

**ACCESIBILIDAD HOTELERA EN EL MUNICIPIO DE CIUDAD VALLES,
S.L.P.**

**Susana Izaguirre Rodríguez
Karen Estefanía Torres Ibáñez
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE SAN LUIS POTOSÍ**

2. RESUMEN

El presente documento, es un análisis dentro del municipio de Ciudad Valles, San Luis Potosí, sobre la accesibilidad que hay dentro de los establecimientos que ofrecen hospedaje, en el que se presentan las carencias con las que se cuentan en el mismo lugar.

Se tienen distintas necesidades y deseos de los clientes, y todo esto gira para alcanzar el éxito satisfaciéndolos a plenitud.

El conocer y realizar este análisis, tiene como principal objetivo poder saber con certeza a que se deben las necesidades que se presentan en los hoteles, con la finalidad de encontrar los factores más relevantes causantes de ello. Para así al término de todo el análisis, lograr presentar estrategias con fundamentos verídicos en las cuales se darán ideas de cómo solucionar dichos problemas y carencias con las que cuentan los establecimientos hoteleros para poder colaborar en que sean aún más competentes de lo que ya son, además de que generen más ingresos para que sigan creciendo y sobre todo tomando en cuenta siempre que se deben tomar las medidas de accesibilidad necesarias para las personas con discapacidades diferentes.

Palabras Clave:

Turismo sustentable, turismo accesible, accesibilidad hotelera, responsabilidad social empresarial.

3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El municipio se encuentra localizado en la parte este del estado, en la zona Huasteca, Sus límites son: al norte, Tamaulipas; al este Tamuín; al sur, Aquismón y Tanlajás; al oeste, Tamasopo; al noroeste, El Naranjo. (Potosí, 2014)

Según SECTUR S.L.P., Ciudad Valles es la segunda ciudad más importante en el estado. Conocida como la “puerta grande de la Huasteca Potosina”, es uno de los puntos de partida para visitar zonas arqueológicas, cascadas, sótanos, reservas de la biosfera, o bien, para conocer las riquezas culturales y culinarias de las regiones más recónditas de la Huasteca.

Aquí también se concentra mucha de la gastronomía huasteca y la mayoría de los restaurantes ofrecen el famoso zacahuil, las enchiladas, los bocoles, las gorditas, el palmito, entre otros que son característicos de los diferentes municipios que conforman la Huasteca Potosina.

Entre las principales actividades económicas se encuentran la ganadería, agricultura, pesca, industria manufacturera y comercio. (Potosí, 2014)

Dentro de este municipio existe la necesidad de analizar la importancia de los accesos a los establecimientos para las personas con discapacidad, ya que dicho municipio cuenta con la mayor oferta hotelera en la Huasteca Potosina, por ello los turistas lo eligen como primera opción para pernoctar y posteriormente dirigirse a los sitios turísticos que la región les ofrece.

Debido a esto, los hoteles deben tener un gran potencial en cuanto al mejoramiento de la accesibilidad con las personas con discapacidad que lo visitan.

En la actualidad, en Ciudad Valles, sólo dos hoteles son los que cuentan con los accesos necesarios para que dichas personas tengan confortabilidad durante su estadía. Por lo tanto, es necesario que los demás establecimientos de hospedaje, implementen medidas de accesibilidad para que exista mayor afluencia de turistas que presenten algún tipo de discapacidad y sean integrados a la sociedad, dejando de lado la discriminación y los prejuicios.

3.1. Formulación del Problema

Para poder expresar a lo que realmente se quiere llegar con este proyecto, se realizaron previamente una serie de preguntas y posteriormente, se escogieron tres principales interrogantes, éstas servirán como guía para poder sacar soluciones y propuestas para el mejoramiento de la accesibilidad en los establecimientos hoteleros.

Principales interrogantes:

- ⇒ ¿Las instalaciones son las adecuadas para cualquier tipo de persona?
- ⇒ ¿Cuáles acciones considera usted deberían ser la prioridad para que un hotel sea accesible?
- ⇒ ¿Consideras importante sensibilizar a la sociedad en cuanto a la accesibilidad dentro de nuestro municipio?

Interrogantes generales:

1. ¿El lugar cuenta con señalamientos para fácil acceso?
2. ¿Las instalaciones son las adecuadas para cualquier tipo de persona?
3. ¿Hay instalaciones para satisfacer las necesidades del turista?
4. ¿El personal que labora está lo suficientemente capacitado para atender a los turistas?
5. ¿Conoces los diferentes tipos de discapacidades?
6. ¿Cuál cree usted que sea la mayor dificultad de acceso a un hotel para una persona discapacitada?
7. ¿Consideras que es costoso implementar medidas de accesibilidad en los hoteles?
8. ¿Cuáles considera usted que son las áreas comunes del hotel donde se encuentra mayor dificultad de acceso?
9. ¿Cuáles acciones considera usted deberían ser la prioridad para que un hotel sea accesible?
10. ¿Consideras importante sensibilizar a la sociedad en cuanto a la accesibilidad dentro de nuestro municipio?

4. OBJETIVO GENERAL

Contribuir con los establecimientos de hospedaje orientados a la accesibilidad, aportando propuestas de mejora que ayuden a construir un entorno incluyente en Ciudad Valles.

4.1. Objetivos específicos

- Conocer el perfil de los turistas con discapacidad.
- Indagar la percepción de los turistas la adaptabilidad de los establecimientos hoteleros.
- Examinar el grado de satisfacción respecto a la accesibilidad de los establecimientos que cuentan con esta medida.
- Desarrollar estrategias para el mejoramiento y corrección de las mismas.

5. HIPÓTESIS

En el análisis en cuanto a la accesibilidad hotelera que se encuentra en Ciudad Valles, se puede observar que solamente un establecimiento es el que cuenta con la accesibilidad para personas con discapacidad, este establecimiento es el Hotel Sierra Huasteca Inn, ya que cuentan con los equipamientos necesarios con son: elevador, rampas, sistema braille, tiene una habitación adaptada con pasamanos, la puerta tiene las medidas necesarias para que pase una persona con silla de ruedas y tiene una regadera en lugar de tina.

También cuentan con un estacionamiento especial para personas que presenten alguna discapacidad.

6. JUSTIFICACIÓN

La idea de implementar medidas de accesibilidad dentro de los establecimientos de hospedaje en el municipio de Ciudad Valles, S.L.P., resulta muy importante ya que es necesario eliminar las barreras en los espacios turísticos con la finalidad de que las personas con discapacidad puedan acceder a los mismos sin que se produzca algún tipo de discriminación.

Cabe mencionar que la Organización Mundial de la Salud (O.M.S., 2006) afirma que hay más de 500 millones de personas en todo el mundo con deficiencias o discapacidades. Concretamente, según estimaciones de la Organización de las Naciones Unidas (ONU, 2006) y la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO, 2006) el número de personas discapacitadas en todo el mundo asciende a 600 millones.

Es importante tomar en cuenta que el turismo accesible se está haciendo cada vez más atractivo, ya que por lo general las personas que presentan alguna discapacidad siempre van acompañadas por una persona o más, esto genera aún más derrama económica y es un segmento muy rentable.

La zona es muy escasa en cuanto a servicios accesibles para este tipo de turismo, por lo que es necesario crear nuevas oportunidades que ayuden a mejorar el desarrollo dentro del municipio, así como también capacitar a los diferentes encargados y empleados de cada uno de los establecimientos hoteleros.

Para que haya una sociedad inclusiva, lo primordial es que aprendamos a respetar a los demás, no necesitamos pocos avances, necesitamos muchos más, con la participación conjunta de todos, podemos lograrlo, informándonos a cerca de las necesidades que este tipo de viajeros requieren y capacitándonos mejor para así poder ofrecerles un mejor servicio y demostrar que el turismo es para todos.

7. MARCO TEÓRICO

7.1. Concepto de Turismo Accesible

Según la Organización Mundial del Turismo, el turismo accesible se define como “la adecuación de los entornos, productos y servicios turísticos de modo que permitan el acceso, uso y disfrute a todos los usuarios, bajo los principios del Diseño Universal”. (OMT, Turismo Accesible para Todos: Una oportunidad a nuestro alcance., 2016, pág. 6)

7.2. Personas con discapacidad

La OMT las define como “toda persona a la que las barreras del entorno en que se encuentra y las barreras actitudinales obstaculizan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás, en los viajes, alojamientos y otros servicios turísticos”. (OMT, 2014, pág. 4)

7.3. Tipos de Discapacidad

La Comisión Nacional de los Derechos Humanos en México (CNDH, 2016, pág. http://www.cndh.org.mx/Discapacidad_Tipos) establece cuatro tipos de discapacidad, los cuáles son:

1. Discapacidad motriz

Es una condición de vida que afecta el control y movimiento del cuerpo, generando alteraciones en el desplazamiento, equilibrio, manipulación, habla y respiración de las personas, limitando su desarrollo personal y social. Ésta se presenta cuando existen alteraciones en los músculos, huesos, articulaciones o médula espinal, así como por alguna afectación del cerebro en el área motriz impactando en la movilidad de la persona.

2. Discapacidad sensorial

Es aquella que comprende cualquier tipo de deficiencia visual, auditiva, o ambas, así como de cualquier otro sentido, y que ocasiona algún problema en la comunicación o el lenguaje (como la ceguera y la sordera), ya sea por disminución grave o pérdida total en uno o más sentidos.

3. Discapacidad cognitivo-intelectual

Es aquella caracterizada por una disminución de las funciones mentales superiores tales como la inteligencia, el lenguaje y el aprendizaje, entre otras, así como de las funciones motoras. Esta discapacidad incluye a las personas que presentan dificultades para aprender, realizar algunas actividades de la vida diaria, o en la forma de relacionarse con otras personas. Ejemplo de lo anterior son el síndrome de down y el autismo.

4. Discapacidad psicosocial

Se define como aquella que puede derivar de una enfermedad mental y está compuesta por factores bioquímicos y genéticos. No está relacionada con la discapacidad cognitivo-intelectual y puede ser temporal o permanente. Algunos ejemplos son la depresión, la esquizofrenia, el trastorno bipolar, entre otros.

Asimismo, mencionan que entre los términos correctos para poder referirse a una persona con discapacidad podemos decir o escribir: persona con discapacidad, persona con discapacidad motriz, auditiva, visual, intelectual y psicosocial, no se deben de usar términos como “discapacitado”, “minusválido”, “sordomudo”, “ciego”, entre otros.

7.4. Estadísticas

7.4.1. En el mundo

La Organización Mundial de la Salud considera que el 15% de la población mundial, la cantidad es de 1.000 millones de personas aproximadamente, son las que presentan algún tipo de discapacidad. Esta organización estima que en un futuro la mayoría de las personas desarrollará alguna discapacidad en cierta etapa de su vida y, antes o después, presentarán distintos tipos de necesidades para acceder a infraestructuras, servicios y productos turísticos.

En Europa, por ejemplo, se prevé que el mercado del turismo accesible representa alrededor del 27% de la población total y el 12% del mercado turístico.

Estas cifras representan el elevado porcentaje de viajeros mayores (ya que las personas de más de 60 años constituirán el 22% de la población mundial en 2050), las personas con discapacidad y las familias con niños pequeños. El mercado del turismo accesible es una gran oportunidad para los destinos que estén dispuestos a recibir visitantes con discapacidad, ya que por lo regular estos viajan con mayor frecuencia en temporada baja, es común que viajen acompañados o en grupos, visiten los sitios con más regularidad y, en algunos lugares del mundo, gastan más que un turista que no cuente con alguna discapacidad. (OMT, «Turismo para todos: promover la accesibilidad universal», 2016, págs. 4-5).

7.4.2. En México

En México, se presentó un incremento en los censos de población de las personas con discapacidad, se considera importante, ya que debe ser tomado con reserva pues al contar tan solo con dos censos donde se ha registrado el número de personas con discapacidad, pueden existir errores al momento de recabar la información necesaria. (Cárdenas, 2015, págs. 13-14)

A continuación, se presenta una tabla con la población con discapacidad en México (cifras en unidades):

	2000		2010		Cambio 2000-2010
Población Total	97,483,412	100%	112,336,538	100%	15.2%
Población con Discapacidad	1,795,300	1.84%	4,527,784	4.03%	152.2%

Fuente: Censos de población y vivienda 2000 y 2010

7.5. Antecedentes del turismo accesible

La gran participación que existe de las personas con discapacidad dentro del sector turístico en el mundo carece de exhaustiva investigación dentro de este campo, con diferentes publicaciones de carácter científico con numerosas publicaciones de carácter científico, en relación a la problemática de la accesibilidad en el turismo, y al estudio de las personas con discapacidad como consumidores turísticos. La modalidad del Turismo para Todos comenzó en 1989 con la publicación del Informe Baker (Pérez, 2002), en el que se estructuran recomendaciones dirigidas al sector turístico, para que se conocieran las necesidades de estas personas, añadiéndole las limitaciones de los accesos a los diferentes establecimientos y no a los usuarios en general. (Fernández Alles, 2009, págs. 149-153)

El objetivo de este informe fue incentivar a la sociedad a crear establecimientos adaptados para todo tipo de personas sin distinción de edad o discapacidad.

Gracias a este informe se comenzaron a elaborar estudios e investigaciones acerca del tema de la accesibilidad en el turismo. De esta forma surgió el documento que especifica: “Para un turismo accesible a los minusválidos en los años 90” el cual se publicó por la Organización Mundial del Turismo (OMT, 1991), este documento informa el problema que hay en cuanto al impedimento que tienen las personas con discapacidad para su desarrollo dentro de la sociedad, destacando que por lo general, los establecimientos que ofrecen servicios turísticos no cuentan con la infraestructura necesaria para recibir personas que presenten alguna discapacidad.

Brown (1991) analizó el concepto de «Turismo para Todos», mientras que Cavinato y Cuckovich (1992) estudiaron todos los aspectos y ventajas relacionadas con los viajes y el turismo realizado por las personas discapacitadas, aportando una serie de recomendaciones para que las empresas del sector turístico orienten sus actuaciones hacia la integración de las personas discapacitadas. Concretamente, sus recomendaciones se centran en la eliminación de barreras, así como en ofrecer a los turistas discapacitados una información fiable y de calidad acerca del nivel de accesibilidad de las empresas y los destinos turísticos. Ritcher y Ritcher (1999) centraron su investigación alrededor de los problemas de accesibilidad con los que se encuentran las personas discapacitadas cuando viajan al extranjero, haciendo especial hincapié en las barreras existentes en los alojamientos. Por otra parte, los trabajos de Burnett y Baker (2001) y Ray y Ryder (2003) profundizan en las necesidades y motivaciones de las personas discapacitadas cuando se comportan como consumidores turísticos. En la misma línea, se sitúa el trabajo de McKercher, Packer, Yau y Lam (2003) sobre la percepción de las personas con discapacidades acerca de los viajes y el papel de las agencias de viajes como facilitadores o inhibidores de los viajes realizados por las personas discapacitadas. (Fernández Alles, 2009)

Es de suma importancia conocer la aportación que hizo Israeli acerca de la problemática de la accesibilidad turística (2002), quien comparó los destinos turísticos accesibles y no accesibles.

Otro análisis importante fue el de Bi, Card y Cole (2007), que examinaron el nivel de accesibilidad de cuatro empresas ubicadas en distintos sitios turísticos de China

(alojamientos, transportes, bares, restaurantes y atracciones), establecen que las personas que presentan discapacidad física no viajan con igual frecuencia que las personas que no tienen este tipo de discapacidad, debido a las diferentes limitaciones que se pueden encontrar en el trayecto. De igual forma, establecieron, que, en los últimos años, la afluencia de las personas con discapacidad en el sector turístico ha incrementado ya que se ha presentado mayor interés en las empresas turísticas sobre las necesidades en cuanto a la accesibilidad.

Todos ellos basan sus investigaciones en la importancia del turismo inclusivo, desarrollando la importancia de adecuar la infraestructura de los establecimientos turísticos. (Fernández Alles, 2009, págs. 149-153)

7.6. Ventajas del turismo accesible

Según Fernández (2009), explica que el turismo accesible es una actividad dirigida a mejorar la accesibilidad para las personas con discapacidad, planteada no sólo con intereses lucrativos sino también con fines sociales, y estructurada por cinco contenidos fundamentales:

- La mejora de la accesibilidad contribuiría a eliminar las desigualdades en el acceso al turismo, permitiendo a las personas con discapacidad y con movilidad reducida el disfrute y acceso a los servicios turísticos.
- El destino turístico accesible gozaría de una mejor imagen social al no limitar a ningún tipo de cliente el acceso a sus productos y servicios turísticos.
- Ofertar un destino turístico sin barreras, esto es, accesible, permitiría atraer a un segmento de mercado de gran atractivo debido al número de ciudadanos que lo integran.
- Los turistas discapacitados acuden a un destino turístico suelen viajar acompañados por otros clientes, razón por la cual son considerados como multicitientes. Con lo cual atraer a Turistas con discapacidad atraería a otros clientes.
- La presencia de los turistas con discapacidad en un destino turístico contribuiría a reducir el efecto de la estacionalidad del mismo.

La principal desventaja es la discriminación, que es cualquier distinción, exclusión o restricción por motivos de discapacidad que tenga el propósito o el efecto de obstaculizar o dejar sin efecto el reconocimiento, goce o ejercicio, en igualdad de condiciones, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales en los ámbitos político, económico, social, cultural, civil o de otro tipo. Incluye todas las formas de discriminación, entre ellas la denegación de ajustes razonables. (OMT 2014)

7.7. Infraestructuras y Servicios

La OMT (2014) declara que “la accesibilidad debería estar presente en toda la cadena turística, las conexiones entre todos los lugares, servicios y actividades deberían estar bien planificadas y probadas” (OMT, 2014, pág. 6). Entre los elementos de la cadena del turismo figuran:

A. La gestión del destino turístico

B. La información y la publicidad turísticas (preparación, información y reservas)

- C. Unos entornos urbanísticos y arquitectónicos
- D. Los medios de transporte y las estaciones
- E. El alojamiento, los servicios de comidas y los congresos
- F. Las actividades culturales (museos, teatros, cines y otros)
- G. Otras actividades y eventos turísticos

7.7.1. Principios del diseño Universal

La OMT declara siete principios del diseño universal (2013) (The Center for Universal Design, NC State University), los cuales se mencionan a continuación:

- 1er principio. Uso equitativo.
- 2º principio. Flexibilidad en el uso.
- 3er principio. Uso sencillo e intuitivo.
- 4º principio. Información perceptible.
- 5º principio. Tolerancia al error.
- 6º principio. Bajo esfuerzo físico.
- 7º principio. Tamaño y espacio apropiados para la aproximación y el uso.

7.8. Acuerdos Internacionales sobre discapacidad

Según Martínez Cárdenas (2015, p. 14) “el reconocimiento de los derechos humanos y civiles, así como la integración social plena de las personas con discapacidad ha sido una larga lucha en la cual Naciones Unidas ha jugado un papel importante”.

Dicho autor menciona una serie de reuniones en donde se dictaron distintas resoluciones en beneficio del turismo accesibles, que continuación se mencionan:

“Las personas con discapacidad se encuentran en desventaja jurídica, ya que no cuentan con un documento oficial único que enumere sus derechos, sino que están dispersos en una serie de dictámenes judiciales, recomendaciones de la OIT e instrumentos jurídicos. Pero no solamente las personas con discapacidad sufren. La sociedad pierde la oportunidad de aprovechar el enorme potencial de las personas con discapacidad” (Naciones Unidas, 2015)

En los años setenta se dictaminaron declaraciones como fue la resolución 2856 (XXVI) Declaración de los Derechos del Retrasado Mental del 20 de diciembre de 1971 y la resolución 3447 (XXX) Declaración de los Derechos de los Impedidos del 9 de diciembre de 1975 que en su punto dos dice: “Deben reconocerse esos derechos a todos los impedidos, sin excepción alguna y sin distinción ni discriminación por motivos de raza, color, sexo, idioma, religión, opiniones políticas o de otra índole, origen nacional o social, fortuna, nacimiento o cualquier otra circunstancia, tanto si se refiere personalmente al impedido como a su familia” (Naciones Unidas, 2007)

El 16 de diciembre de 1976 en su Asamblea General se aprueba la resolución 31/123 que proclamó el año 1981 como “Año Internacional de los Impedidos”.

El 3 de diciembre de 1982 la Asamblea General adoptó el Programa de Acción Mundial para los Impedidos en su resolución 37/52. El 20 de diciembre de 1993 con la resolución 48/96 se adoptan las Normas Uniformes sobre la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad.

La Asamblea General aprobó la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad y su protocolo facultativo, en su resolución 61/106 del 13 de diciembre de 2006, donde ya se menciona el derecho de participar en actividades culturales, deportivas y turísticas. “Los Estados Partes reconocen el derecho de las personas con discapacidad a participar, en igualdad de condiciones con las demás, en la vida cultural y adoptarán todas las medidas pertinentes para asegurar que las personas con discapacidad:

- a) Tengan acceso a material cultural en formatos accesibles;
- b) Tengan acceso a programas de televisión, películas, teatro y otras actividades culturales en formatos accesibles;
- c) Tengan acceso a lugares en donde se ofrezcan representaciones o servicios culturales tales como teatros, museos, cines, bibliotecas y servicios turísticos y, en la medida de lo posible, tengan acceso a monumentos y lugares de importancia cultural nacional.” (Naciones Unidas, 2006, p. 30)

Por otra parte, la Organización Mundial del Turismo (OMT) de igual manera comenzó a emitir desde el año de 1980 diversas resoluciones con respecto a las personas con discapacidad. Del 27 de septiembre al 10 de octubre de 1980 se realizó en Manila, Filipinas una reunión de la OMT en donde se dictó la Declaración de Manila sobre el Turismo Mundial, donde se habló de garantizar el acceso al turismo a más personas para su beneficio y ocio.

Resultado de la reunión de Dakar de 2005 se da a conocer la resolución A/RES/492(XVI)/10 bajo el título de “Hacia un Turismo Accesible para Todos”. En este segmento de la reunión se establecieron criterios para que todos los medios de comunicación masiva, incluyan en su información, señalética acerca de la accesibilidad de los servicios, además de la necesidad de brindar capacitación de todo el personal brindar un buen servicio a todas las personas, incluyendo a las personas con discapacidad.

Durante la sesión realizada en Astana, Kazakhstan, se emite la resolución A/RES/578(XVIII) conocida como “Declaración sobre la facilitación de los desplazamientos turísticos”, la cual da a conocer los principios generales expresados en el artículo 3 de la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad e invita a que todos los países miembros de la OMT se unan a aplicar estos principios.

Posteriormente, en el año 2011, se realizó otra reunión en Gyeongju, República de Corea, en donde se acordó una nueva resolución, A/RES/606(XIX) “Informe del Comité Mundial de Ética del Turismo” b) Turismo accesible para todos; en la que especifica el compromiso por

lograr la aceptación del turismo para todos, sin exclusión a personas con necesidades especiales, y específicamente las personas con discapacidad.

Se llevó a cabo otra reunión pero en distinta sede, esta fue en Victoria Falls, Zambia/Zimbabwe en el año de 2013, se aprobó el manual de Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos, realizado en cooperación con la fundación ONCE y ENAT (European Network for Accessible Tourism) a través de la resolución A/RES/637(XX). (Cárdenas, 2015, págs. 14-16)

7.9. Normas de construcción y adaptación de acceso

Según el Manual de Normas Técnicas de Accesibilidad 2016 del Gobierno de la Ciudad de México, el cual está diseñado como un instrumento de apoyo a los proyectos de planeación, construcción, modificación o rehabilitación de los entornos físicos; con criterios, especificaciones y gráficos que toman en cuenta las necesidades de las personas con discapacidad física, sensorial e intelectual, así como las de otros sectores de la población como adultos mayores, mujeres en periodo de gestación, personas de talla baja, niños y personas con alguna limitación temporal. (Gobierno de la Ciudad de México, 2016, págs. 28-66)

Entre las especificaciones de diseño más importantes se pueden encontrar:

- **Ruta Accesible**

a) Cualquier ruta debe permitir el acceso y uso a toda área común. Las rutas accesibles pueden ser exteriores o interiores.

b) La ruta accesible se compone de elementos que se van conectando entre sí para hacer uso de espacios y servicios en un inmueble, edificación, predio o espacio público.

c) Para adecuar espacios existentes, se debe considerar la ruta más corta, la que presente menos obstáculos y la que conecte los servicios principales.

En el espacio público y el espacio al exterior.

c) La ruta accesible está conformada por la combinación de diversos elementos tales como banquetas, cruces peatonales, calles peatonales, pasos a desnivel, andaderos, senderos, rampas o cualquier dispositivo mecánico para salvar las diferencias de nivel.

En edificaciones.

b) Una ruta accesible es una serie interconectada de diferentes elementos como un corredor, pasillo, andadero, puertas, vanos, rampas o cualquier dispositivo mecánico para salvar las diferencias de nivel.

- **Circulación Peatonal**

a) El ancho de las circulaciones se debe determinar de acuerdo al flujo peatonal de la zona, si el desplazamiento es en línea recta o con cambios de dirección, si está en interiores, exteriores o en el espacio público. El ancho mínimo varía entre 120, 150 o 200 cm. En vivienda debe tener mínimo 90 cm y se incrementa en los cambios de dirección. En el caso

de circulaciones menores a 150 cm de ancho, el trazado debe permitir que las personas usuarias de silla de ruedas cambien de sentido en los extremos, a intervalos no mayores a 30 metros, contando con espacios donde se pueda inscribir un círculo de 150 cm de diámetro como mínimo.

b) La superficie de piso debe tener una pendiente máxima del 4%. Las pendientes mayores deben cumplir con los elementos de circulación vertical.

c) La pendiente transversal de la superficie de piso debe tener un máximo de 2%, para el drenaje del agua y evitar encharcamientos.

d) Deben cumplir con la especificación de superficie de piso y elementos que sobresalen.

e) Las circulaciones que cuenten con lados expuestos hacia vacíos, deben contar con una protección lateral. La protección puede ser de cualquier material, firme y con una altura de 10 cm para desniveles laterales de máximo 30 cm. Para mayores desniveles se debe colocar un barandal, muro o elemento de protección a una altura de mínimo 90 cm.

f) La iluminación debe ser de mínimo 100 luxes.

- **Superficie de Piso**

a) Los materiales utilizados deben permitir el desplazamiento tanto para personas usuarias de silla de ruedas como personas con muletas o bastón en condiciones de superficie seca y húmeda.

b) Pueden ser de cualquier material que resista el desgaste por uso continuo y a la intemperie.

c) El acabado de la superficie debe ser firme, continuo, nivelado y antideslizante. Se recomienda no pintar el concreto.

d) Se debe evitar el uso de mármoles, granitos, terrazos o materiales similares con acabado pulido cuando las circulaciones tengan pendientes mayores al 6% en interiores y en todos los casos en espacio público y espacio al exterior.

e) La separación de las juntas debe tener máximo 13 ms.

f) Para desagües, las ranuras de las rejillas, deben tener máximo 13 mm de separación y se deben colocar de forma perpendicular a la dirección de la circulación.

g) Se permiten desniveles a máximo 6 mm cuando el acabado tenga aristas boleadas.

h) Se permiten desniveles de entre 6 mm y 15 mm cuando la junta tiene una pendiente de máximo dos veces la altura en sentido horizontal.

- **Señalización**

a) La señalización en un inmueble o entorno urbano específico debe ser constante en su ubicación, formato y altura.

b) Se debe considerar como un sistema integral de navegación y orientación. En áreas de uso público intenso como aeropuertos, centros comerciales, u hospitales se debe colocar

información para indicar rutas y servicios accesibles, tales como directorios y mapas de localización.

c) La información se debe proporcionar como mínimo en dos formatos entendibles para personas con discapacidad sensorial: visual, táctil y/o auditiva.

d) La información debe ser simple, corta y fácil de entender debiendo tener preferencia en el uso de símbolos. Se recomienda utilizar los símbolos internacionales para la comprensión del mayor público.

e) El texto debe tener una forma convencional y no en formatos itálicos, oblicuos, script, muy decorados o de formas inusuales. Se recomienda el uso de tipografía de palo seco estilo erial, helvética o similar.

f) La mezcla de mayúsculas y minúsculas puede leerse y reconocerse más fácilmente que usando sólo mayúsculas.

g) Una letra mayúscula sólo debe usarse para la primera letra de una frase, sustantivos y nombres propios, letras individuales o del alfabeto, iniciales y acrónimos.

h) Se debe evitar texto en vertical.

i) Para la señalización en los inmuebles donde se indique una dirección, se deben colocar dentro del tablero los símbolos, texto y las flechas, los cuales deben ubicarse en el extremo del señalamiento hacia donde apunten.

j) El señalamiento para indicar la dirección de la ruta accesible hacia un servicio, debe contener la señal informativa con el Símbolo Internacional de Accesibilidad a lo largo de la ruta y en los puntos de toma de decisión.

k) Se debe evitar el uso excesivo de señalamientos.

l) El señalamiento debe estar colocado en áreas con buena iluminación natural o artificial, evitando sombras y reflejos.

ACCESORIOS

- **Pasamanos y barandal**

a) En espacios con mayor afluencia de niños, se debe colocar un pasamanos a una altura de 90 cm y otro a una altura de 75 cm.

b) En los pasamanos se puede dar información en alto relieve y en sistema braille, para indicar el piso en que se encuentra, dirección, etc.

c) Color de contraste con el entorno inmediato.

d) Sin bordes agudos, éstos deben redondearse.

E) Cuando se fijen en muro y el acabado sea rugoso, se debe colocar una base de protección para los nudillos.

F) Los pasamanos ovalados deben medir en su plano horizontal entre 50 y 70 mm y vertical entre 25 y 50 ms.

g) Las barras rectangulares solamente pueden colocarse dentro de elevadores.

h) Dentro de elevadores, la altura del pasamanos debe tener aproximadamente 85 cm.

i) Instalación fija en muro o piso para soportar un peso de mínimo 120 kg.

j) Los pasamanos sirven como continuidad de una ruta táctil.

- **Barra de Apoyo**

a) Las barras de apoyo se deben fijar sobre cualquier elemento que pueda soportar un peso mínimo de 120 kg.

b) Deben utilizarse en excusados, mingitorios y regaderas.

c) Deben usarse perfiles de acero inoxidable cromado o de aluminio de entre 3 y 4 cm de diámetro.

d) La separación de la barra de apoyo respecto al paramento debe ser mínimo de 4 cm en el plano horizontal.

- **Manija y jaladera**

a) El sistema de apertura y/o cierre no debe hacer girar la muñeca de la mano. Por ejemplo, el pasador de la puerta para cubículo en sanitario.

b) La longitud de la manija debe tener mínimo 10 cm.

c) El diámetro de la manija debe tener entre 19 y 25 ms.

d) La manija debe tener una saliente u otro rasgo en su terminación para evitar que la mano se deslice cuando la palanca sea inclinada hacia abajo.

e) La jaladera para puertas debe tener entre 30 y 50 mm de diámetro y separación entre puerta y paramento entre 45 y 55 ms.

f) La jaladera horizontal para puertas abatibles en sanitarios debe colocarse hacia el interior del cubículo a una altura de 80 cm. (Gobierno de la Ciudad de México, 2016, págs. 28-66)

8. METODOLOGÍA

El enfoque que más se va a utilizar dentro del proyecto será el enfoque Cualitativo, porque se darán a conocer cuáles son los hoteles que cuentan con la accesibilidad necesaria para brindar hospedaje a las personas que presenten alguna discapacidad, así como también las normas y características que debe tener un hotel para que sea accesible, y así mismo dar a conocer estos aspectos a los demás establecimientos para que sigan esos pasos, ya que es importante que los hoteles cuenten con esta infraestructura para lograr construir una sociedad inclusiva, además de que esto genera ampliar el mercado y atraer más clientes potenciales, y por lo tanto mayor ganancia.

Las herramientas que se utilizarán son:

- Observación
- Entrevista

También se tiene planeado usar la herramienta de *encuesta*, que forma parte del enfoque cuantitativo, esta será realizada con el fin de conocer quién está a favor o en contra de implementar ciertas estrategias para la accesibilidad en el ámbito hotelero, dentro del análisis de resultados se presentarán estadísticas derivadas de los resultados de las encuestas.

Las visitas se realizarán de manera simultánea para verificar si los establecimientos cumplen con la normatividad establecida y si satisfacen las necesidades para el turismo accesible.

9. Bibliografía

- Cárdenas, R. M. (2015). LA ACCESIBILIDAD COMO RECURSO TURÍSTICO EN SITIOS DE TURISMO CULTURAL RELIGIOSO. *International Journal of Scientific Management and Tourism*, 7-39.
- CNDH. (2016). *Discapacidad - Tipos de Discapacidad*. Obtenido de http://www.cndh.org.mx/Discapacidad_Tipos
- Fernández Alles, M. T. (2009). Turismo Accesible y Turismo para todos en España: Antecedentes, estado de la cuestión y futuras líneas de la investigación. *Estudios Turísticos*, 141-153.
- Gobierno de la Ciudad de México. (2016). *Manual de Normas Técnicas de Accesibilidad*. Obtenido de http://www.data.seduvi.cdmx.gob.mx/portal/images/banners/banner_derecho/documentos/Manual_Normas_Tecnicas_Accesibilidad_2016.pdf
- OMT. (2014). *Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos*. Obtenido de <http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/accessibilityes.pdf>
- OMT. (2016). Obtenido de Turismo Accesible para Todos: Una oportunidad a nuestro alcance.: <http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/turismoaccesiblewebaccesible.pdf>
- OMT. (2016). Obtenido de «Turismo para todos: promover la accesibilidad universal»: <http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/goodpracticesintheaccessibletourismsupplychaines20162web.pdf>
- Potosí, G. d. (2014). *Campo Potosino*. Obtenido de <http://www.campopotosino.gob.mx/monografias2014/Ciudad%20Valles.12.pdf>