



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO**  
POSGRADO EN GEOGRAFÍA

ADAPTACIÓN ESPACIAL DEL CORREDOR HOTELERO REFORMA – JUÁREZ  
PARA EL TURISMO ACCESIBLE

TESIS  
QUE PARA OPTAR POR EL GRADO DE:  
MAESTRA EN GEOGRAFÍA

PRESENTA:  
SANDRA IRAIS ROMERO GALLARDO

TUTOR: Dr. ÁLVARO LÓPEZ LÓPEZ  
INSTITUTO DE GEOGRAFÍA UNAM

MÉXICO, D. F. DICIEMBRE 2014



Universidad Nacional  
Autónoma de México



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

## ***Agradecimientos***

Agradezco a CONACYTt por el apoyo brindado, sin el cual la conclusión de este trabajo hubiera sido imposible.

A la UNAM, la institución más grande y más hermosa, la mejor de todas, gracias por permitirme estudiar este posgrado en tus instalaciones.

A mi asesor, el Dr. Álvaro López López, quien no es únicamente un mentor como geógrafo sino como persona y amigo, es un privilegio aprender de ti, un honor conocer un ser tan humano como tú y convivir contigo es un gusto que me ha traído algunos de los recuerdos que estarán conmigo para siempre.

A mis sinodales, Dra. Carmen Juárez Gutiérrez, Dr. Juan Carlos Gómez Rojas, Dr. Enrique Propín Frejomil y Dr. Jorge Federico Márquez Muñoz, por el apoyo y guía brindados para la conclusión de este trabajo.

## ***Dedicatoria***

Dedico a mi familia este trabajo, sabiendo de antemano lo orgullosos que se sienten de mí, gracias por estar a mi lado y comprender los momentos que no pude pasar con ustedes por alcanzar este sueño.

A mi mamá lo que más amo de toda la vida, mi hermano Miguel y mi hermana Michelle mis mejores amigos, ustedes son el centro de mi universo, el polvo de estrellas del que estoy hecha, la riqueza más importante de mi vida, gracias por estar ahí conmigo. Con mucho cariño a mi abuelita Ely y a mis tíos, en especial a Emi, al tío Aquino, Lolis, Víctor, Adriana y Mayri que desde el inicio estuvieron al pendiente, apoyando, carrereando, presionando, supervisando y todas las acciones que hacen de la familia mi apoyo más importante. Igualmente a mis primas y primos que saben lo mucho que los quiero y agradezco tenerlos a mi lado.

A mis amigos, por su paciencia ante mi constante ausencia, las oportunidades para hacer catarsis y mi nueva palabra favorita: procrastinar, en especial a Ana Lorena, que felicidad encontrarte en esta etapa; Adriana, Blanquita y Dante por años y años de amistad sincera, a la familia Lonngi Delgado que los quiero a montones y a todos los nuevos amigos que esta etapa me dio, que quisiera mencionarlos a todos y cada uno porque son personas muy valiosas, gracias por el apoyo siempre. Víctor Díaz, mil gracias por tu amistad, contar contigo en todo este camino largo y sinuoso es un recuerdo que siempre atesoraré. Jaf, gracias por las pláticas, tu forma de ver las cosas la valoro mucho, eres una gran persona.

El cubi 15, el más nice y buena onda del Instituto, en especial a Alex un buen amigo desde el inicio (se nos van a terminar los 1000 posts! BENUAAA), My Lady Navi que eres una persona increíble y Danyboy un ser hermoso por fuera y más por dentro.

A mis entrañables y eternamente hermosos Fili y Gus, que no lograron ver físicamente la conclusión de esta etapa, pero que nunca dudaron que lo lograría, los llevo vivos siempre en el corazón.

### **A TODOS:**

Somos los hacedores de música,  
y somos los soñadores de sueños,  
vagando junto a olas solitarias que rompen,  
y sentándonos junto a arroyos desolados;  
los que perdemos el mundo y abandonamos al mundo,  
sobre el cual la luna pálida brilla...  
Y aun así, somos los que moverán y agitarán  
al mundo por siempre, parece ser.

Arthur O'Shaughnessy

# Contenido

<b>Introducción.....</b>	<b>1</b>
<b>Capítulo 1. Turismo Accesible: una visión espacial .....</b>	<b>6</b>
1.1 Discapacidad .....	6
1.2. Adaptación espacial: aspectos legales en el Mundo y en México.....	20
1.3. Marco conceptual del Turismo .....	28
1.4. El Turismo Accesible, del Mundo al Distrito Federal .....	31
1.5. Mediciones de accesibilidad .....	39
<b>Capítulo 2. El Corredor Hotelero Reforma-Juárez, Distrito Federal .....</b>	<b>48</b>
2.1. Conformación del Paseo de la Reforma .....	48
2.3. Administración relativa al Corredor Hotelero Reforma – Juárez.....	69
2.4. Infraestructura y planta turística en el CHR-J .....	71
Transporte .....	73
Hospedaje .....	77
Atractivos turísticos .....	80
Otros factores .....	82
<b>Capítulo 3. La accesibilidad en el CHR-J, Distrito Federal .....</b>	<b>86</b>
3.1. Precisiones metodológicas de la medición propuesta.....	86
3.2. Accesibilidad en transporte .....	94
3.3. Accesibilidad en Hospedaje.....	104
3.4. Atractivos de interés turístico.....	117
3.5. Otros factores.....	128
3.6. Percepción espacial de las PcDM en el CHR-J.....	135
3.7. Situaciones de vulnerabilidad percibida.....	143

**Conclusiones .....149**

**ANEXO I Asociaciones vigentes en el Distrito Federal que brindan  
atención a personas con discapacidad motriz.....153**

**ANEXO II Modelos de valoración de accesibilidad .....156**

**Bibliografía.....160**

## Índice de Figuras

1.1 Modelo médico de la discapacidad .....	8
1.2 Modelos para comprender el concepto de discapacidad .....	9
1.3 Componentes en la clasificación de la CIF .....	15
1.4 Barreras pos turistas con discapacidad .....	40
2.1 Paseo de la Reforma 1867 .....	50
2.2 Invitación a la inauguración del Monumento a la Independencia en 1910.....	52
2.3 Promocional de la nueva colonia Chapultepec .....	53
2.4 Hotel Reforma .....	54
2.5 Hotel Plaza .....	55
2.6 Fuente de Petróleos en 1963 .....	55
2.7 Expansiones del Paseo de la Reforma .....	57
2.8 A Los Rascacielos de Paseo de la Reforma 1 .....	59
2.8 B Los Rascacielos de Paseo de la Reforma 2 .....	60
2.8 C Los Rascacielos de Paseo de la Reforma 3 .....	61
2.9 Ubicación del Corredor Hotelero Reforma-Juárez .....	63
2.10 Imágenes ilustrativas de eventos en el Paseo de la Reforma .....	65
2.11 Zapata y Villa en el Paseo de la Reforma 1914 .....	67
2.12 Primera Marcha del Orgullo Gay Paseo de la Reforma 1979 .....	67
2.13 Marcha del silencio 2004 .....	68
2.14 Desfile del Bicentenario 2010 .....	68
2.15 Transporte en el Corredor Hotelero Reforma-Juárez .....	76
2.16 Hospedaje en el Corredor Hotelero Reforma-Juárez .....	79
2.17 Atractivos turísticos en el Corredor Hotelero Reforma-Juárez .....	81
2.18 Servicios en el Corredor Hotelero Reforma-Juárez .....	84
3.1 Escaleras del metro Auditorio .....	95
3.2 Perspectiva de la salida del metro Auditorio .....	95
3.3 Saturación en la estación de metro Hidalgo, línea 3 .....	96
3.4 Saturación en el andén del Metrobús Línea 1 .....	97
3.5 Área reservada para las personas con discapacidad en el servicio RTP línea 1.....	98

3.6 Descenso en la unidad RTP .....	98
3.7 Accesibilidad a medios de transporte para discapacitados motrices en el Corredor Hotelero Reforma-Juárez .....	104
3.8 Suite accesible en el Hotel Plaza Suites .....	107
3.9 Entrada Hotel Eurostars Suites Reforma .....	108
3.10 Accesibilidad en hoteles para discapacitados motrices en el Corredor Hotelero Reforma-Juárez .....	116
3.11 Paseo de la Reforma #322 .....	118
3.12 Accesibilidad en atractivos discapacitados motrices en el Corredor Hotelero Reforma-Juárez .....	126
3.13 Entrada principal Wings Alameda .....	127
3.14 Vista de la entrada principal de Wings Alameda dese el interior del restaurante .....	128
3.15 Módulo de préstamo de silla de ruedas .....	130
3.16 Módulo turístico de Antropología .....	130
3.17 Módulo turístico de Bellas Artes .....	131
3.18 Accesibilidad en servicios para discapacitados motrices en el Corredor Hotelero Reforma-Juárez .....	135
3.19 Situaciones de vulnerabilidad para discapacitados motrices en el Corredor Hotelero Reforma-Juárez.....	146
3.20 Manifestación conmemorativa del 2 de octubre en el año 2013 .....	147
3.21 Manifestación contra el aumento del boleto del metro el viernes 13 de diciembre de 2013 .....	147
3.22 Manifestación maestros de la CNTE Septiembre 2013 .....	148

## Índice de Cuadros

1.1 La población con discapacidad en el Distrito Federal.....	19
1.2 Variables para la evaluación de un sitio turístico .....	41
1.3 Categorías de las mejores prácticas en turismo accesible de acuerdo a la APEC .....	43
2.1 Llegada de turistas a hoteles por zona turística .....	65
2.2 Patrimonio Turístico del CHR-J de acuerdo con factores de elección de destino de las PcD .....	72
2.3 Hospedaje del CHR-J .....	77
3.1 Esquema de elementos estudiados y categorías de agrupación de las respuestas de las PcDM entrevistadas .....	88
3.2 Características y valoración de la accesibilidad en el transporte .....	89
3.3 Características y valoración de la accesibilidad en el hospedaje .....	89
3.4 Características y valoración de la accesibilidad en atractivos turísticos .....	90
3.5 Características y valoración de la accesibilidad en atractivos de interés turístico .....	90
3.6 Modelo de valoración de accesibilidad .....	92
3.7 Resultado de la valoración de accesibilidad para el SCTM .....	99
3.8 Resultado de la valoración de accesibilidad para el Metrobús .....	100
3.9 Resultado de la valoración de accesibilidad para el sistema RTP .....	100
3.10 Resultado de la valoración de accesibilidad para Microbús .....	101
3.11 Resultado de la valoración de accesibilidad para Trolebús .....	102
3.12 Resultado de la valoración de accesibilidad para Turibús.. ..	102
3.13 Accesibilidad obtenida en transporte del CHR-J .....	103
3.14 Resultado de la valoración de accesibilidad en hoteles 3 estrellas .....	109
3.15 Resultado de la valoración de accesibilidad en hoteles 4 estrellas .....	110
3.16 Resultado de la valoración de accesibilidad en hoteles 5 .....	

estrellas .....	111
3.17 Resultado de la valoración de accesibilidad en hoteles AAA, 4 diamantes y Gran Turismo .....	112
3.18 Resultado de la valoración de accesibilidad en hoteles sin categoría .....	112
3.19 Accesibilidad obtenida en el hospedaje del CHR-J .....	115
3.20 Resultado de la valoración de accesibilidad en centros comerciales, galerías de arte y servicios de SPA .....	121
3.21 Resultado de la valoración de accesibilidad en servicios de alimentos .....	122
3.22 Resultado de la valoración de accesibilidad en museos y centros culturales .....	123
3.23 Resultado de la valoración de accesibilidad en monumentos .....	124
3.24 Resultado de la valoración de accesibilidad en atractivos de interés turístico .....	125
3.25 Resultado de la valoración de accesibilidad en servicios ..	132
3.26 Resultado de la valoración de accesibilidad en servicios ..	134

## Introducción

Todas las personas, en algún momento, son susceptibles a enfrentar alguna situación que por sus características físicas y/o mentales, aunadas a las del entorno, suponen una desventaja para realizar las actividades que se necesita llevar a cabo; cualquier persona es propensa a padecer algún tipo de discapacidad en cualquier momento de su vida. A pesar de ello, diariamente la sociedad está expuesta a imágenes que refuerzan el mensaje de una vida sin contratiempos y cualquier cosa que se encuentre fuera de este ideal es motivo de rechazo, ya sea la vejez, la pobreza o la discapacidad.

Consistentemente, la discapacidad no se asocia con el turismo, pero, son numerosos los ejemplos en el ámbito internacional de sitios turísticos que han buscado transformarse para lograr que las personas con discapacidad puedan acceder a sus instalaciones; México no ha sido la excepción, ya que también se comienza a saber de la existencia de programas turísticos realizados específicamente para las personas discapacitadas, como es el caso de San Luis Potosí y Puerto Vallarta; sin embargo, en la Ciudad de México el enfoque de desarrollo turístico apunta a otros nichos de mercado, como los turismos cultural, metropolitano, de reuniones, religioso, de naturaleza, médico y el *gay friendly*, donde esta Ciudad ya es identificada a nivel nacional e internacional.

Aunque son frecuentes los avances en materia legislativa a favor de las personas con discapacidad en la Ciudad de México, ello no se ha traducido en la mejora del espacio turístico que lo haga accesible a personas con discapacidad, pese a ser uno de los destinos turísticos más importantes del país, en especial el Paseo de la Reforma, que destaca no sólo por la cantidad de hoteles concomitantes a esta avenida (por mucho un eje entorno al que se articula el turismo regional), sino

también por la cantidad de recintos culturales y zonas de recreación y actividades turísticas que se programan en sus camellones, que la proyectan como el espacio turístico urbano más importante del país.

El turismo accesible aun no tiene un reconocimiento de las personas discapacitadas como un mercado potencial para el turismo de la Ciudad de México, lo cual se refleja en la percepción de las personas discapacitadas, que expresan no tener las facilidades de accesibilidad en los principales puntos turísticos de la Ciudad, situación que repercute en que ésta no este acondicionada territorialmente para recibir a un sector creciente de turistas nacionales e internacionales potenciales, lo cual se considera como una desventaja, en tanto que este tipo de turismo crecerá por factores como: el envejecimiento de la población, el aumento de personas con discapacidad y el aumento de la participación de éstas en actividades laborales.

Pero no es únicamente el aspecto económico el que debe motivar la inclusión de las personas discapacitadas a la actividad turística; su integración a las actividades de las que han sido tradicionalmente marginadas supone un avance en materia de integración social en beneficio del bien común. así, el objetivo perseguido en la presente investigación es revelar la adaptación espacial del Corredor Hotelero Reforma - Juárez para la recepción del turismo accesible a personas con discapacidad motriz, a partir de su infraestructura de hospedaje, servicios, transporte y atractivos turísticos.

La hipótesis que se planteó fue que la adaptación espacial para el turismo accesible en el Corredor Hotelero Reforma - Juárez se ha enfocado a los visitantes con discapacidad motriz, pero ello responde más a requerimientos legales que a un interés de los gobiernos e iniciativa privada por atraer al turismo accesible y, por lo mismo, no es suficiente para posicionar a esta zona de la Ciudad como un atractivo para los turistas discapacitados.

El objetivo general perseguido en la presente investigación es revelar la adaptación espacial del Corredor Hotelero Reforma - Juárez para la recepción del turismo accesible a personas con discapacidad motriz, a partir de su infraestructura de hospedaje, servicios, transporte y atractivos turísticos. Asimismo, de manera particular, los objetivos que se plantearon para cada capítulo que conforman esta investigación son los siguientes: capítulo 1: establecer los fundamentos teóricos básicos del turismo accesible, capítulo 2: definir al Corredor Hotelero Reforma y su importancia turística y económica, capítulo 3: identificar la adaptación de la infraestructura hotelera, recreativa y de servicios para la recepción del turismo accesible, partiendo de las necesidades espaciales de personas con discapacidad motriz.

Para llevar a cabo la investigación se propuso una metodología con un enfoque cualitativo, el cual consistió en la recolección de los datos necesarios para determinar la adaptación espacial del Corredor Hotelero Reforma-Juárez, respecto del turismo accesible, y constó de tres etapas básicas: lectura de textos, observación y entrevistas a personas usuarias de silla de ruedas que acostumbran a viajar y a personas en silla de ruedas que se encontraban en la zona de estudio por motivos recreativos, así como entrevistas a personas que laboraban en negocios turísticos. De esta manera, la tesis quedó conformada por los capítulos que enseguida se describen.

Capítulo 1 Discapacidad y turismo. Turismo Accesible. En este capítulo, se presentan los conceptos centrales para comprender el significado y contexto del turismo accesible en México y en el contexto internacional. Se comienza este recorrido conceptual con el término de discapacidad, el cual, a pesar de ser el punto de partida para la construcción de un concepto de turismo accesible, se encuentra en una etapa de indefinición. Acompañando a éste, se encuentran los términos de adaptación espacial, accesibilidad, turismo, y turismo accesible.

Capítulo 2 El Corredor Hotelero Reforma – Juárez. En este capítulo, se realiza en primera instancia un recorrido histórico de la conformación del Paseo de la Reforma, que posteriormente se enlaza con la delimitación de la zona de estudio propuesta y la justificación de la elección de este tramo para su estudio.

Capítulo 3 La accesibilidad en el Corredor Hotelero Reforma – Juárez. En este capítulo, se presentan diversas formas en que se puede medir la accesibilidad y la propuesta aplicada para la presente investigación. Asimismo, se presentan los resultados del análisis de accesibilidad en la zona de estudio utilizando la propuesta elaborada.

La inclusión de la Geografía en estudios relativos al turismo accesible es fundamental, puesto que pone de manifiesto el impacto que esta actividad tiene como agente modificador del espacio, desde las transformaciones al paisaje hasta los movimientos de personas como respuesta a la oferta y la demanda de productos turísticos desde la óptica de personas cuya percepción espacial es completamente diferente a la mayoritaria; aunado a esta idea, este tipo de investigaciones inciden directamente en la apertura en el discurso diario a la inclusión y concientización de la sociedad respecto de los grupos denominados minoritarios como las personas con discapacidad.

*La discapacidad es un enigma que hemos experimentado, pero que aún no terminamos de comprender en todas sus dimensiones. Algunas personas nacen con una discapacidad, pero la mayoría de nosotros la conoceremos a través de experiencias en nuestra vida adulta.*

(Albrecht, et al., 2001)

## **Capítulo 1. Turismo Accesible: una visión espacial**

Discapacidad y turismo no son conceptos que se analicen conjuntamente, en general, de modo que el recorrido de las personas con discapacidad para lograr su inclusión activa en la sociedad ha sido largo y paulatino. Pensar en un turismo dedicado a las personas con discapacidad es hoy una realidad impulsada por la alta relevancia financiera y social del turismo y el empuje que éste aporta a nuevos mercados que necesitan su propia identidad y visión turística, lo que deriva en una coexistencia con formas más tradicionales de hacer turismo. Así, en este capítulo se profundizará sobre los conceptos base de la presente investigación: la discapacidad y el turismo, así como la manera en que confluyen en el término turismo accesible.

### **1.1 Discapacidad**

La presencia de personas con discapacidad en la sociedad no es nueva, existen registros antiguos acerca de personas identificadas como “diferentes” y lo que representaban para diversas culturas en el pasado; las personas con discapacidad han llamado la atención por representar aquello que no es común o “normal” para la mayoría. En la actualidad, lo que se entiende y acepta al hacer referencia a la discapacidad proviene, principalmente, de trabajos realizados desde las llamadas ciencias de la salud (medicina, psicología, enfermería, fisioterapia, entre otras), al ser precisamente éstas las que se encargaron de determinar las acciones y tratos correspondientes para este sector de la sociedad (Egea y Sarabia, 2001).

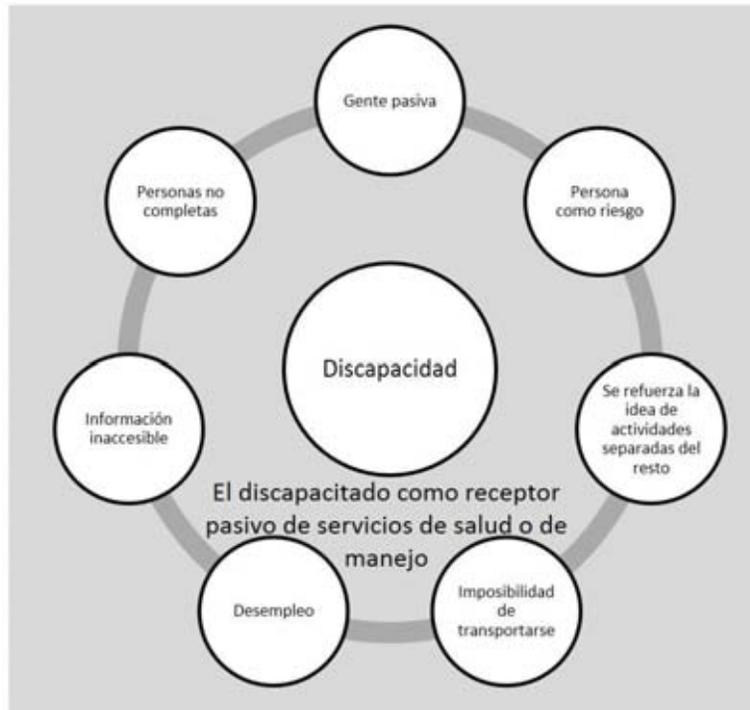
La discapacidad ha sido conceptualizada desde diferentes enfoques, dependiendo del contexto histórico y sus respectivos cambios en la organización económica, política y cultural; sin embargo, existe un elemento en común entre estas distintas aproximaciones, al circunscribir a las personas discapacitadas dentro del grupo de las minorías necesitadas de asistencia social y dependientes de las personas no discapacitadas. La misma raíz etimológica de la palabra discapacidad (*dis-* sin,

*capacidad*- aptitud) presupone una insuficiencia física o mental (Real Academia Española, 2012), lo que funciona de manera negativa para la persona que vive esta condición, pues la imposibilita de acercarse a lo que se conoce como una vida “normal” (Alcántara, 2000).

Esta visión se explica si se toma en cuenta que el estudio y cuidado de las personas con discapacidad, históricamente ha estado a cargo de áreas enfocadas a la salud y, más recientemente, en las enfocadas a defender a grupos minoritarios, por ejemplo, para la Organización Mundial de la Salud (OMS), bajo el término de discapacidad, se engloban deficiencias (corporales), limitaciones de la actividad y restricciones de participación (OMS, 2013)(Figura 1.1); para la Comisión Nacional de Derechos Humanos (CNDH) se entiende por discapacidad a la existencia de deficiencias físicas, mentales y/o sensoriales que sean tanto permanentes como temporales y que representen una limitante a la realización de actividades de la vida diaria (CNDH-DF, 2008).

Ambas definiciones abordan a la discapacidad como una condición padecida por un individuo, y suponen una desventaja para la plena realización de éste; no obstante, y a raíz de la aproximación de más disciplinas a los estudios relativos a las personas con discapacidad, actualmente se comienzan a plantear otras perspectivas que ven a ésta como una condición relacional, donde la sociedad ha creado los mecanismos que hacen sentir a una persona como discapacitada (González Castañón, 2001); desde esta perspectiva, una persona con discapacidad es aquella que tiene “deficiencias” y enfrenta condiciones de desventaja y desigualdad en su entorno, si éste no está adecuado para la inclusión de todas las personas (Hernández, 2007).

**Figura 1.1 Modelo médico de la discapacidad**



Fuente: traducción de la autora en UK Disability History Month (**UKDHM, 2011**).

De acuerdo con Turnbull y Stowe (2001), existen cinco modelos bajo los cuales se puede comprender a la discapacidad (Figura 1.2); estos modelos se explican a continuación:

I. Modelo de estudio de las capacidades humanas: involucra a las disciplinas involucradas con la salud, la psicología y las ciencias de la educación; comprende tres submodelos: 1. El submodelo médico y/o de salud pública trata a la persona con discapacidad como enferma. Este es el modelo de donde surge la definición clásica de la discapacidad, y en función de ello comienzan a surgir las primeras políticas gubernamentales de servicios de salud para las personas con discapacidad vistas como enfermas, 2. El submodelo psicológico observa a la discapacidad desde la relación estímulo-comportamiento de las personas con discapacidad en relación con las demás personas; uno de sus objetivos es el empoderamiento para la toma de decisiones de las personas con discapacidad. 3. El submodelo de educación afirma que las personas con discapacidad pueden

aprender, indistintamente de su condición, y pone en el centro de la discusión el reconocimiento al derecho universal a la educación para las personas con discapacidad, con la finalidad de que logren su independencia económica y una plena participación en sociedad.

**Figura1.2 Modelos para comprender el concepto de discapacidad**



Fuente:elaboración propia con base en Stowe y Rutherford, 2001.

II. Modelo de estudios públicos: considera a todas aquellas disciplinas que estudian la relación población-gobierno; este modelo es importante ya que de aquí surge el reconocimiento a los derechos de las personas con discapacidad. Este

modelo incluye siete submodelos: 1. Submodelo de leyes: Considera a la discapacidad como una condición que debe mover en un sentido positivo a los gobiernos, esto quiere decir que se deben crear leyes, acuerdos, decretos, resoluciones, entre otros, que otorguen derechos y obligaciones suficientes a las personas con discapacidad. 2. Submodelo de Ciencia política: Conceptualiza a la discapacidad como una condición humana por lo que se deben crear entidades especializadas para cubrir sus necesidades. 3. Submodelo Filosófico: Revisa la legislación relativa a la discapacidad. 4. Submodelo de Economía política: Revisa la colocación de recursos, la efectividad, eficiencia y satisfacción de los servicios para las personas con discapacidad. 5. Submodelo Demográfico: Estudia a la discapacidad desde variables de población. 6. Submodelo de Administración pública: Observa la relación Estado-organizaciones, especialmente cómo se aceptan o niegan servicios a las personas con discapacidad. 7. Submodelo de Bienestar social: centra su interés en el desarrollo individual y grupal de las personas con discapacidad.

III. Modelo de estudios culturales: Estudia la relación entre la discapacidad y las diferentes formas en que la sociedad los visualiza. En él se encuentran cinco submodelos: 1. Submodelo de Antropología cultural: Busca comprender cómo una cultura responde a la discapacidad. 2. Submodelo de la Sociología: Estudia el lugar que ocupa la discapacidad en la estructura social. 3. Submodelo de la Literatura: Estudia el pensamiento acerca de la discapacidad. 4. Submodelo de las Artes: Compila todas las producciones artísticas de las personas con discapacidad. 5. Submodelo de la Historia: Estudia a las personas con discapacidad a través del tiempo.

IV. Modelo ético y de estudios filosóficos: Incluye dos submodelos: 1. El submodelo Ético estudia lo que se entiende como bueno o malo cuando se habla de la discapacidad. 2. El submodelo de teología estudia la relación religión-discapacidad

V. Modelo de estudios tecnológicos: Estudia la relación entre las personas con discapacidad y el mundo en que habitan, de aquí han surgido los conceptos de Diseño Universal y accesibilidad que han cobrado gran importancia para las personas con discapacidad hoy en día; en este modelo se agrupan tres submodelos: 1. El submodelo arquitectónico estudia la relación entre las estructuras físicas y su papel en el acceso a los espacios para las personas con discapacidad. 2. El submodelo de ingeniería industrial estudia la adaptación de objetos de la vida cotidiana para el uso de las personas con discapacidad. 3. El submodelo de la Ergonomía estudia el confort de las personas con discapacidad cuando utilizan objetos diseñados para ellos

Estos modelos conllevan a una nueva cultura de la discapacidad, en donde la calidad de vida de las personas discapacitadas es el resultado de la interacción de las características propias del individuo, su contexto social inmediato y la influencia social, política y cultural general que envuelve a todos los componentes (Céspedes, 2005); esto hace necesario que los estudios sobre discapacidad no provengan únicamente de las ciencias de la salud, sino de una gama más amplia de disciplinas.

Esta nueva perspectiva se encuentra presente en las políticas gubernamentales actuales de México, por ejemplo, para el Consejo Nacional para el Desarrollo y la Inclusión de las Personas con Discapacidad (CONADIS), el concepto de discapacidad, más que definir qué es, engloba la interacción de las personas discapacitadas con las barreras del entorno, y que provocan que su participación en sociedad sea nula o que no sea en igualdad de condiciones (CONADIS, 2012); así, no se trata a la persona como la portadora de todo el peso y el estigma de ser discapacitada, sino que reconoce que esta característica adquiere una nueva dimensión, al ser el entorno que la rodea el que propicia las barreras que dificultan e, incluso, imposibilitan la interacción de las personas con discapacidad con su medio.

La diversidad de disciplinas que se involucran en estudios sobre discapacidad ha propiciado que aún no exista un consenso sobre el significado del concepto (Verdugo, 2010) y podría parecer que el enriquecimiento de la visión clásica con otras perspectivas sea más que suficiente; sin embargo, al momento de realizar esta parte de la presente investigación surgieron algunos cuestionamientos que se exponen a continuación.

Es necesario lograr un consenso internacional sobre la discapacidad que no parta de la visión clásica, y que se supere el discurso de “la persona que no puede” con el discurso de “la persona que tiene dificultades”; parece a simple vista que solo es un cambio de palabras, sin embargo, existe en la práctica una diferencia teórico-conceptual sustancial entre el tener dificultades para realizar algo y el no poder realizarlo definitivamente; y es esta última idea la que está arraigada y que es continuamente reforzada por los mensajes de la vida cotidiana, de los medios de comunicación y de la falta de una planeación comprometida con servir a todas las personas.

Incluso, si en el discurso dominante, al aludir a las personas con discapacidad se les denominara solo como “personas”, sin otra añadidura, el trato sería diferente; se les reconocería en el imaginario dentro de una “normalidad”, a la que no pertenecen cuando se añade el término “discapacitada”, tal y como ocurre con otras condiciones de salud que también suponen dificultades para enfrentar la vida diaria como las personas con cáncer, VIH, diabetes, obesidad, entre otras; cuánto podría avanzar la integración de las “personas con discapacidad” si se aplicara este mismo trato con ellas.

Adentrarse en la comprensión de la discapacidad implica tomar conciencia de que probablemente todas las personas que viven en el planeta, en algún momento de sus vidas presentarán algún tipo de discapacidad por motivos de salud, edad o sencillamente por una mala planeación de los espacios en que se vive. Así, se

puede plantear la pregunta de ¿cómo ha ayudado la geografía a la comprensión de esta condición?

El principal aporte de la Geografía al estudio de la discapacidad no ha sido en la conceptualización de esta última, sino en la manera de abordar la relación entre las personas con discapacidad con su identidad y su espacio, con especial énfasis en cómo influye éste en la manera en que las personas con discapacidad se perciben a sí mismas y en cómo el resto de la sociedad se siente respecto de ellas (Imrie y Edwards, 2007).

Para efectos de la presente investigación, el concepto de discapacidad desde el punto de vista espacial se integra en dos partes, la primera es la concerniente a lo que hace que una persona sea discapacitada y la segunda es la referente a la terminología aceptada para referirse a este grupo de la sociedad; la discapacidad es entonces la condición resultante de la interacción entre una persona que presente alguna dificultad y/o deficiencia física y/o mental y las barreras del medio en el que se desenvuelve y que la privan de hacer un uso total de su espacio; a la persona que presenta esta condición se le llama actualmente persona con discapacidad (de ahora en adelante PcD), (CONAPRED, 2013; Gregory, *et al.*, 2009; ONU, 2006).

El informe de la OMS de 1980, titulado *Training the disabled in the Community* (La formación de las personas discapacitadas en la comunidad), es la primera clasificación institucional de las diferentes discapacidades existentes (OMS, 2013). Años más tarde, de nuevo la OMS propuso una clasificación en 2001 que tuvo como objetivo unificar la concepción de los estados de salud relativos a la discapacidad, al incorporar las nuevas tendencias de visión acerca de esta condición, llamada Clasificación Internacional del Funcionamiento de la Discapacidad y de la Salud (CIF); esta clasificación incluye una perspectiva desde el individuo y su entorno (CONADIS, 2001) (Figura 1.3)

La clasificación resultante es una guía muy completa que ofrece un marco estandarizado mundialmente para codificar información relacionada con la salud y la discapacidad, sin embargo, al provenir precisamente de las ciencias de la salud, su aplicación para otras disciplinas resulta demasiado amplia (Gómez Montes de Oca, 2005), por lo que diversos organismos internacionales y nacionales también han elaborado clasificaciones que les son funcionales, de acuerdo con sus propios campos de acción. A pesar de ello, dentro de esta diversidad se vislumbra una tendencia a clasificar a la discapacidad según la temporalidad de ésta (permanente o transitoria) y la estructura del cuerpo que afecta (Alonso López, 2003). Se pueden mencionar las siguientes clasificaciones:

1. De acuerdo con El Libro Blanco de la Accesibilidad (Rovira-Beleta Cuyás, 2003) la clasificación es: 1. Personas con discapacidad mental o cognitiva; 2. Personas con discapacidad para hablar; 3. Personas con discapacidad para escuchar; 4. Personas con discapacidad para ver; 5. Personas con discapacidad para ver y escuchar; 6. Personas con discapacidad visceral y 7. Personas con discapacidad de la actividad manual.

Esta obra fue el resultado de una investigación auspiciada por el Comité Olímpico Internacional (COI); su publicación coincidió con el año europeo de las PcD y el autor fue el responsable del tema de accesibilidad en la organización de los Juegos Olímpicos Barcelona 1992. Esta es una obra que proviene desde la mirada de la Arquitectura.

**Figura1.3 Componentes en la clasificación de la CIF**

Componentes	Parte 1: Funcionamiento y Discapacidad		Parte 2: Factores Contextuales	
	Funciones y estructuras corporales	Actividades y Participación	Factores ambientales	Factores personales
<b>Dominios</b>	Funciones corporales Estructuras corporales	Áreas vitales (tareas, acciones)	Influencias externas sobre el funcionamiento y la discapacidad	Influencias internas sobre el funcionamiento y la discapacidad
<b>Constructos</b>	Cambios en las funciones corporales (fisiológicos) Cambios en las estructuras del cuerpo (anatómicos)	Capacidad Realización de tareas en un entorno uniforme Desempeño /realización Realización de tareas en el entorno real	El efecto facilitador o de barrera de las características del mundo físico, social y actitudinal	El efecto de los atributos de la persona
<b>Aspectos positivos</b>	Integridad funcional y estructural	Actividades Participación	Facilitadores	No aplicable
<b>Aspectos negativos</b>	Funcionamiento		Barreras / obstáculos	No aplicable
	Deficiencia	Limitación en la Actividad Restricción en la Participación		
	Discapacidad			

Fuente:CONADIS, 2001.

2. La clasificación del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI):

Grupo 1 Discapacidades sensoriales y de la comunicación

Discapacidades para ver

Discapacidades para oír

Discapacidades para hablar (mudez)

Discapacidades de la comunicación y comprensión del lenguaje

Insuficientemente especificadas del grupo discapacidades sensoriales y de la comunicación

Grupo 2 Discapacidades motrices

Discapacidades de las extremidades inferiores, tronco, cuello y cabeza

Discapacidades de las extremidades superiores

Insuficientemente especificadas del grupo discapacidades motrices

Grupo 3 Discapacidades Mentales

- Discapacidades intelectuales (retraso mental)
- Discapacidades conductuales y otras mentales
- Insuficientemente especificadas del grupo discapacidades mentales
- Grupo 4 Discapacidades múltiples y otras
  - Discapacidades múltiples
  - Otro tipo de discapacidades
  - Insuficientemente especificadas del grupo discapacidades múltiples y otras
- Grupo 9 Claves especiales
  - Tipo de discapacidad no especificada
  - Descripciones que no corresponden al concepto de discapacidad
  - No se sabe
  - No especificado general

Esta categorización surgió ante la necesidad de clasificar la información estadística referente a las PcD con criterios que pudieran ser rescatados y utilizados para mediciones futuras a manera de homogeinización de criterios; se utilizó por vez primera en el XII Censo General de Población y Vivienda 2000 (INEGI, 2000).

3. El Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), por su parte, encuentra cuatro tipos de discapacidad (IMSS, 2012) : 1. Discapacidad Sensorial: visual y auditiva, 2. Discapacidad Motriz: limitación del movimiento, ausencia o parálisis de una, dos o las cuatro extremidades, 3. Discapacidad Intelectual: limitaciones significativas en el funcionamiento intelectual y en el desarrollo de las habilidades adaptativas para su edad y entorno social, 4. Discapacidad Mental: presentan una alteración bioquímica que afecta su forma de pensar, sus sentimientos, su humor, su habilidad de relacionarse con otros y su comportamiento.

4. En el ámbito turístico, la Comisión Europea en 1991 emitió el documento “Por una Europa Accesible a turistas con Discapacidades” (Comisión Europea, s.f.) en el cual se identifican cinco tipos de discapacidades que tienen un impacto en la infraestructura y el equipamiento turísticos:1. Discapacidad física: que incluye una movilidad deficiente, por lo que la persona suele utilizar silla de ruedas, bastones,

muletas, entre otros, 2. Discapacidad sensorial: incluye deficiencias visuales o personas ciegas, hipoacústicas o sordas, 3. Discapacidad para aprender: el aprendizaje es menor que lo esperado en una persona de su edad, 4. Personas con problemas mentales: presentan problemas de depresión, ansiedad, temores irracionales, fobias y demencia, 5. Otras discapacidades: se refiere a las afecciones no detectables como enfermedades del pecho y problemas respiratorios, diabetes, epilepsia, insuficiencia renal, alergias.

A pesar de utilizar términos diferentes y de que algunas clasificaciones son más generales que otras, existen factores en común que permiten a diversas disciplinas adentrarse y hacer parte de sus conocimientos al conjunto de las PcD. La posibilidad de saber no solo cuántas PcD existen en nuestro entorno, sino cuáles son sus necesidades de accesibilidad y sus condiciones de vida se vuelve un elemento indispensable en la creación de planes de desarrollo para cualquier actividad económica, recreativa o cultural en la actualidad.

Según datos de la OMS el 15% de la población mundial (unas 100 millones de personas) presenta alguna condición de discapacidad (OMS, 2011); esta cifra podría aumentar debido, entre otras causas, al envejecimiento de la población (el cual trae mayor riesgo de desarrollar algún tipo de discapacidad) y al aumento de enfermedades que inciden en la pérdida de capacidades en el individuo y la dificultad de interactuar fácilmente con su entorno; además, las PcD conforman uno de los grupos sociales envueltos en situaciones de marginación (OMS, 2013).

En México, de acuerdo con el INEGI, viven 5'729,270 PcD, lo que equivale al 5.2% de la población, y es la discapacidad motriz la más numerosa (58.3% del total de personas con discapacidad) (INEGI, 2010). Para el caso del Distrito Federal, y según estimaciones del Instituto para la Integración al Desarrollo de las Personas con Discapacidad del Distrito Federal (INDEPEDI), se encuentran viviendo 483,045 personas con discapacidad, de las cuales, el 56.5% están concentradas en las delegaciones de Iztapalapa (20.5%), Gustavo A. Madero (13.4%), Alvaro

Obregón (8.2%), Tlalpan (7.4%) y Coyoacán (7%), y también es la discapacidad motriz la más numerosa (INEGI, 2012) ver Cuadro 1.1<sup>1</sup>.

Aunque el conjunto de las PcD es muy diverso, para la presente investigación el estudio se centrará en el grupo de la discapacidad física, de acuerdo a la clasificación mencionada de la Comisión Europea, puesto que es la realizada desde una perspectiva turística. De acuerdo con esta clasificación, se entiende por discapacidad física a toda aquella situación que involucre una movilidad deficiente, por lo que la persona suele utilizar silla de ruedas, bastones, muletas, entre otros (Comisión Europea, s.f.).

En congruencia con lo expuesto, la adaptación espacial de la zona de estudio de la presente investigación tomará como base los requerimientos y las necesidades de las personas con discapacidad física. Se considera relevante señalar lo que es la adaptación espacial, situación que se expondrá enseguida.

---

<sup>1</sup> En el mes de diciembre del año 2012 el INDEPEDI aplicó la primera encuesta sobre discapacidad del Distrito Federal, con el fin de obtener datos, por delegación sobre las PcD, que serán utilizados para proponer políticas enfocadas a mejorar la calidad de vida de este sector de la población (INDEPEDI, 2013); los resultados aun no están disponibles para consulta.

**Cuadro 1.1 La población con discapacidad en el Distrito Federal**

<b>Población total por delegación, según condición de discapacidad al 12 de Junio de 2010</b>								
	<b>Total</b>	<b>Motriz</b>	<b>Ver</b>	<b>Escuchar</b>	<b>Hablar o comunicarse</b>	<b>Atender el cuidado personal</b>	<b>Poner atención o aprender</b>	<b>Mental</b>
<b>Álvaro Obregón</b>	28,232	15,266	7,805	3,237	2,102	1,527	1,286	3,062
<b>Azcapotzalco</b>	17,918	10,319	4,528	2,220	1,172	1,010	710	2,102
<b>Benito Juárez</b>	14,307	8,679	3,481	2,028	998	1,097	673	1,533
<b>Coyoacán</b>	28,572	15,553	8,251	3,261	1,904	1,638	1,285	3,422
<b>Cuajimalpa</b>	6,010	2,948	1,956	584	490	268	289	587
<b>Cuauhtémoc</b>	25,390	14,619	7,073	2,953	1,585	1,324	954	2,213
<b>Gustavo A. Madero</b>	54,253	29,561	15,285	6,705	3,674	2,815	2,309	5,956
<b>Iztacalco</b>	20,592	10,670	7,337	2,389	1,268	989	755	1,863
<b>Iztapalapa</b>	83,949	43,407	25,209	9,291	6,405	3,934	3,883	9,203
<b>Magdalena Contreras</b>	8,721	4,718	2,268	1,148	735	573	517	1,052
<b>Miguel Hidalgo</b>	14,222	8,610	3,603	1,962	1,031	1,023	688	1,500
<b>Milpa Alta</b>	5,830	2,678	2,027	749	464	205	232	523
<b>Tláhuac</b>	15,474	7,835	4,793	1,632	1,261	706	704	1,627
<b>Tlalpan</b>	25,862	14,740	6,795	2,891	1,990	1,603	1,443	2,921
<b>Venustiano Carranza</b>	19,385	11,343	4,958	2,524	1,278	1,083	773	2,057
<b>Xochimilco</b>	16,668	8,601	4,895	1,855	1,365	778	789	1,721
<b>Total</b>	385,385	209,547	110,264	45,429	27,722	20,573	17,290	41,342

Fuente:INEGI, 2012.

## **1.2. Adaptación espacial: aspectos legales en el Mundo y en México**

En el desarrollo de las ciudades son contadas las ocasiones en que se han considerado las necesidades de las PcD, lo que ha conducido a que la movilidad y la posibilidad de interactuar con el medio sea un obstáculo para la autonomía de las personas con discapacidad, al dificultar o restringir muchas de sus actividades cotidianas. Cuando esta problemática se presenta es cuando se llevan a cabo acciones que reviertan las condiciones desfavorables; en la actualidad, diversos gobiernos han modificado sus políticas, en conjunto con la iniciativa privada, con el objetivo de que cada persona tenga las mismas posibilidades de acceder a todos los servicios que la ciudad ofrece.

Con el concepto de accesibilidad sucede algo similar que con el concepto de discapacidad: no existe una definición que pueda ser aplicable a todas las disciplinas que han adoptado este término a su campo de estudio, lo que se traduce en que el concepto se utilice y se adapte de acuerdo a la intención del contexto en el que se maneje (Domínguez Vila, et al., 2011).

En un primer acercamiento, la palabra accesibilidad proviene de acceso: acción de llegar o acercarse, de entrar o pasar (RAE, 2013), la accesibilidad relaciona dos componentes: una persona y un espacio, y a una acción que conlleva la intención de ocupar ese espacio, lo que lleva a la idea de que se espera obtener algo de ese lugar, ya sea un beneficio, una experiencia o simplemente el tránsito a través de él.

En el año 2003, la Unión Europea (UE) celebró el Año Europeo de las Personas con Discapacidad (Comisión Europea, 2006) y la accesibilidad pasó a ser un concepto fundamental para las intenciones europeas de elevar la calidad de vida de los países miembros. En el año 2010, en este sentido, se rescató el concepto de “Diseño Universal”, término creado por el arquitecto Ronald L. Mace en 1989 y que se define como “...la creación de bienes y entornos planeados de modo que

sean utilizables por todas las personas, en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptaciones o diseños especializados” (Arjona Jimenez, 2011).

El Diseño Universal se basa en siete principios que sirven como guía para conseguir el objetivo, que el entorno sea utilizable por todas las personas (Domínguez Vila, et al., 2011): 1. Su uso debe ser universal, es decir, para todos: útil y aprovechable para cualquier usuario; 2. El diseño debe de llevar a la flexibilidad de uso: se adapta a preferencias y destrezas individuales; 3. Su uso debe ser simple e intuitivo: permitirá un uso fácil de entender, sin que dependa de la experiencia del usuario, conocimiento, habilidad de lenguaje o capacidad de concentración; 4. Información que se percibe de manera clara y sencilla: independientemente de las condiciones ambientales o las habilidades sensoriales del individuo; 5. Soporta el error o mal uso: minimiza los daños creados por las acciones realizadas involuntariamente o por error; 6. Poco esfuerzo físico requerido: puede ser utilizado de forma eficiente y confortable provocando la mínima fatiga y gasto de energía; 7. Tamaño y espacio para acercamiento, manipulación y uso: adecuados con independencia del tamaño corporal del usuario, la postura o movilidad.

López (2003) menciona que se toman el concepto y los principios del Diseño Universal como base de la construcción de un significado para la palabra accesibilidad desde tres aspectos básicos de la actividad de las personas: la movilidad, la comprensión y la comunicación; cuando alguno de estos aspectos presenta obstáculos o dificultades en su utilización se habla de una barrera.

La importancia de las barreras en la concepción de la accesibilidad radica en que cualquier persona, sea una PcD o no, puede verse afectado por ellas y experimentar una situación donde se encuentre excluido o discapacitado. Así, existirán barreras arquitectónicas, urbanísticas, de transporte y de comunicación, dependiendo del aspecto sobre el cual tengan influencia.

Las nociones de Diseño Universal y barreras se unen como componentes esenciales del concepto de accesibilidad. Si un entorno posee las características necesarias para ser utilizable, en igualdad de condiciones, por todo el conjunto de personas (sin importar sus diferencias físicas o su condición de discapacidad), se puede hablar de que es accesible:

Es una característica básica del entorno construido. Es la condición que posibilita el llegar, entrar, sentir y utilizar las casas, las tiendas, los teatros, los parques y los lugares de trabajo. La accesibilidad permite a las personas participar en las actividades sociales y económicas para las que se ha concebido el entorno construido. (IMSERSO, 1996).

La importancia de la accesibilidad en la consecución de espacios más armónicos y justos es incuestionable; en referencia a la presente investigación, la adaptación espacial de la zona de estudio estará definida por el grado de accesibilidad que a ella tengan las personas con discapacidad motriz, con énfasis en dos perspectivas: 1. Desde la visión de las propias personas con discapacidad motriz y las necesidades que ellos tienen identificadas como necesarias para que el disfrute de la actividad turística se encuentre garantizada. 2. Desde el marco del discurso gubernamental que promueve a la Ciudad de México como un espacio para todas las personas, sin importar su condición de discapacidad; aunque es frecuente saber de espacios adaptados o diseñados para ser accesibles, aún existen espacios que resultan de difícil acceso, incluso para personas que no presentan alguna condición de discapacidad, lo que lleva a hablar del marco legislativo.

Es hasta la segunda mitad del siglo XX cuando diferentes organismos como la ONU, la OMS y la Organización Internacional del Trabajo (OIT) comienzan a crear mecanismos y normatividades concernientes a la discapacidad, comenzando por abarcar los aspectos relacionados con la Declaración Universal de Derechos Humanos en 1948 (CNDH-DF, 2008).

Desde entonces comenzaron a crearse declaratorias de derechos que, más adelante, servirían como base para normatividades en materia de discapacidad: 1. Declaración de los Derechos del Deficiente Mental, 1971. 2. Declaración de los Derechos del Minusválido, 1975. 3. Carta de los 80 de Rehabilitación Internacional, 1982. 4. Programa de Acción Mundial para las Personas con Discapacidad de la ONU, 1982. 5. Normas Uniformes de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad, 1992.

A la par de esta concientización por parte de los organismos internacionales, a fines de los años sesenta, diferentes organizaciones de PcD comenzaron a formular un nuevo concepto de discapacidad y a discutir las limitaciones que experimentaban en su vida cotidiana, producto de la estructura de su entorno inmediato y de la relación con el resto de la población (ONU, 2003).

En el continente americano las primeras normas sobre discapacidad surgieron en el año de 1969 con la Convención Americana sobre los Derechos Humanos de la Organización de Estados Americanos (OEA); a ella siguió la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre de 1983 y el Protocolo Adicional a la Convención Americana sobre los Derechos Humanos en Materia de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de 1988 (Asamblea Legislativa del Distrito Federal, 2013).

La ONU emitió en el año 2003 las Normas Uniformes sobre igualdad de oportunidades para las PcD, donde se hace referencia a la accesibilidad, al establecer que el entorno físico debe de ser diseñado de manera que no excluya a grupos de personas en función de su condición de discapacidad. Estas normas tuvieron como característica que obligaban a los países que las adoptaran a modificar sus normas nacionales de edificación, para asegurar el libre acceso y utilización de la vía pública a las PcD. (ONU, 2003)

En el año 2006 se aprobó la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CRPD), instrumento internacional promovido por la

ONU, cuyo propósito es proteger y garantizar la igualdad ante la ley de las PcD. La convención fue firmada y ratificada por 155 países, (México entre ellos) (ONU, 2006). La importancia de que un instrumento internacional sea ratificado por un país es que se forma un compromiso de llevar a cabo las acciones contenidas en el documento ratificado, y para asegurar que efectivamente éstas se están llevando a cabo, las instituciones emisoras de estos instrumentos tienen la capacidad de vigilar y valorar, de la manera que les parezca más efectiva, el cumplimiento de las disposiciones.

La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos cuenta con artículos que reconocen y protegen los derechos de todos los mexicanos (Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión, 2013). Las garantías individuales corresponden a los primeros 28 artículos; por garantías individuales se entiende a todo el conjunto de facultades que tiene una persona por su condición de ser humano, así como las medidas requeridas para crear una convivencia pacífica y un nivel de bienestar.

El artículo 1° garantiza la igualdad de todos los mexicanos sin distinciones de raza, religión, situación económica, **condición física**, entre otros; la importancia de esta garantía se traduce para las PcD en la posibilidad de desarrollarse en igualdad de oportunidades y circunstancias que una persona no discapacitada. El artículo 5° garantiza el derecho al trabajo y a la posesión del producto de éste, con lo que queda garantizado el derecho al trabajo y todos los beneficios derivados de éste para las PcD. A la par de las garantías individuales se encuentran las garantías sociales, que van orientadas a otorgar a la población bienestar y progreso; esto se encuentra establecido mediante la educación (artículo 3°), el derecho a la propiedad (art. 28) y disposiciones más particulares respecto al trabajo (art.123).

El nivel que continúa en escala legislativa está representado por las Leyes Federales (Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión, 2013), que también

se tienen que cumplir en todo el país; en México, fue en 1986 cuando se promulgó la Ley sobre el Sistema Nacional de Asistencia Social; esta ley es importante puesto que establece grupos de discapacidad y los servicios de asistencia específicos para cada uno. A raíz de esta Ley, los años posteriores verían modificaciones encaminadas a la inclusión de las PcD a otras legislaciones, como la Ley General de Salud, la Ley General de Asentamientos Humanos, entre otras.

El siguiente nivel legislativo está representado por las Leyes Estatales, que únicamente tienen carácter de obligatoriedad en el estado en el que fueron promulgadas; en el Distrito Federal existe la Ley para las Personas con Discapacidad del Distrito Federal, que establece principalmente derechos de las personas con discapacidad al acceso a los servicios que ofrece el Gobierno del Distrito Federal (GDF), sin embargo, en algunos de sus artículos puntualiza sobre los requerimientos urbanísticos para su libre acceso y se hace especial mención del artículo 26, el cual promueve el establecimiento de programas y servicios turísticos que incluyan facilidades de acceso y descuentos para las PcD, para lo que se nombró a la Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL) como la instancia encargada de fomentar estos programas y servicios (Secretaría de Salud, 1995).

Posterior a la aprobación de esta Ley, se crearon tres mecanismos más que inciden directamente en la accesibilidad turística de la Ciudad; el Manual de Evaluación, Dictamen y Certificación de Edificios para su uso por Personas con Discapacidad de 1997, la Ley para la Integración al Desarrollo de las Personas con Discapacidad del Distrito Federal de 2010 y la Ley de Establecimientos Mercantiles del Distrito Federal de 2011 (Asamblea Legislativa del Distrito Federal, 2013). Estas leyes están encaminadas a garantizar que si una PcD desea disfrutar de los atractivos del DF lo podrá hacer sin ser objeto de algún tipo de discriminación ni restricción por su condición.

Por su parte, el Reglamento de Transporte del Distrito Federal de 2003 (STCM, 2003) establece lo siguiente: Artículo 2º, Fracción V: Persona con discapacidad:

todo ser humano que presenta temporal o permanentemente una disminución en sus facultades físicas, intelectuales o sensoriales que le limitan realizar una actividad normal. En el artículo 16.- Las personas con discapacidad y los adultos mayores, tienen derecho a que se les otorguen exenciones y tarifas preferenciales en el transporte público de la Administración Pública del Distrito Federal, previa identificación vigente expedida por instituciones que acrediten tal carácter, conforme a los Acuerdos y Decretos que en su caso se publiquen en la Gaceta Oficial del Distrito Federal. Los beneficios que en cualquiera de los modos de transporte se otorguen a las personas con discapacidad y adultos mayores, no serán extensivos a sus familiares o acompañantes. Las personas invidentes que se desplacen acompañados de perros guías, tendrán acceso con éstos a todos los servicios de transporte de pasajeros.

Para garantizar el cumplimiento de la normatividad establecida a favor de las PcD en el Distrito Federal se creó el INDEPENDI (Instituto para la Integración al Desarrollo de las Personas con Discapacidad del DF), cuyas acciones prioritarias para la integración al desarrollo de las personas con discapacidad son las siguientes: I.- Los programas de salud y rehabilitación dirigidos a mejorar su calidad de vida; II.- El acceso oportuno a la educación en todos sus niveles, sin ninguna restricción, conforme lo establecen la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Ley General de Educación y la propia normatividad del Distrito Federal; III.- El trabajo y los programas de incorporación al mercado laboral, facilitando su contratación, promoción y permanencia en el empleo, tanto en entidades públicas como privadas; IV.- Los programas de accesibilidad universal que les garanticen el acceso, en igualdad de condiciones con las demás personas, al entorno físico, el transporte y las comunicaciones; y V.- Los programas que les garanticen el disfrute y la participación en las actividades culturales, recreativas y deportivas.

Pese al marco legal del DF, de acuerdo con la Encuesta Nacional sobre Discriminación en México del CONADIS (CONAPRED, 2010), una de cada tres

personas con discapacidad ha sentido que sus derechos no se han respetado o se han respetado solo en parte, por tener alguna discapacidad, el 47.3% manifestó que en su ciudad no existen rampas para sillas de ruedas y un 65% afirmó que no existían baños con acceso para personas con discapacidad motriz, este mismo estudio concluye que seis de cada diez personas con discapacidad consideran que la sociedad no las ayuda porque no conoce sus problemas.

A la par de la legislación relativa a las PcD, existen otros aspectos que inciden de manera fundamental en la facilidad con la que pueden llevar a cabo sus actividades cotidianas y que también se encuentran legisladas. En materia de accesibilidad, la fracción XV del artículo 21 de la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas, señala que:

...Toda instalación pública deberá asegurar la accesibilidad, evacuación, libre tránsito sin barreras arquitectónicas, para todas las personas; y deberán cumplir con las normas de diseño y de señalización que se emitan, en instalaciones, circulaciones, servicios sanitarios y demás instalaciones análogas para las personas con discapacidad... (Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión, 2012).

Por su parte, la Ley General de Asentamientos Humanos (Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión, 2012 2), establece que la calidad de vida de las PcD deberá mejorarse mediante la adecuación de la infraestructura, el equipamiento y los servicios urbanos, mediante la aplicación de consultas a las PcD sobre las características técnicas de los proyectos, y que estas acciones serán un esfuerzo conjunto entre el sector público y privado.

En materia turística, son varios los artículos de la Ley General de Turismo (Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión, 2013), que garantizan el goce de esta actividad para las PcD, por ejemplo:

*Artículo 2, fracción VI: [...]Facilitar a las personas con discapacidad las oportunidades necesarias para el uso y disfrute de las instalaciones destinadas a la actividad turística, así como su participación dentro de los programas de turismo accesible.*

*Artículo 7, fracción XI: [...]Colaborar con la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, en el desarrollo de programas de fomento al empleo turístico, así como de capacitación y profesionalización de la actividad turística, incorporando a las personas con discapacidad.*

*Artículo 18: La Secretaría, con el apoyo y en coordinación de las dependencias y entidades competentes, promoverá la prestación de servicios turísticos con accesibilidad, que tengan por objeto beneficiar a la población con alguna discapacidad.*

En conjunto con la Ley General de Turismo y sus esfuerzos por garantizar este derecho a las PcD, existen otras legislaciones, como la Ley de Aeropuertos, la Ley Federal para Prevenir y Erradicar la Discriminación y la Ley de PcD, que legislan el acceso de las PcD al transporte y su derecho a la no exclusión de actividades en las que un turista puede participar.

Como resultado de las adaptaciones y la creación de leyes encaminadas a incluir en la vida activa en sociedad a las PcD, se han tenido que implementar acciones encaminadas a que las áreas urbanas sean asequibles: las ciudades han adaptado sus espacios a favor de la accesibilidad. Estas adaptaciones se encuentran presentes en diversas esferas de actividades que se llevan a cabo cotidianamente en el Distrito Federal, como los servicios educativos, de salud, administrativos, recreativos y los turísticos; éste último podría resultar poco familiar al instante de pensar en una persona con discapacidad, sin embargo, turismo y discapacidad son dos conceptos que cada vez se relacionan con más frecuencia.

### **1.3. Marco conceptual del Turismo**

En sus inicios, el concepto de turismo se explicaba sencillamente como “la teoría y la práctica del viaje de placer” (Lanquar, 1978); con el tiempo y la consecuente evolución de este fenómeno, surgieron nuevas definiciones que ponían especial énfasis en componentes como la temporalidad de los viajes, los motivos del

desplazamiento, entre otros. En 1942, Hunziker y Krapf propusieron una definición de turismo que fue la más aceptada por mucho tiempo: “Turismo es el conjunto de las relaciones y fenómenos producidos por el desplazamiento y permanencia de personas fuera de su lugar de domicilio, en tanto que dichos desplazamientos y permanencia no estén motivados por una actividad lucrativa” (Williams, 2004). Con el tiempo se continuaron añadiendo elementos en diversas concepciones del turismo, según el enfoque disciplinar, y quedó de manifiesto que esta actividad no implica únicamente el viaje de los turistas, sino también la promoción de sitios, la prestación de los servicios turísticos y su organización, las relaciones que se crean entre los diversos actores involucrados en la práctica turística y los efectos que la actividad tiene, tanto en las personas como en los lugares donde se lleva a cabo (Quesada Castro, 2007)

La Cuenta Satélite del Turismo en México se refiere al turismo como un desplazamiento momentáneo que llevan a cabo personas y que incluye a las acciones que éstas efectúan durante sus viajes y estancia fuera de su entorno cotidiano (Centro de Estudios Sociales y de Opinión Pública, 2006). Esta definición es más cercana con la Organización Mundial de Turismo (OMT), de la cual México es miembro desde 1975.

De acuerdo con la OMT, el turismo es una actividad que ha estado presente en la humanidad por un largo periodo, sin embargo, solo hasta tiempo reciente ha sido reconocido como un fenómeno de importancia social y económica relevante; el impacto generado ha suscitado un alud de investigaciones encaminadas a entender la magnitud y efectos de este fenómeno en todas sus aristas (OMT, 2012). La OMT define al turismo como el conjunto de actividades que las personas llevan a cabo cuando viajan y se hospedan en lugares fuera de su ambiente usual por un periodo no mayor a un año y no menor a un día (World Tourism Organization, 1995).

De acuerdo con datos de la OMT, 982 millones de personas ejercieron alguna forma del turismo en el año 2011; se cree que en el año 2030 esta cifra se incrementará a 1 800 millones (SECTURDF, 2012). México ha tenido una aparición constante en el *ranking* publicado por la OMT referente a destinos del turismo mundial; su principal mercado han sido los turistas provenientes de Estados Unidos y Canadá (80.9% de los turistas que ingresaron al país en 2011); esto se tradujo en que la actividad turística aportara el 8.7% del PIB en ese mismo año, y dentro de este entorno la Ciudad de México se ha mantenido como el destino turístico principal del país (SECTURDF, 2012).

De acuerdo con VI Informe de Labores de la Secretaría de Turismo del Distrito Federal (SECTURDF), el 16% de los turistas internacionales que llegan al país se hospedan en hoteles de la Ciudad; de acuerdo con este mismo informe, la razón por la cual la Ciudad se encuentra en esta posición es la diversidad de atractivos que ofrece, tanto al visitante nacional como al extranjero (SECTURDF, 2012).

Entre los puntos que la SECTURDF (2012) promociona como atractivos de la Ciudad están los sitios proclamados Patrimonio Cultural de la Humanidad por la UNESCO (Centro Histórico, Xochimilco, Campus Central de Ciudad Universitaria, Casa Luis Barragán), las Delegaciones con festividades tradicionales (Xochimilco, Milpa Alta, Magdalena Contreras, Tláhuac y Tlalpan), los 174 museos y galerías, los parques, la Basílica de Guadalupe y los 21 Barrios Mágicos Turísticos.

Para su organización, esta misma dependencia ha dividido a la Ciudad en 13 corredores turísticos: 1. Zona Norte: Norte-Basílica de Guadalupe, 2. Zona Centro: Centro Histórico-Alameda, Torre Mayor-Zona Rosa, Condesa-Roma, Tlalpan-Taxqueña; 3. Zona Oriente: Aeropuerto-Foro Sol, Iztapalapa-Central de Abastos; 4. Zona Poniente: Chapultepec-Polanco, Santa Fe-Desierto de los Leones; 5. Zona Sur: WTC-San Ángel-CU; Coyoacán, Xochimilco-Milpa Alta-Tláhuac, Periférico Sur-Ajusco.

Aunado a esta división, se encuentran los Programas Delegacionales de Fomento al Turismo, cuyo propósito es que cada una de las Delegaciones del Distrito Federal tenga las facultades y los recursos para desarrollar su potencial turístico (*Ibid.*).

A la par del desarrollo de estos Programas Delegacionales, la SECTURDF ha identificado como una de las prioridades para el desarrollo del turismo el impulso a mercados especializados de turismo, ya que “...reducen el impacto de las temporadas bajas y posibilitan responder con eficacia y eficiencia a las tendencias de la actividad...” (SECTURDF, 2012). Los mercados especializados de interés para la dependencia son: el turismo de Congresos y Convenciones, el gastronómico, el cultural, el religioso, el médico y el LGBT<sup>2</sup>.

A las PcD se les contempla en el rubro de “turismo social”, que es un programa cuyo objetivo es que “...toda persona, sin importar su situación económica, social o cultural, pueda disfrutar de opciones turísticas” (SECTURDF, 2011); este programa está dirigido especialmente a la población de escasos recursos y a grupos en situación de vulnerabilidad (como las PcD), sin embargo, en el VI Informe de Actividades de la SECTURDF, los logros adjudicados al programa de turismo social se refieren a recorridos y eventos gratuitos, con especial énfasis en que fueron el grupo de adultos mayores y el de mujeres, quienes aprovecharon más este programa, sin hacer mención del sector de PcD ni del tipo de turismo dirigido a ellos: el turismo accesible (SECTURDF, 2012).

#### **1.4. El Turismo Accesible, del Mundo al Distrito Federal**

El 27 de septiembre de 1980, en Manila (Filipinas) se mencionan juntos, por primera vez, los términos turismo y accesibilidad, por medio de la Declaración de Manila de la OMT. En esta declaración se reconoció al turismo como un derecho fundamental impulsador del desarrollo humano; recomendaba a los estados

---

<sup>2</sup> Lésbico Gay Bisexual y Transgénero

miembros que llevaran a cabo las modificaciones reglamentarias necesarias a los servicios turísticos para garantizar este derecho a las PcD. Así, nació el concepto de Turismo Accesible.

Sin bien la Declaración de Manila (Filipinas), en 1980, fue la primera que emanara de un organismo internacional respecto al turismo accesible, los esfuerzos por incorporar a las PcD al turismo se encuentran en 1976, con la creación en los Estados Unidos (EUA) de la Sociedad para el Desarrollo del Turismo para Discapacitados (SATH por sus siglas en inglés); este es un organismo que tiene como misión la de asistir en la creación de infraestructura turística que pudiera ser utilizada por todas las personas que tuvieran necesidades especiales de movilidad, como las personas de la tercera edad, las mujeres embarazadas y las PcD (Huber, 1997).

Esta lucha por el reconocimiento de los derechos de las PcD se enmarca en el contexto de los movimientos de lucha por los derechos civiles de los años sesenta, que no se circunscribió únicamente a las fronteras de EUA, sino que también tuvo eco en países como Irlanda, Canadá, Alemania, Francia, Australia y México; a pesar de que la mayoría de estos movimientos vieron su declive en la década de los setenta, sentaron las bases para los movimientos sociales que se desarrollarían en años posteriores y que, para las PcD, significó el reconocimiento a sus derechos laborales y las prestaciones correspondientes, entre éstas, el derecho al tiempo libre (Albrecht, et al., 2001).

Los primeros esfuerzos para incorporar a las PcD a la actividad turística pusieron de manifiesto la importancia del turismo como un factor para el fomento a la integración social de este grupo. Finalmente, en 1991, la OMT publicó un documento llamado “Para un turismo accesible a los minusválidos” en los años 90, donde se discutió la existencia de barreras para las PcD como consecuencia de una planeación enfocada a personas sin discapacidad (OMT, s.f.).

En este marco, el turismo accesible se concibió como aquél cuyo objetivo fuera el garantizar el uso y disfrute del turismo por las PcD, sin importar de cuál se trate (Domínguez Vila, *et al.*, 2011). De acuerdo con Fernández-Villarán (2006), el turismo accesible tiene como objetivo "...conseguir la normalización del turismo y el ocio para todas las personas y contribuir a su incorporación como usuarios de las infraestructuras y servicios turísticos." Esta accesibilidad debe alcanzar a todos los momentos de la actividad turística, es decir, no solo son los destinos los que deben adaptar sus instalaciones para la recepción de las PcD, también debe de existir una adaptación en los medios por los cuales una persona elige su destino turístico (sitios web, agencias de viajes, anuncios en medios de comunicación) y los medios de transporte que utilizará para llegar; movilizarse en él y regresar a su lugar de origen, así como en cualquier otra esfera involucrada con el turismo.

Los turistas con discapacidad tienen necesidades específicas que dependen del tipo de discapacidad que poseen, mismas que se pueden agrupar en tres grupos (APEC, 2003): 1. Accesibilidad física: para PcD física que requieren el uso de asistencia para desplazarse; 2. Accesibilidad sensorial: para PcD auditiva o visual; 3. Accesibilidad en comunicación: para personas con dificultad para escribir, leer, hablar, entre otros.

Asimismo, los factores que influirán en que una persona con discapacidad elija un destino sobre otro se pueden agrupar en cinco categorías (APEC, 2003): 1. Transporte: Facilidad para abordar, para el uso de aparatos si lo necesitaran, Facilidad para transportarse en el lugar de destino; 2. Hospedaje: Instalaciones adecuadas para sus requerimientos; 3. Atractivos turísticos: Facilidad para llegar, desplazarse y disfrutar del atractivo; 4. Agencias de viaje: Disponibilidad de información sobre la accesibilidad de los destinos; 5. Calidad del servicio en destino: No discriminación, capacidad para atender sus necesidades.

De acuerdo con KÉROUL (2010) (organización canadiense que promueve y desarrolla el turismo y la cultura accesibles) en 1994 había 61 millones de PcD en

el mundo que contaba con los medios físicos y económicos para viajar a otros países; estas personas provenían principalmente de Europa occidental, Canadá y Estados Unidos; el 49% de los viajeros con discapacidad seleccionaron su destino basado en la accesibilidad del mismo. Para el año 2007 esta cifra se incrementó a 189 millones (Red Europea para el Turismo Accesible, 2006), lo que ha motivado la creación de organismos al interior de los países para garantizar la accesibilidad de sus destinos turísticos, como la Red Europea para el Turismo Accesible (ENAT) y las ya mencionadas SATH en Estados Unidos y KÉROUL en Canadá; esto posicionó a estas zonas del mundo, no sólo como las principales emisoras de turistas con discapacidad, sino también como las principales receptoras de estos viajeros.

Por otro lado, el avance del turismo accesible en América Latina aun es incipiente y relativamente reciente; se pueden citar como los casos más desarrollados: 1. Colombia y sus proyectos de accesibilidad para las ciudades de Medellín y Cali; 2. Perú, y su programa “Perú: hacia un turismo accesible”, mismo que se aplica en las ciudades de Cusco, Lima, Machu Pichu y Trujillo; 3. Chile, en donde el Servicio Nacional de Turismo chileno (SERNATUR) editó un manual de orientación encaminado a la disminución de barreras para las PcD; este manual lleva por nombre Manual de Turismo Accesible para Personas con Movilidad Reducida y Discapacitados; 4. Brasil, quien por medio de su Secretaría de Turismo se encuentra realizando la adaptación de sus ciudades turísticas Sao Paulo, Río de Janeiro, Florianópolis y Curitiba.

Cabe mencionar que el crear productos, servicios y espacios accesibles se traduce en la obtención de beneficios no solo para las PcD, también las personas no discapacitadas y la infraestructura turística de un lugar obtienen beneficios que sobrepasan el ámbito económico.

La Plataforma Representativa Estatal de Discapacitados Físicos de Madrid, España (PREDIF) distingue cuatro puntos por los cuales el turismo accesible es

necesario para el turismo en general (PREDIF, 2005): 1. El turismo es un elemento básico en la vida cotidiana, un derecho de nuestra sociedad; 2. Es un factor de integración social; 3. Es una oportunidad de negocio y 4. Es un elemento básico de calidad de la oferta turística.

Por otro lado, María Teresa Fernández menciona los siguientes beneficios del turismo accesible para los destinos turísticos (Fernández; 2009): 1. Beneficia a la economía regional en general y al sector turístico en particular reduciendo el efecto de la estacionalidad; 2. Los turistas con discapacidad son multivalentes, ya que, generalmente, no acuden solos al destino turístico; 3. Contribuye a la eliminación de desigualdades en el acceso a la actividad turística; 4. Mejora la imagen social del destino turístico; 5. Se mejora la calidad de vida de las PcD.

La inclusión de la accesibilidad en el ámbito turístico no es un tema ajeno en México, pero sí es aún un mercado al que no se le toma en cuenta. En el año 2007 el periódico Reforma (2007) publicaba una noticia con el encabezado: “Pierde México más turistas, desaprovecha a viajeros discapacitados”, en ella la SECTUR reconocía que la falta de infraestructura en nuestro país no permitía aprovechar el potencial del turismo accesible, sector que estaba mostrando un gran crecimiento en el mundo (Cepeda, 2007). Un año más tarde, en el Primer Congreso de Turismo organizado por la Universidad de Occidente en Culiacán, Sinaloa, se ponía de manifiesto que el tema de la inclusión en México estaba aún poco desarrollado y se convertía en una desventaja en materia de turismo para nuestro país (Dis-capacidad, 2008).

En el año 2011 la Cámara de Diputados aprobó diversas modificaciones a la Ley General de Turismo y a la Ley General de PcD, e incorporó el concepto de turismo accesible, de esta manera se cumplió con el compromiso adquirido al firmar la CRPD en 2007 (El Universal, 2011).

El sector del turismo accesible se encuentra dentro del programa “Turismo para Todos de la SECTUR” (SECTUR, 2012), junto con los programas de “Turismo

para Adultos Mayores”, “Turismo para Jóvenes” y el “Turismo Familiar o Social”. Los objetivos de la SECTUR respecto al turismo accesible son:

Atender a personas con alguna discapacidad de familias de todos los niveles socioeconómicos, contribuyendo al desarrollo integral de la persona. Además de promover la construcción de obras y adaptaciones en los espacios turísticos para recibir, en condiciones de calidad y con una adecuada preparación, a las personas con discapacidad, trabajar por la asimilación, en la sociedad mexicana, de una cultura de la accesibilidad, así como asentar las bases desde el turismo para la integración de las personas con discapacidad a la comunidad. (SECTUR, 2012: 12)

Para el año 2013, existían en México tres proyectos consolidados de turismo accesible en los siguientes estados:

En el estado de San Luis Potosí, por medio del “Programa para la Inclusión de las PcD a la Actividad Turística”, el cual tiene como objetivos incluir a PcD en la planta laboral turística y desarrollar oferta turística para las PcD; actualmente cuenta con el recorrido “Sentir para ver”, dedicado a PcD visual; “Turismo de Aventura” para cualquier tipo de discapacidad; “TURISOR”, para PcD auditiva, talleres de sensibilización y “Turismo Accesible”, para su integración al ámbito laboral; visitas de revisión a establecimientos, taller de lengua de señas para el sector turístico, (SECTUR SLP, 2011).

En Quintana Roo, Playa del Carmen se convirtió en la primera adaptada para PcD, con la instalación de facilidades como: rampas para acceder a la playa, plataformas en la playa para silla de ruedas y construcción de servicios sanitarios para personas con discapacidad, este proyecto corrió a cargo del DIF estatal, y se planea ampliar a zonas como Laguna de Bacalar, Isla Mujeres y Majahual (Monterrosas Viguera, 2013).

En Jalisco, “Puerto Vallarta accesible” surge como un proyecto de iniciativa privada incluso con PcD motriz y tercera edad principalmente de Canadá y Estados Unidos (México Accesible, s.f.)

Por otro lado, gracias al trabajo de campo de la presente investigación se tuvo conocimiento de la existencia de sitios que no se promocionan necesariamente para el turismo accesible, pero que ofrecen sus servicios a PcD, como el Willow Stream Spa del Resort Fairmont Mayakoba en Playa del Carmen; de acuerdo con Jessica Lonngi, Gerente de Tratamientos, sí reciben a clientes con discapacidad:

- Las instalaciones del spa están adecuadas, lo único que es difícil es ayudarlos a subir a la cama de masaje, aunque ésta baja mucho. Generalmente van con una persona que los ayuda o nosotros lo hacemos... el masaje no está contraindicado, de hecho es recomendable (para personas en silla de ruedas) por la atrofia muscular que presentan, se les atiende como a cualquier otra persona, con la misma tarifa, (el acompañante) funge como asistente. Generalmente es la persona que los cuida, no la familia, en nuestro spa generalmente lo invitamos a quedarse en el área de relajación y tomar algo ... (de los clientes con discapacidad) asisten tanto nacionales como extranjeros, cincuenta cincuenta ... hemos tenido personas con parálisis del pecho hacia abajo y el masaje es recomendado por sus doctores por todos los beneficios físicos y emocionales que conlleva ... (de las instalaciones) nosotros tenemos rampa en la entrada y elevador, en nuestro hotel hay once habitaciones para discapacitados de las 401 que ofrecemos y el restaurante está habilitado también para ellos, y ellos buscan hoteles que tengan estas facilidades, de verdad van mucho de vacaciones porque lo necesitan.

En la Ciudad de México, no existe como tal un programa dedicado al turismo accesible (SECTURDF, 2012); lo que existen son diversos mecanismos legislativos que garantizan el goce de derechos a las PcD, entre éstos se encuentra el derecho a la recreación.

La Ley para PcD del Distrito Federal establece, principalmente, derechos de las PcD al acceso a los servicios que ofrece el Gobierno del Distrito Federal (GDF); en

algunos de sus artículos puntualiza los requerimientos urbanísticos para su libre acceso y se hace especial mención del artículo 26, el cual promueve el establecimiento de programas y servicios turísticos que incluyan facilidades de acceso y descuentos para las PcD, se nombra a la Secretaría de Desarrollo Social (SEDESO) como la instancia encargada de fomentar estos programas y servicios (Secretaría de Salud, 1995).

Posterior a la aprobación de esta Ley, se crearon tres mecanismos más que inciden directamente en la accesibilidad turística de la Ciudad de México: el Manual de Evaluación, Dictamen y Certificación de Edificios para su uso por PcD de 1997, la Ley para la Integración al Desarrollo de las PcD del Distrito Federal de 2010 y la Ley de Establecimientos Mercantiles del Distrito Federal de 2011 (Asamblea Legislativa del Distrito Federal, 2013).

Estas leyes están encaminadas a garantizar que si una persona con discapacidad desea disfrutar de los atractivos del DF lo podrá hacer sin ser objeto de algún tipo de discriminación ni restricción por su condición. Sin embargo, de acuerdo a la Encuesta Nacional sobre Discriminación en México del CONADIS (CONAPRED, 2010), en la zona del DF casi el 40% de los encuestados percibe que no se respetan los derechos de las PcD, mientras que el 56% de las PcD encuestadas sienten temor a sufrir algún tipo de violencia, y únicamente 4 de cada 10 recibe sus ingresos mediante un trabajo y un 78.1% percibe que es difícil recibir algún apoyo del gobierno. Otra encuesta, llevada a cabo por la empresa de investigación Parametría, indica que el 64% de los encuestados no creen que las PcD tengan las condiciones necesarias para desenvolverse completamente en lugares públicos (Parametría, 2012).

A pesar de este panorama, los esfuerzos por lograr una ciudad inclusiva continúan; en la Delegación Miguel Hidalgo del Distrito Federal recientemente se remodeló enteramente la colonia Tlaxpana para convertirla en la colonia más accesible de la Ciudad, con una inversión de 300 mil pesos se corrigieron rampas,

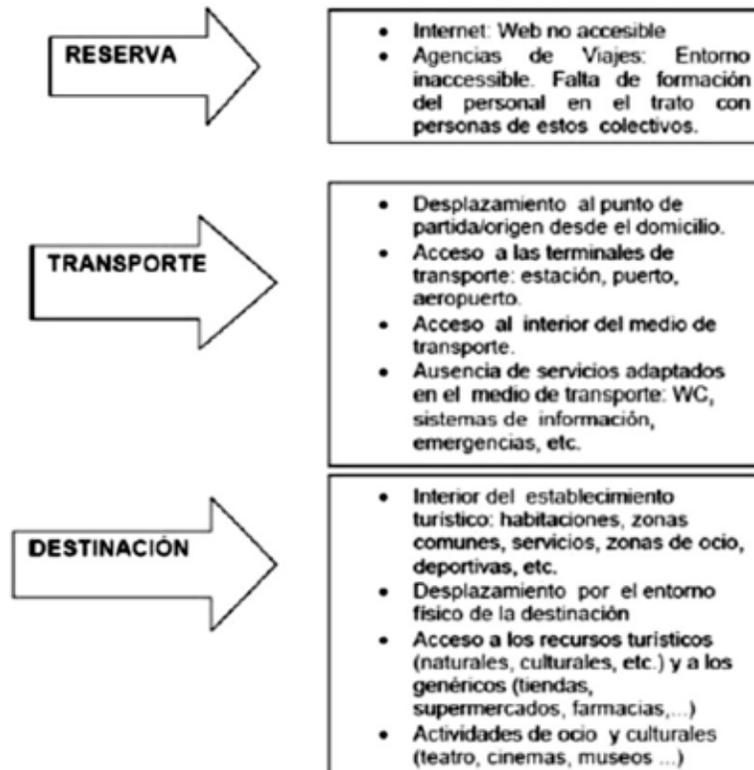
señalizaciones, y obstáculos de la vía pública, además de realizar campañas de sensibilización con los vecinos y comerciantes del lugar (El Universal , 2011 2).

## **1.5. Mediciones de accesibilidad**

Molina y Cánoves (2010) proponen que las dificultades que las PcD enfrentan en la actividad turística se encuentran en tres diferentes momentos: la planeación, el traslado y el disfrute del destino. Las dificultades en la planeación del viaje tienen que ver con la disponibilidad de la información y la disposición de los agentes de viajes para proporcionarla; en el traslado, las dificultades se manifiestan desde el momento en que se abandona el domicilio para llegar al medio de transporte que los llevará a su destino, la accesibilidad del transporte durante el viaje y el traslado hasta el destino final; las dificultades en el disfrute del destino se relacionan con la accesibilidad en el hospedaje, el acceso a los recursos turísticos y las actividades de ocio (Figura 1.4).

Para Molina y Cánoves (2010), cuando una PcD indaga sobre un sitio que le gustaría visitar, si uno de estos tres momentos representa una barrera que le impida el disfrute del sitio, es un motivo para que se descarte el posible viaje, pues significaría exponerse a una situación de inseguridad en su disfrute de la actividad turística.

**Figura 1.4 Barreras para los turistas con discapacidad.**



Fuente: Molina y Cánoves 2012.

Por su parte, Damazio y Gallardo (2009) identifican cinco variables a tomar en cuenta para evaluar la accesibilidad de un sitio turístico: 1. La existencia de leyes que protejan a la PcD, 2. Una oferta diversa y suficiente de opciones de transporte público y privado, 3. La existencia de la infraestructura arquitectónica necesaria y eficiente para garantizar el disfrute del sitio turístico, 4. El personal capacitado no solo para atender posibles eventualidades, también para atenderlos de manera adecuada, y 5. Un entorno favorable para el desarrollo espacios accesibles (Cuadro 1.2).

**Cuadro 1.2 Variables para la evaluación de un sitio turístico**

<b>Variables</b>	<b>Conceptualización</b>
Normativo	Se refiere a leyes y reglamentos específicos de este tema.
Transporte	Accesibilidad a los servicios públicos y privados que se ofrecen dentro y fuera de los atractivos turísticos.
Accesibilidad arquitectónica	Accesibilidad en el medio físico; adecuaciones en la infraestructura de los atractivos.
Calidad de atención al cliente	Personal especializado para la atención de las necesidades especiales del cliente: lenguaje de señas, braille, accesorios especializados para los diferentes sitios que frecuenta el turista.
Concienciación del entorno empresarial	Valor agregado que tiene la empresa, tanto para la creación de espacios accesibles, como para el mercadeo especializado.

Fuente: Damazio y Gallardo 2009.

A estas dos propuestas, se suma la de Darcy (1998), quien identifica cinco dimensiones importantes de accesibilidad a ser atendidas y que varían de acuerdo al tipo de discapacidad: transporte, alojamiento, atractivos turísticos, planeación del viaje y servicio a los viajeros; de acuerdo con Darcy, cuando una PcD realiza una investigación a cerca de un potencial destino al cual desea viajar, sus requerimientos se ubican en alguna de estas cinco dimensiones, y en caso de encontrar que el sitio presenta problemas en alguna de ellas, la decisión de continuar o no con la idea del viaje depende de las experiencias previas similares de la PcD.

Por su parte, el grupo de trabajo de turismo del Foro de Cooperación Económica Asia-Pacífico (APEC), propone ocho categorías de evaluación de accesibilidad que forman en conjunto lo que denominan las mejores prácticas en accesibilidad turística (Cuadro 1.3), las cuales tienen como característica que pueden ser

adaptadas a diferentes entornos, estas ocho categorías se corresponden con los aspectos en los cuales una PcD enfrenta problemas para disfrutar de la actividad turística en plenitud (APEC, 2003).

Fraiz (2008) identifica cinco factores de la cadena de accesibilidad que, en su conjunto, "... facilitan y mejoran la imagen del destino, sus servicios y productos turísticos...", estos factores son: arquitectónicos (facilidad de circulación), urbanísticos (disposición de los elementos en el espacio), de transporte (accesibilidad no solamente en los vehículos sino también en paradas, estacionamientos y recorridos), de comunicación e información (disponibilidad de la información para diferentes tipos de discapacidad) y de ocio (itinerarios accesibles, instalaciones adaptadas y personal capacitado); de acuerdo con el autor, al asegurar la accesibilidad en estos cinco factores, se garantiza el disfrute turístico del usuario; cabe resaltar que ésta es una propuesta aplicable sólo para espacios urbanos.

**Cuadro 1.3 Categorías de las mejores prácticas en turismo accesible de acuerdo a la APEC**

<b>Tema</b>	<b>Mejores prácticas de acuerdo a estudios de caso</b>
Transporte	Políticas y procedimientos Métodos y herramientas de evaluación Métodos y herramientas de regulación
Planeación física y accesibilidad	Métodos y herramientas de evaluación Métodos y herramientas de regulación Métodos y herramientas de certificación y etiquetado Mecanismos de asistencia y desarrollo de herramientas
Investigación y desarrollo	Conocimiento del mercado (expectativas y necesidades de la clientela) Técnicas para reunir y utilizar información Ayuda financiera garantizada a individuos y negocios
Información y promoción	Mecanismos para comunicar normas de accesibilidad Facilidades específicas para la industria turística Infraestructuras comunes para establecimientos públicos Métodos de diseminación de información concerniente a servicios, establecimientos y atracciones
Entrenamiento	Tipo de entrenamiento -Servicio a cliente -Hospitalidad -Planeación física Tipo de clientela -Industria turística -Profesionales trabajando para establecimientos públicos y comunes
Viaje	Organizaciones de la industria del transporte Agencias de viajes especializadas Paquetes de viajes especializados grupales o individuales
Innovación	Proyectos innovadores patrocinados por: -Regiones -Municipalidades -Negocios
Organizaciones dedicadas al turismo para PcD	Representación y promoción de derechos Redes de trabajo y asociaciones Servicios a miembros

Fuente:traducción propia de APEC, 2003.

Una propuesta más viene de la empresa internacional de auditoría y asesoría de negocios (entre otros servicios) MAZARS, en el marco de la celebración del Año Europeo de las Personas con Discapacidad (celebrado en 2003), identificó en su

trabajo “Turismo Accesible: ‘Hacia un Turismo para Todos’” (MAZARS, 2003), siete componentes de la oferta turística que influyen directamente en la experiencia del turista, sin importar si posee una discapacidad o no. Estos componentes son: los alojamientos turísticos, el transporte (terrestre, aéreo o naval), los centros de ocio y recreación, la restauración, las agencias de viajes, el comercio turístico y artesanías y los recursos turísticos.

Para finalizar, la OMT identifica, en la cadena turística, siete elementos que deben estar presentes en la accesibilidad, ya que propician la conexión entre lugares, servicios y actividades (OMT, 2014); estos elementos son: 1. La gestión del destino turístico, es decir, el destino debe dirigirse de tal manera que la accesibilidad forme parte de la planeación de cada aspecto. 2. La información y la publicidad turísticas (preparación, información y reservas), ya que una PcD debe conocer de antemano si un lugar tiene la capacidad o no de recibirla para evitar una mala experiencia turística. 3. Entornos urbanísticos y arquitectónicos adaptados a las necesidades de las PcD. 4. Medios de transporte y estaciones, para asegurar el libre traslado dentro del sitio turístico y de éste a otros puntos de interés o de transporte. 5. Alojamiento, los servicios de comidas y los congresos. 6. Actividades culturales (museos, teatros, cines y otros) y 7. Otras actividades y eventos turísticos.

De las propuestas citadas se pueden señalar: primero, los elementos de coincidencia para el análisis: transporte, alojamiento, atractivos turísticos y el servicio a los turistas; segundo, el grado de accesibilidad de estos componentes es el resultado de las acciones en conjunto de la iniciativa privada e instancias de gobierno; tercero, la diversidad en las necesidades para cada situación de discapacidad hace necesario que se analice la accesibilidad por separado, de acuerdo al tipo de discapacidad; y cuarto, es también necesario que las evaluaciones de accesibilidad respondan a las necesidades particulares de los sitios que se requiera evaluar.

Las siete propuestas de evaluación mencionadas son una muestra de la cantidad de mediciones que se han generado a raíz del auge de las políticas internacionales de inclusión a las personas con discapacidad; en México existe un Manual de Evaluación, Dictamen y Certificación de Edificios para su Uso por Personas con Discapacidad (Libre Acceso, A.C., 1997), este manual es el resultado del esfuerzo de la asociación civil Libre Acceso, formada principalmente por personas con discapacidad que luchan por la eliminación de barreras que les impiden realizar las actividades de su vida cotidiana con la mayor libertad posible.

El Manual de Evaluación creado por Libre Acceso se centra en la eliminación de barreras arquitectónicas, realizan visitas para las cuales se integra un equipo de cuatro evaluadores: un evaluador con movilidad limitada, uno con discapacidad visual, uno con discapacidad auditiva y de lenguaje y un evaluador sin discapacidad.

Este manual es un esfuerzo significativo proveniente de personas con discapacidad y los resultados obtenidos en las evaluaciones de accesibilidad, donde han aplicado este manual, se encuentran a disposición de todo el público de manera gratuita. El manual se centra, principalmente, en aspectos de construcción, la inclinación de rampas, el ancho de entradas, los lugares de estacionamiento, por citar algunos ejemplos; estas características sin duda son indispensables para lograr la accesibilidad arquitectónica de un espacio y se encuentran incluidos en el reglamento de construcción del Distrito Federal, aunque no siempre se cumplen.

Al revisar con detenimiento este manual y compararlo con los instrumentos de medición expuestos anteriormente, se tiene que la accesibilidad arquitectónica es sólo una parte del conjunto de aspectos que debe poseer un sitio turístico para ser accesible; en este sentido, en la presente investigación se realiza una propuesta de evaluación para el patrimonio turístico del CHR-J.

El recorrido rumbo a una sociedad incluyente con las personas discapacitadas avanza, aunque a un ritmo lento, y pareciera que para el caso del turismo accesible el avance es aún más acompasado, aunque a nivel internacional cada vez gana más presencia e importancia, no solo por sus implicaciones económicas, sino también por sus implicaciones sociales. En México no existe un reconocimiento al sector de personas discapacitadas como un mercado económico de interés para el turismo, lo cual se refleja en la percepción de este sector de la población que vive en la Ciudad acerca de cómo ésta les significa un espacio que les dificulta realizar sus actividades cotidianas, en este sentido, el Paseo de la Reforma es uno de los espacios turísticos más importantes al interior de la Ciudad de México; como avenida, funciona como conector de zonas como el Centro Histórico, la Zona Rosa, Polanco y Chapultepec; urbanísticamente es reconocida a nivel internacional por los desarrollos inmobiliarios que ahí se encuentran; y turísticamente hablando, es la sede de eventos y exposiciones de gran atractivo turístico, así como de hoteles de gran lujo. En el siguiente capítulo se abordará esta avenida como la zona de estudio de la presente investigación.

*Si tú crees que la gente no tiene historia digna de ser mencionada, es fácil de creer que no tienen humanidad digna de ser defendida.*

William Loren Katz

## **Capítulo 2. El Corredor Hotelero Reforma-Juárez, Distrito Federal**

En el presente capítulo, se expone una breve semblanza de la conformación del Paseo de la Reforma, su situación actual y la delimitación del Corredor Hotelero Reforma-Juárez dentro de ésta avenida, como la zona de estudio de la presente investigación. Asimismo, se establecen los aspectos administrativos relevantes que afectan directamente a la zona de estudio y se presentan los elementos turísticos seleccionados para su análisis.

### **2.1. Conformación del Paseo de la Reforma**

Hablar del Paseo de la Reforma es hablar de los últimos 150 años de la historia de la Ciudad de México y del país, desde su concepción en el siglo XIX hasta el día de hoy. Originalmente proyectada para facilitar el traslado desde el Castillo de Chapultepec hasta Palacio Nacional del entonces emperador Maximiliano de Habsburgo, esta avenida se ha convertido en uno de los espacios económicos, políticos, culturales y turísticos más emblemáticos de la Ciudad de México.

El ingeniero austriaco Luis Bolland Kuhmackl fue el encargado del proyecto del entonces Paseo de la Emperatriz, aunque también hubo artistas mexicanos de la Academia de San Carlos involucrados en el proyecto, como Felipe Sojo, Miguel Noreña y Santiago Rebull, así como el arquitecto Ramón Rodríguez Arangoiti (SETRAVI, 2013).

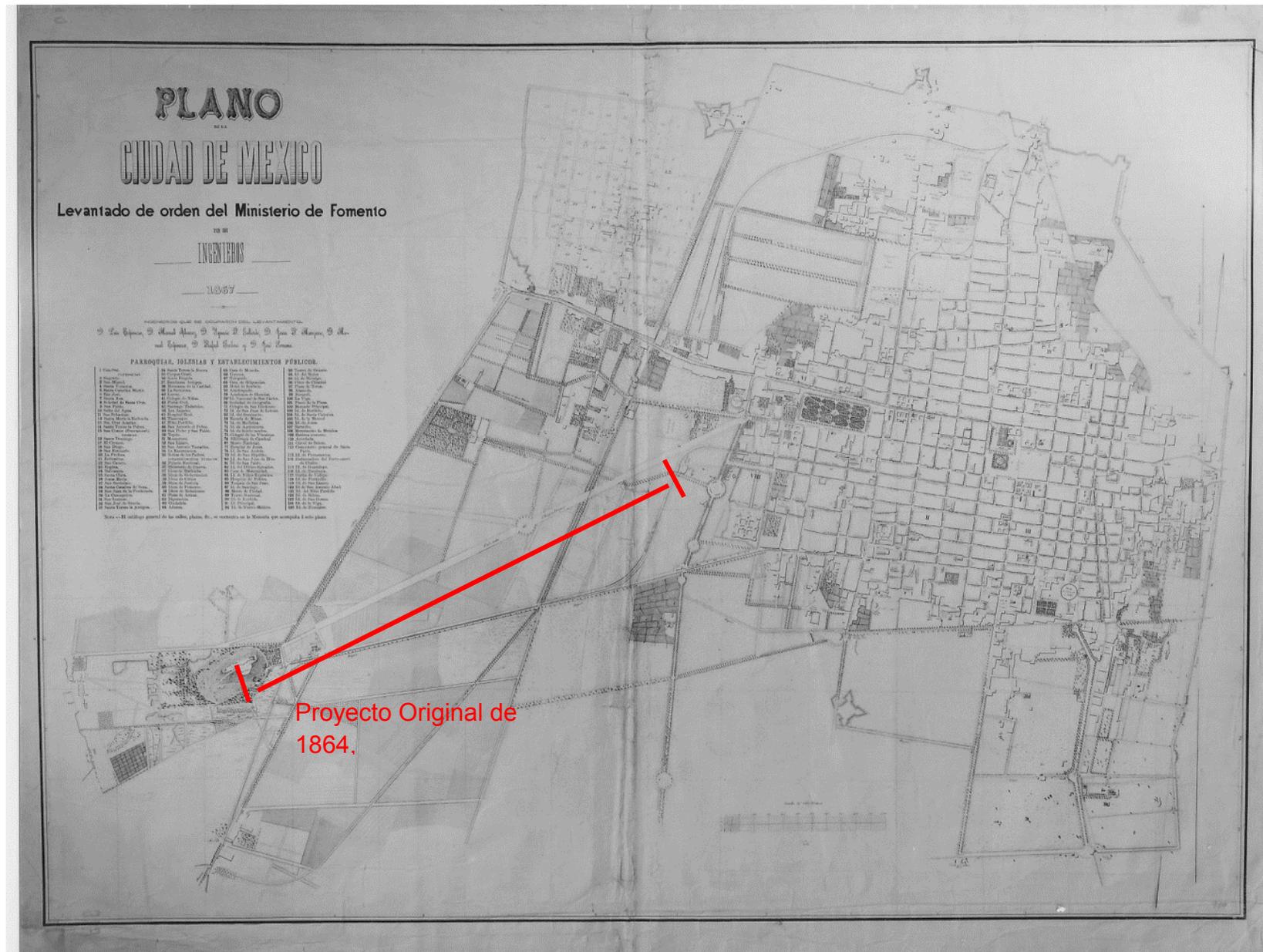
Maximiliano tenía la idea de hacer del Paseo de la Emperatriz la avenida más elegante de la Ciudad, su proyecto no solo incluía a la calzada (cuya amplitud superaba a otras a nivel mundial) y sus camellones, también veinte palacios monumentales con sus respectivas plazas, jardines y fuentes; el acceso sólo sería para los emperadores, sus colaboradores, personalidades del gobierno y familias distinguidas de la corte imperial (Ulloa del Río, 1997).

Con el fusilamiento de Maximiliano y la caída del Imperio, la calzada cayó en el olvido, al ser un símbolo de la intromisión extranjera en el país, hasta que el entonces Ministerio de Fomento, Colonización, Industria y Comercio retomó el proyecto, al considerarlo de importancia para conectar a los poblados de La Condesa (hoy Hipódromo-Condesa), La Hormiga (hoy Los Pinos), Los Morales (hoy Polanco) y La Teja (hoy Juárez y Cuauhtémoc) con la capital (*ibídem*, 1997); a la Calzada de la Emperatriz se le denominó Calzada Degollado, en honor al general José Santos Degollado; estaría abierta a toda la población, aunque, como igualmente lo había decretado Maximiliano, el paso continuaría prohibido para comitivas fúnebres, pues se asumía que su presencia desentonaría con la elegancia buscada en la calzada (*ibíd.*).

A esta Calzada, comenzaron a llegar los primeros negocios inmobiliarios de la mano de Salvador Malo y la inmobiliaria estadounidense The Mexican City Improvement Company (*ibíd.*); su extensión comprendía el tramo de la estatua de Carlos IV a la garita establecida antes de llegar a Chapultepec (Figura 2.1). El nombre de Paseo de la Reforma se estableció por un decreto oficial en 1872; el escritor mexicano Salvador Novo, relata el hecho de la siguiente manera:

Lo que no era posible ni tolerable ni concebible ni admisible, es que aquella calzada o paseo llevase el nombre del emperador o de la emperatriz. Podría haberse llamado Juárez; pero este nombre ya se había impuesto a todo lo que hoy conocemos por su avenida, desde el día en que triunfalmente la recorrió. Pero Reforma, eso sí. Sonaba bien. Por un lado, reformaba las intenciones del segundo emperador; y por otro, darle ese nombre de la Reforma honraría y recordaría para siempre a las Leyes de Reforma. No había más que hablar. Había nacido el Paseo de la Reforma (El Búho, 2010)

Figura 2.1 Paseo de la Reforma en 1867



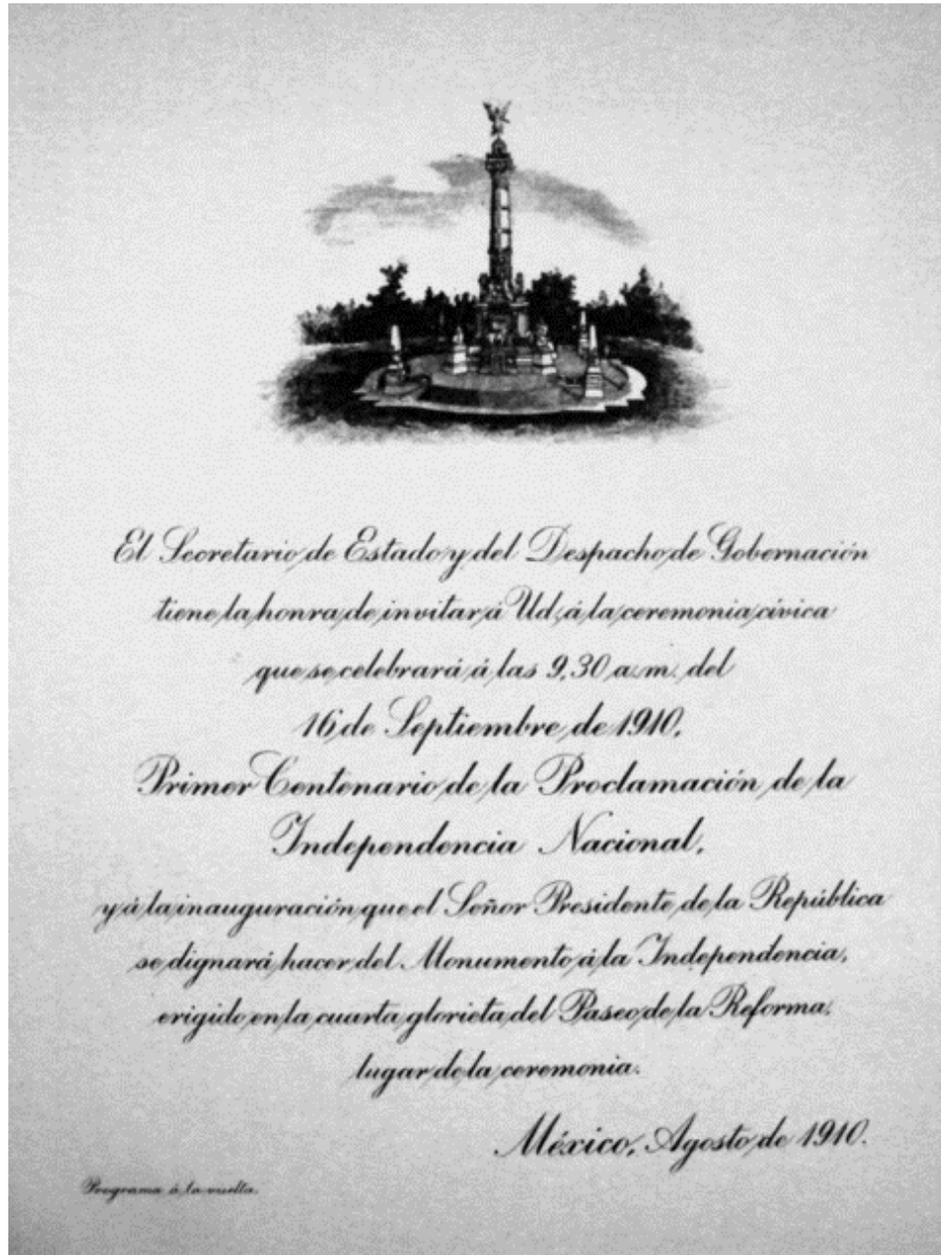
Fuente: Archivo General de la Nación

El presidente Lerdo de Tejada prestó especial atención a la ornamentación del Paseo de la Reforma, pues afirmaba que traería “ventajas a toda la población y muy particularmente a las personas que pagan contribución municipal por carruajes de su propiedad, y que no tienen un sitio dónde poder con comodidad respirar el aire libre ni hacer ejercicios” (Archivo Municipal de la Ciudad de México, 1873). En esta época se trazaron glorietas, se acomodaron bancas y se elaboraron esculturas a lo largo del Paseo:

Los lugares de recreo, son una prueba de civilización y del empeño que toman los gobiernos en suavizar y mejorar las costumbres de los pueblos, por medio de espectáculos tan inocentes como agradables. En esos lugares todas las personas, sea cual fuere su condición social, encuentran un sitio de sencilla distracción que influye de manera muy directa en dulcificar los hábitos sociales, ejerciendo a la vez una influencia benéfica sobre la salud. Las familias acomodadas no se verán como ahora obligadas a circular encerradas en sus carruajes por temor, sino que podrán andar a pie durante cualquier estación, pues siempre tendrán un piso cómodo, una sombra agradable, flores hermosas y aromas delicados que se respiran en el aire puro del campo que mantendrán y fomentarán los vínculos sociales (ibídem, 1873)

Estos actos de embellecimiento tendrían su mayor auge durante el periodo presidencial de Porfirio Díaz, cuando se construyeron las glorietas que perduran hasta el día de hoy y se elaboraron las estatuas que las adornarían, como el Monumento a la Independencia, que representa a una victoria alada pero que popularmente se conoce como “el Ángel”, y cuya inauguración se realizó el 16 de septiembre de 1910 (Figura 2.2).

**Figura 2.2 Invitación a la inauguración del Monumento a la Independencia en 1910.**



Fuente: Archivo General de la Nación.

Finalizada la Revolución Mexicana, nuevos fraccionamientos se construyeron en la Ciudad, entre los que se encontraban las Lomas de Chapultepec (Figura 2.3); esta expansión dio pie a la primera ampliación del Paseo de la Reforma, que alargó la avenida desde la entrada a Chapultepec hasta lo que hoy se conoce como la Fuente de Petróleos (en ese momento era un predio ocupado por una

estación de gasolina) (Ríos, 2007). La llegada de edificios departamentales, hoteles, oficinas y tiendas al Paseo de la Reforma tuvo lugar en la década de los años veinte.

**Figura 2.3 Promocional de la nueva colonia Chapultepec**



Fuente: Archivo General de la Nación.

De la mano del arquitecto Mario Pani, se inauguró en 1936 el Hotel Reforma en la esquina de Paseo de la Reforma y París; fue el primer hotel de lujo de gran capacidad: con 380 habitaciones (Figura 2.4) (Murguía, 1978).

**Figura 2.4 Hotel Reforma**



Fuente:Fototeca del INAH.

Durante el periodo presidencial de Manuel Ávila Camacho, continuaron los trabajos de embellecimiento del Paseo; en 1942 se creó la glorieta con la escultura de la Diana Cazadora; en 1944 el arquitecto Pani creó el proyecto de la glorieta a Cuauhtémoc (en la intersección con la avenida Insurgentes), y aunque el proyecto no se concretó en su totalidad, de él derivó la construcción del Hotel Plaza (Figura 2.5). La idea del Paseo de la Reforma como un espacio que tenía que distinguirse dentro de la Ciudad llevó a que, en 1949, se instalara una nueva red eléctrica subterránea, para desaparecer los cables y los postes a partir del cruce con Insurgentes y hacia el suroeste (Espinosa López, 2003). Esta etapa de embellecimiento culminaría a inicios de la década de los cincuenta, con la inauguración del edificio sede del IMSS (1950), de la Fuente de Petróleos (1952) en la intersección de Paseo de la Reforma y Periférico (Figura 2.6) y el primer edificio de condominios en la intersección de Reforma y Varsovia, también producto del arquitecto Pani.

**Figura 2.5 Hotel Plaza**



Fuente: Archivo fotográfico de *El Fonógrafo 1150 AM*.

**Figura 2.6 Fuente de Petróleos en 1963**



Imagen: Archivo Histórico de la Ciudad de México.

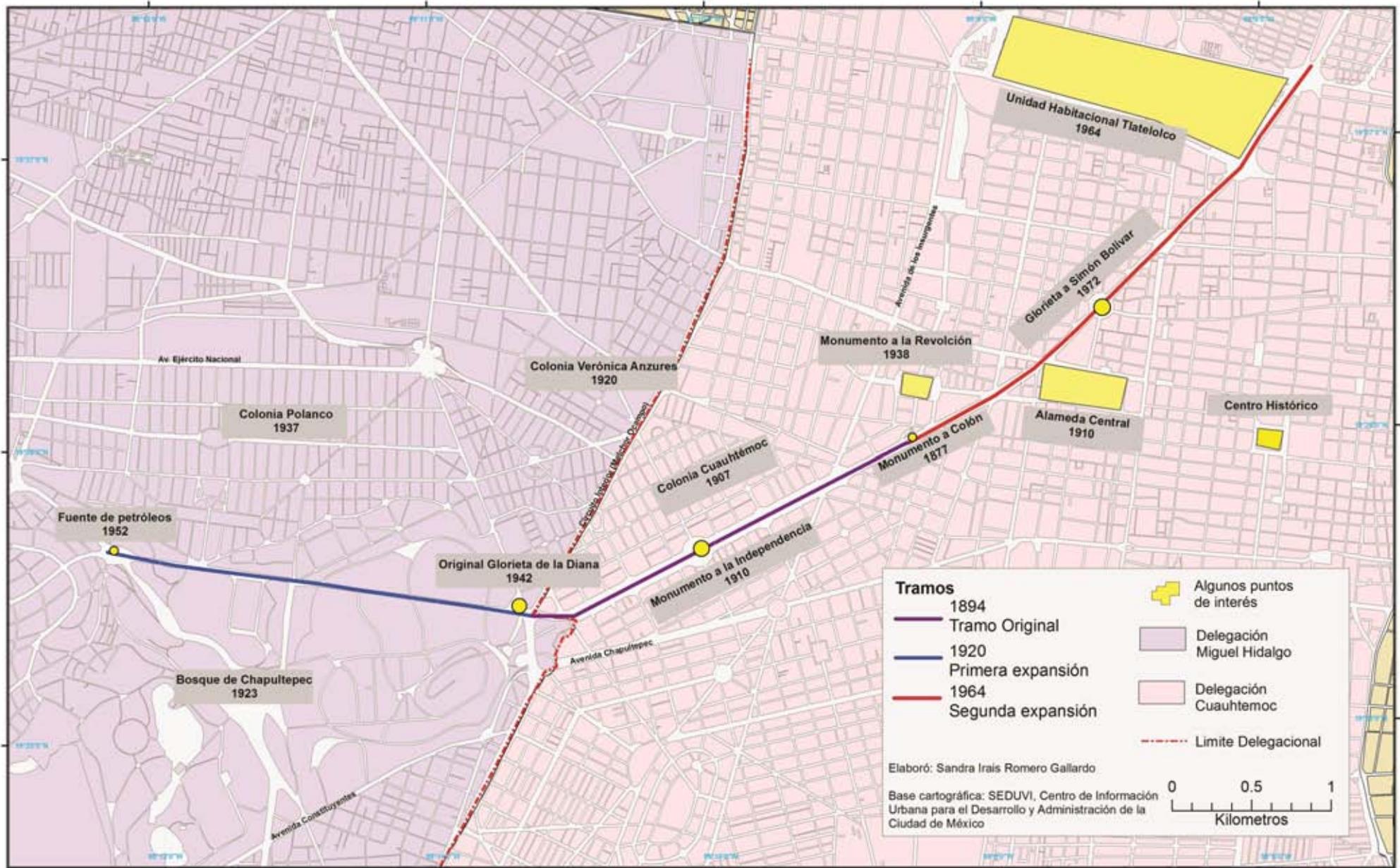
A raíz del sismo de 1957, en que se cayó la estatua del Ángel, se inició una nueva etapa de embellecimiento del Paseo de la Reforma, bajo la regencia de Ernesto P. Uruchurtu; además, iniciaron los siguientes trabajos de ampliación del Paseo (Figura 2.7), los cuales se contemplaron para el tramo de la glorieta de El Caballito hasta el cruce con la Calzada de los Misterios junto con la recién construida unidad Nonoalco Tlatelolco; producto de esta ampliación fue la creación de las Glorietas a Simón Bolívar, a José de San Martín y a Cuitláhuac; estos trabajos concluyeron en el año de 1964 (Excelsior, 2013).

Después del sismo de 1985, no hubo grandes cambios sobre el Paseo de la Reforma; la Ciudad se encontraba en la tarea de reconstruir, de volver a planear, de mejorar las normas de seguridad y de sobreponerse ante un evento, cuyas consecuencias aún son visibles. En la década de los noventa, nuevas construcciones se alzaron sobre Reforma, entre ellas el Hotel Meliá, la Bolsa de Valores, el Hotel Marquis y el Hotel Four Seasons.

Es hasta el año 2001, con el “Proyecto Corredores” del GDF, que se establecieron como acciones prioritarias el desarrollo inmobiliario en las delegaciones centrales (Cuauhtémoc, Benito Juárez, Miguel Hidalgo y Venustiano Carranza), el cual incluyó la creación de los Corredores Turísticos y Culturales del Distrito Federal, cuyo propósito estuvo encaminado a reactivar el desarrollo económico de la ciudad, rehabilitar la infraestructura y mejorar la imagen dentro del área de influencia de éstos (SECTURDF, 2012).

Desde ese momento y hasta la actualidad, la extensión del Paseo de la Reforma se mantiene en 14.9 kilómetros en el tramo que abraza desde la intersección con la avenida Manuel González (eje 2 norte) y la avenida Constituyentes (SETRAVI, 2013).

Figura 2.7 Expansiones del Paseo de la Reforma



Fuente: Elaboración propia con base en investigación bibliográfica.

Aunque ya no es un paseo peatonal, como en sus inicios, se ha preservado su carácter de lugar de recreo, especialmente en el tramo comprendido entre la intersección con la avenida Insurgentes y la zona del Auditorio Nacional, a lo que se suma su importancia económica, adquirida al ser la sede de edificios corporativos diversos; de acuerdo con algunas estimaciones, el Paseo de la Reforma captará entre el 18% y el 20% de la inversión privada del sector inmobiliario en la Ciudad de México (FORBES, 2013), lo que ha elevado el precio del suelo por encima de otras zonas como Santa Fe; esto convierte al Paseo de la Reforma en la zona financiera más importante de América Latina (Ramírez, 2013).

De acuerdo con la Secretaría de Desarrollo Urbano y Vivienda (SEDUVI), en los últimos diez años se han construido 20 torres (Páramo, 2013) en el tramo comprendido entre el Bosque de Chapultepec y Puente de Alvarado (Figuras 2.8A, 2.8B y 2.8C), lo que representa una inversión superior a los cuatro mil millones de dólares, enfocada principalmente a oficinas, locales comerciales, estacionamientos y, por último, vivienda (*Ibíd.*). Sin embargo, este desarrollo no es extensivo a todo el Paseo; de acuerdo con Simón Neumann, titular de SEDUVI, el desarrollo de esta avenida se concentra principalmente en el tramo que se extiende desde el Bosque de Chapultepec hasta Puente de Alvarado, lo que ha derivado que en el tramo restante se perciba un entorno descuidado (*Ibíd.*).

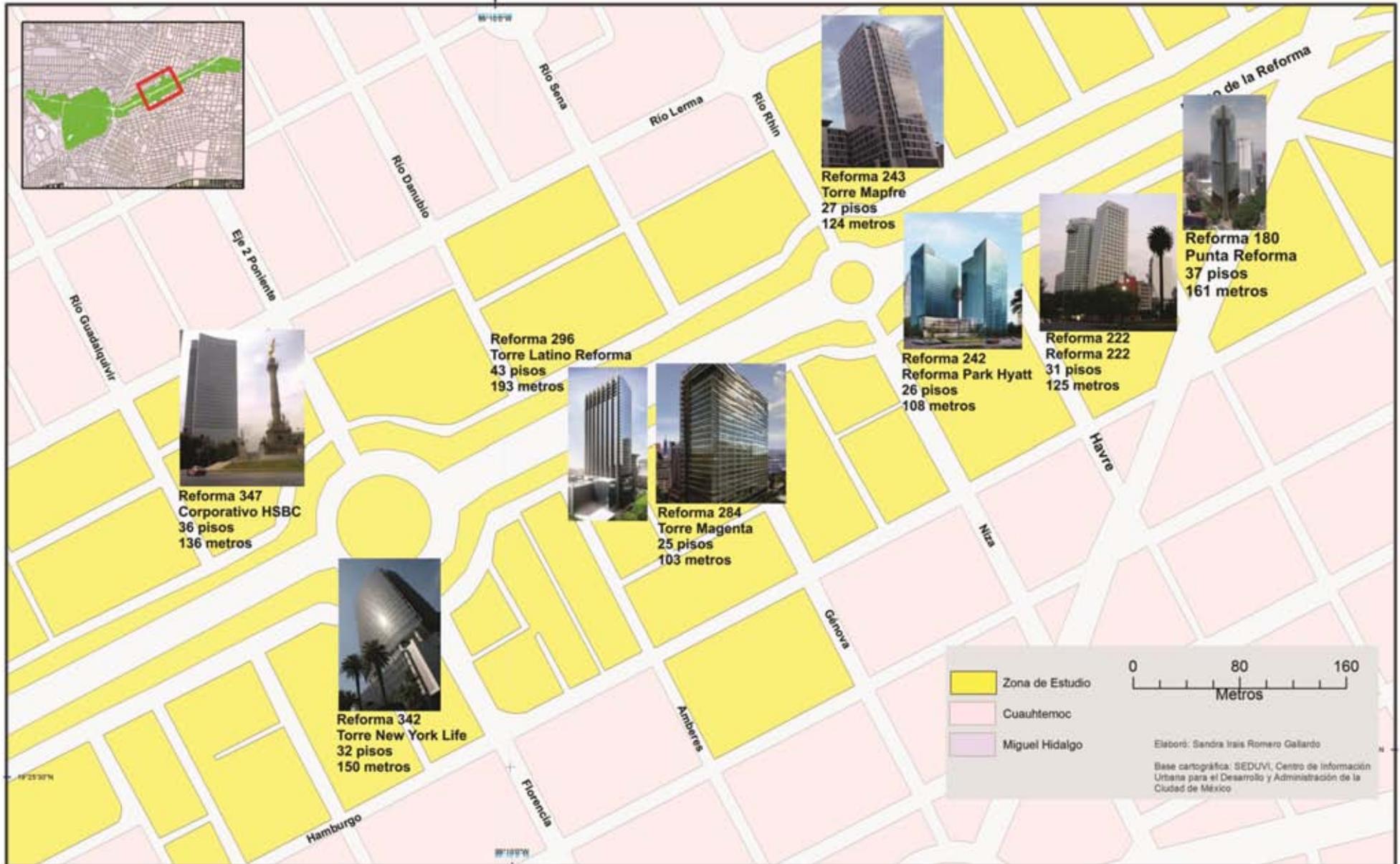
Esta situación se refleja en la delimitación de lo que la SECTURDF llamó *Corredor Turístico y Cultural Reforma - Avenida Juárez - Centro Histórico* en el año 2001 (Secretaría de Obras y Servicios, s.f.), para cuyos efectos dividió al Paseo de la Reforma en tres secciones, la primera de la Fuente de Petróleos a la Calle de Lieja al albergar “...*varios de los principales museos y hoteles de la Capital, así como a instalaciones y áreas dedicadas al esparcimiento y la recreación*” (*Ibíd.*); la segunda sección comprendió el tramo de la Calle de Lieja a la Avenida de los Insurgentes por sus “... *numerosas instalaciones hoteleras y comerciales...*” (*Ídem*), y por último, el tramo de la Avenida de los Insurgentes a la calle Bucareli.

Figura 2.6A Los Rascacielos de Paseo de la Reforma 1



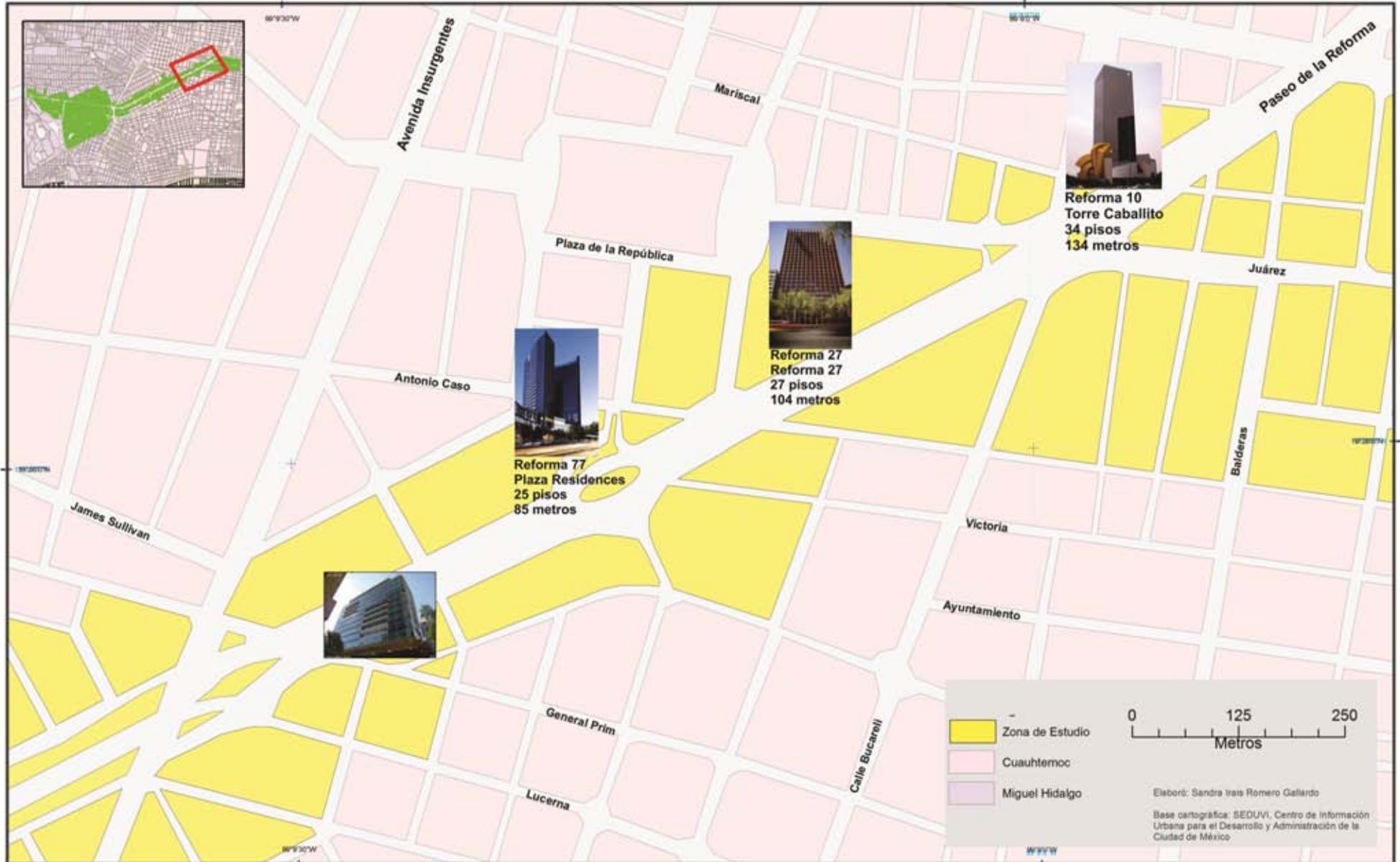
Fuente: Trabajo de campo 2013, Periódico Excelsior 2013.

Figura 2.6B Los Rascacielos de Paseo de la Reforma 2



Fuente: Trabajo de campo 2013, Periódico Excelsior 2013.

Figura 2.6C Los Rascacielos de Paseo de la Reforma 3



Fuente: Trabajo de campo 2013, Periódico Excelsior 2013.

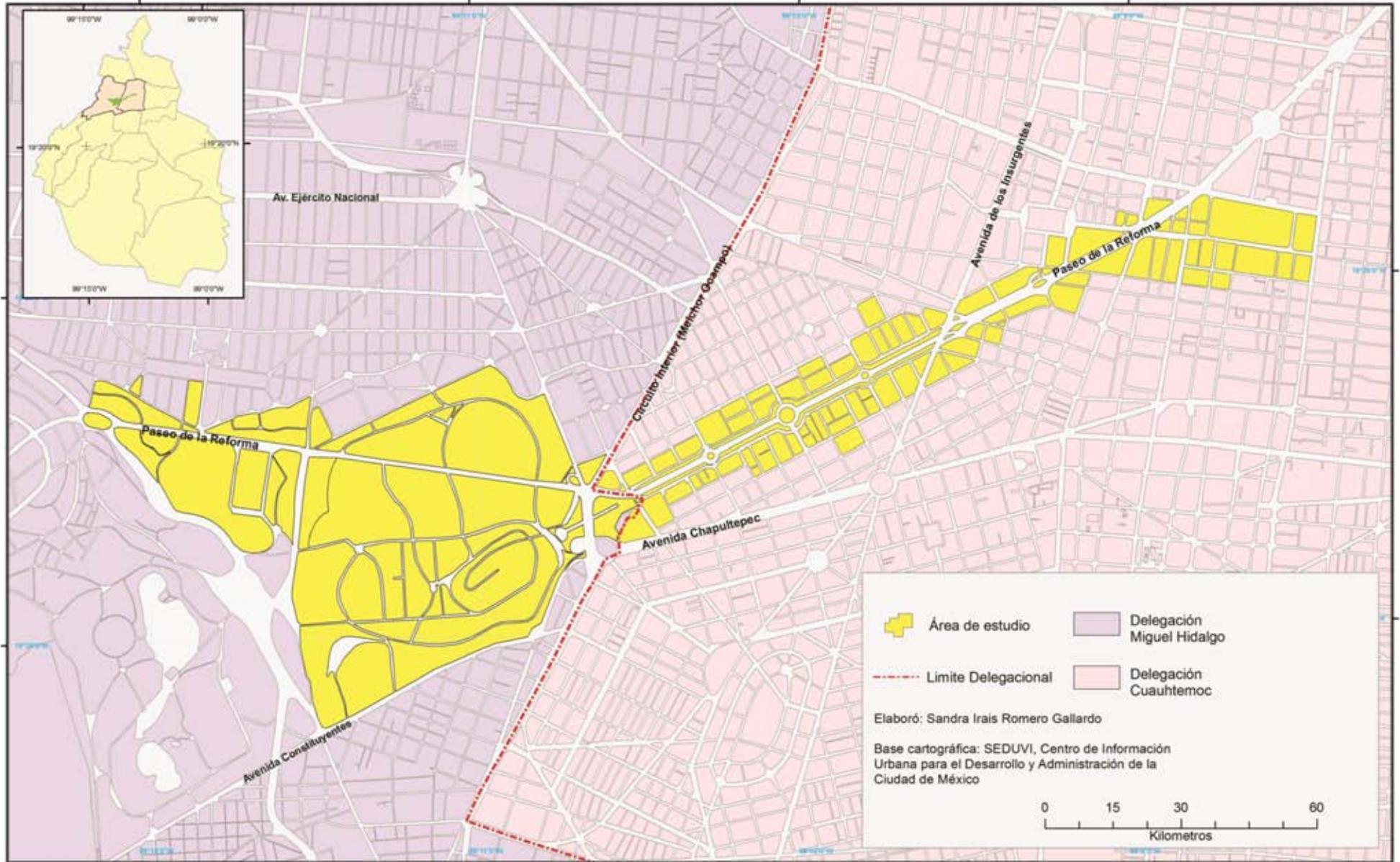
## **2.2. Delimitación del Corredor Hotelero Reforma - Juárez**

Para efectos de la presente investigación, la delimitación espacial se circunscribe únicamente al tramo de Paseo de la Reforma que va de la Fuente de Petróleos al cruce con Avenida Juárez, además del tramo de esta avenida hasta el cruce con el Eje Central Lázaro Cárdenas (Figura 2.9).

La figura del Corredor Turístico y Cultural Reforma-Avenida Juárez-Centro Histórico ya no es utilizada en la SECTURDF desde el año 2007, cuando terminaron los trabajos de remodelación del corredor, comenzados durante el periodo como Jefe de Gobierno de Andrés Manuel López Obrador; la administración encabezada por Marcelo Ebrard Casaubón dividió a la Ciudad de México en 13 zonas turísticas base (SECTURDF, 2009): 1. Aeropuerto–Foro Sol, 2. Centro Histórico–Alameda, 3. Condesa–Roma, 4. Coyoacán, 5. Chapultepec–Polanco, 6. Iztapalapa–Central de Abastos, 7. Norte–Basílica de Guadalupe, 8. Perisur–Ajusco, 9. Santa Fe–Desierto de los Leones, 10. Tlalpan–Taxqueña, 11. Torre Mayor–Zona Rosa, 12. WTC–San Ángel–CU, 13. Xochimilco–Milpa Alta–Tláhuac.

En esta nueva división, el Paseo de la Reforma se encuentra contenido en cuatro de ellas: Norte–Basílica, Chapultepec–Polanco, Torre Mayor–Zona Rosa, Centro Histórico–Alameda, por lo que la SECTURDF planeó (aún bajo la administración de Marcelo Ebrard) rescatar la idea del Corredor Turístico y Cultural Reforma–Avenida Juárez–Centro Histórico y ampliarlo y renombrarlo como Corredor Reforma–Plaza de la República–Avenida Juárez–Centro Histórico (SECTURDF, 2012).

Figura 2.9 Ubicación Corredor Hotelero Reforma-Juárez



Fuente:trabajo de campo 2013.

En este contexto, a través de una revisión bibliográfica en la Secretaría de Obras y Servicios del Distrito Federal conviene señalar que en el tramo propuesto para la presente investigación se encuentra la mayor inversión económica para mejoramiento de imagen urbana, así como la rehabilitación de infraestructura y mantenimiento; conviene señalar que la intersección entre el Paseo de la Reforma y Avenida Hidalgo será el primer cruce seguro de la ciudad en el segundo trimestre del año 2014.

Asimismo, para la SECTURDF, el tramo que se acaba de mencionar es uno de los espacios turísticos más emblemáticos del Distrito Federal, debido a que se ha convertido en la sede de eventos gratuitos, no únicamente dirigidos a los habitantes de la Ciudad de México, sino a turistas nacionales y extranjeros; algunos eventos han sido organizados por única ocasión y otros se han repetido anualmente y comienzan a formar parte de una tradición del Paseo de la Reforma y de la Ciudad (Figura 2.10).

Además de las actividades y eventos realizados en la sección aludida de Paseo de la Reforma, también se tiene la infraestructura que soporta la llegada de visitantes; de acuerdo con las estadísticas de la SECTURDF, desde el año 2006 las zonas turísticas de Torre Mayor–Zona Rosa, Centro Histórico–Alameda y Chapultepec–Polanco se encuentran en los primeros sitios de llegada de turistas a hoteles en la Ciudad de México (Cuadro 2.1).

Desde el ámbito político el corredor Reforma es un espacio simbólico de las manifestaciones en la Ciudad (Figuras 2.11-2.14); desde la “Marcha de la Lealtad” de Francisco I. Madero en el año 1913, la entrada de Emiliano Zapata y Francisco Villa a la Ciudad en 1914, la primera marcha del Orgullo Gay en 1979 hasta las manifestaciones del siglo XXI, ya sea por motivos de celebración o de protesta; el recorrido del Paseo de la Reforma al Zócalo capitalino se ha arraigado en el imaginario de la Ciudad, a lo cual han incidido también los medios de comunicación del país y el Mundo.

Figura 2.10 Imágenes ilustrativas de eventos en el Paseo de la Reforma



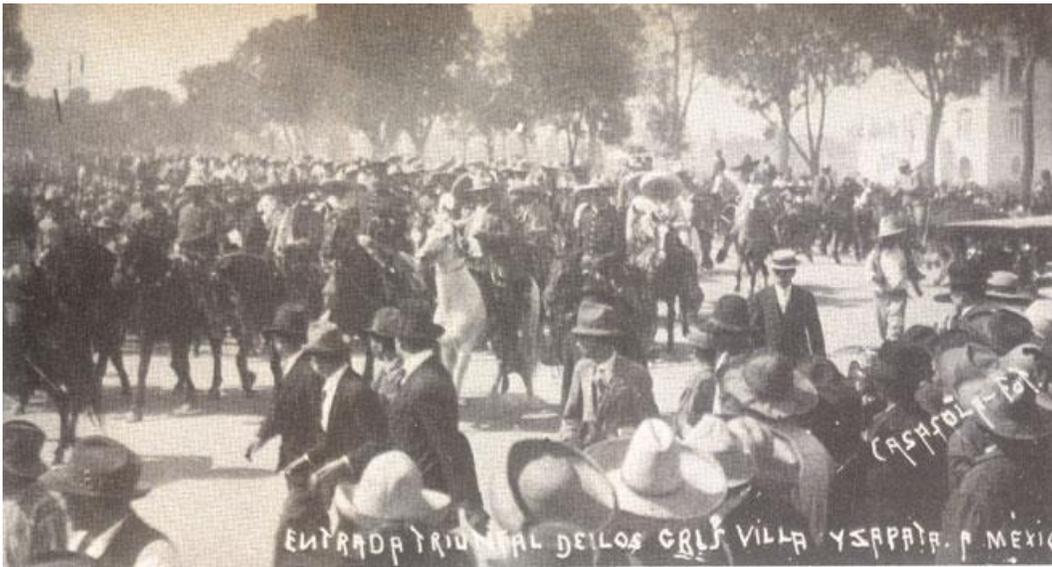
Fuente: Secretaría de Cultura del DF, 2013.

**Cuadro 2.1 Llegada de turistas a hoteles por zona turística**

	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012*
<b>Aeropuerto - Foro Sol</b>	821,298	787,985	826,509	723,232	803,800	894,552	705,365
<b>Centro Histórico - Alameda</b>	2,182,293	2,161,686	2,251,333	1,988,061	2,136,892	2,368,729	1,655,458
<b>Chapultepec - Polanco</b>	927,777	897,293	928,127	718,330	808,319	860,297	670,149
<b>Condesa - Roma</b>	375,766	370,746	396,530	348,609	396,852	448,030	324,226
<b>Coyoacán</b>	30,754	30,142	30,999	28,051	32,664	35,696	26,787
<b>Iztapalapa - Central de Abasto</b>	309,461	322,720	343,237	316,454	345,392	412,528	279,957
<b>Norte - Basílica de Guadalupe</b>	1,465,627	1,443,208	1,490,302	1,347,431	1,534,480	1,712,459	1,160,992
<b>Perisur - Ajusco</b>	368,874	383,986	340,912	266,084	305,700	347,531	267,642
<b>Santa Fe - Desierto de los Leones</b>	101,508	104,468	165,043	146,705	161,806	216,890	255,738
<b>Tlalpan - Taxqueña</b>	1,312,607	1,299,127	1,344,675	1,188,283	1,314,413	1,454,247	992,008
<b>Torre Mayor - Zona Rosa</b>	2,548,475	2,490,786	2,630,095	2,143,155	2,362,953	2,663,435	2,005,002
<b>WTC - San Ángel - CU</b>	594,688	645,448	687,871	637,553	740,134	819,923	610,113
<b>Xochimilco - Milpa Alta - Tláhuac</b>	110,033	119,608	129,592	114,559	131,285	145,719	89,417
<b>*Hasta el cambio de Administración</b>							

Fuente: SECTURDF VI Informe de labores 2012.

**Figura 2.11 Zapata y Villa en el Paseo de la Reforma 1914**



Fuente: Fototeca del INAH.

**Figura 2.12 Primera Marcha del Orgullo Gay Paseo de la Reforma 1979**



Fuente: Archivo General de la Nación 2012.

**Figura 2.13 Marcha del silencio 2004**



Fuente: Guzmán, 2011.

**Figura 2.14 Desfile del Bicentenario 2010**



Fuente: El Economista, 2010.

El tramo propuesto en la presente investigación se ha convertido paulatinamente en una de las secciones más emblemáticas del Paseo de la Reforma para la población de la Ciudad y los turistas por el gran número de actividades que en su extensión tienen lugar.

La definición de la zona de estudio como un corredor, surge del Programa Delegacional de Desarrollo Urbano del DF (PDDU), el cual se desarrolló con el objetivo de articular las herramientas de planeación urbana en las dieciséis delegaciones con los diferentes niveles administrativos existentes, con la finalidad de que su ejecución resultara en un aumento en la calidad de vida para la población, el mejoramiento de las condiciones ambientales y el mantenimiento en condiciones óptimas de la estructura urbana de las delegaciones (SEDUVI, 2012). El PDDU es un instrumento que se ha desarrollado en todas las delegaciones del Distrito Federal y define a la figura del corredor como el espacio que se desarrolla en ambos lados de una vialidad y que: A. Presenta diversidad de uso del suelo, B. Enlaza a diversas áreas de la ciudad, C. Impulsa la inversión y generación de empleos.

El PDDU de la Delegación Cuauhtémoc identifica como corredores regionales principales al Paseo de la Reforma, la Avenida Juárez, la Avenida de los Insurgentes y el Eje Central Lázaro Cárdenas (SEDUVI, 2008); el tramo propuesto para la presente investigación une a los dos primeros en lo que se denomina el Corredor Hotelero Reforma-Juárez (CHR-J).

### **2.3. Administración relativa al Corredor Hotelero Reforma – Juárez**

El Paseo de la Reforma y la Avenida Juárez experimentan desde hace ya algunos años un auge económico que se refleja en una gran inversión inmobiliaria privada y pública que está cambiando la imagen urbana de esa parte de la Ciudad, las dos delegaciones políticas en las que se encuentra el CHR-J (Miguel Hidalgo y Cuauhtémoc), han determinado que las áreas de mejoramiento y oportunidad

para la inversión son: el potencial de reciclamiento y de conservación patrimonial (SEDUVI, 2008).

Para que las acciones emprendidas en estas áreas de mejoramiento y oportunidad en el Paseo de la Reforma y la Avenida Juárez sean efectivas, existen varios niveles administrativos que deben llegar a un acuerdo común sobre qué labores serán de carácter público y cuáles provenientes de la iniciativa privada. En primera instancia, después de la supresión de la figura de Regente Capitalino del Distrito Federal y la adopción del de Jefe de Gobierno, el D.F. adquirió la capacidad de auto-legislarse, lo que le otorgó a su vez el poder de decidir las áreas estratégicas de inversión que representen para el D.F. la captación de recursos. Estas áreas estratégicas están contenidas tanto en el Estatuto de Gobierno del Distrito Federal como en la Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal, ambas establecen capacidades, otorgan facultades y definen las directrices que deberán seguir los demás niveles de gobierno (Asamblea Legislativa del Distrito Federal, Estatutos, 2013).

Uno de los objetivos generales del GDF es la incorporación de nuevos pobladores en las cuatro Delegaciones centrales del D.F. (Cuauhtémoc, Venustiano Carranza, Miguel Hidalgo y Benito Juárez), para lo cual el GDF establece que la planeación urbana deberá implementar acciones encaminadas a tal fin; la Ley de Desarrollo Urbano del Distrito Federal sienta las bases para propiciar el arraigo y fomentar la llegada de nueva población por medio de la mejora en su calidad de vida y en la infraestructura urbana; este último punto queda a cargo de la SEDUVI. Estos proyectos deben complementarse con la planificación turística de la Ciudad, de manera que una actividad no impida que la otra se desarrolle en todo su potencial (Secretaría de Finanzas del Distrito Federal, 1998).

En el ámbito turístico, todas las actividades administrativas se han centrado en el lema “una ciudad de y para toda la gente” (SECTURDF, 2012), que identifica a la actividad turística como uno de los principales motores de desarrollo económico

para el Distrito Federal. Dos de las acciones prioritarias en pro del turismo son la recuperación de espacios públicos, del que forma parte el camellón de Paseo de la Reforma ubicado entre la Avenida de los Insurgentes y la calle de Lieja, y la implementación de cuatro políticas específicas: calidad total en los servicios que se prestan, incluida la seguridad pública; la promoción de la ciudad como destino en mercados emisores específicos; el fortalecimiento del desarrollo y modernización de la infraestructura urbana y turística, sobre todo en proyectos turísticos innovadores y sustentables; y atraer inversión, a través de la sincronía de los retos antes citados, para priorizar proyectos productivos, que derramen beneficios directos para los turistas, habitantes y para la ciudad en sí.

Estas son las tres esferas que intervienen de manera legislativa en el CHR-J: los convenios internacionales, la legislación nacional y local a favor de las PcD y las políticas urbanas y turísticas del GDF; todas ellas se deben encontrar reflejadas en la infraestructura turística de la zona de estudio físicamente pero también en las personas que prestan servicios turísticos, pues son ellas las que tendrán el primer contacto con las personas con discapacidad motriz que sean visitantes.

## **2.4. Infraestructura y planta turística en el CHR-J**

La infraestructura se refiere a los elementos o servicios que son necesarios para la creación, desarrollo y funcionamiento de las actividades cotidianas de un lugar, independientemente del turismo (Quesada Castro, 2010; Boletín Turístico, 2012, Jiménez Martínez, 2005), como son las vías y los servicios de comunicación, los aeropuertos, los servicios de salud, seguridad y las obras urbanas (parques, plazas).

La planta turística está conformada por todos aquellos servicios creados con la intención de servir al turismo (Boletín Turístico, 2012; Quesada, 2010), como los hoteles, restaurantes, agencias de viajes, transportación especial, entre otros.

Los atractivos turísticos, la infraestructura y la planta son los tres componentes que determinarán la experiencia del turista en un lugar y, para el caso del turismo accesible, son los que determinarán si una PcD tomará la decisión de viajar o no hacia algún destino. De acuerdo a lo expuesto en el capítulo 1, los factores que influirán en que una PcD elija un destino sobre otro se pueden agrupar en las siguientes categorías: A. Transporte, B. Hospedaje, C. Atractivos turísticos, D. Agencias de viaje, E. Calidad del servicio en destino.

Y a su vez, estas categorías pueden ser desglosadas dentro de la infraestructura y la planta turística, para la presente investigación se realiza la siguiente propuesta de clasificación respecto al CHR-J:

**Cuadro 2.2 Patrimonio Turístico del CHR-J de acuerdo con factores de elección de destino de las PcD**

	<b>Infraestructura</b>	<b>Planta</b>	<b>Atractivo</b>
<b>Transporte</b>	STCM Metrobús RTP Microbús Trolebús	Turibús	
<b>Hospedaje</b>		Hoteles Suites Hostales Casa de huéspedes	
<b>Atractivos turísticos</b>	Servicio de alimentos Áreas Verdes Centro Comercial Galerías de Arte Centros de Cultura		Museos Iglesias Monumentos SPA
<b>Otros factores</b>	Servicios bancarios Tiendas Servicios de salud	Agencias de Viajes Módulos Turísticos Otros servicios	

Fuente: elaboración propia con base en APEC, 2003 y Quesada, 2010.

De acuerdo a lo expuesto en este cuadro a continuación se desglosarán los elementos pertenecientes al CHR-J seleccionados para realizar el trabajo de campo.

## **Transporte**

### **Infraestructura**

**Sistema de Transporte Colectivo Metro (STCM).** En la zona de estudio se encuentran las siguientes estaciones: Línea 1, (Observatorio – Pantitlán): Sevilla, Chapultepec, Insurgentes; Línea 2, (Taxqueña – Cuatro Caminos): Hidalgo, Bellas Artes; Línea 3, (Indios Verdes – Universidad): Juárez; y Línea 7, (Rosario – BARRANCA DEL MUERTO): Auditorio, Constituyentes. Desde el año 1998 el STCM implementó el programa “Facilidades para el Acceso y Traslado de las Personas con Discapacidad en el Metro de la Ciudad de México”, este programa tiene como objetivo realizar las adecuaciones necesarias para facilitar el uso de los usuarios con discapacidad motriz y visual.

**Metrobús.** En la zona de estudio se encuentran las siguientes estaciones: Línea 1, (Indios Verdes – Caminero): Reforma, Hamburgo, Insurgentes; Línea 3, (Tenayuca – Etiopía): Hidalgo, Juárez; Línea 4 Sur, (Buenavista – San Lázaro): Plaza de la República, Glorieta de Colón, Expo Reforma, Vocacional 5, Juárez. Desde al año 2005 el Metrobús es gratis para las personas con discapacidad, en un inicio no todas las estaciones eran accesibles; es a partir del año 2010 cuando comienzan los trabajos para hacer a todas las estaciones accesibles a la discapacidad motriz y visual principalmente. Actualmente, según datos del Metrobús solo restan 5 estaciones sin acreditar el status de accesibles (Metrobús, 2012).

**Red de Transporte de Pasajeros del Distrito Federal RTP.** Se seleccionaron 6 rutas de RTP: 9: Metro El Rosario – Metro San Pedro de los Pinos, 11: Metro Chapultepec – Aragón, 19: Metro El Rosario – Parque México, 25: Hospital

General – Zacatenco, 57 A: Metro Cuatro Caminos – Metro Constitución de 1917, 76: La Villa Cantera – Centro Comercial Santa Fe. De acuerdo con el GDF, es desde el año 2001 que el servicio de RTP brinda el servicio sin costo a PcD, además de realizar modificaciones en el diseño de los autobuses para el uso de silla de ruedas.

**Microbús.** Son 38 líneas de microbús las que atraviesan la zona de estudio o llegan a algún punto periférico de ésta, de las cuales se seleccionaron 12: 1-48: Metro Tacuba – Central de Abastos, 1-51: Metro Chapultepec – Central de Abastos, 1-58: Villa Coapa – Oficinas Pemex, 2-03: Chapultepec – Satélite, 2-07: Gigante Cuitláhuac – Abraham González, 2-33: Metro Sevilla – Massarik, 2-36: Río Elba – Palmas – Lomas – Kilómetro 13, 2-40: Chapultepec – Odontología, 2-46: La Villa – Zócalo, 2-47: Metro Auditorio – Paradero Ferroplaza, 3-43: Metro Chapultepec – Platino – Aeropuerto, 3-46: Metro Chapultepec – Aeropuerto. Cabe mencionar que la Secretaría de Transporte y Vialidad (SETRAVI) ha puesto en marcha un programa de sustitución de microbuses con el fin de mejorar el servicio a los usuarios, sin embargo, este programa solo contempla el cambio de unidades anteriores a 1995 por nuevas con las mismas características de espacio y no toman en cuenta, por ejemplo, las dimensiones de una silla de ruedas.

**Trolebús.** Existen dos rutas de Trolebús que tienen contacto con la zona de estudio: I: Metro El Rosario – Metro Chapultepec, S: Metro Velódromo – Metro Chapultepec. El servicio de Trolebús exenta del pago de tarifa a los adultos mayores de 60 años y, aunque uno de los lineamientos de este transporte es proveer un servicio sin discriminación de ningún tipo, no se ha llevado a cabo algún programa de adaptación de unidades a personas con discapacidad motriz.

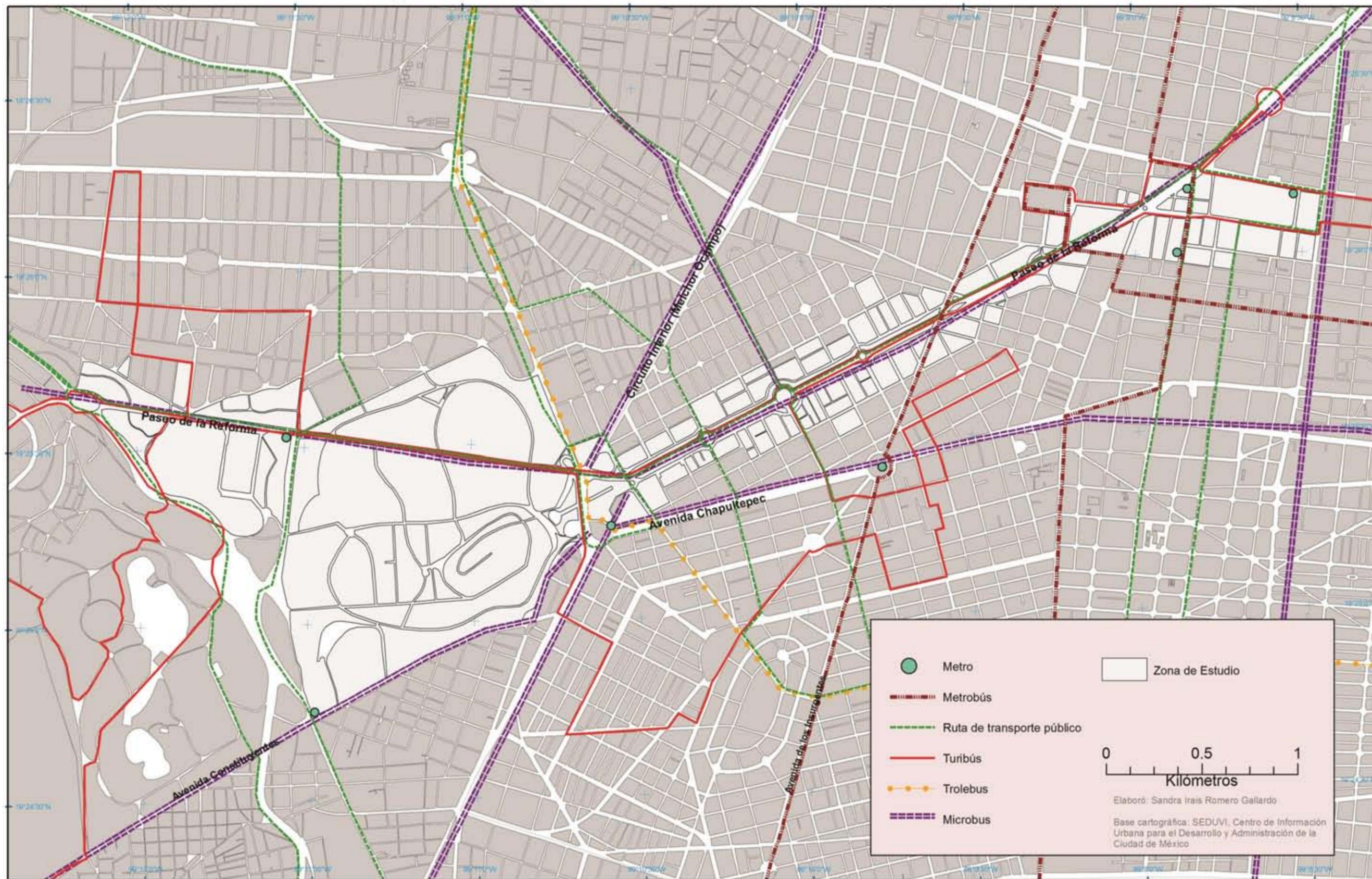
## **Planta**

Turibús, el proyecto de Turibús se tomó en cuenta como parte de la planta turística pues es una marca diseñada específicamente para brindar un servicio turístico por parte de la empresa ADO (Turibus, 2013). Su funcionamiento inició

en el año 2002 y actualmente ofrece dos circuitos principales, cuatro tours temáticos, tres tours de un día todo incluido y tres circuitos en otros estados de la República. En la zona de estudio se encuentra uno de los circuitos principales: Circuito Chapultepec – Centro Histórico. Cabe mencionar que este servicio no permite abordar mascotas de ningún tipo, incluso a perros guía; no aplica descuentos a tercera edad sin credencial de afiliación al Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores (INAPAM) y no aplica descuento a personas con discapacidad.

La red de transporte en el CHR-J se muestra en la Figura 2.15.

Figura 2.15 Transporte en el Corredor Hotelero Reforma-Juárez



Fuente: trabajo de campo 2013-2014.

## Hospedaje

En el Paseo de la Reforma se ubican algunos los hoteles más emblemáticos de la Ciudad, pertenecientes incluso a cadenas hoteleras de relevancia internacional, pero también se pueden encontrar otros menos conocidos a precios accesibles. La categoría asignada a cada uno es la misma que muestra la SECTURDF (SECTURDF, 2013) y que es proporcionada por la Asociación de Hoteles de la Ciudad de México, A.C, (Cuadro 2.3 y Figura 2.16).

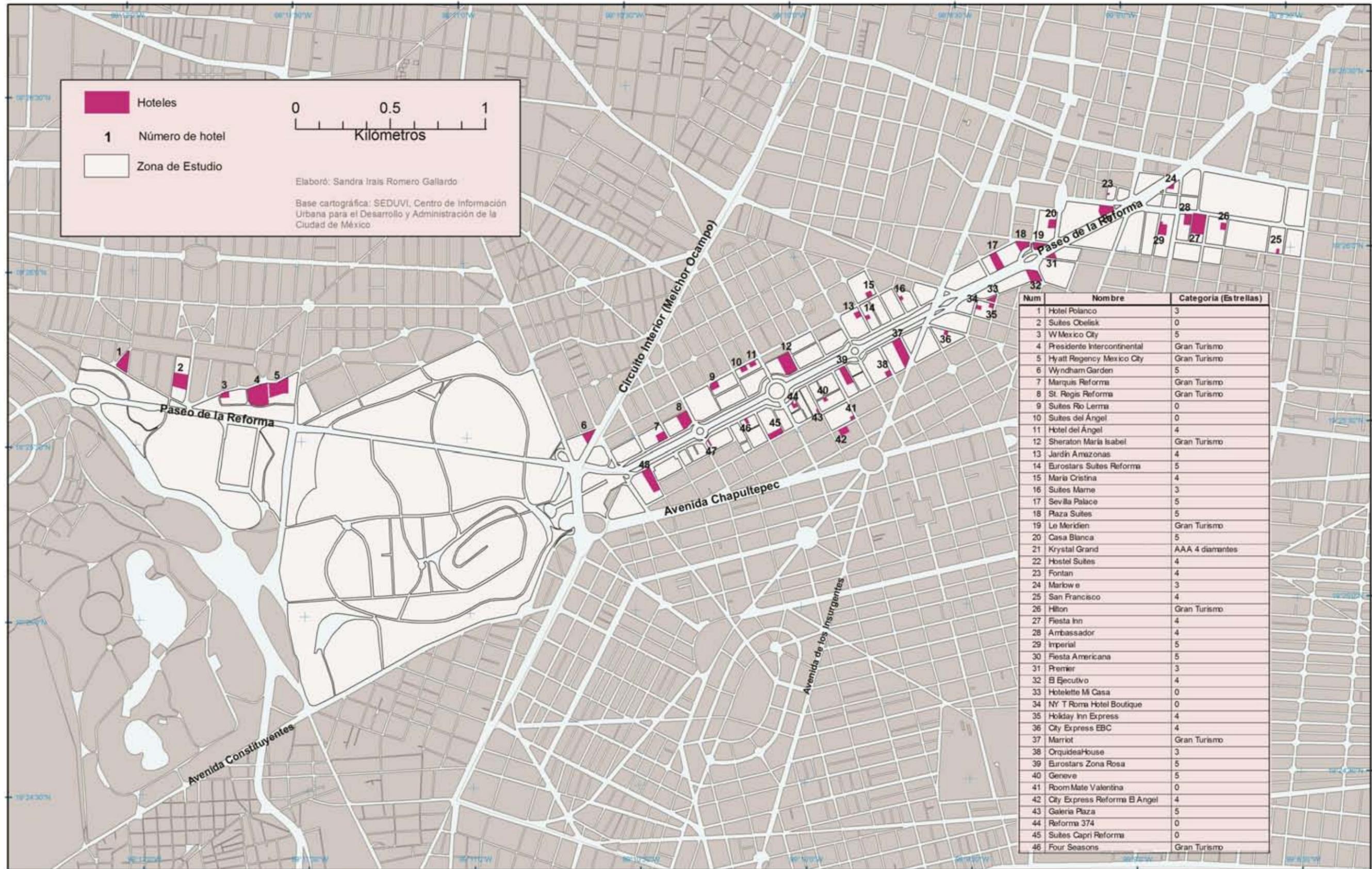
**Cuadro 2.3 Hospedaje del CHR-J**

<b>Hoteles del CHR-J en la Delegación Cuauhtémoc</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Categoría</b>
Hotelette Mi Casa	Sin Categoría
NY T Roma Hotel Boutique	Sin Categoría
Marlowe	3 estrellas
Premier	3 estrellas
Ambassador	4 estrellas
City Express EBC	4 estrellas
City Express Reforma El Ángel	4 estrellas
El Ejecutivo	4 estrellas
Fiesta Inn	4 estrellas
Fontan	4 estrellas
Holiday Inn Express	4 estrellas
Hotel del Ángel	4 estrellas
Jardín Amazonas	4 estrellas
María Cristina	4 estrellas
San Francisco	4 estrellas
Casa Blanca	5 estrellas
Eurostars Suites Reforma	5 estrellas
Eurostars Zona Rosa	5 estrellas
Fiesta Americana	5 estrellas
Galería Plaza	5 estrellas
Geneve	5 estrellas
Imperial	5 estrellas
Plaza Suites	5 estrellas
Sevilla Palace	5 estrellas
Krystal Grand	AAA 4 diamantes
Four Seasons	Gran Turismo

Hilton	Gran Turismo
Le Meridien	Gran Turismo
Marquis Reforma	Gran Turismo
Marriot	Gran Turismo
Sheraton María Isabel	Gran Turismo
St. Regis Reforma	Gran Turismo
<b>Hoteles del CHR-J en la Delegación Miguel Hidalgo</b>	
Suites Obelisk	Sin Categoría
Hotel Polanco	3 estrellas
W Mexico City	5 estrellas
Wyndham Garden	5 estrellas
Hyatt Regency Mexico City	Gran Turismo
Presidente Intercontinental	Gran Turismo
<b>Suites del CHR-J en la Delegación Cuauhtémoc</b>	
Suites Capri Reforma	Sin Categoría
Suites del Ángel	Sin Categoría
Suites Rio Lerma	Sin Categoría
Suites Marne	3 estrellas
Hostel Suites	4 estrellas
<b>Hostales del CHR-J en la Delegación Cuauhtémoc</b>	
Room Mate Valentina	Sin Categoría
<b>Casas de huéspedes del CHR-J en la Delegación Cuauhtémoc</b>	
OrquideaHouse	3 estrellas
Reforma 374	Sin Categoría

Fuente: trabajo de campo 2013-1014.

Figura 2.16 Hospedaje en el Corredor Hotelero Reforma-Juárez



Fuente: trabajo de campo 2013-2014.

## **Atractivos turísticos**

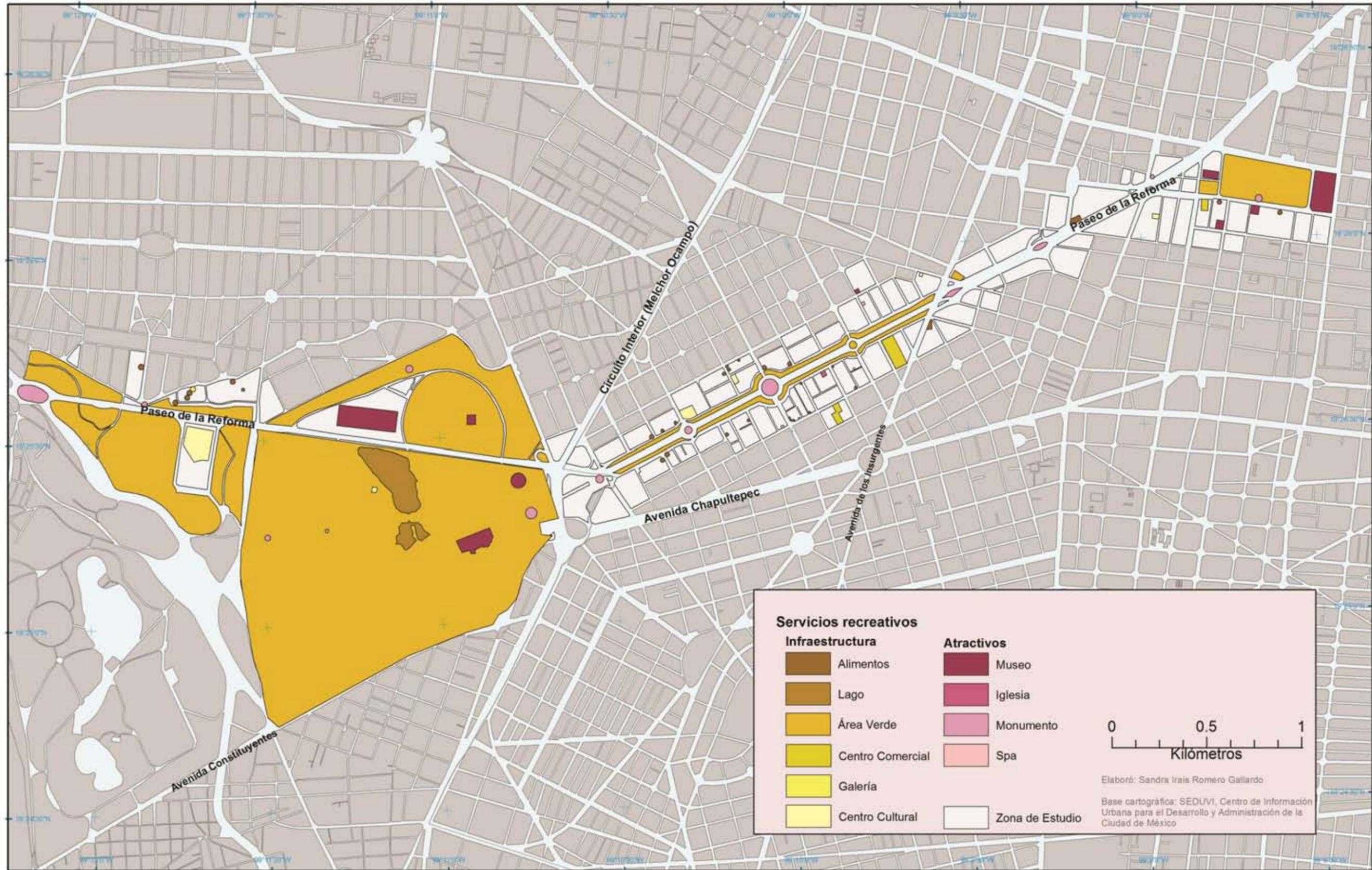
### **Infraestructura**

Los atractivos analizados en la zona de estudio se dividen como sigue: A. Establecimientos de alimentos: 30 en total, 6 en la delegación Miguel Hidalgo y 24 en la delegación Cuauhtémoc, principalmente restaurantes, algunos de los cuales se localizan dentro de alguno de los hoteles de la zona. B. Áreas verdes: 25 en total. C. Centros comerciales: Plaza Juárez, Plaza La Rosa y Reforma 222. D. Galerías de arte: la Galería Cristóbal y la galería Divart. E. Centros culturales son 7 entre los que se encuentran teatros, cines, y centros de expresiones artísticas como el Auditorio Nacional y el Palacio de Bellas Artes.

### **Atractivos**

A. Museos se tienen nueve: Museo Casa de Venustiano Carranza, Museo Diego Rivera, Museo de la Memoria y Tolerancia, Museo de Arte Popular, el Museo del Castillo de Chapultepec, Museo de Arte Moderno, Museo Nacional de Antropología y el Museo Tamayo Arte Contemporáneo. B. Iglesias: la Iglesia de Nuestra Señora del Sagrado Corazón en la Zona Rosa. C. Monumentos: son 14 sin contar las 38 estatuas que se encuentran distribuidas en los camellones del Paseo de la Reforma en el tramo del monumento al Ángel de la Independencia y la escultura del Caballito en el cruce con avenida Juárez. D. Servicios de spa: Spa Hannia y el MegaSpa. Los atractivos se muestran en la Figura 2.17.

Figura 2.17 Atractivos turísticos en el Corredor Hotelero Reforma-Juárez



Fuente: trabajo de campo 2013-2014.

## **Otros factores**

Dentro de este rubro se incluyen todos aquéllos servicios que, creados o no con fines turísticos, contribuyen a que la imagen turística de un lugar sea más atractiva.

### **Infraestructura**

A. Servicios bancarios: son 33 establecimientos de los cuales dos son centros cambiarios y el resto instituciones bancarias. B. Tiendas de autoservicio: son nueve principalmente de la cadena Oxxo. C. Servicios de salud: algunos hoteles cuentan con servicio médico exclusivo para sus clientes, y la SECTURDF ha puesto a disposición de los turistas cuatro hospitales de la Ciudad donde pueden recibir tratamiento médico (Hospital Xoco, Hospital Balbuena, Hospital General La Villa y Hospital de Especialidades Belisario Domínguez (SECTURDF, 2009)) de los cuales ninguno se encuentra cercano a la zona de estudio, sin embargo, existe un servicio privado de salud que es el Hospital San Ángel Inn Chapultepec que ofrece la posibilidad a los visitantes de recibir asistencia médica de primer contacto y servicio de traumatología.

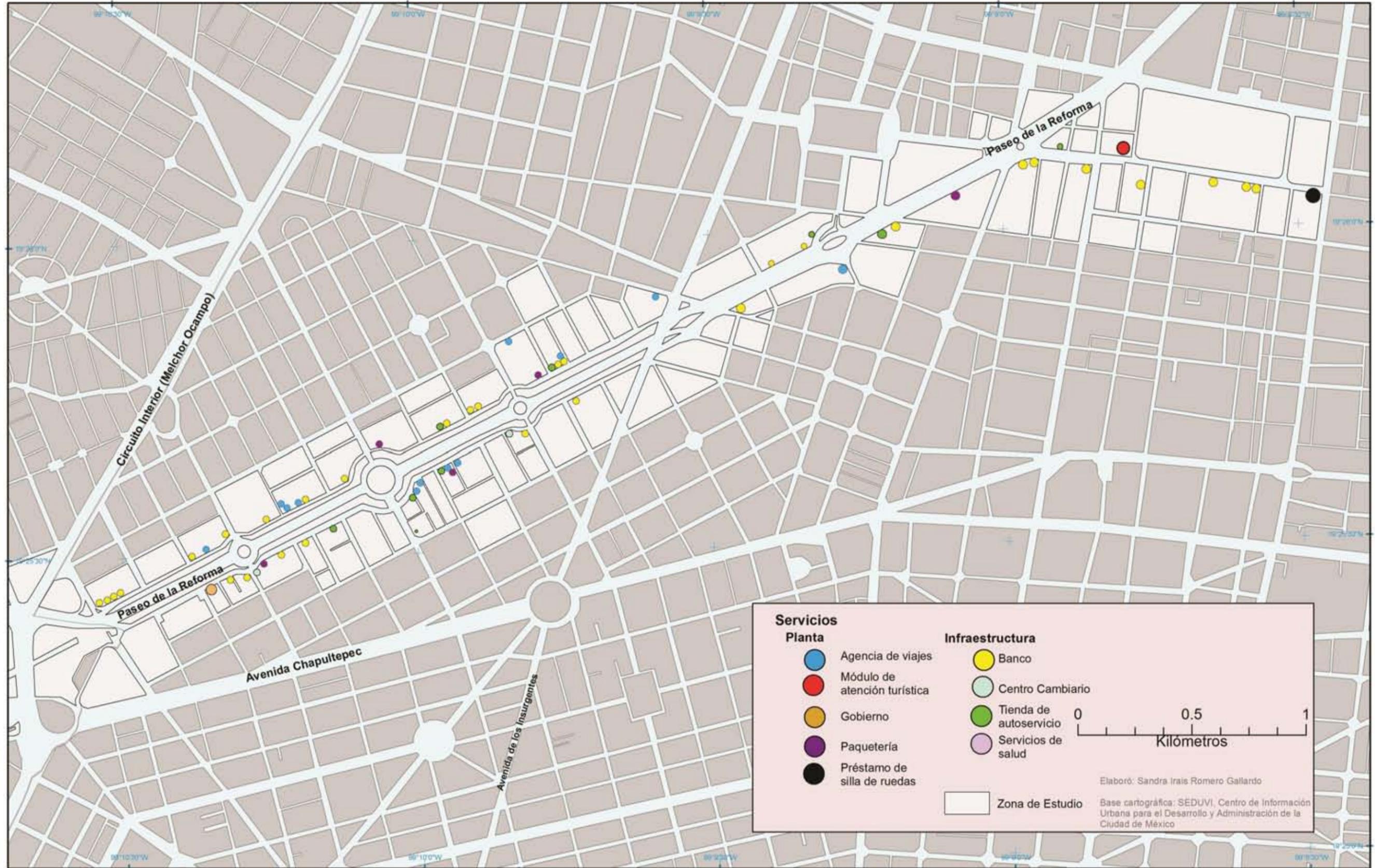
### **Planta**

A. Agencias de Viajes: se contabilizaron doce, de las cuales siete son de transporte aéreo, dos son para rentar transporte terrestre y tres manejan diferentes opciones tanto aéreas como terrestres. B. Módulos turísticos: de los seis módulos turísticos que se encuentran en la Ciudad de México dos se localizan en el CHR-J, el módulo del Museo de Antropología y el módulo de Bellas Artes, el módulo del Ángel de la Independencia se encuentra fuera de servicio. C. Otros servicios: gobierno, en el caso particular de las PcD, en la zona de estudio se localiza un módulo de la CONADIS, que entre otros servicios ofrece el levantamiento y seguimiento a quejas por casos de discriminación por discapacidad; también se localiza una Agencia del Ministerio Público. D.

Paquetería: se localizan cinco servicios de paquetería. E. Préstamo de silla de ruedas: en la zona de estudio se encuentra el único módulo público en la Ciudad que presta silla de ruedas al cumplir los requisitos, permanece abierto en un horario de 8:00 am – 3:00 pm. Estos factores se muestran en la Figura 2.18.

Estos son los elementos a estudiar en el CHR-J, la conclusión que de ellos se obtenga no solo representará las posibilidades de que la zona de estudio pueda ser considerada por las PcD como un lugar turístico, sino que también podrá dar una idea de si el discurso gubernamental de “una ciudad para todos” es una realidad para los usuarios de silla de ruedas o no.

Figura 2.18 Servicios en el Corredor Hotelero Reforma-Juárez



Fuente: trabajo de campo 2013-2014.

*Obviamente, debido a mi discapacidad, necesito ayuda. Pero siempre he tratado de superar las limitaciones de mi condición y llevar una vida lo más completa posible. He viajado por todo el mundo, desde la Antártida a la gravedad cero.*

Stephen Hawking

## **Capítulo 3. La accesibilidad en el CHR-J, Distrito Federal**

En este capítulo se exponen las precisiones metodológicas de la propuesta de medición de accesibilidad de la presente investigación; posteriormente se exponen los resultados de la aplicación de ésta para conocer la accesibilidad en el área de estudio y, finalmente, se concluye con algunos de los testimonios recabados por turistas con discapacidad motriz, acerca de su vivencia en el espacio del CHR-J.

### **3.1. Precisiones metodológicas de la medición propuesta**

Se agrupó a los elementos turísticos en la zona de estudio en las siguientes categorías: transporte, hospedaje, atractivos turísticos y otros factores; después se eligió una escala de valorización de la accesibilidad, que se basará en la experiencia espacial de transitar y/o utilizar los elementos estudiados. El propósito es abordar la accesibilidad desde la percepción espacial de las personas con discapacidad motriz (PcDM) y saber qué características son las que ellos valoran como las más importantes, para que un espacio no les resulte inaccesible y lo puedan disfrutar plenamente.

Esta perspectiva se inserta en el giro cultural de la Geografía, donde el espacio aparece como una construcción simbólica desde el individuo, el cual sitúa a éste en el centro de la construcción espacial y, en el caso particular del turismo, con especial atención a sus prácticas en el espacio (Hiernaux-Nicolas, 2008); en este sentido, de la revisión de las herramientas de medición expuestas resalta la omisión de lo que las PcDM tienen que decir sobre sus necesidades particulares; y con la intención de que la propuesta realizada en la presente investigación se centrara en las necesidades que tienen las PcDM como turistas, se contactó a algunas asociaciones creadas por o dirigidas a personas con discapacidad.

De acuerdo con el INEGI (2002), en el 2002 el Distrito Federal era sede de 166 asociaciones que proveían a PcD rehabilitaciones, asesorías, capacitaciones, educación, servicios de salud, entre otros servicios, de éstas, 61 atendían a las

PcDM, ya sea de manera exclusiva o junto con otro tipo de discapacidades; esta lista no se ha vuelto a actualizar desde entonces y algunas de estas asociaciones ya no existen o mudaron su residencia; parte de la investigación llevó a contactar a estas asociaciones con el objetivo de realizar entrevistas a PcDM, dando como resultado una actualización del directorio de asociaciones que proveen asistencia a las PcDM (Anexo I).

La intención al platicar con PcDM, fue conocer si viajan o no, los motivos de una u otra situación y, si viajan, cuáles son las características de un lugar que los hace sentir cómodos y cuáles los hacen sentir vulnerables; es decir, una visualización de la accesibilidad desde su vivencia espacial. Gracias al contacto con asociaciones se tuvo comunicación con 150 PcDM con la disponibilidad para participar.

A éstas se les realizó una entrevista no estructurada para obtener la información deseada sobre las características espaciales que influyen en su selección de un sitio turístico en el transporte, hospedaje, atractivos turísticos y otros factores. Sus respuestas se agruparon en tres categorías, 1. Accesibilidad: para todas aquéllas características que mencionaron que se encuentran relacionadas con la llegada, acceso y desplazamiento, 2. Calidad en el servicio: para las que se relacionan con la manera en que son recibidos y atendidos por el personal y 3. Otros aspectos: donde se engloban características de diversa naturaleza. Con base en estas categorías se construyó el cuadro siguiente:

**Cuadro 3.1 Esquema de elementos estudiados y categorías de agrupación de las respuestas de las PcDM entrevistadas**

	Accesibilidad	Calidad en en servicio	Otros aspectos
Transporte			
Hospedaje			
Atractivos turísticos			
Otros servicios: bancos, tiendas de autoservicio, servicios de salud, agencias de viajes, módulos turísticos, servicios de gobierno, servicios de paquetería, préstamo de sillas de ruedas			

Fuente: elaboración propia con base en metodología elaborada.

En este cuadro se vació la información que se recabó de las entrevistas con los aspectos que las PcDM expresaron que son de importancia para considerar un espacio turístico accesible, asimismo, los participantes valoraron estos aspectos conforme a su importancia y se obtuvieron tres categorías: 1. Indispensable: características cuya presencia es totalmente necesaria, 2. Deseable: características que, de existir, harían la experiencia más sencilla y disfrutable, pero su ausencia puede ser resuelta de otras formas y 3. Prescindible: características que ayudarían a mejorar la imagen de la zona turística para las PcDM, pero que de no existir no causaría un impacto negativo.

A cada una de estas categorías se le asignó un color en la tabla para su fácil visualización, rojo para lo indispensable, amarillo para lo deseable y verde para lo prescindible; se obtuvieron los siguientes resultados:

**Cuadro 3.2 Características y valoración de la accesibilidad en el transporte**

	Accesibilidad	Calidad en el servicio	Otros aspectos
Transporte	Facilidad para ascender y descender a la unidad	Asistencia del personal encargado del transporte a la persona en silla de ruedas	Zonas de aparcamiento para discapacidad debidamente señalados y respetados
	Zona especial para poner la silla de ruedas	Conocimiento para maniobrar la silla de ruedas	Aplicación de tarifa especial para el discapacitado o su acompañante o ambos
	Diversidad en el tipo de transporte	Información de las rutas y su disponibilidad para dar servicio a usuarios de silla de ruedas	

Fuente: elaboración propia con base en metodología elaborada.

**Cuadro 3.3 Características y valoración de la accesibilidad en el hospedaje**

	Accesibilidad	Calidad en el servicio	Otros aspectos
Hospedaje	Acceso a todos los servicios que ofrece el establecimiento	Disponibilidad de cuartos para personas con discapacidad	Servicios médicos en el establecimiento
	Existencia de rampas y elevadores que faciliten el traslado	Personal capacitado para atender a una persona en silla de ruedas	En caso de no existir cuartos para personas con discapacidad, la disposición de realizar adecuaciones en el momento de su llegada
	Zonas de aparcamiento para discapacidad debidamente señalados y respetados	Disponibilidad de información de sitios turísticos accesibles	Aplicación de tarifa especial para el discapacitado o su acompañante o ambos
	Suelo de material apto para el correcto funcionamiento de la silla de ruedas		

Fuente: elaboración propia con base en metodología elaborada.

**Cuadro 3.4 Características y valoración de la accesibilidad en atractivos turísticos**

	Accesibilidad	Calidad en el servicio	Otros aspectos
<b>Atractivos turísticos</b>	Facilidad para llegar al lugar y acceder a él	Disposición para atender a la persona en silla de ruedas	Recepciones adaptadas para atender a personas en silla de ruedas
	Disfrute de todos los servicios que ofrece el establecimiento		
	Servicios sanitarios modificados para el uso de personas con silla de ruedas	Hospitalidad	Cercanía con otros atractivos para no perder tiempo en traslados
	Zonas de aparcamiento para discapacidad debidamente señalados y respetados	Aplicación de tarifa especial para el discapacitado o su acompañante o ambos	
	Suelo de material apto para el correcto funcionamiento de la silla de ruedas		

Fuente: elaboración propia con base en metodología elaborada.

**Cuadro 3.5 Características y valoración de la accesibilidad en atractivos de interés turístico**

	Accesibilidad	Calidad en el servicio	Otros aspectos
<b>Otros servicios: bancos, tiendas de autoservicio, servicios de salud, agencias de viajes, módulos turísticos, servicios de gobierno, servicios de paquetería, préstamo de sillas de ruedas</b>	Facilidad para llegar al lugar y acceder a él	Disponibilidad de información de sitios accesibles	Recepciones adaptadas para atender a personas en silla de ruedas
	Zonas de aparcamiento para discapacidad debidamente señalados y respetados		
	Acceso a todos los servicios que ofrece el establecimiento		
	Existencia de rampas y elevadores que faciliten el traslado		
	Suelo de material apto para el correcto funcionamiento de la silla de ruedas		

Fuente: elaboración propia con base en metodología elaborada.

Dentro de estas características, a su vez, se obtuvieron parámetros guía que ayudaron a identificar si el aspecto evaluado es o no accesible para la actividad turística de una PcDM; para este fin, se decidió otorgar a cada parámetro una puntuación dividida de la siguiente manera: 1. Si el elemento no existe y no hay manera o disposición de improvisar alguna solución, o existe pero no es funcional para una persona en silla de ruedas; 2. Si el elemento existe y puede ser utilizado con dificultades o si el elemento no existe y si hay manera o disposición de improvisar alguna solución; 3. Si el elemento existe y es completamente funcional para una persona en silla de ruedas.

El resultado es una valoración de la accesibilidad a partir de las necesidades espaciales-turísticas de PcDM que se desglosa, para cada uno de los elementos turísticos identificados, como se muestra en el Cuadro 3.6 (con el transporte como ejemplo), la totalidad de las tablas se incluye en el Anexo II.

Dentro de las entrevistas realizadas una parte importante se centró en conocer aquellas situaciones y/o ambientes en las que las PcDM se sentían más vulnerables; de acuerdo con Xueqing (2009), una tendencia de parte de los turistas es evitar destinos percibidos como peligrosos, puesto que generan sentimientos negativos en el turista respecto a su integridad y bienestar, esta percepción de vulnerabilidad puede abarcar escalas tan grandes como situaciones de guerra o de inestabilidad social hasta escalas más locales como la delincuencia, eventos de tipo natural, entre otros. Estas situaciones de riesgo percibido tienen otra dimensión cuando se habla de turistas que poseen alguna discapacidad, y el hecho de que algún sitio los pueda poner en una situación vulnerable es un factor de influencia en la selección de ciertos destinos turísticos sobre otros.

**Cuadro 3.6 Modelo de valoración de accesibilidad**

TRANSPORTE					
		1	2	3	Observaciones
<b>Accesibilidad</b>					
	Facilidad para ascender y descender a la unidad	Existe mecanismo para ingresar silla de ruedas a la unidad			
		Se respeta el tiempo necesario para realizar esta acción			
Zona especial para poner la silla de ruedas		La zona existe y se encuentra debidamente señalada			
		La zona se encuentra adaptada para evitar el movimiento de la silla de ruedas			
Diversidad en el tipo de transporte		Existen alternativas en transporte			
		Existe diversidad en rutas			
<b>Calidad en el servicio</b>					
Asistencia del personal encargado del transporte a la persona en silla de ruedas		El encargado de la unidad asiste en el ascenso y descenso			
		El encargado de la unidad conduce de manera que garantiza la seguridad del pasajero			
Conocimiento para maniobrar la silla de ruedas		El encargado de la unidad sabe cómo asegurar la silla de ruedas en el espacio reservado			
		El encargado de la unidad sabe como utilizar el elevador para la silla de ruedas			
Información de las rutas y su disponibilidad para dar servicio a usuarios de silla de ruedas		Existe información sobre alternativas de rutas para PcDM			
		La información es accesible a las PcDM			
<b>Otros aspectos</b>					
Zonas de aparcamiento para discapacidad debidamente señalados y respetados		Las paradas se encuentran debidamente señaladas			
		Las paradas se encuentran cercanas a desniveles que faciliten la circulación de la silla de ruedas			
Aplicación de tarifa especial para el discapacitado o su acompañante o ambos		Descuento o pasaje gratis a la persona con discapacidad			
		Descuento o pasaje gratis al acompañante			

Fuente: elaboración propia con base en metodología elaborada.

Para el caso específico de la zona de estudio, los participantes identificaron las siguientes situaciones como las principales en las que podrían verse envueltos de manera negativa: 1. La preocupación a ser asaltados, 2. El no poderse trasladar de manera segura en temporada de lluvias por los encharcamientos, 3. El necesitar asistencia médica y no poder acceder a ella; y 4. El quedar atrapados en alguna manifestación violenta y no poder huir.

Con el objetivo de plasmar ésta información en la zona de estudio, se realizó una investigación hemerográfica para recopilar información de los cruces peligrosos, manifestaciones con desarrollo violento y encharcamientos (también se realizó trabajo de campo durante la temporada de lluvias). Los resultados se agruparon en una categoría aparte de la accesibilidad y se nombró como “Situaciones de vulnerabilidad percibida”, que se abordará de manera más extensa en una sección posterior.

El siguiente paso para la construcción de la presente propuesta de evaluación fue determinar cómo reflejar los resultados para concluir si un elemento estudiado es o no accesible con la puntuación propuesta de accesibilidad para cada elemento, se decidió que al realizar la sumatoria de las valoraciones obtenidas se determinaría la accesibilidad general de acuerdo con la siguiente escala: 1. Accesible: si el resultado obtenido va del 100% de la puntuación máxima posible al 71%, se le asigna un color verde, 2. Parcialmente accesible: si el resultado obtenido va del 70% de la puntuación máxima posible al 41%, se le asigna un color amarillo, 3. No accesible: si el resultado obtenido va del 40% de la puntuación máxima posible al 0%, se le asigna un color rojo y 4. Sin datos: si no se permitió la evaluación del elemento en cuestión, se le asigna un color gris. Los resultados se presentan a continuación.

### **3.2. Accesibilidad en transporte**

De acuerdo con la SETRAVI, el Sistema de Transporte Colectivo Metro, la Red de Transporte de Pasajeros (RTP), el Servicio de Transportes Eléctricos (STE) y el Metrobús presentan adaptaciones en su transporte para las PcD, además de ofrecer el servicio gratuito a éstas, de acuerdo a lo estipulado en la Ley de Transporte del Distrito Federal (SETRAVI, s.f.).

El metro ofrece diferentes servicios a usuarios con discapacidad, además de los asientos reservados en los vagones, el ingreso es gratuito al tramitar una “Tarjeta de Cortesía”; para el caso de la discapacidad motriz, actualmente el metro cuenta con 89 elevadores, de los cuales 50 se encuentran en la línea 12 o línea dorada, las restantes 39 se encuentran en algunas estaciones de las líneas 1, 2, 3, 9, A y B.

Sin embargo, ninguna de las ocho estaciones que se encuentran en la zona de estudio cuenta con un elevador para facilitar el ingreso de las personas con silla de ruedas, situación que resulta complicada en la línea 7 (Rosario – Barranca del Muerto), al ser la línea más profunda de todo el STCM, cuya única forma de ingresar y salir es por las escaleras fijas o eléctricas (Figuras 3.1 y 3.2). Aunado a la situación del acceso a las estaciones del metro, existe además la situación de la saturación del servicio en las estaciones Chapultepec, Insurgentes, Hidalgo, Bellas Artes y Juárez (Figura 3.3).

**Figura 3.1 Escaleras del metro Auditorio**



Fuente: trabajo de campo, 2013.

**Figura 3.2 Perspectiva de la salida del metro Auditorio**



Fuente: trabajo de campo, 2013.

**Figura 3.3 Saturación en la estación de metro Hidalgo, línea 3**



Fuente: trabajo de campo, 2013.

Por otro lado, el servicio del Metrobús (MB) cuenta con el certificado de 100% accesibilidad otorgado por el Grupo de Accesibilidad y Transporte del Consejo Promotor para la Integración al Desarrollo de las Personas con Discapacidad<sup>3</sup> (Metrobús, 2012); sin embargo, al igual que en el STCM el servicio se encuentra saturado, la afluencia de gente llega a ser tan demandante que algunas estaciones se llenan por completo lo que impide el paso de una silla de ruedas (Figura 3.4); constantemente se reportan casos de asaltos al interior del transporte, accidentes de las unidades, intervalos de tiempo largos entre el paso de una unidad y otra y la interrupción del servicio por alguna situación externa como manifestaciones, accidentes, eventos recreativos, entre otras.

---

<sup>3</sup> Este Consejo se encuentra integrado por comisiones especiales de Organizaciones Civiles, la Secretaría de Desarrollo Social del DF, la Secretaría de Desarrollo Urbano y Vivienda, la Secretaría de Gobierno del DF, Secretaría de Obras y Servicios, la Secretaría de Salud, la Secretaría de Transporte y Vialidad y Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia DIF. Su objetivo es realizar diagnósticos y seguimientos a programas dirigidos a optimizar la accesibilidad de las personas con discapacidad. Su actuación es a nivel Distrito Federal.

**Figura 3.4 Saturación en el andén del Metrobús Línea 1**



Fuente: trabajo de campo, 2013.

Los servicios de RTP, microbús y trolebús también presentan problemas de accesibilidad; en el caso del RTP las unidades que cuentan con la plataforma para maniobrar una silla de ruedas son muy pocas y los operadores de las unidades que cuentan con este servicio no están familiarizados con su manejo, por lo que tardan en lograr el ingreso de la PcDM a la unidad o simplemente no hacen la parada; en el caso de microbús y trolebús, ninguno de estos tipos de transporte cuenta con las adecuaciones mínimas para garantizar su utilidad a personas usuarias de silla de ruedas (Figuras 3.5 y 3.6).

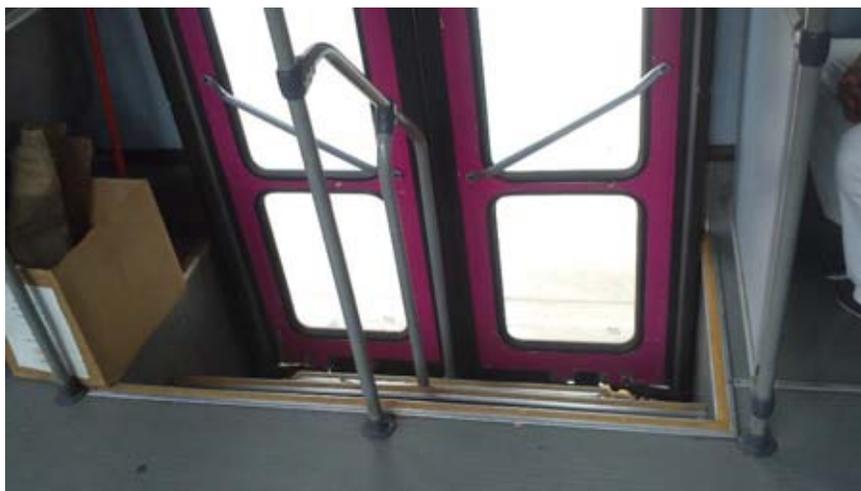
Finalmente, el servicio del Turibús no cuenta con una tarifa especial para las PcDM, tampoco para sus acompañantes y, aunque el ascenso y descenso de las unidades es el adecuado para la silla de ruedas, el acceso al piso superior descubierto del Turibús requiere que la persona sea asistida y no puede usar su silla de ruedas, puesto que no existe un espacio para ella.

**Figura 3.5 Área reservada para las personas con discapacidad en el servicio RTP línea 11**



Fuente: trabajo de campo, 2013.

**Figura 3.6 Descenso de la unidad RTP**



Fuente: trabajo de campo, 2013.

De acuerdo con los requerimientos expresados por las PcDM entrevistadas, de una escala de cero a 21 la accesibilidad en el transporte podía obtener un valor máximo de seis en accesibilidad, nueve en calidad en el servicio y seis en otros aspectos para ser accesible; el STCM se encuentra en el rango de “no accesible” en todas las estaciones y para todos los rubros, pues sus puntajes indican que posee el 40% de los requerimientos necesarios para que una PcDM pueda llegar

a y/o desplazarse en el CHR-J; con los resultados obtenidos en la valoración se elaboró un cuadro (Cuadro 3.7) que muestra el puntaje máximo que se puede alcanzar por rubro y el puntaje obtenido por el elemento analizado:

**Cuadro 3.7 Resultado de la valoración de accesibilidad para el STCM**

<b>STCM</b>				
	<b>Accesibilidad</b>	<b>Calidad en el servicio</b>	<b>Otros aspectos</b>	<b>TOTAL</b>
• Línea 1				
Estación Sevilla	2 / 6	3 / 9	3 / 6	8 / 21
Estación Chapultepec	2 / 6	3 / 9	3 / 6	8 / 21
Estación Insurgentes	2 / 6	3 / 9	3 / 6	8 / 21
• Línea 2				
Estación Hidalgo	2 / 6	3 / 9	3 / 6	8 / 21
Estación Bellas Artes	2 / 6	3 / 9	3 / 6	8 / 21
• Línea 3				
Estación Juárez	2 / 6	3 / 9	3 / 6	8 / 21
• Línea 7				
Estación Auditorio	2 / 6	3 / 9	3 / 6	8 / 21
Estación Constituyentes	2 / 6	3 / 9	3 / 6	8 / 21
			<b>Escala</b>	
			0 - 8	No accesible
			9 - 15	Parcialmente accesible
			16 - 21	Accesible

Fuente: elaboración propia con base en resultados de trabajo de campo, 2013.

Este procedimiento se llevó a cabo para cada una de las opciones de transporte en la zona de estudio, se obtuvo que para el MT la estación Juárez se encuentra en un rango de “parcialmente accesible”, mientras que el resto de estaciones se encuentra en el rango de “accesible”, como se muestra en el Cuadro 3.8

**Cuadro 3.8 Resultado de la valoración de accesibilidad para el Metrobús**

<b>METROBÚS</b>				
	<b>Accesibilidad</b>	<b>Calidad en el servicio</b>	<b>Otros aspectos</b>	<b>TOTAL</b>
• Línea 1				
Estación Reforma	5 / 6	8 / 9	6 / 6	19 / 21
Estación Hamburgo	5 / 6	8 / 9	6 / 6	19 / 21
Estación Insurgentes	5 / 6	7 / 9	5 / 6	17 / 21
• Línea 3				
Estación Hidalgo	5 / 6	7 / 9	6 / 6	18 / 21
Estación Juárez	5 / 6	8 / 9	6 / 6	19 / 21
• Línea 4 Sur				
Estación Plaza de la República	6 / 6	8 / 9	5 / 6	19 / 21
Estación Glorieta de Colón	4 / 6	7 / 9	5 / 6	16 / 21
Estación Expo Reforma	5 / 6	7 / 9	4 / 6	16 / 21
Estación Vocacional 5	4 / 6	8 / 9	4 / 6	16 / 21
Estación Juárez	2 / 6	9 / 9	4 / 6	15 / 21
			<b>Escala</b>	
			0 - 8	No accesible
			9 - 15	Parcialmente accesible
			16 - 21	Accesible

Fuente: elaboración propia con base en resultados de trabajo de campo, 2013

En el caso del RTP se obtuvo que todas las líneas se encuentran en el rango de “parcialmente accesible” (Cuadro 3.9):

**Cuadro 3.9 Resultado de la valoración de accesibilidad para el sistema RTP**

<b>RTP</b>				
	<b>Accesibilidad</b>	<b>Calidad en el servicio</b>	<b>Otros aspectos</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Líneas</b>				
• 9: Metro El Rosario – Metro San Pedro de los Pinos	5 / 6	3 / 9	4 / 6	12 / 21
• 11: Metro Chapultepec - Aragón	2 / 6	8 / 9	4 / 6	14 / 21
• 19: Metro El Rosario – Parque México	5 / 6	5 / 9	5 / 6	15 / 21
• 25: Hospital General - Zacatenco	3 / 6	6 / 9	4 / 6	13 / 21
• 57 A: Metro Cuatro Caminos – Metro Constitución de 1917	4 / 6	7 / 9	4 / 6	15 / 21
• 76: La Villa Cantera – Centro Comercial Santa Fe	3 / 6	3 / 9	4 / 6	10 / 21
			<b>Escala</b>	
			0 - 8	No accesible
			9 - 15	Parcialmente accesible
			16 - 21	Accesible

Fuente: elaboración propia con base en resultados de trabajo de campo, 2013

En el caso de los microbuses, se obtuvo un resultado de “no accesible” para todas las rutas que se estudiaron en el trabajo de campo (Cuadro 3.10); durante los recorridos se presenciaron tres ocasiones en que una persona que utilizaba silla de ruedas solicitaba la parada y la unidad no la realizó.

**Cuadro 3.10 Resultado de la valoración de accesibilidad para Microbús**

<b>Microbús</b>				
	<b>Accesibilidad</b>	<b>Calidad en el servicio</b>	<b>Otros aspectos</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Líneas</b>				
· 1-48: Metro Tacuba – Central de Abastos	2 / 6	3 / 9	3 / 6	8 / 21
· 1-51: Metro Chapultepec – Central de Abastos	2 / 6	3 / 9	3 / 6	8 / 21
· 1-58: Villa Coapa – Oficinas Pemex	2 / 6	3 / 9	3 / 6	8 / 21
· 2-03: Chapultepec - Satélite	2 / 6	3 / 9	3 / 6	8 / 21
· 2-07: Gigante Cuitláhuac – Abraham González	2 / 6	3 / 9	3 / 6	8 / 21
· 2-33: Metro Sevilla - Massarik	2 / 6	3 / 9	3 / 6	8 / 21
· 2-36: Río Elba – Palmas – Lomas – Kilómetro 13	2 / 6	3 / 9	3 / 6	8 / 21
· 2-40: Chapultepec - Odontología	2 / 6	3 / 9	3 / 6	8 / 21
· 2-46: La Villa - Zócalo	2 / 6	3 / 9	3 / 6	8 / 21
· 2-47: Metro Auditorio – Paradero Ferroplaza	2 / 6	3 / 9	3 / 6	8 / 21
· 3-43: Metro Chapultepec – Platino - Aeropuerto	2 / 6	3 / 9	3 / 6	8 / 21
· 3-46: Metro Chapultepec - Aeropuerto	2 / 6	3 / 9	3 / 6	8 / 21
			<b>Escala</b>	
			0 - 8	No accesible
			9 - 15	Parcialmente accesible
			16 - 21	Accesible

Fuente: elaboración propia con base en resultados de trabajo de campo, 2013.

Para el trolebús, se obtuvo que todas las líneas se encuentran en el rango de “parcialmente accesible” (Cuadro 3.11):

**Cuadro 3.11 Resultado de la valoración de accesibilidad para Trolebús**

<b>Trolebús</b>				
	<b>Accesibilidad</b>	<b>Calidad en el servicio</b>	<b>Otros aspectos</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Líneas</b>				
• I: Metro El Rosario – Metro Chapultepec	3 / 6	3 / 9	4 / 6	10 / 21
• S: Metro Velódromo – Metro Chapultepec	3 / 6	4 / 9	4 / 6	11 / 21
			<b>Escala</b>	
			0 - 8	No accesible
			9 - 15	Parcialmente accesible
			16 - 21	Accesible

Fuente: elaboración propia con base en resultados de trabajo de campo, 2013.

Finalmente, el Turibús se encuentra en el rango de “accesible” como lo muestra el Cuadro 3.12:

**Cuadro 3.12 Resultado de la valoración de accesibilidad para Turibús**

<b>Turibús</b>				
	<b>Accesibilidad</b>	<b>Calidad en el servicio</b>	<b>Otros aspectos</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Líneas</b>				
• Circuito Chapultepec – Centro Histórico.	4 / 6	9 / 9	4 / 6	17 / 21
			<b>Escala</b>	
			0 - 8	No accesible
			9 - 15	Parcialmente accesible
			16 - 21	Accesible

Fuente: elaboración propia con base en resultados de trabajo de campo, 2013.

Al llevar a cabo el promedio de la evaluación realizada se obtuvo la accesibilidad general de transporte en el CHR-J (Cuadro 3.13). Asimismo, se elaboró un mapa que muestra los resultados obtenidos (Figura 3.7). De ambos se concluye que el transporte no es favorable para la atracción del turismo accesible, y tampoco para los ciudadanos con discapacidad que necesitan un transporte que les permita realizar sus actividades cotidianas con la mayor autonomía y eficiencia posible. La saturación del transporte, la falta de paciencia de los operadores, el riesgo a sufrir violencia personal y el riesgo de dañar la silla de ruedas, son elementos que harían que una PcDM no deseara visitar la Ciudad de México al no ver solventada su necesidad de movilidad.

**Cuadro 3.13 Accesibilidad obtenida en transporte del CHR-J**

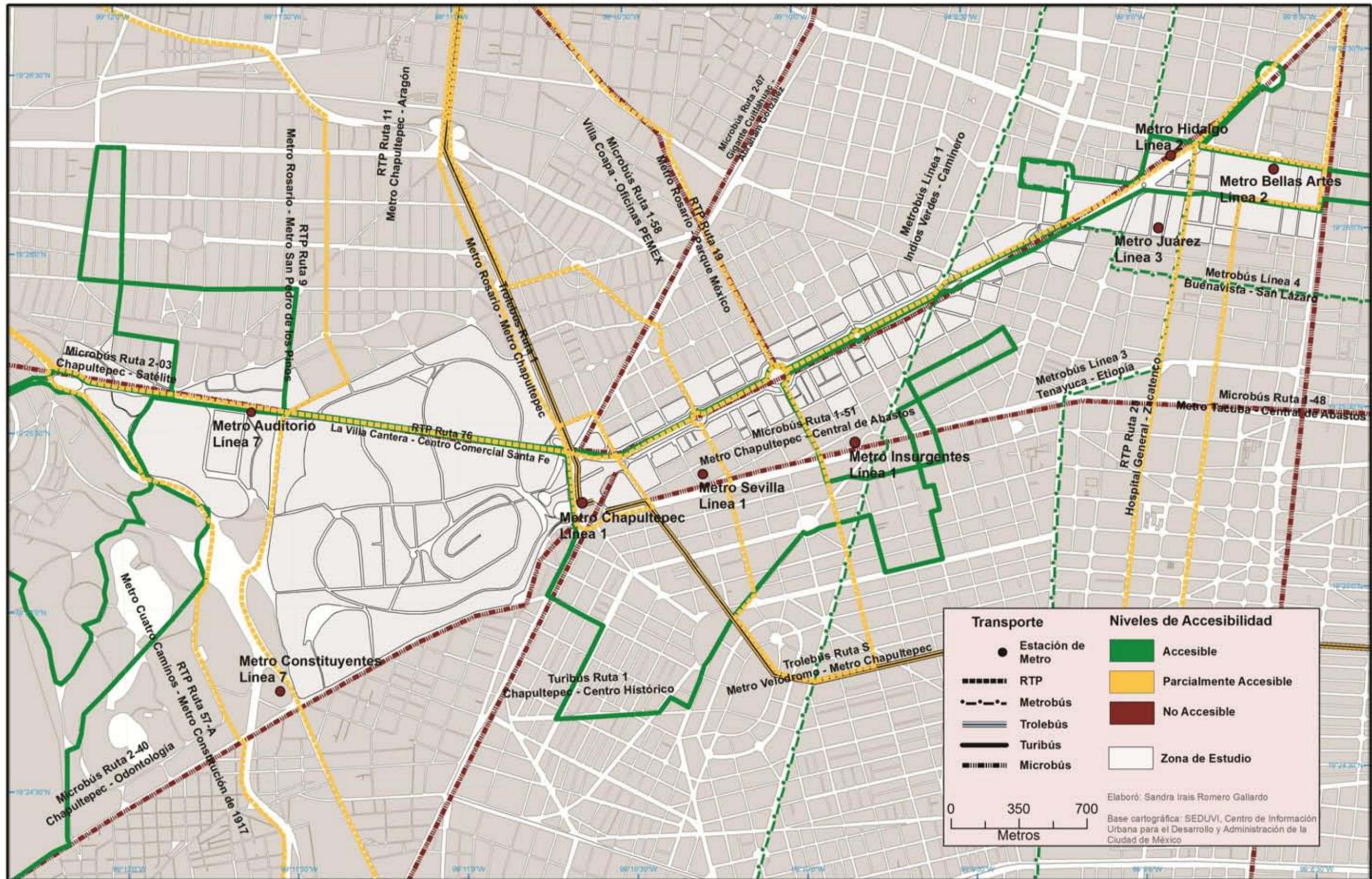
Acesibilidad	RESULTADO	Calidad en el servicio	RESULTADO	Otros aspectos	RESULTADO	TOTAL
Facilidad para ascender y descender a la unidad	STCM 1	Asistencia del personal encargado del transporte a la persona en silla de ruedas	STCM 1	Zonas de aparcamiento para discapacidad debidamente señalados y respetados	STCM 1	STCM 8 / 21
	METROBUS 2		METROBUS 3		METROBUS 3	METROBUS 19 / 21
	RTP 1		RTP 1		RTP 2	RTP 11 / 21
	MICROBUS 1		MICROBUS 1		MICROBUS 1	MICROBUS 8 / 21
	TROLEBÚS 1		TROLEBÚS 1		TROLEBÚS 1	TROLEBÚS 10 / 21
	TURIBUS 2		TURIBUS 3		TURIBUS 3	TURIBUS 17 / 21
Zona especial para poner la silla de ruedas	STCM 1	Conocimiento para maniobrar la silla de ruedas	STCM 1	Aplicación de tarifa especial para el discapacitado o su acompañante o ambos	STCM 2	Escala 0 - 8 No accesible 9 - 15 Parcialmente accesible 16 - 21 Accesible
	METROBUS 3		METROBUS 2		METROBUS 3	
	RTP 2		RTP 1		RTP 3	
	MICROBUS 1		MICROBUS 1		MICROBUS 2	
	TROLEBÚS 2		TROLEBÚS 1		TROLEBÚS 3	
	TURIBUS 2		TURIBUS 3		TURIBUS 1	
		Información de las rutas y su disponibilidad para dar servicio a usuarios de silla de ruedas	STCM 1			
			METROBUS 3			
			RTP 1			
			MICROBUS 1			
			TROLEBÚS 1			
			TURIBUS 3			

<span style="display:inline-block; width:15px; height:10px; background-color:#f8d7da; border:1px solid #c0392b;"></span> No accesible
<span style="display:inline-block; width:15px; height:10px; background-color:#fff3cd; border:1px solid #c0392b;"></span> Parcialmente accesible
<span style="display:inline-block; width:15px; height:10px; background-color:#d4edda; border:1px solid #c0392b;"></span> accesible
<span style="display:inline-block; width:15px; height:10px; background-color:#c8e6c9; border:1px solid #c0392b;"></span> Accesible

Fuente: elaboración propia con base en los resultados obtenidos en trabajo de campo, 2013.

Figura 3.7 Accesibilidad a medios de transporte para discapacitados motrices en el Corredor Hotelero Reforma-Juárez



Fuente: trabajo de campo 2013-2014.

### 3.3. Accesibilidad en Hospedaje

Se contactaron 46 hoteles en la zona de estudio para realizar una visita y, con ello, conocer sus visión sobre las PcDM como clientes de sus establecimientos, además de valorar, de acuerdo a los requerimientos de las PcDM entrevistadas, su accesibilidad. Únicamente once contestaron de manera favorable y abierta a la petición, a los 35 restantes se les realizó directamente una visita en la búsqueda de hospedaje para una persona en silla de ruedas, cuatro de estos últimos dijeron no tener la capacidad para recibir a PcD y no respondieron más preguntas o permitieron ver las instalaciones.

Los once hoteles que respondieron favorablemente, tanto en proporcionar información como en realizar la visita son: 1. Eurostars Suites Reforma, 2. Reforma 374, 3. Room Mate Valentina, 4. Suites Capri Reforma, 5. Hotel Polanco, 6. Hotel Sevilla Palace, 7. NY T Roma Hotel Boutique, 8. Hotel Premier, 9. Hotel Marlowe, 10. Plaza Suites y 11. Hotel Hilton Reforma.

De éstos, seis respondieron no contar con alguna habitación específica para PcDM, y que sus instalaciones no están adaptadas para recibir a este tipo de visitantes, pero que en caso de recibir a alguno, no se le negaría el servicio y se pondría personal a su disposición para hacer su estancia menos incómoda; al momento de ser cuestionados si no existía algún reglamento que les exigiera ser accesibles a las personas con discapacidad estas fueron algunas de sus respuestas<sup>4</sup>:

*Sí, existe un reglamento, y recibimos inspecciones entre una y dos veces al año para revisar que tengamos señalizaciones, rampas, elevadores ... pero generalmente no pasan a ver las instalaciones, únicamente preguntan y se les responde; nuestras instalaciones son para viajeros de estancias muy prolongadas ... tres semanas como*

---

<sup>4</sup> Por un acuerdo con los entrevistados se mantiene su identidad anónima.

*mínimo, por lo menos en el tiempo que yo he trabajado aquí (cinco años) solo ha venido una persona en silla de ruedas (Hotel Reforma 374).*

*Bueno, nuestras instalaciones no cuentan con los requerimientos para que una persona en silla de ruedas este cómoda; en caso de que decida alguna hospedarse con nosotros haremos lo posible para que sea lo más cómodo para ellos: ya lo hemos hecho y sí existe un reglamento; yo personalmente no lo he leído y nunca hemos recibido una inspección en el tiempo que llevo aquí (dos años); lo que sí no hacemos es discriminar, si se necesita el servicio nosotros veríamos la manera (Hotel Room Mate Valentina).*

*Le comento que sí contamos con algunos baños sin escalón que facilitan el acceso a sillas de ruedas, de hecho si hemos tenido huéspedes que nos piden habitaciones con estas características, la altura de las camas es un problema pero simplemente se les asiste cuando lo solicitan; las personas que nos piden este tipo de condiciones son ya personas mayores; yo no tengo conocimiento si existirá algún reglamento, pero no negamos la estancia por razones de discapacidad (Hotel Polanco).*

*Desafortunadamente no tenemos todos los servicios que requiere una persona en silla de ruedas, ya que el restaurante se encuentra en el lobby del hotel y hay que subir aproximadamente 20 escalones; nunca le hemos negado el hospedaje a alguien en silla de ruedas, pero no podemos brindarle comodidad y eso es lo principal en este negocio, si no cumplimos la gente no nos recomienda; aun con la existencia del reglamento para construcciones, no podemos (Hotel Marlowe).*

Por otro lado, están los 5 hoteles restantes que cuentan con la disposición y las instalaciones para recibir a PcDM, uno de ellos accedió con más apertura, tanto a la entrevista como al recorrido, el Hotel Plaza Suites (Figura 3.8), quienes

proporcionaron fotos de una de sus suites que ofrecen a los visitantes con discapacidad.

*En todas nuestras instalaciones se puede usar fácilmente la silla de ruedas; únicamente para acceder al restaurante La Terraza tendría que subir un escalón y bajar de nuevo, pero nosotros mismos podemos ayudar con eso. La suite que manejamos es una suite de tres habitaciones y cuenta con todas las instalaciones en la parte de abajo, más una recámara con baño completo, arriba se encuentran dos habitaciones más y un área de televisión; esa parte no sería accesible a personas en silla de ruedas, por las escaleras.*

**Figura 3.8 Suite accesible en el Hotel Plaza Suites**



Fuente: Hotel Plaza Suites.

Otro establecimiento, el hotel Eurostars Suites Reforma (Figura 3.9), se dedica principalmente a recibir clientes en viaje de negocios; cuenta con el servicio de alquiler de vehículos: uno adaptado para usuarios de silla de ruedas; de las 36 habitaciones que posee una es la destinada a ser adaptada a PcD. Aunque no se permitió tomar fotografías de las instalaciones en ese momento, se permitió visitar la recámara; en caso de ser requerida por una persona en silla de ruedas la altura de la cama puede ser modificada para un uso más cómodo. Sin embargo, durante la

visita a las instalaciones fue notorio que la entrada solo tiene escaleras para acceder, y si una persona en silla de ruedas desea hacerlo tendría que bajar por una rampa muy inclinada al estacionamiento y de ahí pedir el elevador o requerir de la asistencia de otra persona para ayudarlo a subir por las escaleras.

*El problema es que no se pueden modificar las escaleras, son muy estrechas, bueno, yo pienso que sería muy complicado, pero tendría que investigarlo, la idea de las camas, entiendo, surgió porque ya han venido personas en silla de ruedas y fue una sugerencia que hicieron; ellos también viajan, ¿ve?, y si el cliente lo requiere nosotros tenemos que estar a la altura, sobre todo en esta zona, con toda la cantidad de hoteles que hay.*

**Figura 3.9 Entrada Hotel Eurostars Suites Reforma**



Fuente: trabajo de campo, 2013.

El Hotel Hilton, por su parte, acepta el hospedaje de animales únicamente si son con el fin de asistencia a personas invidentes, y solo cuentan con una habitación adaptable a las necesidades de una PcD, sin embargo, su disponibilidad se encuentra sujeta a que el establecimiento no esté saturado.

De entre los casos de hoteles que declinaron ser entrevistados y a los que sólo se hizo una visita dentro de los límites permitidos por el establecimiento, cabe resaltar el caso del hotel Hyatt Regency, el cual ofrece reservaciones para personas con discapacidad; sin embargo, al momento de solicitarla se informó que no contaban con ninguna fecha próxima en la que pudieran disponer de una habitación accesible, pues se encontraban saturados; al hacer la reservación por teléfono para esas mismas fechas, sin mencionar que se llevaría una persona en silla de ruedas, sí hubo disponibilidad y diversidad de habitaciones,

De acuerdo con los requerimientos expresados por las PcDM entrevistadas, la accesibilidad en los hoteles podía obtener un valor máximo de doce en accesibilidad, nueve en calidad en el servicio y nueve en otros aspectos para ser accesible, de los hoteles tres estrellas (Cuadro 3.14) únicamente el Hotel Polanco se encuentra en el valor de “parcialmente accesible”, mientras que los otros cinco de esta categoría se encuentran en un valor de “no accesible”, lo que significa que no cuentan con una infraestructura que pueda ser utilizada por PcDM.

**Cuadro 3.14 Resultado de la valoración de accesibilidad en hoteles 3 estrellas**

<b>3 Estrellas</b>						
	Accesibilidad		Calidad en el servicio		Otros aspectos	TOTAL
Hotel Polanco	8 / 12		6 / 9		5 / 9	19 / 30
Suites Marne	4 / 12		3 / 9		3 / 9	10 / 30
Marlowe	4 / 12		3 / 9		3 / 9	10 / 30
Premier	4 / 12		3 / 9		3 / 9	10 / 30
OrquideaHouse	4 / 12		3 / 9		3 / 9	10 / 30
Escala	0 - 11	No accesible	12 - 20	Parcialmente accesible	21 - 30	Accesible

Fuente: elaboración propia con base en resultados de trabajo de campo, 2013.

En el caso de los hoteles 4 estrellas (Cuadro 3.15), se observa un incremento en el número de establecimientos en la valoración “parcialmente accesible”, respecto de los que se encuentran en la categoría “no accesible”.

**Cuadro 3.15 Resultado de la valoración de accesibilidad en hoteles 4 estrellas**

<b>4 Estrellas</b>						
	<b>Accesibilidad</b>	<b>Calidad en el servicio</b>	<b>Otros aspectos</b>	<b>TOTAL</b>		
Hotel del Ángel	4 / 12	3 / 9	3 / 9	10 / 30		
Fontan	7 / 12	5 / 9	4 / 9	16 / 30		
San Francisco	4 / 12	3 / 9	3 / 9	10 / 30		
Fiesta Inn	8 / 12	6 / 9	4 / 9	18 / 30		
Ambassador	6 / 12	6 / 9	4 / 9	16 / 30		
El Ejecutivo	4 / 12	3 / 9	3 / 9	10 / 30		
Holiday Inn Express	8 / 12	5 / 9	5 / 9	18 / 30		
City Express EBC	6 / 12	5 / 9	4 / 9	15 / 30		
City Express Reforma El Ángel	6 / 12	5 / 9	4 / 9	15 / 30		
Jardín Amazonas	SD	SD	SD	SD		
María Cristina	SD	SD	SD	SD		
Hostel Suites	SD	SD	SD	SD		
Escala	0 - 11	No accesible	12 - 20	Parcialmente accesible	21 - 30	Accesible
*SD = Sin Datos						

Fuente: elaboración propia con base en resultados de trabajo de campo, 2013.

En cuanto a los hoteles de 5 estrellas, una mitad se encuentran en la valoración de “no accesible” y la otra mitad de “parcialmente accesible” (Cuadro 3.16); este resultado fue un poco inesperado pues se asumía que al aumentar la categoría de los hoteles aumentara su accesibilidad, sin embargo, durante las entrevistas lo que se expresó es que estos hoteles están más enfocados a clientes de negocios y, por lo mismo, sus instalaciones están orientadas a ese fin. De los once hoteles de 5 estrellas, solo dos dijeron en alguna ocasión haber recibido a una persona con silla de ruedas.

**Cuadro 3.16 Resultado de la valoración de accesibilidad en hoteles 5 estrellas.**

<b>5 Estrellas</b>						
	Accesibilidad		Calidad en el servicio		Otros aspectos	<b>TOTAL</b>
W Mexico City	8 / 12		5 / 9		4 / 9	17 / 30
Wyndham Garden	4 / 12		3 / 9		3 / 9	10 / 30
Eurostars Suites Reforma	4 / 12		3 / 9		3 / 9	10 / 30
Sevilla Palace	6 / 12		5 / 9		5 / 9	16 / 30
Plaza Suites	4 / 12		3 / 9		3 / 9	10 / 30
Casa Blanca	4 / 12		3 / 9		3 / 9	10 / 30
Imperial	5 / 12		5 / 9		5 / 9	15 / 30
Fiesta Americana	5 / 12		5 / 9		4 / 9	14 / 30
Eurostars Zona Rosa	4 / 12		3 / 9		3 / 9	10 / 30
Geneve	9 / 12		3 / 9		5 / 9	17 / 30
Galería Plaza	4 / 12		3 / 9		3 / 9	10 / 30
Escala	0 - 11	No accesible	12 - 20	Parcialmente accesible	21 - 30	Accesible

Fuente: elaboración propia con base en resultados de trabajo de campo, 2013.

Para los hoteles de categoría AAA, 4 Diamantes y Gran Turismo, la situación fue diferente; éstos también atienden a clientes de negocios, pero su infraestructura es grande y diversa, por lo que tienen la capacidad de diversificar su oferta a diferentes tipos de clientes, pero, al igual que hoteles de otras categorías, no están acostumbrados a recibir a PcDM, es por eso que sus valoraciones en el rubro “calidad en el servicio” son bajas, pues no tienen el conocimiento de cómo tratar a una persona en silla de ruedas, ni de orientarla sobre qué actividades recreativas podría realizar durante su estancia. Es por ello que las evaluaciones de este grupo son más altas que el resto de hoteles, sin llegar a tener una mayoría de establecimientos en la valoración de “accesibles” (Cuadro 3.17).

**Cuadro 3.17 Resultado de la valoración de accesibilidad en hoteles AAA, 4 diamantes y Gran Turismo**

<b>AAA 4 Diamantes y Gran Turismo</b>						
	Accesibilidad		Calidad en el servicio	Otros aspectos	<b>TOTAL</b>	
Krystal Grand	8 /12		5 /9	6 /9	19 /30	
Presidente Intercontinental	8 /12		6 /9	6 /9	20 /30	
Hyatt Regency Mexico City	7 /12		3 /9	7 /9	17 /30	
Marquis Reforma	6 /12		5 /9	5 /9	16 /30	
St. Regis Reforma	8 /12		4 /9	6 /9	18 /30	
Sheraton María Isabel	8 /12		4 /9	5 /9	17 /30	
Le Meridien	7 /12		4 /9	5 /9	16 /30	
Hilton	10 /12		6 /9	5 /9	21 /30	
Marriot	9 /12		5 /9	7 /9	21 /30	
Four Seasons	11 /12		4 /9	7 /9	22 /30	
Escala	0 - 11	No accesible	12 - 20	Parcialmente accesible	21 - 30	Accesible

Fuente: elaboración propia con base en resultados de trabajo de campo, 2013.

Por último, los establecimientos que no tienen categoría cuentan con instalaciones muy básicas y están orientados a clientelas muy específicas que no incluyen a personas en silla de ruedas, por lo que sus instalaciones no resultan las adecuadas para una estancia cómoda y segura (Cuadro 3.18).

**Cuadro 3.18 Resultado de la valoración de accesibilidad en hoteles sin categoría.**

<b>Sin categoría</b>						
	Accesibilidad		Calidad en el servicio	Otros aspectos	<b>TOTAL</b>	
Suites Obelisk	4 /12		3 /9	3 /9	10 /30	
Suites Rio Lerma	4 /12		3 /9	3 /9	10 /30	
Suites del Ángel	4 /12		3 /9	3 /9	10 /30	
NY T Roma Hotel Boutique	4 /12		3 /9	3 /9	10 /30	
Room Mate Valentina	4 /12		3 /9	3 /9	10 /30	
Reforma 374	8 /12		4 /9	5 /9	17 /30	
Suites Capri Reforma	4 /12		3 /9	3 /9	10 /30	
Hotelette Mi Casa	SD		SD	SD	SD	
Escala	0 - 11	No accesible	12 - 20	Parcialmente accesible	21 - 30	Accesible

\*SD = Sin Datos

Fuente: elaboración propia con base en resultados de trabajo de campo, 2013.

Al llevar a cabo el promedio de la evaluación realizada se obtuvo la accesibilidad general hotelera del CHR-J, mismo que se muestra en Cuadro 3.19; se elaboró un mapa que muestra los resultados obtenidos (Figura 3.10).

La mayoría de hoteles del Paseo de la Reforma son reconocidos nacional e internacionalmente por su servicio, durante el trabajo de campo se pudo observar que algunos de ellos, como el Hilton, el Marriot, el Sheraton, el Krystal Grand y el Geneve, cuentan con instalaciones muy completas, por lo que sorprende el hecho de que la accesibilidad hotelera en el CHR-J sea parcialmente accesible y no accesible. Así, se asume que conforme aumenta la categoría de los establecimientos se comienzan a encontrar características más favorables a la accesibilidad; pero esto no responde necesariamente a que su clientela objetivo incluya a las PcD *per se*, sino a que la infraestructura de estos hoteles es más completa y, por lo tanto, disponen de más formas de atender a una PcD en sus instalaciones, situación que es más complicada a medida que la infraestructura es más sencilla en categorías menores.

La aseveración de que las PcD no forman parte de los clientes objetivo de la gran mayoría de los hoteles visitados se obtiene del trabajo de campo; al realizar las visitas directamente y plantear la posibilidad de requerir el servicio para PcDM, algunas de las respuestas fueron:

*Lo sentimos pero no podemos recibir a la persona, no contamos con las instalaciones necesarias (Hotel Premier, 3 estrellas).*

*Lamentablemente no contamos con instalaciones y personal para atender a personas con silla de ruedas (NY T Roma Hotel Boutique, sin categoría).*

*No tenemos en nuestras instalaciones adecuaciones propicias para hospedar a personas en silla de ruedas (Suites Capri Reforma, Sin Categoría).*

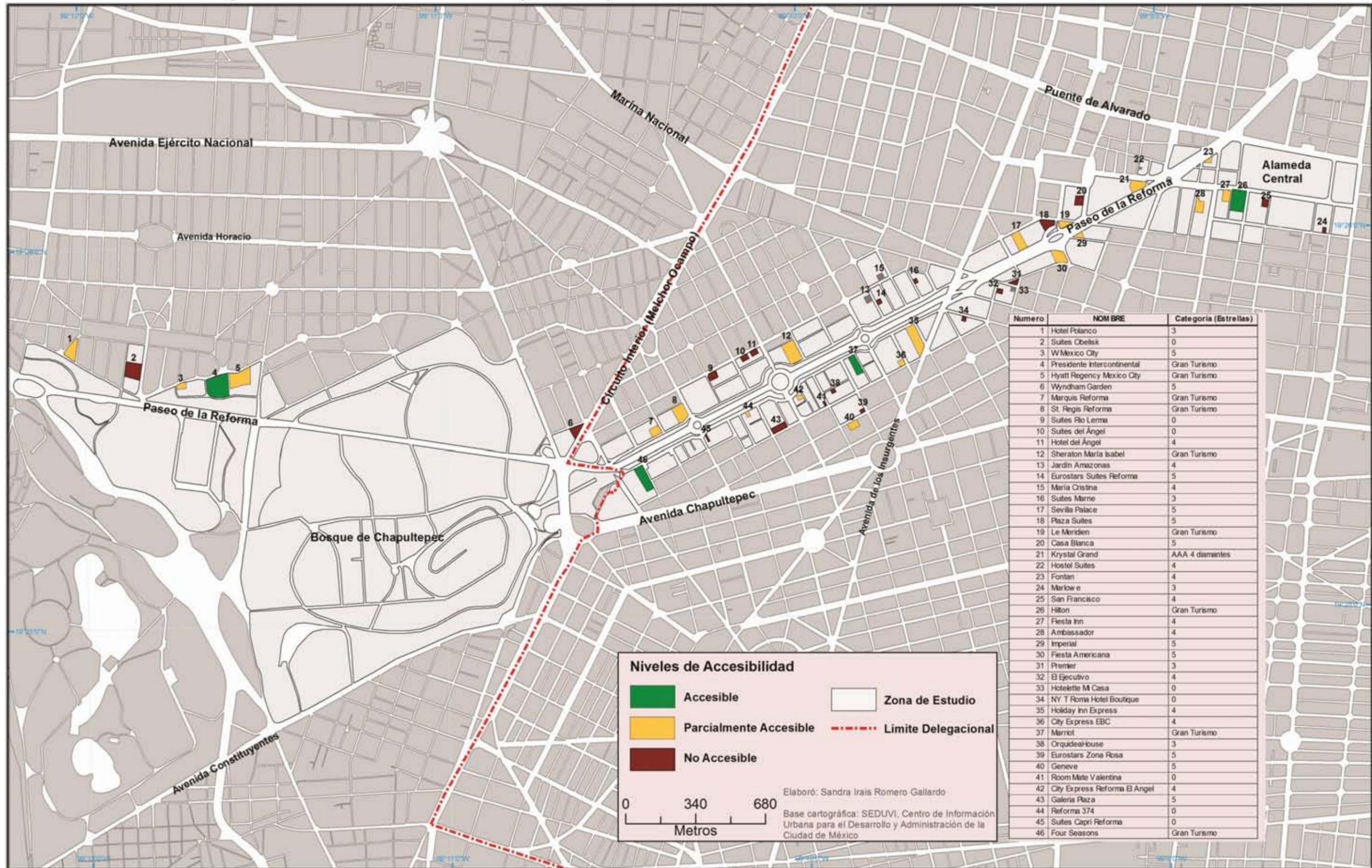
Se asume en los establecimientos de hospedaje que las PcD les consumirá más cuidados por parte del personal, cuando la realidad es que si las instalaciones fueran totalmente accesibles no necesitarían del cuidado extra del personal, además de que las PcD viajan con un acompañante, quienes pudieran asistirlos en caso de necesitar algún cuidado extra. Esto supone una falta de visión empresarial vinculada al humanismo.

**Cuadro 3.19 Accesibilidad obtenida en el hospedaje del CHR-J**

Accesibilidad	RESULTADO	Calidad en el servicio	RESULTADO	Otros aspectos	RESULTADO	TOTAL		
Acceso a todos los servicios que ofrece el establecimiento	3 Estrellas	1	3 Estrellas	1	3 Estrellas	1	3 Estrellas	10 / 30
	4 Estrellas	2	4 Estrellas	2	4 Estrellas	2	4 Estrellas	17 / 30
	5 Estrellas	1	5 Estrellas	1	5 Estrellas	1	5 Estrellas	11 / 30
	AAA 4	2	AAA 4	2	AAA 4	2	AAA 4	19 / 30
	Diamantes	2	Diamantes	3	Diamantes	3	Diamantes	19 / 30
	Gran Turismo	2	Gran Turismo	3	Gran Turismo	3	Gran Turismo	19 / 30
Sin Categoría	1	Sin Categoría	1	Sin Categoría	1	Sin Categoría	10 / 30	
Existencia de rampas y elevadores que faciliten el traslado	3 Estrellas	1	3 Estrellas	1	En caso de no existir cuartos para personas con discapacidad, la disposición de realizar adecuaciones en el momento de su llegada	3 Estrellas	1	Escala 0 - 11 No accesible 12 - 20 Parcialmente accesible 21 - 30 Accesible
	4 Estrellas	1	4 Estrellas	1		4 Estrellas	1	
	5 Estrellas	2	5 Estrellas	1		5 Estrellas	1	
	AAA 4	3	AAA 4	1		AAA 4	1	
	Diamantes	3	Diamantes	1		Diamantes	1	
	Gran Turismo	3	Gran Turismo	1		Gran Turismo	1	
Sin Categoría	1	Sin Categoría	1		Sin Categoría	1		
Zonas de aparcamiento para discapacidad debidamente señalados y respetados	3 Estrellas	1	3 Estrellas	1	Aplicación de tarifa especial para el discapacitado o su acompañante o ambos	3 Estrellas	1	
	4 Estrellas	2	4 Estrellas	1		4 Estrellas	3	
	5 Estrellas	1	5 Estrellas	1		5 Estrellas	1	
	AAA 4	2	AAA 4	1		AAA 4	1	
	Diamantes	2	Diamantes	1		Diamantes	2	
	Gran Turismo	2	Gran Turismo	1		Gran Turismo	2	
Sin Categoría	1	Sin Categoría	1	Sin Categoría	1			
Suelo de material apto para el correcto funcionamiento de la silla de ruedas	3 Estrellas	1						
	4 Estrellas	2						
	5 Estrellas	1						
	AAA 4	1						
	Diamantes	1						
	Gran Turismo	1						
Sin Categoría	1							

Fuente: elaboración propia con base en los resultados obtenidos en trabajo de campo, 2013.

Figura 3.10 Accesibilidad en hoteles para discapacitados motrices en el Corredor Hotelero Reforma-Juárez



Fuente: trabajo de campo 2013-2014.

Asimismo, hace falta que los trabajadores en establecimientos de hospedaje conozcan la manera adecuada para dirigirse a una PcDM, una de las inquietudes expresadas por las PcDM entrevistadas fue que, cuando van a algún lugar acompañados de una persona sin discapacidad, los prestadores no les preguntan directamente a ellos sobre lo que necesitan, se dirigen a la persona sin discapacidad, asumiendo que es la que toma las decisiones.

De igual manera, la totalidad de las recepciones en los hoteles visitados se encuentran a una altura superior al nivel visual de las personas que utilizan silla de ruedas, lo que hace difícil la comunicación con la recepción.

La oferta de hospedaje para las PcD en la zona de estudio no es diversa, no tienen la opción de elegir el establecimiento que más les guste o el que más se ajuste a su presupuesto; están sujetos a ser recibidos en los hoteles que pueden acondicionar un espacio.

### **3.4. Atractivos de interés turístico**

Uno de los aspectos que han hecho que el Paseo de la Reforma se convierta en un sitio de interés turístico es la cantidad y diversidad de elementos que pueden ser disfrutados a lo largo de su extensión; los espacios culturales y recreativos de esta avenida se complementan con otros servicios que ayudan a que la vivencia del corredor sea placentera y que en el imaginario turístico de la ciudad se identifique al Paseo de la Reforma como el lugar en donde siempre hay actividades recreativas.

Si la infraestructura de un lugar se desarrolla de manera que apoye a los elementos que funcionan como atractivos, termina convirtiéndose en parte del factor atrayente de un sitio, es por esta razón que dentro de los atractivos se tomó la decisión de incluir a restaurantes, centros comerciales, galerías de arte y centros culturales. De acuerdo con el trabajo de campo, la gran mayoría de estos establecimientos fueron construidos en inmuebles que se adaptaron con el paso

del tiempo a las necesidades de esta zona de la ciudad, por lo que no es raro encontrar a lo largo del CHR-J edificios de oficinas cuya planta baja fue fraccionada para alojar a más de un establecimiento de tipo comercial, algunos de éstos logran permanecer en marcha y otros cierran para dar paso a nuevos locales (Figura 3.11).

Durante los recorridos en la zona de estudio se tuvo la oportunidad de platicar con algunos trabajadores de los establecimientos que se visitaron, el objetivo de entablar alguna conversación con ellos fue el de conocer su percepción a cerca de las PcDM como turistas y si se tiene el conocimiento del trato que se debe tener con ellos, sin embargo, cabe mencionar que de los intentos que se realizaron para platicar la gran mayoría se mostró renuente a ser entrevistados y se negaron a compartir su experiencia. Algunas de las opiniones fueron:

**Figura 3.11 Paseo de la Reforma #322**



Fuente: trabajo de campo, 2012.

*No es realmente que no se piense en atender a una persona en silla de ruedas, sabemos que si alguna llega no se le puede negar la entrada, eso sería un problema, pero no sé realmente qué decirte, nunca había pensado en eso, mira la entrada... Bueno, sí se podría, aunque es prácticamente imposible meter un elevador aquí, pero los baños, por*

*ejemplo, solo que alguien viniera con la persona... (Salón Corona, Paseo de la Reforma 449).*

*Aquí no tenemos ese problema, principalmente por la infraestructura de la plaza... Tiene rampas, elevadores, los sanitarios, pues supongo que también, no me he fijado... La cadena en general tiene la política de no negar el servicio por discriminación; si viene un cliente se le atiende lo mejor posible, igual que a todos los demás; en nuestros baños es donde existiría un problema, pero insisto que el personal está a disposición del cliente... (Restaurante El Bajío, Reforma 222).*

*Plaza Alameda cuenta con la rampa de acceso en su entrada principal, la entrada de Balderas no tiene rampa, y al interior existe el elevador; esta es una plaza muy pequeña, no creo que resulte muy incómoda para alguien que necesita espacio como una persona en silla de ruedas; aquí en el restaurante no tenemos rampas y los baños son muy pequeños, pero el servicio es de primer nivel, el cliente hace un esfuerzo y se adapta para poder venir aquí y disfrutar con su familia... (Restaurante Italianni's, Parque Alameda).*

*El Palacio de Bellas Artes está equipado para recibir a una persona que utilice silla de ruedas, las salas de conciertos cuentan con una zona reservada; la solicitud de este espacio se hace al momento de la compra del boleto. Existe un elevador para ingresar a las salas de exposiciones utilizando las escaleras; como norma se le pide a las personas en silla de ruedas que avisen con anticipación que vendrán para que una persona esté al pendiente del uso del elevador... (Palacio de Bellas Artes).*

*Nuestra galería es muy pequeña y, como puedes ver, tiene cuatro escaleras muy difíciles de subir; te va a parecer muy insensible lo que te voy a decir, pero la razón por la que no tenemos problemas con las personas en silla de ruedas es porque nunca ha venido alguna, no es algo que me haga sentir orgulloso, ni mucho menos... pero esa es la*

*realidad; para mantener en regla y abierto un establecimiento como este te piden la salida de emergencias, el seguro, el permiso de uso del suelo, y lo más importante en este establecimiento es todo lo relacionado con las obras de arte... ¿ves?, ese tipo de detalles, pero nadie pregunta ¿a su establecimiento va a poder ingresar una persona en silla de ruedas?, ¿qué alternativas ofrecerán para gente invidente?, ¿alguno de sus empleados conoce el lenguaje de señas?... Yo sé cómo suena cuando te lo digo, ¡es horrible!, pero mira, pregúntate tú, vas a abrir un negocio, quieres vivir de ese negocio, incluso galerías como esta... tienes que asegurar la existencia y el prestigio de la galería con compradores, con exhibiciones, con eventos... y tú piensas inmediatamente en la gente a la que diriges esas actividades y en los que te van a comprar una pieza, y por cultura no piensas en las personas con discapacidad, o sea, no piensas en ellos porque tu cultura te ha enseñado que ellos no salen, que ellos no vienen aquí... El día que venga alguno yo feliz de, en ese momento, hacer lo que sea para que entre, vea, conozca y todo, claro, eso sí te lo puedo asegurar, nunca le vamos a decir que no lo podemos atender, a ver cómo se le hace pero entra y haremos todo lo posible por mostrarle la obra en exhibición y que se sienta cómodo en las instalaciones... (Galería de Arte Divart).*

De acuerdo con los requerimientos expresados por las PcDM entrevistadas, la accesibilidad en centros comerciales, galerías de arte, iglesias y servicios de SPA podía obtener un valor máximo de 15 en accesibilidad, 6 en calidad en el servicio y 6 en otros aspectos (Cuadro 3.20), de estos establecimientos únicamente Reforma 222 obtuvo una valoración de “accesible”, los establecimientos marcados como “Sin datos” no autorizaron ver las instalaciones ni realizar una entrevista.

**Cuadro 3.20 Resultado de la valoración de accesibilidad en centros comerciales, galerías de arte y servicios de SPA**

<b>Centros comerciales, galerías de arte, iglesia y SPA</b>						
	<b>Accesibilidad</b>		<b>Calidad en el servicio</b>		<b>Otros aspectos</b>	<b>TOTAL</b>
Parque Alameda	8/15		6/6		4/6	18/27
Plaza la Rosa	9/15		4/6		4/6	17/27
Reforma 222	12/15		4/6		4/6	20/27
Divart	6/15		6/6		4/6	16/27
Cristóbal	SD		SD		SD	SD
Iglesia de Nuestra Señora del Sagrado Corazón	6/15		5/6		4/6	15/27
Hannia	5/15		3/6		2/6	10/27
MegaSpa	SD		SD		SD	SD
Escala	10	No accesible	11 - 18	Parcialmente accesible	19 - 27	Accesible

\*SD = Sin Datos

Fuente: elaboración propia con base en resultados de trabajo de campo, 2013.

En el caso de los establecimientos de alimentos, solamente cuatro de los 30 visitados obtuvieron una valoración de “accesibles”, de los demás la mitad en “parcialmente accesibles” y la otra mitad en “no accesibles” (Cuadro 3.21); en algunos casos, lo que se pudo observar es que los restaurantes ocuparon espacios que tuvieron que ser modificados para abrir el local, lo que dificulta realizar una adecuación para su accesibilidad a PcDM.

**Cuadro 3.21 Resultado de la valoración de accesibilidad  
en servicios de alimentos**

<b>Alimentos</b>						
	<b>Accesibilidad</b>		<b>Calidad en el servicio</b>		<b>Otros aspectos</b>	<b>TOTAL</b>
Kazuma	5/15		3/6		2/6	10/27
La número 20	5/15		2/6		3/6	10/27
Frutos prohibidos	5/15		3/6		2/6	10/27
La Lantera	5/15		2/6		3/6	10/27
Salón Corona Reforma	5/15		2/6		3/6	10/27
Casa Bell	5/15		3/6		2/6	10/27
Yug	5/15		2/6		3/6	10/27
Tacos Don Güero	5/15		3/6		2/6	10/27
Blatt Salat Haus	5/15		3/6		2/6	10/27
Bwon	5/15		3/6		2/6	10/27
Stabucks Reforma	5/15		2/6		3/6	10/27
Cruz del Milagro	5/15		2/6		3/6	10/27
Chilli's	5/15		2/6		3/6	10/27
LIPP La Brasserie	6/15		2/6		3/6	11/27
Café Punta del Cielo	5/15		3/6		4/6	12/27
Benkay	9/15		3/6		3/6	15/27
Los Canarias	5/15		4/6		3/6	12/27
Diana	5/15		4/6		4/6	13/27
Garabatos	5/15		6/6		3/6	14/27
Papa Bill's	8/15		6/6		2/6	16/27
Quincho Argentino	8/15		6/6		4/6	18/27
Starbucks	6/15		3/6		2/6	11/27
Papa Johns Pizza	7/15		4/6		4/6	15/27
Cielito Querido Café	8/15		5/6		4/6	17/27
Angus	5/15		6/6		6/6	17/27
VIPS	5/15		4/6		4/6	13/27
Palm Polanco	12/15		6/6		4/6	22/27
Sanborns del Angel	10/15		5/6		4/6	19/27
Sanborns Carso Alameda	15/15		6/6		6/6	27/27
El Cardenal	15/15		6/6		6/6	27/27
Escala	10	No accesible	11 - 18	Parcialmente accesible	19 - 27	Accesible

\*SD = Sin Datos

Fuente: elaboración propia con base en resultados de trabajo de campo, 2013.

De los 8 museos visitados, la mitad tuvo la valoración de “accesible”, y el resto, a excepción del Museo Diego Rivera, todos se encuentran realizando o planeando adecuaciones a sus instalaciones para ser totalmente accesibles (Cuadro 3.22). Por último, únicamente cinco de los catorce monumentos visitados (Cuadro 3.23) tienen la valoración de “accesibles”, a los demás les será difícil poder realizar las adecuaciones necesarias para que también puedan serlo, pues algunos como el Ángel y el Hemiciclo a Juárez requerirán de un permiso especial para modificar una parte de la estructura.

**Cuadro 3.22 Resultado de la valoración de accesibilidad en museos y centros culturales**

<b>Museos y centros culturales</b>						
	Accesibilidad		Calidad en el servicio		Otros aspectos	TOTAL
Diego Rivera	5/15		4/6		4/6	13/30
Museo Tamayo	10/15		6/6		4/6	20/30
Castillo de Chapultepec	11/15		4/6		4/6	19/30
Museo de Arte Popular	8/15		6/6		4/6	18/30
Museo Nacional de Antropología	13/15		6/6		5/6	24/30
Museo de Arte Moderno	12/15		6/6		6/6	24/30
Casa de Carranza	11/15		6/6		6/6	23/30
Museo de la Memoria y Tolerancia	12/15		6/6		6/6	24/30
<hr/>						
Teatro Hojas de Té	5/15		3/6		2/6	10/30
Teatro Arlequin	5/15		3/6		2/6	10/30
Cinemex Palacio Chino	5/15		4/6		4/6	13/30
Casa del Lago	9/15		6/6		4/6	19/30
Cinema Lumiere	8/15		4/6		4/6	16/30
Palacio de Bellas Artes	10/15		6/6		6/6	22/30
Cinépolis Diana	12/15		4/6		4/6	20/30
Auditorio Nacional	12/15		4/6		4/6	20/30
<hr/>						
Escala	10	No accesible	11 - 20	Parcialmente accesible	21 - 30	Accesible

Fuente: elaboración propia con base en resultados de trabajo de campo, 2013.

**Cuadro 3.23 Resultado de la valoración de accesibilidad en monumentos.**

<b>Monumentos</b>						
	<b>Accesibilidad</b>		<b>Otros aspectos</b>		<b>TOTAL</b>	
Fuente de Petróleos	1/9		3/3		4/12	
Fuente de la Diana	1/9		3/3		4/12	
Fuente El Globo	1/9		3/3		4/12	
Hemiciclo a Juárez	1/9		3/3		4/12	
Obelisco a Simón Bolívar	3/9		3/3		6/12	
Estela de Luz	4/9		3/3		7/12	
Ángel de la Independencia	3/9		3/3		6/12	
Monumento a Cristóbal Colón	2/9		3/3		5/12	
Monumento a Cuauhtémoc	2/9		3/3		5/12	
Monumento a Gandhi	9/9		3/3		12/12	
Monumento a los Niños Héroes	7/9		3/3		10/12	
Fuente Monumental de Nezahualcóyotl	7/9		3/3		10/12	
Fuente de las Ranas	8/9		3/3		11/12	
El Caballito	9/9		3/3		12/12	
Escala	4	No accesible	5-8	Parcialmente accesible	9-12	Accesible

Fuente: elaboración propia con base en resultados de trabajo de campo, 2013.

La accesibilidad general de los atractivos turísticos del CHR-J, se muestra en el Cuadro 3.24. Asimismo, se elaboró un mapa que muestra los resultados obtenidos (Figura 3.12).

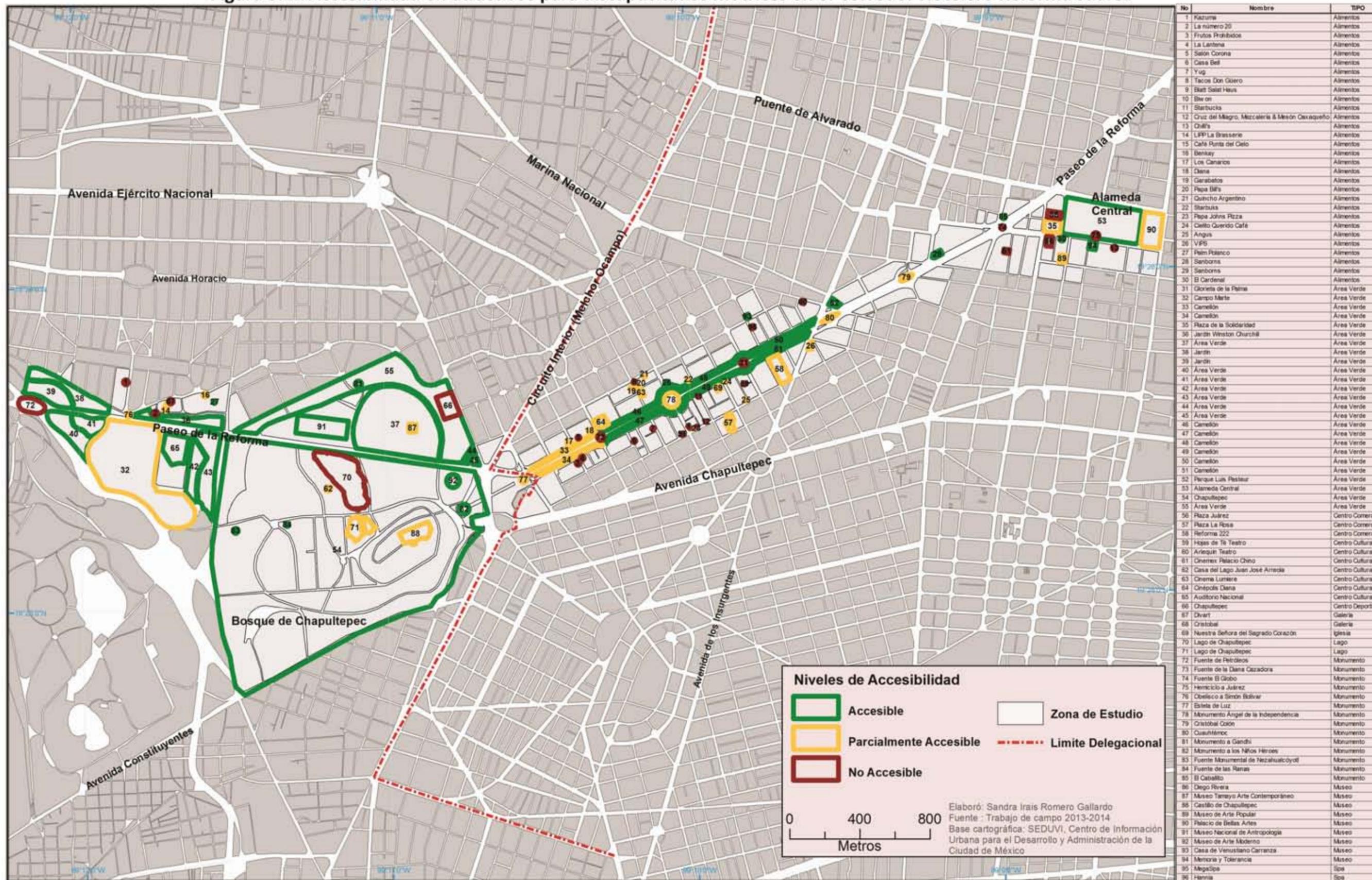
**Cuadro 3.24 Resultado de la valoración de accesibilidad en atractivos de interés turístico**

Accesibilidad	RESULTADO	Calidad en el servicio	RESULTADO	Otros aspectos	RESULTADO	TOTAL	
Facilidad para llegar al lugar y acceder a él	Alimentos	2	Alimentos	3	Recepciones adaptadas para atender a personas en silla de ruedas	Alimentos	19 / 27
	Áreas Verdes	3	Áreas Verdes	n/a		Áreas Verdes	13 / 15
	Centro Comercial	2	Centro Comercial	2		Centro Comercial	19 / 27
	Galería de Arte	2	Galería de Arte	3		Galería de Arte	16 / 27
	Centro Cultural	2	Centro Cultural	2		Centro Cultural	20 / 30
	Museo	2	Museo	3		Museo	24/30
	Iglesia	2	Iglesia	3		Iglesia	15/27
	Monumentos	2	Monumentos	n/a		Monumentos	7/12
Spa	1	Spa	1	Spa	10/27		
Disfrute de todos los servicios que ofrece el establecimiento	Alimentos	2	Alimentos	2	Cercanía con otros atractivos para no perder tiempo en traslados	Alimentos	3
	Áreas Verdes	3	Áreas Verdes	n/a		Áreas Verdes	3
	Centro Comercial	2	Centro Comercial	2		Centro Comercial	3
	Galería de Arte	1	Galería de Arte	3		Galería de Arte	3
	Centro Cultural	2	Centro Cultural	2		Centro Cultural	3
	Museo	3	Museo	3		Museo	3
	Iglesia	1	Iglesia	2		Iglesia	3
	Monumentos	2	Monumentos	n/a		Monumentos	3
Spa	1	Spa	n/a	Spa	1		
Servicios sanitarios modificados para el uso de personas con silla de ruedas	Alimentos	2	Alimentos	n/a	Aplicación de tarifa especial para el discapacitado o su acompañante o ambos	Alimentos, centro comercial, galería de arte, iglesia y Spa	10
	Áreas Verdes	n/a	Áreas Verdes	n/a		Áreas verdes	5
	Centro Comercial	2	Centro Comercial	n/a		6 - 10	Parcialmente
	Galería de Arte	1	Galería de Arte	n/a		11-18	Parcialmente
	Centro Cultural	2	Centro Cultural	1		19-27	Accesible
	Museo	2	Museo	3		Áreas verdes	5
	Iglesia	1	Iglesia	n/a		6 - 10	Parcialmente
	Monumentos	n/a	Monumentos	n/a		11 - 15	Accesible
Spa	1	Spa	1	Monumentos	4		
Zonas de aparcamiento para discapacidad debidamente señalados y respetados	Alimentos	2	n/a No aplica			5 - 8	Parcialmente
	Áreas Verdes	2				9 - 12	Accesible
	Centro Comercial	2				Monumentos	4
	Galería de Arte	1				5 - 8	Parcialmente
	Centro Cultural	2				9 - 12	Accesible
	Museo	2					
	Iglesia	1					
	Monumentos	n/a					
Spa	1						
Suelo de material apto para el correcto funcionamiento de la silla de ruedas	Alimentos	2				Alimentos	2
	Áreas Verdes	2				Áreas Verdes	2
	Centro Comercial	2				Centro Comercial	2
	Galería de Arte	1				Galería de Arte	1
	Centro Cultural	2				Centro Cultural	2
	Museo	2				Museo	2
	Iglesia	1				Iglesia	1
	Monumentos	2				Monumentos	2
Spa	1	Spa	1				

No accesible  
 Parcialmente accesible  
 Accesible

Fuente: elaboración propia con base en resultados de trabajo de campo, 2013.

Figura 3.12 Accesibilidad en atractivos para discapacitados motrices en el Corredor Hotelero Reforma-Juárez



Fuente: trabajo de campo 2013-2014.

El hecho de que un local tenga señalamientos y rampas (por citar algunos elementos), no es suficiente para afirmar que está preparado para admitir a personas con discapacidad motriz. Un ejemplo es el restaurante Wings ubicado en avenida Juárez número 38 (Figuras 3.13 y 3.14); al interior del restaurante existe una sección marcada con el símbolo de discapacidad, que hace alusión a que en esa zona podría ubicarse una silla de ruedas sin problema alguno, sin embargo, la entrada principal es inaccesible a una silla de ruedas, al tener un escalón para ingresar y un escalón para bajar al restaurante; si una persona con silla de ruedas deseara hacer uso de este inmueble tendría que utilizar la salida de emergencia para ingresar y abandonar el restaurante, y para llegar a ella tendría que hacer uso de una rampa, cuyo ancho es menor al de una silla de ruedas estándar.

**Figura 3.13 Entrada principal de Wings Alameda**



Fuente: trabajo de campo, 2014.

**Figura 3.14 Vista de la entrada principal de Wings Alameda desde el interior del restaurante**



Fuente: trabajo de campo, 2014.

Se asume que no es que los establecimientos no deseen recibir a personas con discapacidad; lo que sí hay es un desconocimiento sobre cómo acercarse a ellos; la idea más común que los prestadores de servicios expresaron cuando se les interrogó sobre la posibilidad de recibir a una PcDM fue “sólo que no viniera sola”, pues no sabrían cómo atenderla o si necesitarían dedicarle más tiempo. Otra apreciación es que las PcDM no visitan establecimientos con fines recreativos.

### **3.5. Otros factores**

A decir de las PcDM que participaron con este estudio, la existencia de los servicios incluidos en este rubro es un factor que los ayuda a sentirse seguros de transitar por algún espacio con fines turísticos. La existencia de servicios de salud públicos y privados y dependencias de gobierno que los puedan asistir en caso de emergencia son de gran importancia para la tranquilidad de un usuario de silla de ruedas.

*También me gustaría que la gente supiera reparar una silla de ruedas, porque eso sí sucede, que estás en la calle y se avería, claro que yo sé cómo repararla pero por obvias razones no lo puedo hacer en ese momento yo mismo, y hay personas que usan silla de ruedas que no*

*saben repararlas, y eso no es malo, para nada, diario utilizamos aparatos que no sabemos componer si les sucede algo, es lo mismo... si además de atenderme, un lugar pudiera reparar mi silla o prestarme una mientras se manda a reparar ésta... ¿será algo ya muy imposible?*  
(Turista usuaria de silla de ruedas en Paseo de la Reforma. Testimonio recogido en trabajo de campo)

Algunos hoteles cuentan con servicio médico exclusivo para sus clientes, y la SECTURDF ha puesto, a disposición de los turistas, cuatro hospitales de la Ciudad de México donde pueden recibir tratamiento médico (Hospital Xoco, Hospital Balbuena, Hospital General La Villa y Hospital de Especialidades Belisario Domínguez) (SECTURDF, 2009); dentro de la zona de estudio existe un servicio privado de salud que es el Hospital San Ángel Inn Chapultepec que ofrece la posibilidad a los visitantes de recibir asistencia médica de primer contacto y servicio de traumatología. En el caso de dependencias de gobierno se localiza un módulo de la CONADIS, que ofrece el levantamiento y seguimiento a quejas por casos de discriminación a PcD, además de una Agencia del Ministerio Público.

Aunado a los servicios de salud existe, desde 2010, en la esquina de avenida Juárez y Eje Central, un módulo de préstamo de silla de ruedas (Figura 3.15) que fue abierto por la Asociación Civil Confianza y Gratuidad; el horario del módulo es de 8:00 de la mañana a 3:00 de la tarde; el préstamo de la silla está condicionado a dejar como garantía la credencial de elector y un medio de acreditar la discapacidad del solicitante; en caso de acudir con un acompañante, al solicitar la silla será éste quien quedará como responsable de su buen uso. En caso de que la silla no sea devuelta antes del cierre del módulo la multa para recuperar los documentos es de 2,000 pesos mexicanos; cuando se le preguntó a la responsable en turno del módulo si existía la posibilidad de prestarle la silla a algún turista extranjero que no tuviera al alcance sus documentos no supo si era viable.

**Figura 3.15 Módulo de préstamo de silla de ruedas**



Fuente: trabajo de campo, 2013.

Dentro de la zona de estudio también se encuentran dos módulos turísticos activos que ofrecen información a los visitantes: el del Museo de Antropología (Figura 3.16) y el de Bellas Artes (Figura 3.17); en ambos la ventana de atención se encuentra a una altura que dificulta la interacción con una persona en silla de ruedas; en el módulo de Antropología la persona que atendía declinó ser entrevistada y el módulo de Bellas Artes no se encontró abierto en los diferentes recorridos que se llevaron a cabo.

**Figura 3.16 Módulo turístico de Antropología**



Fuente: trabajo de campo, 2013.

**Figura 3.17 Módulo turístico de Bellas Artes**



Fuente: trabajo de campo, 2013.

A los servicios que se pudo tener acercamiento para comprobar su accesibilidad para una PcDM fueron los bancarios, las tiendas de autoservicio, las agencias de viajes y los servicios de paquetería. Existen algunas sucursales bancarias que cuentan con una ventanilla especial para las personas usuarias de silla de ruedas (Scotiabank), o con una fila preferencial también para personas con discapacidad (Bancomer), en Scotiabank las sucursales también se encuentran acondicionadas para recibir a clientes con discapacidad visual, pero las sucursales de este banco no son numerosas. De acuerdo a los requerimientos expresados por las PcDM entrevistadas, la accesibilidad en los atractivos turísticos del área de estudio se encuentra en el Cuadro 3.25.

**Cuadro 3.25 Resultado de la valoración de accesibilidad en servicios**

<b>Servicios</b>						
	<b>Accesibilidad</b>		<b>Calidad en el servicio</b>		<b>Otros aspectos</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Bancos</b>						
IXE Banco	9/15		3/3		1/3	13/21
ScotiaBank	10/15		3/3		3/3	16/21
HSBC	5/15		2/3		1/3	8/21
Bancomer	6/15		2/3		1/3	9/21
Santander	5/15		2/3		1/3	8/21
INBURSA	8/15		3/3		1/3	12/21
Banorte	6/15		2/3		1/3	9/21
Banamex	5/15		1/3		1/3	7/21
BanBajío	6/15		2/3		1/3	9/21
BanRegio	6/15		2/3		1/3	9/21
<b>Tiendas de Autoservicio</b>						
7Eleven	7/15		2/3		2/3	11/21
K	5/15		3/3		1/3	9/21
Extra	6/15		2/3		2/3	10/21
Oxxo	6/15		2/3		1/3	9/21
<b>Agencias de viajes</b>						
Aeroméxico	7/15		3/3		1/3	11/21
International Holiday Tours	5/15		2/3		1/3	8/21
México Kanio	5/15		1/3		2/3	8/21
Aerolíneas Agencias	8/15		3/3		1/3	12/21
Mexcellence Travel	5/15		2/3		1/3	8/21
Avianca - Taca	5/15		1/3		1/3	7/21
Continental Airlines	11/15		3/3		2/3	16/21
Renta de automóviles	5/15		2/3		1/3	8/21
American Airlines	12/15		3/3		2/3	17/21
<b>Servicios de paquetería</b>						
DHL	7/15		3/3		1/3	11/21
FedEx	5/15		3/3		1/3	9/21
Estafeta	5/15		2/3		1/3	8/21
Escala	7	No accesible	9-15	Parcialmente accesible	16-21	Accesible

Fuente: elaboración propia con base en resultados de trabajo de campo, 2013.

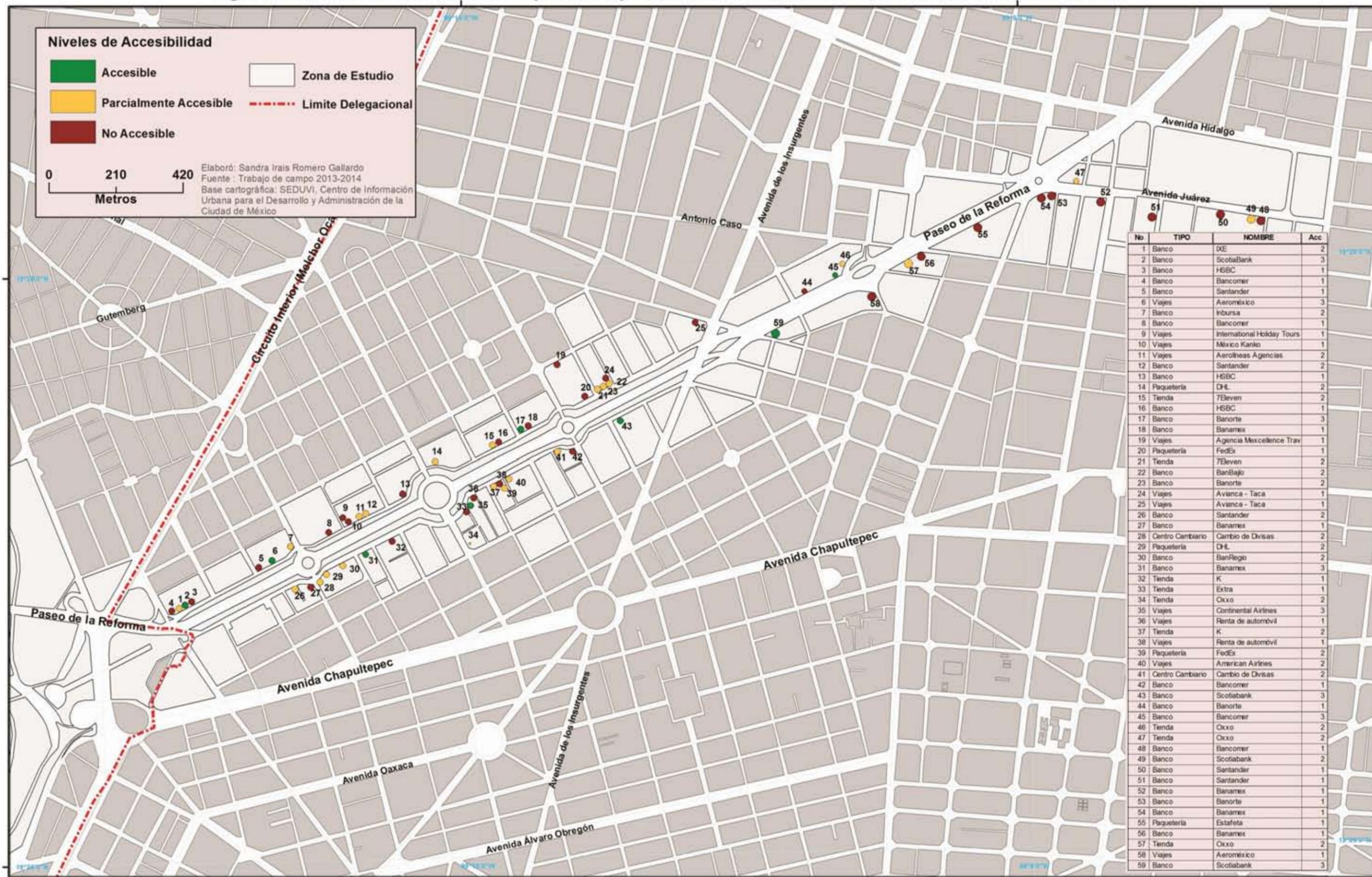
En su mayoría, los resultados se mantuvieron en nivel de parcialmente accesible y no accesible debido a que en estas sucursales se adaptaron al espacio que se encontraba disponible para ser ocupado en el Paseo de la Reforma y en Av. Juárez; por un, lado esta es una zona con elevado número de inmuebles catalogados como históricos por el INAH y, por el otro, son las plantas bajas de algunos edificios ocupados por oficinas las que se adaptan para utilizarse con un giro comercial; en ambos casos, el margen para hacer modificaciones es bajo o nulo. Al llevar a cabo el promedio de la evaluación realizada se obtuvo la accesibilidad general de los servicios en el CHR-J, mismo que se muestra en el Cuadro 3.26. Asimismo, se elaboró un mapa que muestra los resultados obtenidos (Figura 3.18).

**Cuadro 3.26 Resultado de la valoración de accesibilidad en servicios.**

Accesibilidad	RESULTADO		Calidad en el servicio	RESULTADO		Otros aspectos	RESULTADO		TOTAL	
Facilidad para llegar al lugar y acceder a él	Bancos	2/21	Disposición para atender a la persona en silla de ruedas	Bancos	2/21	Recepciones adaptadas para atender a personas en silla de ruedas	Bancos	1/21	Bancos	11/21
	Tiendas de Autoservicio	2/21		Tiendas de Autoservicio	3/21		Tiendas de Autoservicio	1/21	Tiendas de Autoservicio	12/21
	Agencias de viajes	2/21		Agencias de viajes	2/21		Agencias de viajes	1/21	Agencias de viajes	9/21
	Servicios de paquetería	2/21		Servicios de paquetería	3/21		Servicios de paquetería	1/21	Servicios de paquetería	11/21
Zonas de aparcamiento para discapacidad debidamente señalados y respetados	Bancos	1/21							Escala 7 - 8 No accesible 9 - 15 Parcialmente accesible 16 - 21 Accesible	
	Tiendas de Autoservicio	1/21								
	Agencias de viajes	1/21								
	Servicios de paquetería	1/21								
Acceso a todos los servicios que ofrece el establecimiento	Bancos	3/21								
	Tiendas de Autoservicio	2/21								
	Agencias de viajes	1/21								
	Servicios de paquetería	2/21								
Existencia de rampas y elevadores que faciliten el traslado	Bancos	1/21								
	Tiendas de Autoservicio	2/21								
	Agencias de viajes	1/21								
	Servicios de paquetería	1/21								
Suelo de material apto para el correcto funcionamiento de la silla de ruedas	Bancos	1/21								
	Tiendas de Autoservicio	1/21								
	Agencias de viajes	1/21								
	Servicios de paquetería	1/21								
<p> <span style="display: inline-block; width: 15px; height: 15px; background-color: #f08080; border: 1px solid black;"></span> No accesible  <span style="display: inline-block; width: 15px; height: 15px; background-color: #fff9c4; border: 1px solid black;"></span> Parcialmente accesible  <span style="display: inline-block; width: 15px; height: 15px; background-color: #c8e6c9; border: 1px solid black;"></span> Accesible         </p>										

Fuente: elaboración propia con base en resultados de trabajo de campo, 2013.

Figura 3.18 Accesibilidad en servicios para discapacitados motrices en el Corredor Hotelero Reforma-Juárez



Fuente: trabajo de campo 2013-2014.

### 3.6. Percepción espacial de las PcDM en el CHR-J.

Se presentan algunos fragmentos de testimonios directos recabados durante el trabajo de campo en la zona de estudio a visitantes usuarios de silla de ruedas que se encontraban en el CHR-J, con la intención de recrearse. La idea fue confrontar la información de infraestructura y servicios con la percepción de los visitantes

Se rescataron cuatro entrevistas. En este caso se habla en primera persona (mi participación estará referida como Entrevistador y se hará uso de tiempos verbales en presente) y se describe el contexto en que se pudo acceder a estas personas.

1. Entrevista del día 27 de agosto de 2013, Paseo de la Reforma. 17:00 hrs. En el cruce de Reforma con la calle de Versailles me encuentro con un grupo de 5 jóvenes, uno de ellos en silla de ruedas, que pasean por la avenida, los sigo por un momento mientras observo cómo maniobran la silla de ruedas por las banquetas y los pasos a desnivel, cuando hacen una pausa para contemplar una de las nuevas construcciones me acerco a pedirles permiso de platicar un momento con ellos explicándoles la razón. Vienen de Tijuana.

-Entrevistado. *Yo no uso silla de ruedas, este viaje lo teníamos planeado desde hace un par de meses pero me fracturé, no lo quisimos cancelar, solo cambió el plan.*

-Entrevistador. ¿Cómo es la experiencia de usar silla de ruedas para ti en este contexto de tu viaje?

- Entrevistado. *Es difícil, yo creí que al venir aquí, una ciudad me refiero, no*



*representaría un problema muy serio, pero casi no hemos podido salir; llegamos a Reforma porque aquí está la vida nocturna, nos dijeron, pero no he podido ingresar con la silla de ruedas a ningún antro: intentamos el Salón Corona que está allá, más adelante, y tampoco; llegar al Centro es un poco complicado, y esto es lo que hemos estado haciendo ... Damos vueltas ... Igual intentamos un cine o no sé, no vinimos aquí para ir al cine.*

- Entrevistador. *¿Y un museo?*

- Entrevistado. *(Todos se ríen) No es que no, bueno... (más risas)... digamos que no somos de museos, ya fuimos a Bellas Artes, por afuerita, para la foto, pero nada más...*

- Entrevistador. *¿Entonces, el Paseo de la Reforma no es para visitarse en silla de ruedas?*

- Entrevistado. *Yo creo que nada, pues no lo pensé la verdad, uno no está acostumbrado, ahora creo que lo mejor hubiera sido posponer el viaje, pero bueno, es que como la gente en silla de ruedas no sale, pues es normal que no pueda entrar a los antros, si no bailas, ¿a qué vas?*

- Entrevistador. *¿Cuál ha sido tu recorrido aquí en Reforma? ¿Qué has visto?*

- Entrevistado. *Las nuevas construcciones, se ve que van a quedar bien, muy altas... Intentamos ir a Chapultepec, nos dijeron que ahí hay fotos como en una exposición así en la calle, bueno, sí, medio llegamos, la banqueta como que no... el empedrado lo hizo muy difícil, nos desviamos mejor ahí a Polanco... ¿qué más? ... Sí, este, recorrimos hasta el Zócalo, es complicado, si te quieres ir por el camellón no se puede, los desniveles no están de frente, sólo a los lados... y luego allá el cruce de la avenida grande para llegar al zócalo es muchísima gente, y la calle donde no pasan los coches... sí, esa, Madero, está como de ladito.*

- Entrevistador. ¿Sí en diciembre tuvieras que seguir usando la silla de ruedas, de todos modos regresarías?

- *No, en silla de ruedas no... pero ya en unas semanas más la dejo y entonces sí, en diciembre sí.*

2. Entrevista del día 19 de julio de 2013, Paseo de la Reforma, 12:35 hrs. Feria de las Culturas Amigas. Después de dos horas de recorrer la Feria de las Culturas



Amigas veo a lo lejos a un señor en silla de ruedas, ya es una persona de edad avanzada, y se encuentra solo, en el carril de la avenida que fue cerrado a la circulación de automóviles para que los visitantes de la Feria puedan transitar. Como nadie llega a platicar con él me acerco a preguntarle algunas cosas.

- Entrevistador. ¿Por qué está aquí solo, necesita ayuda para subir a la banqueta?

- Entrevistado. *No gracias, estoy esperando a mis nietos, vinimos a ver la Feria, ellos están allá tratando de ver algo en las carpas.*

- Entrevistador. ¿Usted no se acerca?

- Entrevistado. *No lograría ver nada, mira cuanta gente hay, el espacio es muy*

*pequeño, la silla solo va a estorbar. De aquí los espero, al menos ya salí.*

Después de unas preguntas más me dice que es de la Azcapotzalco en la Ciudad de México, pero que desde que usa la silla de ruedas, 4 años atrás,

no sale para nada de su casa, apenas cuando hay algún evento de este tipo.

- Entrevistador. ¿Y por qué no sale más seguido?
- Entrevistado. *Muchas complicaciones, es mucha angustia, vengo veo y es diferente, pero si quiero comer o algo más no hay dónde ir.*
- Entrevistador. ¿Ni aquí en Reforma?
- Entrevistado. *Aquí menos, me meto a un restaurante y no es algo que les guste, porque tienen que mover para que entre la silla.*
- Entrevistador. ¿Y para llegar aquí?
- Entrevistado. *Pues el Metrobús, si no, no hay forma, el problema es llegar al Metrobús y luego esperar uno vacío, y luego la gente se enoja si uno se quiere ir en la zona de la silla, porque ya se acomodaron ahí ... En taxi también se puede, es más caro.*
- Entrevistador. ¿En metro no?
- Entrevistado. *No, ¿usted usa el metro?*
- Entrevistador. Sí, casi diario
- Entrevistado. *Bueno, cuando lo use imagínese que usa silla de ruedas y me dará la razón.*

3. Entrevista del día 29 de junio de 2013, Avenida Juárez. Marcha del Orgullo LGBTTTI. Son las 15:00 hrs., y hasta este momento veo a la primera persona en silla de ruedas que contempla la marcha; no hay mucha oportunidad de platicar con él, apenas un pequeño intercambio de ideas.

- Entrevistador. ¿Vino a ver la marcha?



- Entrevistado. *No me gustan las marchas pero es la única tranquila, y me gustan ver los disfraces de los muchachos.*

- Entrevistador. *¿Vive aquí cerca?*

- Entrevistado. *Sí, de otra forma no vendría.*

- Entrevistador. *¿Por qué?*

- Entrevistado. *No se puede andar con silla de ruedas por la calle así nada más.*

- Entrevistador. *¿No va a otras partes de la ciudad?*

- Entrevistado. *¿Cómo a dónde?*

- Entrevistador. *A Reforma por ejemplo, Chapultepec.*

- Entrevistado. *¿Y llegando qué hago? Nunca hay algo para la gente como yo.*

4. Entrevista del día 9 de diciembre de 2013, 17:30 hrs., Alameda Central. La familia que me encuentro en la Alameda viene de Querétaro; han llegado a la boda de un pariente y aprovechan unos días para recorrer algunas partes de la Ciudad.

- Entrevistador. *¿Cómo llegaron al DF? ¿Hubo algún contratiempo?*

- Entrevistado. *En autobús, problema no hubo.*

- Entrevistador. *¿Había espacio para su silla de ruedas en el autobús?*

- Entrevistado. *No, pero yo aún camino ... muy poquito ... esa parte sí fue mala, tuve que subir las escaleras del camión y el pasillo es muy pequeño, pero con la silla nunca se hubiera podido.*

- Entrevistador. ¿Se están quedando en hotel?
- Entrevistado. *No, en una casa.*
- Entrevistador. ¿Qué lugares de la ciudad ha visitado?
- Entrevistado. *Apenas este, ya recorrimos todo allá (señala la Alameda) y nos gustaría ver el Ángel,*
- Entrevistador. ¿Qué tal el recorrido? ¿Es fácil pasear por la Ciudad?
- Entrevistado. *El recorrido muy bonito, pero esta ciudad no es fácil, mucha gente, hicimos una pausa porque ya no me dejaban pasar a ningún lado, ven la silla y parece que con más ganas se avientan, ¿ve eso de ahí? (me señala el cruce de Avenida Juárez para pasar de las oficinas de Telmex a Bellas Artes, ahí hay unos desaceleradores para los automóviles) por ahí no puedo pasar, mejor un descansito, espero que la gente se vaya y otra vez y ni yo me canso ni ellos se molestan.*
- Entrevistador. ¿Y qué tal la comida, ha entrado a algún restaurante?
- Entrevistado. *Entramos a la plaza que está ahí atrás (se refiere a Parque Alameda) pues comida de hamburguesas, lo normal.*
- Entrevistador. ¿En dónde es más difícil pasear con la silla, aquí o en donde



vive?

- Entrevistado. *Es igual, cuando ya de plano no camine, ahora si ya no voy a salir.*

- Entrevistador. ¿Y tiene ganas de visitar algún museo?

- Entrevistado. *¿Así*

*con la silla se podrá?*

- Entrevistador. Me parece que sí, allá hay un módulo de atención turística, podrían preguntar.
- Entrevistado. *Sí, quisimos pero estaba cerrado.*

- Entrevistador. Ahora que está paseando ¿qué es lo que le hace falta para que se sintiera más cómoda de estar con la silla de ruedas?
- Entrevistado. *Seguridad, los cruces están muy peligrosos, pues algo que hacer, yo veo la gente, va y se atraviesa la calle y se meten a todos lados, cuando usas la silla no haces eso.*
- Entrevistador. ¿Por qué no?
- Entrevistado. *Pues por la silla, no cabes en todos lados y, transportarte... al rato le hablamos a alguien que nos venga a recoger y nos lleva a donde nos estamos quedando, pero no siempre hay alguien que va a ir, y el transporte no te espera, con silla o sin silla... sin silla yo necesito más tiempo para subir y bajar y con silla necesito que alguien me ayude; a esta edad ya no se gana.*

Esta es la percepción en general de las personas que fueron entrevistadas durante el trabajo de campo. Para ellos la idea de un Paseo de la Reforma vibrante, emocionante y donde siempre hay algo que está sucediendo, es una vitrina que solo pueden contemplar, pero no meterse en ella. También existe la idea generalizada de que una persona en silla de ruedas no sale a la calle, tanto porque ésta represente un peligro para la persona como porque la silla de ruedas en sí misma provoque incomodidad a los demás.

La movilidad fue el problema que se mencionó primero al abordar los problemas enfrentados al transitar por esta zona de la Ciudad, seguido de la falta de opciones en actividades y de alguien que proporcionara información sobre los diferentes atractivos de la zona y la posibilidad de ingreso con silla de ruedas. El ejercicio de platicar con la gente confirmó los resultados obtenidos con la herramienta de valoración creada, el Paseo de la Reforma no es un lugar disfrutable para las PcDM, quienes tampoco la perciben como un sitio donde se puedan sentir seguras.

### 3.7. Situaciones de vulnerabilidad percibida

De acuerdo con el CONAPRED un grupo vulnerable se conforma por un conjunto de individuos que comparten una característica que los hace receptores de conductas discriminatorias históricas, lo que deriva en que tengan menores oportunidades y un acceso restringido a derechos y los coloca en una situación de desventaja con respecto al resto de la sociedad (CONAPRED, s.f.).

La necesidad de incluir en la presente investigación las situaciones que provocan sentimientos de vulnerabilidad en las PcDM surgió de pláticas con personas usuarias de silla de ruedas; en algún momento de las conversaciones surgía el tema de la seguridad personal, citando el trabajo de Rodríguez (2011: 1085):

*Teniendo en cuenta la importancia de las limitaciones y restricciones de un turista con discapacidad física, su percepción durante un viaje puede presentar características diferentes a las comúnmente observadas en el turismo de masas. Así como otros elementos de la experiencia turística, el riesgo percibido también puede ser influido por las características personales y las especificidades del viaje.*

En la vida cotidiana hay diversas situaciones en las que una persona puede sentirse vulnerable, un factor determinante para que esa vulnerabilidad aumente o disminuya es la posibilidad de salir de la situación que está siendo percibida como amenazante para la seguridad. Profundizar en el tema de vulnerabilidad y su percepción desde una persona con discapacidad motriz en el turismo, escapa al objetivo principal de la investigación, sin embargo, y dada su relevancia no sólo para la actividad turística sino para la vida cotidiana de las personas discapacitadas, se presenta como una propuesta a una futura línea de investigación en la Geografía del turismo que, al igual que con el turismo accesible, aún no es investigada a profundidad.

Se identificaron las siguientes situaciones como las principales que generan una situación real de vulnerabilidad en la zona de estudio: 1. La posibilidad de ser

asaltados, 2. El traslado inseguro en temporada de lluvias por los encharcamientos, 3. El necesitar asistencia médica y 4. El quedar atrapados en alguna manifestación violenta.

El punto referente a la asistencia médica fue abarcado en el punto 6 del presente capítulo, por lo que para el tema presente se ha recopilado información referente a los cruces peligrosos, manifestaciones con desarrollo violento, asaltos y encharcamientos en temporada de lluvias. La información se obtuvo mediante una búsqueda en los periódicos electrónicos: El Universal, Milenio, La Jornada y Reforma, así como en redes sociales, particularmente Twitter, donde existen cuentas manejadas por ciudadanos donde los usuarios pueden reportar los puntos de la ciudad en donde se están llevando a cabo actos delictivos, la información se recabó para el intervalo de un año, entre el 15 de marzo de 2013 y 15 de marzo de 2014.

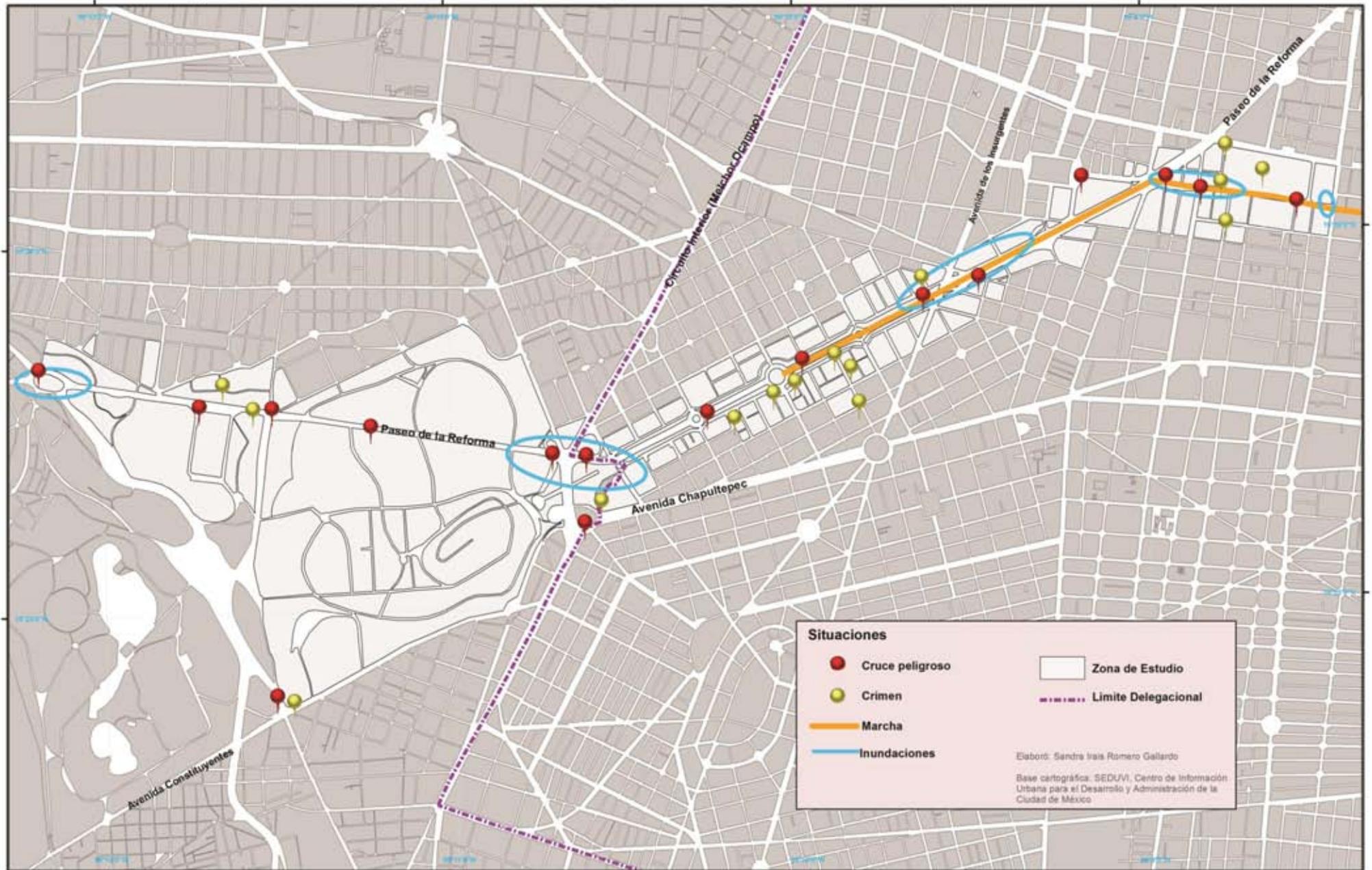
Una vez recabada y procesada la información concerniente a la zona de estudio se obtuvieron los puntos en el CHR-J, donde se presentaron en el transcurso de un año, las situaciones de vulnerabilidad para PcDM en la zona de estudio. Según se aprecia en la Figura 3.19.

Cabe mencionar que los participantes no se pronunciaban en contra las manifestaciones per se, pero el hecho de que alguna terminara de manera violenta los coloca en una situación vulnerable y en el periodo que se recabaron los datos tuvieron lugar manifestaciones que, efectivamente, tuvieron un desenlace de enfrentamiento entre manifestantes y granaderos (Figuras 3.20-3.22).

- *Eso me preocupa, la realidad es que alguien como tú sea como sea corre... ¿Y yo?, por lo menos estoy joven y por lo menos en una situación así buscaré la manera de resguardarme... ¿y una persona mayor?, ¿y una señora mayor?... En el mejor de los casos estás acompañado de alguien, pero no siempre será el caso... no sé si ya sucedió o no pero es algo que está presente, que puede ocurrir y eso es lo que preocupa (Testimonio*

recabado en entrevista a un paseante en silla de ruedas en la zona de estudio, hombre, adulto joven)

Figura 3.19 Situaciones de vulnerabilidad para discapacitados motrices en el Corredor Hotelero Reforma-Juárez



Fuente: trabajo de campo 2013-2014.

**Figura 3.20 Manifestación conmemorativa del 2 de octubre en el año 2013**



Fuente: ADN Político, 2013.

**Figura 3.21 Manifestación contra el aumento del boleto del metro el viernes  
13 de diciembre de 2013**



Fuente: Milenio, 2013.

**Figura 3.22 Manifestación maestros de la CNTE Septiembre 2013**



Fuente: La Jornada, 2013.

Para poder afirmar que un lugar es accesible a las personas con discapacidad hace falta algo más que la existencia de la infraestructura correspondiente, ya que la existencia de ésta resulta inutilizable para un discapacitado si no se ha comprobado antes que tiene un propósito y una lógica que vaya acorde con la función de un inmueble.

Las personas con discapacidad continúan encontrando barreras que dificultan la realización de sus actividades cotidianas, situación que se refleja en su percepción de la Ciudad, la propuesta de medición de accesibilidad fue construida a partir de las características que las PcDM mencionaron como las más importantes a tomar en cuenta al momento de seleccionar un destino para vacacionar y los resultados muestran que el Corredor Hotelero Reforma – Juárez, a pesar de ser una zona por demás atractiva para el turismo nacional y extranjero, no representa una opción para ser elegido como destino del turismo accesible.

## Conclusiones

El reconocimiento de los derechos de las PcD ha sido un camino largo y a pesar de la existencia de leyes que las protegen de actos de discriminación la realidad es que continúan siendo uno de los grupos vulnerables de la sociedad en México y en el mundo; a pesar del avance gradual, aunque lento, rumbo a una sociedad incluyente.

La inclusión de la palabra discapacidad como referencia ha tenido a lo largo de la historia más connotaciones negativas que positivas, es momento de una nueva propuesta de referencia, si en lugar de discapacidad se utilizara otro término como dificultad el discurso sería completamente diferente, ya no se estaría conceptualizando desde el origen a un usuario de silla de ruedas, invidente o con problemas auditivos como esa persona que no posee una capacidad y que no puede realizar actividades, sino como una persona que tiene dificultades de realizarlas por una característica física pero que con las adaptaciones correspondientes al medio puede realizar sus actividades de la manera más óptima posible.

Las PcD pertenecen a un grupo vulnerable por las consecuencias sociales que su condición implica, un abordaje de la accesibilidad como característica, y no un tipo aparte, del sitio turístico supone una visión en donde un espacio turístico cualquiera puede llegar a ser accesible para todos los turistas sin importar su condición. Un síntoma del avance en materia de inclusión para con las personas discapacitadas son los esfuerzos tanto de la iniciativa privada, como de empresas públicas y la administración de la Ciudad de México en adaptar sus espacios para el uso de los discapacitados, uno de estos espacios es el Paseo de la Reforma.

Este lugar, que aparentemente es para el disfrute de todos, no es ajeno a los esfuerzos por crear las condiciones necesarias para el uso de las personas con discapacidad, sin embargo, de acuerdo con lo observado en el trabajo de campo y la aplicación de la medición creada para la presente investigación se puede

concluir que aunque existe en lo general una intención de brindar a las PcDM un trato igualitario también existe una falta de conocimiento acerca de cuáles son las necesidades y características de este grupo potencial de turistas, lo que crea la percepción especialmente en el sector hotelero, que atenderlos implicaría personal y esfuerzo extra.

Existe desconocimiento sobre la pertinencia y funcionalidad de las instalaciones para discapacidad (como rampas, elevadores, entre otros) asumiendo simplemente que su existencia asegura que un inmueble es accesible. En el sector hotelero se observó que algunos establecimientos no cuentan con la infraestructura necesaria para atender a una PcDM. Salta a la vista la dificultad de recomendar atracciones a las PcDM al no tener la seguridad de que las recomendaciones usuales que hacen estén adaptadas para estos usuarios.

En el caso del transporte, los pocos servicios que están adaptados para una persona en silla de ruedas se encuentran rebasados por la cantidad de usuarios cotidianos de la ciudad y la otra parte cuenta con las características mínimas necesarias para brindar un servicio a una PcDM, situación que juega en contra del CHR-J como una zona con posibilidades para la llegada de turistas discapacitados, pues la posibilidad de desplazamiento es uno de los factores más importantes que determinan la elección de un sitio para visitar.

La incertidumbre de poder disfrutar de cualquier atractivo en la zona es otro factor en contra existente en el CHR-J al tener gran importancia para los turistas discapacitados en el momento de viajar.

El objetivo inicial de la presente investigación consistía en revelar la adaptación espacial del Corredor Hotelero Reforma-Juárez para la recepción del turismo accesible a personas con discapacidad motriz, a partir de su infraestructura de hospedaje, servicios, transporte y atractivos turísticos, y mediante la propuesta de una valoración basada en el testimonio directo de personas con discapacidad motriz el objetivo se cumplió, revelando que el contar con instalaciones adaptadas

no es suficiente para asegurar que el turista discapacitado puede elegir esta zona como destino turístico y gozar de una experiencia turística integral.

Continuando con este planteamiento, en cuanto a la hipótesis de la presente investigación: la adaptación espacial para el turismo accesible en el Corredor Hotelero Reforma - Juárez se ha enfocado a los visitantes con discapacidad motriz, pero ello responde más a requerimientos legales que a un interés de los gobiernos e iniciativa privada por atraer al turismo accesible y, por lo mismo, no es suficiente para posicionar a esta zona de la Ciudad como un atractivo para los turistas discapacitados; resultó ser en parte cierta pero se requieren hacer algunas precisiones: primero, se encontró que la adaptación de la zona de estudio no sólo se ha enfocado a la discapacidad motriz, sino también a la discapacidad visual; segundo, el móvil de estas modificaciones no es el temor a una sanción legal, los prestadores de servicios saben que es un requisito contar con las facilidades para las personas con discapacidad en sus instalaciones, pero no es de su interés posicionarse como un polo de atracción para el turismo accesible; tercero, esta zona de la Ciudad no es accesible y por lo tanto no cumple con las necesidades de las personas con discapacidad motriz para ser considerado un destino al cual acudir.

Las características que se verificaron en campo fueron obtenidas a partir de las necesidades de personas con discapacidad motriz, y éstas a su vez son el resultado de la forma en que ellos viven el espacio, las personas con discapacidad, independientemente de cuál sea ésta, son las que mejor conocen qué es lo que necesitan espacialmente para llevar a cabo sus actividades de la manera más sencilla posible, en este sentido, el ejercicio elaborado en esta investigación para valorar la accesibilidad desde su visión es el aporte principal de este trabajo y este mismo ejercicio puede repetirse para cada tipo de discapacidad, puesto que cada una tiene sus propias necesidades espaciales. Esa es una de las principales cualidades de la propuesta realizada, es una propuesta basada en la relación de la persona y su entorno.

Sin dudas el ejercicio desarrollado es perfectible en más de una manera, pero en ese proceso de mejora no debe perder ese acercamiento con el público al que está dirigido. Es más probable la creación de instalaciones útiles a las personas con discapacidad cuando se les pregunta sobre sus necesidades, que cuando éstas se infieren.

Cuando una persona con discapacidad tiene el deseo de ser turista desea vivir la experiencia completa, recibir el trato que se adapta a sus necesidades sin tener que ser señalado por su condición y sin tener que vivir experiencias de segregación al no poder acceder a todos los servicios.

La lucha de las personas con discapacidad por lograr su inclusión plena en sociedad aún tiene mucho camino por recorrer en más de un frente, pero es una lucha que se ha mantenido constante, a través de esta investigación y su propuesta se tiene el anhelo de poder contribuir a esa lucha trayendo nuevas perspectivas a las investigaciones sobre accesibilidad y turismo.

## **ANEXO I Asociaciones vigentes en el Distrito Federal que brindan atención a personas con discapacidad motriz**

### **GRUPARE A.C**

Dirección: calle Venustiano Carranza, 12, Col. Providencia, CP 2440

Teléfono: 153520527

Tipo de Discapacidad que Atiende: Motriz o músculo esquelética

### **FUNDACION MEXICANA PARA LA REHABILITACION INTEGRAL DEL D. AC**

Dirección: calle nueces, 85. Col. Nueva Santa María, CP 2800

Teléfono: 53551862

Tipo de discapacidad que atiende: de lenguaje, motriz o músculo esquelética

### **FUNDACION APOYO REAL I.A.P.**

Dirección: Calle Avenida Jardín, 245 local 10, Col. Tlatilco,, CP 2860

Teléfono: 153550461

Tipo de discapacidad que atiende: visual, auditiva, de lenguaje, motriz o músculo esquelética, mental o intelectual

### **EN-CO MARIPOSA BLANCA A.C.**

Dirección: calle cerro de las palomas, 24, Col. Romero de terreros

Teléfono: 55546022

Tipo de discapacidad que atiende: de lenguaje, motriz o músculo esquelética, mental o intelectual

### **HOSPITAL SHRINERS PARA NIÑOS A.C.**

Dirección: Calle Súchel, 152, Col. El rosario, CP 4380

Teléfono: 56181120

Tipo de discapacidad que atiende: Motriz o músculo esquelética

### **MOVILIDAD INTERNACIONAL MÉXICO**

Dirección: calle congreso de la unión, 3519, col. Mártires de Río Blanco, CP. 7880

Teléfono: 157604873

Tipo de discapacidad que atiende: visual, auditiva, de lenguaje, motriz o músculo esquelética

### **ESCLEROSIS MULTIPLE A.C.**

Dirección: Calle Coruña, 370, núm. Int. 1, Col. Viaducto piedad, CP 8200

Teléfono: 155304859

Tipo de discapacidad que atiende: Motriz o músculo esquelética

FUNDACION DE AYUDA AL DEBIL MENTAL, A.C.

Dirección: calle Av. Tláhuac, 4574, Col. Lomas estrella, CP 9890

Teléfono: 156565418

Tipo de discapacidad que atiende: de lenguaje, motriz o músculo esquelética, mental o intelectual

EDUCACION ESPECIAL Y PSICOPEDAGOGIA INFANTIL ESYPI

Dirección: calle camino al desierto de los leones, 491, Col. Atlamaya, CP. 1060

Teléfono: 155934789

Tipo de discapacidad que atiende: auditiva, de lenguaje, motriz o músculo esquelética, mental o intelectual

VIDA NUEVA A.C.

Dirección: calle Calvario, 131 Col. Tlalpan, CP 14000

Teléfono: 156798502

Tipo de discapacidad que atiende: motriz o músculo esquelética, mental o intelectual

APAC. ASOCIACION PRO PERSONAS CON PARALISIS CEREBRAL I.A.P.

Dirección: calle Dr. Arce, 104, col. Doctores, CP 6720

Teléfono: 155889929

Tipo de discapacidad que atiende: visual, auditiva, de lenguaje, motriz o músculo esquelética, mental o intelectual

DISCAPACITADOS FISICOS EN SUPERACION DIFISU S.C.

Dirección: calle Isabel la Católica, 123, núm. Int. 4-a, Col. Centro CP. 6080

Teléfono: 155780798

Tipo de discapacidad que atiende: motriz o músculo esquelética

CRUZ ROJA MEXICANA

Dirección: Calle Luis Vives, 200, Col. Morales Polanco CP.11510

Teléfono: 155800070

Tipo de discapacidad que atiende: motriz o músculo esquelética

INDUSTRIAS DE REHABILITACION Y TRABAJO PARA INVÁLIDO A.C.

Dirección: calle México Tacuba, 398, Col. Popotla, CP. 11400

Teléfono: 15534184

Tipo de discapacidad que atiende: motriz o músculo esquelética

FUNDACION BEATRIZ VELASCO DE ALEMAN, I.A.P.

Dirección: calle Zoquipa, 148, Col. El Parque, CP. 15960

Teléfono: 155528916

Tipo de discapacidad que atiende: motriz o músculo esquelética

ASOC. MEX. DE MEDALLISTAS PARALIMPICOS SOBRE SILLA DE RUEDAS

Dirección: calle Av. del peñón, 280, Col. Revolución, CP. 15460

Teléfono: 157890020

Tipo de discapacidad que atiende: motriz o músculo esquelética

FUNDACION GIORDANA NAHOUL, I.A.P.

Dirección: calle Paseo del Río, 271, Col. Paseos de Taxqueña

Teléfono: 155816046

Tipo de discapacidad que atiende: de lenguaje, motriz o músculo esquelética, mental o intelectual

PROADI, A.C. PROGRAMAS DE APOYO PARA LA DISCAPACIDAD I.

Dirección: calle Paris, 76, Col. del Carmen, CP. 4100

Teléfono: 156597449

Tipo de discapacidad que atiende: visual, auditiva, de lenguaje, motriz o músculo esquelética, mental o intelectual

## ANEXO II Modelos de valoración de accesibilidad

TRANSPORTE						
		1	2	3	Observaciones	
<b>Accesibilidad</b>	Facilidad para ascender y descender a la unidad	Existe mecanismo para ingresar silla de ruedas a la unidad				
		Se respeta el tiempo necesario para realizar esta acción				
Zona especial para poner la silla de ruedas	La zona existe y se encuentra debidamente señalada					
	La zona se encuentra adaptada para evitar el movimiento de la silla de ruedas					
<b>Calidad en el servicio</b>	Asistencia del personal encargado del transporte a la persona en silla de ruedas	El encargado de la unidad asiste en el ascenso y descenso				
		El encargado de la unidad conduce de manera que garantiza la seguridad del pasajero				
Conocimiento para maniobrar la silla de ruedas	El encargado de la unidad sabe cómo asegurar la silla de ruedas en el espacio reservado					
	El encargado de la unidad sabe como utilizar el elevador para la silla de ruedas					
Información de las rutas y su disponibilidad para dar servicio a usuarios de silla de ruedas	Existe información sobre alternativas de rutas para PcDM					
	La información es accesible a las PcDM					
<b>Otros aspectos</b>	Zonas de aparcamiento para discapacidad debidamente señalados y respetados	Las paradas se encuentran debidamente señaladas				
		Las paradas se encuentran cercanas a desniveles que faciliten la circulación de la silla de ruedas				
Aplicación de tarifa especial para el discapacitado o su acompañante o ambos	Descuento o pasaje gratis a la persona con discapacidad					
	Descuento o pasaje gratis al acompañante					

HOSPEDAJE					
		1	2	3	Observaciones
<b>Accesibilidad</b> Acceso a todos los servicios que ofrece el establecimiento	Existen las adaptaciones para todos los servicios promocionados				
	Se puede acceder por la entrada principal al hotel				
Existencia de rampas y elevadores que faciliten el traslado	Se encuentran debidamente señalados				
	Se encuentran cercanos a la recepción y/o áreas comunes				
Zonas de aparcamiento para discapacidad debidamente señalados y respetados	Debidamente señalados				
	Disponibles en cualquier momento				
Suelo de material apto para el correcto funcionamiento de la silla de ruedas	El suelo no es de una material que se deslice fácilmente				
	Protección antiderrapante al borde de escaleras				
<b>Calidad en el servicio</b>					
Disponibilidad de cuartos para personas con discapacidad	Existencia de cuartos adaptados en sus servicios				
	Disponibilidad de los cuartos en el momento que se requieran				
Personal capacitado para atender a una persona en silla de ruedas	Que se dirijan a la persona en silla de ruedas para preguntarle sus necesidades				
	Al momento de atender a alguien en silla de ruedas no lo miran hacia abajo sino a su nivel				
Disponibilidad de información de sitios turísticos accesibles	Conocimiento de atractivos que pueden ser disfrutados plenamente				
	Existencia de folletos que aclaren si las PCDM pueden acceder				
<b>Otros aspectos</b>					
Servicios médicos en el establecimiento	Existen dentro del hotel y pueden ser utilizados				
	Son externos y trasladan al huésped hasta el servicio				
En caso de no existir cuartos para personas con discapacidad o encontrarse ocupados, la disposición de realizar adecuaciones en el momento de su llegada					
Aplicación de tarifa especial para el discapacitado o su acompañante o ambos					

ATRATIVOS TURÍSTICOS					
		1	2	3	Observaciones
<b>Accesibilidad</b>	Existe parada de transporte cerca y con rampa o acceso a vehículo privado				
	Facilidad para llegar al lugar y acceder a él				
Disfrute de todos los servicios que ofrece el establecimiento	Se puede utilizar y acceder a toda la instalación				
	Existe área especial para silla de ruedas				
Servicios sanitarios modificados para el uso de personas con silla de ruedas	Debidamente señalados				
	Acceso libre de obstáculos				
Zonas de aparcamiento para discapacidad debidamente señalados y respetados	Debidamente señalados				
	Disponibles en cualquier momento				
Suelo de material apto para el correcto funcionamiento de la silla de ruedas	El suelo no es de una material que se deslice fácilmente				
	Protección antiderrapante al borde de escaleras				
<b>Calidad en el servicio</b>	Que se dirijan a la persona en silla de ruedas para preguntarle sus necesidades				
	Disponibilidad de auxiliar a la persona en caso de requerirlo				
Hospitalidad	Que se dirijan a la persona en silla de ruedas para preguntarle sus necesidades				
	No se le trata como a una persona que no puede tomar decisiones				
Aplicación de tarifa especial para el discapacitado o su acompañante o ambos y disponibilidad de información	Tarifa				
	Existencia de folletos que aclaren si las PCDM pueden acceder				
<b>Otros aspectos</b>	Recepciones adaptadas para atender a personas en silla de ruedas				
	Son externos y trasladan al huésped hasta el servicio				
Cercanía con otros atractivos para no perder tiempo en traslados					

Otros aspectos					
		1	2	3	Observaciones
<b>Accesibilidad</b>					
	Facilidad para llegar al lugar y acceder a él	Existe parada de transporte cerca y con rampa o acceso a vehículo privado			
		Se puede acceder por la entrada principal			
Zonas de aparcamiento para discapacidad debidamente señalados y respetados		Se puede utilizar y acceder a toda la instalación			
		Existe área especial para silla de ruedas			
Acceso a los servicios ofertados		Debidamente señalados			
		Acceso libre de obstáculos			
Existencia de rampas que faciliten el traslado		Debidamente señalados			
		Disponibles en cualquier momento			
Suelo de material apto para el correcto funcionamiento de la silla de ruedas		El suelo no es de una material que se deslice fácilmente			
		Protección antiderrapante al borde de escaleras			
<b>Calidad en el servicio</b>					
	Disposición para atender a la persona en silla de ruedas	Que se dirijan a la persona en silla de ruedas para preguntarle sus necesidades			
		Disponibilidad de auxiliar a la persona en caso de requerirlo			
<b>Otros aspectos</b>					
Recepciones adaptadas para atender a personas en silla de ruedas		Son externos y trasladan al huésped hasta el servicio			

## Bibliografía

- ADN Político, 2013. *AI: Operativo en la marcha del 2 de octubre fue violatorio*. [En línea]  
Dirección URL: <http://www.adnpolitico.com/gobierno/2013/10/03/ai-operativo-en-la-marcha-del-2-de-octubre-fue-violatorio>  
[Último acceso: 4 Octubre 2013].
- Agencia de la Gestión Urbana de la Ciudad de México, s.f. *Red Integral de Transporte para Personas con Discapacidad*. [En línea]  
Dirección URL: <http://www.agu.df.gob.mx/red-integral-de-transporte-para-personas-con-discapacidad/>  
[Último acceso: 12 Enero 2014].
- Albrecht, G., Seelman, K. y Bury, M., 2001. *Handbook of disability studies*. Primera edición ed. California, USA: Sage Publications.
- Alcántara M., R. C., 2000. "Hacia una cultura de apoyo a la discapacidad. Algunos derechos de las personas con discapacidad." *GACETA. CNDH*, Noviembre, Issue 124, pp. 53-62.
- Almirón, A. V., 2004. "Turismo y espacio. Aportes para otra geografía del turismo." *GEOUSAP - Espacio y Tiempo*, Issue 16, pp. 166-180.
- Alonso López, F., 2003. "Concepciones de la Accesibilidad." En: *Libro Blanco de la Accesibilidad 2003-2010*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, pp. 19-26.
- Álvarez Ibarra, A., 2010. *Escaras por uso de silla de ruedas, un padecimiento que se puede prevenir*. [En línea]  
Dirección URL: [http://www.dis-capacidad.com/nota.php?id=1302#.U\\_PbwPI5PBA](http://www.dis-capacidad.com/nota.php?id=1302#.U_PbwPI5PBA)  
[Último acceso: Mayo 2014].
- APEC, 2003. *Best practices in tourism accessibility for travellers with restricted physical ability*. [En línea]  
Dirección URL:  
[http://www.tc.gov.yk.ca/pdf/ACCESSIBILITY\\_Best\\_Practices\\_in\\_Tourism.pdf](http://www.tc.gov.yk.ca/pdf/ACCESSIBILITY_Best_Practices_in_Tourism.pdf)  
[Último acceso: 25 Marzo 2012].
- Archivo Municipal de la Ciudad de México, 1873. *Proyecto de la Comisión de Paseos para reponer al Paseo de la Reforma*, Ciudad de México: s.n.
- Arjona Jimenez, G., 2011. *Los Principios del Diseño Universal*. [En línea]  
Dirección URL: <http://laaccesibilidadesdetodos.blogspot.mx/2011/02/los-principios-del-diseno-universal.html>  
[Último acceso: 29 Abril 2013].

- Asamblea Legislativa del Distrito Federal, 2013. *Estatutos*. [En línea]  
Dirección URL: <http://www.aldf.gob.mx/estatutos-107-7.html>  
[Último acceso: Diciembre 2013].
- Asamblea Legislativa del Distrito Federal, 2013. *Leyes*. [En línea]  
Dirección URL: <http://www.aldf.gob.mx/leyes-107-2.html>  
[Último acceso: 1 Mayo 2013].
- Asociación de Hoteles de la Ciudad de México, A.C., s.f. *Modelo de Excelencia*. [En línea]  
Dirección URL:  
<http://www.asociaciondehoteles.com.mx/index.php/gallery/excelencia>  
[Último acceso: 10 Octubre 2013].
- Avendaño Flores, I., 2010. "Un recorrido teórico a la territorialidad desde uno de sus ejes: El sentimiento de pertenencia y las identificaciones territoriales." *Intercambio*, Issue 8, pp. 13-35.
- Benedetto, A., 2013. *Documentos de trabajo del RIMISP*. [En línea]  
Dirección URL: [http://www.rimisp.org/wp-content/files\\_mf/1378155614peirdelainnovacinalescalamiento.pdf](http://www.rimisp.org/wp-content/files_mf/1378155614peirdelainnovacinalescalamiento.pdf)  
[Último acceso: Enero 2014].
- Boletín Turístico, 2012. *Términos Turísticos*. [En línea]  
Dirección URL: <http://www.boletin-turistico.com/diccionarioturismo/Diccionario-1/I/INFRAESTRUCTURA-TUR%C3%8DSTICA-817/>  
[Último acceso: 25 Noviembre 2013].
- Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión, 2012 2. *Ley General de Asentamientos Humanos*. [En línea]  
Dirección URL: <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/133.pdf>  
[Último acceso: 27 Marzo 2013].
- Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión, 2012. *Ley de Obras Públicas y Servicios relacionados con las mismas*. [En línea]  
Dirección URL: <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/56.pdf>  
[Último acceso: 21 Enero 2013].
- Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión, 2013. *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos*. [En línea]  
Dirección URL: <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/1.pdf>  
[Último acceso: 30 Octubre 2013].
- Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión, 2013. *Ley General de Turismo*. [En línea]

Dirección URL: <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGT.pdf>  
[Último acceso: 18 Abril 2013].

Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión, 2013. *Leyes Federales Vigentes*. [En línea]

Dirección URL: <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/>  
[Último acceso: 1 Noviembre 2013].

Cámara Mexicana de la Industria de la Construcción, 2014. *Reunión Nacional de Infraestructura Turística 2014*. [En línea]

Dirección URL: <http://www.cmic.org/turismo14/>  
[Último acceso: 16 Mayo 2014].

Centro de Estudios Sociales y de Opinión Pública, 2006. *Turismo*. [En línea]

Dirección URL:  
[http://archivos.diputados.gob.mx/Centros\\_Estudio/Cesop/Comisiones/ci\\_turismo.htm](http://archivos.diputados.gob.mx/Centros_Estudio/Cesop/Comisiones/ci_turismo.htm)  
[Último acceso: 25 Noviembre 2012].

Cepeda, F., 2007. *Pierde México más turistas. Desaprovecha a viajeros discapacitados*. [En línea]

Dirección URL: <http://www.libreacceso.org/mov-turismo-noturismo.html>  
[Último acceso: Enero 2013].

Céspedes, G. M., 2005. "La nueva cultura de la discapacidad y los modelos de rehabilitación." *Aquichan*, 5(1 (5)), pp. 108-113.

CNDH-DF, 2008. "Conceptualización de las personas con discapacidad y la discapacidad. En: CNDHDF", ed. *Informe Especial sobre la situación de los derechos humanos de las personas con discapacidad en el Distrito Federal, 2007-2008*. Distrito Federal: s.n., pp. 11-13.

Comisión Europea, 2005. *Mejorar la información sobre turismo accesible para las personas con discapacidad*. [En línea]

Dirección URL:  
[http://ec.europa.eu/enterprise/sectors/tourism/files/studies/improving\\_information\\_on\\_accessibility/improving\\_accessibility\\_es.pdf](http://ec.europa.eu/enterprise/sectors/tourism/files/studies/improving_information_on_accessibility/improving_accessibility_es.pdf)  
[Último acceso: 2014].

Comisión Europea, 2006. *2010: Una Europa accesible para todos*. [En línea]

Dirección URL:  
[http://www.socialdialogue.net/docs/si\\_key/EU\\_Access2010\\_Report\\_ES.pdf](http://www.socialdialogue.net/docs/si_key/EU_Access2010_Report_ES.pdf)  
[Último acceso: 27 Junio 2012].

- Comisión Europea, s.f. *El trabajo de la Comisión Europea*. [En línea]  
Dirección URL: [http://ec.europa.eu/atwork/key-documents/index\\_es.htm](http://ec.europa.eu/atwork/key-documents/index_es.htm)  
[Último acceso: 25 Marzo 2013].
- CONADIS, 2001. *Clasificación Internacional del Funcionamiento de la Discapacidad y de la Salud*. [En línea]  
Dirección URL:  
[http://www.conadis.salud.gob.mx/descargas/pdf/CIF\\_OMS\\_abreviada.pdf](http://www.conadis.salud.gob.mx/descargas/pdf/CIF_OMS_abreviada.pdf)  
[Último acceso: Enero 2013].
- CONADIS, 2012. *Glosario de términos sobre discapacidad*. [En línea]  
Dirección URL:  
[http://conadis.salud.gob.mx/descargas/pdf/glosario\\_terminos\\_sobre\\_discapacidad.pdf](http://conadis.salud.gob.mx/descargas/pdf/glosario_terminos_sobre_discapacidad.pdf)  
[Último acceso: Mayo 2012].
- CONAPRED, 2010. *Encuesta Nacional sobre Discriminación en México*. [En línea]  
Dirección URL: <http://www.conapred.org.mx/userfiles/files/Enadis-PCD-Accss.pdf>  
[Último acceso: Noviembre 2012].
- CONAPRED, 2013. *GRUPOS EN SITUACIÓN DE DISCRIMINACIÓN*. [En línea]  
Dirección URL:  
[http://www.conapred.org.mx/index.php?contenido=pagina&id=46&id\\_opcion=38&op=38](http://www.conapred.org.mx/index.php?contenido=pagina&id=46&id_opcion=38&op=38)  
[Último acceso: Enero 2014].
- Crónica, 2014. *Destinará gobierno 180 mmdp en infraestructura turística: Peña Nieto*. [En línea]  
Dirección URL: <http://www.cronica.com.mx/notas/2014/831791.html>  
[Último acceso: 15 Mayo 2014].
- Damazio A., G. y Gallardo L., R., 2009. "Evaluación de la accesibilidad para personas con discapacidad en los servicios turísticos de las Llanuras del Norte de Costa Rica." *Tecnología en Marcha*, 22(1), pp. 95-112.
- Darcy, S., 1998. *From Anxiety to Access: The Tourism Patterns and Experiences of New South Wales Persons with a Physical Disability*. Primera ed. Sydney: Tourism New South Wales.
- Departamento de Sociología. Universidad de Alicante, s.f. *Tipos de muestreo cualitativo*. [En línea]  
Dirección URL: [http://personal.ua.es/es/francisco-frances/materiales/tema4/tipos\\_de\\_muestreo\\_cualitativo.html](http://personal.ua.es/es/francisco-frances/materiales/tema4/tipos_de_muestreo_cualitativo.html)  
[Último acceso: 17 Diciembre 2013].

- Dis-capacidad, 2008. *Hay un mercado potencial en el turismo accesible en México: Jorge Pulido*. [En línea]  
Dirección URL: <http://www.dis-capacidad.com/nota.php?id=1540#.UaQqSNJ1GSo>  
[Último acceso: Febrero 2013].
- Domínguez Vila, T., Fraiz Brea, J. A. y Alén González, M. E., 2011. "Turismo y accesibilidad. Una visión global sobre la situación de España." *Cuadernos de Turismo*, Issue 28, pp. 23-45.
- Egea García, C. y Sarabia Sánchez, A., 2001. *Centro Español de Documentación sobre Discapacidad*. [En línea]  
Dirección URL: <http://sid.usal.es/articulos/discapacidad/6594/8-2-6/clasificaciones-de-la-oms-sobre-discapacidad.aspx>  
[Último acceso: 2013].
- El Búho, 2010. *Para la memoria histórica*. [En línea]  
Dirección URL: <http://www.reneavilesfabila.com.mx/universodeelbuho/89/89-encarte.pdf>  
[Último acceso: 17 Septiembre 2013].
- El Economista, 2010. *Desfile Bicentenario II*. [En línea]  
Dirección URL:  
<http://eleconomista.com.mx/multimedia/fotogaleria/2010/09/15/desfile-bicentenario-ii>  
[Último acceso: 7 Mayo 2013].
- El Economista, 2014. *Complementará IP inversión turística en infraestructura: AMHM*. [En línea]  
Dirección URL:  
<http://eleconomista.com.mx/industrias/2014/05/01/complementara-ip-inversion-turistica-infraestructura-amhm>  
[Último acceso: 15 Mayo 2014].
- El Universal , 2011 2. *Accesible a discapacitados, remodelan la Tlaxpana*. [En línea]  
Dirección URL: <http://www.eluniversaldf.mx/miguelhidalgo/nota18700.html>  
[Último acceso: Mayo 2013].
- El Universal, 2011. *Aprueban turismo accesible para discapacitados*. [En línea]  
Dirección URL: <http://www.eluniversal.com.mx/notas/793727.html>  
[Último acceso: Enero 2013].
- El Universal, 2013. *Autorizan Rascacielos en Paseo de la Reforma*. [En línea]  
Dirección URL: <http://www.eluniversal.com.mx/notas/919751.html>  
[Último acceso: 26 Agosto 2013].

- EROSKI, s.f. *Edificios adaptados para discapacitados*. [En línea]  
Dirección URL: [http://www.consumer.es/web/es/vivienda/comunidades\\_vecinos\\_y\\_legislacion/2004/03/31/140114.php](http://www.consumer.es/web/es/vivienda/comunidades_vecinos_y_legislacion/2004/03/31/140114.php)  
[Último acceso: 2013].
- Espinosa López, E., 2003. *Ciudad de Mexico: Compendio Cronologico de Su Desarrollo Urbano, 1521-2000*. Primera ed. Distrito Federal: IPN.
- Excelsior, 2013. "Excélsior en la Historia: La metamorfosis de Paseo de la Reforma". *Excelsior Especiales*, 31 Julio, pp. I - VI.
- Fernández Alles b, M. T., 2009. *Turismo Accesible: Importancia de la Accesibilidad para el Sector Turístico*. [En línea]  
Dirección URL: <http://www.eumed.net/entelequia/es.ant.php?a=9>  
[Último acceso: 23 noviembre 2012].
- Fernández-Villarán Ara, M. A., 2006. "El acceso al turismo para las personas con discapacidad." En: *Desafíos y compromisos del turismo: hacia una visión más humana*. Bilbao: Universidad de Deusto, pp. 47-59.
- FORBES, 2013. *Los nuevos integrantes del Paseo de la Reforma*. [En línea]  
Dirección URL: <http://www.forbes.com.mx/sites/los-nuevos-integrantes-del-paseo-de-la-reforma/>  
[Último acceso: Diciembre 2013].
- Fraiz Brea, J. A., Alén González, M. E. y Domínguez Vila, T., 2008. "La accesibilidad como oportunidad de mercado en el management de productos turísticos." *Revista de Análisis Turístico*, Issue 5.
- Fundación Andaluza, 2008. *Guía de Accesibilidad en Comunicación para Alojamientos Turísticos en Andalucía*. [En línea]  
Dirección URL: <http://www.turismoandaluz.com/sites/accesibilidad/archivos/guia.pdf>  
[Último acceso: 13 Febrero 2013].
- GDF, s.f. *RTP*. [En línea]  
Dirección URL: <http://www.rtp.gob.mx/rtp.html>  
[Último acceso: 11 Enero 2014].
- GDF, s.f. *RTP Servicios*. [En línea]  
Dirección URL: <http://www.df.gob.mx/index.php/red-de-rutas-rtp-servicio-atenea>  
[Último acceso: 10 Enero 2014].
- Gómez Montes de Oca, V., 2005. *La anomia para las personas con discapacidad*. Cholula, Puebla: Tesis de Licenciatura, Universidad de las Américas Puebla.

- González Castañón, D., 2001. *Déficit, diferencia y discapacidad*. [En línea]  
 Dirección URL: <http://www.topia.com.ar/articulos/d%C3%A9ficit-diferencia-y-discapacidad>  
 [Último acceso: Julio 2012].
- Guzmán Roque, S., 2011. *5 marchas nacionales por la paz en 14 años*. [En línea]  
 Dirección URL: <http://www.eluniversaldf.mx/coyoacan/nota25398.html>  
 [Último acceso: 6 Mayo 2013].
- Guzmán, J., 2013. *El hombre que cambió al Distrito Federal*. [En línea]  
 Dirección URL: <http://elfonografo.mx/blogs/el-hombre-que-cambio-al-distrito-federal.html>  
 [Último acceso: 29 diciembre 2013].
- Hernández Galán, J., 2011. *Accesibilidad Universal y Diseño para Todos*. Primera ed.  
 Palermo: Fundación ONCE.
- Hernández Licon, J. M., 2007. Los Derechos Humanos de las personas con discapacidad. *Quórum Legislativo*, Issue 89, pp. 123-272.
- Hiernaux-Nicolas, D., 2002. *Imaginario social y turismo sostenible*. Costa Rica: FLACSO.
- Hiernaux-Nicolas, D., 2008. "El giro cultural y las nuevas interpretaciones geográficas del turismo." *GEOUSP Espacio y Tiempo*, Issue 23, pp. 177-187.
- Huber, J. H., 1997. *Travelers with disabilities: are they having fun yet?*. [En línea]  
 Dirección URL:  
<http://www.thefreelibrary.com/Travelers+with+disabilities%3a+are+they+having+fun+yet%3f-a019252493>  
 [Último acceso: Febrero 2013].
- Imrie R t Edwards C 2007. "The geographies of disability: reflections on the development of a subdiscipline" *Geography Compass* 1 623–40.
- IMSERSO, 1996. "Introducción." En: *Concepto Europeo de Accesibilidad*. Madrid: Maarten Wijk, pp. 7-10.
- IMSS, 2012. *Tipos de Discapacidad*. [En línea]  
 Dirección URL:  
[http://www.imss.gob.mx/programas/discapacidad/Pages/tipos\\_discapacidad.aspx](http://www.imss.gob.mx/programas/discapacidad/Pages/tipos_discapacidad.aspx)  
 [Último acceso: 27 Marzo 2013].
- INDEPEDI, 2013. *PCD por Delegación*. [En línea]  
 Dirección URL:

[http://www.indepedi.df.gob.mx/wb/indepedi/inde\\_PCD\\_POR\\_DELEGACION](http://www.indepedi.df.gob.mx/wb/indepedi/inde_PCD_POR_DELEGACION)  
[Último acceso: 5 Mayo 2013].

INEGI, 2000. *Clasificación de tipo de discapacidad*. [En línea]

Dirección URL:

<http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/proyectos/aspectosmetodologicos/clasificadoresycatalogos/default.aspx>

[Último acceso: 11 Marzo 2013].

INEGI, 2002. *Directorio Nacional de asociaciones de y para personas con discapacidad*.

[En línea]

Dirección URL:

[http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/espanol/metodologias/registros/sociales/di\\_r\\_discapacidad.pdf](http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/espanol/metodologias/registros/sociales/di_r_discapacidad.pdf)

[Último acceso: 21 Agosto 2013].

INEGI, 2010. *Discapacidad en México*. [En línea]

Dirección URL:

<http://cuentame.inegi.org.mx/poblacion/discapacidad.aspx?tema=P>

[Último acceso: Marzo 2013].

INEGI, 2012. *Anuario Estadístico del Distrito Federal 2012*. [En línea]

Dirección URL:

<http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/espanol/sistemas/ae12/estatal/df/default.htm>

[Último acceso: Marzo 2013].

INEGI, 2013. *Las personas con discapacidad en México, una visión al 2010*. [En línea]

Dirección URL:

[http://www.inegi.org.mx/prod\\_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/censos/poblacion/2010/discapacidad/702825051785.pdf](http://www.inegi.org.mx/prod_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/censos/poblacion/2010/discapacidad/702825051785.pdf)

[Último acceso: 29 Enero 2014].

Jaena Accesible, 2014. *Trato adecuado a las personas con discapacidad*. [En línea]

Dirección URL: <http://www.jaenaccesible.org/meta/trato.php>

[Último acceso: Febrero 2014].

Jiménez Martínez, A. d. J., 2005. *Una aproximación a la conceptualización del turismo desde la teoría general de sistemas*. Primera ed. Quintana Roo: Universidad del Caribe.

Kéroul, 2010. *Publicaciones*. [En línea]

Dirección URL: <http://www.keroul.qc.ca/en/publications/>

[Último acceso: Septiembre 2012].

- La Jornada, 2013. *Trifulca en Reforma*. [En línea]  
Dirección URL: <http://www.jornada.unam.mx/2013/09/12/opinion/004o1pol>  
[Último acceso: 12 Septiembre 2013].
- Lanquar, R., 1978. *Turismo Internacional*. Buenos Aires: Huemul.
- Libre Acceso, A.C., 1997. *Manual de Evaluación, Dictamen y Certificación de Edificios para su Uso por Personas con Discapacidad*, Distrito Federal: s.n.
- Libre Acceso, s.f. *Transporte especializado para persnas con problemas de movilidad*. [En línea]  
Dirección URL: [http://www.libreacceso.org/transporte\\_especializado.html](http://www.libreacceso.org/transporte_especializado.html)  
[Último acceso: 14 Febrero 2014].
- Lindón, A., 2006. "Geografías de la Vida Cotidiana." En: *Tratado de Geografía Humana*. Distrito Federal: Anthropos, pp. 356-400.
- López González, M., 2003. "Modelos teóricos e investigación en el ámbito de la discapacidad. Hacia la incorporación de la experiencia personal." *Docencia e Investigación: revista de la Escuela Universitaria de Magisterio de Toledo*, Issue 16, pp. 215-240.
- Martin, J. y Nakayama, T., 2010. Nonverbal Codes and Cultural Space . En: *Intercultural communication in contexts*. New York: McGraw Hill, pp. 265-300.
- MAZARS, 2003. *Turismo Accesible "Hacia un Turismo para Todos"*. [En línea]  
Dirección URL: [http://www.keroul.qc.ca/DATA/PRATIQUEDOCUMENT/54\\_fr.pdf](http://www.keroul.qc.ca/DATA/PRATIQUEDOCUMENT/54_fr.pdf)  
[Último acceso: 24 Abril 2013].
- Méndez, R., 1997. "Economía y organización territorial." En: *Geografía económica. La lógica espacial del capitalismo global*. Barcelona: Ariel, pp. 1-22.
- Metrobús, 2012. *Accesibilidad*. [En línea]  
Dirección URL: <http://www.metrobus.df.gob.mx/accesibilidad.html>  
[Último acceso: 28 Diciembre 2013].
- Metrobús, 2012. *Accesibilidad Metrobús*. [En línea]  
Dirección URL: [http://www.metrobus.df.gob.mx/docs/Accesibilidad\\_2014-ok.pdf](http://www.metrobus.df.gob.mx/docs/Accesibilidad_2014-ok.pdf)  
[Último acceso: 16 Diciembre 2013].
- Metrobús, 2012. *Gratuidad*. [En línea]  
Dirección URL: <http://www.metrobus.df.gob.mx/exencion.html>  
[Último acceso: 15 Enero 2014].

- Metrobús, s.f. *100% accesible*. [En línea]  
Dirección URL: <http://www.metrobus.df.gob.mx/accesible.html>  
[Último acceso: 16 Enero 2014].
- Metrobús, s.f. *Mapa de Rutas*. [En línea]  
Dirección URL: <http://www.metrobus.df.gob.mx/mapa.html>  
[Último acceso: 17 Diciembre 2013].
- México Accesible, s.f. *México Accesible*. [En línea]  
Dirección URL: <http://www.accesiblemexico.com/>  
[Último acceso: Abril 2013].
- Mlenio, 2013. *Encapuchados queman Árbol de Navidad de Coca Cola*. [En línea]  
Dirección URL: [http://www.milenio.com/politica/Encapuchados-queman-Arbol-Navidad-Reforma\\_0\\_207579654.html](http://www.milenio.com/politica/Encapuchados-queman-Arbol-Navidad-Reforma_0_207579654.html)  
[Último acceso: 16 diciembre 2013].
- Molina, M. y Cánoves, G., 2010. "Turismo accesible, turismo para todos: la situación en Cataluña y España." *Cuadernos de Turismo*, Issue 25, pp. 25-44.
- Monterrosas Viguera, A., 2013. *México presenta primera playa para personas con discapacidad*. [En línea]  
Dirección URL: <http://vidayestilo.terra.com.mx/turismo/mexico/mexico-presenta-primera-playa-para-personas-con-discapacidad,55f438b28720d310VgnVCM4000009bcceb0aRCRD.html>  
[Último acceso: 1 Mayo 2013].
- Murguía, G., 1978. "Historia del Turismo y la Hotelería." *Servicio*, Issue 68, pp. 24-25.
- NevaSport, 2013. *Estaciones con descuentos a Discapacitados*. [En línea]  
Dirección URL: <http://www.nevasport.com/adaptado/sub/9902/Estaciones-con-descuentos-a-Discapacitados/>  
[Último acceso: 16 Diciembre 2013].
- OMS, 2011. *Informe mundial sobre discapacidad*. [En línea]  
Dirección URL: [http://www.who.int/disabilities/world\\_report/2011/es/index.html](http://www.who.int/disabilities/world_report/2011/es/index.html)  
[Último acceso: Febrero 2013].
- OMS, 2013. *Discapacidades*. [En línea]  
Dirección URL: <http://www.who.int/topics/disabilities/es/>  
[Último acceso: 11 Enero 2013].
- OMT, 2012. *Tourism Trends and Marketing Strategies UNWTO*. [En línea]  
Dirección URL: <http://mkt.unwto.org/>  
[Último acceso: 2012].

- OMT, 2014. *Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos*, Madrid: OMT.
- OMT, s.f. *Turismo Accesible*. [En línea]  
Dirección URL: <http://ethics.unwto.org/es/content/turismo-accesible>  
[Último acceso: Febrero 2013].
- ONU, 2003. *Normas Uniformes sobre la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad*. [En línea]  
Dirección URL: <http://www.un.org/esa/socdev/enable/dissres1.htm>  
[Último acceso: Diciembre 2012].
- ONU, 2006. *Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad*. [En línea]  
Dirección URL: <http://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf>  
[Último acceso: Octubre 2012].
- Parametría, 2012. *Discapacidad en México*. [En línea]  
Dirección URL: <http://www.parametria.com.mx/DetalleEstudio.php?E=4441>  
[Último acceso: 4 Mayo 2013].
- Parametría, 2012. *Discapacidad en México*. [En línea]  
Dirección URL: <http://www.parametria.com.mx/DetalleEstudio.php?E=4441>  
[Último acceso: 4 Mayo 2013].
- Páramo, A., 2013. "Paseo de la Reforma apunta al cielo." *Excelsior*, 11 Agosto.
- Pinho Costa, V. d. S., Costa Melo, M. R. A., Garanhani, M. L. y Shizuko Fujisawa, D., 2010. *Representaciones sociales de la silla de ruedas para la persona*. [En línea]  
Dirección URL: [http://www.scielo.br/pdf/rlae/v18n4/es\\_14.pdf](http://www.scielo.br/pdf/rlae/v18n4/es_14.pdf)  
[Último acceso: Enero 2014].
- Pousada, T., s.f. *Evaluación del efecto de la silla de ruedas sobre la calidad de vida de las personas con una Enfermedad Neuromuscular*. [En línea]  
Dirección URL: <http://cdjornadas-inico.usal.es/docs/771.pdf>  
[Último acceso: Mayo 2014].
- PREDIF, 2005. *Hoteles Accesibles para personas con movilidad reducida*. [En línea]  
Dirección URL: [http://www.snr.gob.ar/uploads/TA-Otros-28-Hoteles\\_Accesibles-PREDIF.pdf](http://www.snr.gob.ar/uploads/TA-Otros-28-Hoteles_Accesibles-PREDIF.pdf)  
[Último acceso: 25 Mayo 2013].
- Presidencia de la República, 2014. *Tres estrategias para mejorar la infraestructura turística*. [En línea]  
Dirección URL: <http://www.presidencia.gob.mx/tres-estrategias-para-mejorar-la-infraestructura-turistica/>  
[Último acceso: 15 Mayo 2014].

- Quesada Castro, R., 2007. *Elementos del turismo*. Cuarta reimpresión ed. San José: Universidad Estatal a Distancia.
- Quesada Castro, R., 2010. *Elementos de Turismo. Teoría, clasificación y actividad*. Segunda ed. San José, CR: EUNED.
- RAE, 2013. *Diccionario de la RAE*. [En línea]  
Dirección URL: <http://lema.rae.es/drae/?val=acceso>  
[Último acceso: marzo 2013].
- Ramírez, B. T., 2014. "Anuncia asambleísta posibilidad de introducir taxis para personas discapacitadas." *La Jornada*, 22 Junio.
- Ramírez, C., 2013. *4 EDIFICIOS QUE CAMBIARÁN LA CARA DE LA CIUDAD DE MÉXICO*. [En línea]  
Dirección URL: <http://biz-tec.mx/2013/01/4-edificios-que-cambiaran-la-cara-de-la-ciudad-de-mexico/>  
[Último acceso: 26 08 2013].
- Ramírez, K., 2013. *Paseo de la Reforma, la joya de la ciudad*. [En línea]  
Dirección URL: <http://www.excelsior.com.mx/comunidad/2013/12/19/934562>  
[Último acceso: 20 12 2013].
- Real Academia Española, 2012. *Diccionario de la lengua española*. [En línea]  
Dirección URL: <http://lema.rae.es/drae/?val=discapacidad>  
[Último acceso: Mayo 2012].
- Red Europea para el Turismo Accesible, 2006. *Accesible Tourism*. [En línea]  
Dirección URL:  
[http://www.accessibletourism.org/resources/enat\\_igm2006\\_synopsis\\_report\\_es-2.pdf](http://www.accessibletourism.org/resources/enat_igm2006_synopsis_report_es-2.pdf)  
[Último acceso: 22 Marzo 2012].
- Redacción Siempre 88.9, 2014. *Alista el DF taxis para discapacitados*. [En línea]  
Dirección URL: <http://siempre889.com/sin-categoria/alista-el-df-taxis-para-discapacitados/>  
[Último acceso: 16 Febrero 2014].
- Ríos, E., 2007. *El Corredor Reforma*. [En línea]  
Dirección URL: [www.paseoreforma.blogspot.mx](http://www.paseoreforma.blogspot.mx)  
[Último acceso: 23 Julio 2013].
- Robles, J., 2011. *Reforma, sede de rascacielos*. [En línea]  
Dirección URL: <http://www.eluniversal.com.mx/ciudad/105703.html>  
[Último acceso: 27 Agosto 2013].

- Rodríguez Reis, J., 2011. "La percepción del riesgo en los turistas con discapacidad física." *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 20(5), pp. 1084-1101.
- Rosato, A. y otros, 2009. *Universidad Nacional de Entre Ríos*. [En línea]  
Dirección URL:  
[http://www.fts.uner.edu.ar/discapacidad/discap\\_2008/articulos/La%20discapacidad%20como%20objeto%20de%20las%20CS.pdf](http://www.fts.uner.edu.ar/discapacidad/discap_2008/articulos/La%20discapacidad%20como%20objeto%20de%20las%20CS.pdf)  
[Último acceso: Mayo 2012].
- Rovira-Beleta Cuyás, E., 2003. *Libro blanco de la accesibilidad*. [En línea]  
Dirección URL:  
[http://www.jaenaccesible.org/documentacion/documentacion/General/%5BArquitectura%20Ebook%5D%20Libro%20blanco%20de%20la%20accesibilidad%20\(Spa\).pdf](http://www.jaenaccesible.org/documentacion/documentacion/General/%5BArquitectura%20Ebook%5D%20Libro%20blanco%20de%20la%20accesibilidad%20(Spa).pdf)  
[Último acceso: Junio 2012].
- Ruiz Olabuénga, J. I., 2012. *Metodología de la investigación cualitativa*. Bilbao: Universidad de Deusto.
- Secretaría de Cultura del Distrito Federal, 2013. *Buscador Paseo de la Reforma*. [En línea]  
Dirección URL:  
<http://www.google.com/cse?cx=000419608900130818941%3Api4ctmly8po&ie=UTF-8&q=paseo+de+la+reforma&sa=Buscar#gsc.tab=0&gsc.q=paseo%20de%20la%20reforma&gsc.page=1>  
[Último acceso: 2013].
- Secretaría de Finanzas del Distrito Federal, 1998. *Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal*. [En línea]  
Dirección URL: [http://www.finanzas.df.gob.mx/pbr/pdf/Ley\\_organica\\_ap\\_df1.pdf](http://www.finanzas.df.gob.mx/pbr/pdf/Ley_organica_ap_df1.pdf)  
[Último acceso: 29 Diciembre 2013].
- Secretaría de Obras y Servicios, s.f. *Corredor Turístico y Cultural Paseo de la Reforma Avenida Juárez Centro Histórico*. [En línea]  
Dirección URL: <http://www.obras.df.gob.mx/corredor-turistico-y-cultural-paseo-de-la-reforma-avenida-juarez-centro-historico/>  
[Último acceso: 19 Noviembre 2013].
- Secretaría de Salud, 1995. *Ley para las personas con discapacidad del Distrito Federal*. [En línea]  
Dirección URL: <http://www.salud.gob.mx/unidades/cdi/nom/compi/1191295.html>  
[Último acceso: Enero 2013].

SECTUR SLP, 2011. *Programa para la Inclusión de las Personas con Discapacidad a la Actividad Turística*. [En línea]

Dirección URL:

<http://www.sectur.gob.mx/work/models/sectur/Resource/4874/1/images/VeronicaMercadillo.pdf>

[Último acceso: 28 Marzo 2012].

SECTUR, 2012. *Segmentos de mercado del programa Turismo para Todos*. [En línea]

Dirección URL:

[http://www.sectur.gob.mx/es/sectur/Segmentos\\_de\\_mercado\\_del\\_Programa\\_\\_Turismo\\_para\\_Todos](http://www.sectur.gob.mx/es/sectur/Segmentos_de_mercado_del_Programa__Turismo_para_Todos)

[Último acceso: Enero 2013].

SECTURDF, 2009. *Segundo Informe 2008*. [En línea]

Dirección URL: <http://www.mexicocity.gob.mx/contenido.php?cat=40700&sub=6>

[Último acceso: 11 Abril 2013].

SECTURDF, 2011. *V Informe de Labores*, Distrito Federal: s.n.

SECTURDF, 2012. *Corredores turísticos*. [En línea]

Dirección URL: <http://www.mexicocity.gob.mx/contenido.php?cat=30100&sub=0>

[Último acceso: 17 Noviembre 2013].

SECTURDF, 2012. *VI Informe de labores*. [En línea]

Dirección URL: <http://www.mexicocity.gob.mx/contenido.php?cat=40700&sub=6>

[Último acceso: Abril 2013].

SECTURDF, 2013. *Alojamiento*. [En línea]

Dirección URL: <http://www.mexicocity.gob.mx/contenido.php?cat=10100&sub=0>

[Último acceso: 10 Octubre 2013].

SEDUVI, 2008. *Programa Delegacional de Desarrollo Urbano para la Delegación Cuauhtémoc*. [En línea]

Dirección URL:

[http://www.seduvi.df.gob.mx/portal/docs/programas/PDDU\\_Gacetitas/2008/PDDU\\_Cuauhtemoc.pdf](http://www.seduvi.df.gob.mx/portal/docs/programas/PDDU_Gacetitas/2008/PDDU_Cuauhtemoc.pdf)

[Último acceso: Febrero 2013].

SEDUVI, 2008. *Programa Delegacional de Desarrollo Urbano para la Delegación Miguel Hidalgo*. [En línea]

Dirección URL:

[http://www.seduvi.df.gob.mx/portal/docs/programas/PDDU\\_Gacetitas/2008/PDDU\\_Miguel\\_Hidalgo.pdf](http://www.seduvi.df.gob.mx/portal/docs/programas/PDDU_Gacetitas/2008/PDDU_Miguel_Hidalgo.pdf)

[Último acceso: Febreo 2013].

- SEDUVI, 2012. *Programas Delegacionales de Desarrollo Urbano*. [En línea]  
Dirección URL: <http://www.seduvi.df.gob.mx/portal/index.php/programas-de-desarrollo/programas-delegacionales>  
[Último acceso: Julio 2013].
- Servicio de Transportes Eléctricos del Distrito Federal, s.f. *Trolebús*. [En línea]  
Dirección URL:  
<http://www.ste.df.gob.mx/index.html?page=1&content=2#prettyPhoto>  
[Último acceso: 14 Enero 2014].
- SETRAVI, 2013. *Paseo de la Reforma*. [En línea]  
Dirección URL: [www.setravi.df.gob.mx/wb/stv/paseo\\_de\\_la\\_reforma](http://www.setravi.df.gob.mx/wb/stv/paseo_de_la_reforma)  
[Último acceso: Agosto 2013].
- SETRAVI, s.f. *Red Integral de Transporte para Personas con Discapacidad*. [En línea]  
Dirección URL:  
[http://www.setravi.df.gob.mx/wb/stv/red\\_integral\\_de\\_transporte\\_para\\_personas\\_con\\_discapacidad](http://www.setravi.df.gob.mx/wb/stv/red_integral_de_transporte_para_personas_con_discapacidad)  
[Último acceso: 29 Marzo 2014].
- SETRAVI, s.f. *Transporte de pasajeros*. [En línea]  
Dirección URL: [http://www.setravi.df.gob.mx/wb/stv/transporte\\_de\\_pasajeros](http://www.setravi.df.gob.mx/wb/stv/transporte_de_pasajeros)  
[Último acceso: 13 Enero 2014].
- Shawn Lawton, H., 2008. *Accesibilidad en el diseño centrado en el usuario*. [En línea]  
Dirección URL: <http://uiaccess.com/justask/es/evaluate.html>  
[Último acceso: 2013].
- Siete Pecados, la revista digital sin culpa, 2013. *Un paseo por los rascacielos de Reforma*. [En línea]  
Dirección URL: <http://sietepecados.com.mx/un-paseo-por-los-rascacielos-de-reforma/>  
[Último acceso: 05 Septiembre 2013].
- Sin Permiso, 2008. *El derecho a la ciudad*. [En línea]  
Dirección URL: <http://www.sinpermiso.info/textos/index.php?id=2092>  
[Último acceso: Noviembre 2012].
- STCM, 2003. *Reglamento de Transporte del Distrito Federal*. [En línea]  
Dirección URL: <http://www.metro.df.gob.mx/servicios/capacidifnorm.html>  
[Último acceso: 13 Julio 2013].
- Stowe, M. S. y Rutherford, H. T., 2001, "Five Models for Thinking About Disability: Implications for Policy Responses", *Journal of Disability Policy Studies*, 12(3), 198-205.

- Suárez, G., 2014. "Urge SETRAVI flota de taxis para personas con discapacidad." *El Universal*, 06 Junio.
- Terapia Ocupacional, 2010. *Efectos adversos en la utilización de silla de ruedas en mayores*. [En línea]  
 Dirección URL: [http://www.terapia-ocupacional.com/articulos/Sillas\\_ruedas\\_posicionamiento\\_terapia\\_ocupacional\\_julio10.pdf](http://www.terapia-ocupacional.com/articulos/Sillas_ruedas_posicionamiento_terapia_ocupacional_julio10.pdf)  
 [Último acceso: Febrero 2013].
- Tinajero Morales, J. O., 2014. *Planta turística de la ciudad de México en el 2010*. [En línea]  
 Dirección URL: [http://suite101.net/article/planta-turistica-de-la-ciudad-de-mexico-en-el-2010-a76259#.U4Zr5\\_mwbxY](http://suite101.net/article/planta-turistica-de-la-ciudad-de-mexico-en-el-2010-a76259#.U4Zr5_mwbxY)  
 [Último acceso: 17 Abril 2014].
- TINSA Internacional, 2012. *El corredor Reforma; la zona de negocios y corporativos más importantes en México y Latinoamérica*. [En línea]  
 Dirección URL:  
[http://www.tinmex.com.mx/Pdf/WP2012/OFICINAS/WP\\_Oficinas.pdf](http://www.tinmex.com.mx/Pdf/WP2012/OFICINAS/WP_Oficinas.pdf)  
 [Último acceso: Diciembre 2013].
- Turibus, 2013. *Circuito Centro*. [En línea]  
 Dirección URL: [http://www.turibus.com.mx/circuito\\_centro.html](http://www.turibus.com.mx/circuito_centro.html)  
 [Último acceso: 27 Abril 2013].
- Turnbull, H. R. y Stowe, M. S., 2001. "The core concepts of disability policy affecting families who have children with disabilities", *Journal of Disability Policy Studies*, 12(3), 133-143.
- UKDHM, 2011. *Understanding the Social Model of Disability: The 'Medical Model' versus the 'Social Model'*. [En línea]  
 Dirección URL: <http://ukdisabilityhistorymonth.com/the-social-model/2011/9/13/understanding-the-social-model-of-disability-the-medical-mod.html>  
 [Último acceso: Abril 2013].
- Ulloa del Río, I., 1997. *El Paseo de la Reforma, crónica de una época (1864-1949)*. Primera Edición ed. México: UNAM.
- Verdugo Alonso, M. Á., 2010. *LA CONCEPCIÓN DE DISCAPACIDAD EN LOS MODELOS SOCIALES*. [En línea]  
 Dirección URL: <http://www.um.es/discatif/TEORIA/Verdugo-ModelosSoc.pdf>  
 [Último acceso: 2013].

- Williams, S., 2004. *Tourism 1. The nature and structure of tourism*. Londres: Routledge.
- World Tourism Organization, 1995. *Technical Manual 2: Collection of Tourism expenditure statistics*. [En línea]  
Dirección URL:  
<http://pub.unwto.org/WebRoot/Store/Shops/Infoshop/Products/1034/1034-1.pdf>  
[Último acceso: 29 Marzo 2012].
- Xueqing Qi, C., Gibson, H. J. y Zhang, J. J., 2009. Perceptions of risk and travel intentions: the case of China and the Beijing Olympic Games. *Journal of Sport & Tourism*, 14(1), pp. 43-67.