

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BAJA CALIFORNIA SUR

Área de Conocimiento de Ciencias Sociales y Humanidades

Departamento Académico de Economía

TESIS

Evaluación de Accesibilidad para Discapacidad Motriz en la Planta Hotelera del Municipio de Los Cabos, México

Que como requisito para obtener el grado de:

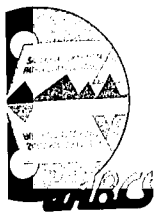
**Maestro en Administración
de Negocios**

Presenta:

Olmo Romero Vargas

Director:

Dr. Ricardo Bórquez Reyes



DICTAMEN DE TRABAJO TERMINADO DE TESIS

Fecha: 12 de junio de 2019

PLÁCIDO ROBERTO CRUZ CHÁVEZ
DEL DEPARTAMENTO ACADÉMICO DE ECONOMÍA
PRESENTE.

Abajo firmantes comunicamos a Usted que, habiendo revisado el trabajo terminado de que, como requisito para obtener el grado de Maestro en Administración de Negocios, en esta OLMO ROMERO VARGAS, con el título:

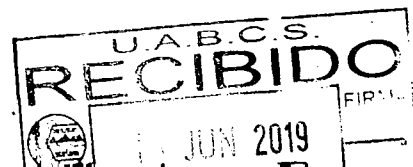
Evaluación de accesibilidad para discapacidad motriz en la planta hotelera del municipio de Los Cabos, México

Empleamos nuestro voto aprobatorio y consideramos que dicho trabajo está listo para su sustentación y defensa:

RICARDO BÓRQUEZ REYES (DIRECTOR)

PLÁCIDO ROBERTO CRUZ CHÁVEZ (ASESOR)

A. JUDITH JUÁREZ MANCILLA (ASESORA)



Agradecimientos.

En primera instancia quisiera agradecer a la Universidad Autónoma de Baja California Sur y al personal que hicieron posible que esta maestría se impartiera en la extensión Académica de Los Cabos, por la oportunidad de desarrollarnos y capacitarnos a través de sus instalaciones y excelentes docentes que colaboraron en ella, les doy mi más sincero y enorme agradecimiento por lo compartido en cada sesión.

Al Dr. Ricardo Bórquez Reyes ya que su presencia en el proceso no solo académico y administrativo sino emocional en el cierre de este proyecto simplemente fue contundente; sus palabras de aliento y fuerza fueron clave para cerrarlo: tú no eres de los que no terminan.

A la Asociación de Hoteles de Los Cabos. Quienes, a través de Alfonso Uribe Soriano, nos brindaron su apoyo y confianza ya que gracias a ellos fue posible este estudio, pues sin su intervención los hoteles no nos hubieran abierto sus puertas.

A mi Padre que siempre será mi mejor y mayor motivación.

A mi Madre que sabe y supo acompañar en el proceso y lucha de los sueños buscados, como lo fue este.

A mi esposa Alma Xóchitl Hernández Rodríguez y mi familia que me apoyaron y alentaron a iniciar, seguir y terminar este proyecto. Soportando ausencias y cansancios, gracias infinitas.

A mis Alumnos Naomi, Alejandro, Marisol, Omar y Diana por soñar conmigo, por desarrollar, cambiar y aplicar ideas que íbamos armando e imaginando juntos. Gracias por escucharme y creer. Fueron sin duda inspiración y el mejor equipo de trabajo que pude haber encontrado.

A la mujer que apareció en un edificio y me pregunto que esperaba y terminó acompañándome en el proceso para obtener este grado académico, Brenda gracias por aparecerte.

Gracias!!!

Dedicatoria

Dedico este logro a esas pequeñas almas de mi vida, que estimulan mi ser, intelecto y corazón todos los días; esos dos pequeños seres que entre llantos y alegría hacen que la tarea más difícil se convierta en posible ... mis hijos Daniela y Omar, quienes me recuerdan que lo importante en esta vida es ser feliz.

Son faro de luz.

Índice

Agradecimientos	iii
Dedicatoria	iv
Índice	v
Lista de tablas y figuras	vi
INTRODUCCIÓN	1
Planteamiento del problema.....	2
Antecedentes.....	2
Justificación.....	4
Objetivos.....	7
Objetivos específicos:.....	7
Hipótesis	7
CAPÍTULO 1. MARCO CONCEPTUAL	8
Accesibilidad.....	8
Turismo y destino	12
Discapacidad y turismo.....	13
Tipos de discapacidad.....	15
CAPÍTULO 2. METODOLOGÍA	17
2.1 Diseño del instrumento de medición de la accesibilidad para el destino turístico de Los Cabos.17	
2.2 Evaluación de la accesibilidad de la planta turística con respecto al Manual de Normas Técnicas de Accesibilidad (México, gobierno de la Ciudad, 2016), para la discapacidad motriz.....	18
CAPÍTULO 3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	20
3.1 Diseño del instrumento de medición de la accesibilidad para el destino turístico de Los Cabos.20	
3.2 Evaluación de la accesibilidad de la planta turística del municipio de Los Cabos, con respecto al Manual de Técnicas de Accesibilidad. (Discapacidades motriz y sensorial).....	27
CAPÍTULO 4. CONCLUSIONES	41
4.1 Diseño del instrumento de medición de la accesibilidad para el destino turístico de Los Cabos.41	
4.2 Accesibilidad de la planta turística con respecto a la NMX-R-050-SCFI-2006 y al Manual de Técnicas de Accesibilidad, para las discapacidades físicas y sensoriales.....	42
CAPÍTULO 5. RECOMENDACIONES	45
Propuesta de mejora para la accesibilidad del destino	45
- Gobierno del Estado De Baja California Sur. Agenda de Competitividad 2013- 2018. Enero 2014.	48

Lista de tablas y figuras

Cuadro 1. Áreas externas	21
Cuadro 2. Áreas internas	22
Cuadro 3. Indicadores de la habitación	23
Tabla 4. Indicadores de área de consumo	25
Tabla 5. Indicadores del área de recreación	26
Tabla 6. Número general de indicadores	26
Tabla 7. Indicadores de áreas externas	28
Figura 1. Cumplimiento con la Norma en la Parte externa	28
Figura 2. Rampas	30
Figura 3. Estacionamiento	31
Tabla 7. Áreas internas	32
Figura 4. Cumplimiento de la norma en la parte interna	33
Figura 8. Baños	37
Figura 9. Área de Consumo	38
Figura 10. Áreas de recreación	39
Figura 11. Cumplimiento general de la norma	40

INTRODUCCIÓN

El presente reporte de investigación incluye temas relacionados con el turismo y a la discapacidad, buscando como principal objetivo el conocer cuál es la accesibilidad en el municipio de Los Cabos. Para ello, el abordaje de los temas de turismo se relaciona con las cifras de los visitantes, la cantidad de hoteles, cuartos, para así tener claro el impacto de la investigación y poner en un contexto más objetivo el impacto económico que la actividad tiene en el destino.

De acuerdo a la Secretaría de turismo del estado, tres de cada cuatro cuartos del estado se encuentran en este municipio, quiere decir que el porcentaje de accesibilidad que presente este estudio nos dará una buena idea de la accesibilidad del estado completo.

Si seguimos con las cifras que igual nos da el municipio de Los Cabos es que el 63% de PIB del municipio es aportado por el sector servicios, específicamente el 13% de los servicios hoteleros.

Para conceptualizar la discapacidad nos basamos en lo referido por la OMT (Organización Mundial del Turismo), así como lo propuesto por la Organización Mundial de la Salud (OMS).

La discapacidad ha sido un tema que hasta hace poco tiempo comenzó a recibir la visibilidad en un sentido más justo, y cada día se ha ido avanzando con la intención de disminuirla y no quizás a través de los tratamientos a las personas que las padecen, pues no se toma en cuenta que no solo discapacidad es la limitación que ellos tienen. Cuenta mucho la actitud con que la sociedad los ve o los trata en muchos de los casos.

Existe ya una separación entre los diferentes tipos de discapacidad y con esto ayuda a la manera de abordar o delimitar nuestro estudio y su alcance.

En el proceso de buscar una evaluación del servicio hotelero en cuestiones de accesibilidad se generará un instrumento que nos permita tener una idea de qué tanto se apegan las construcciones a las medidas o recomendaciones que hacen las autoridades. Ya que ellas a través de diferentes documentos van poniendo una pauta para que los establecimientos,

constructoras, arquitectos y toda aquella persona que este dentro del proceso de construcción y diseño de establecimientos hoteles lo puedan seguir o apearse en la búsqueda de una mayor accesibilidad.

Daremos al final una serie de resultados que nos ayuden no solo a cuantificar la accesibilidad que puedan tener los hoteles, sino también para tener un conocimiento de cuán lejos estamos de un diseño de accesibilidad universal.

Planteamiento del problema.

Los cabos es uno de los destinos más importantes del país y sin embargo la poca atención que se le ha dado al turismo inclusivo es muy evidente, y no solo nos referimos a los servicios prestados por la administración pública, sino también a los servicios que presta la iniciativa privada. El simple hecho de caminar por el destino hace visible que las áreas de acceso no son las adecuadas, rampas de acceso, se piensa que solo porque tiene el color azul ya son accesibles sin tomar en cuenta que debe tener un ángulo y una longitud, accesorios de apoyo, pero sin verificar que realmente una silla de ruedas pueda bajar y subir; se piensa que ya cumplen con satisfacer esa necesidad o derecho de los usuarios. Así mismo podemos ver que quizás solo uno o dos cruceros peatonales del destino tengan áreas táctiles o sistemas de audio.

Respecto a los servicios que brindan las empresas turísticas, para personas con discapacidad, también son muy escasos o nulos, centrándose en actividades con desplazamientos limitados, así como infraestructura básica que no permite el acceso y disfrute máximo del destino.

Antecedentes

A lo largo de la humanidad, y talvez como consecuencia del mismo, las ideas sobre las personas con discapacidad se han modificado sustancialmente, las tradiciones y creencias han jugado un papel importante así como el avance de las ciencias en sus distintas expresiones. En

1974, la UNESCO planteó que el proceso de rehabilitación transita por cinco etapas: filantrópica, de asistencia social, de los derechos fundamentales, de la igualdad de oportunidades y de derecho a la integración (Amate, 2006).

Mencionamos este proceso como parte de una visión a lo que para el 2006 se analizaba sobre los temas de discapacidad y sobre todo de su rehabilitación. En sus cinco etapas que propone la UNESCO; se puede observar cómo se tiene en el proceso los derechos humanos y la integración a la sociedad.

El antecedente que más importancia por ser parte de nuestra historia en este tema como país, será tomada en este estudio la NMX-R-050-SCFI-2006 que se publicó en el 09 de enero del 2007, misma que no ha tenido modificaciones. Dicha norma tiene como propósito establecer las especificaciones que rijan la construcción de los espacios de servicio al público, para lograr que las personas que presenten alguna disminución en su capacidad motriz, sensorial y/o intelectual, incluyendo a la población en general, puedan realizar sus actividades en la forma o dentro de lo que se considera normal para los seres humanos.

Entre algunas otras cosas propone que la solución de esta problemática conlleva el planteamiento de una serie de acciones que parten de una sensibilización social, lo que implica considerar que las personas con discapacidad forman parte de la sociedad y, por ello, se les debe integrar en los proyectos, y en la materialización de los espacios construidos. Este proceso comprende la emisión de ordenamientos jurídicos y arquitectónicos que permitan garantizar gradualmente su aplicación y regulación en toda la población.¹

Un documento que también ha sido desarrollado que podrá ser de utilidad para este estudio es la NORMA TÉCNICA COMPLEMENTARIA PARA EL PROYECTO ARQUITECTÓNICO ya que esta norma pretende fijar los requisitos mínimos para el diseño y ejecución de las obras e instalaciones de edificación en el Distrito Federal, a fin de asegurar su buen funcionamiento y accesibilidad, respecto de la habitabilidad, higiene, servicios y acondicionamiento ambiental; comunicación, evaluación y prevención de emergencias; integración al contexto e imagen urbana y de sus instalaciones hidráulicas, sanitarias,

¹ Diario Oficial. NORMA MEXICANA NMX-R-050-SCFI-2006. 9 de enero 2007. Pág. 3

eléctricas, combustibles, telefónicas, de voz y datos; de acondicionamiento y expulsión de aire; así como establecer las especificaciones de diseño y construcción, y proporcionar al diseñador y al constructor las bases que faciliten su trabajo dentro de la práctica recomendada internacionalmente.² Estos son los dos antecedentes que pueden ser más significativos para nuestros estudios y que además nos darán un sustento teórico.

Justificación.

La principal justificación que podríamos tener es que la ley se manifiesta como un mandato, Es la ley que ordena, la ley de prohíbe; en definitiva, la ley que obliga. Este pensamiento, a su vez, no sugiere la idea de poder: el mandato legal procede de quien ostenta el poder dictarlo y de imponerlo. Y en este punto, tanto la razón como la observación de la realidad nos conducen a la conclusión que el derecho, las leyes, tiene por finalidad ordenar, organizar las relaciones sociales (S.Gorbeña, 1997)

Y de la maxima ley que rige nuestro país La Constitucion Politica de los Estados Unidos Mexicanos en su primer artículo (reforma publicada DOF 27-01-2016) nos dice que: Queda prohibida toda discriminación motivada por origen etnico o nacional, el genero, la edad, las discapacidades, la condicion social, las condiciones de salud, la religión, las opiniones, las preferencias sexuales, el estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas.

Por otro lado el artículo 24 de la Declaración de los Derechos Humanos dice que toda persona tiene derecho al descanso, al disfrute del tiempo libre, a una limitación razonable de la duración del trabajo y a vacaciones periódicas pagadas (ONU, s.f.).

Con esto justificamos que lo principal que buscamos es el cumplimiento de los derechos de las personas con alguna discapacidad.

Sin embargo, desde otro punto de vista también podemos ver algunas cifras que ayudarán a tener un interés económico. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) dice que se calcula que más de mil millones de personas, es decir, un 15% de la población mundial, están

² Gaceta oficial del Distrito Federal. NORMA TÉCNICA COMPLEMENTARIA PARA EL PROYECTO ARQUITECTÓNICO, 8 de febrero 2011. Pág. 5

aquejadas por la discapacidad en alguna forma. Tienen dificultades importantes para funcionar entre 110 millones (2,2%) y 190 millones (3,8%) personas mayores a 15 años. Eso no es todo, pues las tasas de discapacidad están aumentando debido en parte al envejecimiento de la población y al aumento de la prevalencia de enfermedades crónicas (Salud, 2018).

Estas cifras son la principal justificación para realizar estudios como este, que nos permitan conocer el grado de adaptación que tiene el entorno, nuestro entorno. Pues en algún momento u otro estaremos en la necesidad de usarlos. Pensemos que la discapacidad es tan inevitable como la muerte, y es que es esa la única manera de no pasar por ella. Debido a que la misma edad el mismo desgaste de nuestros organismos requerirá de algún apoyo o sufrirá alguna discapacidad.

A través de los años que ha tenido este centro turístico, que es el de Los cabos, ha habido un gran desarrollo a nivel equipamiento e infraestructura. No es necesario mencionar para estos nuestros fines en este momento en cuantificar exactamente cuántos cuartos, cuantos restaurantes etc. Se han construido por decir un ejemplo en los últimos 10 años. Sin embargo, lo que si nos interesa, lo que estamos interesados en descubrir es el cómo han ido creciendo. Y nos referimos a que sí estos desarrollos han cumplido con las normas básicas requeridas para cubrir las necesidades de las personas con discapacidad.

Y si logramos atraer su atención nos interesa que esos datos puedan abrir diferentes líneas de investigación. Que por el alcance y el tiempo de investigación no podremos cubrir todas, más lo que esperamos es que queden abiertas para un futuro o algún otro grupo de investigadores. Dichas líneas de investigación serán las siguientes.

- a) Infraestructura; donde verificaremos los accesos básicos de los edificios, desde las rampas hasta el espacio entre el inodoro y la pared. Porque se sabe que para determinadas discapacidades es necesario poder contar con un mínimo de requerimientos para poder satisfacer sus necesidades.
- b) Atención al cliente; en dicha área es necesario conocer si el personal está capacitado y concientizado en la prestación de servicios a turistas con discapacidad.
- c) Servicios especializados; en esta área nos vamos a referir a todas aquellas empresas que se dediquen a brindar actividades que se realizan en el segmento de turismo

alternativo según la SECTUR.³ Donde valoraremos tanto al personal como a la infraestructura.

¿Por qué es importante tener estos datos que fueron ya explicados anteriormente? La importancia radica en que es un nicho de mercado que ha sido excluido del plan de desarrollo de las mismas empresas, así como de las autoridades al no exigirle a dichas empresas y al gobierno mismo a cumplir con dichos requerimientos para satisfacer las necesidades de dicho mercado, que además son un derecho, el que puedan tener actividades y ocio según la ONU⁴

Una de las razones que consideramos importantes de tener esta información es que a las empresas que les interese este mercado podrá saber qué debe modificar, cambiar o remodelar de su empresa para así tener posibilidad de acercarse a él, con la finalidad de tener un aumento en sus ingresos. Como gobierno, el saber estos datos también les debe ayudar para tomar decisiones en las que este grupo de personas cada vez tengan las mismas posibilidades que una persona sin discapacidad para hacer dichas actividades, como el turismo. Además, el medirnos no está del todo mal, nos referimos a que como destino el saber cómo nos encontramos en cuestión de números hablando de accesibilidad ya que el ubicarnos nos dará una real situación de nuestra calidad de destino.

Y no menos importante para nosotros como investigadores nos abre la gran posibilidad de proponer acciones de cambio, acciones que ayuden a que el turismo, los negocios y el gobierno vean a este mercado como uno más al que podemos llegar y que con estos cambios además estamos ayudando a un grupo de personas a poder recibir sus derechos como individuos que son.

³ SECTUR Fascículo 1. TURISMO ALTERNATIVO UNA NUEVA FORMA DE HACER TURISMO. 2004 Pág. 23.

⁴ Quinn, Degener. 2002. Derechos humanos y discapacidad. Uso actual y posibilidades futuras de los instrumentos de derechos humanos de las Naciones Unidas en el contexto de la discapacidad. Naciones Unidas Nueva York y Ginebra 2002.

Objetivos

Objetivos General:

Evaluar la accesibilidad para discapacidad motriz en las instalaciones en la planta hotelera en el municipio de Los Cabos, México.

Objetivos específicos:

- Diseñar el instrumento para evaluar la accesibilidad de la planta turística.
- Medir la accesibilidad para turistas con discapacidad motriz en la planta hotelera del municipio de Los Cabos. De acuerdo al Manual de Normas Técnicas de accesibilidad (México, gobierno de la Ciudad de, 2016)
- Proponer estrategias para alcanzar un mayor grado de accesibilidad para recibir turistas con discapacidad motriz.

Hipótesis

1.- En el municipio de Los Cabos no se cuenta con establecimientos hoteleros que cumplan con lo requerido en las normas técnicas para brindar accesibilidad a los turistas con discapacidad motriz, por lo tanto no puede el destino publicitarse o comercializarse como amigable con el turismo inclusivo⁵.

⁵ Por Turismo Inclusivo entenderemos lo que, para la OMT en su Manual sobre Turismo Accesible para todos, es Turismo Accesible (inclusivo): *son los servicios y entornos turísticos que pueden ser utilizados y disfrutados por todas las personas, con o sin discapacidad. O como Aquella forma de turismo que se planea, diseña y desarrolla actividades turísticas de ocio y tiempo libre de manera que pueden ser disfrutadas por toda clase de personas con independencia de sus condiciones físicas sociales o culturales*

CAPÍTULO 1. MARCO CONCEPTUAL

Accesibilidad.

La Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la discapacidad y de la Salud (CIF) define la discapacidad como un término genérico que abarca definiciones, limitaciones de la actividad y restricciones a la participación. Se entiende por discapacidad la interacción entre las personas que padecen alguna enfermedad (por ejemplo, parálisis cerebral, síndrome de Down y depresión) y factores personales y ambientales (por ejemplo, actitudes negativas, transporte y edificios públicos inaccesibles y un poco apoyo social limitado)

La discapacidad es muy diversa. Si bien algunos problemas de salud vinculados con la discapacidad provocan mala salud y grandes necesidades de asistencia sanitaria, eso no sucede con otros. Sea como fuere, todas las personas con discapacidad tienen las mismas necesidades de salud que la población en general y, en consecuencia, necesitan tener acceso a los servicios corrientes de asistencia sanitaria (Salud, 2018).

Para realizar nuestro marco conceptual propondremos una serie de conceptos por los cuales la investigación será delimitada y podremos tener un sustento teórico conceptual del tema.

- Discapacidad. Resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva de la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.⁶ (Organización Mundial del Turismo, 2014)
- Persona con discapacidad. Se entiende 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 viajes, alojamientos y otros servicios turísticos. (Organización Mundial del Turismo, 2014)
- Personas con discapacidad. Todo ser humano que vive temporal o permanentemente una alteración e sus facultades físicas, mentales o sensoriales, que le impide realizar

⁶ Organización Mundial del Turismo (2014), *Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos*, OMT, Madrid.

una actividad en la forma o dentro del margen que se considera común para un ser humano de edad y sexo semejantes. (Oficial, 2007)

- **Accesibilidad.** A las medidas pertinentes para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, e igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertas al público, tanto en zonas urbanas como rurales⁷. (México, gobierno de la Ciudad de, 2016)
- **Accesibilidad** es la combinación de elementos constructivos y operativos que permiten a cualquier persona con discapacidad entrar, desplazarse, salir, orientarse y comunicarse con un uso seguro autónomo y cómodo en los espacios construidos, el mobiliario y equipo.
- **Accesibilidad razonable,** es la accesibilidad a los espacios principales para cualquier persona, incluyendo a aquellas con alguna discapacidad. Esto se puede aplicar a los espacios que hayan sufrido alguna modificación.
- **Persona con discapacidad,** todo ser humano que vive temporal o permanentemente una alteración en sus facultades físicas, mentales o sensoriales, que le impide realizar una actividad en la forma o dentro del margen que se considera común para el ser humano de edad y sexo semejantes. (Organización Mundial del Turismo, 2014)
- **Área de aproximación,** es el espacio de maniobra para hacer uso de un elemento contiguo.
- **Área de circulación.** Superficie cuyo uso es el tránsito peatonal, que puede ser exterior o interior. (México, gobierno de la Ciudad de, 2016)

⁷ Gobierno de la Ciudad de México. (2016), *Manual de Técnicas de Accesibilidad*. CDMX

- Diseño anatómico, diseño que se adecua en: forma, tamaño y movimientos posibles para el cuerpo humano para la fabricación de objetos. Tal es el caso para objetos de forma circular o curva que son fácilmente manipulables por una mano.
- Rampa, superficie inclinada del piso que sirve para salvar un desnivel.
- Ruta accesible, circulación que puede ser transitada por personas con discapacidad y está conectada con todos los elementos accesibles para llegar a un destino final.⁸ (Oficial, 2007)
- Turismo, es un fenómeno social, cultural y económico relacionado con el movimiento de las personas a lugares que se encuentran fuera de su lugar de residencia habitual por motivos personales o de negocios⁹.
- Turismo alternativo, los viajes que tienen como fin realizar actividades recreativas en contacto directo con la naturaleza y las expresiones culturales que se envuelven con una actitud de compromiso de conocer, respetar, disfrutar y participar en la conservación de los recursos naturales y culturales.¹⁰

Consideramos pertinente presentar los planes de desarrollo de los tres niveles, damos inicio con los que fueron en el sexenio que fue del 2013 al 2018 y posteriormente los de la actual administración. Esto nos ayudará de dos maneras; una que podremos hacer una comparación entre cada una de las propuestas de los gobiernos para hacer mejoras en la calidad de vida de las personas con discapacidad en el país y además para ratificar que dentro de los planes de desarrollo se toman en cuenta las mejoras y sobre todo el cumplimiento de los derechos de esta parte de la sociedad.

Según el Plan Nacional de Desarrollo 2013 -2018

⁸ Diario Oficial. NORMA MEXICANA NMX-R-050-SCFI-2006. 9 de Enero 2007.

⁹ OMT. Glosario básico. <http://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico>

¹⁰ SECTUR Fascículo 1. TURISMO ALTERNATIVO UNA NUEVA FORMA DE HACER TURISMO. 2004 Pág. 22.

- Plan nacional de desarrollo:
- Eje II. México incluyente
- Plan de acción: integrar una sociedad con equidad, cohesión social e igualdad de oportunidades.
- Objetivos:
- 2.1. Garantizar el ejercicio efectivo de los derechos sociales para toda la población.
- 2.2. Transitar hacia una sociedad equitativa e incluyente.
- Eje.4. México prospero.
- Objetivo.4.11. Aprovechar el potencial turístico de México para generar una mayor derrama económica en el país.
- Plan sectorial de turismo.
- Objetivo 5. fomentar el desarrollo sustentable de los destinos turísticos y ampliar los beneficios sociales y económicos de las comunidades receptoras.
- Estrategia. 5.5. Crear instrumentos para que el turismo sea una actividad incluyente que brinde oportunidades para que más mexicanos viajen¹¹ (Republica, 2013).

Según en PLAN ESTATAL DE DESARROLLO 2015 - 2021

- Plan Estatal de desarrollo:
- Eje. 4 Calidad de vida.
- Líneas de acción.
- - Garantizar el ejercicio efectivo de los derechos y libertades fundamentales de la población con discapacidad.
- - Instrumentar políticas públicas integrales para el desarrollo y la inclusión de las personas con discapacidad. (Sur, 2015)

Eje 4 Infraestructura, desarrollo urbano y económico.

¹¹ Gobierno de la Republica. (2013) *Plan de Desarrollo Nacional*. México.

- Estrategia. Diseñar infraestructura para personas con discapacidad en los equipamientos y edificios públicos municipales para el libre tránsito y acceso de todas las personas bajo el concepto de accesibilidad universal
- Actividades y metas.
- 7.2.31.2. Integrar y ampliar normas técnicas en el reglamento de construcción y desarrollo urbano que atienda la obligatoriedad de considerar lo necesario para el uso de cualquier construcción y vía pública por personas con discapacidad. (Cabos, 2015)

Estos son los planes de desarrollo presentados en las pasadas administraciones, al menos en el nacional y el municipal. Puesto que el estatal a la fecha es el mismo por su periodo, pues aun esta en función. Aqué presentamos los actuales.

Una vez que se analiza lo que el gobierno tiene como planes de desarrollo, podemos encontrar además que si se toma en cuenta el grupo de la sociedad que tiene una discapacidad se puede ver que los puntos de ataque para la mitigación desde diferentes vertientes.

Turismo y destino

En el estado de Baja California Sur, Los Cabos es el municipio con mayor afluencia turística, según datos de la Información Estratégica del Estado (2017) en el 2015 se recibió la visita de 1 millón 645 mil turistas en el estado, de los cuales; 1 millón 200 mil llegaron a este municipio según la misma fuente.

El estado es reconocido por contar con una gran variedad de recursos naturales, culturales e históricos. Como es el caso de la visita por temporadas de las ballenas jorobada (*Megaptera novaeangliae*) y gris (*Eschichtius robustus*), los destinos de importancia internacional de buceo como El Bajo en la isla de Espíritu Santo, el arrecife coralino de Cabo Pulmo, o Las Cascadas de Arena de Cabo San Lucas, o los más de 14 campos de Golf que hay en el estado. El Torneo de pesca más reconocido del mundo por ser la capital del Marlin. O las pinturas rupestres con la técnica de gran mural en la sierra de San Francisco. Y así podríamos seguir una lista de recursos y atractivos que hacen que los turistas consideren este destino como su visita

vacacional. Sin embargo, estos atractivos no podrían disfrutarse sin los servicios de la planta de infraestructura turística con la que cuenta el estado, en el caso del servicio de hospedaje aquí dejamos algunas de las cifras que se han recopilado en el 2017 y 2019

En la zona se cuenta con una estructura hotelera de 359 hoteles lo que significan 21,381 habitaciones. Tan solo el sistema hotelero del municipio de Los Cabos ha presentado un crecimiento muy acelerado pues para el 2005 se contaba con 99 hoteles y 9,967 cuartos y ahora en esta zona se cuenta con 126 hoteles y 15,589 (Sur G. d., 2017) quiere decir que 3 de cada 4 habitaciones que se tienen en los estados están en el municipio.

El sector terciario en el estado genera el 63,35 del producto interno bruto del cual en los servicios de alojamiento y alimentos aportan el 14,7% lo que significa 25,620 millones de pesos siendo así esta actividad la principal aportadora al PIB estatal.

Según datos para el municipio de Los Cabos la llegada de 1,2 millones de turistas sería el 74% de visitantes extranjeros, así se presentó para el 2015 de cual son los últimos datos que se presentan.

Como dato alternativo a la infraestructura hotelera creemos importante citar que el 36.3 % de la población laboral del municipio de Los Cabos se concentra en los establecimientos de hotelería, esto como dato que da la importancia del sector al municipio. Y como dato que nos muestra la fuerza que tiene el sector en su desarrollo y crecimiento.

Discapacidad y turismo

Para hacer una relación entre el turismo y la discapacidad haremos una cita que nos propone el secretario general de la Organización Mundial del Turismo y dice que “La accesibilidad es un elemento crucial de toda política de turismo responsable y sostenible. Es una cuestión de derechos humanos y es también una extraordinaria oportunidad de negocio. Por encima de todo, debemos darnos cuenta de que el Turismo Accesible no solo es bueno para las personas con discapacidad o con necesidades especiales, es bueno para todos” (Turismo, 2014)

Porque al final creemos que es importante dar una clara definición de ambos mundos que terminan por unirse en un espacio de tiempo que todo ser humano tiene derecho a vivir;

Turismo.

Existen dos factores que influyen en la dificultad de adoptar una única definición de turismo accesible:

El primero es que en algunos países lo denominan turismo inclusivo, turismo adaptado, turismo para todos, turismo sin barreras (Barrier Free Tourism) turismo de fácil acceso y Turismo Universal.

Y segundo que desde que se asocia el concepto de turismo con el concepto de accesibilidad, han sido varios los intentos de hacer una definición concreta del término sin llegar a un acuerdo sobre una sola definición. A pesar de que el concepto va quedando más definido, por cada experto en la materia se provee una definición diferente sin que se haya llevado a cabo un consenso internacional de una definición que satisfaga a todos los implicados. (Turismo, 2014)

Con esto dejamos una base de lo difícil que ha sido el darle una conceptualización a esta rama del turismo. A este segmento; sin embargo, dejaremos aquí dos de las conceptualizaciones que creemos serían las que nos parecen las más cercanas a lo que esperamos.

Se define como: *Un proceso que permite a las personas con discapacidad y a las personas mayores funcionar de manera independiente, en igualdad de condiciones y con dignidad a través de la prestación de productos, servicios y entornos universales en el tiempo.*

Y: *Turismo Accesible es el turismo y los viajes que son accesibles para todas las personas, con discapacidad o sin ella, incluyendo la discapacidad en movilidad, auditiva, visual, cognitiva o intelectual y psicosocial, las personas mayores y las personas con discapacidad temporal.* (Turismo, 2014)

Tipos de discapacidad

Para dar una conceptualización y una clara diferenciación entre los diferentes tipos de discapacidad trabajaremos con las definiciones que nos propone la OMT.

Antes de diferenciar entre las discapacidades queremos hacer una pequeña separación entre lo que es una enfermedad y lo que es una discapacidad; entenderemos que los efectos de las enfermedades, a diferencia de las capacidades del ser humano, pueden disminuirse con la ayuda de tratamientos médicos. Algunas enfermedades pueden provocar la disminución de las capacidades, de modo que pueden ser motivo de discapacidad estas pueden ser orgánica o mental y por discapacidad hablamos de situaciones inherentes a la persona, esto significa que no tiene cura por mucho que los productos de apoyo y otras adaptaciones puedan facilitar su interacción con el entorno. Sin embargo, su clasificación va más allá del funcionamiento del ser humano ya que, como hemos visto, el entorno influye notablemente en las capacidades que pueda desarrollar cualquier persona.

La discapacidad tiene tres variantes; física, sensorial y mental.

Por discapacidad física entenderemos que afecta a las extremidades superiores, inferiores o ambas y puede deberse a múltiples causas, sean congénitas, hereditarias, adquiridas o provocadas por accidentes. Se puede hacer una diferenciación entre personas usuarias de sillas de ruedas y personas ambulantes.

Algunas personas requerirán de ayuda para realizar actividades de aseo personal, impulsar la silla, realizar transferencias de otros usuarios con una autonomía muy elevada, serán capaces de usar su propia silla. y/o practicar algún deporte.

En el grupo de personas ambulantes se referirá a las personas que pueden caminar con dificultad y que requieren o no del uso de bastones o muletas para mantener el equilibrio.

En el caso de la discapacidad sensorial, este sin duda es el grupo con una mayor presencia en la sociedad, debido a que imaginamos que solo las personas totalmente ciegas o sordas están dentro de esta discapacidad, sin embargo cualquier persona que sea reducido en los sentidos puede ser considerado como discapacitado (temporal), un ejemplo sería el uso de

audífonos, maquinaria de construcción como martillos hidráulicos que logran hacer una reducción a los parámetros establecidos como normales para el ser humano.

En esta discapacidad podemos abordarla desde dos segmentos que son la discapacidad visual y personas ciegas y discapacidad auditiva y personas sordas.

El primer grupo sería el visual que como ya mencionamos no solo hace referencia al órgano de la visión, sino también a las estructuras y funciones asociadas con él. En este grupo se distingue la ceguera, o ausencia total o percepción mínima de la luz, y la deficiencia visual. Incluyendo visión borrosa generada por miopía o astigmatismo.

En el caso de la discapacidad auditiva y personas sordas, es la disminución o privación de la capacidad de oír. Esta discapacidad abarca el oído, pero también a las estructuras y funciones asociadas a él. El grado de discapacidad y la edad de adquisición influirán de manera notable de modo que podemos encontrar a personas usuarias de audífonos o implantes.

La discapacidad intelectual se caracteriza por una disminución de las funciones mentales superiores. Esto afecta globalmente a aspectos como la movilidad, la percepción, el lenguaje y las habilidades efectivas, entre otros, aunque no de manera homogénea. En esta se encuentra entre otros el retraso mental, síndrome de Down, parálisis cerebral y el autismo.

CAPÍTULO 2. METODOLOGÍA

2.1 Diseño del instrumento de medición de la accesibilidad para el destino turístico de Los Cabos.

La evaluación se llevó a cabo, por medio de una hoja de cotejo que se diseñó para poder recabar las medidas y recomendaciones emitidas por Manual de Técnicas de Accesibilidad que emitió la CDMX en el año 2016 y la Norma Mexicana 050. Referente a la discapacidad.

Entre algunas de las propuestas que se siguieron para su diseño es que se dividiera el hotel en diferentes áreas. Dichas áreas como se mencionó fueron las que marcó la cadena de la experiencia. Es decir, el proceso que sigue un huésped en su estancia por el hotel.

Las propuestas fueron que debe evaluarse la parte externa, desde la calle hasta los medios de circulación para llegar a la puerta de entrada al establecimiento.

Siguiente de este sería la parte interna, que es donde creemos que se evalúan o miden la mayor cantidad de reactivos establecidos. Cada reactivo fue una de las medidas que se deben tomar a los espacios, muebles o rutas de circulación.

En esta parte interna debe pensarse en zonas como la recepción, elevadores, pasillos, puertas de entrada a la habitación, y una vez dentro de la habitación medir diferentes espacios como recamará, baños, terraza, cocineta etc.

Se evaluó también el espacio interior lo relacionado a espacios de recreación como área de juegos si lo hay y establecimientos de alimentos

Por último, se midieron dos aspectos relacionados a la experiencia que pueda tener el huésped de actividades de esparcimiento como alberca o el acceso a playa.

2.2 Evaluación de la accesibilidad de la planta turística con respecto al Manual de Normas Técnicas de Accesibilidad (México, gobierno de la Ciudad, 2016), para la discapacidad motriz.

Se midieron nueve (09) hoteles de la planta hotelera que están en el padrón de la asociación de hoteles, hemos de comentar que a pesar de no ser la cantidad de muestras que deberían de haberse tomado, eso no solo dependía de que nosotros lo decidiéramos o tuviéramos la posibilidad. No, el acceso dependía de que los hoteles nos dieran la autorización de hacerlo. Y solo estos fueron los hoteles que a pesar del apoyo de la asociación se logró su autorización.

Una vez que ya se tuvo el formato elaborado se llevó a cabo las respectivas mediciones a aquellos hoteles que nos permitan el acceso.

A cada uno de los hoteles que lo permitió, se le hizo llegar un formato con una doble intención; la primera es que la administración supiera cuáles eran las zonas a medir y se organizara el recorrido de acuerdo a ello. O en todo caso evitar que alguna de las zonas estuviera indisputada. Como por ejemplo sería que el hotel presentara un 100% de ocupación impidiendo así la medición de sus habitaciones.

Y por otro lado, que la administración supiera con detalle que espacios se medirían y por lo tanto qué resultados podrían generarse de acuerdo a su diseño y construcción.

Una vez dentro del hotel y listos para iniciar la medición, se debe tener la herramienta y los formatos previamente impresos. Dicha herramienta será un flexómetro, reglas para medir aquellos espacios que requieren medidas milimétricas, tabla de trabajo y plumas.

Es de suma importancia que se domine las medidas que se esperan medir, para que no haya pérdida de información, por lo tanto, es necesario que se realice entre dos personas. Por dos razones; la primera es que se requiere de las dos manos para tomar las medidas lo más precisas posibles y por otro lado que el tiempo que nos brindará el hotel dependerá de sus necesidades. Por tanto, una persona mide y la otra anotará los resultados.

La toma de resultados fue con medidas que brinden los espacios y una vez que se hubo terminado la medición de cada hotel se recabó los resultados si se cumple, no se cumple o no aplica.

La toma de las medidas se realizó en dos ocasiones para evitar una medida que no fuera correcta.

CAPÍTULO 3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1 Diseño del instrumento de medición de la accesibilidad para el destino turístico de Los Cabos.

En primer lugar se muestran los resultados del proceso que se tomó para el diseño del instrumento de medición.

En la elaboración del instrumento de medición nos basamos únicamente en el Manual de Normas Técnicas de Accesibilidad, que se elaboró en el año de 2016. Y esto debido a que toma en cuenta lo establecido ya por la NMX-050-SCFI-2006 que sería el documento con mayor validez en el territorio mexicano y además de diferentes aportaciones por instituciones como el IMSS, Diario Oficial de la Federación, Reglamento de Construcción para el Distrito Federal, la Universidad de Carolina U.S.A.

Como inicio basándonos en la idea que propone la Organización Mundial del Turismo en su *Modulo IV, Manual sobre Turismo Accesible para Todos*. Donde le llama; Cadena del Valor de turismo accesible. Refiriéndose con esto a que el turista pasa por diferentes etapas durante su estancia en un determinado destino turístico, categoriza diferentes eslabones que conformarían así el proceso de su estancia, planificación e información previa y reservas, transporte de salidas y llegadas al destino, alojamiento etc. Podemos comprender que se refiere a cada uno de los pasos que se llevan a cabo en una experiencia de viaje turístico.

Así pues, basándonos en esa idea nosotros proponemos una **Cadena de Experiencia**, es decir, seguimos la idea de que toda la estancia del huésped está basada en una serie de eslabones que se relacionan entre sí, en algunos casos quizás más fuertes que en otros.

Proponemos que la experiencia puede medirse desde diferentes áreas del hotel, por lo tanto, proponemos que dicha experiencia estaría o debería evaluarse desde la siguiente separación de áreas.

Cuadro 1. Áreas externas

Área externa
Calle
Rampas
Estacionamiento

En donde proponemos que el área externa incluya como se ve en el cuadro 1, la parte que llamamos calle en la que incluimos el espacio de circulación, los espacios que son utilizados por la vegetación etc.

Por rampas nos referimos a aquellas que permitan subir a la banqueta, es decir aquella que desde la calle en la que descienden desde algún vehículo puedan subirse a la banqueta, sin embargo, también a aquella rampa que de la banqueta permita subir si así fuese necesario al nivel donde se encuentra la puerta de acceso al establecimiento. A dichas rampas se les medirá el grado de inclinación, anchura, el tipo de material con el que esté construida, si cuenta o no con pasamanos, material antiderrapante, etc.

El estacionamiento se busca evaluar primero, desde la existencia misma de estacionamientos destinados para discapacitados, cuántos y las medidas que presenta cada uno de los cajones destinados, así como si cuenta con la señalética adecuada.

Cuadro 2. Áreas internas

Área interna	
Entrada	
Vestíbulo (recepción)	
Elevadores	
Habitaciones	Recamara
	Baño
	Lavabos
	Cocineta y Terraza

En el caso del área interna se dividió en cuatro diferentes espacios, y uno de ellos se subdividió a su vez en 4 espacios más. Esto debido a que creemos que la habitación como tal es quizás la más importante debido a que es donde el huésped vive la experiencia íntima, es decir, donde satisface las necesidades básicas. Creímos que al separarla podíamos hacer una mejor medición. Dándonos como tal la oportunidad de generar mejores recomendaciones en esta área.

En el caso de la entrada nos referimos a las medidas de las puertas tanto de altura como ancho y en el caso de las puertas automáticas revisamos el tiempo de accionamiento y si el sensor detecta a personas con sillas de rueda, es decir, si el sensor está programado para diferentes alturas. También se revisó si las puertas tienen zoclo que ayude a la debida apreciación de las puertas, sobre todo las de cristal.

En las entradas además de las puertas, se midieron las superficies del piso, y las uniones que hay entre el piso exterior y el interior, en cuestiones de diferentes niveles de altura y/o separación que pudiera haber entre ellos

En el caso del vestíbulo son pocos los indicadores que se buscaron, sin embargo, uno de ellos nos arrojó una muy valiosa información, como lo es si las personas que tiene el primer contacto con el huésped tienen la capacitación para poder comunicarse con huéspedes que

tuvieran discapacidad sensorial. No está dentro de los objetivos de este estudio aun que creímos que tener ese dato nos ayudaría a justificar aún más la necesidad de buscar no solo la concientización del personal sino también la capacitación. Dichos indicadores nos permitirán saber si se domina el idioma de lenguaje asignado o también llamado, lenguaje mexicano de señas. Por otro lado, si se cuenta con información impresa en braille.

Este último indicador nos dará una idea de a cuantos les ha importado estar preparados para como ya mencionamos personas con discapacidad sensorial. Pero esto no lo esto, debemos pensar que en el caso de ellos la información de emergencias no se les es transmitida, en el caso de que no se contara con ese tipo de material. Debemos pensar en lo serio que esto podría ser.

En las medidas físicas se tomaron en cuenta datos como la altura del mostrador y si se cuenta con profundidad en el mueble que separa al recepcionista y el huésped.

Y en el caso de los elevadores, se tomaron en cuenta indicadores de aproximación tanto interna como externa, de la altura de los botones de accionamiento. En el caso de las puertas, indicadores como el tiempo de cerrado, la detección de los sensores. Y la separación del elevador en relación con el piso que da ingreso al mismo. Si se cuenta con indicador verbal de niveles y/o alertas. Si se cuenta con botones en braille y por último si tiene pasamanos.

Y en esta área como mencionamos subdividimos las habitaciones en cuatro áreas más.

Cuadro 3. Indicadores de la habitación

Recamara
Baño
Lavabos
Cicineta y Terraza

De tal forma que se evaluó como inicio desde el ingreso a la habitación, desde el número de habitación, si se cuenta con braille y mediciones estándar de las puertas de acceso al mismo. De manera inmediata lo primero que debe encontrarse sería la altura y posición de los apagadores. Pasando después a la zona de la cama. A la que para acceder a ella debemos

medir los pasillos de circulación con respecto a cualquier objeto o construcción que pudieran impedir el adecuado paso. Una vez que se encuentra en el área de la cama se mide altura y dos lados. Uno por donde debería de tomarse como el lado por donde habría de subirse el huésped y otro por donde circule hacia el baño o alguna conexión, terraza o algún servicio de la habitación.

Alrededor de la cama se miden algunos aditamentos como luces y enchufes, donde a estos mismos se les mide altura y distancia entre enchufes y apagadores.

Siendo el baño de la habitación a la que se le miden el mayor número de indicadores, quizás sea donde más dificultad y riesgos representa para un huésped, y ya mencionamos con anterioridad donde se satisfacen las necesidades básicas.

Por lo tanto, en el baño se miden tres espacios: el retrete, la zona de regadera y el lavabo. Para el retrete se miden altura, amplitud y distancia del tanque de descarga de agua. Así como las barras de apoyo que se encuentren alrededor de la misma. En el caso de la regadera podríamos iniciar con el zoclo que algunos diseñadores ponen para que el agua no salga hacia afuera de la zona de la caída del agua, en el caso de haberlo medir su altura, así como la existencia de bancos de apoyo, altura de las llaves de accionamiento, la existencia de una regadera de tipo teléfono, el área y distancias de aproximación.

Por último, los lavabos se miden su altura y profundidad, siendo esta última la que permitirá que el huésped pueda alcanzar las llaves y por lo tanto hacer uso. Por último, se miden distancias y alturas de apagadores y enchufes.

Ya afuera del baño regresamos al tema de los lavabos y por consiguiente a la cocineta y terraza. Fueron separados por que en algunos casos ciertos hoteles no cuentan con cocineta o terraza. Para fines de este estudio todas las habitaciones que se midieron deberían contar con ellas, para que pudieran ser usados los datos de manera general. Es decir que el porcentaje de accesibilidad o indicadores entre ellos sean los mismos.

De la cocineta los indicadores van direccionados hacia los estantes que pudieran tener y su diseño en cuestión de manijas, es decir si tienen la ergonomía suficiente para que sea posible abrirlas, también se midieron profundidad y altura en cuestión de los cajones y lo

mismo en cuestiones de lavabos se realizaron medidas como las ya mencionadas, es decir, las medidas tomadas en los baños.

Tabla 4. Indicadores de área de consumo

Área de consumo
Entrada
Barra de atención
Baños

En caso de las áreas de consumo se tomaron en cuenta solamente uno de los establecimientos que se encuentren dentro del hotel. Como inicio en la cadena de la experiencia fue con las medidas de la puerta de acceso y/o la manera en que el huésped tenga la entrada. Y siguiente la barra donde le dan la información al comensal o al final de la experiencia hace el pago de su cuenta. Lo siguiente fue los pasillos que se generan entre mesa y mesa pues es lo que llamamos rutas de acceso o aproximación a su mesa. Este último nos ha parecido muy importante por qué de no ser adecuados el huésped deberá ir abriéndose paso entre los demás comensales incomodando a otros y por consiguiente a él. Una vez que ya se sentó el comensal deberá la mesa tener altura y profundidad necesaria para que la silla de ruedas entre sin estorbar u ocasionando que la mesa quede distante de él.

Los baños medidos en el área de consumo fueron de igual manera que en las habitaciones, con la diferencia de que en el caso de los baños de caballeros se miden los mingitorios. Pero de manera general se evalúan los mismos indicadores.

Aquí como en el caso del vestíbulo se tuvo los mismos dos indicadores que nos permitirían conocer si el personal de atención tiene la capacidad de comunicarse con lenguaje de señas o si cuenta con menús en braille.

Tabla 5. Indicadores del área de recreación

Áreas de Recreación
Alberca
Playa
Área de juegos

En esta última área que se midió de los hoteles se incluyeron tres espacios que le brindan al huésped un tiempo de esparcimiento, que como ya mencionamos anteriormente tiene el mismo derecho que cualquier otro huésped. Así que aquí en el caso de las albercas se evalúan la posibilidad que tiene una persona con discapacidad de entrar al agua y si se cuentan con pasamanos de apoyo.

En el caso de la playa se busca la posibilidad que tiene de acercarse al mar o a los servicios que ofrecen en playa, como camastros, masajes incluso la entrada al agua del mar.

En caso de tener áreas de juego, se evalúa si se puede llegar ella, los accesos de puertas, distancias y si están diseñados para personas con discapacidad.

En seguida se muestra cuántos son los indicadores a evaluar en cada una de las zonas.

Tabla 6. Número general de indicadores

Área externa		Área interna		Habitaciones	
Calle	3	Entrada	6	Recamara	20
Rampas	9	Vestíbulo	4	Baños	20
Estacionamiento	5	Elevadores	11	Cocina/terraza	10
Área de consumo					
Entrada	14	Alberca	2	TOTAL	130
		Playa	2		
		Baños	24		

Consideramos que no debe aplicarse criterio de cumplimiento parcial de alguno de los indicadores, comprendemos que es una norma mexicana y como tal no tiene un efecto de obligatoriedad, sin embargo, no se está buscando sancionar ni mucho menos juzgar el servicio que cada hotel brinde a sus huéspedes. Por lo tanto, el criterio tiene tres opciones: se cumple, no se cumple y no aplica.

3.2 Evaluación de la accesibilidad de la planta turística del municipio de Los Cabos, con respecto al Manual de Técnicas de Accesibilidad. (Discapacidades motriz y sensorial)

Para la presentación de resultados creemos que es importante dar a conocer y recordar al lector que en ningún momento se busca señalar a los establecimientos que sí o no cumplan con la norma. Todo lo contrario, se hace con la intención de detectar dónde y cuáles son las deficiencias que puede mostrar el destino, y que se vea de esa manera. Como un destino y no como un solo establecimiento o un segmento de la planta turística de Los Cabos. En si lo que trataremos de mostrar son sus esfuerzos por dar un servicio justo que se acerque al acceso universal.

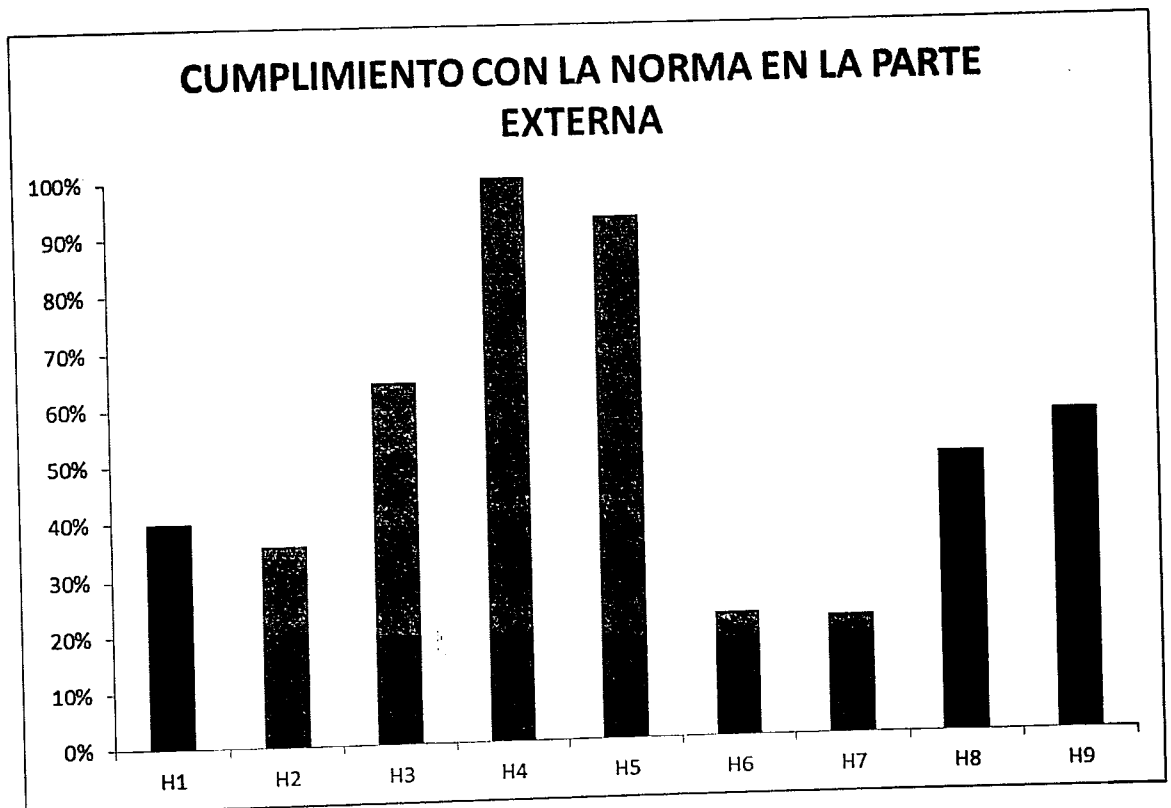
Creemos que estaríamos equivocados si pensáramos que alguien no hace las adecuaciones a su hotel desde su diseño hasta su punto crítico que es la visita del huésped son por negarle esos espacios a un determinado grupo de la población. Por tanto, nuestra visión y postura siempre será con la de resaltar lo bien que se ha hecho hasta este momento y desde nuestra perspectiva de evaluación. Desde nuestra propuesta de medición que ya antes describimos.

Avanzaremos en el orden que se presenta la cadena de la experiencia, recordemos que es como el huésped va haciendo uso de las instalaciones, es decir, en el orden que se van presentando. Siendo así la primera parte el eslabón de la cadena; la parte exterior.

Tabla 7. Indicadores de áreas externas

Área externa
Calle
Rampas
Estacionamiento

Figura 1. Cumplimiento con la Norma en la Parte externa



Elaboracion Propia.

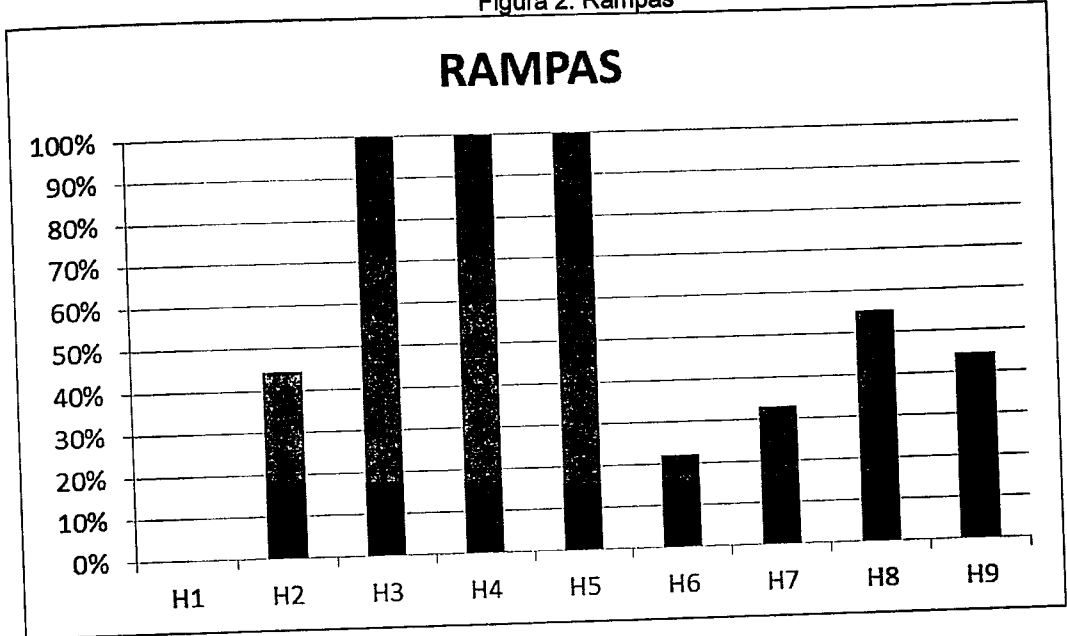
Mostramos aquí los resultados de manera general, agrupando todos los hoteles que se evaluaron, y en el recuadro de la derecha mostramos cuáles son las áreas que en la parte externa fueron evaluados.

De manera clara vemos como al menos 5 de los hoteles que medimos se encuentran en el 50% o más de lo recomendado por el manual o la norma. Y es que si bien recordamos algunos de los hoteles que se midieron tiene un diseño que el estacionamiento está bien delimitado y señalado adecuadamente. Sin embargo, lo que más ayuda a que la parte externa sea accesible es que no existe ni un solo escalón entre la calle que circulan desde bajarse del transporte hasta la entrada del establecimiento, incluso no tiene ni puerta que tuviera que ser medida. Lo que hace completamente libre de obstáculos y sin temor a equivocarnos son los dos hoteles que ahí se muestran. Por otro lado, el opuesto a estos hoteles son aquellos que por un lado no tienen espacios destinados para estacionamientos accesibles y que además las rampas y/o puertas se encuentran distantes de cumplir con la norma.

Encontramos algunas rampas que de vista son muy estéticas, acorde al diseño del hotel con mármol, granito, sin embargo, al verificar su ángulo, o la existencia de material o franjas antiderrapantes no cuentan con ellas, lo que hace que más que ser un apoyo se convierten en un riesgo para el huésped.

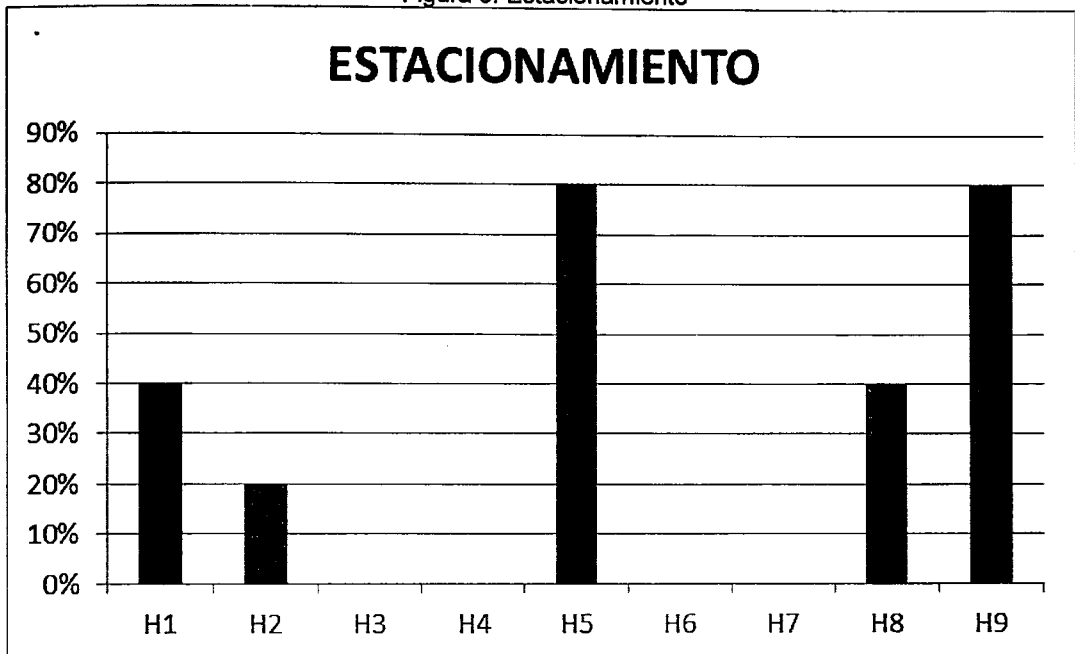
En seguida mostramos como cada una de las áreas son representadas.

Figura 2. Rampas



Elaboracion Propia.

Figura 3. Estacionamiento



Elaboracion Propia.

Ya vemos aquí la muestra por indicadores cada uno de los hoteles y pues queda en muestra que hoteles son los que en el estacionamiento simplemente, no hay nada que evaluar. Era inexistente el espacio destinado para un estacionamiento.

Creemos que al ser hoteles de lujo o de cinco estrellas, el establecimiento no tiene la idea o no quiere permitir que el huésped llegue manejando o no tiene la necesidad del espacio debido a que llega en transportadora o taxi o que tiene el servicio de valet parking, lo que significa que una persona recibe el carro y lo estaciona por el huésped así cuando este lo necesita se les acerca el carro de nuevo a la salida inmediata a la recepción del hotel.

Esto lo dejamos a la decisión del lector, sin embargo, creemos que es incumplimiento de lo recomendado y por tan tiene un indicador en su contra o que simplemente es evaluado como no accesible.

En la segunda cadena de la experiencia donde encontraremos el área de evaluación y donde hay una mayor cantidad de indicadores y que es de una mayor importancia. Debido a simplemente que no podemos olvidar el giro de los establecimientos. Sí, es cierto, el establecimiento de hospedaje tiene una cadena de experiencia de la que ya hablamos y no

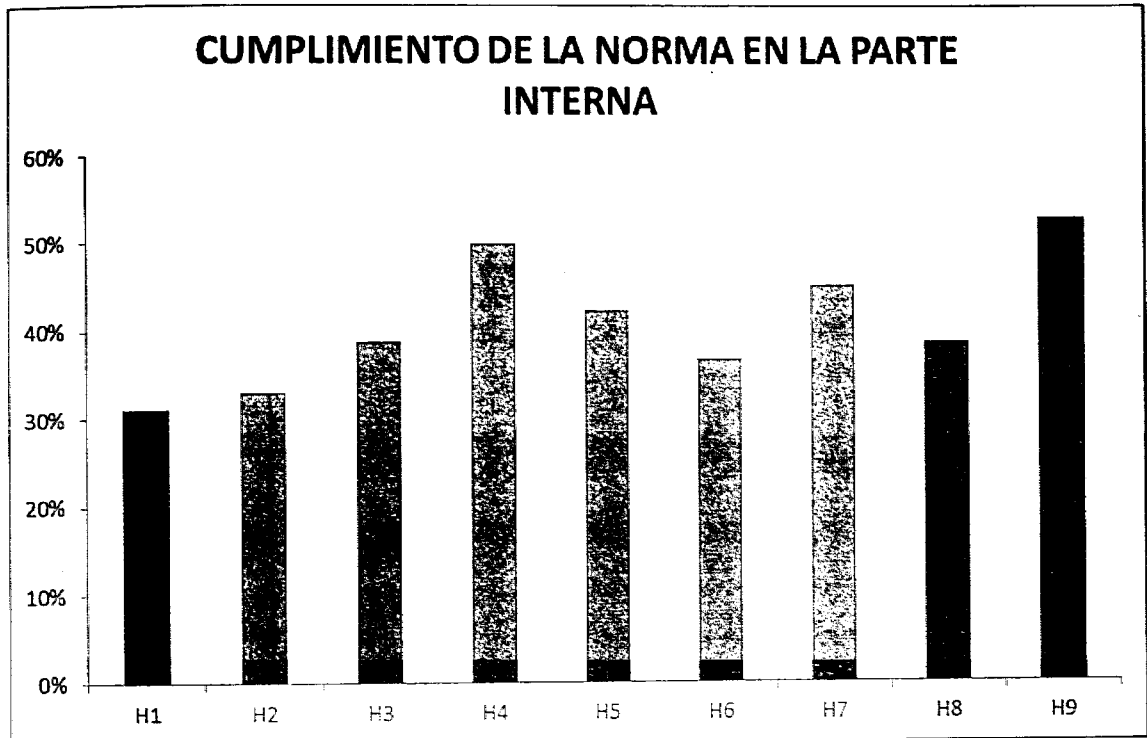
olvidamos que el turismo viaja con fines recreativos y de ocio. Y bueno toda una serie de servicios que se brindan en él. Pero no olvidemos cual es el principal objetivo de usar estos servicios. Es el dormir. Si, el descansar, el pasar la noche en un espacio que nos brinde un descanso. Por eso es que consideramos que el área interior es la más importante. Y estas son las gráficas que resultaron.

Tabla 7. Áreas internas

Tabla II Áreas Internas	
Área interna	
Entrada	
Vestíbulo (recepción)	
Elevadores	
Habitaciones	Recamara
	Baño
	Lavabos
	Cocineta y Terraza

Se estima que el cumplimiento de las recomendaciones según el manual y la norma es del 40%. No queremos tomar esto como algo positivo o negativo pues como lo mencionamos no es solo comentarlo desde un punto de vista negativo. Vemos en la imagen superior que esta área tiene varios espacios que se midieron para llegar a esta gráfica. Está dividida en cuatro áreas que a su vez la habitación será medida como otras cuatro áreas con la finalidad de poder detectar en la habitación donde se encuentra una mayor área crítica o de menor accesibilidad.

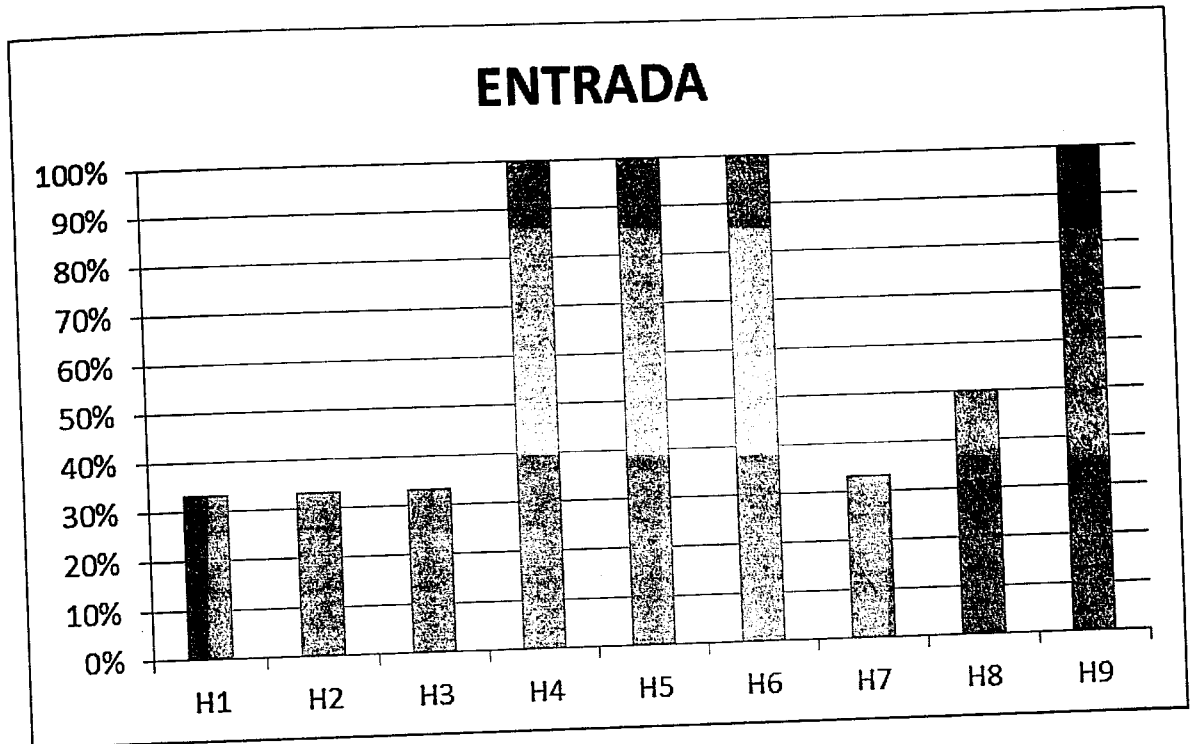
Figura 4. Cumplimiento de la norma en la parte interna



Elaboracion Propia.

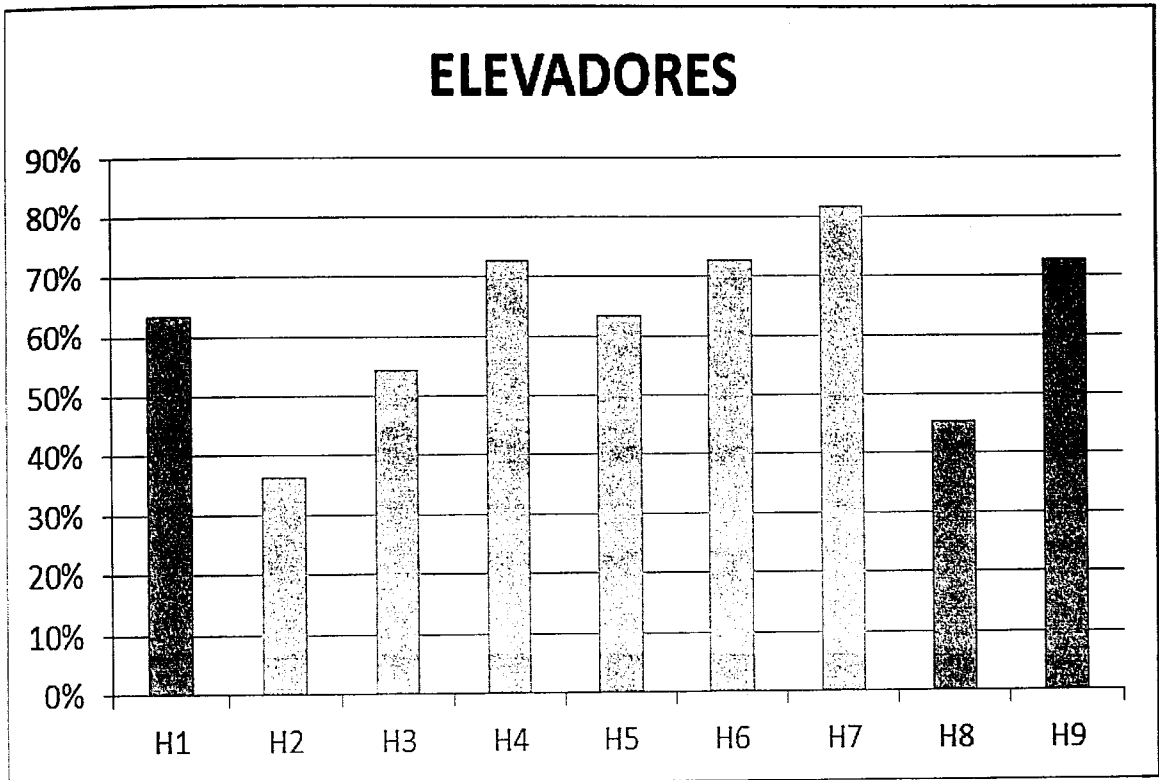
La cadena continuaría en la entrada, recepción y elevadores, sin embargo, omitiremos la gráfica de la recepción debido a que en un 90% de los establecimientos hacen cumplimiento nulo de lo recomendado. Los indicadores que medían este espacio son de acuerdo a la altura y profundidad del mueble que se utiliza para dividir o separa el recepcionista del huésped, el cual ni hay altura ni profundidad, como ya se dijo, en casi la totalidad de los establecimientos.

Figura 5. Entrada



Elaboración propia

Figura 6. Elevadores



Por otro lado, en esa área se midió algo que no estaba dentro de los objetivos del estudio pero que nos permitiría aprovechar la oportunidad de conocer el dato de cuántos de los recepcionistas tiene una capacitación en la atención de turistas con alguna discapacidad sensorial, ya sea discapacidad auditiva o visual; el resultado a este indicador es cero (0), ya que no existe ningún colaborador que tenga esa capacidad.

Y algo aún más preocupante, es que al no tener una manera de comunicarse con ellos ni por medio de señas, o por medios impresos como el sistema braille, no hay huésped con este tipo de discapacidad que sepa o le hagan saber los procedimientos de emergencia.

En el caso de la entrada vemos que se mantuvo por lo menos la mitad de los hoteles cumpliendo el 50% de lo recomendado o más. Como ya se mencionó, para que este rubro se mantenga así, es debido a que algunos hoteles no tienen desniveles entre la calle y la recepción y/o las rampas siguen perfectamente el material, la inclinación y los pasamanos.

En el área de los elevadores, tenemos un cumplimiento de casi el 100% de lo recomendado, y es que los elevadores tienen ya las medidas de fábrica, es decir, no hay nada que el arquitecto o diseñador decida, excepto el modelo del elevador, porque sus medidas se encuentran dentro de lo normado. Y en los casos en los que no alcanzan es porque se encuentran muebles o botes de basura estorbando los botones de activación.

Por otro lado, los resultados quizás más esperados o que para nosotros mayor interés teníamos de conocer eran los representados en estas dos gráficas.

Figura 7. Dormitorios

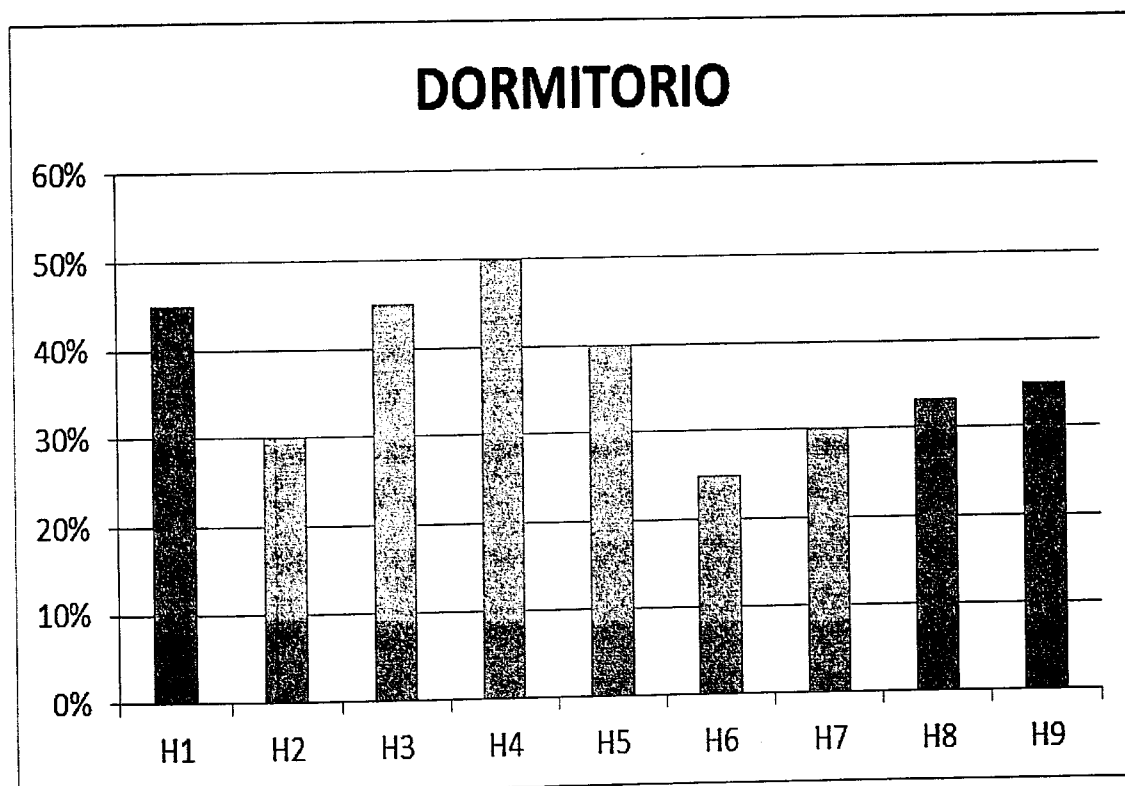
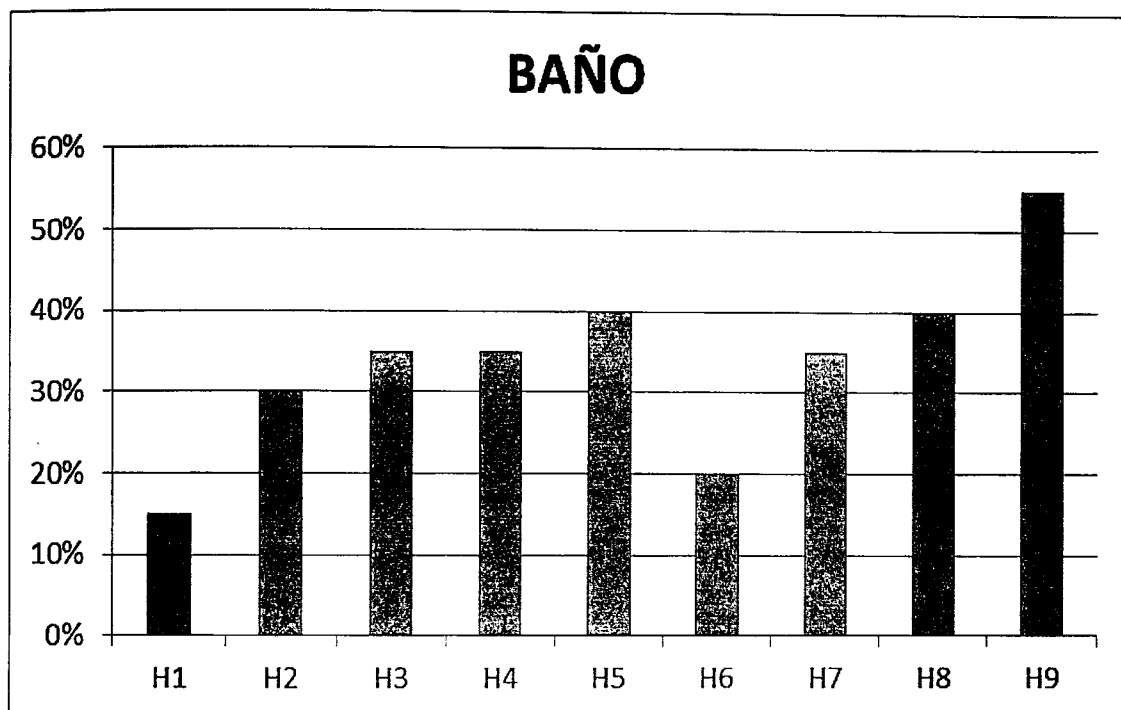


Figura 8. Baños



Elaboración Propia.

Donde podemos apreciar muy levemente nos acercamos al 50% de lo recomendado, se encuentra en un promedio de entre 30 y 40 por ciento. Creemos que es bajo, sobre todo por que como lo mencionamos al inicio de los resultados, el giro del establecimiento es el de descanso, en donde las personas tienen un espacio íntimo.

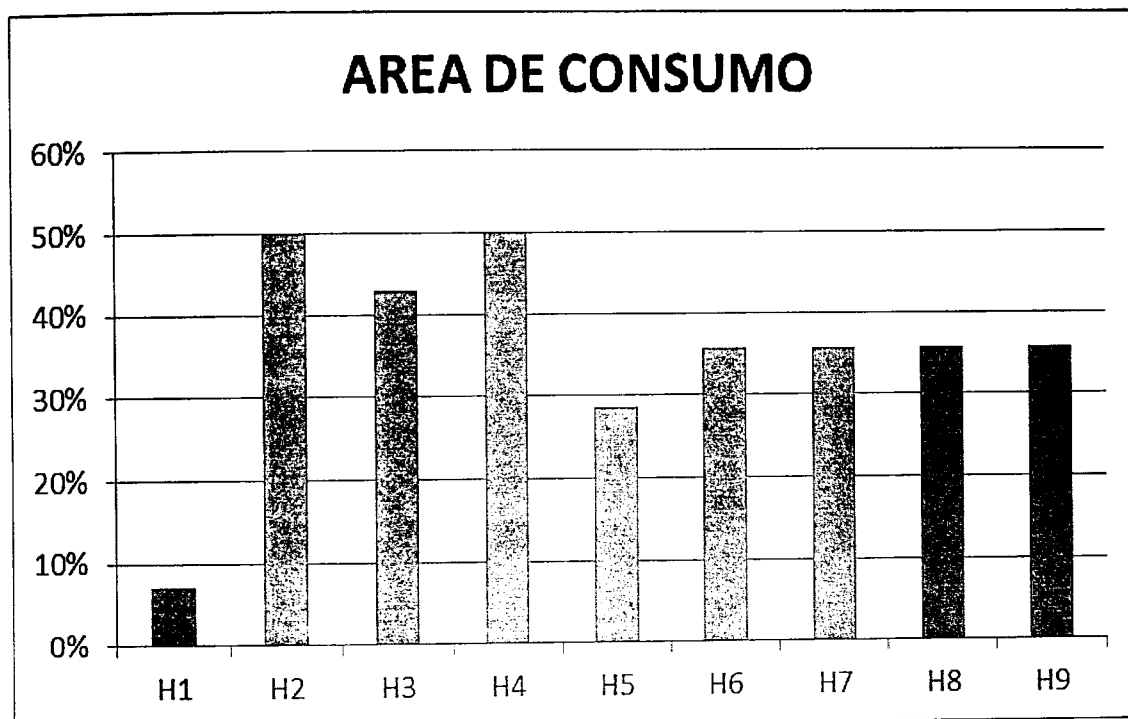
Entre los indicadores que se midieron fueron los accesos hacia los baños o la cama, es decir, los pasillos. Las alturas tanto de la cama, del inodoro, del banco de apoyo en la regadera, esto en los casos que tenían. Se midieron alturas y profundidades de lavabos, mesas.

La altura de apagadores, de las chapas de las puertas, si el numero tenía sistema braille. Algo que, sin la capacidad visual, no podría saberse si era el cuarto correcto. Sin más pensamos que en esta área hay varios indicadores por mejorar o hacer más accesibles.

Saliéndonos de los cuartos y atendiendo las últimas área que se midieron encontramos que después de descanso y satisfacer las necesidades básicas de descanso y baño, tenemos una

tercera que sería la de alimentos. Por tanto, en la gráfica anterior vemos los resultados de la accesibilidad en los espacios de restaurantes que se encuentran dentro de los hoteles.

Figura 9. Área de Consumo

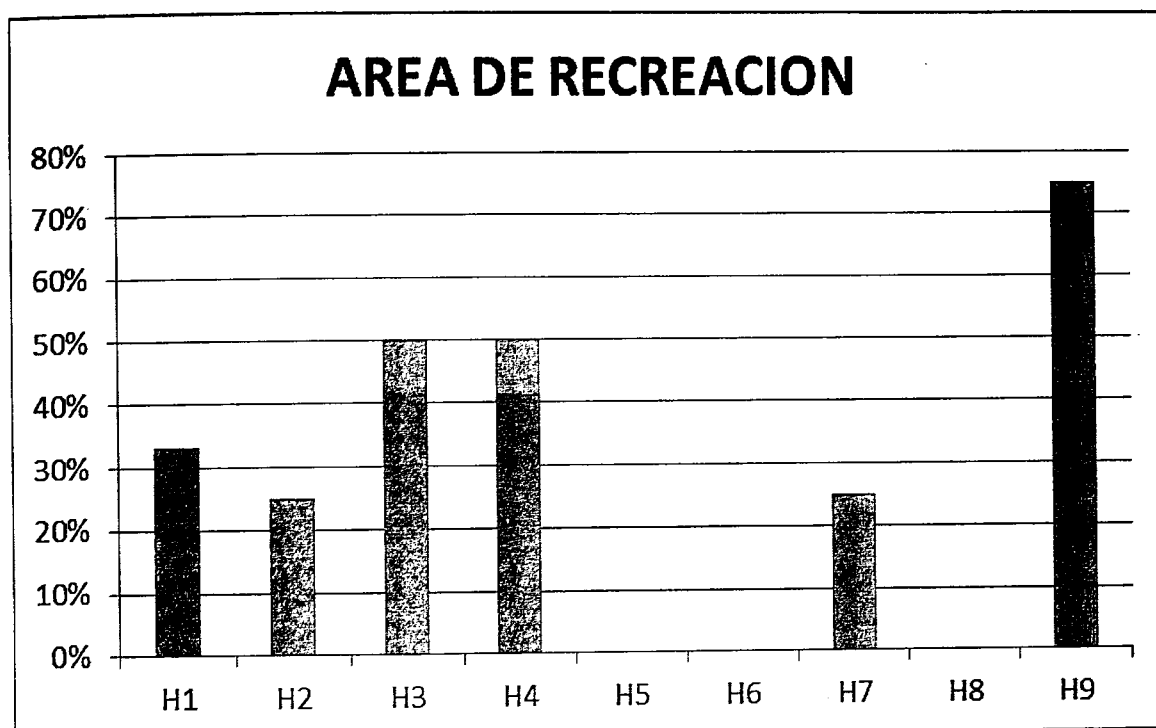


Elaboración propia

Aunque vemos un promedio del 40%, los indicadores que más bajos resultaron son quizás no tan críticos para el disfrute de los alimentos, tales como la altura del mostrador y profundidad del mismo, así como la inexistencia de menú en sistema braille. Sin embargo, en los indicadores como pasillos, alturas de mesas y entradas son indicadores que tienen un buen porcentaje de cumplimiento.

Por último, mostraremos un par de gráficas que nos muestran dos espacios que quizás para algunos turistas sean motivo de elección de un destino, y es el caso de la alberca y el acceso a la playa.

Figura 10. Áreas de recreación

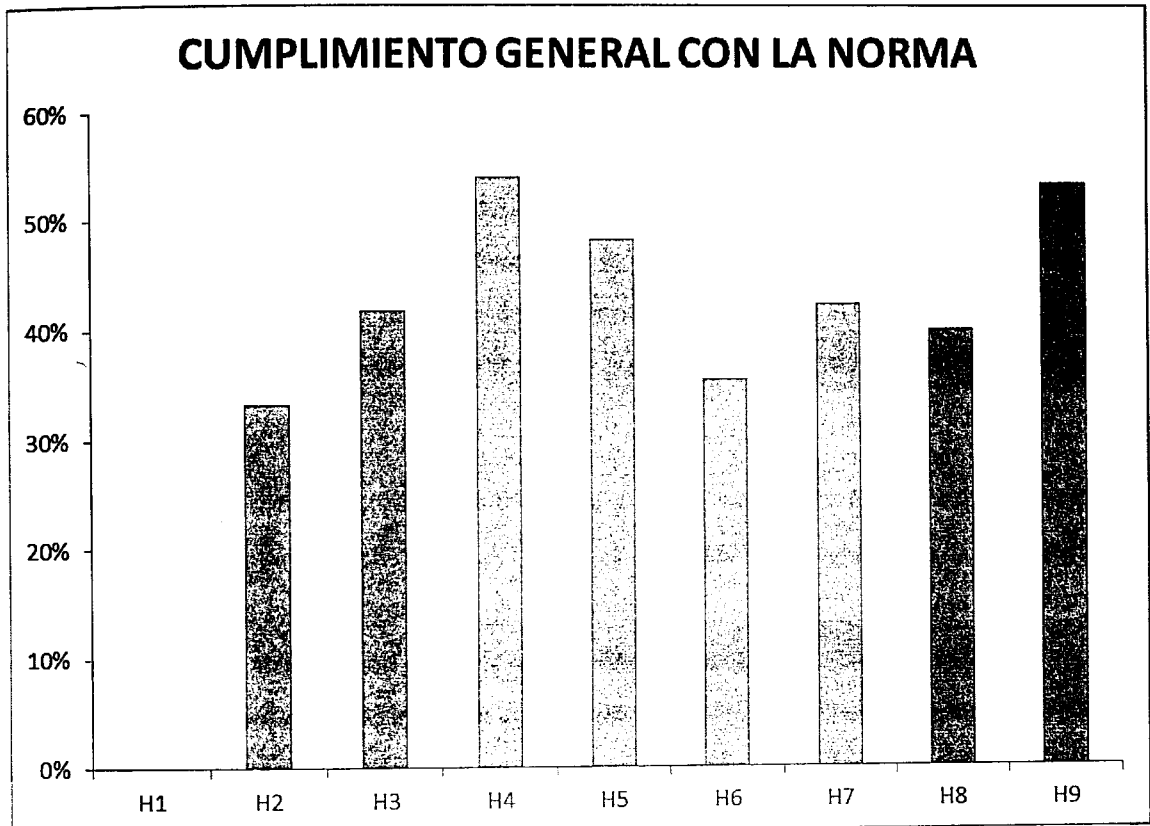


Elaboración Propia.

El promedio es bajo, y es que la mayoría de los hoteles no cuentan con un acceso adecuado a la alberca y a la playa. Las entradas a la alberca son por medio de escalones, algunas ni siquiera tienen pasamanos, no hay cinta antiderrapante o material que cumpla con ese cometido.

A las playas en algunos de los casos el acceso es completamente nulo, las rampas en casos son altamente riesgosas debido al alto grado de inclinación que presentan. Incluso con el apoyo de alguien representa un riesgo. En este tema creemos que el destino ha buscado la certificación de algunas playas, y con esos esfuerzos los hoteles deberían buscar que este atractivo fuera accesible para sus huéspedes con discapacidad.

Figura 11. Cumplimiento general de la norma



Elaboración propia.

Un promedio general es de un 44% de lo recomendado en el Manual o de la Norma Mexicana, por tanto, si hubiera que decir qué tan accesible es la planta hotelera del municipio de Los Cabos esta sería la respuesta.. No sería responsable decir que solo ese número nos diría si usara o no un establecimiento, ya que cada indicador tiene la capacidad de satisfacer una necesidad en específico de una persona con discapacidad y otros las de otras personas. Debemos recordar que la discapacidad es diferente en muchos aspectos en cada una de las personas. Una persona ocupa más, otra menos, en un sinfín de espacios y servicios. Lo que tratamos de hacer fue basarnos en una norma o en unas recomendaciones que se dan con la mejor intención de hacer menor la discapacidad aumentando la accesibilidad.

CAPÍTULO 4. CONCLUSIONES

4.1 Diseño del instrumento de medición de la accesibilidad para el destino turístico de Los Cabos.

La construcción del instrumento fue trabajado pensando en cada una de los eslabones de la cadena de la experiencia del huésped que se propuso en esta investigación, y como tal así fueron hechas las medidas a cada uno de los hoteles; sin embargo en el proceso de las evaluaciones fuimos notando que algunas de las medidas que tratábamos de obtener no encontrábamos el sentido o la finalidad de obtenerlas, por tanto, en el proceso al menos de las primeras dos mediciones tuvimos que ir modificando los instrumentos hasta llegar a la que tenemos ahora.

La construcción del mismo es un trabajo que tomó varias entrevistas con personas con alguna discapacidad para que nosotros pudiéramos comprender o entender cuán importante era que se cumpliera en esos espacios con lo recomendado en la norma mexicana. Incluso en la primera prueba que se hizo para conocer el funcionamiento del instrumento, se llevaron a cabo dos mediciones, una que fue la aplicada con el instrumento u hoja de cotejo y una segunda que fue la visita de una persona que simuló tener una discapacidad, y de aquí dos cosas obtuvimos.

Primero fue que se detectó el funcionamiento de la hoja de cotejo, así que con esta visita hubo una depuración de indicadores que la norma propone dentro de sus recomendaciones, pero como ya mencionamos no vimos que por cumplirlas o no fuera el hotel a ser menos o más accesible. Para nuestra investigación esto fue lo mejor que obtuvimos con esta visita. Es decir, la depuración de nuestro instrumento.

Y en segunda obtuvimos la opinión, la experiencia que alguien puede tener en un establecimiento hotelero en el municipio, entendemos que no será lo mismo una persona que realmente tiene una discapacidad a alguien que no, sin embargo, encontramos que el personal se mostró muy amable al atender las necesidades del huésped, que aunque algunas de las zona no cumplían con las medidas, las personas con su actitud lograba que la poca accesibilidad que había se incrementara por su disposición de ayudar.

El instrumento desde nuestra perspectiva cuenta con lo que buscábamos, conocer la infraestructura de los establecimientos, que nos permitiera evaluar qué tan preparados se

encuentran en al menos esas dos medidas, una; que los espacios físicos fueran lo suficientemente amplios y ajustados para personas con discapacidad y por otro lado conocer o darnos una idea de qué tan capacitados están los colaboradores para dar un servicio o atender a los huéspedes.

Creemos que una de las principales dificultades en tratar de medir la capacitación del personal, es que no tenemos un parámetro con que medirlo, pues no es como evaluar al personal sobre su nivel de inglés, debido a que esa materia se le ha impartido en los programas escolares de manera obligatoria y en el tema de la discapacidad no existe ni una unidad o materia que se nos imparta, como para imaginar que los colaboradores deben tener al menos un acercamiento al tema. Si bien se trató de conocer el nivel de capacitación, también se buscó conocer si algún hotel tenía alguien con esa capacitación. Un solo hotel cuenta con alguien que domina el lenguaje de señas, pero trabaja en áreas públicas. Es decir, nunca tiene contacto con el huésped.

4.2 Accesibilidad de la planta turística con respecto a la NMX-R-050-SCFI-2006 y al Manual de Técnicas de Accesibilidad, para las discapacidades físicas y sensoriales.

En cuanto a la accesibilidad de la planta hotelera tenemos ya un dato; 44%, eso es lo que la planta turística del Municipio de Los Cabos cumple con lo recomendado, pero ¿es en verdad lo que debe reflejar hacia el mercado o hacia la demanda? Es una pregunta que deberíamos de pensar detenida y detalladamente. Porque los resultados que tenemos nos dan una generalidad, donde no quiere decir que la mitad de los hoteles no lo cumplen o que solo la mitad de sus medidas se acercan a lo recomendado. No, no es así, algunos de los hoteles que se evaluaron cuentan con una perfecta o muy recomendada accesibilidad, y los que no están tan preparados, quizás solo les falta poner atención a sus espacios.

Solo requieren que las personas encargadas en la toma de decisiones se tomen la molestia de un día ser discapacitados en su hotel, con eso ellos descubrirían que no dan los requerimientos por pequeños detalles que están en sus manos modificar y quizá algunos sin el menor costo o sin costo alguno. Es el caso de los elevadores en donde en más del 80% de ellos se impide que las personas con multas o con sillas de ruedas no alcancen a activarlos, debido a la colocación errónea de los botes de basura. Otros tienen sillones o muebles frente a la puerta y eso achica la distancia entre la puerta. En algunos otros casos algunos accesos a la playa o a

espacio podría solucionarse con rampas de madera hechas por ellos mismos, como es el caso de uno de los hoteles, que cuando se ocupan los cuartos accesibles tienen rampas que ellos fabricaron y las ubican en los accesos para así no negar el servicio o que la accesibilidad se complete.

Lo que buscamos con estos comentarios es que este estudio nos muestra la accesibilidad según un instrumento de medida basado sí en una norma, sin embargo no es solo darles un número de cumplimiento, si no, el conocimiento de en qué áreas están faltando para buscar soluciones y que en caso de buscar alguna certificación o dar un mejor servicio, en el mejor de los casos las autoridades conozcan que puede haber un sistema de evaluación para los hoteles que así lo quieran, y poder publicitarse como receptores de turismo inclusivo. Y en conjunto el municipio o el destino como tal buscar incursionar en el mercado. Ser una opción para ese grupo de personas con discapacidad que desean y sueñan unas vacaciones con un disfrute y goce digno.

El desarrollo de esta maestría en Administración de Negocios nos ha dejado sin duda un cambio en la apreciación del proceso que un negocio debe llevar a cabo, nos ha dejado a la inquietud de encontrar en dónde o en qué parte de los negocios podemos aplicar lo aprendido, buscando que no solo se quede en nosotros las habilidades que desarrollamos y podamos con ellas ver algún proyecto nacer o hacerlos crecer. Es sin duda para nosotros un campo virgen, un campo que no todos o muchos se han atrevido a explorar, a buscar una forma de generar recursos; nos referimos al tema que en esta tesis se ha desarrollado; pareciera ser solo un tema de derechos humanos, accesibilidad universal, de trabajo social o política pública, sin embargo, detrás de ello hay un mercado gigantesco al que podríamos llegar a generar una serie de oportunidades, tales como:

- La generación de una empresa que se dedique a la evaluación de los hoteles en cada uno de los destinos de país.
- La creación de una institución dedicada a la capacitación y gestión del conocimiento, habilidades y técnicas enfocadas a la atención, apoyo o cubrir las necesidades de las personas con discapacidad. Así generar personal capacitado para los establecimientos enfocados a los servicios turísticos.

- **Conformar una empresa transportadora con la capacidad de movilizar a personas con discapacidad.**
- **Incrementar el mercado y por tanto los ingresos de los establecimientos dedicados a los servicios turísticos.**

Estas por mencionar algunas de las opciones que nos brinda este grupo de la sociedad que, como ya mencionamos, lo conforman más de 1000 millones de personas en el mundo. Es decir, cerca del 15% de la población mundial. De ese tamaño es el mercado al que podemos acercarnos. Según cifras según la Agenda de Competitividad de Los Cabos (2013-2018) muestra que el gasto promedio por turista es de 221 USD y un promedio de estadía de 4,65 días. Esto significaría una cifra importante de ingresos diarios por recibir este mercado, asciende a más de 30 millones de dólares al día. Y es que, si algo de las materias en las que hablamos de mercadotecnia, innovación, creación de proyectos nos dejaron es que debemos buscar las cifras, las cantidades que den una justificación a la toma de decisiones.

En el marco de lo aprendido durante esta maestría lo aplicado a lo largo de estudio, pensamos que de lo más importante y que fuimos buscando la mejor manera de aplicar fueron los temas relacionados a la estadística, pues la elaboración del instrumento debía tener una manera de interpretarlo a través de la estadística. Otra de las áreas que nos abrieron la visión fue el proceso que llevamos en la presentación de proyectos de inversión, pues nos incitaron a buscar una forma innovadora de generar un producto que pudiéramos comercializar presentando obviamente no solo el proceso, sino también datos que nos dieran lo más parecido a un estudio de mercado.

CAPÍTULO 5. RECOMENDACIONES.

Propuesta de mejora para la accesibilidad del destino.

Nuestras experiencias, observaciones y recomendaciones que queremos dar, las queremos dirigir a tres actores que se ven involucrados en este tema.

La primera y con el mayor respeto y admiración es aquellos turistas que hacen el esfuerzo de hacer que esta hermosa actividad exista.

La planta hotelera del destino turístico de Los Cabos ha mostrado un cumplimiento del 44% en términos de accesibilidad; esto significa que los hoteles en determinadas áreas tienen un grado de accesibilidad muy bajo. Es muy difícil que los establecimientos cumplan con el 100% de los espacios, pues el tema del respeto de los derechos y la cultura de la discapacidad es algo que va en desarrollo, por tanto, durante el diseño y construcción de estos espacios no es era ni aun lo es una obligación seguir. Entonces, ¿qué significa ese porcentaje? O ¿Cómo podría interpretarse? Con el paso de las evaluaciones en cada uno de los hoteles se vio que la experiencia podía ser buena, que existían los elementos suficientes para su cómoda estancia. Y los espacios que no lo eran del todo se podían minimizar con las actitudes de los colaboradores que en todo momento son atentos y buscan cómo ayudar a que las necesidades fueran cubiertas.

Consideramos que el hecho de decir que si hay condiciones para su visita y cómoda estancia representa una responsabilidad enorme ya que como decíamos anteriormente, los turistas viajan para cumplir sueños. Por más que se traten de cumplir con las recomendaciones de la norma, siempre habrá, alguna necesidad que no se cubra pues el mundo de la discapacidad es muy grande, cada persona tiene diferentes necesidades. Por otro lado, se estima que la medición de estos espacios no es lo suficiente y se espera que en algún otro momento se tenga la oportunidad de hacer alguna investigación con mayor grado de profundidad.

Consideramos que la siguiente recomendación es dirigida a las autoridades y a la sociedad como tal, y es que se debe generar el interés de buscar que el destino cumpla cada vez más con las recomendaciones de la norma, para que pudiera figurar no solo como un

destino lleno de recursos naturales, culturales e históricos y de hoteles de gran turismo, sino también, como un destino amigable con el turismo de personas con discapacidad.

Creemos que no es necesario o que incluso podría llegar a ser contraproducente buscar que el destino a través de las multas y los castigos que pudieran aplicarse a los hoteles o establecimientos que no cumplieran con las recomendaciones lograra ese nivel, consideramos que puede buscarse a través de los estímulos de desarrollo que el mismo gobierno destina para la mejoría de sus espacios físicos.

Las autoridades no solo que protegen los derechos humanos o la seguridad como lo hace Protección Civil o dependencias que vigilan los espacios construidos ayudarán a que lleguemos a un mayor nivel de accesibilidad; como lo dice esta propuesta, está dirigida a las autoridades y a la sociedad; con esto queremos decir, que otra de las autoridades que deberían tomar esto con una mayor seriedad son las de educación. Y es que la muestra de que el trabajo en nulo, lo vemos reflejado en la ausencia de materias, cursos o certificaciones en la capacitación de habilidades enfocadas a la atención y manejo de discapacidades.

La carencia de conocimiento y cultura de la discapacidad en la sociedad hace que nuestras acciones disminuyan el nivel de accesibilidad, como la OMT lo menciona la discapacidad no solo son barreras físicas, sino, también las barreras actitudinales. Es decir, la forma en que incluimos a este grupo dentro de las actividades cotidianas o cómo las excluimos, no solo con negarles algún servicio, a veces con una mala cara, con un mal gesto o una mirada cerramos las puertas y excluimos. La manera más fácil de ese cambio siempre será la educación, la información y divulgación de estos temas, que ayuden a la que sociedad comprenda, acepte y cambie su disposición a la discapacidad.

Por último y con el mismo respeto nos dirigimos a los hoteles, que sabemos y entendemos que hacen un esfuerzo por hacer sus espacios cada vez más accesibles. Ya mencionamos que en algunos de los hoteles tiene una baja evaluación debido a que ciertos espacios están bloqueados por estructuras que no deberían estar ahí o por falta de mantenimiento. Pensamos en algunas cosas que podrían ayudar a mejorar y que sean cada vez más accesibles.

Una es que los gerentes o directores generen programas de concientización dentro del hotel para que en estos programas además de capacitación, hagan recorridos simulando discapacidades, así ellos podrán ver que está en sus manos cambiar sin tener un costo, generar cada vez más personal capacitado en los temas de discapacidad, ya sea en dominio de lenguaje de señal, las técnicas para apoyar en caso de requerir mover a alguna persona.

Es necesario y creemos que, de manera urgente, generar planes de emergencia en los que se incluya el manejo de personas con discapacidad, un ejemplo claro que vimos es que al no tener los cuartos alarmas visuales y sonoras, aquellas personas con discapacidad sensoria nunca se percatarían de lo sucedido. Pensamos que en el caso de haber emergencias debería de haber alguien de cada turno con conocimiento de algún huésped discapacitado y los números de habitación.

Los hoteles buscar que este tipo de evaluaciones se realice para detectar áreas de mejora. Por consiguiente, si se someten a evaluación, sería recomendable que dentro de las asociaciones de hoteles buscaran generar algún distintivo que les permita que la sociedad y los turistas reconozcan su esfuerzo y se vea reflejado en la captación de este mercado.

Pensamos que ellos mismos son los que pueden buscar la generación de este distintivo y podría ser en colaboración con autoridades turísticas gubernamentales, iniciativa privada y sociedad académica los que ayuden a generarla e implementarla.

BIBLIOGRAFIA.

- Gobierno del Estado De Baja California Sur. *Agenda de Competitividad 2013- 2018*. Enero 2014.
- Alonzo, Fernando. Quera, Montse. *El hotel accesible: para su diseño, organización y gestión*. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Madrid. 2006
- Constitución Política de los Estados Mexicanos. Última reforma publicada DOF 27 – 01 -2016
- Diario Oficial. NORMA MEXICANA NMX-R-050-SCFI-2006. 9 de enero 2007.
- Gaceta oficial del Distrito Federal. NORMA TÉCNICA COMPLEMENTARIA PARA EL PROYECTO ARQUITECTÓNICO, 8 de febrero 2011.
- Gobierno de la Ciudad de México. *Manual de Normas Técnicas de Accesibilidad*. CDMX 2016.
- Organización Mundial del Turismo (2014), *Recomendaciones de la OMT por un Turismo Accesible para todos*. Madrid
- Organización Mundial del Turismo (2014), *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas buenas prácticas. Módulo I: Turismo Accesible – Definición y contexto*. OMT, Madrid
- Organización Mundial del Turismo (2015), *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas buenas prácticas. Módulo II: Cadena de Accesibilidad y recomendaciones*. OMT, Madrid
- Organización Mundial del Turismo (2015), *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas buenas prácticas. Módulo III: Principales Ares de intervención*. OMT, Madrid
- Organización Mundial del Turismo (2015), *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas buenas prácticas. Módulo IV: Indicadores para el Estudio de la Accesibilidad en el Turismo*. OMT, Madrid
- Organización Mundial del Turismo (2015), *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas buenas prácticas. Módulo V: Buenas Prácticas de Turismo Accesible*. OMT, Madrid
- OMT. Glosario básico.<http://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico>
- Quinn, Degener. 2002. Derechos humanos y discapacidad. Uso actual y posibilidades futuras de los instrumentos de derechos humanos de las Naciones Unidas en el contexto de la discapacidad. Naciones unidas Nueva York y Ginebra 2002.
- SECTUR Fascículo 1. *TURISMO ALTERNATIVO UNA NUEVA FORMA DE HACER TURISMO*. 2004