



TESIS:

**“MARKETING SOCIAL COMO HERRAMIENTA PARA
EL DESARROLLO DE PLAYAS INCLUSIVAS.
CASO APLICADO CALDERITAS”**

PARA OBTENER EL GRADO DE:

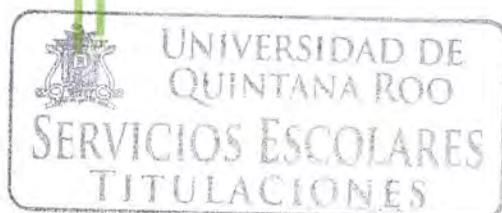
LICENCIADA EN SISTEMAS COMERCIALES

PRESENTA:

ANDREA LORÍA SALA

DIRECTOR DE TESIS:

M.D.I. HARALD ALBRECHT ARELLANO



CHETUMAL, QUINTANA ROO, JULIO DE 2015.



Universidad de
Quintana Roo

División de Ciencias Sociales y
Económico Administrativas



Tesis elaborada bajo la supervisión del Comité de Tesis y aprobada como requisito parcial para obtener el grado de:

LICENCIADA EN SISTEMAS COMERCIALES

DIRECTOR: M.D.I. HARALD ALBRTECHT ARELLANO

ASESOR: DR. JOSÉ LUIS ESPARZA AGUILAR

ASESOR: DR. INOCENTE BOJÓRQUEZ BÁEZ

Chetumal, Quintana Roo, Julio 2015.



AGRADECIMIENTOS

A lo largo de la vida se van presentando diferentes retos que vencer, obstáculos que derrumbar y metas a las cuales llegar; que al salir triunfante, experimentas la mayor satisfacción y el más grande orgullo. Pero llega un punto en donde te das cuenta que esos logros se han construido gracias al trabajo, dedicación y amor de las personas que te rodean, de aquellos ángeles constantes que por azares del destino entraron a tu vida, convirtiéndose en pilares esenciales, especialmente, de este logro.

Agradezco a Dios por darme la serenidad, valor y sabiduría que me permitieron llegar hasta este momento, llenando de dicha mi vida.

Mi agradecimiento más profundo es para mi familia. A mi mamá Argelia, mi eterna bendición y maestra de vida, quien ha sido mi cimiento y luz en el camino, enseñándome el verdadero significado del amor. A mi papá Francisco, mi héroe de carne y hueso, el ángel que Dios me mandó, tu amor, fortaleza y perseverancia me permitió lograr esta meta. A mi papá José Manuel, quien con su tenacidad, consistencia y amor aprendí que el único límite es el que tú te impones. Y a mi hermanita Argelia, este logro es por las dos... te amo.

A mi director de tesis M.D.I Harald Albrecht Arellano, siempre he admirado aquellos maestros que no únicamente se conforman con transmitir conocimientos, sino a aquellos que inspiran y, con su dedicación y compromiso te motivan a ser y dar lo mejor de ti, en usted encontré a ese profesor. Muchas gracias maestro por guiar mis pasos en la realización de este proyecto y por darme el honor y satisfacción de ser su tutorada de tesis, en la cual sin usted el resultado sería completamente diferente.

A mi tutora M.C. Juana Edith Navarrete Marneou, muchas gracias por su constante empatía, confianza e incondicional apoyo hacia mí.

A mis amigas y compañeras Nelsy Argüelles Gutiérrez y Citlally Aquino Moo, por enseñarme la mejor cátedra: el de la amistad. Sin ustedes la UQROO no hubiera sido igual. Muchas gracias.

A mi querida amiga Alejandra Hernández Gamero, la vida nos habrá hecho tomar diferentes caminos, sin embargo, a pesar de la distancia tu amistad invaluable, empatía y cariño convirtieron mis días de estrés y miedos en constantes risas y alegrías. Muchas gracias Ale.

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	2
1.1. Planteamiento del problema	2
1.2. Justificación.....	5
1.3. Objetivos.....	6
1.4. Hipótesis	7
1.5. Marco conceptual	7
2. MARCO TEÓRICO	9
2.1. Discapacidad.....	9
2.2. Normatividad y derechos de las personas con discapacidad.....	12
2.3. Mercadotecnia social	19
2.4. Turismo inclusivo.....	22
2.5. Playas inclusivas	24
2.6. Diseño universal	25
2.7. Conclusiones.....	26
3. INVESTIGACIÓN	28
3.1. Observación y diagnóstico del sitio	29
3.2. Entrevistas y encuestas.....	38
3.3. Las playas inclusivas en Quintana Roo (Playa del Carmen y Mahahual)	59
4. ESTRATEGIAS DE MERCADOTECNIA SOCIAL	63
4.1. Producto (C2).....	67
4.1.1. El diseño universal aplicado a la accesibilidad de las playas.....	67
4.1.2. Datos antropométricos para el diseño para personas con discapacidad motriz.....	70
4.1.3. Ergonomía: recomendaciones para el diseño arquitectónico de instalaciones para personas con discapacidad motriz	73
4.1.4. Equipamiento	86
4.2. Usuarios (C6).....	89
4.3. Circunstancias (C7).....	90
5. CONCLUSIONES	94
BIBLIOGRAFÍA.....	96
REFERENCIAS	99
ANEXOS.....	

1. INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del problema

Actualmente el 15% de la población mundial sufre algún tipo de discapacidad (El Banco Mundial, 2014), como resultado, gran parte de dicha población se ve excluida de oportunidades laborales en igualdad a las demás personas, en el acceso a las actividades de recreación y esparcimiento, a la atención de la salud y la educación.

Lo anterior constituye un problema importante desde el punto de vista social y de desarrollo (OMS, 2011), debido a que una discapacidad puede incrementar el riesgo de vivir en la pobreza, ya sea mediante el desempleo, salarios bajos o un aumento del costo de la vida. (El Banco Mundial, 2014) Aunado a ello, habitamos un mundo que no está diseñado para todo el mundo limitando la participación e independencia de las personas con una discapacidad, de manera que su calidad de vida se ve afectada en forma importante.

La discapacidad no debería ser un obstáculo para el éxito. Yo mismo he sufrido una neuropatía, y no por ello he dejado de desarrollar una destacada carrera profesional [...] pero soy consciente de que he tenido suerte, mi éxito en la física teórica me ha asegurado el apoyo necesario para vivir una vida digna de ser vivida. [...] No se puede seguir pasando por alto los ciento de millones de personas con discapacidad a quienes [...] nunca se les ofrece la oportunidad de brillar.

Stephen W. Hawking, 2011

En algún momento de sus vidas, las personas en general tendrán una discapacidad temporal o permanente y, quienes no pasen por esto, llegado a la vejez, experimentará dificultades de funcionamiento.

Con la comprensión de la importancia de mejorar dicho panorama, en la sede de Las Naciones Unidas (ONU), se aprobó la Convención sobre los derechos de las

personas con discapacidad, entrando en vigor en el 2008. Dicha convención tiene como propósito promover, proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos y libertades fundamentales para las personas con discapacidad, así como promover el respeto de su dignidad. (Naciones Unidas)

En este contexto se incorpora el modelo social de la discapacidad, que parte de la premisa que ésta es resultado de las barreras impuestas a las personas con alguna deficiencia o limitación que impiden su participación plena en igualdad de condiciones que el resto de las personas. En otras palabras, como bien lo plasma Jenny Morris (Palacios, 2008, pág. 103): *una incapacidad para caminar es una deficiencia, mientras que una incapacidad para entrar a un edificio debido a que la entrada consiste en una serie de escalones, es una discapacidad.*

Lo anterior queda descrito en palabras de Heba (2011), en las cuales se plasman una de las dificultades cotidianas que vive este sector de la población.

Comencé a asistir a una escuela común que quedaba cerca de mi casa porque el acceso era fácil. En caso de ser necesario, podía ir y regresar sin problemas en mi silla de ruedas. Sin embargo, no existía ningún tipo de accesibilidad dentro de la escuela. Había escaleras por todas partes y no se podía acceder a las aulas por otros medios. Lo mejor que pudieron hacer fue instalar mi aula en el primer piso, lo que implicaba que yo debía superar 15 escalones para entrar y salir del aula. Por lo general, dos personas me subían y bajaban en andas cada día. Para empeorar las cosas, no había baños accesibles. En consecuencia, tenía dos opciones: o no usaba el baño en todo el día o regresaba a casa y perdía las clases que restaban ese día.

Heba (OMS, 2011, pág. 230)

Por su parte, México, como país miembro de Las Naciones Unidas, ha realizado iniciativas para la adopción del modelo de diseño universal, con el que acoge una

orientación inclusiva para las personas con discapacidad frente a la sociedad. Muestra de ello es la Ley General para la inclusión de las Personas con Discapacidad implementada a partir del 2011. En dicha ley se reglamenta las condiciones en las que el país deberá promover, proteger y asegurar el pleno ejercicio de los derechos humanos de las personas con discapacidad, en un marco de inclusión social en todos los ámbitos, tanto en lo laboral, de salud y educación como en la accesibilidad a las actividades de recreación y turismo.

Éste último cobra relevancia en el Estado de Quintana Roo, ya que el sector turismo es el principal motor de desarrollo y crecimiento del estado y, además de su valor generado en la economía de éste y el país, es nuestra responsabilidad social contribuir a mejorar la calidad de vida de la población vulnerable, así como lograr condiciones más justas en los lugares en los que la sociedad está establecida.

Si bien México cuenta con un marco jurídico que reglamenta las condiciones para una inclusión de toda la sociedad, existe aún partes en las que dichas disposiciones no se han implementado.

En el contexto de esta realidad, es en la que se inserta el presente proyecto. Buscando contribuir al conocimiento de una problemática social, al analizar las complicaciones prevalecientes y proponiendo una metodología para su evaluación y aplicación como alternativa de solución.

En el Estado de Quintana Roo, más específicamente en la ciudad de Playa del Carmen, se encuentra la primera *playa inclusiva* del país, ésta pensando en las necesidades de la población con una discapacidad motriz, adaptó sillas de ruedas y andaderas que permiten a este grupo disfrutar de las playas sin ninguna limitante arquitectónica. Sin embargo, en el Estado, una gran parte de la población con discapacidad, se consideran de escasos recursos, es decir, son de un nivel socioeconómico bajo por lo que, al estar su localización apartada de la ciudad de

Playa del Carmen, resulta complicado poder acudir a este lugar turístico. Es por ello que surge la idea de desarrollar e implementar este proyecto en la localidad de Calderitas, permitiendo cubrir las necesidades de la población que habita en el municipio de Othón P. Blanco.

1.2. Justificación

Tradicionalmente la discapacidad se ha considerado como una disfunción individual particular que, según esto es la persona con discapacidad la que necesita un cambio o alteración para *normalizarse* al medio. Sin embargo, actualmente se reconoce que esta población tiene los mismos derechos y oportunidades que los demás. Asimismo, se toma en cuenta los aspectos sociales de la discapacidad. Es decir, de la existencia de barreras, tanto arquitectónicas, jurídicas u organizativas, así como prejuicios y hostilidades existentes en el entorno social que limitan y restringen una calidad de vida satisfactoria para dicha población. Por lo que la discapacidad termina siendo un constructo social y no un atributo de la personas.

Para todos es importante poder plenamente llevar a cabo actividades laborales, culturales, educativas, etc., pero se sabe que el equilibrio en la vida es importante, por lo que también es de vital importancia poder realizar actividades tales como, ir a una playa a disfrutar para distraerse o simplemente descansar.

Son indudables los beneficios económicos que el sector turismo le ha concedido a Quintana Roo, mas el acceso al ocio y al turismo en igualdad de condiciones sigue siendo una asignatura pendiente para el Estado, o al menos, en las zonas no explotadas turísticamente. Resulta entonces, que habitamos un lugar difícil de vivir, entre otras cosas, si no lo puedes disfrutar. Es por ello que, además de representar este suceso una responsabilidad moral, se puede considerar como un área de oportunidad en la cual, no se beneficiará a un solo sector, sino a toda una sociedad.

Por lo tanto, el presente proyecto parte de la idea de que para lograr revertir esta situación, es imprescindible humanizar, tanto los diseños instituidos en los lugares turísticos del Estado, como a los integrantes de la sociedad para fomentar y lograr su participación activa en esta realidad. Éste último resulta importante, pues al tomar conciencia e incorporar una conducta y deseo de lograr un turismo para todos, se contribuirá a agregar valor pensando en las necesidades de todas las personas y no de un solo segmento.

Finalmente, será a través de este proyecto, que se buscará soluciones que permitan alcanzar condiciones más satisfactorias y justas en la comunidad.

1.3. Objetivos

Objetivo general

Generar soluciones que permitan lograr condiciones más justas y satisfactorias en *playas* de Calderitas, mediante la sensibilización y participación activa de la sociedad y gobierno. Permitiendo la inclusión social de las personas con discapacidad motriz en el turismo local.

Objetivos específicos

- 1) Promover la incorporación del concepto de *playa inclusiva* en Calderitas.
- 2) Coadyuvar en la identificación de alternativas de solución a partir del principio de inclusión social y diseño universal para mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad motriz.
- 3) Incidir en el mejoramiento y acceso a los lugares *turísticos* en la comunidad de Calderitas.
- 4) Propiciar la inclusión de las personas con discapacidad motriz en las actividades turísticas en Calderitas.
- 5) Incentivar la participación de la población ante esta realidad social.

1.4. Hipótesis

La implementación de actividades inclusivas, impacta positivamente en la calidad de vida de las personas con una discapacidad.

1.5. Marco conceptual

A lo largo de la realización de este proyecto se emplearán términos y conceptos que es debido definir para clarificar la dirección en la que está dirigido este trabajo.

Persona con discapacidad. Todo individuo que por razón congénita o adquirida presenta una o más deficiencias de carácter físico, mental, intelectual o sensorial, ya sea permanente o temporal y que al interactuar con las barreras que le impone el entorno social, pueda impedir su inclusión plena y efectiva, en igualdad de condiciones con los demás

Calidad de vida. Estado de satisfacción general, derivado de la realización de las potencialidades de la persona, en relación con ocho necesidades fundamentales que representan el núcleo de las dimensiones de la vida. Siendo éstas: el bienestar emocional, el desarrollo personal, el bienestar físico, las relaciones interpersonales, el bienestar material, la autodeterminación, la inclusión social y los derechos. Cada una de dichas dimensiones tiene la posibilidad de mejorar en cualquier persona, independientemente de las condiciones que le acompañe.

Diseño universal. Diseño de productos, entornos, programas y servicios que puedan utilizar todas las personas, en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado. El diseño universal no excluirá las ayudas técnicas para grupos particulares de personas con discapacidad cuando se necesiten.

Inclusión social. Es un enfoque relacionado con la integración, cohesión, pertenencia y justicia social, que responde positivamente a la diversidad de las personas y diferencias individuales de éstas. Reconoce la diversidad,

potencialidades, capacidades y talento de todas las personas, permitiendo el goce pleno y efectivo de los derechos humanos y libertades fundamentales de las personas. Equiparando así, las oportunidades para la participación social de todos en todas las dinámicas sociales (familiar, educativa, laboral, económica, legal, política, cultural, etc.)

Exclusión social. Proceso mediante el cual se da una ruptura de los lazos sociales, es decir, los individuos o grupos son total o parcialmente suprimidos de la participación plena y en igualdad de condiciones en la sociedad en la que viven. Por lo que queda fuera todo lo que se establezca bajo los parámetros de *normalidad* para esa sociedad.

Playa inclusiva. Playas que cuenta con recursos guiado por el principio de inclusión social, permitiendo el goce pleno de todos en todas las actividades a realizar en ésta.

2. MARCO TEÓRICO

El problema que se analiza requiere de una investigación de tipo cualitativa que se nutre de los métodos aplicados en la investigación etnográfica: observación y descripción del entorno, entrevistas a actores sociales del entorno, tanto prestadores de servicios como usuarios de los mismos; entrevistas a informantes claves que arrojen información sobre el problema y trabajo de campo que permita la apreciación de la realidad tal como se genera en la experiencia de los diferentes actores, incluidas evidentemente personas con discapacidad motriz y familiares que viven esta situación en la vida diaria.

El proceso es eminentemente interdisciplinario en virtud de la complejidad del sistema en el que se inserta el proyecto y para dar respuesta a las diversas preguntas de investigación. En ese sentido se define un marco teórico que permite entender, analizar y definir con precisión y sin ambigüedades la forma de abordar el problema.

En virtud de lo anterior se trabajan los referentes teóricos que se discuten a continuación.

2.1. Discapacidad

Dado que la realidad plasmada en este proyecto implica directamente a las personas con discapacidad, resulta vital conocer cómo ésta es concebida.

Actualmente al conceptualizar la discapacidad se incorpora, principalmente, el elemento social. Sin embargo, años atrás, la definición de ésta partía desde una concepción religiosa en donde las personas con discapacidad eran consideradas innecesarias o producto del enojo de los dioses; pasando posteriormente, por un panorama científico en donde la discapacidad atañe a la funcionalidad de las personas en términos de salud o enfermedad, entendiendo que éstas sí tenían algo que aportar a la sociedad siempre y cuando fueran *rehabilitadas* o *normalizadas* en la mayor medida posible (Palacios, 2008, págs. 25-67)

En nuestros días el término discapacidad ha sufrido cambios y se ha integrado a él la complejidad social que éste engloba, dando lugar a lo que se conoce como el modelo social de la discapacidad.

Este modelo, a diferencia de los anteriores, parte de la premisa de que la discapacidad surge como una interacción entre las limitaciones individuales y el medio, es decir, hace una clara distinción entre las características funcionales de algún órgano o mecanismo del cuerpo o mente de la persona, con los factores sociales que restringen, limitan o impiden a las personas con diversidad funcional, vivir plenamente una vida en sociedad.

En función de lo anterior, se asegura que las limitaciones que presenta una persona con discapacidad no son individuales, sino aluden a las limitaciones de la propia sociedad carente de la consideración de las necesidades de las personas con diversidad funcional dentro de la organización social.

En cuanto a las demás diferencias existentes en esta postura, destaca la inferencia de que la aportación que las personas con discapacidad hacen o harán a la sociedad, será en la misma medida que el resto de los individuos, de manera tal que la contribución de ellas estará relacionado con la inclusión y la aceptación de las diferencias existentes.

La discapacidad analizada desde una visión social, actualmente adquiere mayor relevancia, tanto por la importancia que existe entre la relación de las personas y su ambiente, como por la adopción de ésta en el programa de acción mundial de las Naciones Unidas.

En lo que respecta a México, con base en la *Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad* (2008) se entenderá que una persona con discapacidad será toda aquella que por *razón congénita o adquirida presenta una o más deficiencias de carácter físico, mental, intelectual o sensorial, ya sea*

permanente o temporal y que al interactuar con las barreras que le impone el entorno social, pueda impedir su inclusión plena y efectiva, en igualdad de condiciones con los demás.

En la definición anterior determinada por las leyes mexicanas, se observa la adopción que éstas hicieron del modelo social, quedando implícito en esta definición, la necesidad de propiciar un desarrollo integral y en igualdad de oportunidades para las personas con diversidad funcional. Lo anterior es debido a que, desde la visión social, la discapacidad es más un problema ideológico o actitudinal social, que una deficiencia funcional.

En 2001, La Organización Mundial de la Salud dio a conocer la Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud (CIF), el cual tiene como objetivo principal brindar un lenguaje unificado y estandarizado, así como un marco conceptual para la descripción de la salud y los estados relacionados con ésta. Es decir, engloba las funciones y estructuras corporales de las personas y las actividades en las que éstos se desenvuelven tanto en su ámbito personal y ambiental que incluyen el efecto facilitador o de barrera de las características del mundo físico, social y actitudinal.¹

En este sentido, de acuerdo con el modelo que plantea la CIF, el funcionamiento de un individuo en un ámbito específico es el resultado de la interacción entre su condición de salud (trastorno o enfermedad) y su entorno físico y social (factores contextuales ambientales o personales). Sin embargo, a pesar de que el modelo actual de la CIF permite una mejor medición de la discapacidad, resulta muy difícil hacerlo a través de censos.

Ante esta complejidad para la recopilación de estadísticas, con base en las recomendaciones internacionales por parte de la Comisión de Estadísticas de la ONU (Grupo de Washington) y la CIF, el Instituto Nacional de Estadísticas y

Geografía (INEGI), adoptó y adaptó dichas recomendaciones para la captación de censos, dando como resultado la siguiente clasificación para la discapacidad²:

- Caminar y moverse
- Ver
- Escuchar
- Hablar o comunicarse
- Atender el cuidado personal
- Poner atención o aprender

Dado a que el presente proyecto se enfocará en el sector situado en la primera clasificación listada, es decir, la de caminar y moverse; resulta necesario definirla.

Con base en las recomendaciones, antes mencionadas, de la Comisión de Estadísticas de la ONU y la CIF, la discapacidad motriz responde a la pérdida o limitación de la capacidad de movimiento, desplazamiento, equilibrio u otra función referida al sistema motor de todo o una parte del cuerpo; que acompañadas por barreras en su entorno físico y social, da como resultado la discapacidad motriz (caminar y moverse).

De acuerdo con lo anterior y con base en el Censo de Población y Vivienda 2010 del INEGI, en México existen 4, 527,784 personas con discapacidad; esta cifra equivale al 3% de la población total. De la población con discapacidad, el 53.83% corresponde a personas con discapacidad motriz. Por su parte, para el caso de Quintana Roo, esa cifra se asemeja a la encontrada en el país, ya que de la población con discapacidad, el 45.97% pertenece a las personas con discapacidad motriz, siendo ésta la más común tanto en el país como en el estado de Quintana Roo.

2.2. Normatividad y derechos de las personas con discapacidad

Una vez comprendido qué es la discapacidad, se precisa analizar el ambiente jurídico nacional e internacional en la que ésta se inserta.

Los instrumentos de derecho internacional alusivos a las personas con discapacidad son profusos a partir de la década de los 80's, fungiendo como principal promotor de ello, las Naciones Unidas (Stang Alva, 2011, pág. 24). Sin embargo, si bien desde tiempos pasados ya existían acuerdos internacionales en pro de los derechos de grupos vulnerables, no fue hasta la Convención de Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad adoptada a partir de 2008, que la protección y reconocimiento jurídico internacional hacia los derechos de dicho sector, adquirió mayor relevancia y cobertura.

Esta Convención constituye un marco amplio e integral que promueve, protege y asegura el goce pleno de las libertades fundamentales para todas las personas con discapacidad, en un ambiente de igualdad. Ocho son los principios fundamentales de ésta³:

- 1) El respeto de la dignidad inherente;
- 2) La autonomía individual;
- 3) La no discriminación;
- 4) La participación e inclusión plenas y efectivas en la sociedad;
- 5) El respeto por la diferencia y la aceptación de las personas con discapacidad como parte de la diversidad y la condición humanas;
- 6) La igualdad de oportunidades;
- 7) La accesibilidad;
- 8) La igualdad entre el hombre y la mujer, y el respeto a la evolución de las facultades de los niños y las niñas con discapacidad y de su derecho a preservar su identidad.

Asimismo, menciona la importancia de integrar todo lo anterior a las estrategias de desarrollo de los 148 Estados signatarios de la Convención.

A nivel interamericano existe un instrumento importante que tiene como principio fundamental la prevención y eliminación de todas las formas de discriminación

contra las personas con discapacidad, así como su plena integración en la sociedad⁴; siendo ésta la *Convención Interamericana para la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad* aprobada en 1999 y la de la Organización de Estados Americanos (OEA). De igual manera, se encuentra el *Programa de Acción para el Decenio de las Américas por los Derechos y la Dignidad de las Personas con Discapacidad (2006-2016)*, aprobado en abril de 2007. Éste señala que en el 2016 los Estados miembros deberán lograr avances sustantivos en la construcción de una sociedad inclusiva, solidaria y basada en el reconocimiento del goce y ejercicio pleno e igualitario de los derechos humanos y libertades fundamentales⁵.

Por su parte, la Organización Mundial del Turismo (2014), en concordancia con las Naciones Unidas, reconoce que la accesibilidad en los viajes turísticos para las personas con discapacidad es un elemento esencial de cualquier política de desarrollo del turismo responsable, equitativo y accesible para todos. Por ello, en el 2013 aprueba y publica recomendaciones tituladas *Turismo Accesible para Todos*. En ésta se promueve la puesta en marcha de un proceso de colaboración entre las distintas partes interesadas del sector para que las personas con discapacidad puedan acceder y disfrutar con autonomía de productos, servicios y medios turísticos pensados para todas las personas⁶

Ante este escenario y como Estado Parte de las anteriores convenciones internacionales, México reconoce la necesidad de ampliar el ejercicio de sus decretos emanados en materia de inclusión, así como la salvaguarda de los derechos humanos de la población con discapacidad, por lo que las transformaciones de la legislación mexicana se iniciaron con la reforma, al Artículo 1° de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos realizada en 2001 de acuerdo al cual se prohíbe toda discriminación, entre otros, por *motivos de discapacidad*.

Asimismo, en marzo de 2011, la legislación mexicana transitó de un modelo dualista a un modelo monista⁷ respecto a la asimilación del derecho internacional de derechos humanos al derecho interno, mediante la modificación de 11 artículos de la Constitución. Así, los derechos humanos reconocidos en la Constitución y los tratados internacionales de derechos humanos celebrados por el Estado Mexicano, incluida la *Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad*, forman parte de la norma suprema en México.

De conformidad a ello, en 2005 se publicó la *Ley General de las Personas con Discapacidad*, la cual establecía las bases que permitían la plena inclusión de las personas con discapacidad. Con base a ésta, se creó el Consejo Nacional para el Desarrollo y la Inclusión de las Personas con Discapacidad (CONADIS), como instrumento permanente de coordinación intersecretarial e interinstitucional que tiene por objeto contribuir al establecimiento de una política de estado en la materia, así como promover, apoyar, fomentar, vigilar y evaluar las acciones, estrategias y programas derivados de esta ley⁸

En marzo de 2011 se abroga dicha Ley y, en su lugar se publica la *Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad*, misma que aporta elementos jurídicos para la armonización de la legislación nacional con la *Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad*. En lo que respecta al CONADIS, si bien éste se creó como consecuencia de la promulgación de la *Ley General de las Personas con Discapacidad* (2005), al ser abrogada, el CONADIS permaneció desempeñando el papel que desde su creación se le otorgó.

En el 2013, la *Ley Orgánica de la Administración Pública Federal* se reformó y en enero del mismo año, se publica el decreto mediante el cual la Secretaría de Desarrollo Social es facultada como responsable de la política de estado para las personas con discapacidad y se sectoriza el *Consejo Nacional para el Desarrollo y la Inclusión de las Personas con Discapacidad* (CONADIS) al sector de Desarrollo Social⁹. Dado a que la política pública en México actualmente se rige por el Plan

Nacional de Desarrollo 2013-2018, en éste se establece la elaboración del *Programa Nacional para el Desarrollo y la Inclusión de las Personas con Discapacidad* (PNDIPD), mismo que incluye objetivos, estrategias y líneas de acción para la población con discapacidad en cuatro de las cinco metas nacionales: México en Paz, México Incluyente, México con Educación de Calidad y México con Responsabilidad Global.

En función de lo anterior, a fin de cumplir las metas establecidas en los objetivos nacionales, el CONADIS estableció seis objetivos esenciales. Éstos consideran las disposiciones de la *Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad*, las recomendaciones del *Informe Mundial sobre la Discapacidad* y los compromisos para los *Objetivos de Desarrollo del Milenio*¹⁰, y tienen como propósito:

- Impulsar la realización de políticas públicas que garanticen el pleno ejercicio de los derechos de la población con discapacidad.
- Generar una cultura de la discapacidad en todos los órdenes de la vida nacional.
- Transformar el entorno público, social y privado.
- Promover el cambio cultural y de actitud en el gobierno y la sociedad respecto de las personas con discapacidad.

Dichos objetivos establecidos por la CONADIS, son:

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

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

Si bien los seis objetivos enlistados son de igual importancia, para fines del presente estudio se enfatizará en el objetivo número cuatro que hace mención del fortalecimiento de la participación de las personas con discapacidad en la inclusión, entre otros, en el turismo

Tal como se aprecia en la Tabla 1, uno de los ejes rectores del objetivo cuarto, es el de *turismo social accesible*.

Tabla 2.1. Objetivo Cuarto de la CONADIS para el cumplimiento de las metas nacionales (Fuente: Diario Oficial de la Federación del 30 de abril del 2014)

Programa Nacional para el Desarrollo e Inclusión para las Personas con Discapacidad 2014-2018		
Objetivo 4.- Fortalecer la participación de las personas con discapacidad en la educación inclusiva y especial, la cultura, el deporte y el turismo.		
Eje	Estrategia	Participación Institucional, Social y Coordinación Nacional.
Inclusión en el Sistema Educativo Nacional	4.1. Impulsar políticas educativas para favorecer el acceso, permanencia y conclusión de las personas con discapacidad en todos los tipos, modalidades y niveles.	Administración Pública Federal Administración Pública Estatal Órganos Constitucionales Autónomos Participación Social Coordinación Nacional <i>(Se señalan todos los organismos Públicos y Sociales que se involucran)</i>
Fortalecimiento de la Inclusión Educativa y las Necesidades Especiales	4.2. Promover programas o acciones que fortalezcan la inclusión educativa de las personas con discapacidad	
Investigación, Ciencia y	4.3 Incentivar la	

Tecnología	investigación, desarrollo científico y tecnológico de ya para las personas con discapacidad.	
Inclusión en la Comunidad a través del Arte y la Cultura	4.4 Promover la inclusión de las personas con discapacidad en la vida comunitaria a través de acciones de arte y cultura.	
Impulso a las Capacidades Artísticas de las Personas con Discapacidad	4.5. Garantizar el derecho de las personas con discapacidad al disfrute de la oferta artística y al desarrollo de sus capacidades en la materia.	
Turismo Social y Accesible	4.6. Promover la accesibilidad de las personas con discapacidad a los servicios y destinos turísticos.	
Impulso a la Actividad Física y el Deporte Adaptado y Paralímpico	4.7 Promover a través del Sistema Nacional de Deporte el derecho a la práctica de actividades físicas, deporte adaptado y paralímpico.	

De éste, se desprenden acciones que se deberán seguir para el cumplimiento de esta estrategia. Dichas líneas de acción se logran a preciar en la siguiente Tabla.

Tabla 2.2 Objetivo 4, eje rector: turismo accesible
(Elaboración propia con base en el *Diario Oficial de la Federación*).

Objetivo 4.- Fortalecer la participación de las personas con discapacidad en la educación inclusiva y especial, la cultura, el deporte y el turismo
Líneas de acción
Impulsar acciones para el desarrollo de destinos turísticos, con un enfoque de accesibilidad
Promover la creación de incentivos y apoyos para los prestadores de servicios turísticos, que adopten medidas de accesibilidad para personas con discapacidad
Fomentar el desarrollo y promoción turísticos para personas con discapacidad
Fomentar programas de formación y capacitación para prestadores de servicios turísticos en materia de accesibilidad
Promover la prestación de servicios turísticos con accesibilidad y diseño universal
Concertar acuerdos para que las personas con discapacidad accedan a servicios turísticos, recreativos y de esparcimiento, con igualdad, equidad y accesibilidad
Construir 32 nuevas unidades deportivas en toda la República, con instalaciones adaptadas a las necesidades de las personas con discapacidad
Difundir y promover entre la sociedad respeto y reconocimiento a los logros de las personas con discapacidad

2.3. Mercadotecnia social

El panorama descrito en esta realidad, demanda un cambio en la ideología y actitudes compartidas tanto de la sociedad como de las empresas y los organismos públicos. Ante ello, es por medio de la mercadotecnia social que se promoverá a fin de incrementar y/o preservar, el bienestar de este grupo vulnerable.

A lo largo de la historia la mercadotecnia asumió un papel cada vez más importante en el mundo empresarial. Al cabo de la Segunda Guerra Mundial, es cuando esta disciplina comienza a vislumbrarse con mayor fuerza. En este periodo, la industria bélica estadounidense permitió que la capacidad económica y productiva se fortaleciera, por lo que la transición a la fabricación de productos en

cantidades masivas resultaba ser el camino más lógico. Sin embargo, se llegó a un momento en la que las empresas ofrecían prácticamente los mismos productos, de manera que ya no se podía *obligar* a las personas a adaptarse a consumir los bienes existentes en el mercado. Es entonces que se empieza a notar que era mucho más efectivo conocer primero las necesidades de los consumidores para posteriormente producir lo que éstos demandaban. Es decir, el producto era el que se tenía que adaptar a la persona y no ésta al producto (Arellano C., 2000, págs. 7-12).

Es a través de esta evolución en el mercado que, la disciplina de la mercadotecnia comienza a dar sus primeros pasos. Entendiéndose pues, según palabras de Kotler & Armstrong (2013, págs. 5-11), como el *proceso mediante el cual las empresas crean valor para sus clientes y generan fuertes relaciones con ellos para, en reciprocidad, captar el valor de sus clientes*. Como se observa, la mercadotecnia parte de la filosofía centrada en el cliente, en lo que éste *siente* y cómo las empresas dan *respuesta* a estas expectativas.

Si bien la mercadotecnia se relaciona con las necesidades, deseos y expectativas de las personas y éstas son parte de un ente social complejo en el que cada individuo tiene necesidades particulares que deben ser atendidas. En esta complejidad social surgen a diario problemas que afectan a la sociedad en su conjunto y a grupos vulnerables en particular. Para alcanzar una mejora en la calidad de vida y del bienestar social, es imprescindible, un cambio en la ideología y actitudes compartidas en una sociedad y en particular por las empresas y los organismos públicos que tienen la misión de satisfacer estas necesidades. Ante este escenario, surge una vertiente de la mercadotecnia, llamada mercadotecnia social.

Kotler y Zaltman (1971, pág. 5) postularon que la mercadotecnia social es *el diseño, implementación y control de programas pensados para influir en la aceptación de ideas sociales e implicando consideraciones de planificación de*

producto, precio, comunicación, distribución e investigación de marketing. Por su parte Alan Andreasen (2011, pág. 7) lo define como *la aplicación de los conceptos y herramientas del marketing comercial para influir en el comportamiento voluntario de la audiencia objetivo en orden a mejorar sus vidas o el de la sociedad de la que forman parte.*

Así como los anteriores autores, desde su acuñación en 1971 (Kotler & Roberto, 1992, pág. 29) hasta tiempos actuales, han aparecido múltiples definiciones para conceptualizar la mercadotecnia social. Sin embargo todas ellas coinciden en que éste trata de influir en el comportamiento de las personas, utilizando un proceso de planificación sistemático que aplica los principios y técnicas de la mercadotecnia, centrándose en segmentos prioritarios (Lee & Kotler, 2011, pág. 7), de manera que contribuya a la solución de problemas sociales. Es decir, como bien lo plasma Sirgy, Morris y Samil (1998, pág. 28) la mercadotecnia social aplica el conocimiento de la mercadotecnia para la comercialización de causas sociales, mediante acciones necesarias para hacer efectivo, extensivo y duradero un cambio social, que entreguen un beneficio positivo a largo plazo tanto para la persona como a la sociedad misma (Kotler & Armstrong, 2013, págs. 5-11).

Como se logra apreciar, uno de los principales objetivos de la mercadotecnia social es influir con éxito en las personas. Con base en Lee y Kotler (2011, pág. 9), lo anterior es con la intención de alcanzar uno de los cuatro siguientes comportamientos:

1. Aceptar un nuevo comportamiento (ej. playas inclusivas además de las actuales).
2. Rechazar un comportamiento potencialmente indeseable (ej. Combatir o contrarrestar opiniones negativas sobre las playas inclusivas y la no adopción del diseño universal en las mismas).
3. Modificar un comportamiento actual (ej. Concientizar a la población sobre la importancia de la atención a personas con discapacidad motriz para acceder a las playas).

4. Abandonar un comportamiento *viejo* indeseable (ej. discriminación por motivos de discapacidad).

Alan Andreasen (Lee & Kotler, 2011, pág. 9) sugirió dos razones más:

5. Continuar un comportamiento deseado.
6. Cambiar un comportamiento.

Lee y Kotler (2011, pág. 9) afirman que si bien la mercadotecnia *comercial* y la social presentan varias diferencias importantes, en ellos se observan, seis principales similitudes:

1. Una orientación al cliente.
2. La teoría del intercambio es fundamental.
3. La investigación de mercados se utiliza en todo el proceso.
4. Las audiencias están segmentadas.
5. Todas las 4 P's son consideradas.
6. Los resultados se miden y se utilizan para la mejora.

De las semejanzas anteriores, la implementación de las 4 P's (producto, precio, plaza y promoción), resulta relevante y más en lo referente al *producto*. Ante ello Kotler y Zoitman (Moliner Tena, 1998, pág. 29) afirman que el producto es el elemento clave que diferencia a la mercadotecnia social de las otras actividades de la mercadotecnia, ya que en este caso se trata de promover el cambio o aceptación de una idea o conducta que contribuirá a un beneficio social.

2.4. Turismo inclusivo

Después de haber analizado aspectos correspondiente a la discapacidad y el medio para promover un cambio en pro de ellos, es esencial adentrarse al mundo del turismo inclusivo, ya que las playas inclusivas, son elementos de éste.

El turismo es en la actualidad un elemento incorporado a la forma de vida de una parte importante de la sociedad y además tiene un peso notable en la economía del país. En función de esto, el turismo es una actividad que por su naturaleza y

efectos, debe estar al alcance de todas las personas. Por ello, la aplicación universal del principio de igualdad de oportunidades e inclusión social ha guiado tanto a instituciones internacionales como a las leyes y normas de los países, para asegurar que el acceso al turismo sea un derecho de toda la población y, que se garantice la supresión de las barreras que impidan el ejercicio de éstos.

Francisco Maass Peña, Subsecretario de Calidad y Regulación de la Secretaría de Turismo, declaró en la inauguración del 1er Foro Mundial de la Red Nacional para Prevenir la Discapacidad (Renapred) 2014, que *la eliminación de las barreras físicas y psicológicas es una necesidad que debemos afrontar juntos para que todos los bienes y servicios turísticos que se ofrecen en el país cumplan con las condiciones necesarias para que cualquier personas con alguna discapacidad pueda disfrutarlos, ya que [...] viajar y conocer nuestro país no debe ser un privilegio, sino una oportunidad al alcance de todos.*

Asimismo, en dicha reunión de la Renapred, se dio a conocer que la Secretaría de Turismo tiene tres objetivos en materia de accesibilidad e inclusión social¹¹, los cuales son:

1. Impulsar un modelo de desarrollo turístico integral y regional con criterios de accesibilidad
2. Crear instrumentos para que el turismo sea una actividad incluyente que brinde más oportunidades para que más mexicanos viajen.
3. Promover el turismo accesible y la no discriminación en la prestación de servicios turísticos.

En consecuencia México, a través de la implementación del diseño universal, ha logrado los acondicionamientos necesarios, en lugares específicos del país, para alcanzar el turismo accesible. Tal es el caso de la primera playa inclusiva, localizada en Playa del Carmen, Quintana Roo.

2.5. Playas inclusivas

Posterior al desarrollo del turismo inclusivo, es conveniente hacer un breve análisis de la forma en que los gobiernos, en particular el del estado de Quintana Roo, han dado respuesta a estos planteamientos.

Las playas suponen uno de los mayores atractivos en los lugares costeros. Por sus características particulares, resulta necesario dotarlas de elementos que eliminen las barreras existentes y/o faciliten su uso y disfrute para todos.

Con base en ello, enmarcado dentro del rubro de turismo inclusivo que promueve el DIF de Quintana Roo, el 13 de febrero de 2013 Mariana Zorrilla de Borge, la Presidenta del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF), inauguró la primera playa inclusiva del país, localizada frente al Parque Fundadores en el municipio de Solidaridad, en Playa del Carmen.

Estas playas son un modelo ya existente en países como Estados Unidos de América (Charles Mears State Park, en Michigan), España (Arona, en Tenerife. Así como en Cataluña y Valencia), Francia (Nimes, en Gard), Perú (Punta Negra y Miraflores, en Lima) y Chile (Frutillar, en la Región de Los Lagos), entre otros. Sin embargo, la playa inclusiva situada en Playa del Carmen, Quintana Roo, fue la primera en su tipo en México¹².

Dicha playa, cuenta con rampas de accesibilidad para la fácil transportación de las sillas de ruedas; camastros, andaderas y sillas de ruedas acuáticas para niños y adultos. Asimismo se puede encontrar, con andaderas anfibias para andar en la arena, bastones especiales para ciegos, módulos de servicios y señalización necesaria para los usuarios¹³.

Ante el doble beneficio que representa las playas inclusivas (mejoran la calidad de vida de las personas con discapacidad y por otro, ofrecen la oportunidad de tener acceso a un mercado turístico que ha sido poco aprovechado en el país), el 14 de

enero de 2014, la presidenta del DIF, anunció la habilitación de cinco playas más en el estado. Éstas estarían ubicadas, dos en Benito Juárez, una en Solidaridad y dos más para el municipio de Othón P. Blanco (una en Mahahual y la otra en Chetumal)¹⁴.

Sin embargo, antes de la realización de dichas playas por parte de gobierno, un empresario en Mahahual, Juan Carlos Gutiérrez Ortiz, adquirió sillas anfibas para que gratuitamente quienes visiten Mahahual y lo requieran, puedan hacer uso de estas sillas especiales¹⁵.

2.6. Diseño universal

Habiendo considerado aspectos relacionados con las necesidades del turismo inclusivo y la forma en que se ha abordado por las autoridades, se procede a discutir brevemente los planteamientos básicos del Diseño Universal que, precisamente se aboca a dar respuesta a las necesidades de las personas con discapacidad.

Antiguamente se consideraba a las personas con discapacidad como seres diferentes al resto, las cuales requerían de edificios o productos diseñados de diferentes maneras a los habituales. En el siglo XX y, dentro del proceso de toma de conciencia y reivindicación de los derechos de las personas con discapacidad, surge una nueva herramienta, que en Estados Unidos de América adquirió el nombre de *Diseño universal* y en Europa, como *diseño para todos*. Este enfoque pretendía acabar con las distinciones entre *ellos* y *nosotros* existentes aun en días¹⁶

Este enfoque parte de la idea de que lo único común entre los seres humanos, es que todos son diferentes. Unos son más bajos, otros más altos; unos más lentos o más rápidos, etc., y ante esta diversidad, lo más adecuado y eficiente es concebir espacios, productos, servicios, programas y entornos de modo que puedan ser utilizados en la mayor medida posible por todas las personas sin necesidad de

adaptación o de diseño especializado. En otras palabras, el diseño universal es una herramienta para permitir la interacción de todos con el entorno.

Así, el diseño universal o *inclusivo*, es simplemente una aproximación al diseño con función social y una herramienta para la estrategia de negocios, que busca asegurar que los entornos sean accesibles y puedan ser usados por el más amplio número de personas, independientemente de su edad, género, ocupación o capacidad y lograrlo sin instalaciones especiales.

El diseño universal se rige por siete principios¹⁷, los cuales son:

1. *Uso equitativo*. El diseño es útil y de fácil comercialización para cualquier persona.
2. *Flexibilidad en el uso*. El diseño puede adaptarse a un amplio rango de preferencias y habilidades.
3. *Uso sencillo e intuitivo*. El uso del diseño es fácil de entender, independientemente de la experiencia, los conocimientos, las habilidades lingüísticas o el nivel de concentración del usuario.
4. *Información perceptible*. El diseño comunica al usuario la información necesaria de manera eficaz, sin importar las condiciones ambientales o las capacidades sensoriales del usuario.
5. *Tolerancia al error*. El diseño reduce al mínimo los peligros y consecuencias adversas de acciones accidentales o involuntarias.
6. *Bajo esfuerzo físico*. El diseño puede ser utilizado eficiente y cómodamente y con un mínimo de fatiga física.
7. *Tamaño y espacios apropiados para la aproximación y el uso*. El tamaño y el espacio son los apropiados para la aproximación, alcance, manipulación y uso, sin importar el tamaño, la postura o la movilidad del usuario.

2.7. Conclusiones

La discapacidad no es un acontecimiento localizado y exclusivo de determinados sectores de la sociedad, si bien ahora se puede estar exento de este suceso, con

el paso de los años, por causa de una enfermedad o un accidente, cualquiera puede llegar a ser una persona con discapacidad.

Ante el entendido de que la diversidad funcional no es causante de la discapacidad, sino que ésta, es el resultado de la interacción entre las deficiencias de carácter funcional con las barreras impuestas en el entorno social; tanto las instituciones internacionales como los gobiernos nacional y local, han tomado acciones permitiendo el reconocimiento jurídico de los de los derechos de las personas con discapacidad, así como la inclusión de éstos en cualquier ámbito.

Particularmente, en el sector turismo, el estado de Quintana Roo ha sido el primero en el país en incorporar a sus playas el principio de inclusión, siendo esto un avance para la mejora de la calidad de vida de las personas con discapacidad.

Finalmente, los elementos y referencias teóricas anteriormente descritas, posibilitan el proceso de la investigación de campo y, posteriormente el desarrollo de propuestas finales que permitirán construir escenarios deseables. Haciendo énfasis que, la construcción de éstos, requiere de un proceso social en el que cada actor tiene una responsabilidad y un papel particular, para lo cual requiere de actitudes y acciones que permitan esta transición.

3. INVESTIGACIÓN

Para el desarrollo de este proyecto se propone una metodología basada en diferentes estrategias y herramientas mismas que se describen brevemente a continuación.

Revisión bibliográfica.

La primera es una exhaustiva revisión y consulta del material bibliográfico y hemerográfico disponible en bibliotecas y en la red sobre los diferentes temas que tienen aplicación en el proyecto.

Esto incluye aquellos temas relacionados directamente con el tema como son la Incapacidad, sus definiciones y explicaciones a partir de la revisión de los señalamientos de diversos autores que viven en carne propia algún tipo de discapacidad. Por otro lado se revisarán los aspectos normativos y legales que definen la forma en que la discapacidad es considerada en el ámbito de las políticas sociales en México y en particular en Quintana Roo incluyendo los orígenes de esta temática tal como es abordada por los organismos internacionales.

Un área fundamental será la de explorar los criterios y planteamientos de la mercadotecnia social que tiene aplicación directa en las políticas de desarrollo social y que sustenta disciplinariamente el proyecto en el contexto de los Sistemas Comerciales.

En cuanto a la aplicación del tema del proyecto en el campo del turismo, relacionado con las estrategias de desarrollo de productos y servicios, se han consultado las diferentes fuentes de información sobre los casos en los que se han implementado estrategias de atención a usuarios con discapacidad en las playas de Quintana Roo, particularmente en Playa del Carmen así como en Mahahual en lo que se ha denominado como Playas Inclusivas.

Esta información es el sustento de las decisiones en el proyecto y fue presentada en detalle en el Capítulo del Marco Teórico.

Observación y diagnóstico del sitio.

La segunda parte del proyecto se basa en los principios y métodos de la investigación etnográfica, esto se traduce en visitas de campo al sitio de estudio, en la comunidad de Calderitas para conocer la situación que prevalece sobre la atención a las necesidades de la población con discapacidad; esto incluye una serie de visitas para registrar fotográficamente las condiciones imperantes.

Entrevistas y encuestas.

Esta visita de reconocimiento será continuada con una serie de entrevistas a los diferentes tipos y actores del sistema en que se desarrolla el proyecto incluyendo desde luego a personas con discapacidad, sus familiares, al público en general, a prestadores de servicios en el sitio y a funcionarios en diferentes organismos públicos con el objetivo de conocer su percepción del tema y saber si existen estrategias para la implementación de servicios como los que se describen. Esta información podrá ser analizada cuantitativamente para medir las tendencias de respuesta de los empresarios del ramo.

Casos de playas inclusivas en Quintana Roo

Se presentan los dos casos que fue posible identificar en Quintana Roo recopilando la información de fuentes hemerográficas y reconocimientos de los sitios.

3.1. Observación y diagnóstico del sitio

Recorrido en la localidad de Calderitas

A principios de año de 2015, se realizó una visita a la comunidad de Calderitas para identificar las condiciones arquitectónicas existentes en la localidad. Se confirma que el factor común presente tanto en instalaciones públicas como privadas, es la poca o nula accesibilidad a dichas instalaciones y la falta de

mantenimiento a éstas mismas. Resultando evidente que el elemento detonante de la problemática, es que al diseñar o construir estos espacios, no fueron pensados para el 100% de la población, así como el abandono por parte de las autoridades.

Durante el recorrido se observó componentes específicos que impactan negativamente ante esta problemática, como son:

Las aceras

En algunos puntos de la localidad, específicamente en Punta Catalán, en las aceras se localizan múltiples elementos que obstruyen y/o dificultan el tránsito. Tal es el caso de árboles y postes situados en medio de la acera y de las rampas.



Árbol localizado en medio de la acera, obstruyendo el desplazamiento natural en ésta, hacia la cooperativa de Punta Catalán.
Clave (IAL 01/13-01-15)

Poste de madera que impide el paso a la rampa de acceso de la palapa de Punta Catalán.
Clave (IAL 02/13-01-15)



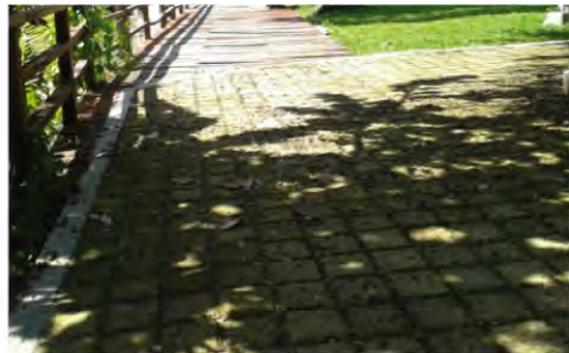
Recubrimiento pisos (Pavimento y adoquín)

En la mayoría de las instalaciones se observa que existen partes de del pavimento en el cual se encuentra deteriorado y, por ende, presenta huecos y desniveles. Asimismo, hay áreas adoquinadas en las que el espacio entre un ladrillo y otro, provoca un desplazamiento dificultoso, requiriendo mayor fuerza para lograr deslizar la silla de ruedas.



Pavimento deteriorado presentando huecos, lo cual dificulta el tránsito en las instalaciones del restaurant *Los Cahuamos*.
Clave (IAL 03/13-01-15)

Los espacios entre un adoquín y son amplios lo que demanda mayor fuerza para desplazarse en las instalaciones de la *Cooperativa de Punta Catalán*.
Clave (IAL 04/13-01-15)



Corredor.

En Punta Catalán existe un corredor de madera que la bordea, sin embargo, éste está en mal estado. Es decir, las tablas de madera que lo conforman presentan hoyos, otras están completamente levantadas, así como hay unas más que por completo no están. Todo esto demuestra una falta de mantenimiento continuo y descuido total.



Hendidura en las maderas que conforman el corredor de Punta Catalán, originando un obstáculo para el desplazamiento sobre éste.

Clave (IAL 05/13-01-15)

Tablón del corredor de la Cooperativa de Punta Catalán, desprendido provocando un obstáculo potencial.

Clave (IAL 06/13-01-15)

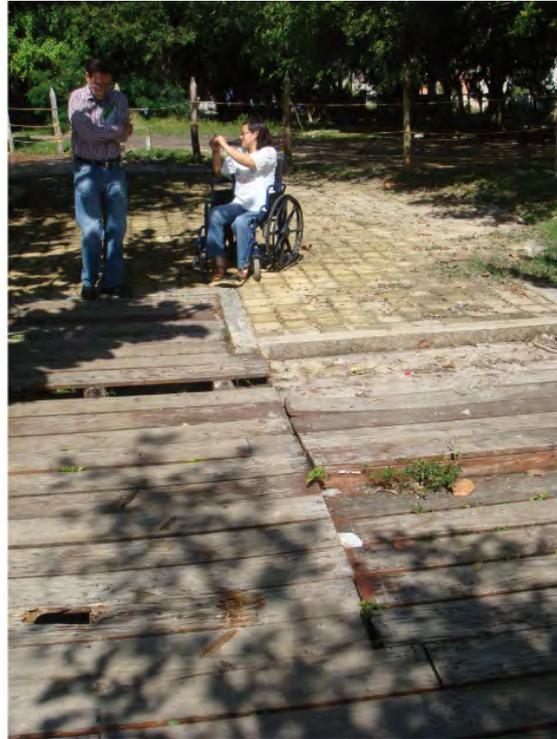


Ausencia de las maderas pertenecientes al corredor de Punta Catalán, ocasionando huecos y, por tanto, representando un impedimento para el paso.

Clave (IAL 07/13-01-15)



Estado que guardan los recubrimientos de pavimento, adquines y madera en el corredor de Punta Catalán, ocasionando huecos y, por tanto, representando un impedimento para el paso.
Clave (IAL 18/13-01-15)



Rampas.

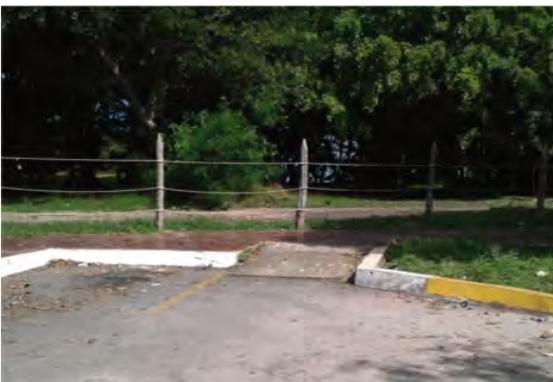
Tanto en el área de restaurantes como en la zona pública de Punta Catalán, las rampas son escasas por lo que la accesibilidad a ciertos espacios, se ve mermada. De igual manera, si bien existen unas cuantas rampas, éstas no cumplen con las medidas mínimas necesarias para asegurar el libre tránsito a través de ellas, así como de seguridad. Es decir, el ancho de las rampas es muy angosto, además presentan una inclinación inadecuada e insegura, de manera tal que la persona que está en silla de ruedas o un tercero que la intente subir, corre el riesgo de caerse y/o lastimarse. Conjuntamente a ello, se encontró un poste de madera ubicado justo al inicio de la rampa, siendo una obstrucción en ésta. Simultáneamente ninguna de las rampas localizadas cuenta con los señalamientos necesarios.



Rampa con una inclinación inadecuada en un restaurante en Calderitas problematizando el acceso a través de ellas.
Clave (IAL 08/13-01-15)



Rampa con una inclinación elevada, localizada a la entrada de un restaurante.
Clave (IAL 09/13-01-15)



Rampa obstaculizada por un poste de madera y cuyo acceso en relación al estacionamiento es muy reducido. Se encuentra en la palapa de Punta Catalán.
Clave (IAL 10/13-01-15)

Rampa sin la señalización requerida, además de tener una longitud limitada ocasionando que su inclinación sea más pronunciada. Localizada en la cooperativa de Punta Catalán
Clave (IAL 11/13-01-15)



Ausencia de rampas, impidiendo el acceso a una parte de la palapa localizada en Punta Catalán.
Clave (IAL 12/13-01-15)

Accesibilidad a la playa.

Tanto la entrada por medio de los restaurantes como por Punta Catalán, no existe algún acceso que facilite y/o permita la entrada al mar para las personas con discapacidad. El único posible acceso es utilizando la misma vía empleada para llevar los botes al mar. Sin embargo, este tipo de rampa tiene una inclinación muy elevada, por lo que la bajada a través de ésta, es muy peligrosa.

Carencia de rampas en el puente de Punta Catalán, para acceder al mar. En su lugar se localiza una escalera angosta de dos escalones.
Clave (IAL 13/13-01-15)





Orilla del mar de Punta Catalán
obstaculizado por piedras y basura.
Clave (IAL 14/13-01-15)

Inaccessibilidad a la playa en un
restaurante; el único acceso es a través
de escaleras
Clave (IAL 15/13-01-15)



Para acceder al mar es necesario bajar
escalones y un corredor, siendo
instalaciones inadecuadas para el tránsito
de una silla de ruedas.
Clave (IAL 16/13-01-15)

Camino para entrar a las playas públicas
1 y 2, sin un acceso para sillas de ruedas.
Clave (IAL 17/13-01-15)



Única rampa directa hacia el mar,
localizada en Punta Catalán. Sin
embargo, fue construida para llevar botes
hacia el mar, por lo que su inclinación está
muy perpendicular.
Clave (IAL 17/13-01-15)

3.2. Entrevistas y encuestas

Una vez realizada la visita de reconocimiento se procedió a realizar una serie de entrevistas con actores clave en el ámbito del problema de estudio.

La visión dada a la discapacidad actualmente, parte de que ésta surge de la interacción entre un individuo con una condición determinada de salud y los factores contextuales, ambientales y personales que restringe, limitan e impiden a la persona vivir plenamente. Sin embargo, para dimensionar a la discapacidad en la problemática analizada y hacer frente a las exigencias de ésta, se requiere considerar la percepción que los diferentes grupos de interés tienen sobre la discapacidad. Lo anterior es debido a que las personas construyen la realidad a través de su percepción y, como bien lo plasma N. F. Pidgeon (1998), *la percepción determina juicios, decisiones y conductas, y conducen a acciones con consecuencias reales* (Calixto F. & Herrera R., 2010, pág. 229).

En función de lo anterior, se entrevistaron a siete personas que conforman tres de los cinco grupos de interés, los cuales son:

1. PCD - Personas con discapacidad.
2. FPD - Familiar de una persona con discapacidad.
3. PSD - Personas sin discapacidad y sin ningún trato cercano o continuo, con una persona con discapacidad.

Dichas entrevistas, fueron con el propósito de conocer la percepción que éstos tienen sobre la discapacidad y el contexto que la rodea; las preguntas que se formularon para este grupo fueron las siguientes:

- ¿Qué es para ti la discapacidad?
- ¿Cuál es el principal y/o mayor problema/reto que se enfrenta con la discapacidad?
- Al decir discapacidad, ¿qué es lo primero que piensas?
- ¿Crees que reciben el mismo trato las personas con discapacidad y sin ella?

- ¿Cómo vives la discapacidad?
- Como familiar de una persona con discapacidad, ¿Cuál es el mayor reto que has enfrentado?

Un primer grupo que permitió entender el problema en forma directa fueron las pláticas con personas con discapacidad motriz; esto se llevó a cabo con alumnos de la propia universidad y los resultados de estas conversaciones se reflejan en las siguientes Tablas.

Las respuestas proporcionadas por las siete personas, presentan una marcada diferencia entre los integrantes de otro grupo y semejanzas entre los representantes del grupo en común. Es decir, las personas con discapacidad expresaron respuestas similares, mientras que su visión de la discapacidad es distinta frente a los demás grupos. Sucediendo lo mismo con los otros dos segmentos.

Tabla 3.1 Encuesta para conocer la percepción sobre la discapacidad
(Elaboración propia con base en respuestas otorgadas en las entrevistas realizadas)

Pregunta	PCD 1	PCD 2	FPD 1	FPD 2	PSD 1	PSD 2	PSD 3
¿Qué es para ti la discapacidad?	Condición de vida derivado de cuestiones de salud/accidentes que representa dificultades por el entorno y por actitudes discriminatorias de la sociedad	Condición que te incentiva a encontrar maneras diferentes a lo común, para lograr un objetivo. Es un incentivo/ un reto	La falta de capacidades físicas parciales o totales.	Una limitación de alguna parte del cuerpo que te impide desenvolverte en el mundo que te rodea	Limitación parcial o total que tiene la persona para realizar alguna acción	Cuando la persona no está física, emocional o mentalmente dentro de lo que se cataloga normal. Tiene una deficiencia	Limitación física o mental
Principal y/o mayor problema/reto que se enfrenta con la discapacidad	El pensamiento y actitudes de las personas. Primero ven la discapacidad, luego a la persona (exclusión)	Las creencias erróneas de incapacidad que las personas tienen respecto a la discapacidad y sus acciones de exclusión e indiferencias	La aceptación de la sociedad como alguien capaz	La infraestructura de todos los lugares porque no están hechos para todos, para empezar con las de gobierno, ellos no ponen el ejemplo	El factor social, la percepción ajena hacia ti cambia	Lo veo diferente. Se supone que todas las personas tienen y pueden hacer lo que ellos quieren, siempre y cuando lo quieran.	Aceptación y respeto por parte de la sociedad
Al decir discapacidad, ¿qué es lo primero que piensas?		Condición relacionada comúnmente por la sociedad con la limitación para efectuar alguna actividad	Dependencia, exclusión y negación a las oportunidades	Dificultades	Disfunción de algún sentido/ capacidad.	Falta de algún miembro	Alguien que tiene alguna deficiencia o mutilación.

<p>¿Crees que reciben el mismo trato las personas con discapacidad y sin ella?</p>	<p>No, ya que están presentes actitudes discriminatorias o, en su caso, quienes te ayudan/ apoyan su trato es excesivamente protector, quitándole independencia a la persona.</p>	<p>No, te encuentras con los dos extremos: por un lado están aquellas actitudes y acciones que te excluyen y minimizan y. por el otro un trato sobreprotector que limita tu independencia.</p>	<p>No, hay quienes lo ven como una carga/ los aíslan. Hay quienes creen que por el impedimento físico, sus capacidades intelectuales se merman. Además los creen incapaces para realizar cualquier tipo de tarea/ actividad, creyendo que no podrán con esa responsabilidad</p>	<p>No, hay aun desigualdad en el trato. Hay un desinterés muy grande, no son solidarios/ se hacen de la vista gorda como si no existieran o en su caso los aíslan.</p>	<p>No, al menos no por parte de la mayoría. Porque son subestimados, hay ocasiones que éstos desean hacer sus actividades y las personas no los dejan realizarlo, dándoles una ayuda excesiva. O por el contrario los creen incapaces, siendo discriminados por ello</p>	<p>Para mí es un beneficio andar con tu banderita de esto, porque te dejan sentado porque no podrás hacer las cosas como los demás quieren, pero al que "si puede" le dejan todo. Cuando los que están discapacitados si pueden hacer todo, no de la misma manera pero si pueden</p>	<p>No, porque o se les da más prioridad o los limitan.</p>
<p>¿Cómo vives la discapacidad?</p>	<p>Como un reto a vencer, es una motivación para avanzar/ mejorar</p>	<p>Con aceptación, la veo como un reto, una oportunidad y no como una limitación.</p>	<p>Con responsabilidad</p>	<p>Con impotencia tristeza al ver que no se puede desenvolver completamente</p>			

<p>Como familiar de una persona con discapacidad, ¿Cuál es el mayor reto que has enfrentado?</p>			<p>Mi miedo a que le pase algo más.</p>	<p>Con dificultades para encontrar un lugar donde pueda desenvolverse sin problema. Él tiene a fuerza que hacer las cosas como las personas promedio, por no haber instalaciones, limitándolos a la vez.</p>			
<p>Notas/ comentarios</p>	<p>Se mostraba tranquilo. Comentó 2 situaciones de discriminación una al pedir trabajo y otra al querer hospedarse en un hotel. Asimismo dijo que la accesibilidad en Calderitas únicamente la ha logrado con ayuda.</p>	<p>Se encontraba tranquila. Ve a la discapacidad como algo normal, más no aceptado así por la sociedad.</p>	<p>A media entrevista empezó a llorar costándole seguir. Mencionó que como familiar le da impotencia no poder acceder a cualquier lugar por las instalaciones y la actitud tan desinteresada de la sociedad hacia esto. Asimismo que el costo de</p>	<p>Su familiar tiene una discapacidad mental y por eso lo excluyen/ aíslan de todo. Eso ha provocado que el joven le de miedo interactuar con la gente. A su vez, menciona, que hay mucha carencia de lugares/ cosas</p>	<p>Menciona que las personas con discapacidad son capaces de realizar cualquier actividad a menos que sea una discapacidad mental. Sin embargo, agrega, independiente de eso, no significa que</p>	<p>La visión de esta persona está marcada por la idea de que las personas con discapacidad son los que tienen mayores privilegios, restándoles responsabilidad es por la idea de que no realizarán las cosas como se desea, por lo</p>	<p>Mencionó que tuvo 2 experiencias con PCD. Su abuela y tío. Con ellos vio 2 situaciones: se les da muchas prioridades y exceso de ayuda o los discriminan. Asimismo dijo que en ellos está marcada mucho la</p>

			la vida es más alto.	pensadas para todos.	no pueda ser querido, respetado y aceptado por la sociedad.	que se ven beneficiados	dependencia que éstos pueden tener.
Conclusiones	La discapacidad es una motivación a la mejora. Sin embargo, predomina el trato negativo de la sociedad y la falta de acceso.	La discapacidad es una invitación a la mejora. Lo relacionan como una limitación mas no es así.	La discapacidad es la falta de capacidades físicas. Por ello te consideran incapaz y como una carga, ante esto los excluyen.	La discapacidad es una limitación para desenvolverse, generando desigualdad para la persona. Ésta debe adaptarse al medio en vez que el medio se adapte a la persona.	La discapacidad es una limitación/ disfunción. Ésta no impide que se respete y acepte la persona. Sin embargo, la percepción social ante esto, provoca discriminación o un trato sobreprotector hacia ellos.	La discapacidad es cuando estás fuera de lo que se cataloga normal. Mas ésta no es una limitación, siempre que así lo desees. A pesar de ello, se le resta responsabilidad beneficiándolo.	La discapacidad es una limitación por lo que quien lo padece termina dependiendo de los otros. La sociedad no los acepta ni respeta o, en su caso les dan un trato prioritario o limitante.

En la base de la Tabla 3.2 se presentan las conclusiones de las respuestas de cada uno de los entrevistados y las conclusiones para cada pregunta se presentan en la Tabla 4.

Tabla 3.2 Conclusiones generales por pregunta
(Elaboración propia con base en respuestas otorgadas en las entrevistas realizadas)

Pregunta	Conclusiones
¿Qué es para ti la discapacidad?	La discapacidad es <ul style="list-style-type: none"> • Un reto • Una limitación física, mental y emocional • Una deficiencia de las capacidades
Principal y/o mayor problema/reto que se enfrenta con la discapacidad	El mayor problema que enfrentan: <ul style="list-style-type: none"> • Las acciones y actitudes de la sociedad
Al decir discapacidad, ¿qué es lo primero que piensas?	Lo primero que se piensa: <ul style="list-style-type: none"> • Limitación • Dependencia • Disfunción
¿Crees que reciben el mismo trato las personas con discapacidad y sin ella?	Reciben un trato: <ul style="list-style-type: none"> • Discriminatorio, de exclusión y minimización • Sobreprotector limitando su independencia • De privilegios
¿Cómo vives la discapacidad?	Se vive <ul style="list-style-type: none"> • Como reto • Con impotencia por ver que no puede desenvolverse a plenitud • Con responsabilidad
Como familiar de una persona con discapacidad, ¿Cuál es el mayor reto que has enfrentado?	El mayor reto para los familiares es: <ul style="list-style-type: none"> • Vencer su miedo y, • Las barreras del entorno
Notas/ comentarios	<ul style="list-style-type: none"> • Las PCD ven a la discapacidad con normalidad que, en vez de ser una limitante, es una motivación a la mejora. • Los FPC se muestran más susceptibles al llanto y a la impotencia por lo que vive su familiar, como a un continuo miedo de que les suceda algo <i>peor</i>. • PSD la representan como un beneficio

Entrevistas con prestadores de servicios

Dado que los prestadores de servicios, como lo son los restaurantes localizados en Calderitas, representan un papel importante en el logro de una playa inclusiva, se prosiguió a visitar y entrevistar a cuatro de éstos siendo las siguientes, las respuestas proporcionadas por los dueños de los restaurantes.

❖ RESTAURANTE UNO

La dueña del negocio explicó que las modificaciones para tener instalaciones adecuadas para la accesibilidad no se han ejecutado por la reconstrucción que se realizó al restaurante debido a un incendio que éste sufrió. Asimismo comentó que por parte de gobierno el único apoyo que ha recibido es una reducción de los pagos del restaurant, mas en otras cuestiones no se hacen presentes las autoridades, ni en apoyos ni en recomendaciones para las instalaciones. Al gestionar un apoyo sólo les hacen dar vueltas mas no los otorgan realmente.



Serie de escalones localizados a la entrada del restaurante uno, impidiendo el tránsito libre a través de ella.
Clave (IAL 20/ 02-05-15)

Ante la existencia de escalones para ingresar al restaurante, menciona que los meseros apoyan a las personas con discapacidad. De igual manera mostró un acceso alternativo del negocio, mas esta rampa no fue pensada para el tránsito de

una silla de ruedas, sin embargo ésta permite que se pueda entrar con mayor facilidad. Para el caso de la playa, no existe acceso alguno, ante ello, la dueña dijo que las personas con discapacidad que han ido, ha sido para comer no para bajar a la playa, por lo que no ha sido necesario un acceso a la ésta.



Rampa localizada a un costado del restaurante, no fue pensada para el acceso de personas con discapacidad, mas permite el ingreso de éstas.
Clave (IAL 21/ 02-05-15)



Único acceso hacia la playa en este restaurante, es por medio de estas escaleras.
Clave (IAL 22/ 02-05-15)

❖ RESTAURANTE DOS

Desde el inicio de la entrevista el dueño del restaurante explicó que contaba con una rampa, pero al hacer construcciones nuevas, por el traslado del material, ésta se dañó. Sin embargo, en caso de haber algún cliente con discapacidad, optan por permitir el paso de los vehículos a un costado del restaurante en donde únicamente hay un escalón con una altura menor en comparación con los de la entrada, lo que permite ingresar al restaurante con más facilidad. Además comenta brevemente el señor, las personas que laboran en el restaurante, son humanas y al ver que algún cliente con discapacidad desea entrar, se les apoya inmediatamente.

Asimismo, al preguntar sobre adecuar las instalaciones para el acceso de las personas con discapacidad hacia la playa, el señor responde que nadie las tiene, añadiendo que además, representaría un problema ya que se requeriría una rampa con determinadas características debido a la altura del restaurante frente a la entrada de la playa. Por lo que, quienes vienen en silla, mejor se quedan arriba en un espacio sin techo. Finaliza indicando que por parte del gobierno no existen algunas indicaciones especiales y/o apoyo, ni persona alguna cuando menos que dé una palabra de esperanza.



Escalones localizados a la entrada del
restaurante dos.
Clave (IAL 23/ 02-05-15)



Espacio hasta donde se permite el paso de los automóviles para bajar una silla de ruedas. Existiendo un único escalón.
Clave (IAL 24/ 02-05-15)

Espacio sin techo, empleado para localizar las sillas de ruedas al no poder bajar.
Clave (IAL 25/ 02-05-15)



Serie de escalones empleados para el ingreso a la playa, siendo el único acceso por medio de este restaurant.
Clave (IAL 26/ 02-05-15)

❖ RESTAURANTE TRES

Al entrevistar a la dueña del tercer restaurante expone que no maneja rampas para el ingreso al negocio porque no hay la necesidad ya que los escalones localizados en la entrada, son bajos y para eso únicamente emplea un letrero de precaución a las caídas. Posteriormente, agrega que sí se precisa de una rampa, mas no se ha hecho las adecuaciones necesarias para contar con una porque no hay tiempo para ello. Asimismo comenta que al arribar un cliente con discapacidad siempre se le apoya, para lo cual los empleados tienen indicaciones de que así sea. Seguidamente, al hablar sobre el acceso a la playa de algún cliente con discapacidad, explica que tiene un cliente frecuente con paraplejía, el cual nunca va a la playa porque éste siempre dice: *para que voy si no puedo*. Ante lo anterior, al cuestionarle que entonces la razón por la que el cliente no baja hacia la playa, es porque no puede, pero si quiere; la señora repuso que es porque no quiere ya que se le ha ofrecido ayuda para ingresar a la playa, mas éste no ha aceptado la ayuda. Por otro lado, menciona que nunca han recibido algún apoyo o indicación por parte de municipio o alcaldía, únicamente apoya en un pequeño descuento en los impuestos a pagar. Finalmente añade que le gusta convivir muy de cerca con las personas con discapacidad porque es madre, agregando, que las personas que *nacen bien* normalmente no valoran a las personas con discapacidad, por lo que opta por hacer parte de su familia a aquellas personas con alguna discapacidad.



Escalones situados a la entrada del restaurante tres.
Clave (IAL 27/ 02-05-15)



Letrero cuidado: peligro al caminar,
empleado para la prevención de caídas al
no contar con rampas.
Clave (IAL 28/ 02-05-15)

Escaleras utilizadas para acceder
a la playa, siendo el único acceso
a través del restaurante tres.
Clave (IAL 29/ 02-05-15)



❖ RESTAURANTE CUATRO

Al visitar un cuarto restaurante, por la ausencia en ese momento del dueño o encargado, no se logró realizar la entrevista a los dirigentes de dicho restaurant. Sin embargo, se recorrieron las instalaciones, observando lo siguiente:



A la entrada del restaurante se localizan dos rampas encontradas, si bien con ello es más fácil ingresar al restaurant, la inclinación de las rampas no es la indicada y, al ser rampas encontradas dificultan el paso.

Clave (IAL 30/ 02-05-15)

Peldaño de elevada altura, siendo el único acceso hacia la playa por medio de este restaurante.

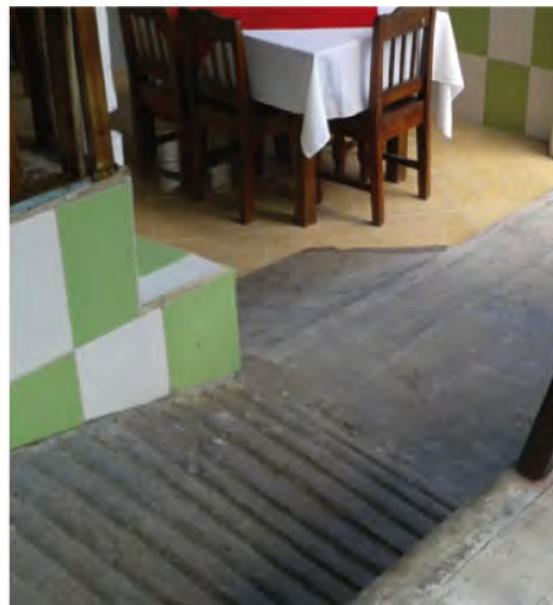
Clave (IAL 31/ 02-05-15)





Rampa empleada para ingresar a otro espacio del restaurante. Sin embargo la inclinación de ésta es muy elevada, por lo que resulta peligroso que una persona con discapacidad baje a través de ella por si sola.

Clave (IAL 32/ 02-05-15)



Al pie da la rampa anterior, se localiza una segunda para acceder otra área del restaurante. Al igual que la primera rampa, ésta presenta una inclinación elevada.

Clave (IAL 33/ 02-05-15)

Conclusiones

Las conclusiones derivadas de las visitas y entrevista a estos restauranteros de Calderitas, si bien no son iguales, si reflejan similitud siendo las siguientes las más importantes.

- *Sobre la infraestructura*

Al hablar sobre la existencia de rampas a la entrada del restaurante, coinciden en que, si bien sería importante contar con una, no son necesarias, ya que han encontrado una solución más fácil para permitir el acceso. Sin embargo, las condiciones no son las óptimas, carentes en igualdad de condiciones con personas sin discapacidad y además no son adecuadas. Es decir, por un lado consideran que al entrar a través de escalones más bajos en altura recibiendo ayuda de los que laboran en el restaurant, será suficiente. Mientras que, por el otro lado, si bien existen rampas para ingresar al restaurant; éstas no cuentan con la inclinación, altura y ancho adecuado que permita el libre tránsito de una silla de ruedas sin requerir ayuda adicional.

- *Sobre la actitud empresarial*

Asimismo, al preguntar del porqué no se ha construido una rampa (para el caso de los restaurantes que no cuentan con una), primeramente se da el caso que es por falta de recursos. Frente a un marcado desinterés por parte de los dueños, al responder que no se han hecho rampas porque no hay tiempo para ello o que no es necesario ya que con la ayuda de los meseros una persona con discapacidad puede entrar al restaurante sin problemas.

- *Sobre el acceso a playas*

Algo semejante ocurre con el acceso a la playa de Calderitas a través de los restaurantes, ya que se encontró ausencia de éste. Ciertamente es que la población base que se empleó para este análisis, son únicamente cuatro restaurantes, sin embargo todos los negocios de comida localizados a la orilla de la playa presentan

las mismas condiciones. Esto es, ninguno cuenta con un acceso adecuado para que una persona con discapacidad pueda ingresar a la playa por si solos.

Al cuestionar a los restauranteros sobre el porqué no han pensado y/o elaborado una rampa o un acceso adecuado para que una persona con discapacidad pueda bajar a la playa, éstos se anticipan a lo que ellos creen que dichas personas desean. Es decir, los dueños consideran que la negativa de ayuda para bajar a la playa por parte de las personas con discapacidad es porque éstas no quieren, por lo que hacer una rampa para ingresar a la playa es innecesaria.

Sin embargo, los prestadores de servicios no reflexionan que la razón de la negativa es debido a que una persona desea bajar a la playa por sus propios medios y, además que al pedir ayuda existe una incomodidad por parte de quien apoya como en quien recibe el apoyo, dado que el hecho de requerir ayuda para bajar, condiciona a la persona con discapacidad a trasladarse por la playa y volver al restaurante en el momento que, en este caso, el mesero pueda y quiera, y no cuando la persona desee. Y en el caso del mesero, éste debe estar pendiente de la persona con discapacidad (en el ideal de que lo esté), al no existir instalaciones adecuadas y, dado a la naturaleza de su trabajo, sería ineficiente e ineficaz en el servicio otorgado por él, al tener que atender también a todos los demás comensales.

Aunado a lo anterior, vale destacar que igual existe un desinterés por parte de los prestadores de servicios al mencionar que ningún otro restaurant tiene rampas para ingresar a la playa, dando entender que por ello no es necesario contar con una. Mientras que no visualizan la ventaja competitiva que éstos tendrían si otorgan un servicio que nadie más da. Inclusive al ejemplificar que la elaboración de accesos a la playa, sería complicada y por lo mismo optan por no hacerlo, denotan desinterés que, probablemente causado por la inversión que se tendría que destinar.

- *Sobre los apoyos*

En función de lo anterior, con base en las líneas de acción de la CONADIS que alineado al Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018 y a la Ley General de Turismo, tienen como objetivo la promoción de incentivos de apoyo para los prestadores de servicios turísticos que adopten medidas de accesibilidad con igualdad y equidad para personas con discapacidad, así como el implemento del diseño universal; se preguntó a los restauranteros han recibido algún apoyo y/o indicaciones por parte de las autoridades, éstas respondieron que gobierno *ni una palabra de esperanza* otorga.

En pocas palabras, el reconocimiento jurídico sobre los derechos de las personas con discapacidad, existe. Sin embargo, dicho reconocimiento no se lleva a una realidad, ni por los privados ni por parte de las autoridades.

- *Sobre la calidad en la atención a personas con discapacidad*

En definitiva, la calidad de los servicios ofrecidos por los restauranteros de Calderitas no depende directamente de gobierno, éstos si pueden fijar lineamientos y otorgar apoyos, que promuevan y permitan un turismo inclusivo. Sin minimizar la responsabilidad que recae únicamente a los prestadores de servicios en lugares turísticos.

Finalmente, es importante resaltar la respuesta que proporcionó una de las entrevistadas. Esto es, en sus respuestas afirma que ha convivido y se preocupa por las personas con discapacidad. No obstante, sus demás respuestas la contradicen, al denotar desinterés. Tal vez, lo anterior es una respuesta natural dado que fue cuestionada por una persona con discapacidad.

Entrevistas con las autoridades pertinentes

Fundamentalmente la razón principal de la existencia del Estado, es la de lograr el bien común, entre otros, a través de la prestación de servicios públicos y la satisfacción de las necesidades de la sociedad. En función de lo anterior, las autoridades protegen y promueven, sin emplear la coacción, las actividades de los privados o de otros entes públicos que directa e indirectamente lo integran, con el fin de satisfacer las necesidades de carácter público.

Por tal motivo y dada la naturaleza del presente proyecto, se entrevistó a organismos de atención social, como lo es el DIF; así como a las autoridades de gobierno a nivel estatal, el cual es SEDETUR del estado de Quintana Roo, siendo las siguientes las respuestas otorgadas.

❖ SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)

En representación del DIF estatal, se entrevistó al subdirector general operativo de la institución, el cual al iniciar con la entrevista hizo un breve bosquejo de cómo fue que se introdujo el modelo de playas inclusivas en el estado de Quintana Roo, exclusivamente, en el municipio de Solidaridad. Tanto a nivel internacional como nacional, se han implementado políticas para la asistencia social, siendo la discapacidad un tema a tratar dentro de ésta. Por ello, en México el Congreso de la Unión le ha conferido al DIF un apartado exclusivo para atender a las personas con discapacidad, otorgándole a la institución aproximadamente 10 millones de pesos al año para proporcionar servicios a dichas personas.

Seguidamente el entrevistado continúa explicando que fue a raíz de un congreso realizado en España en el 2013, en el que se dio un pronunciamiento hacia los servicios para las personas con discapacidad, entre los que surgió la realización de playas inclusivas. Si bien en México por parte de empresas privadas, ya existían playas inclusivas, no se había dado el caso para playas con este mismo concepto de origen público. Ante ello, el DIF estatal de Quintana Roo introdujo el modelo de playas inclusivas a México dando como resultado la inauguración de

una playa con estas características en la Ciudad de Playa del Carmen, ya que en dicho lugar existe una mayor afluencia turística.

Al preguntar sobre lo alcanzado con la implementación de la playa inclusiva en Quintana Roo, la autoridad del DIF afirma que ha sido muy grande el éxito, pues hubo personas que *incluso lloraron de tanta alegría por ese servicio que tenían*.

Con tal logro el DIF tuvo un acercamiento con la Secretaría de Turismo del Estado de Quintana Roo, para que éstos adoptaran y trabajaran bajo el mismo modelo de playas inclusivas. Sin embargo, ante la adopción del modelo de playas inclusivas por parte de SEDETUR, éstos *estaban intentando hacerlo, pero ahí quedó*. Destaca, que si bien la Secretaría de Turismo estatal cuenta con el recurso necesario para la realización de más playas inclusivas, éste no puede hacer uso de dichos recursos ya que su procedencia es de naturaleza federal y no pueden asignarlo a otras obras que no fueron para las que está destinado.

Para el caso de SEDETUR del municipio de Othón P. Blanco, el entrevistado afirma que *ellos están esperando que el DIF ponga el recurso requerido*. No obstante, asegura que actualmente el estado vive una etapa económica muy difícil, por lo que no se cuenta con los recursos necesarios para llevar a cabo múltiples obras. Sin embargo, comenta que es innegable que existen situaciones en las que la vida de algún pequeño corre peligro y ahí sí el DIF interviene *pero cuando son proyectos donde no hay urgencia, no hay una emergencia pues tenemos que acotarnos a las reglas de operación*.

Por último, el subdirector general operativo del DIF estatal, finaliza reiterando respecto a las playas inclusivas, que *mientras gobierno del estado tenga dinero podemos hacerlo o mientras la federación nos etiquete recurso en ella, lo podemos hacer. Mientras no lo tengamos de esa manera, es muy difícil*. Por lo que la solución más plausible sea lograr *con la reacción de la sociedad civil, quien humanamente quiera y pueda, nos donen el recurso necesario*.

❖ SECRETARÍA DE TURISMO DEL ESTADO DE QUINTANA ROO

Al momento de buscar comunicación con la Secretaría de Turismo Estatal, se logró contactar al Director de Planeación Urbana y Turística, el cual comentó brevemente que, dado a que el desarrollo de la playa inclusiva localizada en el municipio de Solidaridad se empleó recursos del ramo 28, SEDETUR no es quien impulsó la realización de esta playa. Asimismo menciona que las características distintivas de este tipo de playas, al ser *un producto para la población y no para el turista*, la Secretaría de Turismo no encabeza estos proyectos. Es decir, es cuestión de desarrollo social y no es tratado como *un producto para vender al turista*.

Concluye alegando que desconoce el entorno que se desenvuelven las playas inclusivas y cómo la Secretaría de Turismo pudiera intervenir en ello.

Conclusiones

Habiendo realizado las entrevistas, se concluye lo siguiente:

- Secretaría de Turismo del estado de Quintana Roo

Si bien el reconocimiento jurídico hacia los derechos de las personas con discapacidad para el acceso a servicios turísticos, plasmado en la Ley General de Turismo, estipula parámetros y criterios para la promoción y prestación de dichos servicios con accesibilidad en condiciones adecuadas; lo anterior no se lleva a la realidad. Hay que hacer notar que siendo la Secretaria de Turismo cabeza del sector, se denota desinterés y una falta de capacidad de respuesta.

Si bien es cierto que las playas inclusivas incurren en temas de asistencia social, no por ello dejan de ser un *producto* también para el turista tanto nacional como extranjero. Fundamentalmente, porque una playa inclusiva otorga un servicio más completo y digno a las personas con discapacidad.

- Sistema para el Desarrollo Integral para la familia

En lo respectivo al DIF, existió la iniciativa por parte de éstos en el logro de la primera playa inclusiva en Quintana Roo. Cuentan con las cotizaciones, los materiales y con todas aquellas características necesarias para el desarrollo de una playa inclusiva, sin embargo al no contar con los recursos económicos necesarios para continuar con la adecuación de las playas proyectadas, tales iniciativas se quedan en intenciones al quedarse con las manos atadas, en vez de busca captar recursos por otros medios.

3.3. Las playas inclusivas en Quintana Roo (Playa del Carmen y Mahahual)

Por último se presenta la investigación documental y de sitio realizada en el caso de las playas inclusivas en Quintana Roo.

Playa Del Carmen

En el municipio de Solidaridad, específicamente en su capital Playa del Carmen, se localiza desde inicios de 2013, a la altura del parque fundadores de la ciudad, la primera playa inclusiva pública del estado de Quintana Roo, así como de México.

De acuerdo con las diferentes notas periodísticas publicadas a partir de la inauguración de la playa inclusiva, ésta aproximadamente, ofrece equipo para atender diez personas por día.¹⁸ También cuenta con rampas que permiten el acceso a la playa, así como hacia el mar. Igualmente con silla anfibia denominada JOB, sillas reposit; sillas, camastros y andaderas acuáticas con las cuales se logra tanto el ingreso al mar como el tránsito por la playa. Además, se instaló un módulo de servicio, señalizaciones, servicios de toallas, regaderas y chalecos salvavidas con el fin de complementar el servicio ofrecido.¹⁹

El equipo instalado se logra apreciar a continuación:



Andadera acuática y silla de ruedas acuática para niños.
Clave (IAL 34/ 19-06-15)



Sillas de ruedas para adultos
(desmontables para su almacenamiento)
Clave (IAL 35/ 19-06-15)



Rampa para ingresar a la playa.
Clave (IAL 36/ 19-06-15)

Regaderas para uso exclusivo de personas con discapacidad
Clave (IAL 37/ 19-06-15)



Módulo de servicio de la playa inclusiva.
Clave (IAL 38/ 19-06-15)

Pasarela de acceso a la playa
Clave (IAL 39/ 19-06-15)





Imagen panorámica de las instalaciones de la playa inclusiva
Clave (IAL 40/ 19-06-15)

Para el equipo anteriormente mencionado, con base en la cotización otorgada por el DIF, se requirió una inversión aproximadamente de \$510,156.58 (ver anexos).

Mahahual

A mediados del año 2014, en el establecimiento de comida *Kimbara* en Mahahual, Othón P. Blanco; se incorporó al servicio ofrecido sillas anfibias.

Dichos aditamentos son similares a las sillas *Neptuno*, elaboradas en Europa a base de acero inoxidable. Con ellas, las personas con discapacidad tienen la posibilidad de desplazarse a través de la playa, así como ingresar al mar ya que éstas cuentan con la capacidad de flotar.²⁰



Sillas anfibias
Clave (Twitter El valor de lo nuestro
@Con_Abuxapqui /30-07-1

4. ESTRATEGIAS DE MERCADOTECNIA SOCIAL

Los elementos y referencias teóricas anteriormente descritas determinaron el proceso de investigación de campo y permiten el desarrollo de propuestas para construir escenarios deseables haciendo énfasis que, la construcción de éstos, necesita de un proceso social en el que cada actor tiene una responsabilidad y un papel particular, para lo cual requiere de actitudes y acciones que permitan esta transición.

Este proceso de construcción de escenarios deseables se basa sobre la consideración de los criterios y planteamientos de la mercadotecnia social que tiene aplicación directa en las políticas de desarrollo social y que sustenta disciplinariamente el proyecto.

Tal como se señala en el Capítulo 3, para la aplicación en el proyecto del turismo, relacionado con las estrategias de desarrollo de productos y servicios, fueron consultados los informantes claves que permitieron entender las diferentes dimensiones del problema, lo que permite desarrollar conceptualmente la propuesta, incluyendo algunas aportaciones prácticas para la atención a usuarios con discapacidad en las playas de la comunidad de Calderitas.

Debe señalarse que no se trata de la elaboración de un Plan de Mercadotecnia Social en toda su extensión, la propuesta se basa en el análisis y reflexiones sobre las aportaciones de los diferentes actores del sistema y se expresa en términos de los elementos de la mezcla de mercadotecnia aplicada al caso de estudio, entendiendo ésta como las herramientas o variables que permiten en un ejercicio posterior la definición de un Plan de Mercadotecnia Social.

En este sentido se presenta un diagrama (D1) de lo que originalmente eran las cuatro "P" de la mezcla de mercadotecnia, Producto, Precio, Punto de venta (distribución) y Promoción definidas por McCarthy (1960) mismos que han

evolucionado para incluir tres elementos adicionales que se pueden apreciar en el Diagrama 2.

Diagrama 1. Mezcla de Mercadotecnia de acuerdo al Modelo de 4P



Diagrama 2. Mezcla de Mercadotecnia de acuerdo al Modelo de las 7P



Estos modelos fueron evolucionando hasta el modelo de las cuatro “C” (Kotler & Keller, 2006), para posteriormente consolidarse como el modelo 7 Cs *Compass* del profesor Koichi Shimizu (2009), que tiene una aplicación directa en el campo del turismo. Este proceso de adecuación, se ilustra en la siguiente Tabla.

<i>TABLA 4.1 Transformación de la Mezcla de Mercadotecnia</i>				
	Modelo 4 “P”	Modelo 4”C”	Modelo Shimizu	
<i>Original</i>	Producto	Consumidor / Cliente	C1	Corporación
			C2	Commodity
	Precio	Costo	C3	Costo
	Plaza	Conveniencia	C4	Canal
	Promoción	Comunicación	C5	Comunicación
<i>Modelo ampliado</i>	Personal		C6	Consumidor
	Procesos		C7	Circunstancias
	Presentación			

Un breve análisis de los conceptos del Modelo de Shimizu que emergieron de una atención particular al fenómeno del consumo y del individuo consumidor como destinatario final de un Plan de Mercadotecnia, permite entender este proceso de transición.

<i>TABLA 4.2 El Modelo 7 Cs Compass de Shimizu</i>		
C1	Corporación	A diferencia del modelo de las 4P en donde el centro de atención es el Cliente, Shimizu considera a la empresa o corporación como el núcleo.
C2	Commodity (Producto)	El modelo de Shimizu se centra en la demanda como alternativa al modelo de las 4P basado en la oferta.
C3	Costo	
C4	Canal	
C5	Comunicación	
C6	Consumidor	Los elementos relacionados con los consumidores se explican tomando en cuenta cuatro aspectos que son: <ul style="list-style-type: none"> • <i>Necesidad</i> • <i>Deseos</i> • <i>Seguridad</i>. Relacionado tanto con la percepción sobre los procesos y sobre todo con la certeza de

		<p>un servicio post venta o garantía.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Educación</i>. Derivada de la necesidad de que los consumidores tengan la información adecuada sobre el bien o el servicio adquirido y utilizado. <p>En el caso de la Mercadotecnia Social es conveniente utilizar el término de Usuario para describir al consumidor o cliente.</p>
C7	Circunstancias	<p>Además de los elementos asociados a las expectativas de los consumidores se toman en cuenta los factores ambientales externos que son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Legales y éticos</i>. Relacionadas con los efectos que tiene las políticas de desarrollo y de crecimiento económico en la sociedad. • <i>Ambientales</i>. Relacionadas con los riesgos ambientales naturales (Clima) y aquellos que se derivan de las actividades del hombre (Contaminación) y que tienen un efecto sobre la satisfacción del cliente. • <i>Sociales y culturales</i>. Relacionadas con las actitudes de los consumidores en mercados diversos y que se manifiestan como consecuencia de la diversidad de valores, motivación, conocimientos, disciplina, responsabilidad y capacidad de adaptación. • <i>Económicos</i>. Estos aspectos se encuentran íntimamente ligados a las condiciones previamente descritas y responden a inquietudes en torno a la disponibilidad de recursos económicos, recursos naturales, energía, ingreso, crecimiento económico del mercado, etc.

A partir de lo señalado previamente, se abordaran los siguientes elementos de la Mezcla de Mercadotecnia de acuerdo a los planteamientos de Shimizu:

C2 Producto. Se abordan los factores relacionados con el concepto de Producto incluyendo las consideraciones sobre accesibilidad que se definen en los planteamientos del Diseño Inclusivo, particularmente rampas y plataformas de

acceso a las playas; la presentación breve del aspecto de costo a partir del análisis que presenta el DIF (ver anexos).

C6 Usuario. Analizando los aspectos que determinan e inciden en su satisfacción al utilizar el producto.

C7 Circunstancias. Se analizan los aspectos legales y éticos derivados de la legislación vigente, los aspectos ambientales derivados de las actitudes del público en relación a la calidad ambiental (contaminación por desechos sólidos); los aspectos sociales derivados de los derechos de las personas con discapacidad de acceder a las playas y por último los aspectos económicos como limitante para la satisfacción de los usuarios.

4.1. Producto (C2)

Con el fin de definir la *C* de *Commodity* (Producto), se presentan un análisis detallado de las características que debe tener la infraestructura de apoyo e las playas inclusivas (accesos, rampas y plataformas) basándose en las recomendaciones de organismos y empresas internacionales.

4.1.1. El diseño universal aplicado a la accesibilidad de las playas

En la investigación de campo se detectaron las carencias y los problemas relacionados con los elementos arquitectónicos en las playas inclusivas. A continuación se presentan las principales consideraciones de factores humanos, disciplina que se basa en la antropometría y en la ergonomía para el diseño de espacios arquitectónicos y posteriormente se presentan las especificaciones técnicas de los principales elementos considerados en las playas inclusivas.

Los factores humanos en el diseño de espacios arquitectónicos

Para establecer referencias para el diseño universal es conveniente hacer una breve presentación de los conceptos que definen el diseño de los espacios utilizados por el hombre para sus actividades, incluidas las de esparcimiento.

Antropometría

La ciencia que se aboca al estudio de las medidas y dimensiones del cuerpo humano es la antropometría que se basa en herramientas y técnicas para llevar a cabo las mediciones y, a partir de ello, definir su tratamiento estadístico. Estas mediciones constituyen lo que se denomina como tablas antropométricas que deben ser desarrolladas para cada grupo social diferente. La antropometría considera dos áreas diferentes, la antropometría estática que considera las medidas tomadas de las dimensiones del cuerpo humano en una determinada postura fija, por ejemplo la altura del cuerpo en posición parada, la longitud del brazo, las dimensiones de la mano etc. Por otro lado está la antropometría dinámica o funcional que describe los rangos de movimiento de las partes del cuerpo, los alcances de las extremidades, las medidas de las trayectorias de movimiento de ellas, etc.

Como es de suponer hay enormes variaciones en los datos antropométricos, entre ellas están las diferencias entre los grupos étnicos, entre las poblaciones de diferentes países y en los mismos, la edad de las personas, el género, entre otras. Esto significa que no existen medidas ni dimensiones estándar, cada grupo social tiene características diferentes y es necesario considerar estas variaciones al utilizarlas para diseñar espacios para las actividades del hombre.

Una forma de resolver el problema de la carencia de bases de datos es por un lado la consideración de los datos de poblaciones de alguna forma similares a las de los usuarios destino, o bien trabajar sobre los percentiles que más se ajusten a este grupo. Los percentiles corresponden a una de las medidas de posición no central (cuartiles, deciles, quintiles, percentiles, etc.) que se pueden entender como una forma de comparación de resultados en el campo del tratamiento estadístico como es el caso de los datos antropométricos. El percentil es un número muy relacionado con el porcentaje pero que no corresponde a él; para un conjunto de datos, el percentil para un valor dado indica el porcentaje de datos

que son iguales o menores que dicho valor; indica dónde se posiciona una muestra respecto al total.

En la antropometría este dato es fundamental y debe ser aplicado, suponiendo que se tienen los datos completos de una muestra, para definir los espacios arquitectónicos.

Como ejemplo se puede utilizar la altura de las personas para diseñar una puerta. Para dar cabida a la mayor parte de la población se utilizaría el dato del 95 percentil; si se utilizara el dato del 5 percentil habrá muchas posibilidades de que la mayor parte de la población no pueda pasar por la puerta sin inclinarse.

Ergonomía

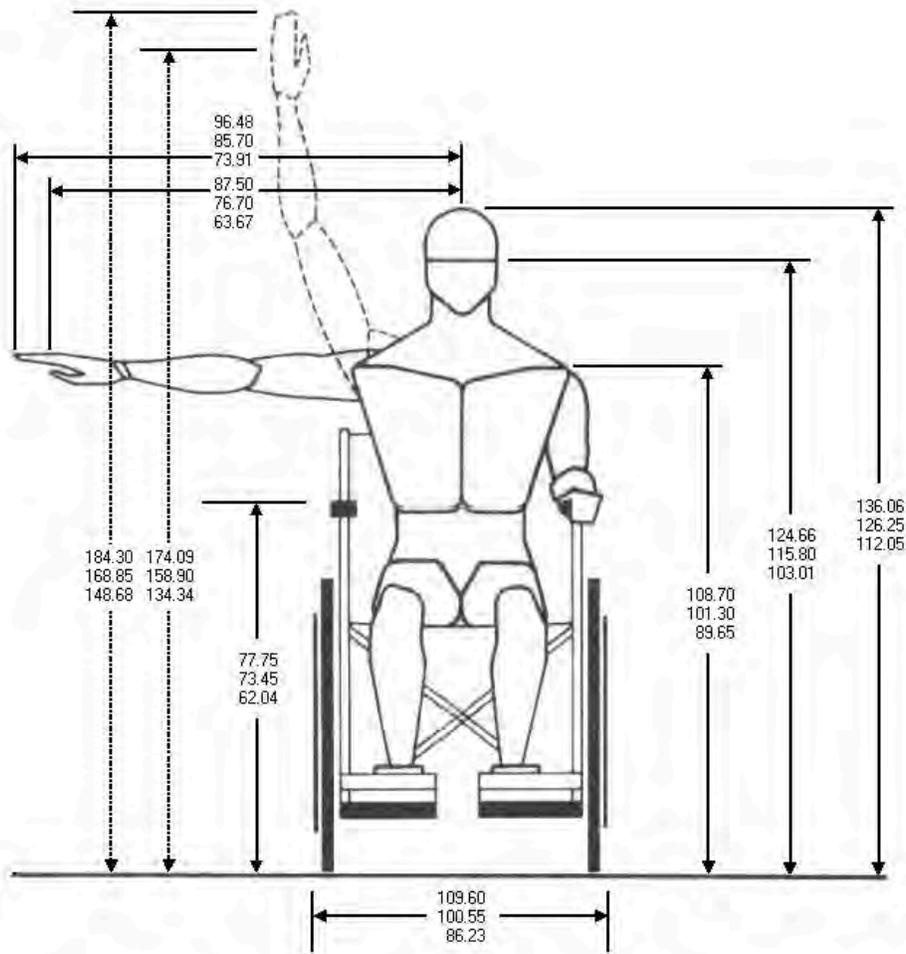
Es la disciplina que sustenta el diseño de lugares de trabajo, herramientas y tareas, de modo que los diseños (objetos, herramientas, espacios) coincidan con las características fisiológicas, anatómicas, psicológicas así como las capacidades de las personas. El concepto puede entenderse como la ciencia del trabajo que se aplica a todos los aspectos de la actividad humana en relación con el entorno artificial. La *International Ergonomics Association* (IEA) definió la ergonomía como una disciplina en esencia interdisciplinaria relacionada con la comprensión de las interacciones entre los seres humanos y los elementos de un sistema, y la profesión que aplica teoría, principios, datos y métodos de diseño para optimizar el bienestar humano y todo el desempeño del sistema.

En el campo de las actividades de esparcimiento y del turismo en general es importante conocer las características de los usuarios y las características de las actividades para poder diseñar adecuadamente los espacios que permitan la interacción positiva y satisfactoria para los usuarios de un sistema.

4.1.2. Datos antropométricos para el diseño para personas con discapacidad motriz

Los datos y medidas varían de persona en persona y entre personas de diferentes países u orígenes étnicos y evidentemente también varían de acuerdo al género y la edad. Los datos que se presentan como referencia general únicamente y corresponden a los publicados por Naciones Unidas (2004), por el IMSS (2000) y a partir de un estudio del Instituto Tecnológico de Saltillo publicado por la Sociedad de Ergonomistas de México (2004).

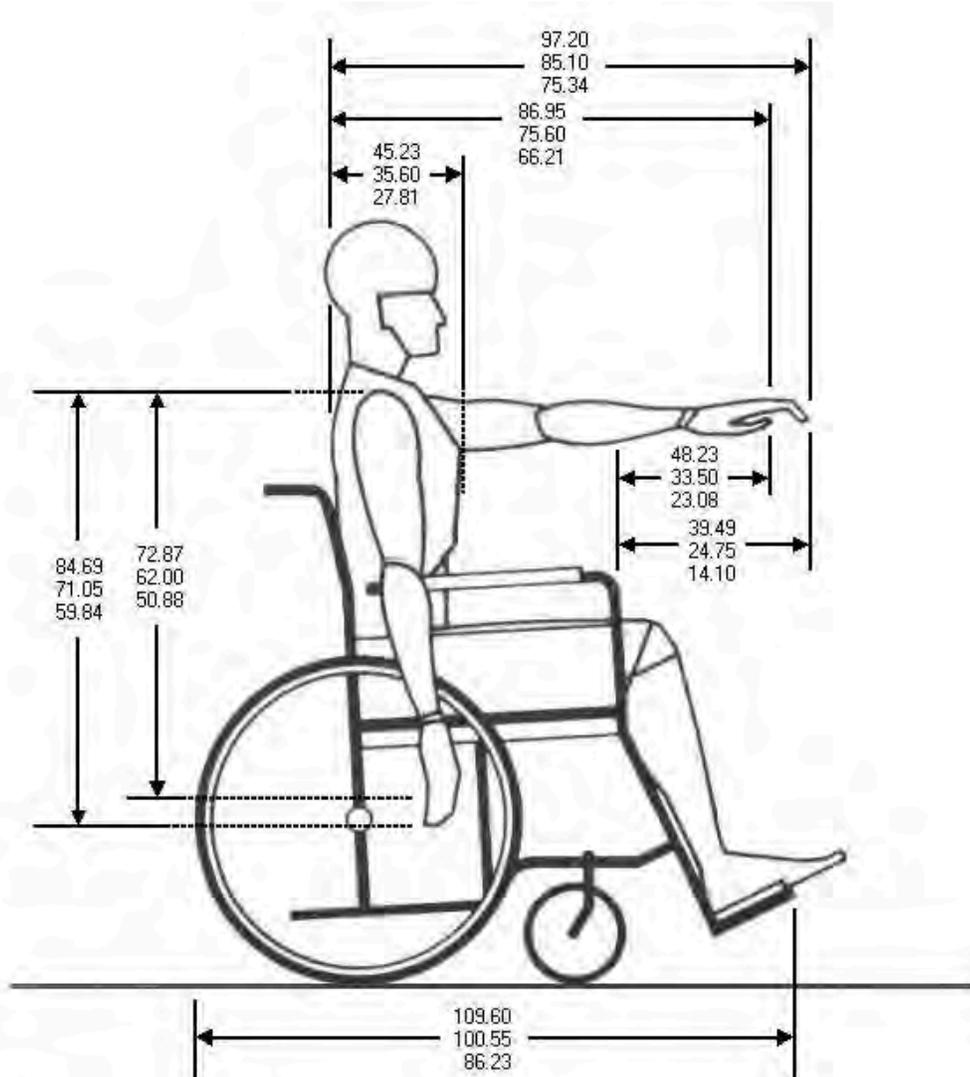
Figura 4.1. Carta antropométrica de personas con discapacidad: Rangos de alcance lateral y vertical (Vista frontal)



Percentil	Tabla 4.3 MEDIDAS CORPORALES (frontal)						
	Alcance hacia arriba		Del piso a la cabeza	Altura al ojo	Altura al hombro	Alcance abajo	
	Dedo	Puño				Dedo	Puño
5	148.68	134.34	112.05	103.01	89.65	59.84	50.88
50	168.85	158.90	126.25	115.80	101.30	71.05	62.00
90	184.30	174.09	136.06	124.66	108.70	84.69	72.87

*Nota. Medidas en cm.
 Datos de, De la Vega Bustillos (2004) y el IMSS (2000).

Figura 4.2. Carta antropométrica de personas con discapacidad: Rangos de alcance frontal y vertical (Vista lateral)



Percentil	Tabla 4.4 MEDIDAS CORPORALES (lateral)						
	Alcance delante		Longitud antebrazo		Alcance lateral		Profundidad del tronco
	Dedo	Puño	Dedo	Puño	Dedo	Puño	
5	75.34	66.21	23.08	14.10	73.91	63.67	27.81
50	85.10	75.60	33.50	24.75	85.70	76.70	35.60
90	97.20	86.95	48.23	39.49	96.48	87.50	45.23

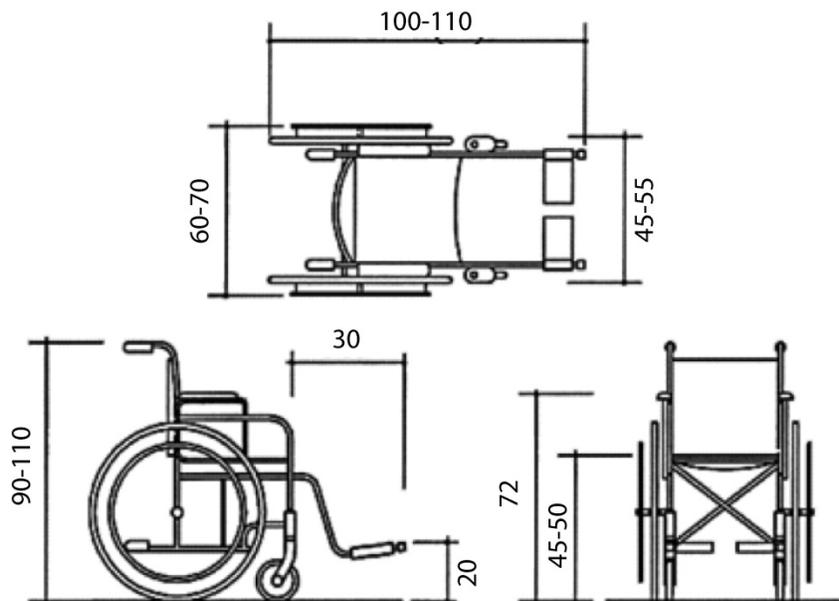
*Nota. Medidas en cm.

Datos de, De la Vega Bustillos (2004) y el IMSS (2000).

Datos de diseño de las sillas de ruedas

Como se puede apreciar de las figuras y tablas anteriores, los datos corresponden a las dimensiones dinámicas de la persona que utiliza una silla de ruedas. En estas dos tablas se presentan datos correspondientes a un segmento específico de la población de dos estados del norte de México por lo cual su aplicación debe ser cuidadosa para otras zonas del país. Una consideración importante al utilizar datos antropométricos es que no existe la persona promedio lo que hace fundamental la necesidad de cuidar que dato se aplica en función de los percentiles de cada dato.

Figura 4.3. Dimensiones de una silla de ruedas*



*Nota. Medidas en cm.

Datos de Naciones Unidas, 2004.

<i>Tabla 4.5 Medidas correspondientes a la silla de ruedas*</i>			
PERCENTIL	Altura del descansabrazos	Longitud total	Ancho total
5	62.04	86.23	57.66
50	73.45	100.55	63.95
95	77.75	109.60	73.10

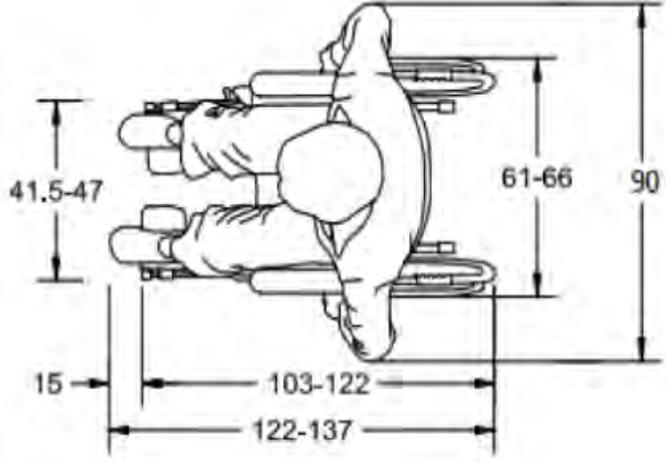
*Nota. Medidas en cm.
 Datos de Naciones Unidas, 2004.
 Dimensiones estáticas.

4.1.3. Ergonomía: recomendaciones para el diseño arquitectónico de instalaciones para personas con discapacidad motriz

En todos los casos se presenta un análisis de los problemas que con mayor frecuencia fueron identificados seguidos de las recomendaciones técnicas para cada caso.

a. Rampas		
Problema	Planeación	Diseño
Rampas con inclinaciones incorrectas. Anchos insuficientes Accesos incorrectos Señalización incorrecta	Asegurar que los accesos que requieran de rampas sean diseñados tomando en cuenta las indicaciones correspondientes	<i>Ancho</i>
		<ul style="list-style-type: none"> • En todos los casos se debe considerar un ancho mínimo de 120 cm que dé cabida a una silla de ruedas permitiendo su libre circulación (Fig. 4.4) • En zonas de circulación intensa el ancho debe ser de 150 cm para permitir la circulación libre en los dos sentidos. • En caso de existir vueltas de 180° se debe considerar un ancho mínimo de 150 cm.
		<i>Pendiente</i>
		<ul style="list-style-type: none"> • De ser posible considerar una pendiente de 6% en todas las rampas (Fig. 4.5) • Debe considerarse una pendiente máxima de 12% en tramos de hasta 3 m de longitud (Fig. 4.6).

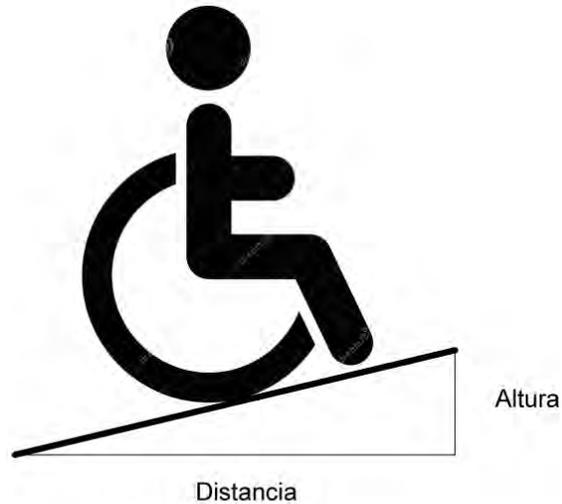
		<ul style="list-style-type: none"> • En cualquier tramo mayor a los 3 m se debe considerar una pendiente máxima de 10% (10 cm por cada m de extensión) (Fig 4.7). • En tramos mayores a 3 m de longitud incluir una sección horizontal para descanso (Fig 4.8). <p>Evitar escalones mayores de 2 cm en los accesos a las rampas. En caso de existir un desnivel en el menor a 2 cm, se debe salvar con un chaflán.</p>
		<i>Superficies</i>
		<ul style="list-style-type: none"> • Todas las superficies deben ser antiderrapantes y permitir la circulación sin vibraciones.

Recomendaciones técnicas para las rampas	
1	<i>Ancho de las rampas.</i>
<p>No obstante que el ancho mínimo para una silla de ruedas es de 90 cm, de acuerdo a la NOM-030-SSA3-2013²¹, la rampa deberá tener como mínimo 120 cm de ancho libre de obstáculos, evitando anchos menores ya que no podrá pasar una silla de ruedas de un adulto. Se podrán apreciar detalles adicionales en la sección del ancho de pasillos y accesos</p>	
<p><i>Figura 4.4. Dimensiones estáticas de la Silla de Ruedas ocupada por un hombre adulto (Vista superior).</i></p> <p>Fuente: Manual Técnico de Accesibilidad, México, 2010.</p>	
 <p>Dimensiones = cm</p>	

2 Pendientes

Figura 4.5 Calculo de la pendiente

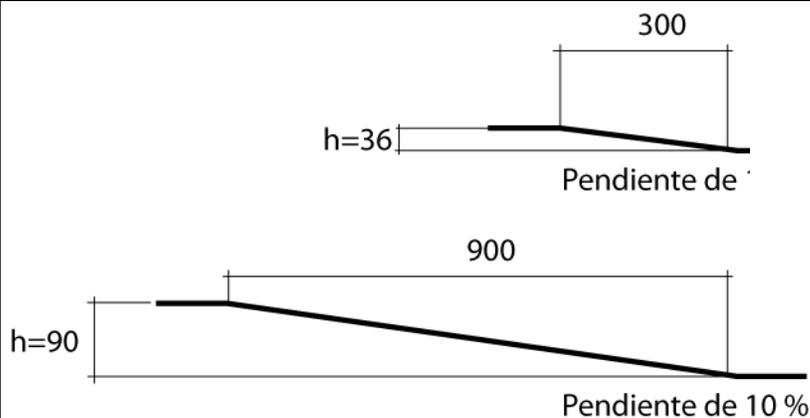
Fuente: Guía de Recomendaciones Básicas de Diseño Universal para el Sector Turismo. México, 2012.



$$\frac{\text{Altura}}{\text{Distancia}} = \text{Pendiente}$$
$$\frac{10 \text{ cm}}{160 \text{ cm}} = 0.06(100) = 6 \%$$

Figura 4.6 Pendiente longitudinal en función de la extensión

Fuente: Guía Integrada para la verificación de la Accesibilidad del entorno físico. Costa Rica, 2010.



Las pendientes máximas, para los tramos rectos de la rampa entre descansos, en función de la extensión de las mismas (2010, pág. 32), deberá ser:

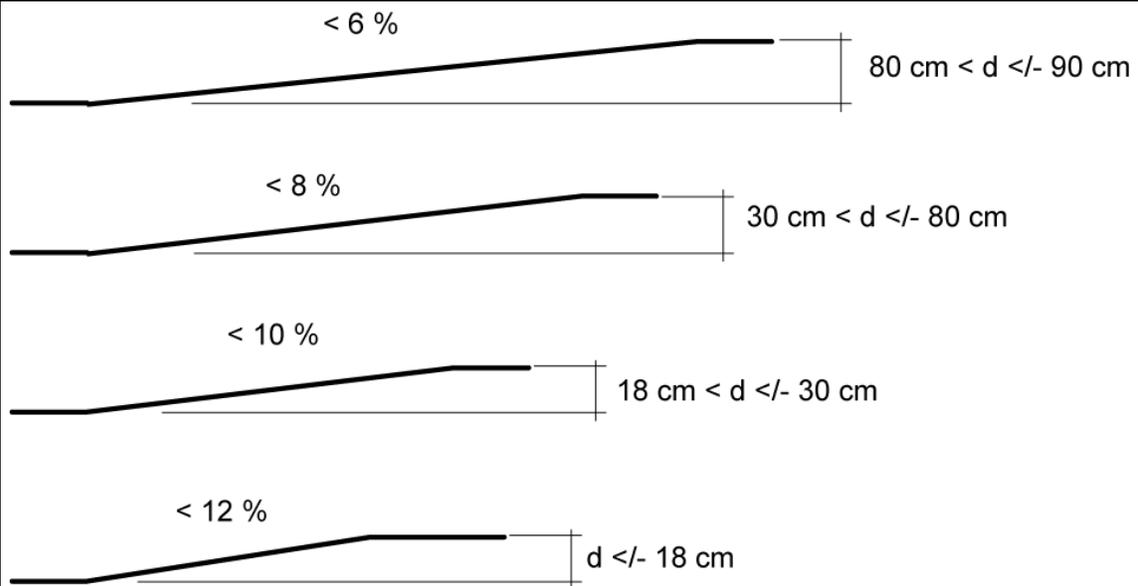
Pendiente longitudinal en función de la extensión.

(Elaboración propia con base en la Guía integrada para la Verificación de la Accesibilidad al Entorno Físico. Costa Rica, 2010)

Extensión	Pendiente máxima
0m < L ≤ 3m	12%
3m < L ≤ 9m	10%

Figura 4.7 Pendiente longitudinal en función del desnivel.

Fuente: Guía Integrada para la verificación de la Accesibilidad al entorno físico. Costa Rica, 2010.



Pendiente longitudinal en función del desnivel

(Elaboración propia con base a la Guía de Recomendaciones de Diseño Universal para el Sector Turismo. México, 2012)

Desnivel	Pendiente máxima
0.80m < d < 0.90m	6%
0.30m < d < 0.80m	8%
0.18m < d < 0.30m	10%
d ≤ 0.18m	12%

3 Descansos y giros

Cuando se necesite que la rampa sea muy larga o se requiera un cambio de dirección, ésta deberá contar con un descanso cada 6m como máximo. El descanso debe ser de superficie plana y medir al menos 1.5m de largo por el mismo ancho que la rampa y contar con pasamanos. Éste último debe ser continuo y sin interrupciones a todo lo largo de la rampa, incluyendo los

	descansos y cambios de dirección.
	<i>Figura 4.8 Ancho de rampas y descansos para girar (Vista superior)</i> <i>Fuente: Manual Técnico de Accesibilidad. México, 2007.</i>
	<p>Medidas en cm.</p>
4	Área de acceso
	Al comenzar y al finalizar una rampa, debe existir un área de aproximación libre de obstáculos de 120 cm de ancho por 150 cm de largo como mínimo.
5	Acabados en superficies
	El acabado de la superficie de las rampas debe ser firme, continuo, nivelado y con acabados antiderrapantes.

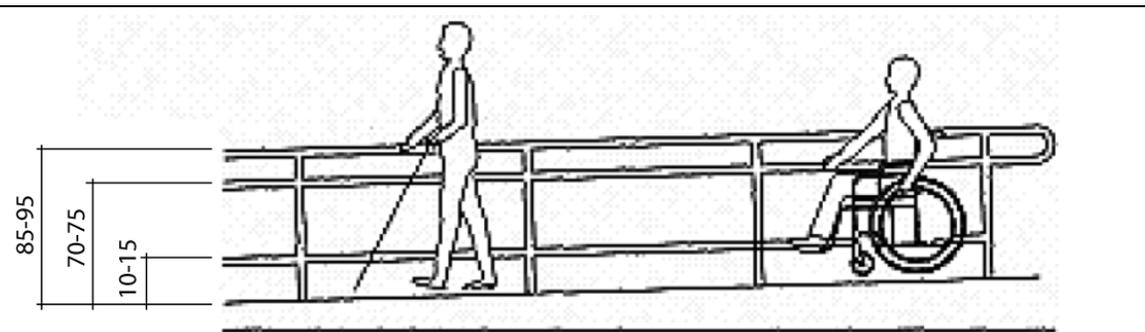
b. Pasamanos y barandales		
<i>Problema</i>	<i>Planeación</i>	<i>Diseño</i>
Barandales y pasamanos poco seguros Pasamanos difíciles de usar Falta de pasamanos	Instalar pasamanos y barandales en donde resulte necesario para el confort y seguridad de todos los usuarios, en particular aquellos con limitantes de movilidad.	<ul style="list-style-type: none"> • Deben instalarse protecciones, ya fuera pasamanos o barandales en todas las áreas que representen un riesgo para el usuario (escaleras, rampas, plataformas etc.). • Los pasamanos no deben obstruir la circulación. • Los pasamanos deben estar colocados a una altura entre 85 y 95 cm sobre el nivel del piso (Fig. 4) • Se deben considerar protecciones a nivel de piso para otorgar seguridad en la circulación (Fig. 5)

		<ul style="list-style-type: none"> • En beneficio de las personas que utilizan silla de ruedas debe instalarse un segundo pasamanos a una altura de 77 cm. • Los pasamanos deben permitir un apoyo firme y ser de fácil uso. • Se recomiendan pasamanos circulares con un diámetro de 4 cm. <p>Se deben evita aristas filosas.</p>
--	--	---

Recomendaciones técnicas para los pasamanos y barandales

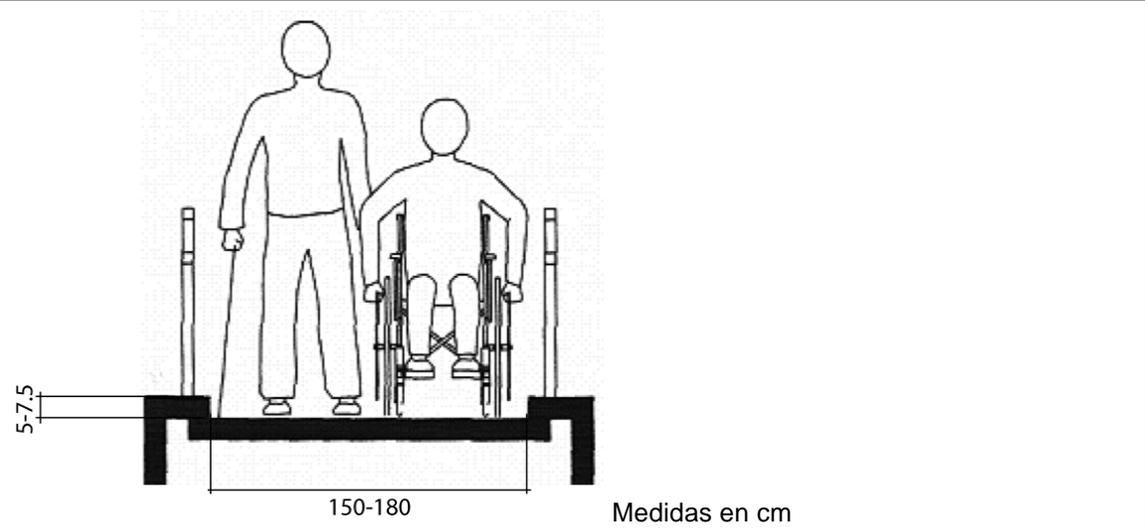
1 *Altura de los barandales*

Figura 4.9 Diseño de pasamanos y barandales
Fuente: Manual Técnico de Accesibilidad, México, 2010.



2 *Protección en los pasillos y rampas*

Figura 4.10. Protección de pasillos y rampas con barandales
Fuente: Manual Técnico de Accesibilidad, México, 2010.



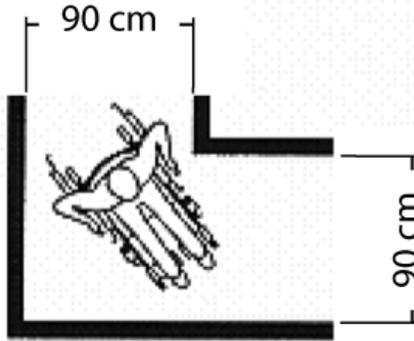
c. Pasillos de circulación		
<i>Problema</i>	<i>Planeación</i>	<i>Diseño</i>
<p>Pasillos estrechos que dificultan la circulación generando desorientación.</p>	<p>Definir las dimensiones de los pasillos de circulación para facilitar el tránsito y la maniobrabilidad de la silla de ruedas sobre todo en zonas de circulación intensa de personas.</p>	<p><i>Ancho</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • El ancho libre mínimo en un pasillo debe ser de 90 cm (Fig. 6). • El ancho mínimo de un pasillo de circulación intensa no debe ser menor a 150 cm siendo recomendable un ancho de 180 cm para permitir la circulación simultánea de dos sillas de ruedas. (Figs. 7) • Para asegurar la maniobrabilidad en vueltas de 180° el ancho mínimo de un pasillo debe ser de 129 cm (Fig. 8)
		<p><i>Altura</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Debe mantenerse una altura libre de 200 cm incluyendo letreros y cualquier otro elemento arquitectónico.
		<p><i>Superficies</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Cualquier diferencia de más de 15 mm debe ser tratada con una rampa. • El acabado de las superficies debe ser uniforme para evitar deslizamientos o resbalones.

Recomendaciones técnicas para los pasillos de circulación

1 Ancho mínimo de pasillos de circulación

Figura 4.11 Ancho mínimo de pasillos de circulación

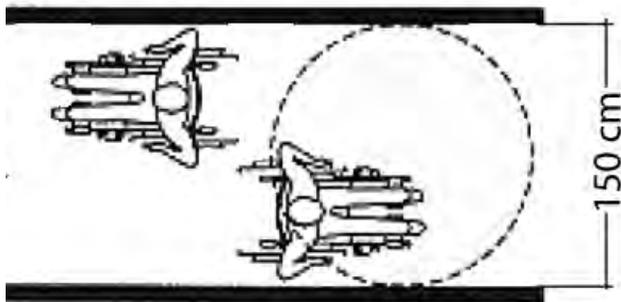
Fuente: Manual Técnico de Accesibilidad, México, 2010.



2 Pasillos de circulación intensa

Figura 4.12 Ancho mínimo pasillos de circulación intensa

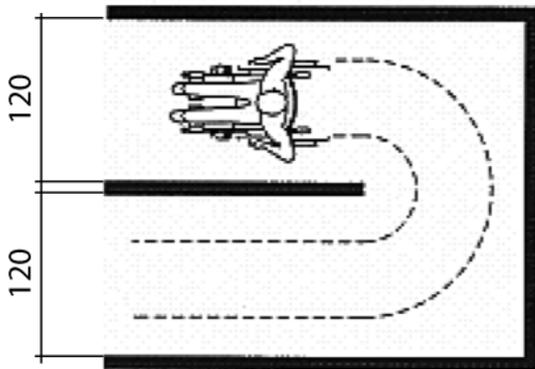
Fuente: Manual Técnico de Accesibilidad, México, 2010.



3 Giros en los pasillos

Figura 4.13 Ancho para permitir maniobrabilidad en vueltas de 180°

Fuente: Manual Técnico de Accesibilidad, México, 2010.



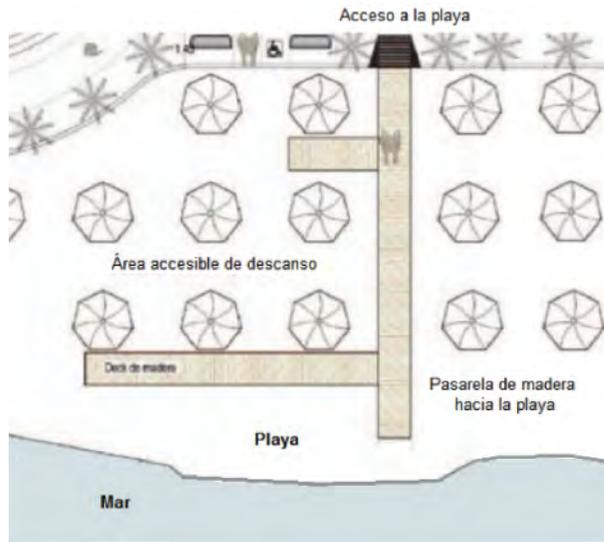
d. Pasarelas o plataformas de playa		
<i>Problema</i>	<i>Planeación</i>	<i>Diseño</i>
Las sillas de ruedas no pueden rodar sobre materiales blandos como la arena.	<p>Proporcionar pasillos o plataformas que permitan el rodamiento de una silla de ruedas.</p> <p>Asegurar la libre circulación y giro de las sillas de ruedas.</p> <p>Permitir el fácil mantenimiento de los pasillos</p>	<p>Para permitir una persona con discapacidad motriz ingrese a la playa, se deberá incorporar un sendero que conduzca desde la ruta de acceso hasta la orilla del mar, pavimentado con materiales naturales, preferentemente como madera o piedra.</p>
		<p><i>Ancho</i></p>
		<p>Aquellas pasarelas hechas con listones de madera enrollables, pueden tener un ancho mínimo de 0.9m y con una separación máxima de 13mm, para permitir la circulación de una silla de ruedas.</p> <p>Sin embargo, preferentemente se recomienda un ancho mínimo de 1.50 m dado que esto permitirá girar a la silla de ruedas para cambiar de dirección. En caso de que el flujo de personas sea continuo, así como para las medidas de una silla anfibia (Tabla 7), se recomienda un ancho mínimo de 1.80 m.</p>
		<p><i>Superficies</i></p> <p>Las pasarelas deben ofrecer poca resistencia al rodado de las sillas y ser antiderrapantes.</p>

Recomendaciones técnicas para las pasarelas

1 Distribución

Figura 4.14 Pasarela o plataforma de acceso a la playa

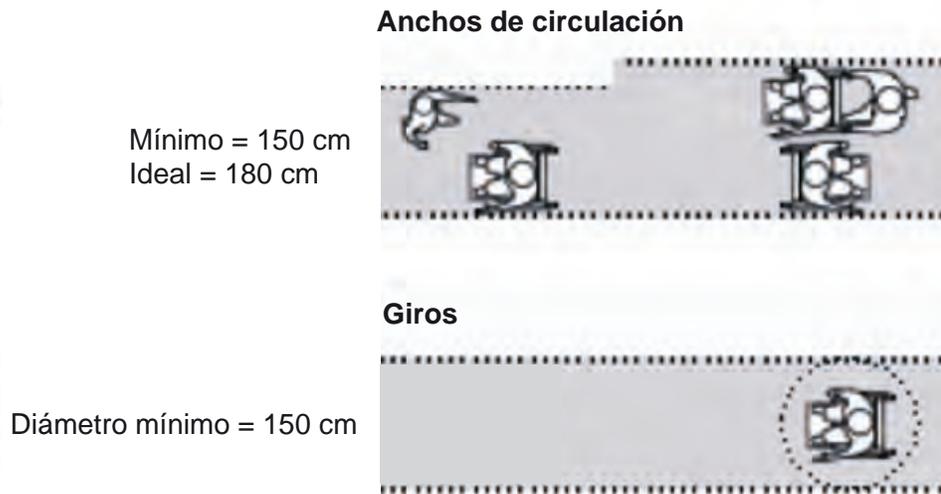
Fuente: Guía de Recomendaciones Básicas de Diseño Universal para el Sector Turismo. México, 2012.



2 Anchos de la pasarela

Figura 4.15 Medidas de la pasarela

Fuente. El Hotel Accesible: guía para su diseño, organización y gestión. Madrid, 2014.

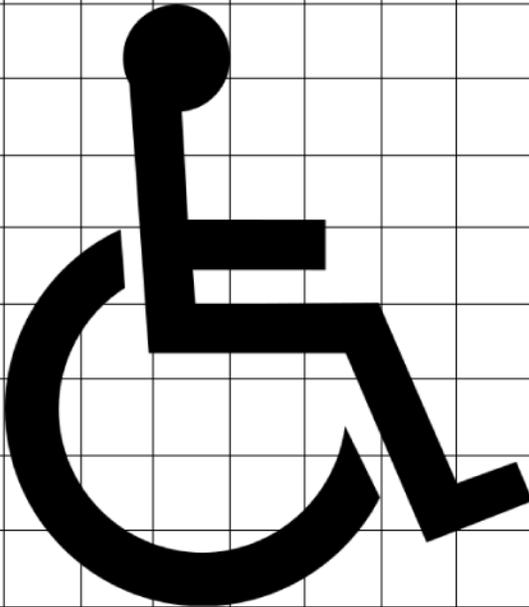


e. Servicios sanitarios		
<i>Problema</i>	<i>Planeación</i>	<i>Diseño</i>
<p>Pocas instalaciones apropiadas para personas con discapacidad.</p> <p>Poco espacio en los sanitarios.</p> <p>Colocación poco apropiada de los accesorios.</p> <p>Tipo de accesorios poco adecuados.</p>	<p>Asegurar que se disponga de los espacios suficientes en el interior y en los accesos a las instalaciones sanitarias utilizando los accesorios apropiados.</p>	<p><i>Ancho</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Se debe considerar un espacio correspondiente a un diámetro de 150 cm para permitir el uso y maniobras en un sanitario (Fig. 10) • Se recomienda facilitar un acceso paralelo de la silla al WC • En cualquier sanitario público debe haber una unidad especial para personas con discapacidad y de preferencia debe ser una unidad independiente para uso exclusivo de ellas. • Estas instalaciones deben ser identificadas con la señalización correspondiente. • Las puertas de acceso deben abrir hacia fuera para no obstruir la maniobrabilidad.
		<p><i>Accesorios</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Deben instalarse barras asideras detrás y a un lado del WC • Las barras deben estar colocadas a una altura no mayor a 95 cm sobre el nivel del piso. • Se recomienda utilizar mobiliario fijo a las paredes permitiendo una mejor circulación del usuario y mantenimiento de las instalaciones. • La altura de estos accesorios no debe rebasar la altura del asiento de la silla de ruedas (45 a 50 cm)

		<ul style="list-style-type: none"> • Deben utilizarse mezcladoras de agua de un solo mando (palanca). • Las chapas de las puertas deben ser de palanca para facilitar su operación.
		<i>Pisos</i>
		<ul style="list-style-type: none"> • Los pisos no deben tener desniveles ni escalones. • Los materiales deben ser antiderrapantes.
		<i>Seguridad</i>
		<ul style="list-style-type: none"> • Deben instalarse accesorios para pedir auxilio ya sea de tipo lumínico o auditivo.

Recomendaciones técnicas para las instalaciones sanitarias	
1	Distribución
<p><i>Figura 4.16 Dimensiones mínimas de las instalaciones sanitarias</i></p> <p>Fuente: Guía de Recomendaciones Básicas de Diseño Universal para el Sector Turismo. México, 2012.</p>	
<p>150-240 cm</p> <p>180 cm</p> <p>Diámetro 150 cm</p>	

f. Señalización		
<i>Problema</i>	<i>Planeación</i>	<i>Diseño</i>
<p>La señalización no siempre es adecuada.</p> <p>Hay pocas indicaciones para personas con discapacidad auditiva o visual.</p> <p>En caso de existir no siempre cumple con las normas internacionalmente aceptadas.</p> <p>La colocación de la señalización no siempre es la adecuada.</p>	<p><i>Asegurar que siempre se cuente con la señalización adecuada para personas con cualquier tipo de discapacidad.</i></p>	<p>Las rampas, accesos, pasillos y todas las instalaciones deben estar señalizadas con una figura humana estilizada de perfil sobre una silla de ruedas y con cara hacia la derecha de acuerdo al ISO 7001²². En su caso, se debe cumplir con lo dispuesto en las Normas Oficiales Mexicanas NOM-026-STPS-2008²³, NOM-003-SEGOB-2011²⁴ y NOM-030-SSA3-2013.</p>

Recomendaciones técnicas para la señalización	
1	<p>Simbología para discapacitados</p> <p>Figura 4.17. Símbolo internacional de accesibilidad</p> <p>Fuente: NOM-030-SSA3, 2013</p>
	 <p>The image shows the international symbol of access, which is a stylized black silhouette of a person sitting in a wheelchair. The figure is positioned on a grid background. The wheelchair has a large circular wheel on the left side and a smaller front wheel on the right. The person's legs are extended forward, and their arms are resting on the wheelchair's frame.</p>

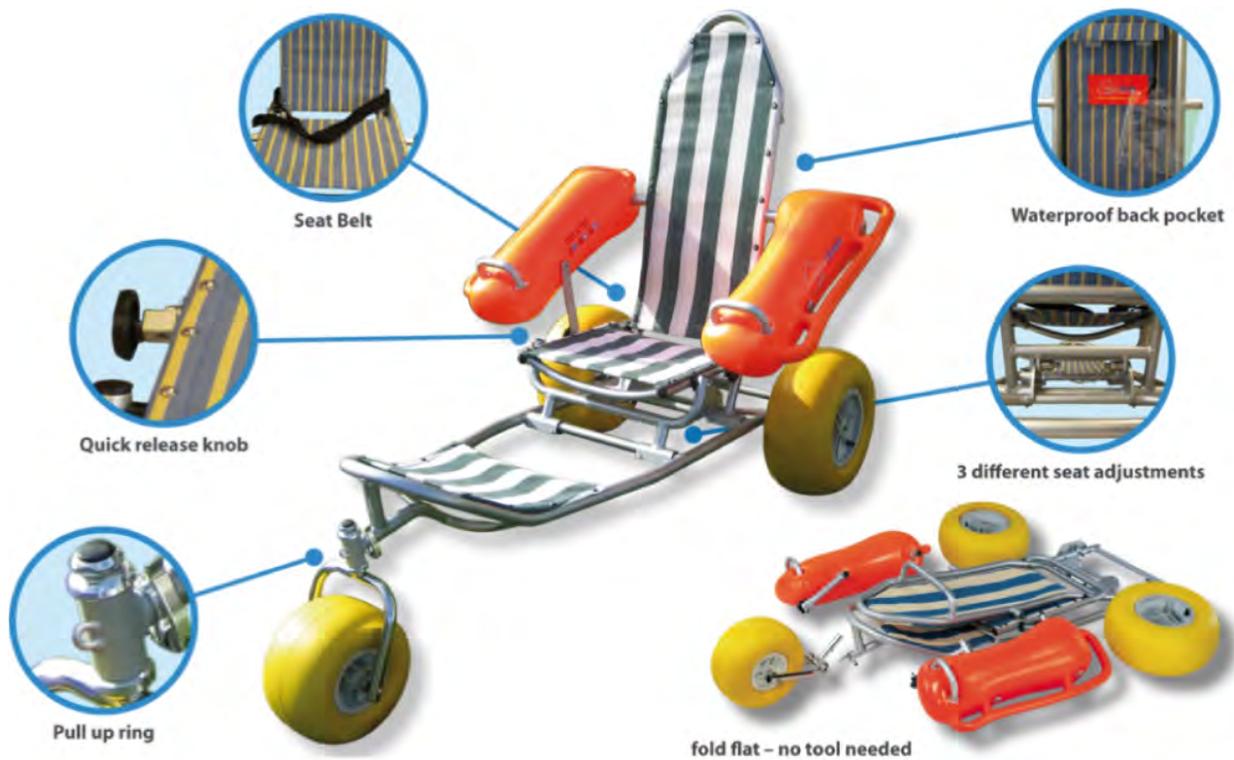
4.1.4. Equipamiento

Dado que las sillas de ruedas, muletas y andaderas convencionales empleadas por las personas con alguna discapacidad motriz, no son aptas para transitar en superficies irregulares, es preciso contar con equipos que si lo estén. Éstos son:

- Sillas de ruedas anfibia. Son sillas de ruedas adaptadas que permiten andar sobre la arena, así como ingresar al mar. Lo anterior es gracias a la presencia de flotadores en la silla y al ancho especial de las ruedas que evitan que la silla se hunda en la arena.

Figura 4.18 Silla de ruedas anfibia

(Fuente: Mobimat, 2015)



Las dimensiones generales de las sillas anfibia se detallan en la siguiente figura:

Figura 4.19 Medidas de la silla anfibia

(Fuente: Neptune amphibious chair, España)

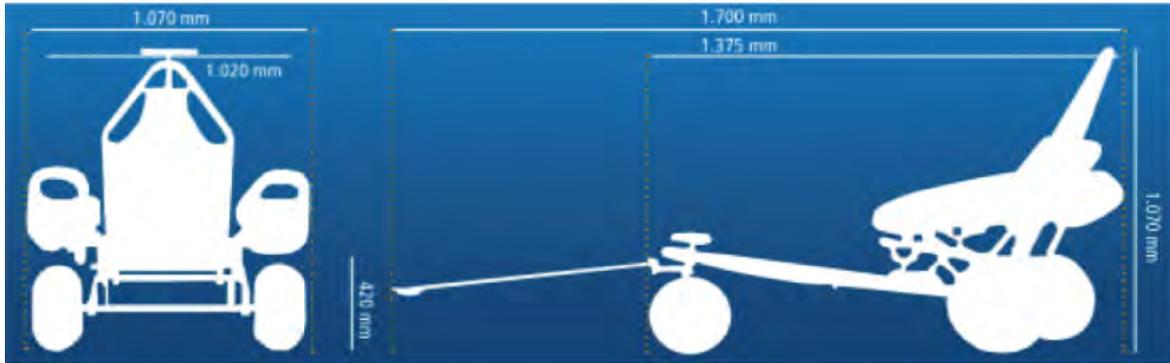


Tabla 4.6. Dimensiones de la silla anfibia
(Fuente: Neptune amphibious chair²⁵, España)

	Desplegado	Plegado
Largo	1.7m	1.37m
Ancho	1.07m	1.02m
Alto	1.07m	0.42m

Las características recomendables con las que debe presentar la silla anfibia además de los flotadores y las llantas de mayor ancho, son: contar con un cinturón de seguridad; diferentes ajustes del asiento, lo que permitiría que la persona esté en una postura erguida o en posición de reposo y, que la rueda delantera esté remolcada lo que permitiría su manejo y dirección por otra persona con mayor facilidad²⁶.

- Andadera anfibia. Es una andadera que gracias al diseño de sus ruedas de gran diámetro y amplias conteras no se hunde en la arena, permitiendo el libre desplazamiento en la playa dentro y fuera del mar. Asimismo ésta debe contar con manillares regulables a la altura²⁷.

Figura 4.20 Andadera anfibia

(Fuente: Adapta, México)



Consideraciones adicionales

Si bien las anteriores consideraciones técnicas son de vital importancia, existen otros aspectos complementarios al servicio ofrecido y que resguardan la seguridad del usuario. Éstos son:

- Módulo de servicio. Es importante contar con un módulo en el cual se localicen personal capacitado que apoye y oriente, de ser necesario, a aquellos usuarios que deseen hacer uso y goce del equipamiento y de las instalaciones de la playa inclusiva.
- Salvavidas. Si bien las sillas de ruedas anfibas cuentan con flotadores adaptados para evitar que ésta se hunda, por seguridad del usuario es recomendable que éste utilice un chaleco salvavidas para evitar posibles accidentes.
- Boyas. Debe existir una zona delimitada por boyas, la cual indique a partir de dónde termina la zona segura para los usuarios. Asimismo es recomendable que las boyas sean de un color contrastante al agua y

llamativo (amarillo o naranja), así como contar con material sonoro o caracteres en relieve por las personas con discapacidad visual.

- Instalaciones sanitarias y regaderas. Se aconseja que existan instalaciones sanitarias incluyendo regaderas con las medidas de accesibilidad para una persona con discapacidad motriz.

4.2. Usuarios (C6)

Todo ser humano, independientemente de la condición que le acompañe, aspira a un estado de satisfacción general en los diferentes aspectos de su vida; es decir, busca alcanzar una óptima calidad de vida.

En algunos espacios naturales, como son las playas, las personas han encontrado en ellas un lugar en el cual pueden divertirse, relajarse, des-estresarse, entre otros. Por lo anterior, al ser en esencia una actividad voluntaria por el disfrute, produce un ambiente de bienestar para la persona. Sin embargo, por las barreras arquitectónicas y sociales existentes, las personas con discapacidad no logran gozar de las playas, generando un sentimiento de exclusión y frustración.

Por dichas condiciones, se ha pensado erróneamente que las personas con discapacidad, inevitablemente deben privarse de acceder a una playa; sin considerar que éstas, también anhela disfrutar de las mismas cosas que todos los demás pueden hacer sin restricciones.

Ante ello, el encontrar una playa que cuente con equipamiento e instalaciones pensando en todos, proporcionará en la persona sentimientos de bienestar, sentido de pertenencia y libertad. Esto es, se valorará en términos de su contribución a la calidad de vida.

En este sentido, el buscar medios más adecuados que faciliten y conviertan en realidad este hecho, contribuirá a un desarrollo humano integral. Asimismo coadyuvará al logro de una sociedad inclusiva, es decir, una sociedad que permita

a las personas con una discapacidad motriz gozar de oportunidades similares a las que todos deberían poder disfrutar.

4.3. Circunstancias (C7)

El hablar de playas inclusivas, es adentrarse a un ámbito multidisciplinario, en el que convergen diversos factores que actúan como facilitador o limitante en la creación de éstas. Tales elementos, quedan circunscritos en cuatro aspectos fundamentales:

1. *Aspectos legales y éticos.* Como efecto a la alusión de que todo individuo puede gozar de los derechos y libertades universales dignamente y en igualdad de condiciones, los diferentes organismos tanto nacional como internacional, se han proclamado en favor y promoción de los derechos de un grupo anteriormente relegados: las personas con discapacidad; para su respeto e inclusión en la sociedad. Con ello, México hizo las adecuaciones necesarias para que a través de sus leyes, se normaran y se adquiriera el cumplimiento de los derechos de dicho grupo, logrando bienestar en ellos y en el sector directo que los rodea. Sin embargo, a pesar del reconocimiento jurídico y el interés de diversos sectores de la sociedad en pro de los derechos de las personas con discapacidad, no es una realidad total y óptima aún, y más en aspectos considerados no fundamentales, como es el poder acceder y disfrutar un día en la playa.
2. *Aspectos ambientales.* Con la actividad humana y el descuido en la gestión de residuos sólidos como las botellas de plástico y vidrio; éstos se han acumulado causando contaminación y, por tanto, volviéndose potencialmente en una barrera para el libre tránsito, así como en un riesgo a la salud tanto para las personas como para el ambiente (las playas).
3. *Aspectos sociales.* Con la importancia otorgada a la promulgación de los derechos de las personas con discapacidad, este sector gradualmente ha buscado y demandado más, gozar de los mismos servicios que sin ninguna restricción las demás personas han podido disfrutar. Lo anterior ha incidido

positivamente en su calidad de vida, así como en optar por preferir los lugares donde se le otorgue un servicio pensando en sus necesidades.

4. *Aspectos económicos.* Los recursos económicos con los que México cuenta naturalmente se destinan, en primera instancia, a cuestiones de vital importancia como el sector salud, educativos, entre otros; dejando con un mínimo recurso o, en algunos casos, sin recursos alguno a otros proyectos. Dado que actualmente el país y, específicamente, el estado de Quintana Roo han vivido una etapa económicamente difícil, no se ha llevado a cabo la proyección deseada para la realización de playas inclusivas en el estado, volviéndose el mayor limitante para su logro.

De la detección y análisis de los cuatro aspectos anteriores, aunado a los resultados del proceso de investigación, se derivan las siguientes propuestas con el fin de minimizar, o en su caso, anular la naturaleza limitante de los factores antes mencionados; haciendo énfasis, sin demeritar el valor de los demás, en el elemento económico.

Vale destacar la importancia de lograr una corresponsabilidad y unificación de esfuerzo por parte de las autoridades gubernamentales, sector privado y la sociedad en general para la implementación y éxito de las propuestas planteadas.

1. Concientización de la discapacidad.

Incorporar en los niveles básicos educativos, por lo menos una vez a la semana, actividades en las que de forma vivencial y recreativa se les ilustre a los niños las dificultades que una persona con discapacidad motriz vive a diario, gracias a las barreras arquitectónicas y sociales existentes. Asimismo, se recomienda aplicar prácticas semejantes en lugares públicos y concurridos, como por ejemplo la Explanada de la Bandera, en donde a personas de diferentes edades se les invitará a vivir esa experiencia con el fin de crear conciencia en ellos.

Si bien es cierto que el proceso de concientización lleva un tiempo de aprendizaje incorporado en el hacer cotidiano y, el impacto real de dichas actividades se verá en un periodo prolongado, resulta importante incentivar a la brevedad una reflexión profunda de la discapacidad en la sociedad, esperando obtener una respuesta en favor de los derechos de las personas con discapacidad, así como lograr que en un futuro próximo esto pueda servir de base para alcanzar una cultura de inclusión social.

2. Elaboración de ordenanzas.

Elaborar normas que regulen la implementación del diseño universal en los elementos urbanos de nueva creación en los espacios públicos turísticos, en el cual, de no cumplir con tales reglas, se les aplique una multa.

3. Creación de una cooperativa.

Reactivar la cooperativa en Punta Catalán, en la cual se realicen las adecuaciones necesarias para mejorar el acceso a la playa, así como adquirir por lo menos dos sillas anfibia. En las instalaciones se realizaría venta de alimentos y snacks, de manera que la retribución económica otorgada sea para el mantenimiento y mejora de sus instalaciones. Asimismo habría personas encargadas del manejo de los residuos sólidos, con el fin de obtener una compensación económica con el material reciclado y composta; a la vez que evitarían la acumulación de basura y contaminación en la playa.

4. Convenios de cooperación.

La elaboración de una playa inclusiva que vaya de la mano de un solo actor, por la inversión económica destinada, resulta difícil de llevar a cabo. Por ello, entidades gubernamentales como el DIF y la Secretaría de Turismo, tanto municipal como estatal, así como la Alcaldía de Calderitas, realizarían acuerdos de cooperación con el sector restaurantero existente en Calderitas y/o Canaco y Canacintra. De manera que en los negocios ya

existentes se ofrezca un servicio integral; hoy en día la calidad se entiende, en el mundo empresarial, como una estrategia fundamental para el apoyo y mejora de la competitividad, al ser únicos en contar con dichos servicios, les concedería un valor agregado y, por tanto aumentaría sus retribuciones económicas.

Las propuestas anteriormente enlistadas denotan un claro beneficio en la sociedad, tomando en cuenta la forma y el tiempo en que se generaría dicho impacto.

5. CONCLUSIONES

Tras haber analizado el caso de las playas inclusivas, con base a las consideraciones teóricas presentadas y del reconocimiento detallado del sitio seleccionado para su aplicación, puedo concluir que es imprescindible un cambio en la ideología y actitudes compartidas de la sociedad para hacer efectivo, extensivo y duradero un cambio social en favor de los derechos de las personas con discapacidad y, más específicamente en este caso, en la aceptación de la necesidad de contar con playas inclusivas.

El ingresar a una playa, si bien no es una actividad vital y normalmente inaccesible, representa un incremento al sentido de superación de una persona con discapacidad motriz. Lo anterior, aunado a que el equilibrio en la vida es muy importante y el realizar actividades que el usuario goce y disfrute le otorgarían tal; en ello reside la importancia y el éxito de crear playas inclusivas.

Dado que un cambio duradero y estructural, demanda el compromiso, participación y esfuerzo de todos los grupos involucrados y no únicamente de un sólo sector: es a través de la mercadotecnia social que se busca influir en la aceptación de ideas sociales, para posteriormente, con dicho cambio lograr encausar acciones con el objetivo de mejorar la calidad de vida de las personas y de la sociedad que conforman.

La localidad de Calderitas es un sitio ideal para esta aplicación, dado que el impacto social alcanzado sería mayor al estar dirigido a una población que, no únicamente tiene una discapacidad sino que adicionalmente carece de los recursos económicos para llegar a los diversos destinos turísticos públicos y privados que cuentan con una playa como la descrita.

Sin embargo, es muy difícil alcanzar una diferencia positiva, si antes los grupos de interés no conciben a la discapacidad como una condición que cualquiera puede llegar a vivir. Con el ideal de mostrar esta realidad, plasmo mi propia experiencia.

A los siete años, como todo niño, sólo se piensa en jugar y divertirse, sin preocuparse ni dimensionar los problemas con los que cotidianamente las personas y más los grupos vulnerables, se enfrentan. Sin imaginarlo a esa edad mi vida daría un giro de 360 grados, para verme en una situación de salud que requería adaptaciones en el medio, al no existir; y ante el asombro de no entender la actitud discriminatoria de la sociedad.

Es por ello, que muchos aspectos de este proyecto me han evocado a mi propia experiencia: el trato recibido por parte de las personas, el querer acceder a un lugar y no poder, y el anhelo profundo de realizar ciertas actividades, para luego verte limitada por el ambiente físico y social existente. Afortunadamente con la dedicación, el apoyo y amor de mi familia, logré *derrumbar* cada barrera presente, convirtiendo a la discapacidad en una forma ingeniosa de vivir.

Sin embargo, soy consciente que ésta no es una realidad prevaleciente para las miles de personas con discapacidad motriz que viven a diario los obstáculos del ambiente físico y social. Los cuales se ven excluidos, limitados y frustrados para disfrutar de una vida digna.

Está claro que esos obstáculos a vencer se agrandan más e imposibilitan ante la indiferencia de la sociedad. La discapacidad no debería ser un impedimento para alcanzar el éxito y el desarrollo personal que cada individuo desea. Sin embargo, el perdurar esa indiferencia, se les seguirá negando a las personas con discapacidad, la oportunidad de brillar pues *sólo porque un hombre carezca del uso de sus ojos, no significa que carezca de visión.*

Finalmente, queda entendido que para lograr una mejora, se requiere un esfuerzo en conjunto tanto las autoridades gubernamentales y el sector privado, como de la sociedad misma. Destacando que es una realidad que le corresponde a todos asumir y cambiar, independientemente si se tiene una discapacidad o no.

BIBLIOGRAFÍA

Arellano C., R. (2000). *Marketing: enfoque América Latina*. México: McGraw- Hill.

Calixto F., R., & Herrera R., L. (2010). *Redalyc*. Recuperado el 16 de mayo de 2015, de <http://www.redalyc.org/pdf/311/31121072004.pdf>

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Última reforma 07 de Julio de 2014

De la Vega Bustillos, E. J., López Milla, F. O., & Soto, S. (2004). *Antropometría para discapacitados. En Memorias del VI Congreso Internacional de Ergonomía*. México: Sociedad de Ergonomistas de México A.C., Instituto Tecnológico de Hermosillo.

El Banco Mundial. (25 de Marzo de 2014). Recuperado el 5 de Octubre de 2014, de <http://www.bancomundial.org/es/topic/disability/overview>

Guía Integrada para la Verificación de la Accesibilidad al Entorno Físico. (2010). Costa Rica: CNREE: CFIA.

Instituto Mexicano del Seguro Social. Coordinación de Construcción, C. y. (2000). *Normas para la accesibilidad de las personas con discapacidad*. . México, D.F.

Kotler, P., & Armstrong, G. (2013). *Fundamentos de marketing* . México: Pearson.

Kotler, P., & Keller, K. (2006). *Marketing Management*. NJ, USA: Pearson Prentice Hall, Upper Saddle River.

Kotler, P., & Roberto, E. (1992). *Marketing Social: Estrategias para cambiar la conducta pública*. Madrid: Diaz de Santos.

Kotler, P., & Zaltman, G. (Julio de 1971). Social Marketing: An Approach to Planned Social Change. *Journal of Marketing* , 35, 3-12.

- Lee, N., & Kotler, P. (2011). *Social Marketing: Influencing Behaviors for Good* (Cuarta edición ed.). Estados Unidos de América: SAGE.
- Ley General de Turismo. Artículo II, fracción VI. Capítulo IV, del turismo accesible. Última reforma 20 de abril de 2015
- Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad. Última reforma 30 de mayo de 2011
- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal. Artículo 32 fracción I, inciso C fracción X. Última reforma 27 de enero de 2015
- McCarthy, J. E. (1964). *Basic Marketing. A Managerial Approach*. Homewood, IL: Irwin.
- McCormick, E. J., & Sanders, M. S. (1982). *Human Factors in Engineering and Design* (Quinta ed.). New York, USA: Mc Graw Hill Book Company.
- Moliner Tena, M. Á. (1998). *Marketing Social: La gestión de las causas sociales*. Madrid: ESIC.
- Naciones Unidas. (s.f.). Recuperado el 05 de Octubre de 2014, de <http://www.un.org/spanish/disabilities/default.asp?navid=13&pid=497>
- Organización Mundial de la Salud, (2011). *Informe Mundial sobre la Discapacidad*.
- Palacios, A. (2008). *El modelo social de discapacidad: orígenes, caracterización y plasmación en la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad*. Madrid: CINCA.
- Panero, J., & Martín, Z. (1979). *Human Dimensions & Interior Space. A Source Book of Design reference Standards*. London, UK: Whitney Library of Design. The Architectural Press.
- Secretariat, U. N. (2004). *Accessibility for the Disabled: A Design Manual for a Barrier Free Environment*.

Shimizu, K. (2009). *Modelo 7 Cs Compass*. Recuperado el 27 de mayo de 2015, de <http://www.josai.ac.jp/~shimizu/essence/Professor%20Koichi%20Shimizu%207Cs%20Compass%20Model.html>

Stang Alva, M. F. (2011). *Las personas con discapacidad en América Latina: del reconocimiento jurídico a la desigualdad real*. (CEPAL, Ed.) Santiago de Chile: Naciones Unidas.

REFERENCIAS

¹ Salud, O. M. (2001). CONADIS (IMSERSO, Ed.) Recuperado el 06 de Febrero de 2015, de http://conadis.gob.mx/doc/CIF_OMS.pdf

² Geografía, I. N. (2011). INEGI. Recuperado el 08 de Febrero de 2015, de http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/espanol/metodologias/censos/marco_conceptual_cpv2010.pdf

³ Naciones Unidas. (s.f.). *Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y Protocolo Facultativo*. Recuperado el 20 de Noviembre de 2014, de <http://www.un.org/disabilities/documents/convention/convoptprot-s.pdf>

⁴ Dirección General de Relaciones Internacionales (s.f.). *Convención Interamericana para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad*. Recuperado el 21 de Noviembre de 2014, de http://www.dgri.sep.gob.mx/formatos/4_oea_11.pdf

⁵ Organización de los Estados Americanos. (s.f.) *Programa de Acción para el Decenio de las Américas por los Derechos y la Dignidad de las Personas con Discapacidad (2006-2016)*. Recuperado el 21 de Noviembre de 2014, de https://www.oas.org/dil/esp/AG-RES_2339_XXXVIII-O-07_esp.pdf

⁶ Organización Mundial del Turismo (11 de septiembre 2013). *Comunicado de prensa: La OMT aprueba recomendaciones sobre turismo accesible*. Recuperado el 22 de Noviembre de 2014, de <http://media.unwto.org/es/press-release/2013-09-13/la-omt-aprueba-recomendaciones-sobre-turismo-accesible>

⁷ Modelo en el que se acepta la existencia de dos órdenes jurídicos totalmente independientes ya que el Derecho internacional y el interno tienen fuentes diferentes y tratan de regular distintas realidades. En el modelo monista el derecho

interno y el derecho internacional conforman un sistema único y se defiende la unidad esencial de los ordenamientos jurídicos. Recuperado el 25 de marzo de 2015, de http://es.wikipedia.org/wiki/Derecho_interno

⁸ CONADIS (2011). *Informe inicial de México sobre el cumplimiento de la Convención sobre los derechos de las Personas con Discapacidad*. Recuperado el 21 de Noviembre de 2014, de:
http://www.conadis.gob.mx/doc/slider/Informe_2011_Personas_con_Discapacidad_SRE_FINAL.pdf

⁹ Acuerdo por el que se agrupan las entidades paraestatales denominadas Instituto Mexicano de la Juventud y Consejo Nacional para el Desarrollo y la Inclusión de las Personas con Discapacidad, al Sector coordinado por la Secretaría de Desarrollo Social. D.O.F. 29 de marzo de 2013.

¹⁰ Diario Oficial de la Federación. (30 de Abril de 2014). Recuperado el 18 de Marzo de 2015, de Secretaria de Gobernación:
http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5343100&fecha=30/04/2014

¹¹ Secretaría de Turismo (2014) Boletín 257: *crea SECTUR distintivo de inclusión para que turistas con alguna discapacidad puedan disfrutar de nuestros destinos*. Recuperado el 01 de Diciembre de 2014, de
<http://www.sectur.gob.mx/2014/11/25/boletin-257-crea-sectur-distintivo-de-inclusion-para-que-turistas-con-alguna-discapacidad-puedan-disfrutar-de-nuestros-destinos/>

¹² Terra. (22 de Febrero de 2013). Recuperado el 01 de Diciembre de 2014, de <http://vidayestilo.terra.com.mx/turismo/mexico/mexico-presenta-primera-playa-para-personas-con-discapacidad,55f438b28720d310VgnVCM4000009bcceb0aRCRD.html>

¹³ SIPSE (13 de Febrero de 2013). Recuperado el 01 de Diciembre de 2014, de <http://sipse.com/novedades/inauguran-hoy-primera-playa-inclusiva-del-pais-en-qroo-15438.html>

¹⁴ Vocero del Gobierno del Estado de Quintana Roo. (14 de Enero de 2014). Recuperado el 01 de Diciembre de 2014, de http://vocero.qroo.gob.mx/uv/index.php?option=com_content&view=article&id=15228:anuncia-mariana-zorrilla-de-borge-mas-playas-inclusivas&catid=70:dif&Itemid=139

¹⁵ Diario de Quintana Roo. (04 de Agosto de 2014). Recuperado el 01 de Diciembre de 2014, de <http://old.dqr.com.mx/index.php/othon-p-blanco/93503-mahahual-destino-inclusivo.html>

¹⁶ Alonso L. & Dinares Q. (2006) *El Hotel accesible: Guía para su diseño, organización y gestión*. Madrid. IMSERSO. Recuperado el 02 de Diciembre de 2014, de <http://www.imserso.es/InterPresent2/groups/imserso/documents/binario/hotelaccesible.pdf>

¹⁷ *Principles of Universal Design*. The Center for Universal Design, NC State University (1997). Recuperado el 02 de Diciembre de 2014, de http://www.ncsu.edu/ncsu/design/cud/about_ud/udprinciplestext.htm

¹⁸ *Youtube*. (07 de Abril de 2015). Recuperado el 17 de Junio de 2015, de <https://www.youtube.com/watch?v=c5lqwa5g7ol>

¹⁹ *El Universal*. (14 de Febrero de 2013). Recuperado el 17 de Junio de 2015, de <http://www.eluniversal.com.mx/notas/903269.html>

²⁰ *SIPSE*. (04 de Agosto de 2014). Recuperado el 17 de Junio de 2015, de <http://sipse.com/novedades/atraen-al-turismo-con-sillas-anfibias-para-discapacitados-105416.html>

²¹ Norma Oficial Mexicana que establece las características arquitectónicas para facilitar el acceso, tránsito, uso y permanencia de las personas con discapacidad en establecimientos para la atención médica ambulatoria y hospitalaria del Sistema Nacional de Salud.

²² Norma de la Organización Internacional de Normalización, la cual especifica los símbolos gráficos para los efectos de información pública.

²³ Norma Oficial Mexicana presentada por la Secretaría de Trabajo y Previsión social, la cual establece los colores y señales de seguridad e higiene, e identificación de riesgo por fluidos conducidos en tuberías.

²⁴ Norma Oficial Mexicana que establece las señales y avisos para protección civil- colores, formas y símbolos a utilizar.

²⁵ *Neptune*. (sf.). Recuperado el 22 de Junio de 2015, de <http://neptune-amphibiouschair.com/eng/espec.htm>

²⁶ *Mobi-mat*. (sf.). Recuperado el 22 de Junio de 2015, de <http://www.mobi-mat-chair-beach-access-dms.com/range-us/mobi-chair-floating-beach-wheelchair/>

²⁷ *Adapta*. (sf.). Recuperado el 23 de Junio de 2015, de <http://www.adapta.com.mx/productos/categorias/equipoanfibia>

ANEXO

Se presenta como anexo el siguiente documento:

Payas incluyentes de fácil acceso para personas con discapacidad o movilidad reducida

Proyecto desarrollado por el **DIF Quintana Roo**



Gobierno del Estado de
Quintana Roo



Siempre Unidos

DIF Quintana Roo





Gobierno del Estado de
Quintana Roo



Alineados al Plan Estatal de Desarrollo del Gobierno del Estado, en DIF de Quintana Roo presentamos recientemente el programa ***Playas Incluyentes de fácil acceso para personas con discapacidad o movilidad reducida***; con ello promovemos la adecuada convivencia e integración de este grupo a la sociedad, y aseguramos su derecho al turismo, el descanso y la recreación.



Nuestro Estado se convierte en el 1er. lugar en México en contar con este servicio gratuito.



Gobierno del Estado de
Quintana Roo



Plan Quintana Roo 2011-2016

Ejes estratégicos, Un Quintana Roo

- **SOLIDARIO.** Que ofrezca una solución de fondo a las carencias, que sea cercano con los más vulnerables.
- **COMPETITIVO.** Que impulse un programa estatal de infraestructura que incorporará ventajas para la inversión.
- **VERDE.** Que preserve el Quintana Roo de hoy para las siguientes generaciones sin detener el desarrollo pero sin causar deterioro a nuestra naturaleza.
- **FUERTE.** Que fortalezca la colaboración entre los poderes para transformar a las instituciones de seguridad y justicia.



Gobierno del Estado de
Quintana Roo



Eje Solidario

Fortalecimiento Integral de la Familia

Objetivo: Implementar políticas públicas para atender y fortalecer a las familias en situación de vulnerabilidad o riesgo social.

Estrategia 1

Impulsar acciones y programas diseñados al fortalecimiento de los servicios de asistencia social integral.

Estrategia 2

Modernizar y mejorar los procesos de mejora continua y de las organizaciones que brindan servicios de asistencia social en atención a los grupos vulnerables.

Estrategia 3

Modernizar la infraestructura para brindar mejor atención en asistencia social e implementar usos tecnológicos actualizados.

Estrategia 4

Integrar programas de asistencia social bajo acciones de investigación, análisis, estudios e indicadores estadísticos.

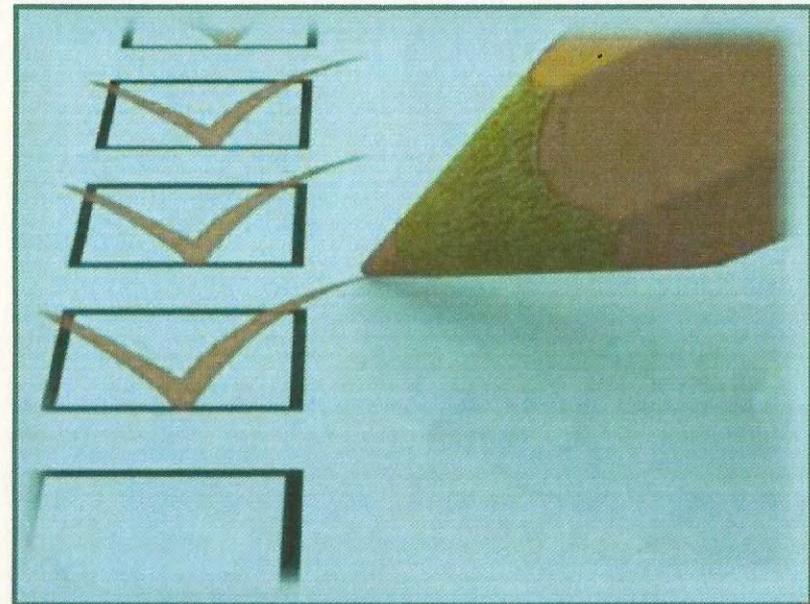


Gobierno del Estado de
Quintana Roo



Acciones 2013

- Identificación de playa
- Instituciones involucradas
- Reuniones de trabajo
- Gestión de permisos
- Desarrollo de presupuesto
- Identificación de proveedores
- Adquisición de insumos
- Montaje
- Inauguración
- Operación





Gobierno del Estado de
Quintana Roo



Playas incluyentes en Quintana Roo





Gobierno del Estado de
Quintana Roo



Equipo acuático mínimo indispensable



Silla de ruedas
acuática para niños



Silla de ruedas
acuática para adultos



Andadera Acuática



Rampa de Acceso



Módulo de Servicio



Camastro Acuática



Gobierno del Estado de
Quintana Roo



Proyección de playas Incluyentes en Q. R.

- Cancún
- Cozumel
- Isla Mujeres
- Tulum
- Playa del Carmen
- Puerto Morelos
- Mahahual
- Akumal
- Holbox
- Chetumal





Gobierno del Estado de
Quintana Roo



Presupuesto

Cantidad	Descripción
1 paq.	5 sillas anfibias para adulto, 5 sillas JOB, 5 camastros adaptados para adultos, 5 camastros adaptados para niños, 5 andaderas anfibias.
1 paq.	5 sombrillas, 5 tumbones, 5 chalecos salvavidas adulto, 5 chalecos salvavidas niño.
1 pza	Cabaña desmontable de apoyo 3.50 x 3.50 x 3 mts de altura, piso de madera, 1 mesa plegable con banca, cubierta a dos aguas a base de lámina galvateja, 120 mts Deck marinerio plegable con 3 cuerdas de 50.00 x 1.60 mts. 2 pasarelas de 10.00 x 2.00 mts. 3 barras de desacanso, 1 señáletica. Madera pucté 19 mm grosor acabado spandek
1 paq.	1 tinaco 1,200 lts, 1 bomba sumergible, 1 tanque presurizado de 19 gal, 1 regadera presión para ducha.
1 servicio	Instalación eléctrica e hidráulica.



Gobierno del Estado de
Quintana Roo



Presupuesto

Cantidad	Descripción
1 paq.	5 sillas anfibia para adulto, 5 sillas JOB, 5 camastros adaptados para adultos, 5 camastros adaptados para niños, 5 andanderas anfibia.
1 paq.	5 sombrillas, 5 tumbones, 5 chalecos salvavidas adulto, 5 chalecos salvavidas niño.
1 pza	Cabaña desmontable de apoyo 3.50 x 3.50 x 3 mts de altura, piso de madera, 1 mesa plegable con banca, cubierta a dos aguas a base de lámina galvanizada, 120 mts Deck mariner plegable con 3 cuerdas de 50.00 x 1.60 mts. 2 pasarelas de 10.00 x 2.00 mts. 3 barras de desacanso, 1 señalética. Madera pucté 19 mm grosor acabado spandek
1 paq.	1 tinaco 1,200 lts, 1 bomba sumergible, 1 tanque presurizado de 19 gal, 1 regadera presión para ducha.
1 servicio	Instalación eléctrica e hidráulica.

PRESUPUESTO PARA LA INSTALACIÓN DE UN MÓDULO COMPLETO PARA PLAYA INCLUSIVA

PRECIO DEL DÓLAR EL DÍA 01/03/2013 12.96

CANT.	UNIDAD	CONCEPTO	PROVEEDOR	P. UNITARIO MX	PRECIO USD	TOTAL
3	PIEZA	SILLA ANFIBIAS PARA ADULTOS	ADAPTA	\$30,974.40	2,390.00	\$92,923.20
3	PIEZA	SILLA ANFIBIAS JOB PARA NIÑOS	ADAPTA	\$25,790.40	1,990.00	\$77,371.20
3	PIEZA	CAMASTRO ACUÁTICO ADAPTADO PARA ADULTOS	ADAPTA	\$16,718.40	1,290.00	\$50,155.20
3	PIEZA	CAMASTRO ACUÁTICO ADAPTADO PARA NIÑOS	ADAPTA	\$16,718.40	1,290.00	\$50,155.20
3	PIEZA	ANDADERA ANFIBIA	ADAPTA	\$3,888.00	300.00	\$11,664.00
5	PIEZA	SOMBRILLAS	WALMART	\$1,519.76		\$7,598.80
5	PIEZA	TUMBONES	WALMART	\$3,555.16		\$17,775.80
5	PIEZA	CHALECOS PARA ADULTOS	WALMART	\$257.41		\$1,287.05
5	PIEZA	CHALECOS PARA NIÑOS	WALMART	\$161.72		\$808.60
1	PIEZA	CABAÑA DESMONTABLE DE 3.50 X 3.50 X 3.00 M DE ALTURA, INCLUYE PUERTA DE ACCESO, 2 VENTANAS, PISO DE MADERA MACHICHEMBRADA, 1 MESA PLEGABLE CON BANCA. CUBIERTA A DOS AGUAS A BASE DE LÁMINA GALVATEJA	AGUIZUR	\$79,500.00		\$79,500.00
120	M2	DECK MARINERO PLEGABLE CON 3 CUERDAS, UNA EN CADA EXTREMO Y OTRA EN MEDIO, LA PASARELA MIDE 50.00 X 1.60 M. DE ANCHO CON DOS PASARELAS DE 10.00 X 2.00 M. UNA AL INICIO Y OTRA AL FINAL, SE UTILIZARÁ MADERA DE PUCTÉ DE 19 MM DE GROSOR ACABADO EN SPANDECK.	AGUIZUR	\$650.00		\$78,000.00
3	PIEZA	BARRAS DE DESCANSO	AGUIZUR	\$3,800.00		\$11,400.00
1	PIEZA	SEÑALÉTICA	AGUIZUR	\$3,500.00		\$3,500.00
1	PIEZA	TINACO TIPO ROTOPLAS DE 1200 LTS.	FERRETERÍA	\$2,306.97		\$2,306.97
1	PIEZA	BOMBA SUMERGIBLE	FERRETERÍA	\$7,128.00	550.00	\$7,128.00
1	PIEZA	TANQUE PRESURIZADO VERTICAL DE 19 GALONES	FERRETERÍA	\$3,382.56	261.00	\$3,382.56
1	PIEZA	REGADERA DE PRESIÓN PARA DUCHA DE PLAYA	FERRETERÍA	\$2,700.00		\$2,700.00
1	LOTE	INSTALACIÓN HIDRÁULICA	SERVICIOS	\$5,000.00		\$5,000.00
1	LOTE	INSTALACIÓN ELÉCTRICA	SERVICIOS	\$7,500.00		\$7,500.00
TOTAL (MX)						\$510,156.58

NOTA: EL TOTAL DE ESTE PRESUPUESTO PUEDE VARIAR EN FUNCIÓN DE LA CANTIDAD DE ARTÍCULOS ANFIBIOS QUE SE COMPREN Y TAMBIÉN DE LA CANTIDAD DE M2 DE RAMPA.

LOS PRECIOS DE LOS ARTÍCULOS ANFIBIOS FUERON INVESTIGADOS CON LA EMPRESAS PROVEEDORAS QUE SUMINISTRARON LOS ARTÍCULOS PARA LA PLAYA INCLUSIVA DE PLAYA DEL CARMEN Y TODA LA OBRA DE CARPINTERÍA FUE PRESUPUESTADA CON EL SR. SERGIO ARTURO AGUILAR MARTÍNEZ DE LA EMPRESA (AGUIZUR)