo que los clientes consideran que merecen recibir en la prestación del servicio producto, con frecuencia esta escala se sitúa en un nivel más alto de lo que los clientes esperan recibir en realidad.
- Expectativas esperadas. Representan el nivel de prestación esperado en función de la información de que disponen los clientes respecto a un servicio y situación; estas constituyen el nivel básico de expectativas y es el que usualmente utilizan los clientes o consumidores para calificar un servicio como malo o deficiente si se cae por debajo de este nivel. Es necesario reconocer que existen diferencias entre cada persona, por lo que pueden existir diferencias en los niveles de escala dependiendo el grado de exigencia mínima de cada persona.

➤ Niveles de satisfacción de los clientes:

- Complacencia. Al superar las expectativas los clientes quedan más que satisfechos con el servicio.
- Satisfacción. Al igualar las expectativas los cliente quedan satisfechos con los servicios
- Insatisfacción: Al no satisfacer las expectativas los clientes quedan definitivamente insatisfechos con el servicio ofrecido.

Los niveles de satisfacción de los clientes constituyen la única medida que puede ser utilizada para determinar y evaluar la calidad de un servicio percibida por el cliente o consumidor.

Para lograr la satisfacción de los clientes es necesario que el servicio o producto final sea capaz de generar el más alto nivel posible de valor de los clientes o consumidores.

El valor se refiere a “la cantidad que los compradores están dispuestos a pagar por lo que una empresa les proporciona” (Porter, 1998)

“El valor es determinado por los consumidores, los usuarios o clientes en función a su disposición a pagar una mayor o menor cantidad de dinero por un producto o servicio” (Koenes, 1998:106)

El valor total de un servicio o producto se compone de tres factores:

- Valor de compra.
- Valor de uso.
- Valor final.

Los clientes o consumidores toman en consideración estos tres factores al momento de decidir la compra o adquisición de determinado producto o servicio y las marcas que elegirá, es decir, que en base a estas tres dimensiones los consumidores realizarán una evaluación del nivel del valor que perciben.

Actualmente el sector del turismo se enfrenta a una demanda más exigente y que tienen más experiencia turística, por lo que es común que se de una mayor competencia entre las diferentes empresas y destinos turísticos ya que el mercado muestra una saturación por la aparición de turistas “más experimentados, mucho mayor informados, con nuevas y diferentes motivaciones y exigencias” y, sobre todo, por el surgimiento de nuevas tecnologías cuya influencia recae directamente en el comportamiento tanto de la oferta como de la demanda. (OMT, 1998:370-371). Como consecuencia de los cambios originados en los turistas como consumidores de servicios turísticos es necesario que se modifiquen los sistemas de gestión con la finalidad de lograr atender los deseos y necesidades de los clientes.

Para que una empresa turística o destino turístico sea competitivo es necesario que busque captar y retener a segmentos de demanda objetivos, lo cual puede lograrse a través de aquellos turistas satisfechos que incrementan la frecuencia de sus visitas a cierto destino o empresa turística, además que a través de la información favorable que difunden contribuyen a la captación de más turistas. (OMT, 1998: 371)

Biosca (2000:35-39) establece que existen ciertas características que un establecimiento de hospedaje necesita para lograr atraer a clientes y lograr clientes repetitivos, entre estas características destacan:

- Contar con una situación geográfica atractiva; sin embargo, a pesar de que determinado lugar destaque por su belleza, por sus atractivos naturales y culturales, etc., esto no será de gran ayuda si no se cuenta con una buena infraestructura turística adecuada a las necesidades de la comunidad y de los turistas.
- Tener una arquitectura atractiva. Las dimensiones, la modernidad o el lujo de un establecimiento son sin lugar a dudas importantes para ciertas personas, sin embargo, la mayoría de las personas busca confortabilidad, lo cual no puede lograrse si un establecimiento no cuenta con las características necesarias dentro de sus instalaciones para que una persona pueda desplazarse libremente.
- Tener instalaciones adecuadas a las necesidades de los clientes. La mayoría de los establecimientos turísticos procura tener instalaciones atractivas para diferentes segmentos dependiendo el giro del hotel, es decir, si es de negocios, vacacional, etc. A pesar de esto, es poco común que los establecimientos turísticos persigan atender de forma adecuada a las necesidades en cuanto a instalaciones de las personas con discapacidad.
- Tener accesos y señalizaciones cómodos. Cuando un establecimiento no cuenta con señalizaciones y accesos adecuados ocasiona que los clientes

busquen otras alternativas en donde no existan dificultades de acceso o de accidentes que puedan presentarse por la falta de señalización.

Estar situado en un destino turístico cuidado. Este punto resulta importante ya que, es necesario reconocer que además de los atractivos de determinado destino turístico, las personas buscan una arquitectura adaptada al entorno, y una información accesible de los atractivos del destino. Más allá de la accesibilidad que un establecimiento brinde en sus instalaciones, debe de considerarse que la infraestructura con la que cuenta el destino turístico, la accesibilidad y la información son también importantes al momento de que una persona considere sus alternativas de viaje.

Para lograr la satisfacción del cliente es necesario considerar la calidad interna de un servicio. Se refiere a aquellas actividades que se relacionan con el servicio y de las cuales el cliente no es un testigo presencial.

La calidad interna tiene las siguientes características:

- Generalmente el cliente no es capaz de juzgarla ya que no posee los conocimientos técnicos necesarios.
- La opinión que el cliente adquiera se formará con el paso del tiempo.
- La ausencia de calidad interna difícilmente puede ser compensada con elementos que forman parte de la calidad externa.

La calidad externa es la forma de cómo se le presta el servicio al cliente. Los principales componentes de ésta son:

- La accesibilidad del personal responsable
- Tiempo de respuesta
- El personal que entra en contacto con el cliente
- Ofrecer soluciones a quejas y reclamaciones de manera eficiente
- Suministrar información puntual, en lenguaje inteligible

Los elementos anteriores contribuyen de una forma decisiva a la percepción del cliente y en consecuencia a su adquisición o a su recomendación a terceros.

La suma de la calidad interna como externa dará como resultado una calidad global del servicio, de la cual el cliente formará una opinión general. (Horovitz, 1991).

4.4 Marketing interno

El marketing o mercadotecnia en las empresas turísticas debe involucrar a todos los empleados, motivo por el cual el marketing interno se enfoca a los clientes internos de la empresa.

Los clientes internos “son las personas dentro de una organización que dependen unas de otras en cuanto a la información y recursos que necesitan para desempeñar sus labores” (Rokes, 2004:29)

El personal que labora en la empresa influye directamente en la satisfacción de un cliente, ya que su actitud, su aspecto y la forma en como brinda el servicio al cliente conforman una impresión final que el cliente tendrá sobre el hotel (Kotler 2004:218)

En el sector turístico los empleados forman parte del producto, motivo por el cual y de acuerdo con Kotler” (2004:219) los primeros esfuerzos de marketing de la empresa deben de ser dirigidos internamente a los empleados” es necesario que la empresa se asegure que los empleados se identifiquen plenamente con la empresa, es decir, con su misión, su visión y la cultura empresarial.

También menciona que el marketing interno tiene dos beneficios: la satisfacción del cliente y la satisfacción del empleado, lo cual origina que se de una reducción en la rotación del personal por falta de satisfacción en el cliente interno.

Berry y Parasuraman (Kotler, 2004:220) realizaron estudios por medio de los cuales pudieron determinar que “existe una relación directa entre la satisfacción del cliente externo y la satisfacción del cliente interno”

El marketing interno asegura que los empleados y todos los niveles de la empresa se implican en el negocio y comprenden sus distintas actividades en un entorno que apoya el conocimiento del cliente”.

El objetivo principal del marketing interno (Kotler, 2004:220) es por lo tanto, “que los empleados ofrezcan a los clientes servicios satisfactorios” Implica las siguientes etapas:

- a) Establecimiento de una cultura de servicio
- b) Desarrollo de un concepto de marketing para la administración de los recursos humanos
- c) Difusión de la información de marketing entre los empleados
- d) Implantación de un sistema de reconocimiento y recompensa

Para Larrea (1991:246) el marketing interno implica que tanto “los directivos como el personal de contacto tengan la información y formación precisa acerca de la estrategia y los programas de servicio que se intentan acometer” El marketing interno debe de ser concebido como una actitud permanente de información interactiva que la dirección debe de desarrollar de forma simultánea con sus empleados y clientes.

Normann (Larrea, 1991:247) establece que los objetivos del marketing interno son:

- Mantener el nivel de calidad del servicio
- Conseguir un costo eficaz por medio de una producción elevada
- Profesionalizar y motivar al personal, mejorando así su imagen ante los ojos del cliente
- Hacer más fácil la contratación del personal

Horovitz (1991:33) menciona que en la prestación de los servicios el primer contacto del cliente con la empresa resulta sumamente importante, por lo que las empresas turísticas deben de contar con un personal calificado y capacitado para lograr que la atención que se brinde a los clientes sea en base a lograr la satisfacción de sus necesidades. Más allá de pensar en el personal de contacto debe de considerarse que la imagen y prestigio de la empresa recae en todos y cada uno de los integrantes de la misma, motivo por el cual, deben brindárseles las herramientas necesarias para que puedan desempeñar su trabajo de manera adecuada y así garantizar el éxito de la empresa.

La mercadotecnia interna ve al empleado como cliente de la organización y se basa en los siguientes criterios: (Maldonado, 2006:9)

- Para que el personal tenga un buen desempeño es necesario que posea: actitud, conocimientos, habilidades y autoridad.
- La probabilidad de no equivocarse en la prestación del servicio se determina en función de la actitud y las habilidades que el personal manifieste.
- El personal debe estar orientado al cliente
- El personal es un elemento que forma parte de la prestación del servicio
- El cliente espera recibir servicios con la más alta calidad
- En algunas ocasiones, cuando el cliente sólo tiene contacto con algún empleado, éste representará a la empresa a los ojos del cliente.
- Para que el personal este orientado al cliente es necesario que se capacite al personal.
- A medida que los trabajadores satisfagan las necesidades de los clientes, es más probable que los trabajadores también obtengan satisfacción derivada de las labores que realizan.
- Trabajo en equipo.

Lovelock (2001:18) muestra la interdependencia existente entre la administración de mercadotecnia, la administración de operaciones y la administración de

recursos humanos, que dan como resultado lo que recibe el cliente. Como se puede observar en la figura “4”.

Figura 4. Interdependencia de las operaciones de marketing y los recursos humanos.



Fuente: Lovelock, Christopher. *Services Marketing: People, Technology, Strategy. Fourth Edition*. Prentice Hall, USA, 2001. Pp. 18.

4.5 Capacitación

La capacitación es “el proceso de enseñanza de aptitudes básicas que los empleados necesitan para desempeñar su trabajo” (Desler, 1996:238)

De Cenzo (2001:227) establece que la capacitación “es una experiencia de aprendizaje por medio de la cual se busca un cambio permanente en un individuo a fin de mejorar su capacidad para desempeñarse en un puesto de trabajo” De Cenzo establece que la capacitación implica el cambio y actualización de las habilidades, los conocimientos, las actitudes o la conducta de los empleados.

Camisón (2007:1118) define a la capacitación como “el proceso orientado a proporcionar a los empleados los conocimientos y habilidades que se requieren para el desarrollo de sus responsabilidades actuales y futuras en la empresa”

El objetivo principal de la capacitación es “el desarrollo individual del trabajador y la implementación de la rentabilidad de la empresa” (Ramírez, 1997:53)

Las características de debe tener la capacitación son:

- Supone la estrecha interrelación de las diferentes actividades señaladas, ya que constituye un sistema con objetivos definidos.
- Se enfoca en las metas y la problemática organizacionales, por lo que es un sistema sumamente complejo que busca cumplir con los objetivos.
- Comprende una serie de actividades en secuencia, cuya parte central es la realización de los cursos o eventos que tienen parte en un periodo temporal (pudiendo ser de varios meses), durante este tiempo la empresa y las personas que ahí laboran sufren cambios.
- Está relacionada con las expectativas, temores y valores de los trabajadores, directivos, supervisores y personal de capacitación, es decir, con la totalidad del personal que labora en la empresa.
- La capacitación no es en ninguna de sus etapas una actividad mecánica o rígida, es decir, es un evento humano que requiere de la cooperación y compromiso de todos los involucrados en ella.

Por medio de la capacitación se busca generar o modificar el comportamiento del personal que labora en una organización.

Actualmente la capacitación es utilizada en las empresas como medio para mejorar la competitividad de las empresas, ya que la empresa debe de satisfacer las necesidades de los clientes en lo referente a la calidad, la variedad, la personalización y la conveniencia. Para lograrlo es necesario que se cuente con empleados que posean una capacitación más amplia. (Desler, 1996:238)

La capacitación “implica, adicionalmente a la ejecución de cursos, seminarios o alguna otra modalidad, actividades preliminares como son la determinación de necesidades y elaboración de cursos; y actividades posteriores de evaluación y seguimiento”. (Mendoza, 1982:35)

La Ley Federal del Trabajo (Art 153-F: 30) establece que la capacitación deberá tener por objeto:

- Actualizar y perfeccionar los conocimientos y habilidades del trabajador en su actividad; así como proporcionarle información sobre la aplicación de nueva tecnología en ella.
- Preparar al trabajador para ocupar una vacante o puesto de nueva creación.
- Prevenir riesgos de trabajo.
- Incrementar la productividad.
- En general, mejorar las aptitudes del trabajador.

CAPITULO 5. PROPUESTA DEL PROGRAMA

En la presente investigación se consideró indispensable identificar la situación de los hoteles de 4 y 5 estrellas y de los establecimientos de alimentos y bebidas en el Distrito Federal en cuanto a accesibilidad, a fin de que fuera la plataforma de inicio de la propuesta.

5.1 Trabajo de campo

El diagnóstico se realizó considerando dos aspectos:

- a) Lo relativo a las instalaciones, referenciado por el marco legal vigente en el país y en particular en el Distrito Federal (DF)
- b) La situación de los conocimientos y sensibilidad requeridos para la atención a las personas con discapacidad visual.

5.1.1 Hoteles de 4 y 5 estrellas

5.1.1.1 Población Objetivo

La población objetivo de esta investigación está conformada por hoteles de 4 y 5 estrellas ubicados en el DF. Los datos de la SECTUR-DF muestran que la oferta hotelera se conforma por 169 hoteles.

Tabla 1. Hoteles ubicados en la Ciudad de México

<i>Establecimientos</i>	2008
5 estrellas	73
4 estrellas	96
3 estrellas	152
2 estrellas	122
1 estrella	214
TOTAL	657

Fuente: Secretaría de Turismo de Gobierno del Distrito Federal

5.1.1.2 Muestra

Para efectos de esta investigación se considerarán aquellos hoteles de 4 y 5 estrellas que de acuerdo con la CALMECAC han obtenido una certificación o están en proceso de certificarse por medio del Programa “Star’s & Diamond’s”.

Los hoteles que han certificado su clasificación de 5 estrellas por medio del Programa “Star’s & Diamond’s” son:

1. Marquis Reforma Hotel & Spa (5 estrellas, 5 diamantes)
2. Meliá México Reforma Hotel & Convention Center (5 estrellas, 4 diamantes)

Los hoteles que están en proceso de certificación de clasificación 5 estrellas son:

1. Presidente Intercontinental Ciudad de México (5 estrellas, 4 diamantes)

Los hoteles que han certificado su clasificación de 4 estrellas por medio de este programa son:

1. Holiday Inn Plaza Dalí Ciudad de México (4 estrellas, 4 diamantes)
2. Casa Inn Ciudad de México (4 estrellas, 3 diamantes)
3. Hotel Lark Piso ejecutivo (4 estrellas, 2 diamantes)
4. Hotel Vía Veneto (4 estrellas, 2 diamantes)

Son 67 los hoteles que están en proceso de certificación para recibir la clasificación de 4 estrellas (Anexo 4).

5.1.1.3 Cuestionario

Se estructuraron 3 formatos de cuestionario con la finalidad de realizar las encuestas a:

- Directivos, gerentes generales, gerentes de recursos humanos o gerentes de ventas de los hoteles de 3,4 y 5 estrellas en el Distrito Federal

- Gerentes, Hostess, capitán de meseros, restaurantes y cafeterías ubicadas en el Distrito Federal.
- Personal de contacto que labora en dichos establecimientos (hostess, meseros, recepcionistas, bell boy)

Los cuestionarios se estructuraron haciendo uso de información de otros formatos de cuestionario previamente elaborados:

- Cuestionario para directivos de hoteles de 3, 4 y 5 estrellas realizado por María Teresa Fernández Alles para el proyecto de tesis doctoral titulado “Turismo accesible: análisis de la accesibilidad hotelera en la provincia de Cádiz”
- Cuestionario de diagnóstico inicial sobre la accesibilidad incluido en el Manual “bares y restaurantes accesibles para todas las personas” como parte de la colección de manuales de accesibilidad de la ONCE. (Anexo)

Los principales aspectos que se abordan en los cuestionarios son:

- El grado de accesibilidad en los establecimientos.
- El grado de accesibilidad referente a la normatividad existente en el país.
- La capacitación del personal de contacto para atender las necesidades de las personas con discapacidad visual.
- El interés de la alta dirección y del personal por lograr la accesibilidad en sus instalaciones.

El cuestionario para los hoteles de 4 y 5 estrellas se integra de 52 preguntas; de las cuáles: (Anexo 5)

- 32 preguntas son dicotómicas
- 16 preguntas son de opción múltiple
- 4 preguntas son abiertas

5.1.1.4. Aplicación del cuestionario

El primer contacto con los establecimientos hoteleros se realizó a través de una entrevista telefónica. Por medio de esta entrevista telefónica se solicitó la colaboración y participación en la investigación, se identificó a la persona encargada de suministrar la información, así como su dirección de correo electrónico y su teléfono.

Debido a las características para este estudio se estableció que la persona contemplada para responder la encuesta decidiera intencionalmente si se prestaba a realizarlo o no, por lo cual, de los 74 hoteles que se consideraron para aplicar la encuesta, se redujo a 70, ya que los hoteles Fiesta Inn Aeropuerto, Boutique Hotel de Cortés, el hotel Cibeles y el Hotel Real del Sur decidieron no participar.

La siguiente tabla muestra información referente al tipo de cuestionario utilizado, al periodo en el que se obtuvo la información, el procedimiento de encuesta, el periodo en el que se realizó el análisis y evaluación de la información y la técnica de muestreo que se utilizó.

Tabla 2. Ficha técnica de la encuesta.

Tipo de cuestionario	Encuesta de opinión	Periodo de obtención de información	De marzo a mayo de 2009
Número de encuestadores	1	Número de establecimientos a encuestar	70
Procedimiento de encuesta	Cuestionario	Evaluación de la información	Mayo de 2009.
Muestreo	Muestreo intencional		

Fuente: Elaboración propia

Para la aplicación de esta encuesta se plantearon 2 opciones:

- Aplicar el cuestionario personalmente.
- Enviar el formato del cuestionario vía correo electrónico.

La mayoría de los hoteles optó por la opción de recibir el formato de encuesta vía correo electrónico, a excepción del Hotel Casa Blanca que concertó una cita para que el cuestionario fuera aplicado personalmente.

De los hoteles contactados solamente 11 respondieron a la encuesta en el periodo establecido para cumplir con el cronograma de la investigación, por lo cuál se tuvo que contactar nuevamente a los hoteles para solicitar información referente a los criterios de accesibilidad básicos que deben presentarse en los establecimientos en base a una investigación realizada por la Kéroul en Canadá. (Léclerc, 2003:16)

Los criterios básicos de accesibilidad para los hoteles son:

1. Contar con botones del elevador en sistema braille y/o altorrelieve.
 2. Contar con signos sonoros y/o verbales de comando en el elevador.
 3. Contar con numeración en braille y/o altorrelieve en las habitaciones.
 4. Contar con menú o carta en braille, en caso de contar con el servicio de restaurante.
 5. Permitir el acceso a personas invidentes acompañadas de su perro guía.
- (Anexo 6)

Para este efecto los hoteles que aportaron información fueron:

- Best Western Samil
- Hotel Finisterre
- Hotel Condesa DF
- Suites coyoacán
- Hotel Habita
- Suites Park Nilo
- Hotel Majestic

- Hotel Misión Zona Rosa
- Hotel Lark
- Hotel Plaza Florencia (Anexo 7)

5.1.1.5. Resultados obtenidos a través de la encuesta

El 45% de los hoteles encuestados se ubican en la zona comprendida entre Torre Mayor-Zona Rosa; el 9% de los hoteles se ubican en la zona Centro Histórico-Alameda; los hoteles comprendidos en la zona Norte-Basílica de Guadalupe representan el mismo porcentaje; el 27% de los hoteles encuestados se ubican en la zona Aeropuerto-Foro Sol y el 9% restante se ubica en otras zonas (Colonia Anzures).

Destacó la participación en la encuesta de hoteles ubicados en la delegación Cuauhtémoc con el 55%, precedido por la delegación Venustiano Carranza con un 18% y finalmente por los hoteles ubicados en las delegaciones Gustavo A. Madero, Iztapalapa y Miguel Hidalgo representando un 9% del total respectivamente.

La totalidad de los hoteles encuestados son establecimientos de titularidad privada. De igual manera la totalidad de los hoteles que respondieron a la encuesta para conocer el nivel de accesibilidad de los mismos, fueron hoteles de categoría 4 estrellas de acuerdo a los datos establecidos por el Programa Star's & Diamond's de la CALMECAC.

De los hoteles encuestados el 55% cuenta con un número que va de las 10 a las 100 habitaciones; el 36% de los mismos cuenta con número de habitaciones que va de las 101 a las 201 y, finalmente, el 9% comprende de 202 a 302 habitaciones.

Del total de establecimientos encuestados el 64% pertenece a una cadena como: Holiday, Hilton, Best Western, Grupo Choice Hotels, City Express y WyndhamWorldwide; mientras que el 36% restante son hoteles independientes.

Para analizar la antigüedad de la planta hotelera se tomo como base el año 2005, ya que a partir de esta fecha se establece en la Ley General de las personas con Discapacidad que los edificios públicos que sean construidos deberán de adecuarse a las Normas Oficiales que expidan las autoridades competentes, con la finalidad de asegurar el cumplimiento de accesibilidad dentro de los mismos.

Los datos obtenidos a través de la encuesta revelan que la totalidad de los hoteles fueron construidos en años anteriores al 2005; sólo el 18% de los hoteles tiene una antigüedad de entre 5 y 6 años, el 18% de los hoteles de tiene una antigüedad de 11 años, el mismo porcentaje de hoteles tienen una antigüedad de 20 a 23 años, el 18% tienen una antigüedad que varía desde los 32 y 33 años, el 18% de las construcciones hoteleras tienen una antigüedad mayor a 40 años. El 10% no especificó la fecha de construcción del hotel.

En lo que respecta a las remodelaciones, el 82% de los hoteles han realizado obras de remodelación, de los cuales el % las ha realizado en o con posterioridad al año 2005.

El 45% de las personas encuestadas conoce o ha oído hablar del término “establecimiento accesible”, mientras que el 55% restante tiene desconocimiento del mismo. (Anexo 8.Cuadro 3). De las 11 personas encuestadas el 36% considera que están suficientemente informados en lo referente a la accesibilidad en los hoteles, mientras que el 64% restante manifestó no estar suficientemente informado al respecto (Anexo8. Cuadro 4). El 82% de los encuestados no suele recibir información sobre la accesibilidad en los hoteles; sólo el 18% hizo manifiesto que suelen recibir información referente a la accesibilidad que debe existir en los hoteles, principalmente por medio de congresos, las asociaciones a las que pertenece el hotel, artículos de prensa, revistas especializadas y por medio de internet. La información que recibieron por los medios mencionados con anterioridad aborda primordialmente aspectos como las características y comportamiento de las personas con discapacidad y las recomendaciones para hacer accesibles las instalaciones de los hoteles. (Anexo 8. Cuadros 5, 6 y 7)

El 91% de los encuestados desconoce la normatividad que regula la accesibilidad en los hoteles; mientras que sólo el 9% tiene conocimiento de la misma. En lo referente al conocimiento de la Ley para la Integración y Desarrollo de las personas con discapacidad en el Distrito Federal sólo el 18% manifestó tener conocimiento e la misma, mientras que el 82% mencionó que desconocen lo referente a esa ley. (Anexo 8. Cuadros 8 y 9)

De las personas encuestadas el 18% considera que el hotel en el que laboran el nivel general de accesibilidad es bajo; el mismo porcentaje estima que el nivel de accesibilidad en los hoteles es alto y el 64% considera que el nivel de accesibilidad es medio (Anexo 8. Cuadro 10)

Considerando el nivel de accesibilidad que existe en cada una de las áreas de los diferentes hoteles se obtuvieron los siguientes datos:

- Estacionamiento. El 36% considera que el nivel de accesibilidad es medio, el mismo porcentaje considera que el nivel de accesibilidad en esa área es alto, el 9% considera que el nivel de accesibilidad en dicha área es muy alto; mientras que el 18% de los hoteles encuestados mencionó no contar con esa área como parte de sus instalaciones.
- Accesos y entrada al hotel. El 9% estima que el nivel de accesibilidad es bajo; el 55% considera que el nivel de accesibilidad es medio y por último, el 36% considera que el nivel de accesibilidad existente en esta área es alto.
- Espacios y mobiliario de vestíbulos, recepción y pasillos. El 27% considera que el nivel de accesibilidad en esta área es bajo, mientras que el 35.5% respectivamente considera que el nivel de accesibilidad es medio y alto.
- Huecos de paso. El 9% considera que el nivel de accesibilidad es nulo, el 18% piensa que el nivel de accesibilidad es bajo, 36% que esta área presenta un nivel de accesibilidad medio y, por último, el 36% considera que el nivel de accesibilidad en el área es alto.

- Sanitarios de uso común. El 18% considera que el nivel de accesibilidad que se observa en esta área es nulo, el 9% que es bajo, el 27% estima que el nivel de accesibilidad presente es medio, mientras que el 36% estima que el nivel es alto y el 9% considera que el nivel de accesibilidad en el área es muy alto.
- Escaleras. El 18% considera que la accesibilidad a en esa área es nula, el 18% que presenta un nivel de accesibilidad bajo, el 27% que presenta un nivel de accesibilidad medio, el mismo porcentaje presenta un nivel de accesibilidad alto y el 9% considera que el nivel de accesibilidad es muy alto.
- Elevadores. El 9% estima que el nivel de accesibilidad es nulo; el 27% considera que el nivel de accesibilidad es medio, el 55% considera que el nivel de accesibilidad existente en esta área es alto y por último el 9% considera que el nivel de accesibilidad es muy alto.
- En otras áreas como el spa, gimnasio, alberca y restaurantes, los encuestados mencionaron que el nivel de accesibilidad varía dependiendo el establecimiento desde nulo hasta alto.

Considerando la información anterior se preguntó en que medida consideraban se debía mejorar la accesibilidad en cada una de las áreas que forman parte del establecimiento obteniendo los siguientes datos:

- Estacionamiento. El 27% considera que no debe de mejorarse la accesibilidad en ningún aspecto, el 46% en pocos aspectos, el 9% considera que debe mejorarse en suficientes aspectos, el 9% en bastantes aspectos y por último el 9% considera que debe mejorarse en su totalidad para mejorar la accesibilidad.
- Accesos y entrada al hotel. El 18% estima que no ésta área no requiere la mejora de la accesibilidad en ningún aspecto, el 46% considera que debe mejorarse en pocos aspectos y el 36% considera que para lograr una mejora en la accesibilidad dentro de esta área debe modificarse en suficientes aspectos.

- Espacios y mobiliario de vestíbulos, recepción y pasillos. El 18% considera que no es necesario mejorar la accesibilidad del área en ningún aspecto, el 36.5% considera que deben de modificarse solo algunos aspectos, el 36.5% piensa que deben de modificarse suficientes aspectos y el 9% que el área debe modificarse en bastantes aspectos a fin de lograr una mejora en la accesibilidad de esta área.
- Huecos de paso. El 18% considera que para lograr la accesibilidad en esa área no es necesario mejorar ningún aspecto de la misma, el 18% considera que sólo deben modificarse algunos aspectos, el 46% que es necesario que se modifique en suficientes aspectos y finalmente, el 18% considera que se requiere modificar bastantes aspectos dentro del área para lograr una mejora en la accesibilidad dentro del mismo.
- Sanitarios de uso común. El 37% considera que no debe de modificarse esta área en ningún aspecto, el 27% que debe modificarse en pocos aspectos, 18% que debe ser modificado en suficientes aspectos , el 9% que deben ser modificados bastantes aspectos y el 9% que la presente área debe ser modificada en su totalidad para ser considerada accesible.
- Escaleras. El 18% no tiene contemplado mejorar la accesibilidad en esta área, el 27% considera mejorar la accesibilidad en pocos aspectos, el 46% considera debería mejorarse en suficientes aspectos y el 9% en las que debería mejorarse en bastantes aspectos.
- Elevadores. El 36% considera no es necesario mejorar la accesibilidad en ningún aspecto, el 55% considera mejorar la accesibilidad en pocos aspectos, el 9% en que debería mejorarse en suficientes aspectos a fin de mejorar la accesibilidad.
- Otras áreas (spa, gimnasio, alberca, restaurante).

De los 11 establecimientos en los que se respondió a la encuesta el 73% no cuenta con ningún plan de de remodelación o adecuación de sus instalaciones con la finalidad de mejorar la accesibilidad dentro del hotel, mientras que el 27% si lo tiene contemplado; de las áreas que forman parte de dicho plan destacan los

sanitarios de uso común, las escaleras y en el caso de uno de los hoteles la remodelación de las instalaciones en general. El periodo en el que se pretenden llevar a cabo los planes de remodelación o adecuación de las instalaciones son a mediano y largo plazo. (Anexo 8. Cuadros 11 a 13)

El acceso en los hoteles encuestados presentó diferentes características entre cada uno de ellos, sin embargo, cabe destacar que el 45% de los establecimientos cuenta con un acceso llano, mientras que el 55% de los establecimientos presenta un acceso a desnivel en donde el 27% sólo presenta escalones y el 27% restante cuenta además de los escalones con una rampa alternativa accesible.

En lo referente a las puertas de entrada a los hoteles, el 45.5% cuenta con puertas de entrada automáticas, el 9% giratorias y el 45.5% restante con puertas de entrada manuales; de las cuáles el 18% son de apertura suave y velocidad de cierre lento, el 9% son de apertura suave y de velocidad de cierre rápido y el 18% presenta un sistema de apertura pesado y de velocidad de cierre lento.

El 100% de los hoteles encuestados hicieron constar que no existe ningún obstáculo para que las puertas de entrada al establecimiento puedan abrirse totalmente.

Las principales características de los vestíbulos y pasillos de los hoteles encuestados son: cuentan con pasillos amplios, el suelo es de material antiderrapante, no hay objetos sobresalientes prolongados hasta el suelo, además de que existe una diferenciación de texturas en los pisos. Sólo uno de los hoteles encuestados mencionó contar con pasillos estrechos (ancho de 1.20 m o menor). Sólo el 9% de los establecimientos encuestados cuenta con un solo piso, mientras que el 91% restante cuenta con varios pisos o niveles; que varían desde 1 hasta 15 pisos, siendo el de mayor porcentaje (50%) el que comprende de 1 a 5 pisos o niveles, seguido por los hoteles que comprenden de 10 a 15 pisos con un 30% y finalmente por los hoteles que comprenden de 6 a 10 pisos (20%).

El 100% de los establecimientos encuestados cuenta con el servicio de elevador, sin embargo, en el caso del hotel Hilton Aeropuerto, el elevador no forma parte de sus instalaciones; es decir, al encontrarse al interior del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México (AICM), el elevador forma parte de la infraestructura del mismo. Los elevadores ubicados al interior de los hoteles presentan las siguientes características: el 50% cuenta con botones en escritura braille y/o altorrelieve, el 60% cuenta con información de paradas y alarmas de emergencia que puede obtenerse de forma auditiva y táctil. El 40% de cuenta con pasamanos dentro del elevador comprendido entre los 80 y 90 cm. del suelo. (Anexo 8. Cuadros 14 a 16)

El 9% de los hoteles encuestados no cuenta con escaleras de emergencia, mientras que el 91% restante si cuenta con escaleras de emergencia, sin embargo, es necesario hacer constar que en el 18% de dichos hoteles las escaleras de emergencia son las mismas que se utilizan para acceder a los diferentes pisos o niveles del hotel. Las escaleras que se utilizan para acceder a los diferentes pisos o niveles en la totalidad de los casos están cerradas por muros o barandales desde el inicio al final de las mismas, sólo el 44.5% de los hoteles cuenta con barandales con señalización táctil al inicio y al final de los mismos; el 67% cuenta algún elemento de aviso táctil y/o visual en los escalones.

Dentro de los recorridos principales de los hoteles, en el 45% existen muebles u objetos en el lugar de paso, mientras que en el 55% no se presenta alguno de estos elementos.

En el 91% de los casos, el mobiliario de hotel contrasta en color con el del entorno, siendo sólo el 9% en donde los colores entre el mobiliario y el entorno es el mismo o de tonalidades similares que no permiten que se observe un contraste entre los elementos.

En lo concerniente a los sanitarios de uso común, la mayoría conjuga determinados requisitos, entre los que destacan primordialmente las siguientes

características: el 64% cuenta con interruptores que están adecuadamente situados por lo que son fáciles de detectar, el 55% de los sanitarios cuenta con suelo de material antiderrapante, el 45% cuenta con un sistema de aviso en necesidad de auxilio y sólo el 27% utiliza el símbolo para distinguir el sanitario de hombres y mujeres en altorrelieve y escritura braille. El 18% de los hoteles no cubre ninguno de los requisitos mencionados anteriormente.

En caso de presentarse alguna emergencia en los hoteles encuestados, el 64% manifestó contar con señalización de emergencia que puede percibirse de forma auditiva, mientras que el 36% no cuenta con dicha señalización; el 73% manifestó no contar con señalización que pueda percibirse de forma táctil, mientras que sólo el 27% si cumple con la señalización táctil. (Anexo 8. Cuadros 17 y 18)

El 82% cuenta con habitaciones accesibles destinadas para personas con discapacidad, el 9% no cuenta con habitaciones accesibles y el 9% restante no especificó si cuenta o no con habitaciones de este tipo. De los hoteles que cuentan con habitaciones accesibles el 60% ofrece de 1 a 5 habitaciones, el 9% de de 6 a 10 habitaciones, el 18% no especifica cuentas habitaciones accesibles forman parte de su oferta y el 9% menciona que todas sus habitaciones pueden considerarse accesibles para las personas con discapacidad. (Anexo 8. Cuadros 19 y 20). De la totalidad de hoteles encuestados el 73% no cuenta numeración en altorrelieve y/o escritura braille en sus habitaciones, sólo el 27% ha integrado este elemento en sus habitaciones. (Anexo 8. Cuadro 21)

El 64% de las personas encuestadas considera que el hotel en el que laboran es accesible para las personas con discapacidad visual, mientras que el 36% restante considera que no lo es. El 45.5% considera que el mobiliario y las instalaciones del hotel no son adecuadas para permitir el libre desplazamiento de las personas con discapacidad visual, el 45.5% considera que tanto el mobiliario y las instalaciones cumplen con las características necesarias para permitir el libre desplazamiento

de las personas con discapacidad visual y el 9% no especifica si las instalaciones y mobiliario del hotel resultan o no adecuadas. (Anexo 8. Cuadros 22 y 23)

De las personas que se hospedan en los hoteles encuestados, el porcentaje representado por personas con discapacidad visual es menor al 20% en el 82% de los casos, y el 18% restante no especifica el porcentaje que las personas con discapacidad visual representan sobre el total de los huéspedes. El 9% de los hoteles encuestados ha observado alguna preferencia de hospedaje respecto a algún periodo del año por parte de las personas con discapacidad visual, el 64% no ha observado la preferencia de algún periodo en particular y el 27% no especificó ningún dato referente al tema. El 9% de los hoteles encuestados manifiesta que la preferencia de hospedaje de las personas con discapacidad visual se da principalmente en el mes de diciembre.

El 82% de los hoteles encuestados ofrecen el servicio de restaurante, el número de restaurantes que se ubican en los hoteles que ofrecen el servicio varía, de esta forma, se observa que el 67% sólo cuenta con un restaurante como parte de sus instalaciones y el 33% restante cuenta con dos restaurantes dentro de sus instalaciones. El 67% de dichos restaurantes se ubica en la planta baja, el 25% en el mezzanine y el 8% en el primer piso. La totalidad de los restaurantes que se ubican al interior de los hoteles son propios del mismo, es decir, que no son franquicias o de carácter independiente. El 56% de los restaurantes cuenta con carta y/o menú en escritura braille. (Anexo 8. Cuadro 24)

El 82% de los hoteles manifestó permitir el acceso al establecimiento a personas con discapacidad visual acompañada de su perro guía, el 90% dichos hoteles mencionaron que no realizan ningún cargo extra por este concepto. (Anexo 8. Cuadros 25 y 26)

El 91% de las personas encuestadas tiene desconocimiento de los estímulos fiscales que el Gobierno del Distrito Federal otorga a los establecimientos que

remodelen o adecuen sus instalaciones a fin de permitir el acceso de las personas con discapacidad. (Anexo 8. Cuadro 27)

El 73% de los hoteles considera que al mejorar la accesibilidad del establecimiento resultaría benéfico para el huésped, el mismo porcentaje estima también que al mejorar la accesibilidad el efecto sería benéfico para el mismo hotel, el 45% de los encuestados considera que mejorar la accesibilidad sería sólo para cumplir un requisito de obligación legal. (Anexo 8. Cuadro 28)

El 82% de los hoteles que respondieron la encuesta consideran que la accesibilidad puede ser considerada como un factor diferenciador de la oferta hotelera existente en Distrito Federal, mientras que el 18% considera que no es un factor que la diferencie de otros destinos. (Anexo 8. Cuadro 29)

5.1.1.5.1 Resultados obtenidos referentes a los criterios básicos de accesibilidad en los hoteles

Ninguno de los hoteles que respondieron cumple con la totalidad de los criterios básicos de accesibilidad.

Los hoteles Suites Coyoacán, Habita y Lark son los hoteles que cumplen con un mayor número de criterios, sin embargo, esto representa sólo el 57% de los 7 criterios básicos que deben estar presentes en las instalaciones hoteleras.

Los hoteles Finisterre, Misión Zona Rosa y Plaza Florencia no cumplen con ninguno de los criterios básicos de accesibilidad para personas con discapacidad visual anteriormente mencionados.

El 30% de los hoteles que respondieron cuenta con carta y/o menú en escritura braille en sus restaurantes, únicamente el 10% cuenta con botones del elevador en braille y/o altorrelieve, el 40% cuenta en los elevadores con signos de comando sonoros y/o verbales, sólo el 20% cuenta con numeración en altorrelieve

y/o braille en las habitaciones, el 60% de los hoteles permite el acceso de perros guía sin embargo el 33% de los hoteles que lo permite realiza un cargo extra por este concepto; exclusivamente el 10% integra la señalización táctil en sus instalaciones.

5.1.1.5.2 Resultados de información obtenida a través de las páginas web de los hoteles

Finalmente al no obtener respuesta a la encuesta ni a la información referente a los criterios de accesibilidad se determinó hacer uso de información obtenida a través de fuentes secundarias, que en este caso son las páginas web de los hoteles y por medio de las cuales se obtuvo la siguiente información:

- De las 49 páginas web visitadas el 16% mencionan que sus instalaciones son accesibles para personas con discapacidad, entre los que destaca el estacionamiento y los elevadores.
- Sólo el 2% hace referencia de contar con baños acondicionados, facilidades en restaurantes y áreas públicas, sin especificar para que tipo de discapacidad.
- De las 49 páginas web pertenecientes a los hoteles, el 41% hacen mención a contar con habitaciones adaptadas para personas con discapacidad motriz. Muchos de ellos no especifican con cuantas habitaciones adaptadas cuentan ni cuales son las adaptaciones que diferencian a esas habitaciones de las otras, salvo el hotel Nikko el cual especifica que las adaptaciones de la habitación para personas con discapacidad motriz manejan dos alturas diferentes para las mirillas y los seguros, además de que la cama está adaptada a la altura de la silla de ruedas. En el caso del hotel Four Seasons se menciona que las habitaciones están disponibles a solicitud.
- Las habitaciones adaptadas para personas con discapacidad varían desde 1 hasta 4 habitaciones.
- En lo que se refiere a las personas con discapacidad visual sólo el 14% hacen mención de permitir el acceso a perros guía o animales de servicio.

- Ninguna de las páginas web de los 49 hoteles hace referencia de contar con adaptaciones en sus instalaciones para personas con discapacidad visual, no hacen referencia de contar con señalización o numeración en braille en sus habitaciones ni de contar con carta y/o menú en escritura braille en caso de ofrecer el servicio de restaurante.

De la información obtenida a través de la encuesta aplicada, de los criterios de accesibilidad para personas con discapacidad visual y de la información obtenida a través de las páginas web de los hoteles de 4 y 5 estrellas de la Ciudad de México se puede concluir que las leyes y normas existentes en el país en lo referente a las personas con discapacidad y la accesibilidad para las mismas no ha sido bien difundida entre la población y sobre todo entre los diversos establecimientos hoteleros. De acuerdo con la Ley General de las Personas con Discapacidad se menciona que todos los establecimientos tienen que cumplir con los requisitos de accesibilidad para estas personas, sin embargo, es notorio que muchos hoteles han realizado remodelaciones en sus instalaciones posteriores al 2005 sin conocer que tienen que adoptar las medidas necesarias para permitir el libre acceso de las personas con discapacidad. Es visible también que la mayoría de las instalaciones de los hoteles han sido construidas sin consideración a las personas con discapacidad o considerando solamente las adecuaciones necesarias para el desplazamiento de las personas con alguna discapacidad motriz.

Es necesario que se de un involucramiento de la alta gerencia de los hoteles en lo referente a la normatividad existente en México para las personas con discapacidad y que se trabaje sobre los establecido a fin de permitir la accesibilidad en los establecimientos.

Es necesario también que las dependencias encargadas (SECTUR, SECTUR-DF) diseñen nuevos materiales informativos sobre accesibilidad turística y se encargue de difundirlo al mayor número posible de establecimientos que ofrezcan servicios turísticos, es necesario también que se creen programas de capacitación

enfocados a la atención de personas con discapacidad para el personal que labora en dichos establecimientos.

5.1.2 Establecimientos de alimentos y bebidas

5.1.2.1 Población objetivo

Tal como se muestra en la Tabla 3 no existe una uniformidad en los datos obtenidos en lo referente a los restaurantes y cafeterías ubicados en la Ciudad de México de la SECTUR-DF y los datos obtenidos a través de la guía queremoscomer.com, se optó por tomar como referencia los datos obtenidos a través de la segunda fuente ya que es la misma en la que se registraron los restaurantes pertenecientes al programa “Restaurantes accesibles”.

Tabla 3. Comparativo entre datos de la SECTUR-DF y la guía Queremos comer

Zona	Número de restaurantes	Número de restaurantes
1. Torre Mayor-Zona Rosa	155	220
2. Centro Histórico-Alameda	88	184
3. Norte-Basílica de Guadalupe	50	89
4. Tlalpan-Taxqueña	68	109
5. Chapultepec-Polanco	180	390
6. Aeropuerto-Foro sol.	36	124
TOTAL	577	1116

Fuente: Elaboración propia

La guía de restaurantes [queremos comer](http://queremoscomer.com), cuenta con un registro de 3083 restaurantes, cafeterías, taquerías y establecimientos de comida rápida en la Ciudad de México y área metropolitana. Las zonas comprendidas son: Aeropuerto-Iztapalapa, Azcapotzalco-Tlalnepantla, Centro, Coapa-Xochimilco, Condesa-

Roma, Coyoacán, Cuautitlán-Perinorte, Del Valle-Nápoles-Narrarte, Ecatepec-Coacalco, Interlomas, Lindavista-Vallejo, Lomas-Tecamachalco, Mixcoac-Las Águilas, Perisur-Tlalpan, Polanco-Anzures, San Ángel-Altavista, Santa Fe-Bosques, Satélite-Naucalpan y Zona Rosa-Cuauhtémoc.

Son 19 zonas las que se consideran en el conteo de restaurantes, sin embargo, para efectos de esta investigación, la cual se delimita a los establecimientos ubicados en el Distrito Federal, se consideró necesario eliminar a aquellas zonas ubicadas en los municipios conurbados del área metropolitana pertenecientes al Estado de México, dando como resultado 15 zonas que forman parte de este estudio.

De los 3083 establecimientos de alimentos y bebidas registrados, la población del estudio se conformó de 2693.

De los 2693 establecimientos de alimentos y bebidas registrados en el Distrito Federal, la población de estudio se conformó por 1348 establecimientos ya que de acuerdo al Programa “restaurantes accesibles” existen 1348 establecimientos que pueden considerarse como accesibles en el Distrito Federal, sin embargo, debe hacerse mención que no todos los establecimientos cumplen con los criterios de accesibilidad mencionados con anterioridad para ser considerados accesibles en todos los aspectos.

5.1.2.2 Muestra

Para la delimitación de la población se contemplaron dentro de las zonas que presentan una mayor afluencia de turistas, las 3 zonas que presentan un mayor número de restaurantes y cafeterías de acuerdo a lo establecido por la SECTUR-DF, las cuales son:

1. Torre Mayor-Zona Rosa
2. Centro Histórico- Alameda
3. Chapultepec- Polanco

En la zona comprendida entre la Torre Mayor-Zona Rosa se registraron 220 restaurantes, mientras que en la zona Centro Histórico-Alameda se registraron 184 restaurantes y finalmente, la zona que presenta la mayor cantidad de restaurantes es la de Chapultepec-Polanco, con 390 restaurantes registrados.

La suma de los restaurantes ubicados en dichas áreas da como resultado 794. Para la delimitación de la muestra se determinó hacer uso del muestreo intencional, ya que, la finalidad de la presente investigación es obtener la mayor información posible en lo referente a la accesibilidad que presentan los establecimientos de alimentos y bebidas, específicamente los restaurantes y cafeterías, que se ubican en el Distrito Federal.

5.1.2.3 Cuestionario

Para efectos de esta investigación, la cual se enfoca en la accesibilidad para las personas con discapacidad visual, en virtud de que la encuesta se aplicaría vía telefónica, consistió básicamente en 2 preguntas:

1. ¿Cuenta con carta o menú en braille?
2. ¿Se permite el acceso a personas con discapacidad visual acompañadas de su perro guía?

5.1.2.4 Aplicación del cuestionario

El contacto con los establecimientos de alimentos y bebidas se realizó a través de una encuesta telefónica. En la mayoría de los casos la encuesta fue resuelta por las hostess y los capitanes de meseros, seguidos por los gerentes de los establecimientos e incluso los gerentes de las cadenas.

La cifra de restaurantes y cafeterías que se pretendía encuestar distribuidos de acuerdo a la zona en la que se ubican son:

- 52 en la zona Centro Histórico-Alameda. Sin embargo nunca se logró tener contacto con el Club de Banqueros. El restaurante Sushi Tai no quiso

participar en la encuesta y el Pasa güero no ofrece el servicio de alimentos, tal como está indicado en la guía queremoscomer.com.

- 69 en la Zona Rosa-Torre Mayor. La cifra se vio reducida ya que el teléfono del restaurante Buenos Aires Grill no está actualizado, no se logró tener contacto con el Restaurante Pimienta Verde ubicado al interior del hotel Marco Polo Zona Rosa ya que los teléfonos están fuera de servicio, el Café Pavillon se encuentra fuera de servicio al igual que el Restaurante Chang Won. El Restaurante bar 1492 ubicado al interior del hotel Misión Reforma se encuentra cerrado temporalmente.
- 97 en la zona Polanco-Chapultepec. De los cuales el Skybar y el Bambaata a pesar de ser clasificados como restaurantes son night clubs, y los restaurantes Así Bistro Latino y Bua se encuentran cerrados temporalmente. Los teléfonos del restaurante Big Red no fueron atendidos durante el periodo de recogida de la información.

En la tabla 4 se agrupa información referente a la aplicación del cuestionario, el periodo en el que se obtuvo la información, el tipo de muestreo, el número de establecimientos encuestados y el periodo en el que la información fue analizada y evaluada para poder ofrecer los resultados finales.

Tabla 4. Ficha técnica de la encuesta

Tipo de cuestionario	Encuesta de opinión	Periodo de obtención de información	De marzo a abril de 2009
Número de encuestadores	1	Número de establecimientos encuestados	204
Procedimiento de encuesta	Cuestionario	Evaluación de la información	Abril de 2009.
Muestreo	Muestreo intencional		

Fuente: Elaboración propia

La cifra de restaurantes y cafeterías encuestados fue de 204, distribuidos de la siguiente forma:

- 49 en la zona Centro Histórico-Alameda.
- 64 en la zona Zona Rosa-Cuauhtémoc.
- 91 en la zona Chapultepec-Polanco.

5.1.2.5 Resultados obtenidos a través de la encuesta telefónica

De los 204 establecimientos de alimentos y bebidas encuestados el 24% se ubican en la zona Centro Histórico-Alameda, el 31% se ubican en la zona Torre Mayor-Zona Rosa y el 45% dentro de la zona Chapultepec-Polanco. (Anexo 10. Cuadro 30)

De los 204 establecimientos encuestados, 165 (81%) son accesibles para las personas con discapacidad visual, 32(16%) no son accesibles para las personas con discapacidad visual y 7 (3%) son no especificados debido a que 7 de ellos no manejan menú y no especificaron si aceptaban el acceso a los mismos de una persona invidente acompañada de su perro guía. (Anexo 10. Cuadro 31)

Este porcentaje se ve reducido a 29% si se considera que solamente 59 establecimientos de alimentos y bebidas de los encuestados cumple con los 2 criterios de accesibilidad relacionados para las personas con discapacidad visual, es decir, el contar con carta o menú en sistema de escritura braille y permitir el acceso a personas invidentes acompañadas de su perro guía.

De los 204 restaurantes y cafeterías encuestados solo 59 cumplen con los 2 criterios de accesibilidad, es decir, el 29% de los establecimientos cuentan con carta o menú en braille y permiten el acceso a las personas con discapacidad visual acompañada de su perro guía. Mientras que el 8%, es decir, 16 establecimientos, solo manejan el menú o carta en braille y el 44% (90 establecimientos) no cuenta con menú en braille pero permite el acceso a las personas ciegas acompañadas de su perro guía.

El 16% de los establecimientos encuestados no cumplió con ninguno de los 2 criterios y el 3% no está especificado debido a que no manejan menú en braille y tampoco hicieron referencia a si permiten o no el acceso de los perros guía. (Anexo 10. Cuadro 32).

De los 204 establecimientos de alimentos y bebidas encuestados, el 16% son restaurantes y/o cafeterías que se ubican dentro de hoteles de la Ciudad de México, en las tres zonas antes mencionadas. (Anexo 10. Cuadro 33). De los 33 restaurantes y/o cafeterías ubicados en hoteles de la Ciudad de México, el 44% (15 establecimientos) cumplen con los 2 criterios de accesibilidad, el 3% (1 establecimiento) cuenta con menú y/o carta en braille, el 41% (13 establecimientos) permite el acceso al perro guía, el 9% (3 establecimientos) no cuentan con menú y/o carta en braille y tampoco especifican si permiten o no el acceso al perro guía; solamente el 3% (1 establecimiento) no cuenta con menú y/o carta en braille y tampoco permite el acceso al perro guía. (Anexo 10. Cuadro 34). Estos restaurantes y/o cafeterías que se ubican en hoteles, el 18% (6 establecimientos) se ubican en la zona Centro Histórico-Alameda, el 52% comprendidos entre la Zona Rosa-Torre Mayor (17 establecimientos) y el 30% (10 establecimientos) en la Zona Polanco- Chapultepec. (Anexo 10. Cuadro 35)

Una de las características del “Programa Restaurantes Accesibles” es su carácter voluntario, es decir, que los dueños o gerentes de los mismos tienen la opción de inscribirse o no, motivo por el cual es muy recurrente que existan aún establecimientos cuyas instalaciones resulten inaccesibles y excluyentes para las personas con discapacidad a pesar de que existan elementos a su favor que se contienen en diferentes leyes.

La ventaja que obtienen los restaurantes que se inscriben en este programa es un diploma que los avala como establecimientos incluyentes, además de que se les hace mención y reconocimiento a través de una página de internet.

A pesar de que en el 73% de los establecimientos de alimentos y bebidas encuestados se permite el acceso a las personas con ceguera acompañadas de su perro guía, ésta acción está condicionada por parte de dichos establecimientos, ya que sólo se permite hacer uso de mesas ubicadas en la entrada, en el patio, en las terrazas, las cuales son generalmente áreas para fumadores o de salas privadas.

En varios de los establecimientos de alimentos y bebidas encuestados se condicionó el acceso a personas con ceguera acompañadas de su perro guía a días y horas previamente establecidas durante los cuales el establecimiento cuenta con un número mínimo de comensales.

Algunos de los establecimientos encuestados que negaron el acceso del perro guía justificaron esta acción argumentando que las personas con ceguera no asisten a éstos lugares, que los establecimientos son muy pequeños o como medida de no aceptar mascotas para no molestar a los otros comensales o porque no es permitido y es multado por la Secretaría de Salubridad.

De los establecimientos de alimentos y bebidas encuestados el 8% cuenta con carta o menú en escritura braille, sin embargo, es un alto porcentaje de los mismos que cuentan con menús no actualizados en lo referente a precios o platillos y otros establecimientos están en proceso de recibir los menús actualizados.

En el caso de los establecimientos de alimentos y bebidas que no cuentan con carta o menú en escritura braille, o bien, en donde los menús no han sido actualizados se observó una gran disposición de parte de los gerentes y capitanes de meseros para leer y describir el menú y los diferentes platillos a las personas con ceguera que así lo requieran.

En muchos de los establecimientos en lo que se realizó la encuesta se desconocía lo que es una carta o menú en escritura braille y se consideró al perro guía como

una mascota y no como animales de servicio que son necesarios para que una persona invidente pueda desplazarse sin mayor problema.

5.1.3 Empleados de establecimientos de alimentos y bebidas y hoteles de 4 y 5 estrellas del D.F

5.1.3.1 Población objetivo

Los puestos que se contemplan para la aplicación de la encuesta son aquellas que forman parte del personal operativo de contacto directo con el cliente o huésped, es decir:

- Recepcionistas.
- Hostess.
- Capitán de meseros.
- Bell boys.
- Porteros.
- Meseros.

5.1.3.2 Muestra

Para obtener esta muestra se consideró necesario hacer uso de un método no probabilístico, ya que a pesar de que existe información referente a este tema en el documento emitido por la Secretaría de Turismo del Gobierno del Distrito Federal titulado “Indicadores estadísticos del sector 2000-2007”, en el cuál se maneja información referente a la actividad turística (cifras preliminares) en la Ciudad de México al mes de diciembre de 2007, se presentan los siguientes inconvenientes:

- En dicho documento se puede observar que al mes de diciembre de 2007 existían 256,800 personas con empleos directos en hoteles y restaurantes en el Distrito Federal (SECTUR DF, 2008), sin embargo, no se hace mención ni clasificación alguna de los diferentes puestos que ocupan las personas consideradas en este indicador.

- No se conoce el porcentaje del personal operativo que tienen un contacto directo con los huéspedes, clientes o comensales en los restaurantes y hoteles.

5.1.3.3 El cuestionario

La información que se pretende obtener a través del personal que labora en dichos establecimientos servirá para conocer las características de servicio en cuanto a aptitudes y habilidades, además de detectar si existen necesidades de capacitación en lo que se refiere a la atención de personas con discapacidad visual.

El cuestionario (Anexo 4) para el personal de contacto de hoteles de 4 y 5 estrellas, de restaurantes y cafeterías se integra de 16 preguntas de las cuáles:

- 8 preguntas son dicotómicas.
- 6 preguntas son de opción múltiple.
- 2 preguntas son abiertas.

5.1.3.4 Aplicación de la encuesta

Las zonas turísticas que se consideraron para aplicar el cuestionario de la encuesta se determinaron en base a los datos obtenidos a través de la Secretaría de Turismo del Distrito Federal, en donde se manifiesta una mayor afluencia en la llegada de turistas. Las zonas turísticas que se contemplaron para la aplicación de las encuestas a empleados son:

1. Torre Mayor-Zona Rosa.
2. Centro Histórico-Alameda.
3. Norte - Basílica de Guadalupe.
4. Tlalpan-Taxqueña.
5. Chapultepec-Polanco.
6. Aeropuerto-Foro Sol.

En la siguiente tabla se ofrece una descripción de la información relacionada con la aplicación de la encuesta a empleados de hoteles de 4 y 5 estrellas y establecimientos de alimentos y bebidas ubicados en el Distrito Federal.

Tabla 5. Ficha técnica de la encuesta

Tipo de cuestionario	Encuesta de opinión	Periodo de obtención de información	De marzo a abril de 2009
Número de encuestadores	1	Número de empleados encuestados	40
Procedimiento de encuesta	Cuestionario	Evaluación de la información	Abril a mayo de 2009.
Muestreo	Muestreo no aleatorio (intencional)		

Fuente: Elaboración propia

5.1.3.5 Resultados obtenidos a través de la encuesta

Se encuestaron a 40 personas que laboran en hoteles de 4 y 5 estrellas y restaurantes y cafeterías ubicados en el Distrito Federal; la encuesta se aplicó en las principales zonas en donde hay mayor afluencia de turistas. Se determinó aplicar a un número equitativo entre establecimientos de alimentos y bebidas y de hospedaje; es decir, se aplicaron 20 encuestas a empleados de hoteles y 20 encuestas a empleados de establecimientos de alimentos y bebidas. (Anexo 12. Cuadro 38)

De los datos obtenidos de empleados en hoteles de 4 y 5 estrellas el 50% desempeña el puesto de recepcionista, el 15% de portero y el 35% ocupa el puesto de bell boy. De los datos obtenidos de empleados en restaurantes y cafeterías el 30% ocupan el puesto de hostess, el 15% son capitanes de meseros y el 55% son meseros. (Anexo 12. Cuadro 36)

El 25% de los establecimientos donde laboran las personas encuestadas se ubican en la zona Centro Histórico-Alameda, el 22.5% en la zona Torre Mayor-Zona Rosa, el mismo porcentaje en la zona Polanco-Chapultepec, el 12.5% en la zona Aeropuerto-Foro Sol, el 10% en la zona Tlalpan-Taxqueña y finalmente el menor porcentaje (7.5%) corresponde a la zona Norte-Basílica de Guadalupe. (Anexo 12. Cuadro 37)

De los empleados que laboran en hoteles el 20% son de categoría 5 estrellas y el 80% de categoría 4 estrellas. (Anexo 12. Cuadro 39) Respecto a los empleados que laboran en establecimientos de alimentos y bebidas el 60% labora en restaurantes y el 40% en cafeterías. (Anexo 12. Cuadro 40)

De los 40 empleados encuestados el 67.5% manifestó que el establecimiento en el que laboran pertenece a una cadena, entre las que destacan: Grupo Freedom, Camino Real, Sheraton, Grupo Sevilla, Emporio, Marietta, Wyndham Worldwide, grupo posadas, CMR, entre otras. (Anexo 12. Cuadro 41)

El 70% de los empleados encuestados consideran que están suficientemente informados en lo referente a la accesibilidad en establecimientos de hospedaje y alimentos, respectivamente. Los principales medios por lo que obtienen dicha información son: la administración pública (32.5%), artículos de prensa (27.5%), asociaciones a las que pertenece el hotel o restaurante donde laboran (22.5%), internet (17.5%), revistas especializadas (7.5%) y el resto por otros medios que no fueron especificados. (Anexo 12. Cuadro 42)

El 75% de los empleados encuestados mencionan que han recibido información referente a la accesibilidad existente en los establecimientos donde laboran, sin embargo el 32.5% de los empleados desconoce que áreas del establecimiento son accesibles para las personas con discapacidad. (Cuadros 43 y 44)

De acuerdo a la información obtenida por el 67.5% de los empleados que tienen conocimiento de las áreas que son accesibles se obtuvo lo siguiente:

- El 93% de los estacionamiento son accesibles
- El 78% de los accesos y entradas a los establecimientos son accesibles
- El 65% de los espacios y mobiliario de vestíbulos, recepción y pasillos son accesibles.
- El 63% de los huecos de paso son accesibles
- El 81% de los sanitarios de uso común son accesibles
- El 64% de las escaleras son accesibles, considerando que el 30% de los establecimientos no cuentan con escaleras.
- El nivel de accesibilidad que perciben los empleados en general en el establecimiento es alto (50%), medio (25%), bajo (20%) o muy alto (5%).
(Anexo 12. Cuadro 46-54)

El 55% de los empleados encuestados considera que el establecimiento donde laboran es accesible para las personas con discapacidad visual. (Anexo 12. Cuadro 55)

Sólo el 17.5% de los empleados encuestados ha recibido algún programa de capacitación por parte de la empresa en la que laboran enfocada a la atención de personas con discapacidad visual, dicho programa de capacitación se llevó a cabo hace 7 meses a un año en el 57% de los casos, mientras que en el 14% se llevó a cabo hace más de un año, el 29% no especificó hace cuanto tiempo recibió la capacitación. Los principales aspectos que se trataron dentro de la capacitación fueron los relacionados con las recomendaciones para hacer accesibles las instalaciones (43%) y las características y comportamiento de las personas con discapacidad (29%). (Anexo 12. Cuadros 56 a 58)

El 92.5% de los empleados han observado que de las personas que asisten al establecimiento donde laboran menos del 20% son personas que tengan alguna discapacidad visual, aunado a lo anterior ninguno de los empleados expresa

conocer alguna preferencia de hospedaje o asistencia de personas con discapacidad visual respecto algún periodo o fecha del año en específico. (Anexo 12. Cuadros 59 y 60)

El 97.5% de los empleados encuestados consideran que recibir una capacitación enfocada a la atención de personas con discapacidad visual les permitiría agregar valor al desempeño de su trabajo, motivo por el cual el mismo porcentaje estaría dispuesto a recibir una capacitación de este tipo. (Anexo 12. Cuadros 61 y 62)

5.2 Propuesta del programa para la atención del nicho de mercado turístico de personas con discapacidad visual

En México la Carta Magna establece que las personas con discapacidad no deben de ser discriminadas por su condición, además de que establece toda persona tienen derecho a un medio ambiente adecuado para su desarrollo y bienestar, aunado a lo anterior establece que las personas con discapacidad tienen derecho a servicios de educación, salud, igualdad en el trabajo y también tiene derecho a disfrutar de su tiempo libre, al turismo y la recreación.

Como se pudo constatar en la revisión del marco legal y la normatividad, tanto en el ámbito federal como en el correspondiente al Gobierno del Distrito Federal, se han logrado grandes avances para la integración de las personas con discapacidad. Dichos avances han surgido gracias a la participación y colaboración no solo de dependencias gubernamentales, sino también de organismos e instituciones que buscan que se de la plena integración de las personas con discapacidad.

En lo referente a la regulación de la actividad turística, la Ley Federal de Turismo, el programa “turismo para todos” y los manuales que se han elaborado han ofrecido las pautas para lograr la integración de las personas con discapacidad a la actividad turística; sin embargo la falta de difusión de dichas leyes, programas,

normas y manuales ha dado paso a que las personas con discapacidad no tengan una plena integración, participación y disfrute de los diferentes servicios y destinos turísticos que se ubican en el país.

Los prestadores de servicios de la Ciudad de México, específicamente los hoteles de 4 y 5 estrellas y los establecimientos de alimentos y bebidas deben reconocer que existe un nicho de mercado que resulta sumamente importante ya que poseen características que darían como resultado un incremento en los ingresos, derivado de la mejoraría la imagen del establecimiento al considerarlo como un establecimiento accesible. Adicionalmente, este hecho daría paso a poder acceder a determinados estímulos fiscales otorgados por el gobierno.

Por medio del trabajo de campo se obtuvo un diagnóstico, el cual muestra que los prestadores turísticos no están atendiendo al nicho de mercado de persona con discapacidad visual; sin embargo, debe resaltarse que en la mayoría de los casos esto se debe a que no se ha dado una buena difusión del marco legal y de los estímulos fiscales que el gobierno otorga a las empresas a fin de lograr que se permita el libre acceso de las personas con discapacidad.

Si bien el personal que labora en los establecimientos turísticos deben contar con una capacitación para atender a los clientes en general, es necesario que se haga frente también a la capacitación del personal para atender las necesidades específicas que presentan las personas con discapacidad visual; es decir, que el personal debe contar con preparación técnica y sobre todo con la sensibilización necesaria para atender a las personas con discapacidad visual tal y como éstas lo requieren haciendo frente a la satisfacción de sus necesidades y expectativas.

Es importante resaltar que el gobierno del Distrito Federal ha trabajado durante los últimos años para contribuir a lograr la eliminación de las diferentes barreras a las que se presentan las personas con discapacidad, esto se puede observar a través de la instalación de rampas, la emisión de placas para automóviles que identifican

a las personas con discapacidad y de la emisión del manual técnico de accesibilidad; en lo concerniente al transporte se ha considerado el otorgamiento de accesos gratuitos para las personas con discapacidad a diversos medios de transporte en donde destaca el sistema de transporte colectivo metro con la Línea B, la cual ha sido dotada de solados hápticos, de señalización y mapas en altorrelieve y escritura braille para permitir el acceso y desplazamiento de las personas con discapacidad visual.

Sumado a lo anterior el gobierno del Distrito Federal difundió que realizará una inversión de \$250 millones de pesos para hacer accesible el mobiliario urbano y demás instalaciones que integran el equipamiento urbano que se ubica en la Ciudad de México. Esto es muestra de la sensibilización y compromiso del gobierno de la Distrito Federal hacia las personas con discapacidad, sin embargo, es necesario también que en éste caso los prestadores de servicios turísticos estén realmente comprometidos a contribuir con las acciones que se están llevando a cabo a través de una adecuación de sus propias instalaciones y de la capacitación de su personal para hacer frente a la atención de los nichos de mercado que cada vez adquieren mayor importancia y que demandan una integración plena a la sociedad.

La adecuación de las instalaciones en establecimientos de alimentos y bebidas y de hoteles de 4 y 5 estrellas no requiere de una gran inversión económica, ya que de acuerdo al diagnóstico de accesibilidad realizado las personas con discapacidad requieren de un entorno dotado de señalización en escritura braille y/o altorrelieve, de señalización auditiva y del respeto a su derecho de desplazarse libremente haciendo uso de su perro guía.

El análisis de la normatividad y el marco legal y el diagnóstico del trabajo de campo, fundamentan la propuesta que se presenta.

La propuesta del programa para la atención al nicho de mercado de las personas con discapacidad visual para el Distrito Federal se basa en las necesidades

detectadas en el diagnóstico realizado como parte de esta investigación. Este programa integra las consideraciones establecidas en la normatividad vigente y constituye dos vertientes indispensables.

1. Los requerimientos en las instalaciones.
2. La capacitación para el personal.

Las ventajas que puede tener un establecimiento accesible (COCEMFE, 2008:9) son:

- La mejora de la competitividad.
- La captación de un nuevo segmento de mercado.
- Las personas con discapacidad son clientes fieles.

5.2.1 Las instalaciones

Cualquier solución de accesibilidad que se emprenda en el turismo debe de apoyarse en cinco criterios básicos: (Barón et al, 2004: 19-20)

- Diversidad. Debe de reconocerse que las situaciones y necesidades de los clientes presentan variables y diferencias que deben ser atendidas.
- Autonomía. Debe de favorecerse la máxima autonomía de las personas con discapacidad ya que así se evitará que dependan de otras personas.
- Dignidad. Debe de garantizarse en la mayor medida posible el derecho a las personas con discapacidad a la accesibilidad y el respeto a su persona.
- Seguridad. El uso de las instalaciones y servicios turísticos debe de darse de forma segura por todos.
- Compatibilidad. La accesibilidad debe de ser integrada a los servicios e instalaciones de forma que se garantice el uso y disfrute de las mismas por todos los cliente En la actualidad, es necesario lograr no sólo la integración de las personas con discapacidad visual sino también como menciona Gómez (2004:7) “es necesario adaptar la industria turística a las necesidades de una población en constante transformación” (Gómez, 2004:7)

Es necesario reconocer además que las personas que tienen una discapacidad visual, como la ceguera, presentan necesidades y requerimientos especiales que se diferencian en gran medida de las necesidades que llegan a presentarse con otro tipo de discapacidades como la motriz, la cual ha sido la más considerada hasta el momento.

5.2.1.1 Adecuaciones, rediseño, modificación en las instalaciones de los establecimientos turísticos para personas con discapacidad visual

Como cualquier persona, las que presentan una discapacidad visual requieren la práctica de actividades de ocio, diversión, descubrimiento y descanso.

La SECTUR (2007:51) indica que los servicios que este nicho de mercado requiere son:

- Guía e información accesible.
- Señalización.
- Traducción.
- Interpretación

El Real Patronato sobre Discapacidad (2007:26-27) establece que las personas que se desplazan haciendo uso de un bastón blanco requieren:

1. Una anchura frontal de entre 106 cm. y 112 cm. para lograr un barrido adecuado del bastón.
2. La distancia frontal precisa por delante del avance es de 81 cm. Aproximadamente.
3. Para el desplazamiento del bastón de lado a lado se requiere una distancia de entre 15 cm. Y 20 cm. desde los hombros de la persona que lo utiliza.

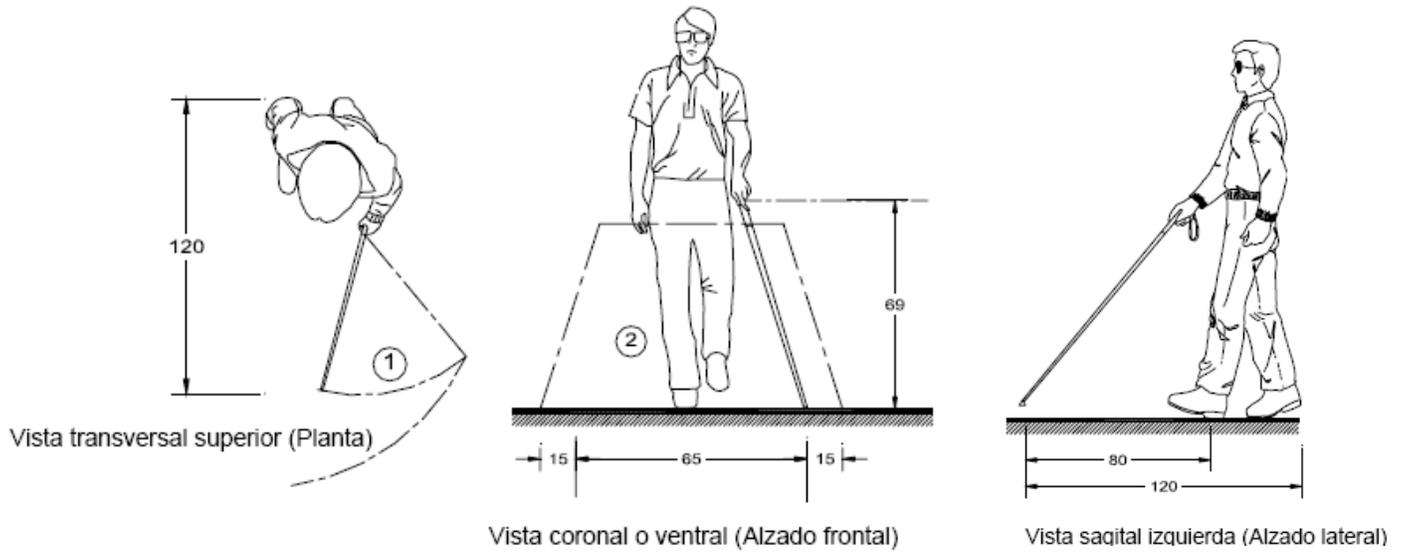


Imagen 7. Medidas requeridas para las personas con discapacidad visual que utilizan bastón

Las personas con discapacidad visual que se desplazan con la ayuda de un perro-guía requieren un ancho libre de paso adicional para detectar obstáculos.

1. La anchura frontal se suele establecer en 110 cm.
2. La anchura lateral debe ser de 122 cm. aproximadamente.

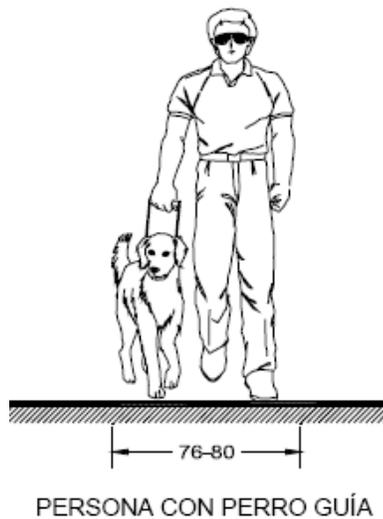


Imagen 8. Medidas requeridas para las personas con discapacidad visual que se desplazan con perro guía

De acuerdo con Léclerc (2003:16) los aparatos y materiales con los que deben contar en los establecimientos para las personas con discapacidad visual son:

- Indicadores de pisos para la cabina del elevador, particularmente los botones en braille.
- Comandos sonoros y /o visuales en los elevadores.
- Señalización táctil.
- Numeración en altorrelieve y/o escritura braille en las habitaciones.
- Menú y/o cartas en escritura braille.

Además de que es necesario que se cumpla con la normatividad establecida en México permitiendo el acceso al perro guía.

5.2.1.1.1 Señalización en las instalaciones de los establecimientos turísticos para las personas con discapacidad visual

La señalización destinada a personas con discapacidad visual que se ubique en los establecimientos (hoteles y establecimientos de alimentos y bebidas) deberán de cumplir con los siguientes criterios:

- La información deberá ser concisa, básica y deberá hacerse uso de símbolos sencillos.
- Deberán incluirse conjuntamente el formato visual y el táctil (braille y macro caracteres en altorrelieve) siempre que sea posible.
- Los rótulos de señalización que se ubiquen en el área de barrido ergonómico deberán llevar incorporada la señalización táctil en braille y altorrelieve.
- Los rótulos de señalización que no se encuentren en la zona de barrido también pueden llevar información en braille y alto relieve.
- El rótulo deberá contrastar cromáticamente con el entorno en donde se localice.
- Los caracteres o pictogramas del rótulo deberán contrastar con el fondo del mismo.

Los rótulos que se ubiquen en los hoteles y/o establecimientos de alimentos y bebidas deben contar con los siguientes elementos:

- Letras y símbolos en altorrelieve.
- Letras y símbolos en escritura braille.

En la escritura braille los caracteres que forman los signos braille deben tener medidas determinadas para su correcta lectura, esto es, que los caracteres deben de cumplir con un tamaño estándar, el cual es el de la yema de los dedos. El texto en braille debe estar en altorrelieve, tener el mismo color que los caracteres visuales, ya sean letras o pictogramas, o, al menos, un color distinto y contrastado con el del fondo de la señal; esto con la finalidad de que las personas puedan reconocer que los rótulos contienen información en escritura braille.

Características de los parámetros dimensionales de los caracteres en escritura braille:

- Alto. Entre 6.2 mm. y 6.6 mm.
- Ancho. Entre 3.7 mm. y 4.0 mm.

Para la información de numeración en las habitaciones la ONCE (2006, s/p) propone lo siguiente:

- Las señales táctiles deberán realizarse en altorrelieve.
- La altura del relieve debe ser:
 - Para letras entre 1 mm y 1.5 mm.
 - Para símbolos será de 2 mm.
- Los bordes deberán estar suavemente redondeados.
- La altura mínima del carácter deberá de ser de 15 mm y la máxima de 50 mm.
- El espacio entre caracteres oscilará entre 0.5 y 1 cm, en función del tamaño de la letra.

- El signo de número debe de escribirse una sola vez delante del primer guarismo que forme el número.



Imagen 9. Rótulo de numeración en altorrelieve y en escritura braille en las habitaciones. Fuente: www.bellcoinc.com

La ONCE (2006) propone para la señalización ubicada en el hotel:

- Los caracteres impresos y en altorrelieve se ubicarán en la parte superior de la señal, centrados (en el caso de que se trate de un rótulo con una sola palabra) o justificados a la izquierda (cuando contengan más de una).
- Los caracteres en braille se ubicarán en la parte inferior y siempre justificados a la izquierda. Los puntos que formen los caracteres braille deberán estar a una distancia mínima de 1 cm y máxima de 3 cm del borde inferior izquierdo del rótulo.
- En braille solo deben escribirse en mayúscula las letras que sean estrictamente necesarias e imprescindibles para transmitir la información como: la primera letra de la palabra, las letras que por contexto tengan que escribirse en mayúscula.



Imagen 10. Rótulo de información de elevador Fuente: www.amadivi.com.mx

El mismo caso debe observarse en la señalización de emergencia que se maneje en el hotel, para este caso se propone el siguiente material:



Imagen 11 y 12. Rótulo de información de zona de seguridad y salida de emergencia. Fuente: www.amadivi.com.mx



Imagen 13 y 14. Rótulo de información de rutas de evacuación. Fuente: www.amadivi.com.mx



Imagen 15 y 16. Rótulo de información de equipo contra incendio y extintor.

Fuente: www.amadivi.com.mx

Para la señalización en sanitarios de uso común la ONCE (2006) propone:

- Colocar el texto correspondiente en escritura braille en la parte inferior izquierda del rótulo, y siempre con denominaciones concordantes (hombres-mujeres, caballeros-damas).



Imagen 17 y 18. Rótulos de señalización para sanitarios de uso común para

hombres y mujeres. Fuente: www.amadivi.com.mx

Para la señalización en elevadores se propone:



Imagen 19 y 20. Botones de comando de elevador en altorrelieve y escritura braille y detalle del botón. Fuente: Museo del Estanquillo Tomada por: Beatriz De la Rosa.

Para que los clientes que padecen alguna discapacidad puedan identificar algún objeto o área se puede hacer uso de información incluida en etiquetas.

Actualmente existen empresas que trabajan en la elaboración de etiquetas que pueden utilizarse y ser muy útiles en el caso de los establecimientos de hospedaje:

- Directorios en Habitación.
- Reglamentos en Habitación.
- Números de Habitación.
- Botones de elevador.
- Números telefónicos de servicios y de emergencia.
- Aire Acondicionado.
- Servicio a Cuartos y Operadora.
- Jabón/Loción/Shampoo.
- Plano reazado de localización.

- Procedimientos de emergencia.
- Horarios de servicios, profundidad de la alberca, etc.
- Llave electrónica con información táctil para indicar al usuario como introducirla en la cerradura.

En lo referente a establecimientos de alimentos y bebidas los aspectos a considerar son:

- Sal y Pimienta.
- Menús en Braille.
- Procedimientos de emergencia.
- Menú Servicio a Cuartos.

Resultaría de gran utilidad y bajo costo el hacer uso de éstas etiquetas, ya que esto implicaría que el establecimiento no tenga que realizar un gran remodelación para lograr que el establecimiento sea accesible para las personas con discapacidad visual; sin embargo, se estarán realizando adecuaciones que resultarán de gran ayuda para permitir el libres desplazamiento de dichas personas, aunado a que se dará paso a contribuir a su independencia.

Debe de eliminarse todo aquel mobiliario que represente un peligro para las personas con ceguera al momento de desplazarse en los recorridos principales, la mayoría de las ocasiones el mobiliario que se utiliza en éstas áreas es meramente decorativo; en caso de que el mobiliario no pueda eliminarse deberá de poder identificarse de forma previa para evitar accidentes.

5.2 La capacitación al personal

Para dar respuesta a las necesidades específicas de las personas con discapacidad visual la metodología para elaborar el programa de capacitación es:

Genérica. Existen determinadas habilidades, conocimientos, actitudes que deben formar parte e involucrar al personal en general en los establecimientos de alimentos y bebidas o de hoteles. In dependientemente si son personal de contacto o no.

- Específica. Dependiendo del puesto que desempeñen, los empleados que forman parte del personal de contacto deberán tener habilidades, conocimientos, actitudes específicos.

Resulta sumamente difícil encontrar a una persona que se ajuste perfectamente a las necesidades, los requerimientos o el perfil de un puesto de trabajo; y que tenga la experiencia, los conocimientos, las habilidades y las actitudes que en cantidad y calidad son requeridos por ese puesto; debido a esto, es que surge la necesidad de adecuar o complementar ya sea en pequeña o gran escala, los conocimientos, las habilidades y las actitudes que una persona posee para desarrollar de manera eficiente y productiva el puesto de trabajo que le sea asignando dentro de una organización.

Aunado a lo anterior debe de considerarse que la organización requiere del perfeccionamiento de programas tecnológicos y de productividad, ya que la implantación de nuevas leyes y las características dinámicas del mercado, entre otros, ocasionan que se de un cambio en los objetivos, sistemas, métodos y procedimientos organizacionales.

De acuerdo con Grados (2001:236-240) especialistas en las manifestaciones del comportamiento han realizado diversos estudios en los cuáles se ha descubierto que en los seres humanos existen tres áreas de desarrollo:

- a) Área cognoscitiva. Comprende los procesos de tipo intelectual que influyen en el desempeño de procesos como la atención, memoria, análisis o reflexión. Esta área propicia el conocimiento crítico de la información, el mundo circundante y las relaciones organizadas que la persona debe de dominar. Cuando se imparten cursos de capacitación se busca modificar el área cognoscitiva dando paso a un incremento en los conocimientos.

- b) Área psicomotriz. Es el dominio de habilidades específicas, hábitos y destrezas mentales, verbales y de movimientos que las personas deben adquirir y desarrollar. Cuando se imparten cursos de adiestramiento se busca incrementar las habilidades del personal.
- c) Área afectiva. Constituye un conjunto de actitudes, valores y opiniones del individuo que generan tendencias a actuar a favor o en contra de las personas, los hechos y las estructuras. Esta área propicia el conocimiento de la propia persona como son los valores, emociones, ideales, actitudes, sentimientos y preferencias que el individuo debe desarrollar e integrar a su personalidad hasta lograr una plena caracterización. Cuando se imparten los cursos de desarrollo se modifica el área afectiva, lo cuál se traduce en cambios de actitud del personal

La atención destinada a las personas con una discapacidad visual involucran las tres áreas mencionadas, ya que es necesario que el personal incremente sus conocimientos respecto a las características de este sector de la población, que adquiera habilidades para poder actuar acorde a las necesidades de este nicho de mercado, pero sin duda lo más importantes es que el personal adquiera o desarrolle actitudes y valores que sean congruentes con responder de forma efectiva a la necesidades y expectativas de dichas personas.

5.3.1 Diagnóstico de las necesidades de capacitación del nicho de mercado turístico de personas con discapacidad visual

Los resultados obtenidos a través del trabajo dieron la pauta por medio del diagnóstico de accesibilidad para proponer una capacitación para el personal que labora en los hoteles de 4 y 5 estrellas y establecimientos de alimentos y bebidas en el Distrito Federal.

Detección de necesidades de capacitación

La detección de necesidades de capacitación es la fase en la cual se evalúan los problemas que se presentan en una organización para determinar que está sucediendo en la misma.

Grados (2001:235) considera que la detección de necesidades de capacitación implica cuatro pasos básicos:

1. Establecer en que áreas se necesita capacitación para desempeñar correctamente un puesto de trabajo
2. Identificar quiénes son los empleados que, en un mismo puesto, necesitan capacitación y en qué actividad
3. Determinar la profundidad y en qué cantidad se requiere de un empleado domine su especialidad (ya sean conocimientos, habilidades o actitudes)
4. Determinar cuándo y en qué orden serán capacitados según las prioridades y los recursos con los que cuenta la empresa.

Las áreas en las que se requiere capacitación para atender correctamente a este tipo de turistas son:

- En los hoteles en división cuartos.
- Establecimientos de alimentos y bebidas.

Dentro del área división cuartos es necesario que todos los empleados tengan conocimiento de los requerimientos de las personas con discapacidad y, específicamente de las personas con discapacidad visual, en lo referente a instalaciones y la capacitación del personal.

Sin embargo, es necesario que el personal de contacto posea un mayor grado de conocimiento y las habilidades necesarias para ofrecer un servicio de calidad orientado a las necesidades específicas de las personas con discapacidad visual.

De los empleados que forman parte del personal de contacto que deben tener capacitación dentro de ésta área son:

- Recepcionista.
- Bell boy.
- Portero.

El personal de contacto dentro de área de alimentos y bebidas considerado para la capacitación es:

- Capitán de meseros.
- Meseros.
- Hostess.

5.3.2 Necesidades de capacitación

Mendoza (1982:33) considera que las necesidades de capacitación pueden clasificarse en dos niveles:

- Falta de conocimientos, habilidades manuales y actitudes del trabajador relacionados con su puesto actual o futuro.
- Diferencia entre los conocimientos, habilidades y actitudes que un trabajador posee y de los que exige el puesto actual o futuro.

La principal necesidad que se puede observar en los empleados que ocupan puestos de contacto con el cliente es que desconocen en gran medida el comportamiento y las necesidades que presenta el segmento de mercado de personas con discapacidad y las características inherentes que conlleva cada tipo de discapacidad. En el caso de las personas con discapacidad visual, es manifiesto el desconocimiento que los empleados presentan sobre las necesidades de este nicho de mercado tal como se presentó en el capítulo 6; por tal motivo es necesario que se considere un programa de capacitación por medio del cual puedan lograrse los siguientes objetivos:

Objetivo general de la capacitación:

Que el empleado cuente con las habilidades, conocimientos, actitudes y valores necesarios para atender con calidad a las personas con discapacidad visual.

Objetivos:

1. Identificar las actividades que deben realizar los empleados para atender de forma adecuada a las personas con discapacidad visual.
2. Identificar la información básica relacionada con la accesibilidad y los requerimientos en las instalaciones con lo que deben contar los establecimientos de alimentos y bebidas y hoteles.
3. Crear una mayor sensibilidad entre los empleados acerca de los temas y retos que las personas con discapacidad visual enfrentan en lo referente a la accesibilidad en espacios.
4. Orientar en el entorno del establecimiento a las personas con discapacidad visual previamente rehabilitados por parte del personal de la empresa.
5. Orientar a una persona con discapacidad visual rehabilitada a ubicarse en el entorno que forma parte del establecimiento.
6. Integrar los conocimientos, habilidades y valores adquiridos para que el empleado ofrezca un servicio de calidad orientado a las necesidades específicas de las personas con discapacidad visual.
7. Reconocer la importancia de brindar una atención adecuada a las necesidades de las personas con discapacidad visual.

5.3.3 Programa de capacitación

Se ha mencionado con anterioridad que la presente propuesta de un programa de capacitación se enfoca al personal de contacto que labora en los hoteles y establecimientos de alimentos y bebidas; sin embargo es necesario recalcar que para que este programa de capacitación funcione se requiere de la participación de todo el personal que integra la organización. La alta gerencia debe de mostrar un pleno compromiso con el programa pero sobre todo con las personas, que son

a las que debe ofrecer un servicio de calidad; en este caso, para lograr dicha función es necesario que se contemplen las medidas necesarias para responder y lograr satisfacer las necesidades y expectativas del nicho de mercado de personas con discapacidad visual.

Si bien el personal de contacto representa para la organización la principal cara que se ofrece el huésped y por medio del cual la mayoría de las veces se realizan evaluaciones todo el personal debe estar preparado para atender a este nicho de mercado.

A continuación se ofrece información de las principales funciones que lleva a cabo el personal de contacto en hoteles y establecimientos de alimentos y bebidas; se han resaltado únicamente aquellas que tienen relación y por lo tanto mayor importancia para la atención de personas con discapacidad visual. En base a esas funciones se determinaron las funciones específicas de cada puesto para poder realizar o llevar a cabo esa función.

5.3.3.1 Contenidos generales

En la Tabla 6 se presenta una ficha con los contenidos generales relativos a las funciones que deben desempeñar todos los empleados de un hotel, y en mayor medida los puestos que se han mencionado con anterioridad y que son denominados personal de contacto.

Se presentan también los contenidos generales en lo referente a los conocimientos, actitudes y habilidades con los que deben de contar los empleados para atender de una forma adecuada a las personas con discapacidad visual

Tabla 6. Ficha de contenidos generales para el personal de hoteles y establecimientos de alimentos y bebidas

Baez (2007:23) establece que los empleados de los hoteles deben tener conocimiento de todas las instalaciones del hotel a la perfección (cuartos, restaurantes, bares, salones, tiendas, etc.), además de los servicios con los que cuenta el hotel y sus horarios respectivos.

Independientemente de las diversas funciones que tienen que realizarse en los diferentes puestos, es necesario que el personal adquiera las habilidades, aptitudes y conocimientos básicos relacionados con la orientación y movilidad de las personas con discapacidad visual; ya que si bien, existen personas ciegas rehabilitadas que tienen conocimiento de las diversas técnicas de desplazamiento y manejan el uso del bastón blanco o incluso cuentan con la asistencia de un perro guía es necesario que el personal sea capaz de proporcionar información útil referente al entorno, que en este caso, será el establecimiento de hospedaje o de alimentos y bebidas en el que el personal labora.

Una técnica que resulta de gran utilidad para las personas con discapacidad visual es la técnica de guía vidente.

Fuente: Elaboración propia

5.3.3.2 Personal en establecimientos de hospedaje

En la Tabla 7 se presentan los contenidos específicos del puesto de recepcionista en lo referente a las funciones genéricas que debe de realizar y las funciones específicas relacionadas con cada una de las funciones genéricas del puesto que debe desempeñar para ofrecer un servicio de calidad adecuado a las necesidades de las personas con discapacidad visual.

Tabla 7. Ficha de contenidos específicos por puesto para el personal de hoteles RECEPCIONISTA	
Funciones genéricas del puesto: <ol style="list-style-type: none"> 1. Conoce todo el hotel, incluyendo la localización de los cuartos. 2. Conoce todos los servicios del hotel para proponerlos a los huéspedes. 3. Registra a los huéspedes a su entrada; posteriormente debe entregar la llave de la habitación al botones, el cual será presentado por su nombre al huésped. 4. Debe indicar al huésped que por favor siga al botones. 5. Realiza revisiones periódicas de cuartos. 	Funciones específicas del puesto: <ol style="list-style-type: none"> 1. Deberá identificarse diciendo que es el recepcionista. 2. El recepcionista debe de ofrecer una descripción clara de cada una de las áreas del hotel además de la distribución mobiliario que forma parte de las instalaciones del mismo, así el huésped podrá conocer los posibles obstáculos a los que pueda enfrentarse dentro del establecimiento. 3. Debe preguntarle a la persona ciega si desea ayuda para que le muestren el espacio. 4. El recepcionista debe de notificar al huésped que ha entregado la llave de su habitación al bell boy y debe de presentarlos.

Fuente: Elaboración propia

En las tablas 8 y 9 se presentan las fichas de contenidos de las funciones genéricas del puesto de bell boy y portero y las funciones específicas enfocadas a la atención de personas con discapacidad visual que tienen que realizar.

**Tabla 8. Ficha de contenidos específicos por puesto para el personal de hoteles
BELL BOY**

Funciones genéricas del puesto:	Funciones específicas del puesto:
<ol style="list-style-type: none"> 1. Después de saludar al huésped y presentarse, se le pedirá que muestre en donde está su equipaje para ayudarlo con el mismo. 2. Durante el trayecto a la habitación el botones debe sugerir al huésped los servicios del hotel como: restaurante, cafetería o algún otro. 3. Cuando el elevador llegue al piso correspondiente el huésped debe salir primero y se le debe indicar la dirección hacia la cual se dirige. 4. Al llegar a la habitación se debe acomodar el equipaje en el pasillo a un lado de la puerta para no obstruir el paso del huésped. 5. El bell boy debe enseñar el funcionamiento de las luces, el teléfono, la televisión, el aire acondicionado, etcétera. 6. Debe acomodar el equipaje en el lugar respectivo: <ul style="list-style-type: none"> - Sacos y abrigos en el clóset - Maletas en el maletero - La llave de la habitación en la cómoda 7. Debe despedirse del huésped. 8. Conoce y promueve los servicios del hotel. 9. A la salida del huésped debe acompañarlo hasta la puerta principal y debe entregarle el equipaje al portero. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. El bell boy debe identificarse con el huésped y ofrecerse su ayuda para dirigirse a la habitación. 2. Debe notificar al huésped que el tiene la llave de la habitación y notificarle el número de la misma. 3. Debe cerciorar con el huésped el número de maletas y especificarle que las llevará a su habitación. 4. El bell boy debe de ser capaz de ofrecer asistencia para orientar a la persona con ceguera en las áreas y espacios para llegar a su habitación y dentro de la misma por medio de una descripción del entorno resaltando los detalles que considere los más importantes o relevantes para que la persona con ceguera pueda desplazarse sin ningún problema o requiriendo el menor grado de ayuda. 5. El bell boy debe de brindar información a la persona ciega concerniente a la habitación, las áreas que la integran y la ubicación de otros elementos importantes como controles de temperatura, apagadores, ubicación de las toallas, teléfono, etc. 6. El bell boy debe notificar al huésped en donde sitúa las maletas, su saco o abrigo y también debe especificar donde coloca la llave de la habitación que generalmente es en la cómoda, o puede entregar la llave directamente en la mano del huésped informándole que se le está dando. 7. Al momento de retirarse el bell boy debe advertirle al huésped sobre esta acción.

Tabla 9. Ficha de contenidos específicos por puesto para el personal de hoteles PORTERO	
Funciones genéricas del puesto: <ol style="list-style-type: none"> 1. Es responsable de dar la bienvenida y despedida del cliente. 2. Debe ayudar a los huéspedes con su equipaje hasta la recepción. 3. Ayudar a las personas a descender los vehículos. 4. Entregar y recibir equipaje de los bell boys. 5. Ofrecer información turística y de los servicios del hotel a los huéspedes. 	Funciones específicas del puesto: <ol style="list-style-type: none"> 1. El portero debe identificarse con el huésped a su llegada. 2. Debe ofrecerle asistencia con su equipaje hasta la recepción, notificándole dicha acción y cerciorando con el huésped el número de maletas que lleva. 3. El portero debe de ofrecer asistencia y orientación para que la persona ciega llegue a la recepción desde la puerta principal, haciendo una descripción de los detalles más importantes como: escaleras, pasillos y mobiliario, entre los principales. 4. El portero debe notificar al huésped que entrega sus maletas al bell boy mencionando el número de las mismas. 5. El bell boy debe despedirse notificando esta acción al huésped.

Fuente: Elaboración propia

Si bien el puesto de camarista no está contemplado entre el personal de contacto de los hoteles, su participación es de gran importancia para lograr que el programa de capacitación pueda completarse de una forma adecuada.

En la siguiente tabla se muestra una ficha de contenidos de las funciones genéricas del puesto de camarista y las funciones específicas adecuadas a las necesidades de las personas con discapacidad visual correspondientes a cada una de las funciones genéricas.

Tabla 10. Ficha de contenidos específicos por puesto para el personal de hoteles	
CAMARISTA	
<p>Funciones genéricas del puesto:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Se encarga de la limpieza en habitaciones y áreas comunes del hotel.	<p>Funciones específicas del puesto:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Mantener un entorno ordenado, evitando puertas entreabiertas, objetos fuera de su sitio, que el carrito de servicio estorpe en los pasillos.2. No deben cambiar la ubicación de los objetos personales ni mobiliario en la habitación ya que podría causar un trastorno en la persona ciega. En caso de que se modifique algo deberá notificarse previamente.

Fuente: Elaboración propia.

5.3.3.3 Personal en establecimiento de alimentos y bebidas

En las siguientes tablas (Tabla 11, 12 y 13) se presentan las fichas de contenidos de los puestos de capitán de meseros, meseros y hostess. Se muestran las funciones genéricas de debe desempeñar cada puesto y las funciones específicas que son requeridas para atender a las persona personas con discapacidad visual.

Tabla 11. Ficha de contenidos específicos por puesto para el personal de establecimientos de alimentos y bebidas	
CAPITÁN DE MESEROS	
Funciones genéricas del puesto:	Funciones específicas del puesto:
<ol style="list-style-type: none">1. Supervisa el montaje correcto de las mesas.2. Supervisa que el material y equipo este completo.	<ol style="list-style-type: none">1. El capitán de meseros debe de supervisar que el montaje en las mesas sea el correcto, de ésta forma no habrá ningún problema para que el mesero pueda guiar a la persona ciega por medio de la técnica del reloj o bien por medio de la técnica de cuadrantes para que ésta pueda identificar los diversos elementos y utensilios que forman parte del montaje de la mesa, además de los alimentos que haya solicitado.2. El capitán de meseros debe también procurar que las cartas y/o menús en escritura braille estén siempre disponibles y en conjunto con el gerente de alimentos y bebidas procurar que los datos incluidos en dichos menús estén actualizados.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 12. Ficha de contenidos específicos por puesto para el personal de establecimientos de alimentos y bebidas

MESEROS

Funciones genéricas del puesto:

1. Supervisa el montaje correcto de las mesas.
2. Supervisa que el material y equipo este completo.
3. Ayudar a los clientes a sentarse o levantarse acomodando la silla.
4. Sugerir la variedad de alimentos
5. Advertir al cliente cuando se le sirva un plato caliente.
6. Son responsables de la forma en la que los platillos son servidos delante del comensal.

Funciones específicas del puesto:

1. Al verificar que el montaje en las mesas sea el correcto y que el material y equipo este completo, podrá guiar a la persona ciega por medio de la técnica del reloj o bien por medio de la técnica de cuadrantes..
2. Deberá notificar al cliente de su presencia, identificarse y que lo ayudará a sentarse si así lo requiere.
3. Deberá ofrecer al cliente la carta y/o menú en escritura braille; dando una breve descripción de los platillos si el huésped así lo requiere. Además de que puede sugerirle algunos platillos.
4. Al momento de llevar los alimentos a la mesa deberá notificasélo al comensal para evitar accidentes, además de que debe de advertirle cuando el plato este caliente.
5. Para que el comensal pueda identificar los diversos elementos y utensilios que forman parte del montaje de la mesa, además de los alimentos que haya solicitado el mesero debe hacer uso de la técnica del reloj o de cuadrantes.
6. Cuando el mesero tome la orden y se dirija hacia la cocina, cuando tenga que dirigirse por algo o cuando termine el servicio debe notificarle al cliente sobre ésta acción.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 13. Ficha de contenidos específicos por puesto para el personal de establecimientos de alimentos y bebidas HOSTESS	
Funciones genéricas del puesto 1. Debe recibir al cliente. 2. Debe solicitar al cliente información referente al área que desea (fumar o no fumar). 2. Debe acompañarlo a su mesa.	Funciones específicas del puesto: 1. El o la Hostess deben recibir al cliente identificándose. 2. Deben informar al cliente sobre las diferentes áreas del restaurante (fumadores, no fumadores) 3. Una vez que el cliente haya elegido el/la hostess debe de acompañar al cliente a su mesa advirtiéndole en todo momento de los posibles obstáculos, lo que hay a su paso, además de indicarle en el lugar en el que se está o por el que se camina. 4. El/la hostess deben ofrecer su asistencia al cliente para desplazarse hasta el lugar en el que su mesa fue asignada. 5. Al momento de retirarse el/la hostess deben advertir al cliente sobre ésta acción.

Fuente: Elaboración propia

5.3.4 Recomendación de materiales y cursos para la atención de las personas con discapacidad visual en los establecimientos turísticos

5.3.4.1 Materiales:

- Menús en braille
- Paquetes informativos por medio de los cuales se indiquen los servicios con los que cuenta el hotel, información sobre situaciones y números de emergencia y se ofrezca información sobre las instalaciones del mismo.
- Señalización táctil.

- Señalización en braille y/o altorrelieve para sanitarios de uso común.
- Etiquetas de numeración braille en habitaciones, elevadores y teléfonos.
- Señalización braille y/o altorrelieve en los sanitarios de uso común.
- Etiquetas en braille para artículos como saleros, pimenteros, shampoo o jabón.
- Audio grabaciones que describan las facilidades con las que cuenta el hotel.
- Avisos o señales táctiles en los escalones.

5.3.4.2 Cursos:

- Orientación y movilidad de las personas con discapacidad visual. Por medio de este curso los empleados serán capaces de orientar a una persona ciega rehabilitada en el establecimiento por medio del uso efectivo de los puntos de referencia, de las tomas de dirección y encuadramiento, de las técnicas para subir y bajar escaleras, de la detección de objetos y los tipos de protecciones. Este curso permite a los empleados conocer y manejar las diferentes técnicas de guía vidente, la cual permite que una persona con visión asista a una persona ciega o con baja visión en lugares estrechos, para subir o bajar escaleras, en lugares concurridos.

CONCLUSIONES

La sociedad está organizada principalmente para personas sin discapacidad, por lo que es muy frecuente que las personas con discapacidad se enfrenten a múltiples barreras de tipo económico, político, cultural y social. Es así como existe la oferta de destinos turísticos los cuales cuentan con una infraestructura, establecimientos turísticos tales como hoteles, moteles, restaurantes, bares y medios de transportación tales como aviones, taxis y autobuses resulten la mayoría de las veces inaccesibles, ya que han sido diseñados en el prototipo de una persona estándar y se han dejado de lado las necesidades de otros grupos de la población como las personas con discapacidad.

El nicho de mercado de personas con discapacidad requiere una adecuación, atenuación o supresión de barreras existentes que les limiten la práctica del turismo, aunado a lo anterior, resulta imprescindible que se les brinde una adecuada atención por parte del personal en los establecimientos turísticos a fin de responder a sus necesidades, deseos y expectativas, y así, dar paso a la completa satisfacción de este nicho de mercado.

La incorporación de este nicho de mercado a la actividad turística podría contribuir a colocar al Distrito Federal como una de las principales alternativas de viaje de personas con discapacidad al considerarlo como un destino “accesible” para toda persona, independiente de las circunstancias que lleguen a condicionar a una persona a la práctica de la actividad turística como las sociales, económicas o personales.

El contemplar al nicho de mercado de personas con discapacidad visual al momento de planear y crear diferentes productos turísticos, destinos e incluso establecimientos turísticos podría dar paso a lograr la satisfacción a sus necesidades específicas, además de que podría favorecer a que el Distrito Federal tenga una apertura hacia la captación de nuevos segmentos, con lo cuál la actividad turística en este lugar resultaría beneficiada.

CONCLUSIONES

Si bien el contexto legal en México muestra grandes avances, se identificó que aunque existen diversas discapacidades, con sus características inherentes, se les atiende en el mercado turístico como si todas fueran una sola: la discapacidad motriz. Es necesario que las entidades correspondientes se encarguen de difundir todo lo referente a las personas con discapacidad y de la importancia de incluirlos en todos los ámbitos a fin de permitirles una vida independiente, equitativa, y en plena ejecución de igualdad para dar paso a su integración a la sociedad en la que han sido rezagados o discriminados por mucho tiempo.

Es importante hacer notar a los prestadores de servicios que si bien, las instalaciones de los diversos establecimientos turísticos, requieren de determinados recursos económicos para realizar las adecuaciones o modificaciones pertinentes para permitir el libre acceso de las personas con discapacidad visual, estas inversiones darán como resultado una mejora en la accesibilidad que no sólo servirá para las personas con discapacidad sino que representaría también un destino atractivo para las demás personas que consideran que es importante asistir a determinados establecimientos y destinos en los que no se presenten las condiciones propicias para la práctica del turismo, la recreación y el ocio para todas las personas en general. Es necesario también que el personal que labora en la industria turística tenga la capacitación necesaria para lograr una atención de calidad adecuada a las necesidades específicas de las personas con discapacidad.

Al hacer frente a una adecuación de las instalaciones y una capacitación del personal se podrá lograr una mayor calidad en los servicios turísticos que daría como resultado la captación de segmentos como el que se presenta que no habían sido contemplados con anterioridad, las ventajas que se obtendrían sería la mejorara de la competitividad, la captación de clientes fieles y sobre todo se daría paso a considerar y a ubicar a México como un destino turístico accesible.

En el caso específico de las personas con discapacidad visual, más allá de requerir adecuaciones que impliquen la inversión de grandes recursos

CONCLUSIONES

económicos, requieren que se les dote de señalización e información adecuada a sus necesidades, es decir, haciendo uso del sistema de escritura braille y/o altorrelieve.

Aunado a lo anterior y como elemento de mayor importancia es necesario que todas las personas, desde la población en general hasta los prestadores de servicios y personas al mando de dependencias, se involucren y comprometan realmente, y no por imposición, para lograr la integración de este sector poblacional y respetar sus derechos a la educación, la salud, al trabajo y a la recreación y turismo para que así puedan lograr una vida digna, e independiente en la que puedan participar activamente.

GLOSARIO

Accesibilidad Física: Factor que exige que se eliminen las barreras físicas de comunicación y de servicios, para permitir sin discriminación, que cualquiera pueda utilizar los productos y servicios turísticos corrientes, independientemente de sus diferencias. (SECTUR, 2006)

Ceguera: Es la incapacidad total para ver. Puede ser producida por lesiones en el ojo, o por alguna anomalía en el cerebro o el nervio óptico; a veces se debe a un trastorno general como la diabetes. Algunas personas son ciegas de nacimiento. (INEGI: 55)

Cuestionario piloto: Cuestionario administrado experimentalmente a un pequeño grupo de personas para verificar su fiabilidad, operatividad y validez del mismo, pero con posibilidades de rectificarlo antes de administrar el cuestionario a la muestra grande. (Pardinas, 1996: 118-119)

Demanda: Son los deseos cuando se acompañan de poder adquisitivo (Kotler, 2002)

Destino turístico: es el *“país, región o ciudad hacia el que se dirigen los visitantes, teniéndolo como su principal objetivo”*. (Bull, 1994)

Destino turístico: *“Concentración de instalaciones y servicios diseñados para satisfacer las necesidades de los turistas”*. (Cooper, 1993)

Deseos: Son el modo en que la gente comunica sus necesidades, se describen en términos de objetos que satisfacen las necesidades. (Kotler, 2002)

Discapacidad: Restricción o ausencia (debida a una deficiencia) de la capacidad de realizar una actividad en la forma o dentro del margen que se considera normal para un ser humano. (OMT, 1980)

Discapacidad visual. Se refiere a la disminución que sufre una persona en su agudeza o capacidad visual. Este tipo de discapacidad, incluye a las personas ciegas y a quienes tienen debilidad visual, las cuales regularmente ven sólo sombras o bultos; las deficiencias o limitaciones visuales pueden ser progresivas hasta convertirse en ceguera. (OMT, 1980)

Espacio turístico: Es el lugar geográfico determinado donde se asienta la oferta turística y hacia el que fluye la demanda.

Funciones táctiles: Funciones sensoriales relacionadas con sentir superficies, su textura o calidad. (OMS, 2001:53)

Guía vidente: Persona vidente que conduce a una persona ciega en su desplazamiento (Mon, 1999)

Montaje de una mesa: Consiste en colocar en la misma el servicio; es decir, la vajilla, cubertería, cristalería, mantelería y demás complementos para recibir al comensal en forma adecuada. (de la Torre, 1982:46)

Necesidad humana: es un estado de carencia percibida, se incluyen las necesidades básicas de alimentación, vestido, etc.; así como las necesidades sociales de pertenencia, afecto diversión y descanso. (Kotler, 2002)

Nicho de mercado: Grupo con una definición más estrecha. Por lo regular es un mercado pequeño cuyas necesidades no están siendo bien atendidas. (Kotler, 2002)

Oferta turística: Se define como el conjunto de productos turísticos y servicios puestos a disposición del usuario turístico en un destino determinado, para su disfrute y consumo.

Optotipo: Es una figura o símbolo que se utiliza para medir la agudeza visual. Son de tamaño decreciente, en cuya construcción mantienen los principios fisiológicos

de la agudeza visual. La figura está compuesta por varios rasgos, cada uno de los cuales debe subtender un ángulo determinado a una distancia dada.

Percepción auditiva: Funciones mentales implicadas en la discriminación de sonidos, notas, tonos y otros estímulos acústicos. (OMS, 2001:44)

Percepción visual: Funciones mentales implicadas en la discriminación de la forma, tamaño, color y otros estímulos visuales. (OMS, 2001:44)

Percepción táctil: Función mental implicada en la diferenciación de texturas, tales como los estímulos lisos o rugosos detectados mediante el tacto. (OMS, 2001:44)

Personal de contacto: Se refiere a los empleados que interactúan brevemente con el cliente y que no son los prestadores primarios del servicio. (Hoffman, 2002:11)

Prestadores de servicios: Son los prestadores primarios de un servicio central. (Hoffman, 2002:11)

Producto: Es cualquier cosa que se puede ofrecer a un mercado por la atención, la adquisición, el uso o el consumo que podría satisfacer un deseo o una necesidad, incluye objetos físicos, servicios, sitios, organizaciones e ideas. (Kotler, 2002)

Referencia: cualquier objeto, sonido, olor, temperatura o clave táctil que resultan familiares, con una posición exacta y conocida en el medio, que se reconoce fácil e indudablemente. (Mon, 1999)

Técnica del bastón: conjunto de técnicas que se emplean al usar el bastón para que las personas ciegas puedan desplazarse con relativa seguridad. (Mon, 1999)

ANEXOS

Anexo 1.

Clasificación de la discapacidad visual de la OMS

Categoría de discapacidad visual	AV con la mejor corrección posible					
	Máximo menor que			Mínimo igual o mayor que		
Baja visión	1	3/10 (0,3) 6/18 20/70			1/10 (0,1) 6/60 20/200	
	2	1/10 (0,1) 6/60 20/200			1/20 (0,05) 3/60 20/400	
Ceguera	3	1/20 (0,05) 3/60 20/400	Campo < 10°*	1/50 (0,02) 1/60 *	Campo ≤ 5°*	
	4	1/50 (0,02) 1/60 * 20/1200	Campo ≤ 5°*	Percepción de luz		
	5	No hay percepción de luz				
No cualificado	6	Indeterminado				

Fuente: UNESCO. La salud Visual en el Mundo.

Anexo 2. Alfabeto Braille

a	b	c	d	e	f	g	h	i	j
⠁	⠃	⠉	⠙	⠑	⠋	⠗	⠓	⠏	⠗
1	12	14	145	15	124	1245	125	24	245
k	l	m	n	o	p	q	r	s	t
⠅	⠊	⠍	⠎	⠕	⠏	⠑	⠗	⠎	⠞
13	123	134	1345	135	1234	12345	1235	234	2345
u	v	w	x	y	z	<p style="font-size: 1.5em; margin: 0;">Alfabeto BRAILLE</p> 			
⠥	⠦	⠵	⠭	⠽	⠵				
136	1236	2456	1346	13456	1356				

Fuente: Comisión Braille Española. *Características de la rotulación para personas con discapacidad visual*. Madrid, ONCE 2006. s/p

Anexo 3.

**Cuadro comparativo del número de cuartos registrados a nivel nacional en
2006 y 2007**

Concepto	2006	2007
Aguascalientes		
Cuartos registrados fin período	3,101	3,212
Baja California		
Cuartos registrados fin período	15,740	17,004
Baja California Sur		
Cuartos registrados fin período	13,451	16,228
Campeche		
Cuartos registrados fin período	4,447	4,708
Chiapas		
Cuartos registrados fin período	10,066	14,318
Chihuahua		
Cuartos registrados fin período	16,816	16,696
Colima		
Cuartos registrados fin período	6,120	6,679
Distrito Federal		
Cuartos registrados fin período	45,717	45,952
Durango		
Cuartos registrados fin período	3,161	3,227
Guanajuato		
Cuartos registrados fin período	15,246	15,515
Guerrero		
Cuartos registrados fin período	26,685	26,821
Hidalgo		
Cuartos registrados fin período	6,987	7,271
Jalisco		
Cuartos registrados fin período	35,538	36,699
México		
Cuartos registrados fin período	12,310	13,628
Michoacán de Ocampo		
Cuartos registrados fin período	11,313	11,265
Morelos		
Cuartos registrados fin período	10,151	6,934

Anexo 3. Cuadro comparativo del número de cuartos registrados a nivel nacional 2006 y 2007

Nayarit		
Cuartos registrados fin período	11,907	6,667
Nuevo León		
Cuartos registrados fin período	12,287	13,750
Oaxaca		
Cuartos registrados fin período	13,468	13,583
Puebla		
Cuartos registrados fin período	9,818	10,109
Querétaro de Arteaga		
Cuartos registrados fin período	6,550	6,884
Quintana Roo		
Cuartos registrados fin período	65,029	70,472
San Luis Potosí		
Cuartos registrados fin período	6,632	6,690
Sinaloa		
Cuartos registrados fin período	12,865	13,145
Sonora		
Cuartos registrados fin período	12,282	12,673
Tabasco		
Cuartos registrados fin período	5,707	6,057
Tlaxcala		
Cuartos registrados fin período	2,115	2,170
Veracruz - Llave		
Cuartos registrados fin período	25,569	26,090
Yucatán		
Cuartos registrados fin período	7,248	7,566
Zacatecas		
Cuartos registrados fin de periodo	4,777	4,983
Total de cuartos registrados fin período	433,103	446,996

FUENTE: SECTUR, con base en información generada a través del Sistema Nacional de Información Turística (SNIT)- Sistemas de Información Turística Estatal (SITE).

Anexo 4.

Hoteles en proceso de certificación de clasificación 4 estrellas del Programa “Star’s & Diamond’s” (Marzo 2009)

1. Calinda Geneve & Spa México (4 estrellas, 3 diamantes)
2. Camino Real Aeropuerto México (4 estrellas, 3 diamantes)
3. Camino Real México (4 estrellas, 3 diamantes)
4. City Suites Darwin (4 estrellas, 3 diamantes)
5. Fiesta Americana Grand Chapultepec (4 estrellas, 3 diamantes)
6. Fiesta Americana Reforma (4 estrellas, 3 diamantes)
7. Geneve México (4 estrellas, 3 diamantes)
8. Habita (4 estrellas, 3 diamantes)
9. Hilton aeropuerto Ciudad de México (4 estrellas, 3 diamantes)
10. Holiday Inn México Trade Center (4 estrellas, 3 diamantes)
11. Hotel Nikko (4 estrellas, 3 diamantes)
12. Imperial Reforma (4 estrellas, 3 diamantes)
13. JW Marriot Ciudad de México (4 estrellas, 3 diamantes)
14. Marco Polo (4 estrellas, 3 diamantes)
15. Radisson Hotel Flamingos (4 estrellas, 3 diamantes)
16. Royal Zona Rosa (4 estrellas, 3 diamantes)
17. Sheraton Centro Histórico (4 estrellas, 3 diamantes)
18. W Hotel México City (4 estrellas, 3 diamantes)
19. Aeropuerto Plaza (4 estrellas, 2 diamantes)
20. Benidorm (4 estrellas, 2 diamantes)
21. Best Western Hotel Majestic (4 estrellas, 2 diamantes)
22. Beverly (4 estrellas, 2 diamantes)
23. Casa Blanca (4 estrellas, 2 diamantes)
24. Casa Vieja (4 estrellas, 2 diamantes)
25. Cibeles (4 estrellas, 2 diamantes)
26. Colón Misión Reforma (4 estrellas, 2 diamantes)
27. Condesa DF (4 estrellas, 2 diamantes)
28. Del Prado (4 estrellas, 2 diamantes)
29. El diplomático (4 estrellas, 2 diamantes)

30. Eurostars Zona Rosa Suites (4 estrellas, 2 diamantes)
31. Fiesta Inn Aeropuerto Ciudad de México (4 estrellas, 2 diamantes)
32. Fiesta Inn Centro Histórico (4 estrellas, 2 diamantes)
33. Fiesta Inn Insurgentes Viaducto (4 estrellas, 2 diamantes)
34. Fiesta Inn Periférico Sur (4 estrellas, 2 diamantes)
35. Finisterre (4 estrellas, 2 diamantes)
36. Flamings Plaza (4 estrellas, 2 diamantes)
37. Four Seasons México (4 estrellas, 2 diamantes)
38. Galería Plaza (4 estrellas, 2 diamantes)
39. Gran hotel de la Ciudad de México (4 estrellas, 2 diamantes)
40. Holiday Inn Oriente (4 estrellas, 2 diamantes)
41. Holiday Inn Zócalo (4 estrellas, 2 diamantes)
42. Hotel Riazor (4 estrellas, 2 diamantes)
43. Ramada Aeropuerto (4 estrellas, 2 diamantes)
44. La Casona (4 estrellas, 2 diamantes)
45. Misión Zona Rosa (4 estrellas, 2 diamantes)
46. NH México City (4 estrellas, 2 diamantes)
47. Paraíso Radisson (4 estrellas, 2 diamantes)
48. Pedregal Palace Hotel (4 estrellas, 2 diamantes)
49. Plaza Florencia (4 estrellas, 2 diamantes)
50. Residencial Polanco (4 estrellas, 2 diamantes)
51. Royal Pedregal (4 estrellas, 2 diamantes)
52. Sevilla Palace (4 estrellas, 2 diamantes)
53. María Isabel Sheraton (4 estrellas, 2 diamantes)
54. Sheraton Suites Santa Fé (4 estrellas, 2 diamantes)
55. Suites Amberes (4 estrellas, 2 diamantes)
56. Suites Park Nilo (4 estrellas, 2 diamantes)
57. Suites San Marino (4 estrellas, 2 diamantes)
58. Quality Inn Lindavista (4 estrellas, 2 diamantes)
59. Best Western Estoril (4 estrellas, 1 diamante)
60. Best Western Samil Plaza (4 estrellas, 1 diamante)
61. Century Zona Rosa (4 estrellas, 1 diamante)
62. Emporio Reforma (4 estrellas, 1 diamante)

Anexo 4. Hoteles en proceso de certificación de clasificación 4 estrellas del Programa “Star’s & Diamond’s”

- 63. Hotel NH Krystal Zona Rosa (4 estrellas, 1 diamante)
- 64. Real del Sur (4 estrellas, 1 diamante)
- 65. Suites Contempo (4 estrellas, 1 diamante)
- 66. Suites Coyoacán (4 estrellas, 1 diamante)
- 67. Suites del Ángel (4 estrellas, 1 diamante)

Anexo 5. Cuestionario para los hoteles de 4 y 5 estrellas en el D.F

DATOS DEL ESTABLECIMIENTO HOTELERO																					
Nombre del hotel:																					
Nombre del director/a del hotel:																					
Correo electrónico:																					
Localidad:	Titularidad (Pública o privada):																				
Categoría:	No de habitaciones:																				
Si pertenece a una cadena indique cuál:																					
Dirección:																					
Año de construcción del hotel:																					
Si ha realizado obras de remodelación indique la fecha:																					
<p>1. ¿Conoce o ha oído hablar del término "establecimiento accesible"?</p> <p>Marque con una "X" <table border="1" style="display: inline-table;"><tr><td><input type="checkbox"/></td><td>SI</td></tr><tr><td><input type="checkbox"/></td><td>No</td></tr></table></p>		<input type="checkbox"/>	SI	<input type="checkbox"/>	No																
<input type="checkbox"/>	SI																				
<input type="checkbox"/>	No																				
<p>2. ¿Se considera suficientemente informado en los temas de accesibilidad hotelera?</p> <p>Marque con una "X" <table border="1" style="display: inline-table;"><tr><td><input type="checkbox"/></td><td>SI</td></tr><tr><td><input type="checkbox"/></td><td>No</td></tr></table></p>		<input type="checkbox"/>	SI	<input type="checkbox"/>	No																
<input type="checkbox"/>	SI																				
<input type="checkbox"/>	No																				
<p>3. ¿Suele recibir usted información sobre la accesibilidad en los hoteles?</p> <p>Marque con una "X" <table border="1" style="display: inline-table;"><tr><td><input type="checkbox"/></td><td>SI</td></tr><tr><td><input type="checkbox"/></td><td>No</td></tr></table> Pase a la pregunta 6</p>		<input type="checkbox"/>	SI	<input type="checkbox"/>	No																
<input type="checkbox"/>	SI																				
<input type="checkbox"/>	No																				
<p>4. En caso afirmativo ¿Puede indicar por qué medios suele recibir dicha información? (Marque como máximo 3 respuestas)</p> <p style="text-align: center;">Medios</p> <p>Marque con una "X" <table border="1" style="display: inline-table;"><tr><td><input type="checkbox"/></td><td>La administración pública</td></tr><tr><td><input type="checkbox"/></td><td>Asociaciones a las que pertenece su hotel</td></tr><tr><td><input type="checkbox"/></td><td>Clases presenciales</td></tr><tr><td><input type="checkbox"/></td><td>Congresos</td></tr><tr><td><input type="checkbox"/></td><td>Cursos a distancia</td></tr><tr><td><input type="checkbox"/></td><td>Artículos de prensa</td></tr><tr><td><input type="checkbox"/></td><td>Revistas especializadas</td></tr><tr><td><input type="checkbox"/></td><td>Internet</td></tr><tr><td><input type="checkbox"/></td><td>Ninguno</td></tr><tr><td><input type="checkbox"/></td><td>Otros (Especifíquelos)</td></tr></table></p>		<input type="checkbox"/>	La administración pública	<input type="checkbox"/>	Asociaciones a las que pertenece su hotel	<input type="checkbox"/>	Clases presenciales	<input type="checkbox"/>	Congresos	<input type="checkbox"/>	Cursos a distancia	<input type="checkbox"/>	Artículos de prensa	<input type="checkbox"/>	Revistas especializadas	<input type="checkbox"/>	Internet	<input type="checkbox"/>	Ninguno	<input type="checkbox"/>	Otros (Especifíquelos)
<input type="checkbox"/>	La administración pública																				
<input type="checkbox"/>	Asociaciones a las que pertenece su hotel																				
<input type="checkbox"/>	Clases presenciales																				
<input type="checkbox"/>	Congresos																				
<input type="checkbox"/>	Cursos a distancia																				
<input type="checkbox"/>	Artículos de prensa																				
<input type="checkbox"/>	Revistas especializadas																				
<input type="checkbox"/>	Internet																				
<input type="checkbox"/>	Ninguno																				
<input type="checkbox"/>	Otros (Especifíquelos)																				
<p>5. ¿Sobre que aspectos de la accesibilidad hotelera recibió información?</p> <p style="text-align: center;">Aspectos</p> <p>Marque con una "X" <table border="1" style="display: inline-table;"><tr><td><input type="checkbox"/></td><td>Normativa aplicable en materia de accesibilidad hotelera</td></tr><tr><td><input type="checkbox"/></td><td>Recomendaciones para hacer accesibles las instalaciones hoteleras</td></tr><tr><td><input type="checkbox"/></td><td>Características y comportamiento de los turistas con discapacidad</td></tr><tr><td><input type="checkbox"/></td><td>Otros (Especifíquelos)</td></tr></table></p>		<input type="checkbox"/>	Normativa aplicable en materia de accesibilidad hotelera	<input type="checkbox"/>	Recomendaciones para hacer accesibles las instalaciones hoteleras	<input type="checkbox"/>	Características y comportamiento de los turistas con discapacidad	<input type="checkbox"/>	Otros (Especifíquelos)												
<input type="checkbox"/>	Normativa aplicable en materia de accesibilidad hotelera																				
<input type="checkbox"/>	Recomendaciones para hacer accesibles las instalaciones hoteleras																				
<input type="checkbox"/>	Características y comportamiento de los turistas con discapacidad																				
<input type="checkbox"/>	Otros (Especifíquelos)																				

6. ¿Conoce usted la normativa que regula la accesibilidad en los hoteles como establecimientos públicos?

Marque con una "X"

<input type="checkbox"/>	Si
<input type="checkbox"/>	No

7. ¿Tiene usted conocimiento de la nueva Ley para la integración y desarrollo de las personas con discapacidad en el Distrito Federal?

Marque con una "X"

<input type="checkbox"/>	Si
<input type="checkbox"/>	No

8. ¿Considera usted que el nivel de accesibilidad que existe en general en el hotel es:

Marque con una "X"

<input type="checkbox"/>	Nulo
<input type="checkbox"/>	Bajo
<input type="checkbox"/>	Medio
<input type="checkbox"/>	Alto
<input type="checkbox"/>	Muy alto

9. Marque con una "X" el nivel de accesibilidad que considera usted que existe en cada una de las siguientes áreas del hotel

ÁREA	Nulo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
Estacionamiento					
Accesos y entrada al hotel					
Espacios y mobiliario de vestíbulos, recepción y pasillos					
Huecos de paso					
Sanitarios de uso común					
Escaleras					
Elevadores					
Otros (gimnasio, spa, alberca)					

10. ¿En que medida cree que se debería de mejorar la accesibilidad en las siguientes áreas del hotel?

ÁREA	En ningún aspecto	En pocos aspectos	En suficientes aspectos	En bastantes aspectos	En su totalidad
Estacionamiento					
Accesos y entrada al hotel					
Espacios y mobiliario de vestíbulos, recepción y pasillos					
Huecos de paso					
Sanitarios de uso común					
Escaleras					
Elevadores					
Otros (gimnasio, spa, alberca)					

11. ¿Cuenta este hotel con un plan de remodelación o adecuación de sus instalaciones a fin de mejorar la accesibilidad dentro del mismo?

Marque con una "X"

<input type="checkbox"/>	Si
<input type="checkbox"/>	No

Pase a la pregunta 14

12. En caso afirmativo ¿Cuál de las siguientes áreas forma parte del plan de remodelación o adecuación?

ÁREA	
<i>Marque con una "X"</i>	Estacionamiento
	Accesos y entrada al hotel
	Espacios y mobiliario de vestíbulos, recepción y pasillos
	Huecos de paso
	Sanitarios de uso común
	Escaleras
	Elevadores
	Otros (gimnasio, spa, alberca)

13. ¿En que plazo se tiene contemplado llevar a cabo este plan?

<i>Marque con una "X"</i>	A corto plazo (Menos de un año)
	A mediano plazo (Entre uno y 2 años)
	A largo plazo (más de 2 años)

14. ¿Cómo es el acceso a este hotel?

<i>Marque con una "X"</i>	Llano. Al mismo nivel de la banqueta
	Desnivel. Con escalones
	Desnivel. Con escalones y rampa alternativa accesible
	Desnivel. Con escalones, rampa alternativa accesible con barandillas
	Otro:

15. ¿Cómo son las puertas de entrada al hotel?

<i>Marque con una "X"</i>	Automática
	Giratoria
	Manual. De apertura suave y velocidad de cierre lenta
	Manual. De apertura suave y velocidad de cierre rápido
	Manual. Pesada y velocidad de cierre lenta
	Manual. Pesada y de velocidad de cierre rápido.
	Otro:

16. ¿Existe algún obstáculo para que la puerta no se abra totalmente?

<i>Marque con una "X"</i>	Si
	No

25. ¿Cuenta este hotel con escaleras de emergencia?

Marque con una "X"

	Si
	No

26. ¿Cuenta este hotel con escaleras para acceder a las diferentes plantas, además de las escaleras de emergencia?

Marque con una "X"

	Si
	No

 Pase a la pregunta 30

27. ¿Las escaleras están cerradas por muros o baranda les desde el inicio hasta el final?

Marque con una "X"

	Si
	No

28. ¿Los barandales cuentan con señalización táctil al inicio y a final de los mismos?

Marque con una "X"

	Si
	No

29. ¿Los escalones cuenta n con algún elemento de aviso táctil y/o visual?

Marque con una "X"

	Si
	No

30. ¿Existen muebles u objetos en el lugar del paso de los recorridos principales?

Marque con una "X"

	Si
	No

31. ¿El mobiliario del hotel contrasta en color con el del entorno?

Marque con una "X"

	Si
	No

32. ¿Los sanitarios públicos de este hotel cumplen con los siguientes requisitos?

Marque con una "X"

	Cuenta con sistema de aviso de necesidad de auxilio
	Los interruptores eléctricos están adecuadamente situados y son fáciles de detectar
	El suelo es de material antiderrapante
	El símbolo que se utiliza para distinguir el sanitario de hombres y mujeres está en alborrelieve yescritura braille

33. En caso de presentarse alguna emergencia en el hotel ¿ cuenta con señalización de emergencia que pueda pecibirse de forma auditiva?

Marque con una "X"

	Si
	No

34. En caso de presentarse alguna emergencia en el hotel ¿ cuenta con señalización de emergencia que pueda percibirse de forma táctil?

Marque con una "X"

<input type="checkbox"/>	Si
<input type="checkbox"/>	No

35. ¿Este establecimiento cuenta con habitaciones accesibles destinadas para personas con discapacidad?

Marque con una "X"

<input type="checkbox"/>	Si
<input type="checkbox"/>	No

 Pase a la pregunta 37

36. ¿Con cuántas habitaciones accesibles cuenta este hotel?

37. ¿Cuentan las habitaciones de este hotel con numeración en escritura braille?

Marque con una "X"

<input type="checkbox"/>	Si
<input type="checkbox"/>	No

38. ¿Considera usted que este establecimiento es accesible para las personas con discapacidad visual?

Marque con una "X"

<input type="checkbox"/>	Si
<input type="checkbox"/>	No

39. ¿Considera usted que las instalaciones y mobiliario de este hotel son adecuadas para permitir el libre desplazamiento de las personas con discapacidad visual?

Marque con una "X"

<input type="checkbox"/>	Si
<input type="checkbox"/>	No

40. De las personas que se hospedan en este hotel ¿ Sabría usted decir que porcentaje de las mismas padece alguna discapacidad visual?

Marque con una "X"

<input type="checkbox"/>	Menos del 20%
<input type="checkbox"/>	21%-40%
<input type="checkbox"/>	41%-60%
<input type="checkbox"/>	61%-80%
<input type="checkbox"/>	Más del 81%

41. ¿Ha observado alguna preferencia de hospedaje de las personas con discapacidad visual respecto a algún periodo o fecha señalada del año?

Marque con una "X"

<input type="checkbox"/>	Si
<input type="checkbox"/>	No

42. En caso afirmativo indique cuales:

43. ¿Cuenta este hotel con el servicio de restaurante?

Marque con una "X"

<input type="checkbox"/>	Si
<input type="checkbox"/>	No

 Pase a la pregunta 48

44. En caso afirmativo. ¿Cuántos restaurantes se localizan en el hotel?

45. ¿En que pisos o niveles se ubican dichos restaurantes?

46. ¿El restaurante o los restaurantes que se ubican en el hotel son:

Marque con una "X"

<input type="checkbox"/>	Propios
<input type="checkbox"/>	Franquicias
<input type="checkbox"/>	Independientes
<input type="checkbox"/>	Otro:

47. ¿Cuentan con carta o menú en sistema de escritura braille?

Marque con una "X"

<input type="checkbox"/>	Si
<input type="checkbox"/>	No

48. ¿Se permite el acceso a este establecimiento a personas con discapacidad visual acompañadas de sus perros guía?

Marque con una "X"

<input type="checkbox"/>	Si
<input type="checkbox"/>	No

Pase a la pregunta 50

49. En caso afirmativo: ¿Se realiza algún cargo extra al huésped por éste concepto?

Marque con una "X"

<input type="checkbox"/>	Si
<input type="checkbox"/>	No

50. ¿Tiene usted conocimiento del programa de incentivos fiscales que otorga el gobierno del Distrito Federal a los establecimientos que adecuen sus instalaciones a fin de facilitar la accesibilidad de las personas con discapacidad?

Marque con una "X"

<input type="checkbox"/>	Si
<input type="checkbox"/>	No

51. Considera usted que la mejora de la accesibilidad hotelera sería (se admiten varias respuestas)

Marque con una "X"

<input type="checkbox"/>	Beneficiosa para el huésped
<input type="checkbox"/>	Beneficiosa para el hotel
<input type="checkbox"/>	De obligado cumplimiento legal
<input type="checkbox"/>	Ninguna de las anteriores ¿Porqué?

52. ¿Considera que la "accesibilidad" puede considerarse como un factor para diferenciar la oferta hotelera de la Ciudad de México?

Marque con una "X"

<input type="checkbox"/>	Si
<input type="checkbox"/>	No

¿Porqué?

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 6. Criterios de accesibilidad para personas con una discapacidad visual

Categoría del establecimiento	Hoteles/ Moteles	Casa rurales	Albergues juveniles	Campa- mentos	Restau- rantes	Salas de espectá- culos, teatros y cines	Museos	Exterio- res	Oficinas de información turística
Criterios de accesibilidad									
Menú en braille y/o caracteres grandes	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Botones del elevador en braille y/o altorelieve	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓
Signos de comando del elevador sonoros y/o verbales	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓
Número de habitación en relieve	✓	✓	✓						
Iluminación directa	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓
Tablas o mapas descriptivos en braille y/o en caracteres de 20 mm							✓	✓	✓
Exploración táctil								✓	✓

Anexo 7. Tabla de Resultados de criterios de accesibilidad para personas con discapacidad visual en hoteles de 4 y 5 estrellas del D.F

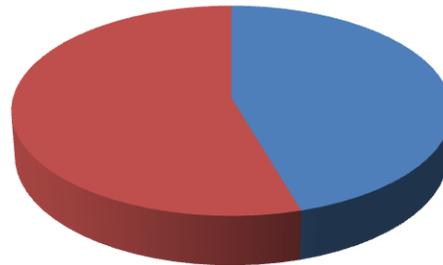
Criterios de accesibilidad	Menú y/o carta en braille	Botones del elevador en braille y/o altorrelieve	Signos de comando del elevador sonoros y/o verbales	Numeración de habitaciones en braille	Acceso del perro guía al establecimiento	Cargo extra por concepto	Señalización táctil
Best Western Samil	✓	X	✓	X	✓	X	X
Hotel Finisterre	X	X	X	X	X	-----	X
Hotel Condesa DF	-----	X	✓	X	✓	X	X
Suites coyoacán	✓	X	X	✓	✓	✓	X
Hotel Habita	X	✓	✓	✓	✓	X	X
Suites Park Nilo	X	X	X	X	✓	X	X
Hotel Majestic	X	X	✓	X	X	X	X
Hotel Misión Zona Rosa	X	X	X	X	X	X	X
Hotel Lark	✓	X	X	X	✓	✓	✓
Hotel Plaza Florencia	X	X	X	X	-----	-----	X

Anexo 7. Tabla de resultados de criterios de accesibilidad para personas con discapacidad visual en hoteles de 4 y 5 estrellas del D.F

Anexo 8. Gráficas de resultados del cuestionario aplicado a hoteles de 4 y 5 estrellas en el Distrito Federal

CUADRO 3. PREGUNTA 1. ¿CONOCE O HA OIDO HABLAR DEL TÉRMINO “ESTABLECIMIENTO ACCESIBLE”?

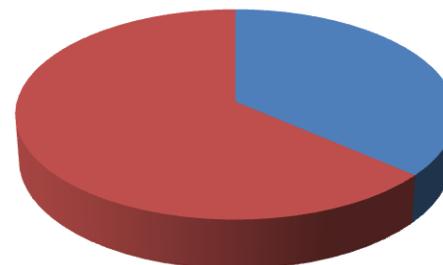
Opción	No. de hoteles
Si	5
No	6
TOTAL	11



■ Si ■ No

CUADRO 4. PREGUNTA 2. ¿SE CONSIDERA SUFICIENTEMENTE INFORMADO EN LOS TEMAS DE ACCESIBILIDAD HOTELERA?

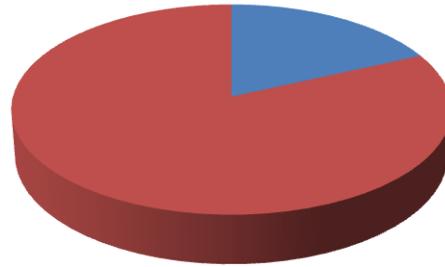
Opción	No. de hoteles
Si	4
No	7
TOTAL	11



■ Si ■ No

CUADRO 5. PREGUNTA 3. ¿SUELE RECIBIR USTED INFORMACIÓN SOBRE LA ACCESIBILIDAD EN LOS HOTELES?

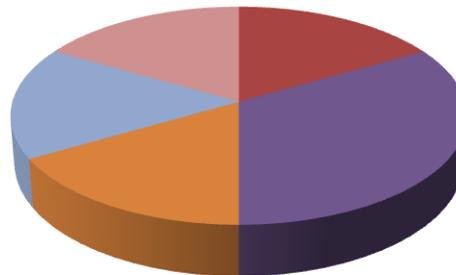
Opción	No. de hoteles
Si	2
No	9
TOTAL	11



■ Si ■ No

CUADRO 6. PREGUNTA 4. EN CASO AFIRMATIVO ¿PUEDE INDICAR POR QUÉ MEDIOS SUELE RECIBIR DICHA INFORMACIÓN? (MARQUE COMO MÁXIMO 3 RESPUESTAS)

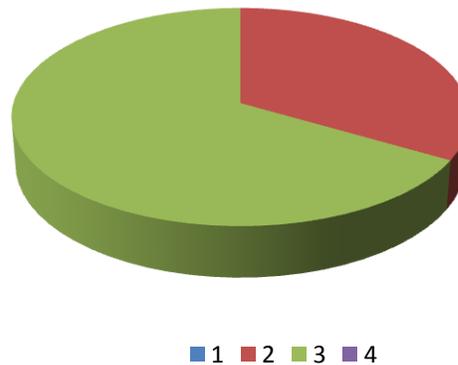
Medios	No.
1.La administración pública	0
2. Asociaciones a las que pertenece el hotel	1
3. Clases presenciales	0
4. Congresos	2
5.Cursos a distancia	0
6. Artículos de prensa	1
7. Revistas especializadas	1
8. Internet	1
9. Ninguno	0
TOTAL	6



■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5 ■ 6 ■ 7 ■ 8 ■ 9

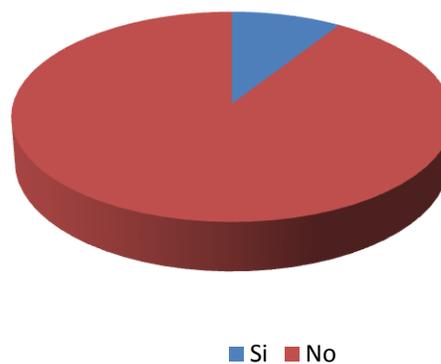
CUADRO 7. PREGUNTA 5. ¿SOBRE QUE ASPECTOS DE LA ACCESIBILIDAD HOTELERA RECIBIÓ INFORMACIÓN?

Aspectos	No.
1. Normatividad aplicable en materia de accesibilidad hotelera	0
2. Recomendaciones para hacer accesibles las instalaciones hoteleras	1
3. Características y comportamiento de los turistas con discapacidad	2
4. Otros	0
TOTAL	3



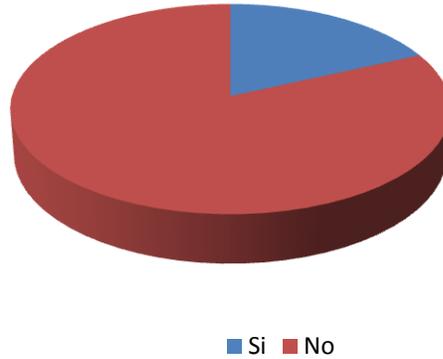
CUADRO 8. PREGUNTA 6. ¿CONOCE USTED LA NORMATIVIDAD QUE REGULA LA ACCESIBILIDAD EN LOS HOTELES?

Opción	No. de hoteles
Si	1
No	10
TOTAL	11



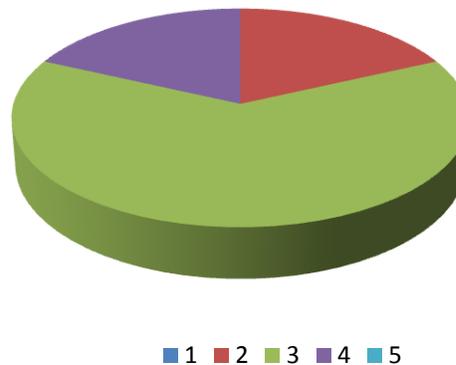
CUADRO 9. PREGUNTA 7. ¿TIENE USTED CONOCIMIENTO DE LA NUEVA LEY PARA LA INTEGRACIÓN Y DESARROLLO DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL DISTRITO FEDERAL?

Opción	No. de hoteles
Si	2
No	9
TOTAL	11



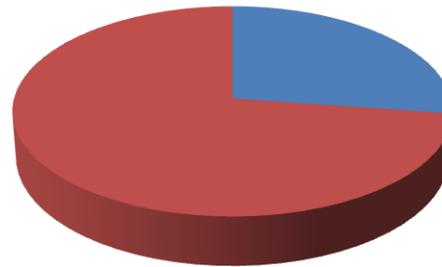
CUADRO 10. PREGUNTA 8. CONSIDERA USTED QUE EL NIVEL DE ACCESIBILIDAD QUE EXISTE EN GENERAL EN EL ESTABLECIMIENTO DONDE LABORA ES:

Nivel	No.
1. Nulo	0
2. Bajo	2
3. Medio	7
4. Alto	2
5. Muy alto	0
TOTAL	11



CUADRO 11. PREGUNTA 11. ¿CUENTA ESTE HOTEL CON UN PLAN DE REMODELACIÓN O ADECUACIÓN DE SUS INSTALACIONES A FIN DE MEJORAR LA ACCESIBILIDAD DENTRO DEL MISMO?

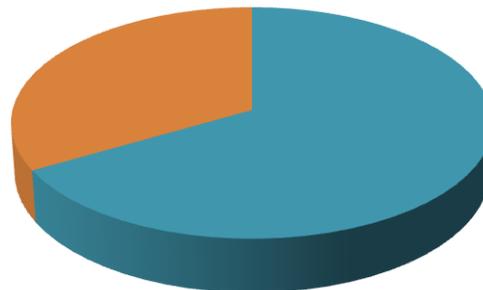
Opción	No. de hoteles
Si	3
No	8
TOTAL	11



■ Si ■ No

CUADRO 12. PREGUNTA 12. EN CASO AFIRMATIVO ¿CUÁL DE LAS SIGUIENTES ÁREAS FORMA PARTE DEL PLAN DE REMODELACIÓN O ADECUACIÓN?

Áreas	No.
1. Estacionamiento	0
2. Accesos y entrada al hotel	0
3. Espacio y mobiliario de vestíbulos, recepción y pasillos	0
4. Huecos de paso	0
5. Sanitarios de uso común	2
6. Escaleras	1
7. Elevadores	0
8. Otras (alberca, gimnasio, spa)	0
TOTAL	3



■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5 ■ 6 ■ 7 ■ 8

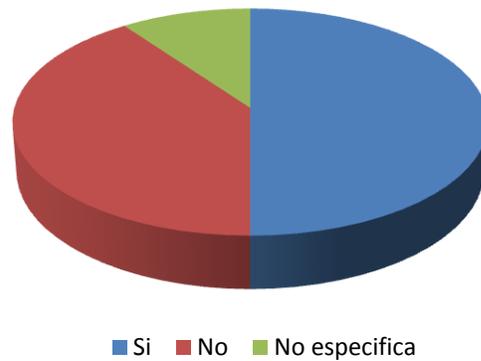
CUADRO 13. PREGUNTA 13. ¿EN QUE PLAZO SE TIENE CONTEMPLADO LLEVAR A CABO ESTE PLAN?

Periodo	No. de hoteles
Menos de un año	0
Entre uno y 2 años	2
Más de 2 años	1
TOTAL	3



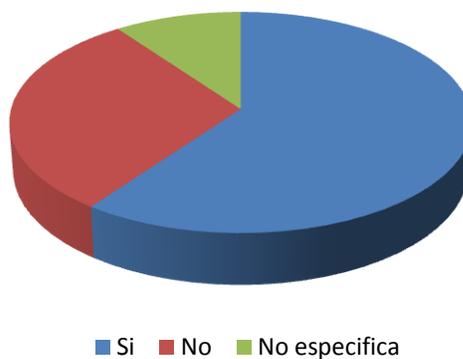
CUADRO 14. PREGUNTA 21. ¿LOS BOTONES DEL ELEVADOR SE ENCUENTRAN EN ESCRITURA BRAILLE Y/O ALTORRELIEVE?

Opción	No. de hoteles
Si	5
No	4
No especifica	1
TOTAL	10



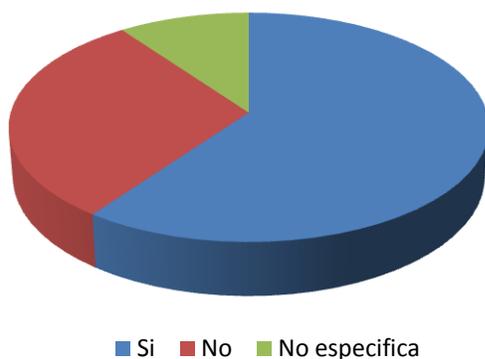
CUADRO 15. PREGUNTA 22. ¿LA INFORMACIÓN DE PARADAS Y ALARMAS DE EMERGENCIA SE OBTIENE DE FORMA AUDITIVA?

Opción	No. de hoteles
Si	6
No	3
No especifica	1
TOTAL	



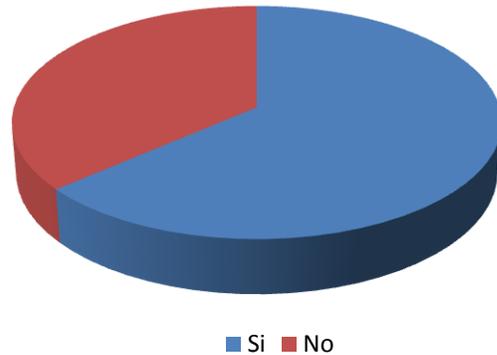
CUADRO 16. PREGUNTA 23. ¿LA INFORMACIÓN DE PARADAS Y ALARMAS DE EMERGENCIA SE OBTIENE DE FORMA TÁCTIL?

Opción	No. de hoteles
Si	6
No	3
No especifica	1
TOTAL	



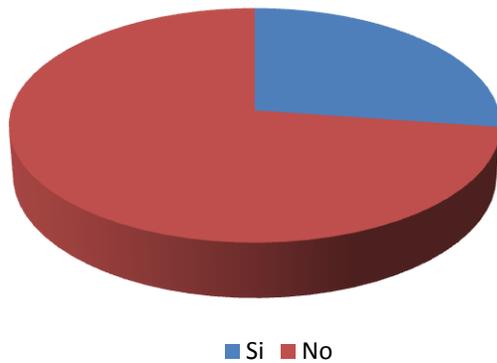
CUADRO 17. PREGUNTA 33. EN CASO DE PRESENTARSE ALGUNA EMERGENCIA EN EL HOTEL ¿CUENTA CON SEÑALIZACIÓN DE EMERGENCIA QUE PUEDA PERCIBIRSE DE FORMA AUDITIVA?

Opción	No. de hoteles
Si	7
No	4
TOTAL	11



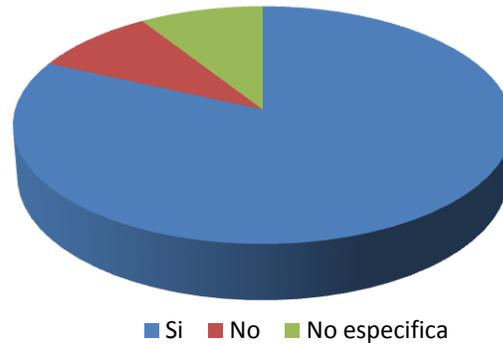
CUADRO 18. PREGUNTA 34. EN CASO DE PRESENTARSE ALGUNA EMERGENCIA EN EL HOTEL ¿CUENTA CON SEÑALIZACIÓN DE EMERGENCIA QUE PUEDA PERCIBIRSE DE FORMA TÁCTIL?

Opción	No. de hoteles
Si	3
No	8
TOTAL	11



CUADRO 19. PREGUNTA 35. ¿ESTE ESTABLECIMIENTO CUENTA CON HABITACIONES ACCESIBLES DESTINADAS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD?

Opción	No. de hoteles
Si	9
No	1
No especifica	1
TOTAL	11



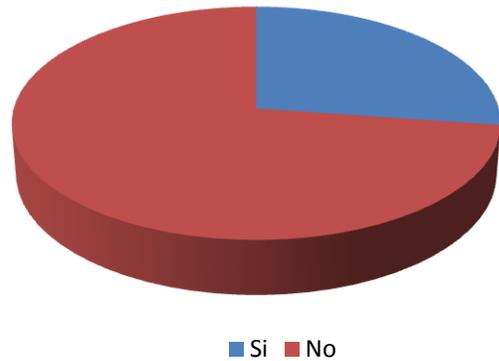
CUADRO 20. PREGUNTA 36. ¿CON CUANTAS HABITACIONES ACCESIBLES CUENTA ESTE HOTEL?

Habitaciones accesibles	No. de hoteles
Ninguna	1
1-5	6
6-10	1
Más de 10	1
No especifica	2
TOTAL	11



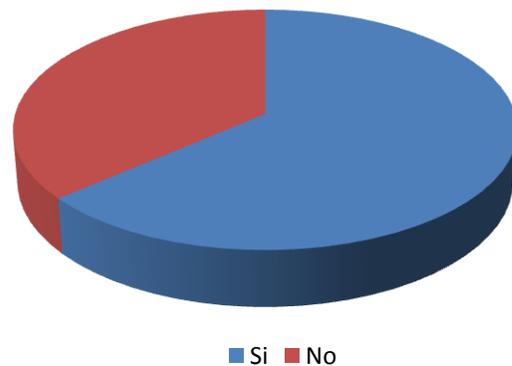
CUADRO 21. PREGUNTA 37. ¿CUENTAN LAS HABITACIONES DE ESTE ESTABLECIMIENTO CON NUMERACIÓN EN BRAILLE Y/O ALTORRELIEVE?

Opción	No. de hoteles
Si	3
No	8
TOTAL	11



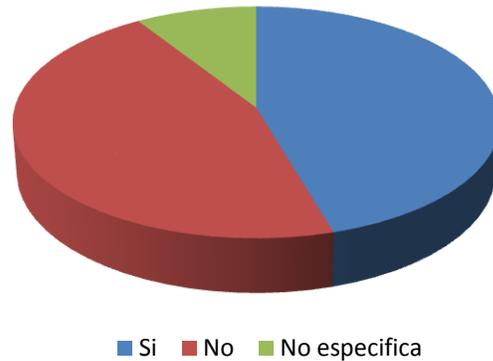
CUADRO 22. PREGUNTA 38. ¿CONSIDERA USTED QUE ESTE ESTABLECIMIENTO ES ACCESIBLE PARA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL?

Opción	No. de hoteles
Si	7
No	4
TOTAL	11



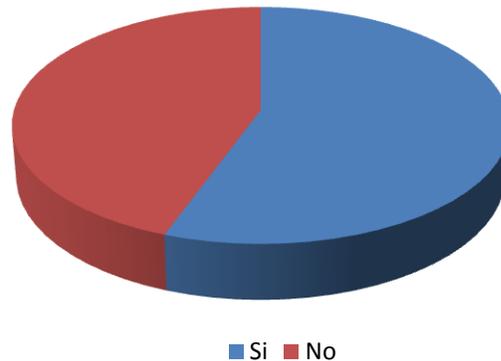
CUADRO 23. PREGUNTA 39. ¿CONSIDERA USTED QUE LAS INSTALACIONES Y MOBILIARIO DE ESTE HOTEL SON ADECUADOS PARA PERMITIR EL LIBRE DESPLAZAMIENTO DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL?

Opción	No. de hoteles
Si	5
No	5
No especifica	1
TOTAL	11



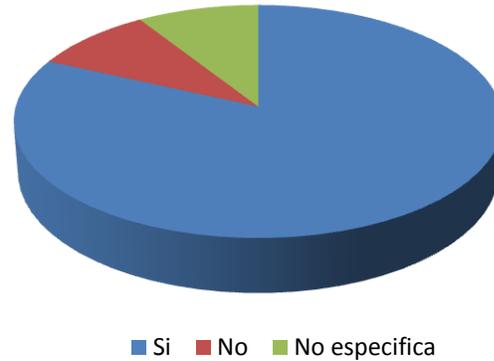
CUADRO 24. PREGUNTA 47. ¿CUENTAN CON CARTA O MENU EN SISTEMA DE ESCRITURA BRAILLE?

Opción	No. de hoteles
Si	5
No	4
TOTAL	9



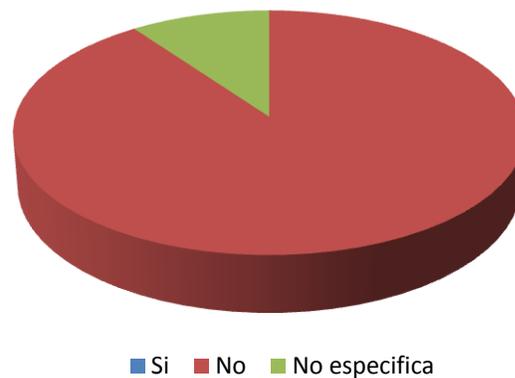
CUADRO 25. PREGUNTA 48. ¿SE PERMITE EL ACCESO AL ESTABLECIMIENTO A PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL ACOMPAÑADAS DE SUS PERROS GUÍA?

Opción	No. de hoteles
Si	9
No	1
No especifica	1
TOTAL	11



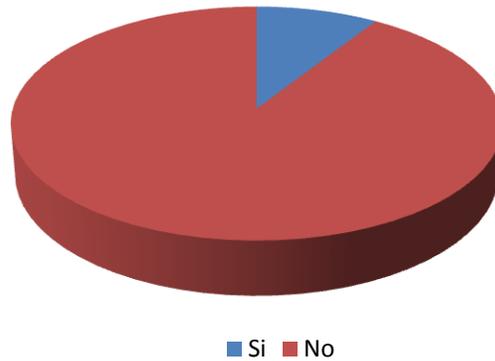
CUADRO 26. PREGUNTA 49. EN CASO AFIRMATIVO ¿SE REALIZA ALGÚN CARGO EXTRA AL HUÉSPED POR ESTE CONCEPTO?

Opción	No. de hoteles
Si	0
No	9
No especifica	1
TOTAL	10



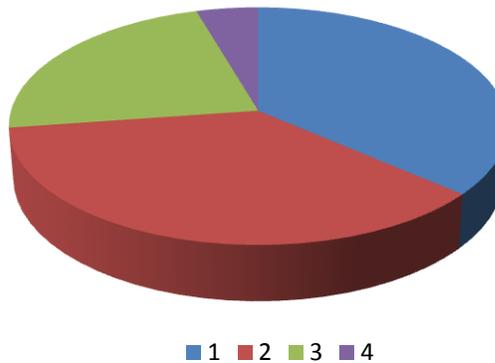
CUADRO 27. PREGUNTA 50. ¿TIENE USTED CONOCIMIENTO DEL PROGRAMA DE INCENTIVOS FISCALES QUE OTORGA EL GOBIERNO DEL DISTRITO FEDERAL A LOS ESTABLECIMIENTOS QUE ADECUEN SUS INSTALACIONES A FIN DE FACILITAR LA ACCESIBILIDAD DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD?

Opción	No. de hoteles
Si	1
No	10
TOTAL	11



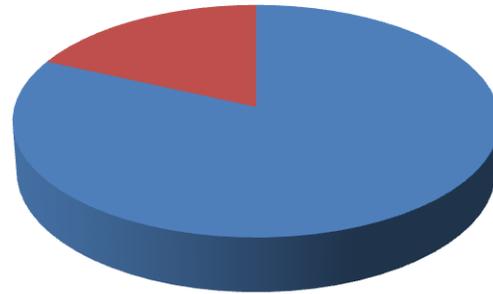
CUADRO 28. PREGUNTA 51. CONSIDERA USTED QUE LA MEJORA DE LA ACCESIBILIDAD HOTELERA SERÍA:

Opción	No.
1. Beneficiosa para el huésped	8
2. Beneficiosa para el hotel	8
3. De obligado cumplimiento legal	5
4. Ninguna de las anteriores	1
TOTAL	22



CUADRO 29. PREGUNTA 52. ¿CONSIDERA QUE LA “ACCESIBILIDAD” PUEDE CONSIDERARSE COMO UN FACTOR PARA DIFERENCIAR LA OFERTA HOTELERA DE LA CIUDAD DE MÉXICO?

Opción	No. de hoteles
Si	9
No	2
TOTAL	11



■ Si ■ No

Anexo 9.

Lista de restaurantes y cafeterías encuestadas en el Distrito Federal

Restaurante	Menú/Carta en braille	Acceso a perro guía
Zona Centro Histórico-Alameda		
1. El mayor. República de Argentina 17. Col. Centro	✓	✓
2. Riedel Winebar Centro Histórico. Sheraton Centro Histórico	X	✓
3. Los Girasoles Centro. Tacuba 8. Col. Centro	✓	✓
4. Danubio. República de Uruguay 3 Col. Centro	✓	✓
5. El cardenal. Palma 23. Col. centro	✓	X
6. El mesón andaluz. Marconi 3. Col. Centro	X	✓
7. El mesón del cid. Humboldt 61 Col. Centro	✓	✓
8. Miralto. Madero 1. Col. Centro. Torre Latinoamericana.	X	✓
9. Al andalus Centro. Mesones 171. Col. Centro	X	✓
10.El cardenal Centro. Av. Juárez Col. Centro	✓	✓
11.El huequito. Bolívar 58. Col. Centro	✓	✓
12.La selva café. Bolívar 31. Col. Centro	X	✓
13.Terraza del Centro Cultural España. Guatemala 18 Col. Centro	X	✓
14.Salón Corona. Bolívar 24. Col. Centro	✓	X
15.Bar Alfonso. Motolinia 18. Col. Centro	X	✓
16.Bertico Café II. Francisco I. Madero 32. Col. Centro	✓	X
17.El cabrito de Tino. Palma 40 Col. Centro	X	✓
18.Café del Palacio. Hidalgo 1. Dentro del Palacio de Bellas Artes	X	✓
19.Café Punta del Cielo Centro. Revillagigedo 11. Col. Centro	X	✓
20.Centro Castellano Centro. República de Uruguay 16. Col. Centro	X	✓
21.Casa Argentina. Gante 11 Col. Centro	✓	✓

Anexo 9. Lista de restaurantes y cafeterías encuestadas en el Distrito Federal

22. Don Toribio. Juárez 30 Col. Centro	X	X
23. El charco de las ranas Centro. República de Uruguay 43 Col. Centro	X	X
24. El gallo de oro. Venustiano Carranza 35. Col. centro	X	✓
25. El taquito I. Carmen 69 Col. centro	✓	✓
26. El Vegetariano Madero. Madero 56. Col. Centro	X	✓
27. Italianni's Alameda. Avenida Juárez 76. Col. Centro	✓	✓
28. La cigarrera. Ernesto Pugibet S/N Col. Centro Histórico	✓	✓
29. La isla del dragón. Motolinia 34. Col. Centro	X	✓
30. terraza del conquistador. Av. Plaza de la Constitución 13 Col. Centro Histórico	X	✓
31. La terraza del hotel Majestic. Madero 73. Col. Centro	X	✓
32. Las Américas. Paseo de la Reforma 24 Col. Centro	X	X
33. Los dones. Av. Juárez 70 Col. Centro	X	✓
34. Meridiem. Av. Juárez 38 Col. Centro	X	✓
35. México Viejo. Tacuba 87 Col. Centro	✓	✓
36. Non solo panino. Motolinia 37. Col. Centro	X	✓
37. Parrilla leonesa. Bolívar 29. Col. Centro	X	✓
38. Plaza mayor. 16 de septiembre 82 Col. Centro	X	✓
39. Puro Corazón. Monte DE piedad 11 Col. Centro	X	✓
40. Restaurante bar Madero. Madero 36 Col. Centro	X	-----
41. Restaurante Liverpool. Venustiano Carranza 92 Col. Centro	X	X
42. Restaurante palacio Centro. Av. 20 de noviembre 3 Col. Centro	✓	✓
43. Restaurante palacio Madero. Francisco I. Madero 20 Col. Centro	✓	✓
44. Rincón de Versalles. Versalles 53 Col. Juárez	X	✓
45. Salón Luz. Gante 21 Col. Centro Histórico	✓	X
46. Seafari. Bucareli 50 Col. Centro	X	X

47. Sinai. Izazaga 118 Col. Centro	X	X
48. Terraza alameda. Av. Juárez 70 Col. Centro	X	-----
49. Zéfiro. San Jerónimo 24 Col. Centro	X	-----
Torre Mayor-Zona Rosa		
1. Cantina de los remedios. Río Tiber 113 Col. Cuauhtémoc	✓	✓
2. Konditori Zona Rosa. Génova 61 Col. Juárez	✓	✓
3. L´albufera. Paseo de la reforma 1. Col. Tabacalera	X	-----
4. La destilería. Reforma 222 Col. Juárez	X	X
5. La jolla. Paseo de la reforma 465 Col. Cuauhtémoc	✓	✓
6. Bistrot arlequín. Río Nilo 42. Col. Cuauhtémoc	✓	✓
7. Chalet suizo. Niza 37 Col. Juárez	✓	✓
8. Fuji. Río Pánuco 128. Col. Cuauhtémoc	X	X
9. La lanterna. Paseo de la reforma 458 Col. Juárez	✓	✓
10. Quebracho. Río Lerma 175 Col. Cuauhtémoc	X	✓
11. Blah blah café. Florencia 44 Col. Juárez	✓	✓
12. Café del arrabal. Lerma 171 Col. Cuauhtémoc	X	✓
13. Evita. Reforma 69 Col. Cuauhtémoc	✓	✓
14. Manhattan Deli. Paseo de la Reforma 325 Col. Cuauhtémoc	✓	X
15. Tizoncito. Londres 127 Col. Juárez	X	✓
16. Al vino cocina+vino. Hamburgo 195 Col. Juárez	✓	✓
17. A mi q. Paseo de la reforma 374 Col. Juárez	X	✓
18. Andersons. Reforma 382 Col. Juárez	✓	✓
19. Biwon. Florencia 20 Col. Juárez	X	✓
20. Blu. Río Lerma 156 Col. Cuauhtémoc	X	X

Anexo 9. Lista de restaurantes y cafeterías encuestadas en el Distrito Federal

21. Café la Habana. Morelos 62. Col. Juárez	X	✓
22. Café Miró. Paseo de la reforma 1 Col. Tabacalera.	X	✓
23. Cafémangia. Rio Sena 85 Col. Cuauhtémoc	X	✓
24. Cantegrill. Rio Nazas 111 Col. Cuauhtémoc	✓	✓
25. Casa bell. Praga 14 Col. Juárez	X	✓
26. Champs Elysées. Paseo de la Reforma 316 Col. Juárez	X	X
27. Chili's Reforma. Reforma 222 Col. Juárez	X	X
28. Chon y Chano. Melchor Ocampo 418 Col. Cuauhtémoc	X	✓
29. Cícero bazaar. Londres 161 Col. Juárez	X	✓
30. Circulo del sureste. Lucerna 12 Col. Juárez	X	✓
31. El asado argentino. Dinamarca 72 Col. Juárez	✓	✓
32. El bajío reforma. Reforma 222 Col. Juárez	✓	✓
33. El capricho de mamá. Rio Lerma 187 Col. Cuauhtémoc	X	✓
34. El lugar del mariachi. Hamburgo 86 Col. Juárez	X	X
35. el refugio del inca. Tokio 37 Col. Juárez	✓	✓
36. Fisao. Paseo de la Reforma 87 Col. Tabacalera	X	X
37. Focolare. Hamburgo 87 Col. Juárez	✓	X
38. Fonda de Santa Clara. Paseo de la Reforma 80. Col. Juárez	✓	✓
39. Freedom. Copenhague 25 Col. Juárez	X	X
40. Fuads Paseo de la Reforma 222 Col. Juárez	X	✓
41. Galería del café. Paseo de la Reforma 124 Col. Juárez	X	✓
42. Gaudí. Paseo de la Reforma 64 Col. Juárez	✓	✓
43. La bella Lula. Rio Lerma 86 Col. Cuauhtémoc	X	✓

Anexo 9. Lista de restaurantes y cafeterías encuestadas en el Distrito Federal

44.La Moncloa. Copenhague 26 Col. Juárez.	X	✓
45.La terraza Rio Lerma 237 Col. Cuauhtémoc	X	X
46.Los arcos Niza. Liverpool 104 Col. Juárez	✓	X
47.Los canarios. Dentro del Marquis Reforma. Paseo de la Reforma 465 Col. Juárez	✓	✓
48.Luau. Niza 38 Col. Juárez	✓	✓
49.Lynis. Paseo de la reforma 423 Col. Cuauhtémoc	X	X
50.NH. Liverpool 155 Col. Juárez	X	✓
51.Parri. Hamburgo 154 Col. Juárez	✓	✓
52.Parrilla Quilmes. Rio Pánuco 96 Col. Cuauhtémoc	X	✓
53.Potzolcalli. Ponciano Arriaga 5 Col. Tabacalera	X	X
54.Primavera. Amberes 78 Col. Juárez	X	-----
55.Reforma 500. Paseo de la Reforma 500 Col. Juárez	✓	✓
56.Restaurante el principado. Londres 42 Col. Cuauhtémoc	X	✓
57.Ristorante Amici. Paseo de la Reforma 325 Col. Cuauhtémoc	✓	✓
58.Sep's Paris. Madrid 69 Col. Tabacalera	✓	X
59.Restaurante Seibal.	✓	✓
60.Snobistro. Londres 223 Col. Juárez	X	✓
61.Sunka. Reforma 222	✓	✓
62.Sushi Itto, Reforma 222	✓	X
63.Urbano dos22	X	✓
64. Wings Reforma	✓	X
Zona Chapultepec-Polanco		
1. Villa María. Homero 704. Col. Polanco	X	✓
2. Brasserie Lipp. Dentro del JW Marriot. Andrés Bello 29 Col. Polanco	✓	✓
3. Casa portuguesa. Emilio Castelar 111-A Col. Polanco	X	✓

Anexo 9. Lista de restaurantes y cafeterías encuestadas en el Distrito Federal

4. Giacobanni. Musset 3 esq. Presidente Masaryk Col. Polanco	X	✓
5. Celtics Pub. Presidente Masaryk 111 Col. Polanco	✓	X
6. Adonis. Hegel 205 Col. Polanco	✓	✓
7. Au pied de couchon. Campos Elíseos 218 Col. Polanco	✓	✓
8. Konditori. Euler 120 esq. Presidente Masaryk Col. Polanco	✓	✓
9. L'olivier. Presidente Masaryk 49 Col. Polanco	X	✓
10. La destilería. Ejército Nacional 980 Col. Polanco	✓	✓
11. Masaryk 94. Presidente Masaryk 94 Col. Polanco	✓	X
12. Moliere 321. Moliere 321 Col. Polanco	X	✓
13. Alfredo di roma. Campos Elíseos 218 Col. Polanco	✓	✓
14. Restaurante los remedios. Homero 135 Col. Polanco	X	✓
15. Los girasoles. Presidente Masaryk 275 Col. Polanco	✓	X
16. Solea. Campos Elíseos 252 Col. Polanco	✓	✓
17. Valkiria. Presidente Masaryk 419 Col. Polanco	X	✓
18. Izote. Presidente Masaryk 513 Col. Polanco	X	X
19. Gloutonnerie. Campos Elíseos 142 Col. Polanco	X	X
20. Prego. Alejandro Dumas 10 Col. Polanco	X	✓
21. Lobby. Presidente Masaryk 201 Col. Polanco. Al interior del hotel Habita.	X	✓
22. Puerto Madero. Presidente Masaryk 110 Col. Polanco	✓	✓
23. Brasileirissimo. Arquímedes 31 Col. Polanco	X	X
24. Rincón argentino Presidente Masaryk 177 Col. Polanco	✓	✓
25. Spuntino. Virgilio 40 Col. Polanco	✓	✓
26. 50 friends. Emilio Castelar 195 Col. Polanco	✓	✓
27. Melée Polanco. Pabellón Polanco Col. Chapultepec Morales	✓	X

Anexo 9. Lista de restaurantes y cafeterías encuestadas en el Distrito Federal

28. Le bouchon. Julio Verne 102 Col. Polanco	X	✓
29. Central Brasserie. Presidente Masaryk 123 Col. Polanco	X	✓
30. Chiles y moles. Torcuato Tasso 325 Col. Chapultepec Morales	X	✓
31. Denominación de origen. Hegel 406 Col. Polanco	✓	✓
32. Eno. Virgilio 7 Col. Chapultepec Polanco	X	✓
33. Hard Rock café. Campos Elíseos 290 Col. Polanco	X	✓
34. Ocean Drive. Jaime Balmes 11 Col. Polanco	X	X
35. Papa bill's. Seneca 349 Col. Polanco	✓	X
36. Segafredo. Alejandro Dumas 71 Col. Polanco	X	✓
37. Torre de castilla. Esopo 31 Col. Polanco	X	X
38. Biko. Presidente Masaryk 407 Col. Polanco	X	✓
39. Café Lutece. Emilio Castelar 95 Col. Polanco.	X	✓
40. CH!. Euler 145 Col. Polanco	X	✓
41. Dominga. Galileo 31 Col. Polanco	X	-----
42. El bajío Polanco. Alejandro Dumas 7 Col. Polanco	✓	✓
43. El zorzal. Virgilio 7 Col. Polanco	✓	✓
44. Entremar. Hegel 307 Col. Polanco	X	✓
45. Fisher's Polanco. Horacio 232 Col. Polanco	X	✓
46. Fonda mexicana. Homero 1910 Col. Polanco	X	X
47. La taberna de Torcuato. Torcuato Tasso 61 Col. Polanco	X	✓
48. Los almendros. Campos Elíseos 164 Col. Polanco	✓	✓
49. Los arcos Polanco. Torcuato Tasso 330 Col. Polanco	X	✓
50. Mi gusto es. Torcuato Tasso 324 Col. Polanco	X	✓
51. Mi viejo. Arquímedes 18 Col. Polanco	✓	✓
52. Non solo pasta. Junio Verne 89 Col. Polanco	X	✓

Anexo 9. Lista de restaurantes y cafeterías encuestadas en el Distrito Federal

53. Piola. Presidente Masaryk 123 Col. Polanco	X	✓
54. Saks. Lamartine 526 Col. Polanco	✓	-----
55. Santino. Presidente Masaryk 178 Col. Polanco	X	X
56. Segundo muelle. Alejandro Dumas 16 Col. Polanco	X	✓
57. Sir Winston Churchill's. Boulevard Manuel Ávila Camacho 67 Col. Polanco	✓	✓
58. T-nutres. Presidente Masaryk 360 Col. Polanco	X	X
59. Teavana. Anatole France 129 Col. Polanco	X	✓
60. Terrasse Renault. Presidente Masaryk 214 Col. Polanco	✓	✓
61. Tony Roma's. Presidente Masaryk 52 Col. Polanco	X	✓
62. Angus Polanco. Boulevard Manuel Ávila Camacho 1 Col. Polanco	X	✓
63. Asturiano Polanco. Arquímedes 4 Col. Polanco	X	✓
64. Balmoral. Campos Elíseos 218 Col. Polanco	X	✓
65. Bellopuerto. Julio Verne 89 Col. Polanco	X	X
66. Benkay. Campos Elíseos 204 Col. Polanco	X	✓
67. Bondy. Galileo 38 Col. Polanco	✓	✓
68. Buffalo grill. Lope de Vega 157 Col. Polanco	X	✓
69. Caelum café. Campos Elíseos 105 Col. Polanco	X	✓
70. Café punta del cielo Polanco. Moliere 222 Col. Polanco	X	✓
71. Campo Marte. Casino Militar campo norte S/N Col. Polanco	X	✓
72. Casa Hevia. Alejandro Dumas 4 Col. Polanco	X	✓
73. Chili's Polanco. Ejército Nacional 980 Col. Polanco	✓	✓
74. Dumas Gourmet. Alejandro Dumas 125 Col. Polanco	X	✓
75. El jardín. Campos Elíseos 204 Col. Polanco	X	X

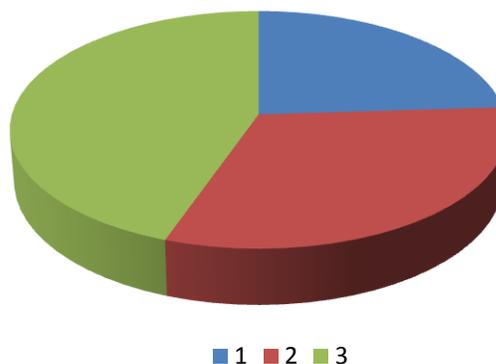
Anexo 9. Lista de restaurantes y cafeterías encuestadas en el Distrito Federal

76.El tequilazo. Mariano Escobedo 494 Col. Polanco	✓	✓
77.Frutas y flores. Campos Elíseos 218 Col. Polanco	X	✓
78.Gaucha grill. Temístocles 37 Col. Polanco	X	X
79.Giandolce helado y café. Masaryk 270 Col. Polanco	X	✓
80.Gruta Ehden. Lope de Vega 334 Col. Polanco	✓	✓
81.L´Artichaut. Galileo 17 Col. Polanco	X	X
82.María Isabel Polanco. Emilio Castelar 14 Col. Polanco	X	X
83.La buena tierra. Anatole France 120 Col. Polanco	X	✓
84.La fusta. Vázquez de Mella 481 Col. Los morales Polanco	X	X
85.Lobby bar. Campos Elíseos 204 Col. Polanco	✓	✓
86.Loyola. Aristóteles 239 Col. Polanco	X	-----
87.Lynis Polanco. Newton 7 Col. Polanco	X	X
88.Mamma bella. Ejército Nacional 980 Col. Chapultepec Morales	X	✓
89.Maque. Emilio Castelar 209 Col. Polanco	X	✓
90.Masaccio. Presidente Masaryk 48 Col. Polanco	X	✓
91.Meridien. Dentro del Museo de Antropología Av. Gandhi S/N Col. Polanco	X	✓

Anexo 10. Gráficas de resultados del cuestionario aplicado a establecimientos de alimentos y bebidas en el Distrito Federal

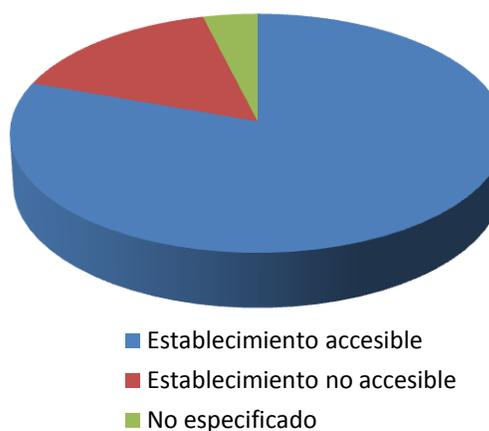
CUADRO 30. LOCALIDAD DEL ESTABLECIMIENTO

Zona	No.
1.Torre Mayor-Zona Rosa	49
2.Centro Histórico-Alameda	64
3.Chapultepec-Polanco	91
TOTAL	204



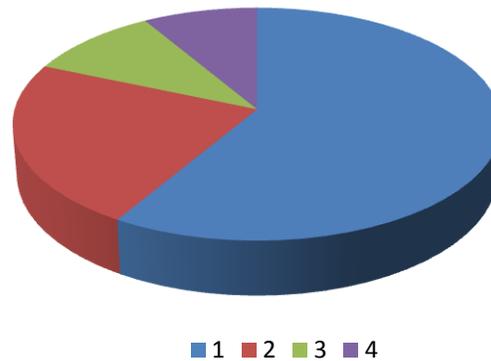
CUADRO 31. ESTABLECIMIENTOS ACCESIBLES PARA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL

Opción	No.
1. Establecimiento accesible	164
2. Establecimiento no accesible	32
3. No especificado	8
TOTAL	204



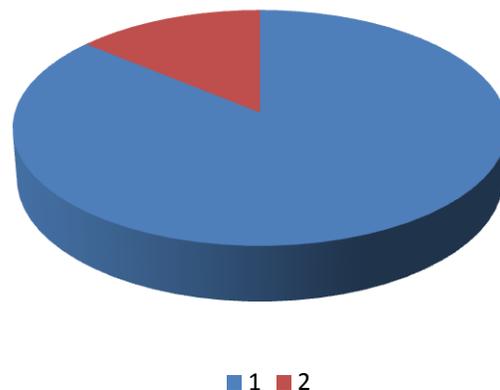
CUADRO 32. CRITERIOS DE ACCESIBILIDAD PARA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL EXISTENTES EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS DEL D.F

Criterios	No.
1. Menú/Carta en escritura braille	16
2. Acceso a perro guía	90
3. Ambos	59
4. Ninguno	32
5. No especificado	7
TOTAL	204



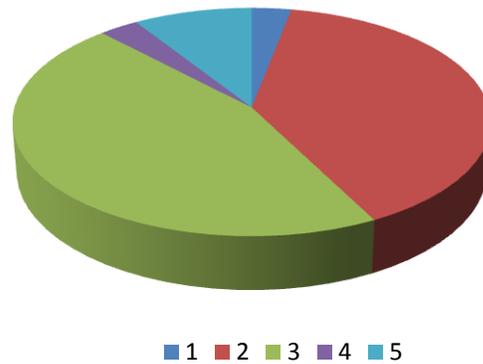
CUADRO 33. ESTABLECIMIENTOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS QUE SE UBICAN EN HOTELES DEL DISTRITO FEDERAL

Opción	No.
Establecimientos encuestados	204
Establecimientos ubicados en hoteles	33
TOTAL	204



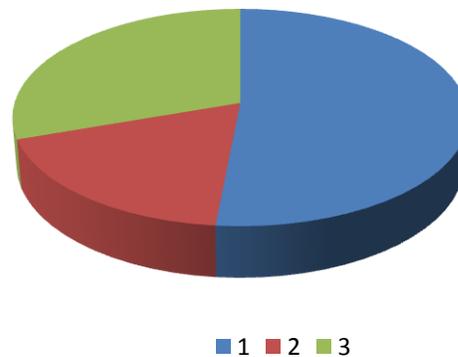
CUADRO 34. CRITERIOS DE ACCESIBILIDAD PARA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL EXISTENTES EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS UBICADOS EN HOTELES DEL D.F

Criterios	No.
1. Menú/Carta en escritura braille	1
2. Acceso a perro guía	13
3. Ambos	15
4. Ninguno	1
5. No especificado	3
TOTAL	33



CUADRO 35. ZONAS DE UBICACIÓN DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS UBICADOS EN HOTELES DEL D.F

Zona	No.
1.Torre Mayor-Zona Rosa	17
2.Centro Histórico-Alameda	6
3.Chapultepec-Polanco	10
TOTAL	33



Anexo 11. Cuestionario para empleados de establecimientos de alimentos y bebidas y establecimientos de hospedaje de 4 y 5 estrellas en el D.F

INSTRUCCIONES: A continuación se presentan varias preguntas relativas a las necesidades de accesibilidad y atención de las personas con discapacidad visual en los establecimientos de hospedaje y alimentos y bebidas. Conteste escribiendo en los espacios correspondientes sus respuestas. La exactitud y veracidad de las mismas serán de gran ayuda para contribuir a la justificación del proyecto de tesis titulado "Propuesta de un programa para la atención del nicho de mercado turístico de personas con discapacidad visual", el cual está siendo desarrollado en la SEI de la Escuela Superior de Turismo del Instituto Politécnico Nacional.

DATOS DEL EMPLEADO

Nombre del establecimiento en el que labora:
Nombre del puesto que desempeña:
Correo electrónico:
Localidad del establecimiento en el que labora:
Giro del establecimiento en el que labora:
Categoría del establecimiento en el que labora:
Si pertenece a una cadena indique cuál:

1. ¿Se considera suficientemente informado en los temas de accesibilidad e en los establecimientos públicos?

Marque con una "X"

<input type="checkbox"/>	Si
<input type="checkbox"/>	No

Pase a la pregunta 3

2. En caso afirmativo ¿Puede indicar por qué medios suele recibir dicha información? (Marque como máximo 3 respuestas)

Marque con una "X"

Medios	
<input type="checkbox"/>	La administración pública
<input type="checkbox"/>	Asociaciones a las que pertenece su hotel
<input type="checkbox"/>	Clases presenciales
<input type="checkbox"/>	Cursos a distancia
<input type="checkbox"/>	Artículos de prensa
<input type="checkbox"/>	Revistas especializadas
<input type="checkbox"/>	Internet
<input type="checkbox"/>	Otros (Especifique los)

3. ¿Ha recibido información referente a la accesibilidad en las instalaciones de este establecimiento?

Marque con una "X"

<input type="checkbox"/>	Si
<input type="checkbox"/>	No

4. ¿Tiene conocimiento de las áreas del establecimiento que son accesibles?

Marque con una "X"

<input type="checkbox"/>	Si
<input type="checkbox"/>	No

Pase a la pregunta 6

5. En caso afirmativo. Marque con una "X" las áreas del establecimiento que son accesibles

Indique

AREA	
<input type="checkbox"/>	Estacionamiento
<input type="checkbox"/>	Accesos y entrada al hotel
<input type="checkbox"/>	Espacios y mobiliario de vestíbulos, recepción pasillos
<input type="checkbox"/>	Huecos de paso
<input type="checkbox"/>	Sanitarios de uso común
<input type="checkbox"/>	Escaleras
<input type="checkbox"/>	Elevadores
<input type="checkbox"/>	Otros (alberca, spa, gimnasio)

Anexo 11. Cuestionario para empleados de establecimientos de alimentos y bebidas y establecimientos de hospedaje de 4 y 5 estrellas en el D.F

6. Considera usted que el nivel de accesibilidad que existe en general en el establecimiento donde labora es:

Marque con una "X"	<input type="checkbox"/>	Nulo
	<input type="checkbox"/>	Bajo
	<input type="checkbox"/>	Medio
	<input type="checkbox"/>	Alto
	<input type="checkbox"/>	Muy alto

7. ¿Considera usted que este establecimiento es accesible para las personas con discapacidad visual?

Marque con una "X"	<input type="checkbox"/>	Si
	<input type="checkbox"/>	No

8. ¿Ha recibido algún programa de capacitación por parte de esta empresa enfocada a la atención de personas con discapacidad visual?

Marque con una "X"	<input type="checkbox"/>	Si	Pase a la pregunta 12
	<input type="checkbox"/>	No	

9. En caso afirmativo: Mencione brevemente los aspectos que se abordaron en ese programa de capacitación

10. ¿Hace cuánto tiempo recibió la capacitación?

Marque con una "X"	<input type="checkbox"/>	Un mes-3 meses
	<input type="checkbox"/>	4 meses-6 meses
	<input type="checkbox"/>	6 meses- un año
	<input type="checkbox"/>	Más de un año

11. ¿Puede indicar si alguno de las siguientes opciones fue considerada dentro del programa de capacitación? (Marque como máximo 3 respuestas)

Aspectos	
Marque con una "X"	<input type="checkbox"/> Normatividad aplicable en materia de accesibilidad hotelera
	<input type="checkbox"/> Recomendaciones para hacer accesibles las instalaciones hoteleras
	<input type="checkbox"/> Características y comportamiento de los turistas con discapacidad
	<input type="checkbox"/> Técnicas de ayuda para el desplazamiento de las personas con discapacidad
	<input type="checkbox"/> Talleres vivenciales
	<input type="checkbox"/> Plática de sensibilización sobre discapacidad
	<input type="checkbox"/> Sistema de lecto-escritura braille
	<input type="checkbox"/> Otros (Especifíquelos)

12. De las personas que se hospedan en este hotel ¿Sabría usted decir que porcentaje de las mismas padece alguna discapacidad visual?

Marque con una "X"	<input type="checkbox"/>	Menos del 20%
	<input type="checkbox"/>	21%-40%
	<input type="checkbox"/>	41%-60%
	<input type="checkbox"/>	61%-80%
	<input type="checkbox"/>	Más del 81%

13. ¿Ha observado alguna preferencia de hospedaje de las personas con discapacidad visual respecto a algún periodo o fecha señalada del año?

Marque con una "X"	<input type="checkbox"/>	Si
	<input type="checkbox"/>	No

Pase a la pregunta 15

14. En caso afirmativo indique cuales:

--

15. ¿Considera usted que recibir una capacitación enfocada a la atención de personas con discapacidad visual le permitiría agregar valor al desempeño de su trabajo?

Marque con una "X"	<input type="checkbox"/>	Si
	<input type="checkbox"/>	No

16. ¿Estaría dispuesto a recibir una capacitación enfocada a la atención de personas con discapacidad visual?

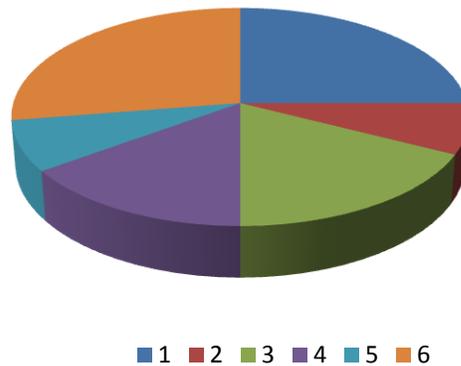
Marque con una "X"	<input type="checkbox"/>	Si
	<input type="checkbox"/>	No

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 12. Gráficas de resultados del cuestionario aplicado a empleados de hoteles de 4 y 5 estrellas y establecimientos de alimentos y bebidas en el Distrito Federal

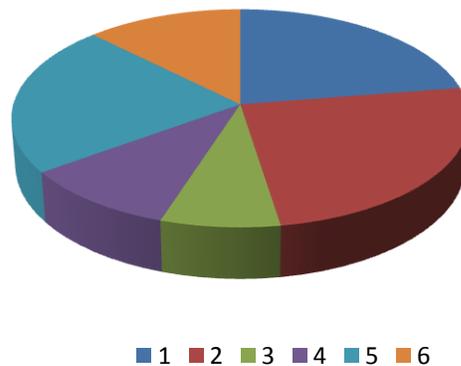
CUADRO 36. NOMBRE DEL PUESTO QUE DESEMPEÑA

Puesto	No.
1. Recepcionista	10
2. Portero	3
3. Bell boy	7
4. Hostess	6
5. Capitán de meseros	3
6. Meseros	11
TOTAL	40



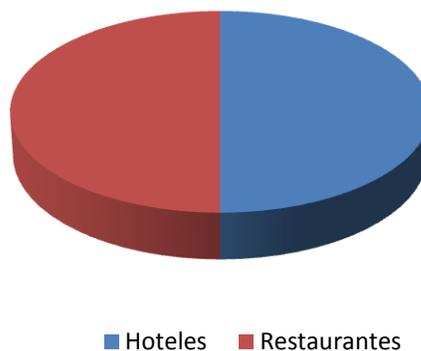
CUADRO 37. LOCALIDAD DEL ESTABLECIMIENTO DONDE LABORA

Zona	No.
1. Torre Mayor-Zona Rosa	9
2. Centro Histórico-Alameda	10
3. Norte- Basílica de Gpe.	3
4. Tlalpan-Taxqueña	4
5. Chapultepec-Polanco	9
6. Aeropuerto-Foro Sol	5
TOTAL	40



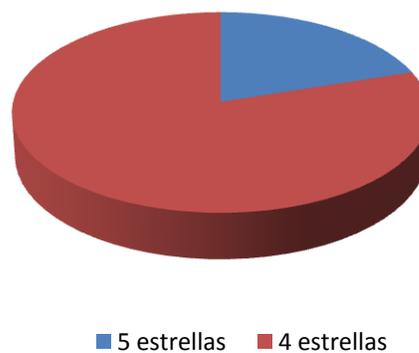
CUADRO 38. GIRO DEL ESTABLECIMIENTO EN EL QUE LABORA

Giro	No. de personas
Restaurantes	20
Hoteles	20
TOTAL	40



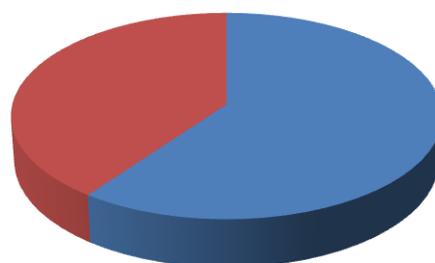
CUADRO 39. CATEGORÍA DEL ESTABLECIMIENTO EN EL QUE LABORA

Categoría	No. De personas
5 estrellas	4
4 estrellas	16
TOTAL	20



CUADRO 40. CATEGORÍA DEL ESTABLECIMIENTO EN EL QUE LABORA

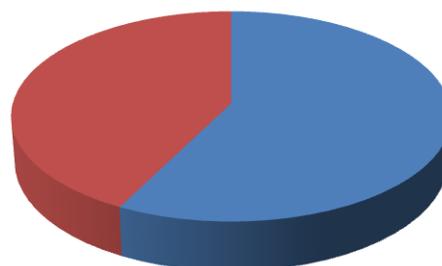
Categoría	No. De personas
Restaurante	12
Cafetería	8
TOTAL	20



■ Restaurante ■ Cafetería

CUADRO 41. PERTENENCIA O NO DEL ESTABLECIMIENTO A UNA CADENA

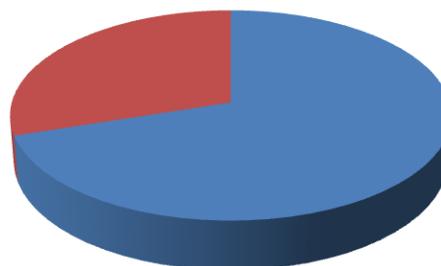
Opción	No. de establecimientos
Si	23
No	17
TOTAL	40



■ Si ■ No

CUADRO 42. PREGUNTA 1. ¿SE CONSIDERA SUFICIENTEMENTE INFORMADO EN LOS TEMAS DE ACCESIBILIDAD HOTELERA?

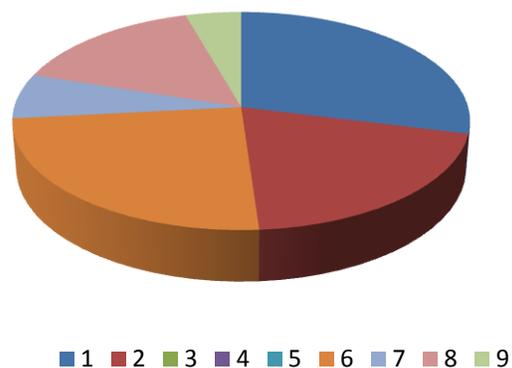
Opción	No. de personas
Si	28
No	12
TOTAL	40



■ Si ■ No

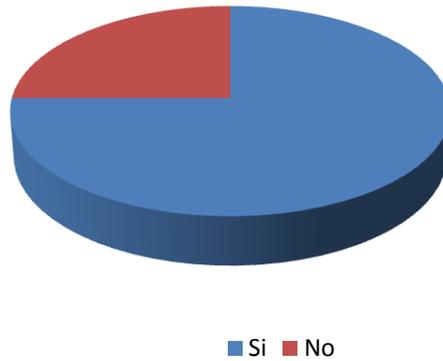
CUADRO 43. PREGUNTA 2. EN CASO AFIRMATIVO ¿PUEDE INDICAR POR QUÉ MEDIOS SUELE RECIBIR DICHA INFORMACIÓN? (MARQUE COMO MÁXIMO 3 RESPUESTAS)

Medios	No.
1.La administración pública	13
2. Asociaciones a las que pertenece el hotel/ restaurante	9
3. Clases presenciales	0
4. Congresos	0
5.Cursos a distancia	0
6. Artículos de prensa	11
7. Revistas especializadas	3
8. Internet	7
9. Otros	2
TOTAL	45



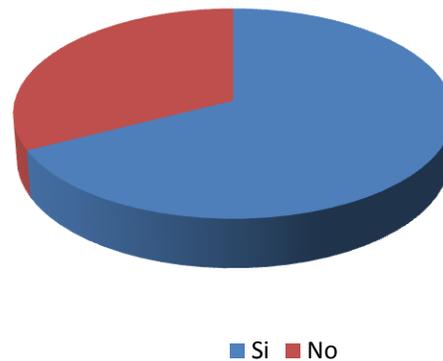
CUADRO 44. PREGUNTA 3. ¿HA RECIBIDO INFORMACIÓN REFERENTE A LA ACCESIBILIDAD EN LAS INSTALACIONES DEL ESTABLECIMIENTO DONDE LABORA?

Opción	No. de personas
Si	30
No	10
TOTAL	40



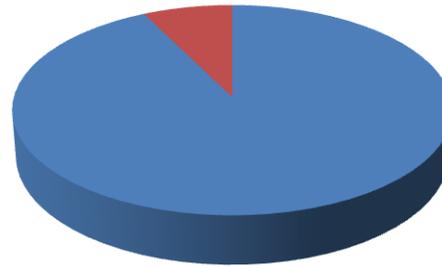
CUADRO 45. PREGUNTA 4. ¿TIENE CONOCIMIENTO DE LAS ÁREAS DEL ESTABLECIMIENTO QUE SON ACCESIBLES?

Opción	No. de personas
Si	27
No	13
TOTAL	40



CUADRO 46. PREGUNTA 5. A. EN CASO AFIRMATIVO ¿EL ESTACIONAMIENTO ES UN ÁREA ACCESIBLE?

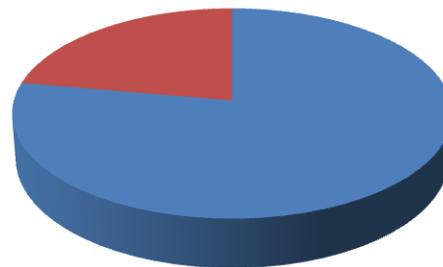
Opción	No. de personas
Si	25
No	2
TOTAL	27



■ Si ■ No

CUADRO 47. PREGUNTA 5. B. EN CASO AFIRMATIVO ¿LOS ACCESOS Y ENTRADA AL HOTEL SON ÁREAS ACCESIBLES?

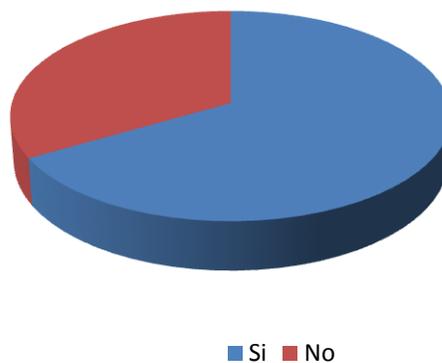
Opción	No. de personas
Si	21
No	6
TOTAL	27



■ Si ■ No

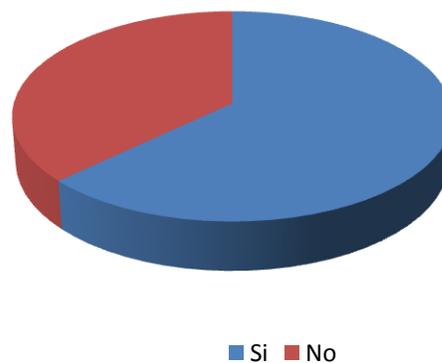
CUADRO 48. PREGUNTA 5. C. EN CASO AFIRMATIVO ¿LOS ESPACIOS Y MOBILIARIO DE VESTÍBULOS, RECEPCIÓN Y PASILLOS SON ÁREAS ACCESIBLES?

Opción	No. de personas
Si	18
No	9
TOTAL	27



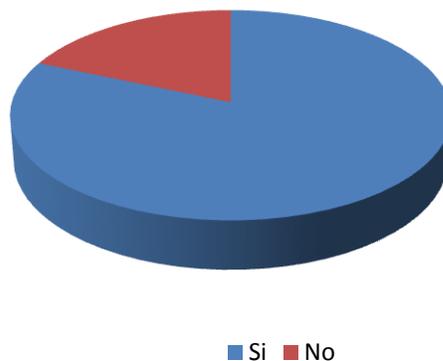
CUADRO 49. PREGUNTA 5. D. EN CASO AFIRMATIVO ¿LOS HUECOS DE PASO SON ÁREAS ACCESIBLES?

Opción	No. de personas
Si	17
No	10
TOTAL	27



CUADRO 50. PREGUNTA 5. E. EN CASO AFIRMATIVO ¿LOS SANITARIOS DE USO COMÚN SON ÁREAS ACCESIBLES?

Opción	No. de personas
Si	22
No	5
TOTAL	27



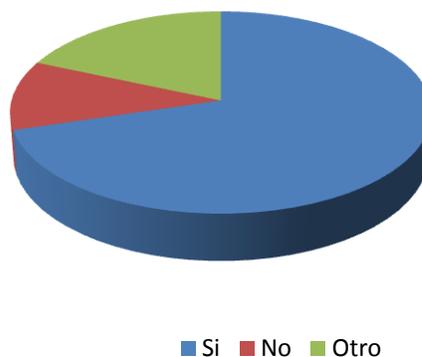
CUADRO 51. PREGUNTA 5. F. EN CASO AFIRMATIVO ¿LAS ESCALERAS SON ÁREAS ACCESIBLES?

Opción	No. de personas
Si	14
No	8
Otro	5
TOTAL	27



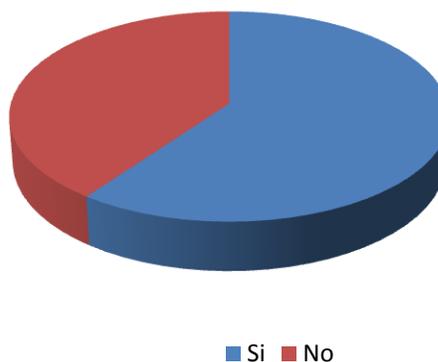
CUADRO 52. PREGUNTA 5. G. EN CASO AFIRMATIVO ¿LOS ELEVADORES SON ÁREAS ACCESIBLES?

Opción	No. de personas
Si	19
No	3
Otro	5
TOTAL	27



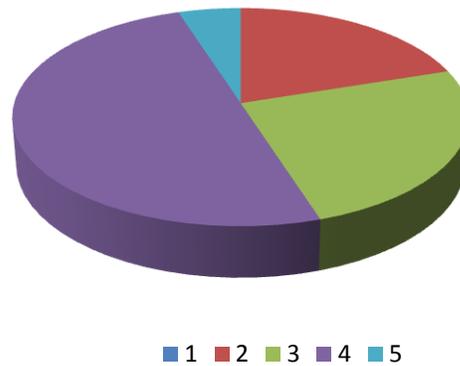
CUADRO 53. PREGUNTA 5. H. EN CASO AFIRMATIVO ¿OTRAS AREAS (SPA, GIMNASIO, ALBERCA) SON ACCESIBLES?

Opción	No. de personas
Si	12
No	8
TOTAL	20



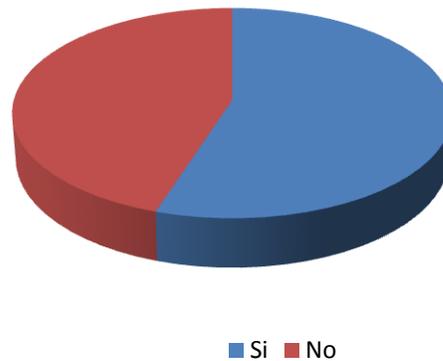
CUADRO 54. PREGUNTA 6. CONSIDERA USTED QUE EL NIVEL DE ACCESIBILIDAD QUE EXISTE EN GENERAL EN EL ESTABLECIMIENTO DONDE LABORA ES:

Nivel	No.
1. Nulo	0
2. Bajo	8
3. Medio	10
4. Alto	20
5. Muy alto	2
TOTAL	40



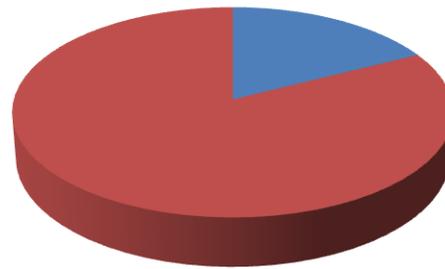
CUADRO 55. PREGUNTA 7. ¿CONSIDERA USTED QUE ESTE ESTABLECIMIENTO ES ACCESIBLE PARA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL?

Accesible	No. de personas
Si	22
No	18
TOTAL	40



CUADRO 56. PREGUNTA 8. ¿HA RECIBIDO ALGÚN PROGRAMA DE CAPACITACIÓN POR PARTE DE ESTA EMPRESA ENFOCADA A LA ATENCIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL?

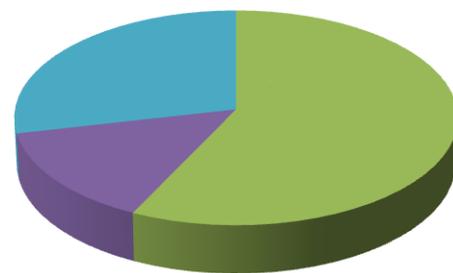
Opción	No. de personas
Si	7
No	33
TOTAL	40



■ Si ■ No

CUADRO 57. PREGUNTA 10. ¿HACE CUÁNTO TIEMPO RECIBIÓ LA CAPACITACIÓN?

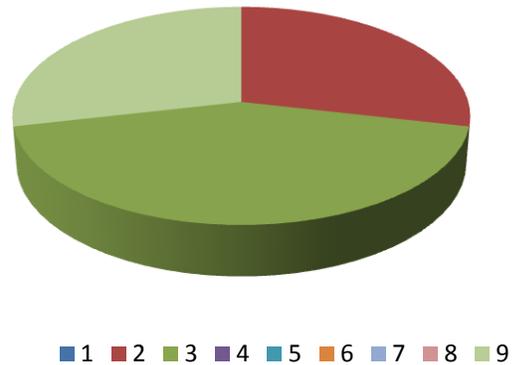
Opción	No. de personas
1 mes- 3 meses	0
4 meses-6 meses	0
7 meses- un año	4
Más de un año	1
No especificado	2
TOTAL	7



■ 1 mes-3 meses ■ 4 meses-6 meses
 ■ 7 meses- 1 año ■ Más de un año
 ■ No especificado

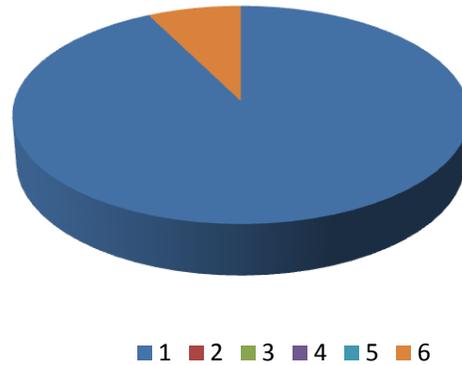
CUADRO 58. PREGUNTA 11. ¿PUEDE INDICAR SI ALGUNA DE LAS SIGUIENTES OPCIONES FUE CONSIDERADA DENTRO DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN? (MARQUE COMO MÁXIMO 3 RESPUESTAS)

Aspectos	No.
1. Normatividad aplicable en materia de accesibilidad	0
2. Características y comportamiento de los turistas con discapacidad	2
3. Recomendaciones para hacer accesibles las instalaciones	3
4. Técnicas de ayuda para el desplazamiento de las personas con discapacidad	0
5. Talleres vivenciales	0
6. Plática de sensibilización sobre discapacidad	0
7. Sistema de lecto-escritura braille	0
8. Otros	0
9. No especificado	2
TOTAL	7



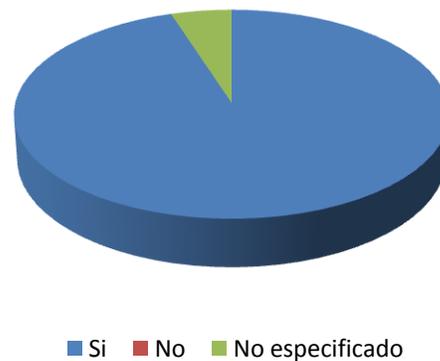
CUADRO 59. PREGUNTA 12. DE LAS PERSONAS QUE ASISTEN AL ESTABLECIMIENTO DONDE LABORA ¿SABRÍA USTED DECIR QUE PORCENTAJE DE LAS MISMAS PRESENTA ALGUNA DISCAPACIDAD VISUAL?

Porcentaje	No. de personas
1. Menos del 20%	37
2. 21%-40%	0
3. 41%-60%	0
4. 61%-80%	0
5. Más del 80%	0
6. No especificado	3
TOTAL	40



CUADRO 60. PREGUNTA 13. ¿HA OBSERVADO ALGUNA PREFERENCIA DE HOSPEDAJE O ASISTENCIA DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL RESPECTO A ALGÚN PERIODO O FECHA SEÑALADA DEL AÑO?

Opción	No. de personas
Si	0
No	38
No especificado	2
TOTAL	40



CUADRO 61. PREGUNTA 15. ¿CONSIDERA USTED QUE RECIBIR UNA CAPACITACIÓN ENFOCADA A LA ATENCIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL LE PERMITIRÍA AGREGAR VALOR AL DESEMPEÑO DE SU TRABAJO?

Opción	No. de personas
Si	39
No	1
TOTAL	40



CUADRO 62. PREGUNTA 16. ¿ESTARÍA DISPUESTO A RECIBIR UNA CAPACITACIÓN ENFOCADA A LA ATENCIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL?

Opción	No. de personas
Si	39
No	1
TOTAL	40



FUENTES DE INFORMACION

- Acerenza, Miguel Á. 2004. Fundamentos de marketing turístico. Trillas, México, Pp. 22-25
- COCEMFE. *Hoteles y Alojamientos Rurales para todas las personas*, 2008. Pp. 7
- Antúnez, María Eugenia; Balcázar, Andrés. 2008. *Diagnóstico Sobre Discapacidad en México*. s/d Pp.19
- ANUIES Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior. 2002. *Manual para la Integración de Personas con Discapacidad en las Instituciones de Educación Superior*. México, ANUIES, Pp. 34.
- APEC Tourism Working Group. 2003. *Best practices in tourism accesibility for travellers with restricted physical ability. Final report*. Singapore, APEC Secretariat.
- Báez, Sixto. *Descripción de puestos en hoteles, restaurantes y bares*. México, CECSA, 1997. Pp.27-28, 34-35, 53-55, 61-67.
- Barón et al. 2004. Curso de turismo accesible. España, Real Patronato sobre Discapacidad. Pp. 10,15, 19-20, 27-28.
- Biosca, Domeneq. 2007. *Cómo conseguir que los clientes repitan en la hotelería. A la conquista del cliente repetitivo*. México, Limusa, 2000. Pp. 35-39.
- CALMECAC. *Guía Star´s & Diamond´s*. s/d. pp. 1-5
- Camisón, César; Cruz, Sonia; González, Nicolás. 2007. Madrid, Pearson educación. Pp.1118
- Cárdenas, Fabio. *Producto turístico. Aplicación de la estadística y del muestreo para su diseño*. México, Ed. Trillas 1991. pp. 13-16.
- CERMI Comité de Entidades Representantes de Personas con Discapacidad visual. *Consejos para un trato adecuado a las personas con discapacidad*. s/d.
- Coll, Alejandra. 2000. *Avances metodológicos en línea de investigación "movilidad especial del discapacitado visual"*. Revista cartográfica 71. Julio-diciembre. México. Pp. 56-60.

- Comisión Braille Española. *Características de la rotulación para personas con discapacidad visual*. Madrid, ONCE 2006. s/p.
- Corporación Ciudad Accesible. 2002. *Diseño accesible: construir para todos*. Chile Pp. 9
- CNDH Comisión Nacional de los Derechos Humanos. 2003. *La situación de México frente a los compromisos internacionales. Primera edición*. México, Pp. 25
- Dalgic, Tevfik; Leeuw, Maarten. 1994. *Niche marketing revisited: Concept, applications and some European cases*, European Journal of Marketing; 28, 4; ABI/INFORM Global pg. 39.
- De Cenzo, David; Robbins, Stephen. *Administración de recursos humanos*. México, Limusa Wiley 2001. Pp. 227
- Desler, Gary. *Administración de personal. Sexta edición*. México, Prentice Hall, 1996. Pp.358
- Evans, James. *Administración y control de la calidad*. Madrid, Ed. Internacional Thomson ,2000. pp. 129-131, 191-199,
- Gómez, María Fernanda. 2004. *Grupos Turísticos y Discapacidad: Pautas, Atención y Diseño*. Buenos Aires, Ediciones turísticas. pp. 52-54.
- Gobierno del Distrito Federal. 2000. *Directorio de Servicios para las Personas con Discapacidad "Un espacio para tí"*. México, s/n.
- Grünewald, Luis. 2000. *Indicadores de Calidad para Destinos Turísticos. Serie Calidad & Pequeños Hoteles*. Federación Centroamericana de Pequeños Hoteles. Fundación Turismo para Todos. Pp.34.
- ENAT. 2006. *Resumen de Informe de la Reunión General Inaugural*. Bruselas, 11 de mayo pp. 10
- Fernández, María Teresa. 2007. *Turismo accesible: Análisis de la accesibilidad hotelera en la provincia de Cádiz*. Cádiz.
- Handler, Daniel F. 1991. *Niche marketing*. Fund Raising Management; April, 22, 2; ABI/INFORM Global, pg. 65
- Hernández, Jesús. 2007. *Bares y restaurantes accesibles para todas las personas*. Manual de accesibilidad de la ONCE, Madrid, Pp.16-17.

- Hernández, Roberto. 2003. *Metodología de la investigación. Tercera edición.* Mc Graw Hill, México, pp. 326-336
- Hoffman, Douglas. 2002. *Fundamentos de marketing de servicios 2ª edición. Conceptos, estrategias y casos.* México, Thomson, Pp.4, 26-48,294-319.
- Horovitz, Jacques. 1991. *La calidad del servicio. A la conquista del cliente.* España, Mc Graw Hill, Pp.2-8, 10-11, 33,77-85.
- IMSS Instituto Mexicano del Seguro Social. 2000. *Normas para la accesibilidad de las personas con discapacidad. Segunda Edición.* México
- INEGI. Las personas con discapacidad en México: Una visión censal. México, 2004. pp. 32-37
- INEGI Instituto Nacional de Estadística y Geografía. Clasificación de tipo de discapacidad. s/d.
- Jafari, Jafar. *Enciclopedia del Turismo.* 2002. Madrid, Ed. Síntesis. pp.338, 560.
- Koenes, Avelina. 1998. *Diseño del servicio. Paso a paso.* Madrid, Ediciones Díaz de Santos. Pp. 5-9, 53-58, 71-77, 131-136.
- Kotler, Philip. 2004. *Mercadotecnia para Hotelería y Turismo.3ª edición.* Madrid. Ed. Prentice Hall.
- Kotler, Philip. 2002, *Dirección de Marketing. Conceptos esenciales.* Primera edición. Ed. Pearson Education, pp. 14-15.
- Laboucheix, Vincent. *Tratado de la Calidad Total.* México, Ed. Limusa Noriega. 2001. pp. 283-299
- Larrea, Pedro. 1991. *Calidad de servicio. Del marketing a la estrategia.* Ediciones Díaz de Santos Madrid, Pp.246-247.
- Lattin, Gerald W. 1994. *Administración moderna de hoteles y moteles.* México, Trillas.
- Laurino, Luis. 1984. *Orientación y movilidad para los ciegos.* París, UNESCO. Pp.14-15.
- Leclerc, André. 2003. *Accés sans obstacles. La qualité c'est rentable!* Kéroul, Québec, pp. 16

- Lèclerc, André. 2003. *Best practices in tourism accessibility for travelers with restricted physical ability*. Final Report. APEC tourism working group. Kéroul.
- Lovelock, Christopher. *Services Marketing: People, Technology, Strategy. Fourth Edition*. Prentice Hall, USA, 2001. Pp. 18.
- Maldonado, Ma. Magdalena. 2006. *Los Recursos Humanos y la Mercadotecnia en los servicios turísticos*. SEPI-EST-IPN, VIII congreso Nacional y 2º Internacional de investigación turística CESTUR-SECTUR-ITESM. México, Pp.9
- Marcos, Daniel; González, Diego. 2003. *Turismo Accesible: Hacia un Turismo para Todos*. CERMI, España, pp. 8-15, 27.
- OMS Organización Mundial de la Salud. *Clasificación Internacional del Funcionamiento, la Discapacidad y la Salud. Borrador final. Versión completa*. OMS, Suiza, 2001. Pp. 1-3
- OMT Organización Mundial de Turismo. *Barómetro OMT del Turismo Mundial*. Enero 2009. Volumen 7 No. 1. Madrid, España.
- OMT Organización Mundial de Turismo. 2008. *Panorama del turismo internacional*. Edición pp. Real Patronato sobre Discapacidad. *Manual de Accesibilidad Universal para Hoteles*. Paradores de Turismo de España S.A, Madrid, 2007.
- OMT Organización Mundial de Turismo. 1998. *Introducción al turismo*. OMT, Pp. 49, 88-89
- ONCE. Glosario de ceguera y deficiencia visual. S/D. pp. 1
- ONU Organización de las Naciones Unidas. 2006. Convención internacional sobre los derechos de las personas con discapacidad. Nueva York 14 y 15 de agosto. Pp.1
- Poder ejecutivo Federal. Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012.
- Pardinas, Felipe. 1996. *Metodología y técnicas de investigación en ciencias sociales*. Siglo XXI, México. Pp.118-119.
- Punzón, Diego. *La adaptación de Material didáctico en relieve para ciegos y deficientes visuales*. I Congreso Virtual INTEREDVISUAL sobre Intervención Educativa y Discapacidad Visual. Octubre 2003. Pp.5, 7,10.
- Ramírez, Mirsa. 2008. Manual de escritura braille. s/d.

- Ramírez, Manuel. *Teoría General del Turismo*. Ed. Diana, México, 1981. pp. 51-97.
- Real Patronato sobre Discapacidad. 2007. *Manual de Accesibilidad Universal para Hoteles*. Paradores de Turismo de España S.A, Madrid, Pp. 26-27.
- Rokes, Beverly. Servicio al cliente. 2004. Serie business. México, Thomson, Pp.28-39.
- SECTUR Secretaría de Turismo. 2006. *El turismo en México 2005. Cifras preliminares*. Marzo 2006, publicación no.5 México, Distrito Federal pp.5
- SECTUR Secretaría de Turismo. 2008. *Análisis del Turismo 3*. México, pp.
- SECTUR Secretaría de Turismo, s/f. *Cultura Turística para el personal de Contacto*. México. Pp. 10
- SECTUR Secretaría de Turismo. 2001. *Recomendaciones de Accesibilidad para el Sector Turismo*. México, Pp. 21, 25,28-29.
- SECTUR Secretaría de Turismo. 2008. Resultados de la Actividad Turística. Cifras preliminares enero-diciembre.
- SECTUR Secretaría de Turismo. 2002. *Marketing competitivo Tercera reedición*. México. Pp.12-15
- SECTUR Secretaría de Turismo. 2007 Programa Sectorial de Turismo
- SECTUR Secretaría de Turismo. s/f. *Guía Técnica para el Desarrollo y Comercialización de Productos Turísticos en el Marco del Programa "Turismo para Todos"*. México.
- SECTUR-DF. 2008. Segundo Informe de la Secretaría de Turismo del Distrito Federal. México. Pp. 6, 17,20.
- SECTUR-DF. 2008. *Indicadores estadísticos del sector 2002-2008*. pp.
- SEDUVI Secretaría de Desarrollo Urbano y Vivienda. 2007. *Manual Técnico de Accesibilidad*. México, pp.13, 20-21
- Songjae, Jo; Chang, Hu, Kosiuleck, John F; Holececk, Donald F. 2004. *Journal of rehabilitation: Comparison of Travel Patterns of families with and without a Member with a disability*, Oct-Dec 70, 4; Academic Research Library pp.38.
- Stafford, Jean. 2001. *A Growth Market. Behaviours of Tourists with Restricted Physical Abilities in Canadá*. Kéroul, Québec, Pp. 7-8, 10, 12.

- Tarlow, Peter. 2008. *Turismo y Seguridad*. Foro Mundial de Turismo. México D.F. 18 de agosto.
- Vladimir, Andy. 1998. *Accent on Living. Bloomington: What future holds for disabled travelers*. Spring Vol.42, Iss. 4; pg. 80
- Villeda, Rafael. *Accesibilidad UAM*. Jornada por la Discapacidad Accesibilidad. México D.F., 09 de diciembre 2008.
- Weiers, Ronald. 1987. *Investigación de mercados*. Prentice Hall, México, Pp. 95-107
- WHO World Health Organization. 2004. *Global data on visual impairment in the year 2002*. Bulletin of the World Health Organization. November, 82. Geneva, Switzerland pp. 848.
- WEF World Economic Forum. 2008. *The Travel & Tourism Competitiveness Report 2008*. Pp. 252-253. 21 de octubre
- WEF World Economic Forum. 2009. *The Travel & Tourism Competitiveness Report 2008*. 05 de abril Pp. 4, 6, 27-31.
- WTO World Tourism Organisation and European Travel Commission. *Handbook on Tourism Market segmentation. Maximizing Marketing Effectiveness*. 2007. Madrid, Spain.
- Zalamea, Luis. 2004. *Aviation Daily. Mexico Pledges To Upgrade Services For Disabled Travelers*; Washington: Dec 17, Vol.358, Iss. 54; pg. 5

Leyes, normas, reglamentos, programas.

- Ley de Aeropuertos. Diario Oficial de la Federación. 22 de diciembre de 1995. Última reforma publicada DOF 21-01-2009.
- Ley de Asistencia Social. Diario Oficial de la Federación.
- Ley de Aviación Civil. Diario Oficial de la Federación. 12 de mayo de 1995. Última reforma publicada DOF 05-07-2006.
- Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas. Diario Oficial de la Federación 04 de enero de 2000. Última reforma publicada DOF 28-11-2008.

- Ley Federal de Turismo. LFT. Diario Oficial de la Federación. 31 de diciembre de 1992. Última reforma publicada DOF 06-06-2000.
- Ley Federal del Trabajo. Diario Oficial de la Federación 01 de abril de 1970. Última reforma publicada DOF 17-01-2006.
- Ley Federal de Protección al Consumidor. Diario Oficial de la Federación 24 de diciembre de 1992. Última reforma publicada DOF 29-01-2009.
- Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación. Diario Oficial de la Federación 11 de junio 2003. Última reforma publicada DOF 27-11-2007.
- Ley General de las Personas con Discapacidad. Diario Oficial de la Federación 10 de junio 2005. Última reforma publicada DOF 01-08-2008.
- Ley para el Funcionamiento de Establecimientos Mercantiles del Distrito Federal. Gaceta Oficial del Distrito Federal. 28 de febrero de 2002 No. 28.
- Ley para el Funcionamiento de Establecimientos Mercantiles del Distrito Federal. Gaceta Oficial del Distrito Federal. 28 de febrero de 2002 No. 28.
- Ley para las Personas con Discapacidad del Distrito Federal. Diario Oficial de la Federación 19 de diciembre 1995. Pp. Diario Oficial de la Federación. 21 de octubre de 1996.
- Ley de Protección Civil del Distrito Federal.
- Norma Mexicana NMXR050SCFI2006. Accesibilidad de las personas con discapacidad a espacios construidos de servicio al público Especificaciones de seguridad. Diario Oficial de la Federación 16 de diciembre 2006.
- Normas Técnicas Complementarias para el Proyecto Arquitectónico. Gaceta Oficial del Distrito Federal 29 de julio 2004. Reglamento de construcciones para el Distrito Federal. Gaceta Oficial del Distrito Federal 29 de enero 2009.
- Reglamento de la Ley Federal de Turismo. Diario Oficial de la Federación 02 de mayo 1994. Última reforma publicada DOF 09-11-1999. Pp.1-2.

Vía internet:

- Asociación Mexicana para la Atención de personas con Discapacidad Visual <http://amadivi.com.mx>

- Centro de Recursos para la Vida Independiente A.C <http://crevi.org.mx>
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título primero, Capítulo I. De las garantías individuales, Prohibición de la discriminación. 2003. <http://constitucion.gob.mx/index.php?idseccion=9&ruta=1>. 02 de marzo de 2007.
- Cornell, Bettye et al. 1997. *Los principios del diseño universal Versión 2.0*. N.C. State University, The Center for Universal Design. s/n. <http://www.abc-discapacidad.com/archivos/pud-spanishv2.pdf> 09 de marzo 2009.
- INEGI. *Discapacidad en México*. Versión en línea. <http://cuentame.inegi.gob.mx/impresion/poblacion/discapacidad.asp> 19 de julio septiembre 2008.
- Ley Federal de Turismo 2000. Artículos 2, 9, 10, 11, 28,30 y 32.
- Mon, Fabiana. 1998. *El entrenamiento en orientación y movilidad de las personas con baja visión*. Periódico sobre discapacidad “El Cisne”. Junio. <http://www.elcisne.org/> 03 de febrero de 2009.
- Mon, Fabiana. 1999. *Otras técnicas en orientación y movilidad*. Periódico sobre discapacidad “El Cisne”. Agosto. <http://www.elcisne.org/> 03 de febrero 2009.
- Mon, Fabiana. *Las personas ciegas y el uso del bastón*. Periódico sobre discapacidad “El Cisne”. Mayo. <http://www.elcisne.org/> 03 de febrero 2009.
- Mundial de Salud. *Magnitude and causes of visual impairment*. <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs282/en/> 2004. 03 de marzo de 2007.
- <http://www.sectur.gob.mx/wb2/sectur/sect> Historia 25 de agosto 2007.
- <http://www.turismoaccesible.com.ar> 22 de abril 2007
- Organización Mundial de Turismo. Barómetro OMT del Turismo Mundial. Volumen 7 No.1 Enero 2009. ISSN. 1728-9254. Pp. 3 http://www.unwto.org/facts/eng/pdf/barometer/UNWTO_Barom09_1_sp_excerpt.pdf. 22 de marzo 2009. Pantano, Liliana. *Barreras culturales a la integración*. I Congreso Virtual Iberoamericano. 1 al 25 de octubre de 2004. http://www.turismoaccesible.com.ar/cvta/doc_base_4.htm 07 de marzo de 2008.

FUENTES DE INFORMACIÓN

- Paz, Benigno. *Perros de asistencia*. Kns ediciones, 2006. http://www.knsediciones.com/es/articulos_lector.asp?id=3 18 de septiembre 2008.
- Solicitud 000120022907/2846. 2007. México, D.,F., 18 de septiembre de 2007. Firmas: José Javier Orozco Salcido. Secretaría de Salud.
- Secretaría de Turismo. Dirección de Comunicación Social. *Capta México 13 mil 289 mdd por turismo al cierre del 2008*. Comunicado 018. Ciudad de México, 22 de febrero de 2009. <http://www.presidencia.gob.mx/prensa/sectur/?contenido=42481> 29 de marzo de 2009.
- Tapia, Iván. 2005. *Psicología de la ceguera*. <http://tiflologia.blogspot.com/2005/09/psicologa-de-la-ceguera-ivn-tapia.html> 17 de enero 2008.