



Universidad Autónoma del Estado de México

Facultad de Turismo y Gastronomía

Universidad Autónoma del Estado de México

Facultad de Turismo y Gastronomía

Licenciatura en Gastronomía

TESIS

**Inclusión de personas con discapacidad motriz en los restaurantes del Centro Histórico de
Toluca, Estado de México**

Que para obtener el grado de

Licenciado en Gastronomía presenta:

Emmanuel Hereiba Juárez

Asesora:

Dra. en C. S. Diana Castro Ricalde

Julio de 2023

ÍNDICE

Contenido	Pág.
1. Agradecimientos y/o dedicatorias.....	3
2. Resumen.....	4
3. Introducción.....	6
4. Marco de referencia.....	13
5. Fundamentación teórica.....	38
6. Metodología.....	41
7. Resultados y análisis.....	46
8. Conclusiones.....	66
9. Recomendaciones	73
10.Fuentes consultadas.....	74
11.Anexos.....	83

RESUMEN

El estudio que aquí se presenta versa sobre las condiciones de mobiliario y equipo del área de servicio para la inclusión de personas con alguna discapacidad en establecimientos de alimentos y bebidas. Por ello, el **objetivo general** que se plantea es: Examinar el mobiliario y equipo del área de servicio de los restaurantes del Centro Histórico de la ciudad de Toluca, para la identificación de las condiciones de inclusión de comensales con alguna discapacidad motriz.

El **problema** que da origen a esta investigación es que a través de la observación empírica se ha podido identificar que existen establecimientos del ámbito gastronómico que no cuentan con espacios, equipamiento o mobiliario propio para las personas que sufren algún tipo de restricción o incapacidad física, lo que redundaría en una falta de inclusión social, y posiblemente, en pérdidas económicas para algunos restaurantes que dejan de recibir y atender las necesidades básicas de este sector de la población.

De aquí que se haya formulado la **hipótesis** de que los restaurantes de cadena del Centro Histórico de la ciudad de Toluca no cuentan con el mobiliario y equipo del área de servicio necesario para la inclusión de personas con discapacidad, en este caso específico la motriz, que es el impedimento más común en estos grupos vulnerables. Para su comprobación, se aplicó una **metodología cuantitativa** que permitió, a través de la aplicación de una lista de cotejo como técnica de recopilación de información, constatar que algunos restaurantes de la capital del Estado de México no cuentan con rampas de acceso adecuadas; o carecen de señalización universal, o de las medidas adecuadas en sanitarios y establecimientos para recibir a personas con restricciones motrices.

Asimismo, el **método cualitativo**, por medio de la técnica de la entrevista, hizo posible encuestar a seis encargados de igual número de restaurantes de cadena, quienes opinaron que la falta de inversión en algunos casos, y la limitación de espacios en otros, son algunos de los retos a enfrentar para mejorar el mobiliario y equipo del área de servicio de algunas sucursales, lo que permite deducir que la realidad estudiada, es similar a la que se presenta en otras ciudades del país.

Entre los **principales resultados** que se reportan en esta investigación, se consignan los requerimientos mínimos de mobiliario y equipo del área de servicio que marcan las normativas internacionales y nacionales para la inclusión de personas con discapacidad, así como aquellos aspectos que los restaurantes estudiados sí cubren, al igual que los elementos que necesitan adquirir, mejorar o modificar.

Por otro lado, en este estudio se resaltan los diferentes desafíos que enfrentan de manera cotidiana los empleados de los establecimientos para la atención de las personas con discapacidad, y el hecho de que, aun cuando los restaurantes cuentan con estacionamiento, sanitarios, rampas, mesas y sillas, entre otros elementos propios para discapacitados, la falta de alguno de estos componentes en lo que se refiere a mobiliario y equipo del área de servicio podría desmotivar la asistencia de los posibles comensales y, por otro lado, incumplir con la norma social básica de inclusión y acceso universal.

Al término del estudio, se ofrecen una serie de **recomendaciones** de mejora entre las que se encuentran la necesidad de diseñar un protocolo de atención a discapacitados que acuden a los restaurantes, de promover programas de capacitación para empleados y de sensibilización para los comensales en términos de aceptación e inclusión, así como de invertir en la mejora y/o modificación del mobiliario y equipo del área de servicio existente en los establecimientos de alimentos y bebidas que haga sentir cómodos, bienvenidos e incluidos a todos los comensales reales y potenciales.

Título:

Inclusión de personas con discapacidad motriz en los restaurantes del Centro Histórico de Toluca, Estado de México

INTRODUCCIÓN

El **objeto de esta investigación** se conforma del estudio de la inclusión, y del conocimiento en torno a la discapacidad de personas, en específico la motriz, pero en relación con los establecimientos de alimentos y bebidas tipo restaurantes ubicados en el Centro Histórico de la ciudad de Toluca, Estado de México, donde se concentra un mayor número de este tipo de lugares. Se entiende por inclusión social "... el proceso de mejorar la habilidad, la oportunidad y la dignidad de las personas que se encuentran en desventaja debido a su identidad, para que puedan participar en la sociedad" (Molina, 2021, párr. 4). Por otro lado, de acuerdo con la Cámara de Diputados (2022, p. 2), la discapacidad refiere a "...la consecuencia de la presencia de una deficiencia o limitación en una persona, que al interactuar con las barreras que le impone el entorno social, pueda impedir su inclusión plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás".

Porque se considera que un adecuado mobiliario y equipo de un restaurante (en este caso), es decir, el conjunto de medios, servicios e instalaciones para desarrollar una actividad, o que un lugar pueda ser utilizado, es una forma segura de proveer a las personas en desventaja, de aquellas oportunidades para participar e interactuar, con los demás en igualdad de condiciones, y de la posibilidad de obtener sus alimentos en espacios destinados a ello sin ninguna barrera impuesta. Siendo entonces la inclusión y la discapacidad los dos ejes de análisis considerados en esta investigación, pero en relación con los restaurantes de la ciudad de Toluca, donde radica la relación de estos conceptos sociales con la gastronomía.

En cuanto al **planteamiento del problema**, se parte de las cifras de discapacidad en México. De acuerdo con el Censo de Población y Vivienda 2020, del total de población en nuestro país que asciende a 126 014 024, 5.7% de tal población (el equivalente a 7 millones 168 mil 178 personas) tiene discapacidad y/o algún problema o condición mental (INEGI, 2021); de este número, se tiene un registro de 4.5 millones de personas con discapacidad permanente que pueden optar por una Pensión Universal (Gobierno de México, 2022). En específico, el Estado de México presenta una población total de 16, 992, 418 habitantes, el 13.5 % del total del país; y de ella, 240 mil 498

personas presentan diferentes discapacidades (Viva México, 2010); esta cifra data de 2010, pero se considera que este número ha ido en aumento desde entonces. Una persona con discapacidad es aquella que:

... tiene mucha dificultad o no puede realizar alguna de las siguientes actividades de la vida cotidiana: caminar, subir o bajar; ver, aun usando lentes; oír, aun usando aparato auditivo; bañarse, vestirse o comer; recordar o concentrarse y hablar o comunicarse; además incluye a las personas que tienen algún problema o condición mental (INEGI, 2021, p. 1).

Una persona puede tener más de una discapacidad, siendo la movilidad la de mayor frecuencia, seguida de problemas de la vista, aun utilizando lentes; de la cantidad global de personas discapacitadas en nuestro país, 48% sufre dificultad para moverse (caminar, subir o bajar), 44% para ver, 22% para oír (aun usando un aparato auditivo); 19% para bañarse, vestirse o comer, otro 19% para recordar o concentrarse y 15% para hablar o comunicarse (INEGI, 2020).

Con base en una búsqueda de datos en diversas fuentes de información electrónicas y en la visita informal a algunos de los restaurantes ubicados en el Centro Histórico de Toluca, al inicio de la investigación se pudo identificar que la mayoría de los establecimientos de alimentos y bebidas de la capital del Estado de México, no cuentan con un mobiliario y equipo en el área de servicio propia para atender personas con una discapacidad de movilidad, la que presenta las cifras más altas a nivel nacional. Y esto se consideró un problema para estudiar, ya que se trata de un gran número de comensales que deja de acudir a uno de estos lugares para comer, lo que potencialmente implica pérdidas económicas para el establecimiento.

Y, por otra parte, que es lo más importante, ello redundaría en la exclusión de estas personas, ya que se enfrentan a limitaciones o impedimentos para su acceso a los lugares donde se supone que les deben ofrecer un servicio básico de alimentación, con ciertas condiciones de comodidad, atención digna y de calidad en el servicio. De aquí que el interés de esta investigación se haya centrado en la identificación de cuál es el mobiliario y equipo del área de servicio básico con la que deben contar estos espacios, qué establecimientos sí la presentan, y qué condiciones se podrían establecer o seguir para incluir a gente con discapacidad motriz.

Porque se requiere enfatizar que contar con una rampa de acceso para personas en sillas de ruedas o gabinetes más amplios en los sanitarios, no quiere decir que realmente se trate de un lugar inclusivo o accesible para todos. Y se considera que algunos de los dueños o encargados de los restaurantes de Toluca, la capital de la entidad más poblada del país, desconocen la magnitud del problema, o las implicaciones que conlleva no contar con el equipamiento necesario para la atención de las personas con movilidad restringida o discapacidad motriz, como es el caso del incumplimiento de las normas que marcan las leyes mexicanas respecto a este tema, ya que sí existe una legislación al respecto, pero se considera que ésta no se respeta, o sólo se está cumpliendo parcialmente, lo que también se define a través de este estudio.

Por ello, **el propósito principal** de esta investigación es determinar qué establecimientos de alimentos y bebidas en la ciudad de Toluca cuentan con el mobiliario y equipo del área de servicio, adecuado para recibir a las personas discapacitadas; qué tipo de recursos poseen o les hacen falta y, sobre todo, documentar cuál es ese conjunto de medios, servicios e instalaciones necesarios para la recepción, inclusión y servicio digno de estos comensales.

Debe mencionarse que en nuestro país otro documento que legisla estas condiciones de acceso es el llamado “Distintivo A”, el cual constituye un excelente punto de partida para los establecimientos de A y B, por tratarse de un distintivo opcional que puede ser obtenido por todo aquel restaurante que se interese en él y que cumpla con los parámetros establecidos. Su objetivo, además de ofrecer capacitaciones, consultorías y pláticas de sensibilización para el personal restaurantero, busca romper con esas barreras o limitantes físicas que impiden la accesibilidad para todos. Y lo más importante o relevante es que está basado principalmente en leyes y normas mexicanas (Distintivo A, 2015).

Este distintivo es relativamente reciente, y deja ver que muchos restaurantes fueron construidos sin tomar en cuenta a las personas que tienen alguna discapacidad pero que podrían revertir este error con una inversión relativamente pequeña, o bien, haciendo algunas adecuaciones o modificaciones a sus edificaciones, no sólo para favorecer la inclusión, sino también, para evitar perder clientes tanto reales como potenciales.

La gastronomía tiene relación directa con la sociedad; compartir la mesa, los alimentos, refuerza la unión y la interacción entre las personas. Un ejemplo claro de esta problemática social: cuando se quiere festejar algo, lo primero que se hace es pensar en comer algo “especial” y acudir a un

restaurante para ello; o simplemente comer con la familia o los amigos en espacios donde se pueda convivir con otros, pero si estos lugares no presentan las condiciones para ello, se limita dicha interacción y coexistencia.

Por otro lado, lo social se extiende a las personas que actualmente no presentan ninguna discapacidad, pero podrían llegar a tenerla por razones de edad, lo cual es natural en un proceso de envejecimiento. A decir de la Organización de las Naciones Unidas, el volumen de adultos mayores en el mundo pasará de 962 millones en 2017, a 2,100 millones en 2050, en tanto que para el año 2100 llegará a los 3,100 millones, lo cual significa que, para 2050 se duplicará el número de personas de 60 años (COESPO, 2019). Y en el caso de México, y en concreto del Estado de México, las cifras son similares, lo que indica que el número de personas de la tercera edad y, en consecuencia, con diversas discapacidades, entre ellas la movilidad, seguirá creciendo.

Nuestro país no es ajeno al proceso de envejecimiento demográfico, ya que mientras que en 1990 habitaban 4 millones 988 mil 158 personas de 60 años y más, de éstas 450 mil 921 vivían en el Estado de México; actualmente (2019), de acuerdo con las proyecciones de población a mitad de año, a nivel nacional habitan 13 millones 935 mil 501 personas de 60 años o más, de las cuales 1 millón 807 mil 74 viven en el Estado de México (COESPO, 2019, p. 5).

De aquí **la relevancia de este estudio**, que ha hecho posible identificar qué condiciones de mobiliario y equipo del área de servicio son los idóneos para atender a personas con discapacidad motriz, y en concreto, determinar qué establecimientos de alimentos y bebidas en la ciudad de Toluca, Estado de México, están adecuados para ser accesibles e inclusivos para todos. Y yendo más allá, qué medidas pueden tomar para atender el denominado “Distintivo A”, información que puede ser de interés y utilidad no sólo para los restaurantes del área de Toluca, sino para todos los establecimientos del Estado de México que ofrecen servicios de alimentación.

Otro aspecto relevante de esta investigación radica en el hecho de que el aumento de personas con discapacidad en nuestro país es creciente: “En México, en el año de 2010, las personas que tienen algún tipo de discapacidad son 5 739 270, lo que representa 5.1% de la población total de todo el país” (INEGI, 2010). A simple vista pudiera parecer que es un número bajo, y que, si no se hace nada al respecto, no pasaría nada, pero esto sería equivalente a pensar que si no se actúa contra la delincuencia no afecta en nada a la

sociedad, por establecer un comparativo. Se considera que la necesidad de crear un ambiente accesible para todos en el Estado de México se debe a que se trata de la entidad en el país que concentra el mayor número de personas con discapacidades. Y para ser el estado que posee el mayor número de personas con discapacidades, la preocupación o las acciones tanto gubernamentales, como empresariales y sociales, para crear un ambiente igualitario no son las mejores en torno a este sector vulnerable de la población.

Cabe resaltar que sí existen leyes para asegurar una igualdad y están marcadas en la “Ley general para la inclusión de las personas con discapacidad”, la cual exige a restaurantes y bares que cuenten con menús en *Braille* y acceso para los animales de apoyo, pero claramente esto no se lleva a cabo de la mejor manera.

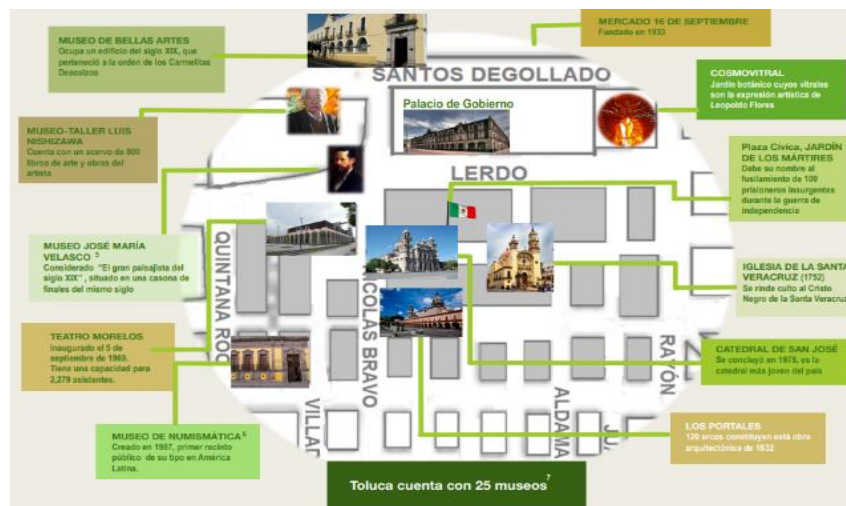
Por otro lado, se visualiza que, de tomarse acciones efectivas en los establecimientos de alimentos y bebidas en relación con las personas discapacitadas, se estaría favoreciendo a otros grupos de población que presentan condiciones de vulnerabilidad similares. Porque las causas que pueden generar una discapacidad no son específicas de personas que hayan nacido con dicha imposibilidad; otros factores similares son la edad avanzada que conlleva cierto grado de “inhabilitación”, algunas enfermedades o accidentes, lo que deja ver que nadie está exento en un futuro de sufrir o adquirir una incapacidad ya sea temporal o permanente (INEGI, 2010).

De aplicarse en los establecimientos de alimentos y bebidas una idea parecida al “Distintivo A”, o incluso promover dicho distintivo en los restaurantes no sólo del área de Toluca sino en todo el Estado de México, se considera que traería consigo varias cosas buenas, empezando por un cambio en la manera de pensar de las personas y de cómo se construyen o se planean los restaurantes (pensando en un beneficio de igualdad antes que económico). Seguido de un gran logro –que no se refiere únicamente al reconocimiento a nivel nacional o mundial-, que sería la igualdad social que se busca desde hace ya bastante tiempo, esto para dar sentido al verdadero concepto de sociedad, pero en relación con la gastronomía.

En términos de **delimitación espacial**, la investigación se sitúa en la ciudad de Toluca, capital del Estado de México; que, aun cuando no se considera uno de los destinos más populares para visitar en el país (FORBES, 2021), sí cuenta con una propuesta turística que resulta atractiva para los habitantes de la Ciudad de México, la más poblada del país.

Entre los puntos a visitar en la ciudad, destaca su Centro Histórico, donde se pueden encontrar varios atractivos culturales como el *Cosmovitral*, *Los Portales*, varios museos, el *Parque de la Ciencia Fundadores*; por mencionar algunos; también se destaca la propuesta gastronómica, ya que, en esta parte de Toluca, se pueden encontrar bastantes y variados tipos de restaurantes.

Gráfico 1. Toluca: Principales atractivos culturales zona centro.



Fuente: López, Favila, Blee y Morales, 2016.

Para saber cuáles y cuántos restaurantes oferta el Centro Histórico de Toluca, que es donde se llevó a cabo la investigación que se presenta, se considera necesario definir su delimitación territorial, la cual comprende la poligonal conformada por las siguientes calles y avenidas: Andrés Quintana Roo, Constituyentes, José Vicente de Villada, Instituto Literario, José María Pino Suárez, Santos Degollados, Plaza España, Manuel Gómez Pedraza, Benito Juárez, Santos Degollado, Gómez Palacio, Martín Rivera, Sebastián Lerdo de Tejada y Andrés Quintana Roo (López, Favila, Blee y Morales, 2016)

Para Gaspar y Orozco (2013), el Centro Histórico de Toluca inicia en el cruce de las calles Nicolás Bravo y Santos Degollado, se dirige hacia el oriente hasta encontrarse con la calle Primo de Verdad y cambia hacia el sur hasta encontrarse con la Av. Sebastián Lerdo de Tejada; continúa hacia el oriente sobre esta avenida para coincidir con la calle de Mariano Rivapalacio y se prolonga con dirección sur hasta intersectar la Av. Independencia, prosigue hacia el oriente hasta el cruce con la calle Juan Aldama de donde continua hasta la Av.

Miguel Hidalgo, prolongándose al poniente para encontrarse con la calle 5 de Febrero para cerrar el cuadro con la calle Nicolás Bravo (ver Anexo 1).

Según datos ofrecidos por la Asociación Mexicana de Restaurantes (AMR, 2019) en relación con la industria restaurantera a nivel nacional, se estima que existen alrededor de 555 mil 122 establecimientos dedicados a la preparación de alimentos y bebidas (ver Anexo 2). Y en el Estado de México, la Asociación de Bares y Restaurantes del Estado de México (ASBAR) menciona que había 76 mil unidades restauranteras antes de la pandemia y durante esta misma cerraron alrededor de 10 mil restaurantes; de los cuales a lo largo del año 2022 se han logrado recuperar un total de 3 mil de estos establecimientos de alimentos y bebidas, lo cual indica que en el Estado de México hay un total de 69 mil restaurantes (Reyes, 2022).

En la ciudad de Toluca también existe un aproximado de 279 negocios relacionados con alimentos y bebidas, ya que son las únicas registradas en el directorio de empresas de la Cámara Nacional de Comercio Servicios y Turismo del Valle de Toluca (CANACO SERVYTUR, 2021). En la *Revista Virtual Especializada en Gastronomía, Culinaria*, se proporcionan datos específicos de la oferta gastronómica que existe en el Centro Histórico de la ciudad de Toluca (Ver Anexo 3), dando como resultado un total de 415 establecimientos (López, Favila, Blee y Morales, 2016).

El saber realmente cuántos y cuáles restaurantes existen en el Estado de México en general, o en Toluca en específico resulta algo complicado ya que no todos los restaurantes se encuentran registrados o dados de alta ante algún organismo acreditado. Esto se puede deber a los permisos o trámites que tales negocios tienen que cubrir, y que pueden llegar a ser algo complicados o tediosos.

De aquí que, en esta investigación se ofrezcan los datos y estadísticas más relevantes de los restaurantes ubicados en la zona céntrica de la ciudad, y que se fueron recopilando a través del estudio; al igual que se presenta información de las necesidades de mobiliario y equipo del área de servicio que deben cubrir los establecimientos de alimentos y bebidas para incluir a personas con discapacidad, no únicamente motriz.

MARCO DE REFERENCIA

El tema de crear espacios accesibles no únicamente para personas con discapacidades motoras sino en general es relativamente reciente, ya que apenas en la segunda mitad del siglo XX es cuando se empieza a hablar o a dar los primeros pasos en torno a este relevante tópico social. Esto, porque se empieza a ver la necesidad de adaptar el entorno físico a las personas o en un caso extremo, que las personas se adapten a él, dando paso no sólo a la identificación de los distintos tipos de capacidades físicas, sino también a las recomendaciones para la eliminación de los obstáculos o barreras del entorno, popularizándose el llamado *Sistema Braille*, sistema de lectura y escritura táctil para personas ciegas o con visión limitada.

Para el año de 1974 en la “Reunión del Grupo de Expertos sobre el Diseño Libre de Barreras” celebrada en Nueva York (COCEMFE, 2020) surgen los primeros antecedentes sobre la eliminación de cualquier tipo de barreras que pudiesen dificultar a una persona con discapacidad su plena participación en igualdad de condiciones ante la sociedad. En dicha reunión se aborda un punto vital que es la necesidad de formar a arquitectos, ingenieros, urbanistas y paisajistas que estén conscientes sobre este tema. Asimismo, en esta época empiezan a circular los primeros documentos sobre la formación de los profesionales para la eliminación de barreras físicas.

En unos cuantos años posteriores, se empieza a hablar sobre el diseño para todos o el diseño universal, teniendo como bases el funcionalismo escandinavo de los años 50 y en el diseño ergonómico de los años 60. Teniendo también la influencia de la política social sueca de finales de los años 70, donde se forjó el concepto de “Una Sociedad para Todos” refiriéndose fundamentalmente a la accesibilidad (COCEMFE, 2020).

Desde entonces se han ido mejorando y creando nuevas estrategias relativas al tema, dando paso a la creación del “Manual de Normas Técnicas de Accesibilidad por la Jefatura de Gobierno de la Ciudad de México” (Gobierno de la Ciudad, 2016), el cual se realizó tomando en cuenta una extensa bibliografía que incluye manuales, textos, normas y leyes que no sólo proceden de México, sino también de varios países extranjeros; por ende, se toma como base del estudio que aquí se presenta, porque se considera el más completo de todos los documentos revisados al respecto.

Para poder entender las necesidades de mobiliario y equipo del área de servicio que requieren las personas que tienen alguna discapacidad motriz, se deben conocer a fondo sus capacidades, así como sus limitaciones, ya que existen diferentes tipos de discapacidad motora; cada una de ellas requiere de ayudas técnicas específicas, las cuales les ayudan en sus actividades cotidianas. Estas ayudas técnicas son:

- **Andadera:** Dispositivo que sirve para facilitar la ambulación en pacientes con movilidad física reducida.
- **Bastón trípode y cuádruple:** Estructura con tres o cuatro apoyos en la base; dependiendo del número de apoyos, se incrementa la estabilidad, pero también aumenta el peso del bastón.
- **Bastón de mano:** Ayuda técnica para caminar que permite la descarga parcial del peso al apoyar la mano sobre el mango del bastón.
- **Bastón canadiense o bastón inglés:** Dispositivo que permite la descarga parcial del peso al apoyar el antebrazo y la mano sobre el bastón.
- **Muletas:** Ayuda técnica para la marcha, que consigue descargar el peso parcialmente en las axilas y en las manos.
- **Silla de ruedas:** Aparato que proporciona movilidad sobre ruedas y soporte corporal a personas con capacidad limitada para caminar, y que depende de un ocupante o de un asistente, para proporcionar energía para su funcionamiento.
- **Silla de ruedas activa o de propulsión manual:** Con ruedas posteriores grandes, con dos aros adosados a cada rueda que sirven para impulsar el movimiento hacia delante.
- **Silla de ruedas eléctricas:** Silla con mando guía, motor eléctrico y batería.

Para poder garantizar el adecuado uso de los artefactos descritos, se requiere también de un diseño adecuado de los espacios y mobiliario en los distintos lugares donde se trasladan, mueven y transitan las personas, ya que las características y dimensiones de cada uno, puede facilitar o entorpecer la movilidad, dependiendo del espacio con el cual se cuente. De aquí la necesidad de conocer también las medidas antropométricas de las personas con discapacidad, tanto en posición estática como dinámica, ya que no se requiere el mismo espacio para una persona sentada que para una en pie, lo que se ve igualmente limitado por el tipo de aparato que tenga y que la auxilie con su movilidad (Ver Anexo 4).

Porque las medidas de las propias personas, de sus artefactos de ayuda, así como de los espacios construidos, permitirán definir las dimensiones mínimas requeridas para los individuos y los lugares a los que acuden, así como el mobiliario; éste también debe contar con las alturas, profundidades y materiales adecuados. En este sentido, también se debe hablar del equipamiento básico de los restaurantes, como es el caso de los muebles, sanitarios, puertas, lavamanos, etcétera, que no deben ser similares a los de personas que no presentan ninguna discapacidad, ya que deben considerarse los movimientos que se llevan a cabo para su uso o accionamiento. Otro aspecto importante para tomar en cuenta en cuestión de movilidad en los establecimientos de alimentos y bebidas es:

Ruta accesible

Los edificios de atención al público deben garantizar que las personas con discapacidad puedan acceder mediante una ruta libre de obstáculos, utilizando los mismos servicios y espacios que las otras personas (ya sean visitantes o empleados del inmueble).

Entre las principales características que deben tener se encuentran (Gobierno de la Ciudad, 2016):

- Cualquier ruta debe permitir el acceso y uso a toda área común. Las rutas accesibles pueden ser exteriores o interiores y libres de cualquier obstáculo.
- La ruta accesible se compone de elementos que se van conectando entre sí para hacer uso de espacios y servicios en un inmueble, edificación, predio o espacio público.
- Para adecuar espacios existentes, se debe considerar la ruta más corta, la que presente menos obstáculos y la que conecte los servicios principales.
- La mayor parte de las medidas mínimas son en relación con las medidas de las sillas de ruedas ya que éstas son las que necesitan mayor espacio en cuanto a movilidad se refiere.

En edificaciones:

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

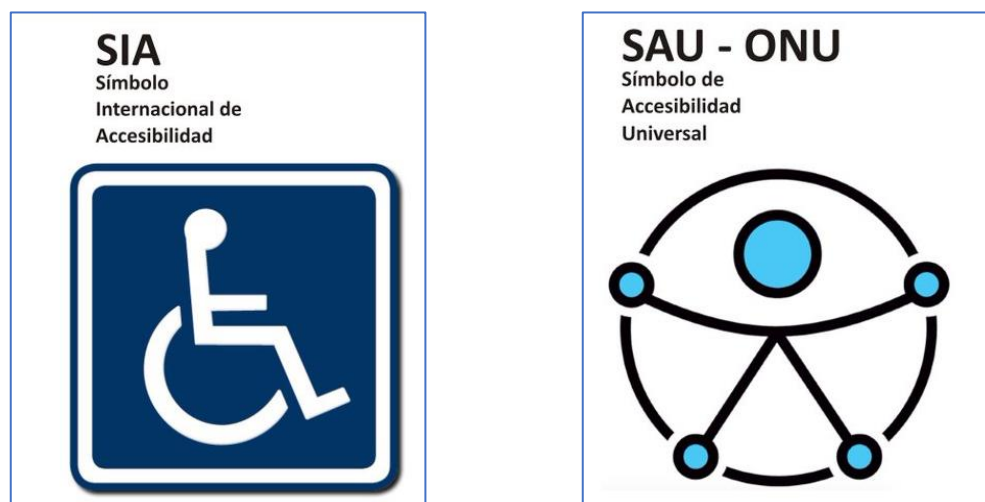
Las características de accesibilidad para personas con discapacidad motriz deben considerar los siguientes requisitos mínimos:

- a. Acceso: llegar por lo menos a una entrada accesible de la o las edificaciones, desde el alineamiento del inmueble y el área de estacionamiento accesible.
- b. Ruta o rutas accesibles dentro del inmueble, a las diferentes áreas que se requieran.
- c. Sanitarios accesibles.

Circulación peatonal:

- a) Deben cumplir con el apartado de rutas accesibles y elementos que sobresalen.
- b) Una ruta accesible puede ser un corredor, pasillo o andador, puertas y vanos; o una serie interconectada de los mismos y contar con rampas.
- c) Debe estar señalizada con el Símbolo Internacional de Accesibilidad (SIA) o con el Símbolo de Accesibilidad Universal (SAU-ONU), siempre y cuando no sea la ruta natural de desplazamiento de todas las personas.

Gráfico 2. Símbolo Internacional de Accesibilidad (SIA) y Símbolo de Accesibilidad Universal (SAU-ONU).



Fuente: Ciudad accesible (2015).

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

Elementos que sobresalen:

La altura mínima libre de la circulación debe tener 210 cm en toda su longitud y no debe disminuir el ancho requerido, es decir, que esté libre de objetos volados, colgantes, adosados a los paramentos y salientes como lámparas, señalizaciones o similares (Ver Anexo 5).

Elementos de la ruta accesible

- **Para entradas, puertas y vestíbulos:**

Deben cumplir con el apartado de ruta accesible. En caso de que la entrada principal no sea accesible, colocar la señal informativa con el Símbolo Internacional de Accesibilidad hacia la dirección de la ubicación de la entrada accesible más próxima y debe contar con un área libre al exterior e interior, al mismo nivel, con un mínimo de 150 cm por 150 cm.

Las puertas de acceso, intercomunicación y salida deben tener una altura mínima de 2.10m y una anchura que cumpla con la medida de 0.60m. Las manijas de puertas serán de tipo palanca o de apertura automática colocadas a una altura entre 0.90m y 1.00m. Cuando se utilicen puertas giratorias o torniquetes, el acceso o circulación debe contar con una puerta abatible a un lado con un ancho mínimo de 0.90m. La distancia libre entre dos puertas en serie, contiguas u opuestas y completamente abatidas deberá tener un mínimo de 1.20m de longitud (Ver Anexo 6).

Rampas:

Debe cumplir con los puntos del apartado de ruta accesible, las rampas y descansos exteriores deberán diseñarse para evitar la acumulación de agua en su superficie. Los materiales utilizados para su construcción deben ser antiderrapantes. Las rampas que se encuentren en rutas de evacuación deberán ser de construcción fija permanente.

Cualquier cambio en la dirección del recorrido, deberá hacerse solamente en los descansos, la longitud mínima es de 150 cm. El ancho de los descansos entre tramos de rampas debe ser cuando menos igual al ancho de la rampa por mínimo 1.20m de longitud. Cuando la pendiente sea mayor al 5% se debe contar con pavimento táctil de advertencia al principio y al final de un tramo de rampa. Al principio y final de un tramo de rampa se contará con un espacio horizontal mínimo 1.20m de longitud, en este espacio no se colocará ningún elemento que obstaculice su uso.

Barra de apoyo y ventanas:

Las barras de apoyo se deben fijar sobre cualquier elemento que pueda soportar un peso mínimo de 120 kg. Deben usarse perfiles de acero inoxidable cromado o de aluminio de entre 3 y 4 cm de diámetro. Deben utilizarse en excusados, mingitorios y regaderas, se deben poder asir. La separación de la barra de apoyo respecto al paramento debe ser mínimo de 4 cm en el plano horizontal.

Las ventanas deben ser fáciles de operar con manijas tipo palanca, las cuales, al igual que los apagadores o cualquier elemento de accionamiento, deben estar a una altura de entre 80 y 110 cm (Ver Anexo 7).

Mobiliario y equipo del área de servicio de restaurantes

En el “Manual de Normas Técnicas de Accesibilidad por la Jefatura de Gobierno de la Ciudad de México” (Gobierno de la Ciudad, 2016) en el que se basa esta información, se encuentra un apartado referente a los restaurantes o comedores donde se menciona lo siguiente:

- Cumplir con especificaciones de ruta accesible.
- Destinar una mesa por cada diez o dos mesas para el uso de personas con discapacidad, las cuales deberán estar adyacentes a una ruta accesible; esto en todos los comedores de uso público, restaurantes y bares, así como en comedores para empleados en donde existan mesas destinadas a la ingesta de alimentos (Ver Anexo 8).
- Utilizar mesas de pedestal o empotradas lateralmente.
- Colocar mesas con borde boleado.

- La altura libre de mesa bajo cubierta debe tener mínimo 73 cm y para la superficie superior máximo de 80 cm. La profundidad bajo la mesa debe tener mínimo 40 cm por un ancho libre de mínimo 80 cm.

Todos los servicios sanitarios independientemente de su tipo deben cumplir con los puntos del apartado de ruta accesible, circulación peatonal, superficie de piso, excusados, lavabos y mingitorios. Debe tener señalamiento con el símbolo de hombre o mujer y el Símbolo Internacional de Accesibilidad.

Tabla 1. Características de los servicios sanitarios.

Tipos de sanitarios	Características	Medidas
Generales (baños de hombres y mujeres)	El lavabo puede ubicarse dentro del cubículo del excusado accesible. Se recomienda ubicar el cubículo accesible lo más cercano a la entrada de los sanitarios. La puerta debe cerrar por sí misma de forma que cuando no se use no obstruya la circulación peatonal, de ser posible debe abatir hacia el exterior.	El ancho de la puerta debe tener 100 cm y evitar perillas en las puertas. Es recomendable colocar en la puerta del lado interior una barra horizontal tipo D de mínimo 14 cm de largo y colocada a una altura de entre 80 cm y 100 cm.
Unisexo	Estos sanitarios constituyen una opción para áreas con poco espacio, o donde no sea posible incluir los sanitarios para hombres o mujeres. La puerta debe ser abatible hacia el exterior. El lavabo puede ir o no dentro del cubículo.	Se recomienda colocar una barra de apoyo horizontal abatible hacia arriba, en el área de aproximación del excusado. Las barras de apoyo deben sobrepasar entre 10 y 25 cm del borde frontal del excusado. La separación entre el excusado y el lavabo debe tener

		entre 25 y 30 cm en el plano horizontal.
Familiar	Se recomienda mínimo un sanitario familiar en edificaciones de uso público. La puerta debe ser abatible hacia el exterior o corrediza. Debe tener los señalamientos ya mencionados más el símbolo que indique existencia de un cambiador de pañales para infantes. El lavabo puede ir o no dentro del cubículo.	El área mínima del cubículo es de 1.80 m de ancho por 1.70 m. Se recomienda colocar una barra de apoyo horizontal abatible hacia arriba, del lado del área de aproximación del excusado. El cambiador de pañales para infantes debe tener una altura entre 85 y 90 cm.

Fuente: Elaboración propia con base en la Jefatura de Gobierno de la Ciudad de México, 2016.

Tabla 2. Elementos del sanitario.

Elementos del sanitario		
Debe cumplir con los puntos del apartado de ruta accesible, de superficie de piso y barras de apoyo.		
Elementos	Características	Medidas
Excusado	Se recomienda el uso de excusados montados en el muro, apoyados firmemente en el piso; si el excusado no tiene tanque, debe tener un soporte para la espalda. Deben ser preferentemente de forma	El soporte para la espalda se debe colocar a una distancia de entre 50 y 55 cm del borde frontal del excusado al soporte. Para los excusados de forma ovalada las medidas mínimas son de 46 por 38 cm. El elemento de accionamiento para el desagüe debe estar a una altura entre 75 y

	<p>ovalada. El elemento de accionamiento para el desagüe debe ser de tipo palanca. El área debe estar libre de obstáculos de todo tipo, particularmente de botes de basura.</p>	<p>85 cm. Se puede añadir una barra vertical de mínimo 60 cm de largo a partir de 25 cm del borde frontal del excusado y a partir de 80 cm de altura.</p>
Porta papel	<p>De ser tipo frontal se debe colocar debajo de la barra de apoyo. El ancho no debe sobresalir del borde exterior de la barra.</p>	<p>Debe colocarse a una altura entre 35 y 50 cm, y el lateral o circular arriba de la barra de apoyo a máximo 110 cm de altura.</p>
Lavabo	<p>Debe estar fijo con elementos que garanticen soportar el peso de las personas. Se recomiendan los lavabos empotrados o sobre un mueble. Se recomienda colocar llaves automáticas con sensor.</p>	<p>El espejo se debe colocar a partir de mínimo 90 cm del piso con una altura de mínimo 180 cm, con un ancho mínimo de 30 cm. Cuando el lavabo se ubica afuera las dimensiones mínimas que el espacio debe tener es de 150 cm de ancho por 170 cm de longitud.</p>
Mingitorio	<p>Deben tener un área de aproximación fuera del área de circulación peatonal.</p> <p>Si se tiene mamparas a los lados, la distancia entre ellas debe tener mínimo 85 cm.</p>	<p>Se recomienda colocar mingitorios hasta el piso. De lo contrario se debe colocar mínimo uno con una altura entre 30 y 40 cm. La altura del sensor para desagüe automático se debe encontrar a una altura mínima de 80 cm.</p>

Fuente: Elaboración propia con base en la Jefatura de Gobierno de la Ciudad de México, 2016.

Por otro lado, la Plataforma Representativa Estatal de Discapacitados Físicos (PREDIF, 2007), en su guía práctica sobre cómo hacer restaurantes accesibles para personas con movilidad reducida y con base en las Leyes de Accesibilidad Automáticas, menciona lo siguiente en materia de accesibilidad física que deben tenerse en cuenta para que un restaurante pueda ser utilizado con comodidad, autonomía y seguridad por las personas con movilidad reducida:

Zonas de aparcamiento:

Debe existir como mínimo una plaza reservada para vehículos de personas con movilidad reducida y a su vez debe ser siempre la más próxima al acceso del restaurante. En el caso de estacionamientos subterráneos, éstas serán las más próximas al ascensor, rampa o escaleras.

Debe estar situada en un área sin pendientes. Se debe señalar con el Símbolo Internacional de Accesibilidad (SIA) pintado en el pavimento, e indicar su perímetro. Cuando sea posible, la plaza de aparcamiento contará con una placa vertical que incluya el SIA, la cual tendrá una dimensión de al menos 5 m de longitud x 2.20m de anchura, a fin de permitir salir y entrar al vehículo. El espacio debe permitir que la puerta del coche esté completamente abierta para que la silla de ruedas pueda colocarse junto al vehículo.

El acceso y escaleras:

Ambos deberán tener un pavimento homogéneo y antideslizante. Cuando el acceso principal del establecimiento está en el mismo nivel que la zona de aparcamiento, la zona que comunica ambos espacios debe carecer de escalones aislados, tener una anchura libre de paso ≥ 120 cm. Cuando el restaurante dispone de escaleras, debe existir un lugar alternativo accesible para personas de movilidad reducida, resuelto mediante rampa, ascensor o escalera. Deben tener un ancho libre mínimo de 120 cm. La altura de los escalones (la contrahuella) debe estar comprendida entre los 14 y los 17 cm y la huella (donde se apoya el pie) será de 28 a 32 cm. Todos los peldaños serán de la misma altura. Dispondrán de *tabica* (contrahuella), para evitar que cualquier persona de movilidad reducida, se enganche y tropiece.

El número máximo de escalones seguidos será de 12, preferiblemente 10. Los rellanos intermedios tendrán la misma anchura de la escalera y una profundidad mínima de 120 cm. Deben disponer de pasamanos, preferentemente doble y a ambos lados, situados a una altura de entre 65 y 75 cm el más bajo y entre 95 y 105 cm el más alto, la distancia entre ambos será de 20 cm. Los pasamanos se prolongarán 30 cm en los extremos de la escalera, para que las personas puedan asirse antes de comenzar a bajar o subir.

Rampas:

No todas sirven para el objetivo que deben cumplir; es habitual encontrarse con rampas con características que las hacen inutilizables o peligrosas. La rampa no tendrá una longitud mayor a 9 m. De ser más largas, dispondrán de varios tramos, con rellanos intermedios de una anchura igual a la rampa y una profundidad de 150 cm. Los pasamanos se prolongarán 30 cm en los extremos de la rampa para que las personas puedan asirse antes de empezar a bajar o subir.

Puertas:

Las sillas de ruedas manuales tienen una anchura media de 70 cm y las eléctricas son algo más amplias. Teniendo en cuenta lo anterior, las puertas deben tener un ancho libre de paso igual o mayor a 80 cm. El sistema de apertura debe ser fácil de manipular, se deben instalar tiradores de palanca situados a una altura de 100 cm. El espacio anterior y posterior a la puerta debe ser horizontal, nunca inclinado, y contar a ambos lados de la puerta con un espacio libre de giro que permita una circunferencia de 150 cm de diámetro.

Ascensores:

En general los nuevos ascensores están diseñados ya de manera que cumplen con los requisitos de accesibilidad, de todas formas, es importante conocer cuáles son sus requisitos: en el exterior de la cabina del ascensor se contará con un sistema de señalización visual que indique la planta en la que está situado el mismo, y su sentido de desplazamiento. En cada planta, los botones de llamada del ascensor deben estar situados a una altura de entre 90 y 120 cm. El rellano frente a la puerta del ascensor debe ser horizontal, estar libre de obstáculos y permitir inscribir una circunferencia de 150 cm de diámetro. El ancho libre de la puerta del ascensor debe ser igual o mayor a 80 cm. La cabina debe tener unas

dimensiones mínimas de 100 cm de ancho y 120 cm de profundidad. El interior de la cabina tendrá un pasamanos perimetral situado a una altura entre 95 y 105 cm. El ascensor contará con un sistema de comunicación en caso de emergencia, mediante interfonos.

Pasillos y pavimentos:

Los pasillos deben tener un ancho de paso de 120 cm o superior y estar libres de obstáculos. A excepción de las puertas de aseos accesibles, salidas de emergencia, y cocina todas las puertas del restaurante abrirán hacia el interior de las salas, o serán correderas para no invadir los pasillos de circulación. En los extremos de cada pasillo –cuya longitud no supere los 10 m– se dispondrá de un espacio libre de obstáculos en el que pueda inscribirse una circunferencia de 150 cm de diámetro.

El pavimento del restaurante debe ser antideslizante tanto en seco como en mojado. Debe ser homogéneo, sin cejas, resaltes o huecos en las uniones entre las distintas piezas. En caso de tener alfombras, éstas estarán ancladas al suelo, serán de hilo corto y alta densidad, para no dificultar el rodamiento de una silla de ruedas.

La distribución del mobiliario:

Debe garantizarse al menos un itinerario accesible desde la entrada del local a las distintas dependencias del establecimiento. En la sala del restaurante, cafetería o terraza, siempre deben existir espacios libres de paso que permitan circular entre el mobiliario, a las personas usuarias de sillas de ruedas. El mobiliario –mesas, sillas, barras, bancos y mobiliario de servicio– se dispondrá de forma que la distancia mínima entre muebles sea de 80 cm, los pasillos tendrán 120 cm de anchura y existirá al menos un lugar en cada sala en el que pueda inscribirse una circunferencia de 150 cm de diámetro.

Debe tenerse en cuenta en la colocación del mobiliario, el espacio necesario para la circulación de camareros de la cocina a las mesas y entre ellas, siendo la anchura de los pasillos mínimo de 120 cm. Los elementos tales como biombos, mesas auxiliares, mesas expositoras, mesa caliente, cavas de vino, mesas de trabajo, elementos ornamentales, puertas, ventanas, etc., deberán estar colocadas de manera que no obstaculicen el paso al usuario de sillas de ruedas. Otros elementos tales como extintores, armarios y guardarropa deben estar adosados o empotrados a las paredes y al margen de los itinerarios.

Mesas y sillas:

Bajo las mesas habrá una anchura libre inferior de 80 cm, una altura libre igual o superior a 70 cm y un fondo libre de obstáculos mínimo de 60 cm. No tendrán soportes inferiores transversales que obstaculicen la aproximación frontal de una persona en silla de ruedas. Su soporte será de 4 patas o con un pedestal central. La altura de la mesa estará entre los 75 y 80 cm respecto al suelo. Las sillas contarán con respaldo, la altura del asiento estará entre los 42 y 45 cm de altura. Se recomienda disponer en el restaurante de varios tipos de sillas, con o sin apoyabrazos y con asientos de distintas alturas– entre 42 y 50 cm–, para que en caso de que la persona en silla de ruedas lo desee pueda transferirse a la silla que más le conviene. Las mesas y sillas no estarán fijas al suelo; de ser este el caso, al menos el 50% de las mesas y sillas serán móviles.

Barra del bar – cafetería:

La barra del bar o cafetería será de doble altura y contará con un espacio de atención adaptado en el que pueda realizarse la aproximación frontal de una persona en silla de ruedas, o en el que pueda atenderse a una persona de baja estatura. Dicho espacio tendrá una anchura superior o igual a 90 cm, bajo la barra un fondo igual o mayor a 60 cm y una altura libre de al menos 70 cm. La altura adaptada de la barra estará entre 75 y 80 cm, para permitir la comunicación visual entre una persona en silla de ruedas, una persona mayor que desee sentarse, o una persona de baja estatura.

Barra buffet – autoservicio:

Las barras de autoservicio estarán ubicadas a una altura entre 75 y 80 cm y permitirán la aproximación frontal y lateral de una persona en silla de ruedas. Bajo la barra existirá una altura libre ≥ 70 cm y un fondo libre de 60 cm, como mínimo. La barra contará en toda su longitud con un espacio lateral libre de obstáculos de 80 cm de anchura.

La mesa de la barra de autoservicio tendrá un espacio libre en el que pueda apoyarse y empujarse la bandeja, sin necesidad de sostenerla. La distancia máxima de alcance lateral de una persona en silla de ruedas es de 60 cm, por lo que ningún plato o alimento se situará a una distancia superior a esta medida desde el borde de la barra, y tampoco a una altura superior a 140 cm.

Carta / menú y alimentación:

Elaboración en papel no deslizante, documentos que no necesitan ser abiertos o manipulados y en todo caso, en un formato de anillas que facilite su apertura y la posibilidad de apoyo sobre atriles para su mejor lectura.

Es aconsejable contar con menús y dietas para personas con requerimientos nutricionales especiales, renovados de forma periódica. De esta forma se garantiza una calidad en el servicio y una buena percepción por parte del cliente.

La importancia de una información correcta y el trato al cliente:

Los restaurantes siempre deben ofrecer información totalmente veraz sobre sus instalaciones, ya que una información errónea o demasiado general provoca que algunos turistas con discapacidad no puedan hacer uso del establecimiento.

El objetivo de un buen trato a los clientes de un restaurante siempre será el mismo, independiente de las características de dichos clientes: hacer que se sientan cómodos. Pero en el caso de las personas con discapacidad, quizás por la menor costumbre de tratar con ellas, en el sector hotelero y restaurantero no siempre se sabe cómo cumplir con este objetivo.

De aquí la necesidad de, tal y como se plantea en esta investigación, que los establecimientos de alimentos y bebidas atiendan las directrices señaladas en los manuales tanto internacionales como nacionales en relación con el mobiliario y equipo del área de servicio a considerar para hacer accesibles las instalaciones a personas con alguna discapacidad motriz -en este caso-, y a un mismo tiempo, hacerlas sentir incluidas.

Distintivo A: *Todo Accesible*

El “Distintivo A” tiene su comienzo en la empresa *Todo Accesible*, de origen mexicano y que ostenta como fundador al señor Luis Quintana, quien ideó dicha empresa con la visión de eliminar las barreras arquitectónicas, culturales y tecnológicas que existen, para que todas las personas sin importar su condición física, psíquica intelectual o sensorial se puedan integrar de manera autónoma y segura en cualquier espacio (Todo Accesible, 2022).

Dicha empresa se dio cuenta que en nuestro país existe una problemática en cuanto al tema de accesibilidad universal, la cual se refiere a la gran necesidad de modificar los diferentes espacios tanto públicos como privados (empresas, oficinas, áreas urbanas, espacios deportivos, etc.), para que todas las personas se puedan desenvolver en los diferentes entornos por igual.

En relación con ello, se considera que las personas más afectadas por la mala infraestructura son los adultos mayores y las discapacitadas, quienes aparte de enfrentarse a las barreras económicas y sociales cotidianas, se deben enfrentar día a día con las barreras estructurales las cuales hacen que su inclusión en la sociedad se vuelva más difícil.

Por esto mismo la misión de esta empresa consiste en acabar con las barreras señaladas, a través de la oferta de diagnósticos y recomendaciones para adecuar espacios públicos y privados, y certificarlos como accesibles, logrando así que cualquier persona sin importar su condición física o intelectual se pueda desplazar libremente dentro de los mismos.

Todo Accesible como su propio nombre lo indica, busca crear espacios que sean accesibles para todos ya que tiene presente que México afronta un aumento progresivo de la población con discapacidad. Con base en datos extraídos del Censo de Población y Vivienda (INEGI, 2020), la permanencia de personas con discapacidad en nuestro país es de 6.2% es decir lo que equivale a un aproximado de 7.8 millones de mexicanos, además de considerarse un 10.9% con alguna limitación (personas de la 3a edad, lesionados temporales, niños y mujeres embarazadas), es decir, 13.6 millones. Lo cual indica que en México contamos con un 15% de población que presenta alguna discapacidad o alguna limitación, es decir, un aproximado de 21 millones de mexicanos (UNAM, 2021)

Entonces, la empresa, una vez que hace las adecuaciones en los espacios en los cuales se le contrata, o bien, realiza una evaluación de la infraestructura del lugar, otorga el llamado “Distintivo A”, que es un reconocimiento basado en normas nacionales e internacionales, que avala la Accesibilidad Universal (AU) en cualquier espacio, asegurando que sea integral. Gracias a este distintivo, en México existen más de 1,000,000 de m² que son de AU (Todo Accesible, 2022).

Este distintivo lleva existiendo más de 10 años y en este lapso ha ido actualizando su metodología, e incorporando a distintas organizaciones tanto nacionales como internacionales para otorgar el reconocimiento, logrando así un respaldo unificado, y evitando caer en conflictos éticos al ser juez y parte de este mismo.

Se resalta que el Distintivo cuenta con diferentes niveles, los cuales pueden ser alcanzados por cualquier inmueble. Uno de los niveles es plata, el cual se logra cuando el espacio cumple con las normas de accesibilidad nacionales y se puede ir escalando al aplicar estrategias basadas en normas internacionales, así como en la usabilidad de éstas, integrando la sensibilización y la tecnología hasta lograr la contratación de personas con discapacidad (Todo Accesible, 2022).

El reconocimiento cuenta con un crédito “piloto” de Diseño Inclusivo para interiores y otro para vivienda, el cual es otorgado en colaboración con *Cushman & Wakefield* (empresa estadounidense) así como con otras dos consultoras internacionales que también otorgan distintivos en Innovación para el sistema de evaluación de la certificación LEED, que se puede obtener mediante el reconocimiento de Distintivo A (Todo Accesible, 2022).

Tabla 3: Beneficios de pertenecer al Distintivo A.

Beneficios		
Económicos	Sociales	Comerciales
<ul style="list-style-type: none"> • Deducciones en 100% en gastos de accesibilidad. • Preferencia en licitaciones. • Libre arancel en importaciones de equipos para accesibilidad. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Impulso al trabajo en equipo. ○ Menor rotación de empleados. ○ Mejora del clima laboral. ○ Mejora del sentido de pertenencia. 	<p>Verdadera responsabilidad social.</p> <p>Mejora de la imagen corporativa.</p> <p>Promoción en APP Lugares Accesibles.</p>

<ul style="list-style-type: none"> • Mayor capacitación de Público. • Reducción del número de accidentes. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Promoción de la integración. 	Atracción y retención de los clientes potenciales.
---	--	--

Fuente: Todo Accesible, 2022

Para obtener el Distintivo A se necesita una asesoría por parte de la empresa *Todo Accesible* que se denomina “Asesoría de Accesibilidad Universal” la cual incluye el Plan Integral de Accesibilidad (PIA), estudio detallado que contempla especificaciones técnicas de diseño y construcción, y que tiene como fin lograr que el espacio, además de ser accesible, sea incluyente para todos.

Se reitera que este distintivo no sólo se basa en leyes y normas nacionales, sino también en leyes, normas o decretos internacionales, así como en recomendaciones de sus propios especialistas. Su servicio es integral ya que se aplica para cualquier tipo de proyecto, ya sea existente o en cualquiera de las fases de construcción en la que se encuentre, haciendo el acompañamiento de la empresa evaluada de principio a fin. Entre las normas en las cuales se basa este distintivo se pueden encontrar las siguientes:

Tabla 4: Normas o Decretos en los cuales se fundamenta el Distintivo A.

Norma o decretos	Características
NOM-034-STPS-2016	La Norma Oficial Mexicana NOM-034, trata sobre las condiciones de seguridad para el acceso y desarrollo de actividades de trabajadores con discapacidad en los centros de trabajo (DOF, 2016).
Ley ADA estadounidense	La ley <i>Americans with Disabilities Act</i> , por sus siglas en inglés “ADA” es una normativa legislativa de Estados Unidos que busca la igualdad de oportunidades para las personas con movilidad reducida, en los ámbitos del empleo, el gobierno

	estatal y local, en los lugares públicos, en los establecimientos comerciales, etc., (Bueno, 2020).
Decreto 50 chileno Ordenanza General de Urbanismo y Construcciones – Chile (DS – 50)	El DS 50 del Ministerio de Vivienda y Urbanismo (Minvu), establece exigencias que esperan asegurar igualdad de oportunidades e inclusión social de personas con discapacidad, especialmente aquellas que son usuarias de sillas de ruedas (BAU, 2022).
UNE 170001-1:2007	Se refiere a la accesibilidad universal. Fundamentada en los criterios DALCO para facilitar la accesibilidad al entorno (UNE, 2015).
UNE-ISO 21542:2012	Se refiere a las edificaciones. Sobre la accesibilidad del entorno construido (UNE, 2012).

Fuente: Elaboración propia.

Necesidades de las personas con discapacidad motriz.

Las personas con discapacidad motora se enfrentan día a día con diferentes retos, obstáculos o dificultades que para las personas que no presentan alguna, constituye un asunto al cual no se le presta atención, pero que a su vez se relaciona con barreras físicas, además que deben afrontar obstáculos económicos, de salud, empleo, etc.; estas barreras que deben superar las personas con discapacidad motora (y con cualquier discapacidad en general) se transforman en necesidades como lo podrían ser físicas, psicológicas o sociales, las cuales deben de ser atendidas para así poder garantizar una vida lo más íntegra posible, para este segmento poblacional.

Algunas de las necesidades que una persona con discapacidad motriz tiene (Ortoprono, 2022), y que podrían satisfacerse parcialmente en espacios accesibles, son:

- **Revisiones regulares:** ya que muchas discapacidades evolucionan con el paso del tiempo, por eso es de suma importancia no faltar a las revisiones médicas, de rehabilitación o de terapia.
- **Actividad física diaria:** deben realizar actividad física moderada a diario, como, por ejemplo: un paseo de media hora o unas tablas básicas de gimnasia, esto ayudará a que los músculos no se atrofien y en caso de que la persona tenga una discapacidad física para caminar y se mueva en silla de ruedas, es necesario que practique ejercicio sentada para fortalecer el tronco superior.
- **Alimentación equilibrada:** es indispensable que lleven una dieta saludable, equilibrada y en porciones adecuadas, al mismo tiempo que se debe evitar el sedentarismo en este sector poblacional.
- **Establecer horarios:** disponer de unos horarios fijos y establecer una serie de rutinas diarias ofrece enormes beneficios a nivel mental. Algo especialmente relevante en las personas discapacitadas.
- **Cuidado emocional.**
- **Cuidado personal.**

Lo anterior se relaciona en gran medida con necesidades respecto a la salud de este segmento poblacional, pero no son las únicas; de acuerdo con el filósofo griego Aristóteles (384-322, a. de C.): "el hombre es un ser social por naturaleza" lo que indica que todas las personas requieren relacionarse socialmente porque demandan la presencia de otros para sobrevivir. Y según Aristóteles "se es" en tanto "se co-es". Esto significa que cada hombre posee una dimensión individual que desarrolla su personalidad o su "ser", y que dicha dimensión está integrada en la dimensión social del hombre, para la convivencia en comunidad; por lo que un hombre aislado no puede desarrollarse íntegramente como persona. De ahí la tendencia a agruparse en vez de aislarse (Arrieta, 2018).

Se resalta que algunas de las necesidades señaladas, no son satisfechas o no de la mejor manera ya sea por parte de la sociedad (estigmas, discriminación, etiquetas) o por parte de del gobierno o empresas (un mal planteamiento estructural o el desconocimiento de las necesidades de las personas con discapacidad). Por ello se considera que el colectivo, en conjunto, debemos contribuir a su satisfacción.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) tiene presente que existen problemáticas relacionadas con el desarrollo integral de las personas con discapacidad, ya que conllevan problemas de derechos humanos; según datos de la Organización, las personas con discapacidades tienen tres veces más probabilidades de que se les niegue atención de salud y cuatro veces más probabilidades de que las traten mal en el sistema de salud; por otro lado, menciona que las principales barreras que enfrentan se encuentran ligadas a cuestiones de actitud, de barreras físicas, de comunicación y económicas (OMS, 2021).

En Estados Unidos, país que presenta avances significativos respecto a este tema, los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC, por sus siglas en inglés), postulan que para lograr que las personas con discapacidad se puedan desarrollar con plenitud en las actividades cotidianas, se debe trabajar en prácticas y políticas que sean diseñadas para identificar y eliminar barreras, como obstáculos físicos, de comunicación y de actitud, que dificultan la capacidad de las personas de tener una participación plena en la sociedad (CDC, 2020). Para estos Centros la inclusión implica:

- Hacer que los productos, las comunicaciones y el ambiente físico puedan ser utilizados por la mayor cantidad de personas posible (diseño universal).
- Modificar cosas, procedimientos o sistemas para permitir que una persona con una discapacidad los use al máximo posible (adaptaciones razonables).

En el tema de políticas resaltan dos leyes por sus beneficios hacia las personas con discapacidad: la Ley ADA y la Ley de Protección al Paciente y del Cuidado de Salud a Bajo Precio, comúnmente conocida como ACA. Gracias a la creación de la primera Ley se ha logrado garantizar la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidades en varias áreas como:

- Empleo, transporte, telecomunicaciones como por teléfono, televisión y computadoras.
- Instalaciones públicas como restaurantes, hoteles, teatros, consultorios médicos, farmacias, tiendas minoristas, museos, bibliotecas, parques, escuelas privadas y guarderías.
- Servicios de los gobiernos estatales y locales.

La Ley de Protección al Paciente y del Cuidado de Salud a Bajo Precio, tiene los siguientes beneficios para las personas con discapacidad:

- Proporciona más opciones de atención médica y mejor protección para los estadounidenses con discapacidades.
- Proporciona nuevas opciones de atención médica para apoyo y servicios a largo plazo.
- Mejora la opción de recibir servicios de *Medicaid* en su propio hogar o comunidad.
- Proporciona acceso a atención médica de alta calidad y a bajo precio para muchas personas con discapacidades.
- Designa el estado de discapacidad como una categoría demográfica y ordena la recolección de datos para evaluar las disparidades en la salud.

Estas leyes fueron creadas con el único propósito de que las personas con discapacidad motriz (y en general) tengan una vida lo más íntegra posible, pero sobre todo una vida lo más independiente que se pueda, lo cual se refiere a que tengan voz, opción y control de su vida cotidiana (CDC, 2020).

Las carencias respecto a la correcta satisfacción de las necesidades de las personas con discapacidad es una problemática que no solo está presente en nuestro país (México), o en el país vecino de Estados Unidos, sino que se encuentra presente alrededor de todo el mundo, por ello es que el 13 de diciembre de 2006 la Asamblea General de las Naciones Unidas aprobó la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (resolución A/RES/61/106), que tiene como propósito fundamental asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos para las personas con discapacidad, convirtiéndose ésta en la primera convención internacional sobre derechos humanos que se aprueba en el siglo XXI y también el firmado con mayor celeridad en la historia de la Organización de las Naciones Unidas (CNDH, 2020).

Los Estados que deciden la implementación de este documento (el cual tiene carácter de instrumento jurídico vinculante) adquieren ciertas obligaciones como lo es el desarrollo de políticas de no discriminación y medidas de acción a favor de los derechos de las personas con discapacidad. Al mismo tiempo tienen la obligación de promover, proteger y garantizar

el disfrute pleno de los derechos civiles, políticos, económicos, sociales, culturales y ambientales, mediante los ajustes razonables y la accesibilidad necesaria para lograrlo. El objetivo principal de este instrumento jurídico internacional es cambiar el paradigma del trato asistencialista a las personas con discapacidad, permitiendo que puedan desarrollarse en igualdad de condiciones, tanto exigiendo sus derechos como cumpliendo sus obligaciones como parte de la sociedad, asegurando así una inclusión plena y efectiva (CNDH, 2016)

Se destaca que México firmó la Convención el 30 de marzo de 2007 y ratificó su Protocolo Facultativo el 17 de diciembre del mismo año, convirtiéndose así en parte de los Estados comprometidos a proteger y promover los derechos y la dignidad de las personas con discapacidad, con miras a una sociedad mundial inclusiva. El gobierno mexicano en garantía de cumplir con el compromiso adquirido con la Convención crea la reforma constitucional en materia de derechos humanos, la cual fue publicada en el Diario Oficial de la Federación el 10 de junio de 2011 (CNDH, 2016).

La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad valora este sector como sujetos de derechos y obligaciones en igualdad de condiciones con las personas sin discapacidad, sin desconocer las diferencias y requerimientos específicos para asegurar la igualdad de oportunidades.

La perspectiva de derechos humanos obliga a considerar a las personas con discapacidad como seres humanos que requieren que se realicen ajustes específicos para disfrutar de todos los bienes y servicios públicos y privados, por ejemplo, crecer dentro de una familia; asistir a la escuela y convivir con sus compañeros, y trabajar y participar en la vida pública y política del país.

La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad establece los siguientes principios rectores para los Estados Parte:

- a. El respeto de la dignidad, la autonomía individual, incluida la libertad de tomar las propias decisiones, y la independencia de las personas.
- b. La no discriminación.
- c. La participación e inclusión plenas y efectivas en la sociedad.

- d. La igualdad de oportunidades.
- e. La accesibilidad.
- f. El respeto a la evolución de las facultades de las niñas y los niños con discapacidad y de su derecho a preservar su identidad.

En el marco de esta Convención, los Estados Parte se comprometen a asegurar y promover el pleno ejercicio de todos los derechos y libertades fundamentales, tales como:

Artículo 5: todas las personas son iguales ante la ley, y en virtud de ella tienen derecho a igual protección legal y a beneficiarse de la ley en igual medida, sin discriminación alguna.

Artículo 9: derecho a la accesibilidad al entorno físico; al transporte; a la información y a las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de usos públicos, tanto en zonas urbanas como rurales.

Artículo 10: derecho a la vida, es un derecho inherente de todos los seres humanos, incluyendo a las personas con discapacidad en igualdad de condiciones a las demás.

Artículo 14: Derecho a la libertad y seguridad de las personas, así como a las garantías, de conformidad con el derecho internacional de los derechos humanos.

Artículo 17: Derecho a que se respete su integridad física y mental en igualdad de condiciones con los demás.

Artículo 18: Derecho a la libertad de desplazamiento, a la libertad para elegir su residencia y a una nacionalidad.

Artículo 19: Derecho, en igualdad de condiciones, a la inclusión y participación en la comunidad, selección de residencia, asistencia domiciliaria residencial y otros servicios de apoyo para evitar su aislamiento o separación de la comunidad.

Artículo 20: Derecho a la movilidad personal con la mayor independencia posible.

Artículo 24: Derecho a la igualdad de oportunidades dentro de un sistema educativo inclusivo a todos los niveles, así como a la enseñanza a lo largo de la vida.

Artículo 25: Derecho a gozar del más alto nivel posible de salud, sin discriminación por motivos de discapacidad.

Artículo 26: Derecho a recibir y ser parte de servicios y programas generales de habilitación y rehabilitación, en particular en los ámbitos de la salud, el empleo, la educación y los servicios sociales.

Artículo 27: Derecho a trabajar en igualdad de condiciones con las demás personas; lo anterior incluye ganarse la vida mediante un trabajo libremente elegido o aceptado en un mercado y un entorno laboral que sean abiertos, inclusivos y accesibles a las personas con discapacidad.

Artículo 30: Derecho a participar en igualdad de condiciones con las demás personas en la vida cultural, con materiales en formatos accesibles, para que puedan desarrollar y utilizar su potencial creativo, artístico e intelectual, así como sus actividades deportivas a todos los niveles.

Pero incluso antes de la Convención ya se estaba trabajando en estos “obstáculos” que presentan las personas con discapacidad para poder desarrollarse libre y plenamente. En el año de 1994 se funda la “Cátedra de Ocio y Minusvalías” en la Universidad de Deusto en Bilbao, municipio de España, con el objetivo de facilitar y garantizar que las personas con discapacidad se desarrollen, expresen y mantengan un estilo de vida de ocio satisfactorio y elegido personalmente. Y al mismo tiempo, busca la eliminación de las barreras y limitaciones que impiden o restringen la consecución de este objetivo.

Dando paso así a la creación del estudio sobre lo que Gorbeña, González y Lázaro (1997) llamaron el “derecho al ocio” de las personas con discapacidad debido a las diferentes dificultades que este sector poblacional presenta al momento de acceder a cualquier tipo de actividad recreativa como lo son experiencias de discriminación que el asistente a un museo, el deportista o el turista con discapacidad experimenta a la hora de practicar y disfrutar de las actividades de ocio.

Uno de los ideales de la Cátedra es que para que una persona con discapacidad sea un verdadero ciudadano, no basta su integración en las redes productivas, sino que también se debe garantizar su plena participación en las redes sociales e interpersonales de su comunidad (en la cultura, el arte, el deporte, el turismo, el ocio en general), lo que hace de él, o ella, una persona integrada y de pleno derecho. Esto debido a que la Cátedra entiende

el ocio de todas las personas desde una perspectiva humanista, como marco fundamental de desarrollo y crecimiento humano integral (Gorbeña, González y Lázaro, 1997)

El ocio es un tema que se aborda desde diferentes puntos de vista; por esto mismo es que no tiene la misma relevancia para todo el mundo, aunque si ha sido un tema que poco a poco ha tomado más importancia, esto depende de qué región se mencione ya que para algunos países el ocio no es una gran prioridad realmente, como lo son los países en vías de desarrollo ya que estos mismos le dan más peso al ofrecer, por ejemplo, una adecuada atención médica o un mínimo acceso a la educación a todos los ciudadanos, que si bien no está mal se considera que deja de lado el garantizar un adecuado desarrollo personal de las personas con discapacidad.

El ocio ha sido un fenómeno social que ha ido adquiriendo cierta relevancia alrededor de todo el mundo, ya que el significado de la palabra ha cambiado con el tiempo, esto debido a que ha ido sumando importancia en relación con la calidad de la vida humana en cuanto a la satisfacción y el bienestar se refiere. Ciertamente definir el “ocio” es algo más complejo de lo que parece, ya que las definiciones son muy variadas y diversas; pero la definición actual y la más defendida hasta ahora, menciona que es un elemento clave para la calidad de vida, satisfacción vital y felicidad (Gorbeña, González y Lázaro, 1997).

En términos generales, el ocio ha sido definido de tres formas diferentes: como actividad concreta, como tiempo residual del trabajo y, más recientemente, como experiencia subjetiva, siendo las dos primeras las que tienen mayores carencias para captar la complejidad de este fenómeno ya que no todo tiempo residual es tiempo de verdadero ocio y no existe una sola actividad que sea identificada como ocio por todas las personas ya que para algunos lo que puede constituir el ocio, para otros puede ser trabajo (Gorbeña, González y Lázaro, 1997).

El ocio se ha visto con malos ojos debido a que a lo largo del tiempo se ha ido cargando de connotaciones negativas al relacionarse con malgastar el tiempo en algo que no trae beneficios, pero esta idea se ha ido modificando paulatinamente en todo el mundo gracias a los diferentes estudios que se han realizado a lo largo de la historia y que se han relacionado con este tema.

Para Cuenca (2000) el ocio solo tiene dos direcciones: una positiva y otra negativa, expresándose ésta en el llamado “ocio nocivo” (drogadicción, alcoholismo, ludopatía) y “ocio ausente” (aburrimiento, falta de satisfacción personal o disfrute del ocio). La direccionalidad positiva está asociada a una vivencia gratificante y no utilitaria del mismo, tanto desde el punto de vista de la persona como de la sociedad. Este se puede manifestar en cualquiera de sus dimensiones: lúdica, ambiental-ecológica, creativa, festiva y solidaria.

El ocio tiene además una importante dimensión creativa, asociada fundamentalmente al desarrollo personal, a las artes y al conocimiento. Con base en estos planteamientos, se puede afirmar que los principales ámbitos en los que se manifiesta el ocio son la cultura, el turismo y el deporte; y para poder garantizar la auto realización, la satisfacción, la integridad, pero principalmente una calidad de vida digna para las personas con discapacidad se debe de cubrir estas necesidades en todos los ámbitos, y no sólo en función de la adecuación de la infraestructura de un lugar.

FUNDAMENTOS TEÓRICOS

- **Teoría del cambio**

La teoría que se considera fundamenta los planteamientos de esta investigación, es la Teoría del Cambio propuesta por Patricia Rogers en el año 2014, investigadora perteneciente al Centro de Investigaciones Innocenti de la UNICEF (Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia). Lo que propone es que antes de generar un cambio que sea notorio, se deben analizar ciertos aspectos que son vitales para poder llegar al resultado deseado; lo que busca es que la solución sea real y visible; y que el cambio que se pretenda, no sólo se quede plasmado en un papel.

Esta teoría no es lineal, sino que existen diversos modos de desarrollo y de representación de esta, ya que pretende demostrar la importancia de las actividades a realizar, ya que aquéllas que se lleven a cabo, arrojarán un resultado; pero éste puede contribuir significativamente o no a lograr el impacto previsto. La autora señala que existen diferentes niveles de “intervención” (en los cuales esta teoría puede ser aplicada) y éstos pueden ser un acontecimiento, un proyecto, un programa, una política, una estrategia o una organización.

Otro punto que abarca esta teoría es que, antes de pensar en realizar un cambio, se deben tomar en cuenta ciertos aspectos como son: la posible estrategia a seguir, qué productos se emplearán

para dichas acciones; el nivel de impacto que se desea obtener, los datos relacionados, y de este modo, trazar metas más realistas y acordar ciertas estrategias que deben aplicarse para lograr las metas.

Existen escenarios específicos, en los cuales se deben describir con mayor detalle los distintos planos del cambio, sus agentes y vías causales, para de esta forma identificar los factores contextuales que pueden impulsar u obstaculizar el cambio, así como los supuestos en que éste se fundamenta (condiciones necesarias para que funcione, pero que pueden escapar del control de los ejecutores).

En esta Teoría del Cambio, existe una serie de “pasos a seguir” para ejecutarla correctamente, y se establece que debe partir de un análisis certero de la situación. El punto clave es identificar el problema al cual la intervención debe hacer frente (para saber que esta intervención está intentando resolver el problema correcto); sus causas, consecuencias y las oportunidades, tales como las sinergias con otras iniciativas o los recursos disponibles que pueden aprovecharse o fortalecerse.

Se establece que, después de definir el problema, se debe aclarar a qué aspectos del problema hará frente la intervención propuesta, y formular expresamente los resultados e impactos que se persiguen. Una vez que se alcanza un acuerdo sobre la situación en curso y aquella que la intervención (estrategias de cambio) trata de generar, llega el momento de desarrollar una explicación a través de la cual se aclare cómo se piensa pasar de la situación presente a la deseada. Esa explicación ha de constar de dos partes: una sobre cómo se producirá el cambio (por ejemplo, mediante la disuasión) y otra sobre el modo en que la intervención lo desencadenará (por ejemplo, al señalar ciertas deficiencias en la prestación de servicios a través de la publicación de las conclusiones de una serie de encuestas).

Se considera que esta Teoría del Cambio se relaciona completamente con el tema propuesto, debido a que el objetivo de este estudio es proponer ciertas mejoras en cuanto al mobiliario y equipo del área de servicio de los restaurantes, que hagan posible no solamente impulsar un cambio físico en los establecimientos, sino también en términos estructurales –sociales-; y para poder lograr un cambio que sea visible y a la vez que sea previsto, se considera que esta Teoría permitirá lograr el objetivo propuesto. Y así como esta investigación, dicha Teoría busca la mejora en ciertos aspectos de la sociedad, en relación específica con las personas que tienen una

discapacidad, independientemente si ésta es motora o no; dichos individuos sufren una exclusión social porque mucha gente no entiende correctamente lo que es una discapacidad, o qué implica la inclusión, o lo que se conoce también como accesibilidad para todos.

En términos conceptuales, se resalta que la discapacidad tiene varios significados, y depende desde dónde se mire; por lo que se considera una construcción social. Para Rodríguez (2004) el tema de la discapacidad ha suscitado y suscita numerosos debates, que incluye cuestiones como la igualdad, la justicia social, la marginación. En la Clasificación Internacional de Deficiencias, Discapacidades y Minusvalías (CIDDDM) de 1980, se establece que existen tres clasificaciones.

La primera que es la deficiencia, se define como toda pérdida o anormalidad de una estructura o función psicológica, fisiológica o anatómica; la segunda que es la discapacidad, se explica como toda restricción o ausencia (debida a una deficiencia) de la capacidad de realizar una actividad en la forma o dentro del margen que se considera normal para cualquier ser humano; y la tercera, que es la minusvalía, está definida como toda situación desventajosa para una persona concreta, producto de una deficiencia o de una discapacidad.

La preocupación por la inclusión o la accesibilidad en el turismo y la gastronomía surge con la creación del programa Turismo para Todos (1989), con la publicación del *Informe Baker* (Alles, 2010), en el que se establece una serie de recomendaciones dirigidas a la industria turística, para que se tengan en cuenta las necesidades de todo el conjunto de la sociedad a la hora de desarrollar sus políticas, atribuyéndose las limitaciones a las infraestructuras y no a los usuarios de éstas.

Los puntos que se deben analizar aun con mayor profundidad por el turismo para todos son los recursos e infraestructuras que integran los destinos turísticos como los son hoteles, restaurantes, medios de transporte; museos, playas, oficinas de turismo, comercio, por mencionar algunos aspectos que puede abarcar el turismo y los servicios inherentes a él.

La accesibilidad o inclusión no tiene mayor complicación que el crear lugares o espacios donde todos puedan integrarse sin importar si tienen o no alguna limitante (discapacidad motriz o cualquier otra). Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), hay más de mil millones de personas que sufren de alguna discapacidad, es decir, 15% de la población mundial (citado en Ponce, Rodríguez y Romero 2015) quienes, en consecuencia, tienen problemas de accesibilidad en los destinos que visitan, lo que les impide disfrutar o participar en eventos culturales y/o deportivos, y en establecimientos de hospedaje y de alimentación.

De aquí que se plantee que la accesibilidad a todas las instalaciones, productos y servicios, entre ellos los servicios turísticos, tendría que ser un componente esencial en cualquier política gubernamental; ya que el sector de la alimentación constituye un servicio básico e indispensable no sólo para los turistas, sino para cualquier persona.

METODOLOGÍA

Objetivo general:

Examinar el mobiliario y equipo del área de servicio de los restaurantes del Centro Histórico de la ciudad de Toluca, para la identificación de las condiciones de inclusión de comensales con alguna discapacidad motriz.

Objetivos específicos:

1. Describir el mobiliario y equipo del área de servicio con el cual deben contar los restaurantes para la inclusión de personas con discapacidad motora.
2. Determinar el potencial del mobiliario y de equipo del área de servicio de los restaurantes del Centro Histórico de Toluca, para la inclusión de personas con discapacidad.
3. Demostrar los posibles cambios en el mobiliario y equipo del área de servicio a realizar en los restaurantes para la inclusión de comensales con alguna discapacidad motriz.

12. Hipótesis o supuestos de investigación

- Los restaurantes de cadena del Centro Histórico de la ciudad de Toluca no cuentan con el mobiliario y equipo del área de servicio necesario para la inclusión de personas con discapacidad.

Diseño metodológico

El enfoque de investigación considerado para este estudio es el cuantitativo, que consiste en un procedimiento basado en la utilización de los números para analizar, investigar y comprobar tanto información como datos existentes. La investigación o metodología cuantitativa se produce por la causa y efecto de las cosas (Sanz, 2015).

Para Hernández Sampieri (2010), el enfoque cuantitativo parte de identificar y formular un problema, seguido de una revisión de la literatura afín al tema, con la que se construye un marco teórico-referencial; posteriormente se formulan hipótesis de investigación. En estas últimas se precisan las variables fundamentales de la investigación, las que son definidas conceptual y operacionalmente.

De ese último proceso resultan un conjunto de indicadores con los que se construyen los reactivos que dan lugar a los instrumentos de investigación, siempre de carácter estructurado. Con ellos se obtienen datos, los que son procesados con recursos estadísticos, con la intención de confirmar o refutar las hipótesis inicialmente establecidas.

Se considera que este enfoque permitió identificar qué restaurantes cuentan con un mobiliario y equipo del área de servicio (aunque no sean los más adecuados) para la atención de personas con discapacidades motoras, conociendo mediante listas de cotejo o de verificación, con qué cuentan o con qué no y cuáles son los aspectos por cambiar o mejorar.

Al tratarse de un estudio con enfoque cuantitativo, la **hipótesis de investigación** que se formuló fue: Los restaurantes de cadena del Centro Histórico de la ciudad de Toluca no cuentan con el mobiliario y equipo del área de servicio necesario para la inclusión de personas con discapacidad. En cuanto al **alcance de la investigación**, se optó por la realización de un estudio exploratorio, el cual tiene como objetivo examinar o explorar un problema de investigación poco estudiado o que no ha sido analizado antes. Por esa razón, ayuda a entender fenómenos científicamente desconocidos, poco estudiados o nuevos, apoyando en la identificación de conceptos o variables potenciales, identificando relaciones posibles entre ellas (Cazau, 2006).

Para Zikmund (2009), cuando un investigador tiene una cantidad limitada de experiencia o conocimiento sobre un tema de investigación, la investigación exploratoria es un útil paso preliminar. Ayuda a garantizar que un estudio más riguroso y concluyente en el futuro se iniciará con una comprensión adecuada de la naturaleza del problema de investigación. Siguiendo la propuesta de Zikmund (2009), el propósito de la investigación exploratoria se entrelaza con la necesidad de una indicación precisa del problema de la investigación. Los investigadores realizan investigación exploratoria para tres propósitos interrelacionados: el diagnóstico de una situación, selección de alternativas, y el descubrimiento de nuevas ideas.

Como base en estos planteamientos, puede deducirse que este tipo de investigación es aplicable a este estudio, porque se aborda un tema o problemática que no ha sido analizado antes, o bien, que

ha sido poco estudiado. Y esto último es lo que aplica al tema de inclusión de personas con discapacidades: si bien existen investigaciones, guías o trabajos relacionados con la atención de personas con discapacidades, no es un tema realmente explorado o al menos no lo suficiente en función del mobiliario y equipo del área de servicio de los establecimientos de alimentos y bebidas, ya que sigue habiendo ciertos aspectos que no han sido cambiados, como es el caso de nuestro país, donde, a pesar de que sí existen leyes y normativa al respecto, siguen existiendo deficiencias muy notorias en los restaurantes.

En relación con el **Método de trabajo**, se aplicó un muestreo por conglomerados, el cual aprovecha la existencia de grupos o conglomerados en la población que representan correctamente el total de la población en relación con la característica que se pretende medir. Dicho de otro modo, estos grupos contienen toda la variabilidad de la población. Cuando esto sucede, se pueden seleccionar únicamente algunos de estos conglomerados para conocer la información de interés.

El primer paso para aplicar este método estadístico fue definir los conglomerados, tratando de identificar una característica que permitiera dividir a la población de restaurantes de la ciudad de Toluca, en grupos y de forma exhaustiva (todos los individuos -establecimientos- debían estar en el grupo); una vez definidos estos conglomerados, se seleccionaron al azar algunos de ellos para estudiarlos (Ochoa, 2015).

Debido al tipo de enfoque, al alcance de investigación, y en general, a los objetivos marcados, este método de trabajo se consideró idóneo ya que el muestreo por conglomerados aprovecha la existencia de grupos que entre sí comparten ciertas características, las cuales se definen dependiendo de lo que se quiera estudiar. Para este caso se tomó la decisión de elegir un grupo de restaurantes ubicados en la zona centro de la ciudad, específicamente en el Centro Histórico, y luego elegir aquéllos que contaran con un mobiliario y equipo del área de servicio básico para la atención de clientes con discapacidad motora, para determinar si ésta era suficiente, o estaba completa.

Por otro lado, y en orden de poder distinguir correctamente los restaurantes de toda la oferta gastronómica que se puede encontrar en el Centro Histórico, se consideró necesario definir primero la palabra restaurante, la cual se entiende como el establecimiento donde se preparan y venden alimentos y bebidas para consumirse ahí mismo en el que se cobra por el servicio prestado (Morfín, 2006; p. 15). Y si se toma de un modo estricto la definición anterior y si sólo se consideran los establecimientos identificados como restaurantes, se pudo precisar que en el centro

de la ciudad de Toluca se ubican 51 restaurantes, de los cuales 5 son de cadena y es en estos últimos donde se enfocó el estudio, los cuales fueron seleccionados con base en los siguientes criterios:

- a) Poder adquisitivo: al ser corporaciones que se encuentran presentes en diversos sitios de la República Mexicana, el capital con el que cuentan para poder hacer mejoras o adecuaciones en sus instalaciones es amplio, y no se puede comparar con los recursos financieros de los restaurantes independientes o más pequeños, que difícilmente podría llevar a cabo algún cambio en su mobiliario y equipo del área de servicio.
- b) Administración: los restaurantes de cadena cuentan con un protocolo para todas sus operaciones, el cual es seguido en todas sus sucursales; asimismo, estos procesos estandarizados aplicables a todos sus procedimientos y actividades se pueden ir modificando a un ritmo acelerado, para poder evitar cualquier tipo de inconveniente en cualquiera de sus establecimientos. En el entendido en que, estos estándares son seguidos -o deben serlo- al pie de la letra, y se dirigen a velar por el bien de todos sus clientes, y por el trato digno de los comensales, sin hacer distinciones.
- c) Cantidad de comensales: a estos establecimientos arriban un mayor número de clientes por la amplitud de sus horarios, la variedad de sus menús, sus precios accesibles; la confianza que despiertan los procesos estandarizados que siguen, entre otros factores. En consecuencia, los clientes con discapacidad motora que acuden a estos establecimientos son más, que aquéllos que arriban a restaurantes más pequeños o independientes.

Con base en estos criterios, los establecimientos de cadena elegidos para el estudio fueron:

1. *Subway*: es la mayor cadena de sándwiches tipo submarino.
2. *Tok's*: Comida mexicana variada.
3. *McDonald's*: Ofrece un servicio rápido de hamburguesas, refrescos y patatas fritas.
4. *KFC (Kentucky Fried Chicken)*: está especializada en vender pollo frito.
5. *Vip's*: cuenta con una variedad de guisos y antojitos mexicanos.
6. *Rancheros del Sur*: ofrece principalmente carnes asadas al carbón.

Se destaca que tales restaurantes no sólo se rigen por estrictos protocolos de atención al cliente, sino que también, presentan ciertos parámetros relativos al mobiliario y equipo del área de servicio, que también incluye aquella relacionada con facilidades para personas discapacitadas; sin embargo, al desconocerse con precisión cuáles son estas facilidades, y si tales establecimientos cumplen o no con los parámetros internacionales requeridos para personas con discapacidad motora, es que se decidió llevar a cabo la investigación. Se infiere que, si estos lugares no cuentan con la planta requerida, o si incumplen con algunos de los estándares requeridos, pues aquellos restaurantes independientes, seguramente no cuentan con ningún estándar, o cumplen con menos medidas.

En cuestión de los restaurantes de cadena seleccionados, se incluyen sus respectivas ubicaciones en la ciudad de Toluca, Estado de México, siendo las siguientes:

Tabla 5. Ubicación de los Restaurantes de Cadena, objeto de estudio

Restaurantes de cadena ubicados en la ciudad de Toluca, Estado de México	
Nombre	Dirección (colonia Centro)
<i>Subway</i>	Calle Matamoros #102
<i>Toks</i>	Calle Instituto Literario esquina con Juárez
<i>McDonald's</i>	Calle Bravo esquina con Hidalgo
<i>KFC</i>	Calle Hidalgo #219
<i>Vips</i>	Av. Miguel Hidalgo Ote. 414, Centro, 50080 Toluca de Lerdo, Méx.
<i>Rancheros del Sur</i>	Aquiles Serdán 109, Barrio de la Merced, 50080 Toluca de Lerdo, Méx.

Fuente: Elaboración propia con base en López, Favila, Blee y Morales (2016).

En función de la **muestra o sujetos de estudio** a considerar, y siguiendo un enfoque cualitativo de investigación para esta etapa del estudio, se encuestó a los gerentes, o a los dueños de los establecimientos -quienes estuvieran encargados o fueran responsables del lugar al momento de la entrevista-, por considerar que se trata de personas que cuentan con la información fundamental y necesaria en términos del mobiliario y equipo del área de servicio de los restaurantes, lo que permitió tener un panorama más claro y confiable sobre el tema planteado.

La técnica de investigación principal se enfocó en una entrevista de manera presencial a dichos sujetos de estudio, y en relación específica con el aspecto del mobiliario y equipo del área de servicio de los establecimientos, así como con preguntas relacionadas en torno a medios, servicios, etc., con los que cuenta y con los que no el restaurante, para así poder llevar a cabo sugerencias de cambio para la atención de personas con discapacidades motoras.

La entrevista se define como una conversación que se propone un fin determinado distinto al simple hecho de conversar. Es un instrumento técnico que adopta la forma de un diálogo coloquial. Canales la define como "la comunicación interpersonal establecida entre el investigador y el sujeto de estudio, a fin de obtener respuestas verbales a las interrogantes planteadas sobre el problema propuesto" (Díaz, Torruco, Martínez y Varela, 2013). Se argumenta que la entrevista es más eficaz que el cuestionario porque obtiene información más completa y profunda, además presenta la posibilidad de aclarar dudas durante el proceso, asegurando respuestas más útiles.

La entrevista es muy ventajosa en las fases de exploración, se caracteriza por dos elementos principales: tiene como propósito obtener información en relación con un tema determinado y se busca que la información recabada sea lo más precisa posible (Díaz, Torruco, Martínez y Varela, 2013).

En cuanto a los instrumentos, se diseñó una entrevista basada en una lista de cotejo o tabla con requerimientos mínimos de mobiliario y equipo del área de servicio para la atención de personas con discapacidad motora, la cual fue integrada con base en la información previamente reportada, y contenida en los manuales revisados; esto con el fin de tener un punto de comparación y poder definir en qué situación se encuentra el restaurante.

RESULTADOS

Medidas para la atención a personas con discapacidad

En relación con los restaurantes de cadena seleccionados para la aplicación de los métodos y técnicas descritos en el apartado anterior, debe destacarse que cada cadena tiene su propio protocolo y, por ende, presenta diferentes características; sin embargo, en algunos casos se pudo identificar que algunos ya han venido aplicando ciertas medidas y estrategias para atender a las personas con discapacidad. Como ejemplo se puede citar el caso del grupo *Vip's*: en 2014 ofreció una capacitación a sus gerentes para la atención a personas con discapacidad, con el fin de

sensibilizar a su personal sobre cómo atender a clientes con distintas discapacidades y cómo preparar a personas de su propio equipo para su atención. Luego, en el año 2015 formó a todos sus gerentes para poder integrar a personas con diferentes discapacidades a sus restaurantes (Corresponsables, 2015).

En el caso del grupo *McDonald's*, en 2019, en el país de Israel, convirtió 180 de sus locales en espacios completamente accesibles para personas invidentes; instalaron sensores inteligentes que permiten que los comensales lleguen de forma independiente a los mostradores, a las mesas y a los baños del establecimiento. Esto convirtió a estos restaurantes en la primera cadena del país y del mundo en ser totalmente accesible para personas con discapacidad visual (Infobae, 2019), al igual que ofrecer una oportunidad laboral a este tipo de personas.

En cuanto a los restaurantes *Toks*, en años recientes tomaron la decisión de integrar miembros de grupos vulnerables en diferentes áreas de la cadena para apoyar su desarrollo; una de las áreas elegidas fue el servicio al cliente, ya que permite visibilizar este problema y su necesidad de integrarse a la sociedad de manera correcta. Esto a su vez, llevó a la creación de una estrategia en la cual se planteó que todos los restaurantes a nivel nacional sean remodelados y adaptados para que personas con alguna discapacidad puedan trabajar en las sucursales. Y no sólo plantearon la inclusión laboral, también buscaron la mejoría en el servicio a sus comensales, haciendo que su personal tomase un taller para la atención a personas con cualquier tipo de discapacidad, al mismo tiempo que se han incluido cartas en *Braille* (Corresponsables, 2016).

El caso de KFC (*Kentucky Fried Chicken*) es diferente, ya que esta cadena de restaurantes por lo que más resalta es por fomentar la inserción laboral de personas con discapacidad, como es el caso de individuos con Síndrome de Down, iniciativa que se espera, tengan eco en el área de atención a los clientes (Cadena de Valor, 2016).

En lo que respecta a *Rancheros del Sur* se señala que no existe mucha información documental respecto a este tema, pero en algún momento, en un boletín emitido por las oficinas del H. Ayuntamiento, se reportó lo siguiente: “destacó el apoyo de los empresarios propietarios de Rancheros del Sur, ya que incluyeron en su equipo de trabajo a personas con discapacidad, lo que habla del compromiso del gobierno municipal y la iniciativa privada con el tema de la inclusión”. (H. Ayuntamiento de Toluca, 2022).

Y aunque todo parece estar yendo en la dirección correcta en la atención a personas con discapacidad, se pueden resaltar dos cuestiones: las iniciativas emprendidas tienen pocos años, y

apenas están permeando en algunas sucursales, por lo que se requiere seguir trabajando en ello. Y lo segundo, es que se siguen presentando casos que ponen en evidencia que no todo es positivo. Como ejemplo de ello, está el caso de *Subway* que, en agosto de 2021, en Costa Rica, le negó el servicio a una mamá y su hija en Ciudad Quesada, tras ingresar al local con un perro de asistencia de la menor de edad, quien es una persona con discapacidad.

Los empleados, al ver al perro, les indicaron que no les venderían alimentos y que debían salir del local; esta situación llegó a la Corte Suprema de Justicia de ese país, la cual les impuso como sentencia la modificación de sus lineamientos de atención de cliente y protocolos de manipulación de alimentos, a fin de respetar los derechos fundamentales de las personas con discapacidad. Por su parte, *Subway* reforzó, revisó y actualizó sus protocolos ya existentes de atención al cliente y manipulación de alimentos (Sánchez, 2022).

En el caso específico de la ciudad de Toluca, los gerentes entrevistados manifestaron seguir los protocolos indicados para todos los restaurantes de la cadena, y no reportaron situaciones negativas similares a la descrita, porque aún no se les han presentado; pero se infiere que, en algún momento podría suceder algo parecido, por lo que se visualiza como necesario continuar trabajando en esta normativa.

Mobiliario y equipo del área de servicio.

En relación específica con el mobiliario y equipo del área de servicio con la que cuentan los establecimientos incluidos en este estudio, y en orden de obtener resultados concretos y más precisos se decidió aplicar una lista de cotejo (Ver Anexo 9) referente a los temas de ruta accesible, rampas, mobiliario del comedor, sanitarios accesibles y aparcamiento, para saber si se cuenta con el mobiliario y equipo del área de servicio adecuado o no y poder complementar la información obtenida de la entrevista realizada, aplicada a los gerentes. Entre los elementos indispensables para un restaurante accesible para todos se obtuvieron los siguientes resultados, puntualizando que, de inicio, una ruta accesible puede ser un corredor, pasillo o andador, puertas y vanos y contar con rampas.

Tabla 6. Ruta accesible

ELEMENTO: RUTA ACCESIBLE	Elementos con los que sí se cuenta	Elementos con los que no se cuenta
Rutas accesibles sin ningún obstáculo.	6	
Conexiones con los principales servicios o áreas.	6	
Tienen mínimo una entrada accesible señalizada con el Símbolo Internacional de Accesibilidad (SIA) establecido por la ONU.	1	5
La entrada cuenta con un área libre para acceso de 150 cm por 150 cm.	5	1
Las puertas tienen una anchura mínima de 60 cm.	6	
TOTAL	24	6

Fuente: Elaboración propia con base en lista de cotejo aplicada en los 6 restaurantes de cadena visitados en la ciudad de Toluca.

Como puede observarse, los 6 restaurantes visitados cuentan con corredores o pasillos para el libre acceso de personas (ya sea con discapacidad o no), con puertas anchas y rampas para quienes sufren de alguna restricción de movilidad. Sin embargo, en lo que tienen que mejorar casi todos los establecimientos es en la señalización para las personas discapacitadas, ya que 5 de los 6 establecimientos visitados no contaban con letreros o indicaciones pertinentes que, además, sigan la normativa internacional. Entonces, la mayoría de los restaurantes cumple el criterio de accesibilidad en general, tal y como se representa en el siguiente gráfico.

Gráfica 1. Ruta accesible



Fuente: Elaboración propia con base en lista de cotejo aplicada en los 6 restaurantes de cadena visitados en la ciudad de Toluca.

En términos de la señalización, se hace énfasis en el caso de *McDonald's*; en la entrevista realizada, la gerente del establecimiento comentó que ella en lo personal no creía que fuese necesario el poner señalización ya que la marca tal cual se identifica como incluyente y lo publica en sus redes sociales. En el caso de los demás restaurantes, la respuesta generalizada fue que los dueños o los propios gerentes ya habían solicitado algunos letreros o gráficos, pero que aún no los habían conseguido.

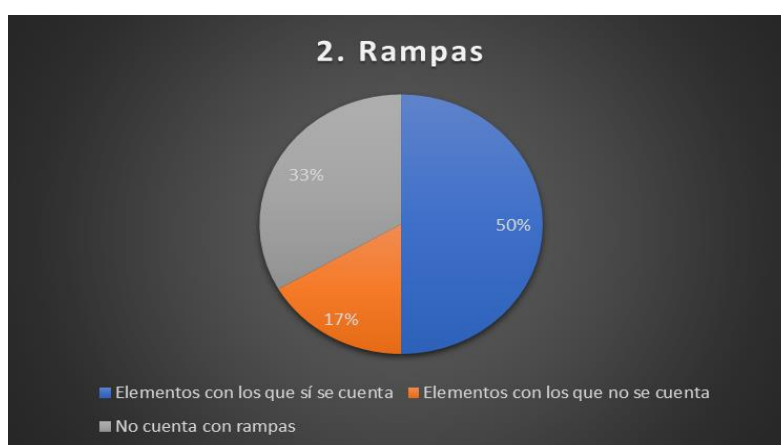
Tabla 7. Rampas.

ELEMENTO: RAMPAS	Elementos con los que sí se cuenta	Elementos con los que no se cuenta	No cuenta con rampas
Evitan la acumulación de agua en su superficie y son antiderrapantes.	3	1	2
Tienen un ancho mínimo de 120 cm.	3	1	2
TOTAL	6	2	4

Fuente: Elaboración propia con base en lista de cotejo aplicada en los 6 restaurantes de cadena visitados en la ciudad de Toluca.

En este aspecto se hace la aclaración que, aun cuando la normativa tanto internacional como nacional en relación con las rampas establece más características y criterios, para efectos de este estudio sólo se consideraron los elementos más relevantes e incluso visibles, ya que no se trataba de realizar una visita de inspección como especialista, sino como investigador-observador. Los resultados se presentan igualmente en gráficos, para una mayor claridad de las respuestas y/o hallazgos obtenidos.

Gráfica 2. Rampas.



Fuente: Elaboración propia con base en lista de cotejo aplicada en los 6 restaurantes de cadena visitados en la ciudad de Toluca.

Como se observa en la información proporcionada, hay restaurantes que no cuentan con rampas, pero se hace la aclaración que, en el caso de algunos establecimientos, como por ejemplo en *Vips*, éstas no son necesarias ya que todo el equipo y mobiliario está al mismo nivel del suelo. Igual se considera necesario señalar que si bien, los demás establecimientos investigados sí cuentan con rampas, algunas no están en la mejor condición (tienen grietas o desniveles), y otras presentan centímetros menos.

Tabla 8. Mobiliario del comedor.

ELEMENTO: MOBILIARIO DEL COMEDOR	Elementos con los que sí se cuenta	Elementos con los que no se cuenta
Se destina al menos una mesa por cada diez o hasta dos mesas.	6	
Las mesas son de pedestal o están empotradas lateralmente.	6	
Las mesas y sillas no están fijadas al suelo.	6	
TOTAL	18	

Fuente: Elaboración propia con base en lista de cotejo aplicada en los 6 restaurantes de cadena visitados en la ciudad de Toluca.

Gráfica 3. Mobiliario del comedor.



Fuente: Elaboración propia con base en lista de cotejo aplicada en los 6 restaurantes de cadena visitados en la ciudad de Toluca.

En este rubro, se resalta que, de acuerdo con las visitas realizadas a los establecimientos señalados, todos contaban con mobiliario pertinente en el comedor; en el caso de *Vips* y *Toks*, ambos restaurantes contaban con mesas y sillas fijas, pero igualmente con mobiliario móvil, accesible y adecuado para ser utilizado por personas con discapacidad motriz.

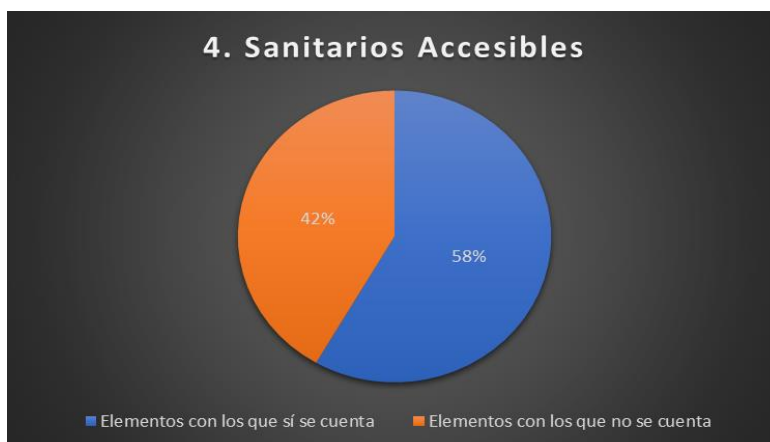
Tabla 9. Sanitarios accesibles.

ELEMENTO: SANITARIOS ACCESIBLES	Elementos con los que sí se cuenta	Elementos con los que no se cuenta
La puerta tiene 100 cm de ancho, es abatible hacia el exterior.	4	2
Las barras de apoyo sobrepasan entre 10 y 25 cm del borde frontal del excusado.	2	4
El cambiador de pañales para infantes tiene una altura entre 85 y 90 cm.	3	3
El excusado es de forma ovalada preferentemente.	4	2
El elemento de accionamiento para el desagüe está a una altura máx. de 85 cm.	5	1
El portapapel está colocado a una altura máx. de 50 cm, y el lateral o circular a máximo 110 cm de altura.	4	2
El lavabo está fijo con elementos que garantizan soportar el peso de las personas.	5	1
Hay mingitorios hasta el piso, por lo menos uno con una altura de 40 cm.	1	5
TOTAL	28	20

Fuente: Elaboración propia con base en lista de cotejo aplicada en los 6 restaurantes de cadena visitados en la ciudad de Toluca.

Como puede observarse en la Tabla, en el rubro de sanitarios fue donde se encontró mayor variabilidad en términos de equipamiento; ninguno de los 6 establecimientos visitados cuenta con todas las especificaciones necesarias en los sanitarios, para la atención adecuada de personas con discapacidad. En la gráfica siguiente se muestran los porcentajes obtenidos para tener una idea general de dicho equipamiento.

Gráfica 4. Sanitarios accesibles.



Fuente: Elaboración propia con base en lista de cotejo aplicada en los 6 restaurantes de cadena visitados en la ciudad de Toluca.

El gráfico permite observar que son los sanitarios los espacios que presentan un mayor desafío a superar en los establecimientos de alimentos y bebidas ubicados en el Centro Histórico de Toluca, y que forman parte de este estudio; especialmente en relación con la accesibilidad para las personas en silla de ruedas porque, aun cuando en la mayoría de los casos existe un espacio exclusivo destinado a ellas, el tamaño de las barras o asideros, la forma del excusado o su altura, por citar algunos elementos, no han sido acondicionados de la mejor manera para personas con discapacidad motriz.

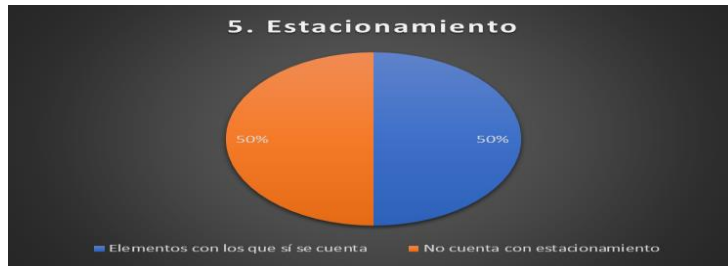
Tabla 10. Estacionamiento.

ELEMENTO: ESTACIONAMIENTO	Elementos con los que sí se cuenta	Elementos con los que no se cuenta	No cuenta con estacionamiento
Existe al menos una plaza reservada.	3		3
La plaza está señalizada con el SIA.	3		3
Tiene una dimensión de al menos 5 m de longitud x 2.20m de anchura.	3		3

TOTAL	9		9
--------------	---	--	---

Fuente: Elaboración propia con base en lista de cotejo aplicada en los 6 restaurantes de cadena visitados en la ciudad de Toluca.

Gráfica 5. Estacionamiento.



Fuente: Elaboración propia con base en lista de cotejo aplicada en los 6 restaurantes de cadena visitados en la ciudad de Toluca.

Caso similar al de los sanitarios es el estacionamiento; como puede observarse en el gráfico, la mitad de los establecimientos estudiados no cuentan con estacionamiento propio y por ende, con espacios reservados exclusivamente para personas con discapacidad motriz. Elementos que, sin duda, permiten observar que no existen un acceso ilimitado, ni condiciones completamente cubiertas para incluir a personas discapacitadas en los establecimientos de alimentos y bebidas.

Porque, aun cuando se sigue parte de la normativa internacional para su inclusión, hay aspectos que no se consideran, o que requieren mejorarse; y en este sentido, se observa que es casi imposible recibir a una persona con discapacidad de manera parcial. Es decir, se puede contar con el mobiliario adecuado para ellas, pero si no se tiene un estacionamiento exclusivo, o un sanitario equipado para su atención, pues alguno de estos aspectos desmotivará la visita del posible comensal.

Por otro lado, y para complementar las observaciones realizadas durante el estudio, se diseñó un guión de entrevista integrado por 10 preguntas (ver Anexo 10), a aplicarse a los gerentes, subgerentes o jefes de piso de cada establecimiento estudiado. Resaltando que a los seis involucrados -uno por establecimiento- se les solicitó la entrevista tanto de forma personal como telefónica, y se agendaron las diversas citas durante el mes de enero 2023;

esto, porque durante la época decembrina cuando se intentó la realización de las encuestas personales, varios responsables de los restaurantes declinaron, explicando que se trataba de un periodo muy ocupado del año, y no tenían tiempo para contestar, lo que sí se pudo lograr a principios de año.

A continuación, se incluye cada interrogante formulada, y un resumen de las principales respuestas obtenidas; en algunos casos, se transcribe el testimonio de algunos de los sujetos de estudio que se consideran más representativos; ya que algunas contestaciones fueron reiterativas, o tenían elementos comunes.

1. Si se identifica algún problema en términos del mobiliario y equipo del área de servicio existente en el restaurante, que le impida a una persona con discapacidad moverse libremente en alguna área del establecimiento, ¿cuál es el protocolo o estrategia que siguen para evitar o solucionar el problema?

Como se establece al inicio de este apartado de Resultados, cada restaurante cuenta con diferentes protocolos, y con diversas maneras de resolver los problemas que se les van presentando. Pero todos los responsables de los restaurantes entrevistados coinciden en que tienen el mismo propósito que es brindar la mejor solución para que el cliente se sienta lo más cómodo posible. En el caso de *Kentucky Fried Chicken (KFC)* la persona entrevistada respondió: “si se le dificulta el desplazamiento a una persona con discapacidad motriz, es el personal quien le lleva su comida hasta la mesa; o incluso de ser necesario, se le toma la orden también en la mesa para que no tenga que desplazarse y se sienta lo más cómoda posible” (subgerente de KFC).

En *McDonald's*, la persona entrevistada reportó que los clientes en silla de ruedas o muletas, si encuentran alguna dificultad para desplazarse, son referidos a pantallas táctiles, donde existe alguien que los auxilie para su uso, y desde donde pueden realizar su orden. La pantalla se puede hacer pequeña para las personas con silla de ruedas, y aparte, se les asigna una mesa lo más cercana a una puerta y se les entrega un letrero identificador para que un empleado les lleve su orden. Esto, para ofrecer una experiencia tecnológica y lo más autónoma que se pueda (gerente de *McDonald's*).

Vips se considera, en palabras de su jefa de piso, un restaurante con un diseño estructural bien planificado; y que, gracias a ello, no se ha presentado ningún tipo de problemas en cuanto a las personas con discapacidad motriz y su desplazamiento. En cuanto a la sucursal del *Subway*, ésta es algo pequeña y el encargado reportó no recibir clientes con discapacidad, que son escasos; pero que, cuando se les presenta la situación, se soluciona haciendo espacio para poder atender mejor al cliente y que éste no se sienta discriminado (gerente de *Subway*).

En el caso de *Rancheros del Sur*, su principal problema es la entrada ya que presenta escalones; por ello, la solución aplicada fue mandar a hacer una rampa movable para que las personas con discapacidad motriz puedan acceder fácilmente en su silla de ruedas. Y el entrevistado señaló: "... aunque tenemos los baños en la segunda planta, el baño exclusivo para personas discapacitadas se encuentra en la planta baja para que tengan acceso rápido", (gerente de *Rancheros del Sur*). Siendo éstas algunas de las medidas reportadas por los encargados para facilitar el acceso de personas con alguna discapacidad.

2. *¿Qué recursos se emplean para tratar de resolver este tipo de problemas cuando se presentan en relación con el mobiliario y equipo del área de servicio para discapacitados? (humanos, financieros, materiales)*

Dos gerentes concuerdan que el recurso que más emplean para resolver estos problemas son el personal con el que cuentan, ya que ellos son los que auxilian a quienes lo llegan a necesitar y más si vienen en silla de ruedas. Pero en relación concreta con los recursos materiales o financieros a aplicar, es el consorcio el que debe intervenir, ya que los gerentes pueden solicitar varias cosas o hacer sugerencias, pero las decisiones de brindar ciertos servicios o de cubrir dichas demandas dependen del nivel central, no de cada gerente o responsable de sucursal (gerente de *Subway* y subgerente de *KFC*).

En *McDonald's* la aplicación de recursos materiales ha ayudado en la resolución de estos problemas ya que la implementación de las rampas ha ayudado a que a ninguna persona se le dificulte la entrada al restaurante, y la parte tecnológica a través de pantallas táctiles disponibles en los kioskos ha sido de enorme ayuda para los clientes con alguna discapacidad. En el caso del restaurante *Vips*, y de acuerdo con la encargada, el buen diseño y el uso de equipo y mobiliario de acceso universal es lo que ha garantizado la inclusión

de personas con discapacidad, por lo que rara vez tienen algún problema relacionado con la movilidad de los clientes (jefa de piso de *Vips*).

En *Rancheros del Sur* el gerente reportó que hubo una época en que los empleados tenían que subir [al segundo piso] a los clientes con problemas de movilidad y llevarles su silla de ruedas; pero cuando informó a los dueños de la situación, se vio cómo solucionar el problema, y fue cuando se instalaron las rampas móviles. Enfatizando que los dueños no tienen ningún inconveniente en invertir un poco más, siempre y cuando sea en beneficio de los clientes y por ende, del negocio (gerente de *Rancheros del Sur*).

3. Al seguir el protocolo, o aplicar ciertas estrategias para la atención con personas con discapacidad, ¿cuál es su objetivo principal? (atraer más clientes, evitar demandas, ser más inclusivos, etc.).

En esta pregunta todos estuvieron de acuerdo en que el objetivo principal al atender a este tipo de clientes es que tengan una experiencia extraordinaria, que salgan satisfechos en todos los aspectos, que se sientan parte de la sociedad, que se sientan cómodos y que no se sientan excluidos sólo por tener algún tipo de discapacidad (no sólo motriz). Reportando que, si los haces sentir bien, como si estuviesen en casa, los clientes en general van a querer regresar al restaurante no sólo por la comida, sino también por la atención que se les brinda, lo que sin duda se reflejará en las ganancias del restaurante y a un mismo tiempo, en la conservación de sus empleos, en la afluencia de más clientes, etc.

4. ¿Qué datos o información poseen en el restaurante, en relación con los comensales con discapacidad que acuden a él?

En relación con esta pregunta, 3 de los entrevistados concuerdan en que poseen la información más básica, ya que no se cuenta con un protocolo establecido para ello en las posibles reservaciones -que son poco frecuentes o nulas-. Son los mismos gerentes los que se informan de una manera u otra para poder tener una mejor oportunidad de reacción en caso de que se presente algún inconveniente con alguna persona con discapacidad. Al no tener claro cómo se le debe atender, se intenta hacerle sentir lo más cómodo que se pueda, prestándole un poco más de atención, preguntándole por sus necesidades, pero al mismo tiempo tratando de no ser agresivos o invasivos, y dándoles la mayor libertad o autonomía

que se pueda para que se sientan autosuficientes (jefa de piso de *Vips*, subgerente *KFC* y gerente de *Subway*).

La gerente del restaurante *McDonald's* recalcó que, en ocasiones, se llevan a cabo talleres o pláticas relacionadas con la atención a personas con alguna discapacidad; los temas a abordar se pueden encontrar en su página web, y algunos de ellos se relacionan con la igualdad en función de la religión, orientación sexual y discapacidad; y cualquier empleado puede participar en ellos (gerente de *McDonald's*).

En este sentido debe resaltar que, los datos con los que se cuenta en cada establecimiento en relación con los clientes discapacitados no se encuentran en ningún documento o archivo; son empíricos, ya que cuando llega un nuevo cliente con alguna discapacidad, normalmente es el gerente quien se acerca personalmente a platicar con él o ella, y dentro de la plática surgen sugerencias que, en la mayoría de los casos son tomadas en cuenta por el gerente, y los datos que se obtienen son considerados por el personal, ya que así se puede mejorar la atención y la calidad que se ofrece en el restaurante (gerente de *Rancheros del Sur*).

5. De los siguientes elementos que le voy a mencionar, ¿cuáles cree usted que constituyan el mayor obstáculo para las personas con discapacidad que acuden al establecimiento, y en los que se tendría que poner mayor atención? Rutas accesibles en pasillos y puertas; rampas amplias; mesas y sillas; sanitarios accesibles; estacionamiento.

Al tratarse de aspectos tan diversos, las respuestas recibidas fueron muy variadas, por lo que se presentan las más relevantes a continuación:

- “Falta mejorar el aspecto de rutas accesibles, sobre todo la entrada, ya que no se cuenta con rampas, aunque otras sucursales sí cuentan con ellas. No se ha implementado la rampa ya que es más cómodo para los proveedores tener escalones en la entrada, aparte de que cualquier modificación se debe sacar un permiso ante Ayuntamiento y eso conlleva un respectivo costo” (subgerente *KFC*).
- “El único problema de los *McDonald's* ubicados en plazas son los sanitarios ya que no son accesibles, porque el espacio en estos restaurantes es más reducido; por ello en esta sucursal el sanitario no es accesible para personas con discapacidad motriz,

ya que se encuentra en la segunda planta, e implementar un baño en la parte de abajo es imposible debido a la falta de espacio” (gerente de *McDonald's*).

- “En esta sucursal el estacionamiento no es de *Vips*, es de la plaza adjunta, por lo que hace falta una entrada al estacionamiento desde el comedor; así como está, las personas tienen que dar la vuelta para poder ingresar. También hace falta una barra de apoyo en el baño de discapacitados” (jefa de piso de *Vips*).
- “Falta mejorar el diseño en general o rediseñar por completo las sucursales ya que en todos los aspectos mencionados hay cosas que mejorar y no sólo en esta sucursal sino en general, ya que en los demás restaurantes de la cadena que yo conozco no están adaptados para personas con discapacidad motriz” (gerente *Subway*).
- “El ‘problema’ es que enfrente de la entrada está la ciclovía lo cual obviamente es benéfica para las personas que andan en ‘bici’, pero representa hasta cierto punto un riesgo porque los comensales que se estacionan o salen; además, hay ciclistas que se sienten dueños de toda la carretera y empiezan los conflictos sin saber que pues una persona con discapacidad está descendiendo o está ingresando a su auto y esto mismo pasa con los oficiales de tránsito que quieren levantar una multa sin fijarse primero en qué es lo que está pasando” (gerente de *Rancheros del Sur*).

Las respuestas recibidas por parte de los entrevistados, reflejan que en cada establecimiento hay aspectos del mobiliario y equipo del área de servicio que mejorar para la atención con personas discapacitadas; lo que también pone en evidencia, que ni se están siguiendo por completo los protocolos -normas- internacionales y nacionales para su atención, y que cada caso presenta un desafío diferente, como el caso de los establecimientos ubicados en las plazas comerciales, que presentan otras características de estructura y acceso que igualmente habría que atender.

6. *¿Cuáles cree usted que sean las causas por las cuales el elemento que acaba de mencionar constituye el mayor obstáculo a superar para las personas con discapacidad? (falta de inversión, de interés, etc.).*

Al igual que en la pregunta anterior, las respuestas recibidas fueron variadas ya que los aspectos involucrados o problemas reportados son diferentes para cada caso. A continuación, se enlistan las contestaciones más relevantes de los entrevistados.

- “Como te mencionaba, cualquier modificación debe ser autorizada por el Ayuntamiento y esto conlleva un costo, el cual desconozco, pero creo que sí es algo elevado; por ello difícilmente se pueden atender estos aspectos de forma inmediata” (subgerente de *KFC*).
- “Considero que tiene que ver con el diseño y con el espacio con que se cuenta, ya que en este establecimiento hay mucho flujo de gente, y aunque se ve grande por fuera, en realidad el restaurante es pequeño” (gerente de *McDonald's*).
- “Evitar conflictos con los dueños del estacionamiento ya que se ha intentado llegar a un acuerdo, pero no se muestran interesados en la propuesta y eso lleva a una pequeña molestia de las personas en general ya que se tienen que dar la vuelta para poder ingresar al restaurante” (jefa de piso de *Vips*).
- “La falta de inversión, ya que se pagan cosas de primera necesidad y como no sobra dinero para mejorar el mobiliario y equipo del área de servicio, se va olvidando, ya que se paga luz, agua, gas etc., pero no adecuaciones al lugar” (gerente de *Subway*).
- “En el Centro hacen falta rampas en algunas banquetas, últimamente han estado cerrando calles y eso representa un problema muy fuerte para las personas que tienen alguna discapacidad; el ejemplo que yo te puedo dar es que tenemos un cliente que viene con muletas y en ocasiones hasta los conductores se comportan de manera grosera y no lo quieren dejar pasar, en una ocasión con una de las muletas le dio un rayón pequeño a un coche y lo que comenta es que se le hace muy difícil el poder venir a esta sucursal por estas situaciones y aunado a la inseguridad ya que han asaltado a personas que tienen muletas e incluso ha habido clientes a los que les han arrebatado su celular saliendo de la sucursal” (gerente de *Rancheros del sur*).

Con base en las respuestas recibidas, puede resaltarse que la problemática que vislumbra cada uno de los entrevistados y entrevistadas, se relaciona con las características y condiciones propias de cada restaurante, porque cada establecimiento presenta algún obstáculo distinto; y aun cuando los involucrados están conscientes de sus limitaciones y carencias, se trata de aspectos que no son de fácil ni rápida solución, y que en la mayoría de los casos, tampoco depende directamente del personal a cargo.

7. *¿Qué medidas cree que se tendrían que tomar, o qué estrategias considera usted que podrían seguirse en el restaurante, para favorecer la movilidad de personas con discapacidad?*

También en este caso, las propuestas o soluciones dadas por los entrevistados fueron variadas, y se incluyen a continuación:

- “La implementación de una rampa sería lo más importante, ya que es el principal obstáculo que deben superar las personas con discapacidad motriz y eso nos sería de mucha ayuda ya que deben ser los mismos compañeros los que suben la silla de ruedas” (subgerente de *KFC*).
- “Se debería tener señalamientos más específicos y el hacerles vivir una experiencia diferente, que se sientan más incluidos y no se sientan desplazados” (gerente de *McDonald's*).
- “El preguntar por sus necesidades, para así poder ofrecer una mejor comodidad ya que las personas con discapacidad tienen diferentes necesidades a las nuestras, pero al mismo tiempo no todos tienen las mismas necesidades y al preguntarles, tú ya sabes cómo darles un mejor servicio” (jefa de piso *Vips*).
- “La empatía de unos clientes a otros ya que en ocasiones los clientes se han quejado de que porqué se les deja entrar o les lanzan una mirada de disgusto hacia las personas que tienen alguna discapacidad” (gerente *Subway*).
- “En *Rancheros del Sur* implementamos las estrategias lo más inmediato que se pueda; si llega una persona con silla de ruedas se le da prioridad en la parte de abajo por comodidad y porque el baño está abajo, la rampa está en la entrada; incluso se pueden hacer los pasillos más amplios si lo requiere y dejarle la mesa donde se sienta lo más cómodo posible y después de que come se le pregunta si se sintió cómodo, si la atención fue buena y si tiene alguna sugerencia. De hecho, los clientes se sienten agradecidos por todas las implementaciones que tenemos ya que todo está acorde con sus necesidades lo cual no sólo los hace sentir cómodos sino también incluidos o no discriminados” (gerente de *Rancheros del Sur*).

8. *¿Qué recursos del restaurante, considera usted que podrían aprovecharse para favorecer la movilidad de las personas con discapacidad? (aquéllos con los que ya se cuenta, pero no están siendo utilizados para ello).*

- “Lo que realmente falta es empatía por parte de algunos miembros del personal; las personas con discapacidad motriz carecen de autonomía, y aun cuando tratamos de brindarles una experiencia lo más autónoma que se pueda, aunque vengan acompañados, no todos los compañeros lo ven así” (subgerente de *KFC*).
- En el caso de *McDonald's*, la persona entrevistada considera que los kioscos no están siendo aprovechados correctamente ya que las personas con discapacidad casi siempre van acompañadas y éstas prefieren quedarse en la mesa y que sus acompañantes sean los que pidan. También reporta la falta de comunicación, ya que las personas con discapacidad no saben que pueden venir solos y vivir esa experiencia que brinda *McDonald's* a las personas que no están acompañadas (gerente de *McDonald's*).
- “Lo que hace falta en *Subway* es una remodelación completa que favorezca a este tipo de personas, ya que hasta donde se tiene conocimiento ninguna sucursal se ha diseñado tomando en cuenta las necesidades de alguien con discapacidad y tal vez que se rediseñe una sucursal y que sea una prueba piloto para saber si se pueden atraer a más clientes y si no, darles un poco más de autonomía a los que quieran acercarse a nuestras sucursales” (gerente de *Subway*).
- En el caso de dos de los entrevistados, ambos consideran que los recursos con los que cuentan para poder atender a personas con discapacidad motriz son aprovechados correctamente y al máximo, ya que su clientela se ha mostrado satisfecha, desde las personas que no tienen alguna discapacidad hasta los que vienen en muletas, sillas de ruedas o con alguna otra discapacidad motriz (gerente de *Rancheros del Sur* y jefa de piso de *Vips*).

Lo que se puede resaltar de las respuestas obtenidas en relación con algunos de los recursos con los que se cuenta, y que probablemente están siendo subutilizados o desperdiciados, se puede deducir que hay algunos elementos de personal, tecnológicos, del propio mobiliario y equipo del área de servicio que podrían emplearse mejor, pero

que ello también depende de los comensales con alguna discapacidad; en la medida en que éstos manifiesten o exijan la mejora o el empleo de algún elemento concreto, pues se les tendrá que ofrecer o se les tendrá que satisfacer la necesidad que expresen, por lo que constituye una responsabilidad de ambas partes: del cliente y del establecimiento.

9. De todos los servicios y recursos con los que cuenta el restaurante, ¿cuál considera usted que ha sido más útil o favorecido más a los comensales con discapacidad?

- Dos de las personas entrevistadas coinciden en que lo que más ha beneficiado a las personas con discapacidad motriz han sido algunos aspectos del mobiliario y equipo del área de servicio, en específico, los pasillos más amplios que facilitan el recorrido de estas personas por el restaurante (subgerente de *KFC* y gerente de *Subway*).
- “La facilidad de acceso, ya que las entradas son amplias y los pasillos son amplios lo cual facilita la movilidad de las personas en general” (gerente de *McDonald's*).
- “La falta de escaleras, pasillos amplios, las mesas cercanas a las principales áreas son lo que más nos ha favorecido para la atención de personas con discapacidad motriz” (jefa de piso de *Vips*).
- “La contratación de personas con discapacidad, ya que los comensales se sienten más cómodos; como comensal, si llegas a un restaurante y te encuentras a una persona que comparte alguna igualdad contigo, sienten más confianza de entrar al negocio, y aparte, les das la oportunidad de incluirse al ámbito laboral ya que al final todos somos personas cada quien tiene ciertas capacidades que aunque sean diferentes tienen derecho a desarrollarse y desenvolverse en la sociedad” (gerente de *Rancheros del Sur*).

10. Y en general, ¿qué acciones recomienda usted que se implementen en el establecimiento, para favorecer a las personas con discapacidad motriz?

En esta pregunta fueron dos tipos de respuestas obtenidas las más coincidentes: la primera, se relaciona con la mejora del mobiliario y equipo del área de servicio, así como la capacitación del personal para poder ofrecer una mejor atención a clientes. La subgerente del restaurante *KFC* considera en específico que, aparte de la implementación de rampas,

haría falta el diseño de un menú en *Braille* (subgerente de KFC); y en el caso de *Subway*, se considera que se deberían rediseñar las sucursales ya que no son los mejores espacios para recibir y atender personas con discapacidad motriz.

En el caso de *McDonald's*, la gerente considera que hace falta colocar letreros específicos (señalización) y la divulgación de información de que son incluyentes, pero considera que eso es un aspecto de marketing (porque el enfoque mercadotécnico del restaurante es más dirigido a niños).

La responsable de la sucursal de *Vips* considera que lo único que deberían implementar es un programa de capacitación para poder ofrecer una mejor atención a este grupo poblacional, y el gerente de *Rancheros del Sur* considera que las acciones ya están implementadas, lo que realmente importa es no olvidarse de ellas y darles continuidad, así como continuar con el mantenimiento requerido. Si acaso, haría falta poner un pasamanos para que las personas con discapacidad pudieran asistir.

En lo que respecta al *Grupo Toks* se consideró pertinente incluir los resultados en un apartado diferente, ya que, al momento de asistir a la sucursal del Centro Histórico de la ciudad de Toluca para recabar información, y mencionar a la cajera (la cual cabe mencionar que no estaba sola), si se podía realizar una entrevista a la gerente para un estudio relacionado con la accesibilidad, primero mencionó que la gerente estaba algo ocupada pero que le comentaría. Pero al profundizar un poco más acerca del objetivo del estudio y reportar esto a la gerente (por parte de la cajera), la respuesta final fue que no se podían dar entrevistas o compartir ningún tipo de información sobre el restaurante. Inclusive una mesera que estaba cerca al momento de solicitar la entrevista, hizo el siguiente comentario: “las entradas las puedes observar claramente, ahí están todas las respuestas de lo que requieres”.

De aquí que se tomara la decisión de asistir a otra sucursal ubicada en otra parte de la ciudad; en este caso fue la sucursal de Pilares, ubicada en la avenida Tollocan (igualmente en la ciudad de Toluca); en esta ocasión, la gerente solicitó que las preguntas se le hicieran llegar de manera virtual por la carga de trabajo que tenía en ese momento; sin embargo, pasados unos días, no se recibió ninguna respuesta de la encargada.

Ante ello, se decidió acudir a otra sucursal de la cadena *Toks* ubicada en *Plazas Outlet Lerma*, donde el gerente comentó que por él no había ningún inconveniente, pero que tenía que solicitar permiso con “alguien de más arriba”, a quien se le envió un mensaje en *WhatsApp* para establecer contacto -por instrucciones del citado gerente-, pero después de varios días, tampoco se recibió respuesta alguna. Si se reportan estas negativas por parte del personal del restaurante *Toks*, es para poner en evidencia que guardan celosamente su información, y que inclusive, podrían no contar con ella, o no seguir algunos de los requerimientos legales relacionados con sus restaurantes, lo que se considera un “foco rojo” en términos de cualquier tipo de estudio que se pretenda llevar a cabo en estos establecimientos.

Ante la respuesta negativa de *Toks*, es que se decidió contemplar un sexto restaurante para complementar este estudio, siendo el establecimiento elegido los *Rancheros del Sur* que tienen una sucursal ubicada en el Centro Histórico de la Ciudad de Toluca, y cuentan con una fuerte presencia en el Estado de México, ya que presentan por lo menos nueve sucursales distribuidas en diferentes municipios de la entidad. Y aun cuando no hay mucha información documental acerca de esta cadena de restaurantes, se resalta que, de los establecimientos estudiados, son los únicos que cuentan con la posibilidad de contratar a personas con discapacidad, esto debido a un acuerdo que tienen con el DIF (Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia); por ende, sus sucursales son bastante accesibles para cualquier tipo de personas.

CONCLUSIONES

El Estado de México presenta una población total de 16 millones 992 mil 418 habitantes, lo que representa 13.5 % del total del país; de esta cantidad, 240 mil 498 personas presentan diferentes discapacidades (Viva México, 2010); aun cuando esta cifra data de 2010, se considera que este número lejos de disminuir ha ido en aumento desde entonces. Y aunque pareciera ser un número bajo, se resalta que se trata de más de un cuarto de millón de personas, y que en el Estado de México se concentra la mayor cantidad de individuos con alguna discapacidad de toda la República Mexicana, y que en la ciudad de Toluca se ubica el mayor número de personas con discapacidad motriz.

Estas cifras permiten observar la necesidad de crear espacios accesibles y de acceso igualitario para todos, priorizando las condiciones necesarias para la inclusión de este sector vulnerable de la población, especialmente en relación con el mobiliario y equipo del área de servicio de los establecimientos de alimentos y bebidas, que constituyen un servicio indispensable para las personas, y que satisfacen una necesidad básica.

Por otro lado, los resultados obtenidos a través de esta investigación ponen en evidencia que los cambios requeridos no sólo son responsabilidad del Gobierno, o de los propios restaurantes, sino y sobre todo, son tarea de todos. De hecho, la certificación de espacios inclusivos que ofrece el “Distintivo A”, impulsada por una empresa privada, pone en claro que no se necesita la intervención gubernamental, sino que el cambio, tal y como se plantea en la “Teoría del Cambio” documentada en este estudio, debe venir desde dentro, desde el interés por parte de grupos y personas, para incluir al sector más desprotegido de la población, como lo es el de las personas con discapacidad motriz.

A través de este estudio se ha enfatizado que la discapacidad que se llega a presentar con mayor frecuencia es la de movilidad; en México, 48% de las personas con alguna discapacidad sufre dificultad para moverse como: caminar, subir o bajar (INEGI, 2020). Y esto se debe a factores como la edad avanzada, ciertas enfermedades o accidentes, lo que permite ver que nadie está exento en un futuro de sufrir o adquirir una incapacidad ya sea temporal o permanente (INEGI, 2010).

En consecuencia, se considera que en la actualidad se deben tomar acciones efectivas y prontas para evitar estas dificultades en el acceso a espacios o a lugares que ofertan servicios, como es el caso de la alimentación. El problema identificado en esta investigación, primero con base en una búsqueda de datos en Internet, y luego a través de la visita informal a algunos de los restaurantes ubicados en el Centro Histórico de Toluca, permitió comprobar que la mayoría de los establecimientos de alimentos y bebidas de la capital del Estado de México, no están equipados adecuadamente en su totalidad, o bien, no cuentan con el mobiliario y equipo del área de servicio propio para atender personas con una discapacidad de movilidad.

Aun cuando sí tienen ciertos espacios exclusivos como sanitarios y estacionamiento, o mesas y sillas propias para la atención de estas personas, la realidad es que sólo cuentan con el equipamiento parcial para recibir a individuos con discapacidad. Y en este caso, se

debe contar con todo; mobiliario, equipo y acceso; se trata de ofrecer todas las facilidades de acceso necesarias para los grupos discapacitados, no sólo algunas. Porque, ¿de qué sirve contar con estacionamiento propio con facilidades de acceso al lugar, si los sanitarios no presentan las medidas o adecuaciones mínimas necesarias?, ¿o de qué sirve que las mesas y sillas puedan rotarse o acomodarse a una silla de ruedas, si no hay espacios lo suficientemente anchos o libres de obstáculos para que este tipo de ayuda permita el desplazamiento libre de las personas?

Y esto de la falta de mobiliario y equipo del área de servicio completo se considera un problema ya que se trata de un gran número de comensales que deja de acudir a estos lugares para comer, lo que potencialmente implica pérdidas económicas para el establecimiento, y hace patente acciones negativas como la discriminación, inequidad y falta de inclusión social en lugares que representan al ámbito gastronómico. Porque contar con una rampa de acceso para personas en sillas de ruedas o gabinetes más amplios en los sanitarios, no significa que realmente se trate de un lugar inclusivo o accesible para todos. Como se pudo constatar a través de las visitas a 6 establecimientos de cadena ubicados en la ciudad de Toluca, y por medio de la aplicación de entrevistas a los responsables o encargados de dichos restaurantes, hay lugares que fueron diseñados sin tomar en cuenta a las personas discapacitadas, ya que se encuentran ubicados en plazas comerciales de difícil acceso, o bien, no cuentan con menús en *Braille* (para personas ciegas o con debilidad visual), lo que constituye un claro incumplimiento de las normas mexicanas respecto a este tema.

En términos sociales constituye un grave problema, ya que todas las personas tienen la necesidad de comer, pero sobre todo, de convivir con otros; en términos gastronómicos, en la mesa se comparten alimentos, se refuerza la unión, se lleva a cabo la interacción con sus semejantes; se comparten momentos felices, se relacionan unas personas con otras. Se trata de una interacción necesaria entre individuos que ayuda a crear vínculos con otros, lo que hace más diversa, incluyente y plural a cualquier sociedad.

De aquí que el tema tratado se considere relevante, ya que versa sobre las necesidades de personas con discapacidad motriz, y de las posibilidades de acceso que tienen a los restaurantes; pero todo con base en lo que marcan las leyes internacionales y las normas mexicanas al respecto, como es el caso de “Símbolo Internacional de Accesibilidad” (SIA),

el “Manual de Normas Técnicas de la Ciudad de México”, el “Código de Edificación de Viviendas”, “Distintivo A” impulsado por la organización *Todo Accesible* entre otros, lineamientos que hicieron posible una comparación entre el “deber ser” de los espacios accesibles, y la realidad de los restaurantes ubicados en el Centro Histórico de Toluca, en orden de saber si estos lugares cuentan con el mobiliario y equipo del área de servicio necesario, o si requieren alguna mejora y cual debería ser.

Para efectos de este estudio, se formularon los siguientes objetivos:

➤ **Describir el mobiliario y equipo del área de servicio con el cual deben contar los restaurantes para la inclusión de personas con discapacidad motora.**

Se reporta el logro de este objetivo, ya que a través de esta investigación se determinó que los principales elementos que debe tener un restaurante para ser considerado universalmente accesible es contar con rutas accesibles (pasillos, rampas, sanitarios, etc.), con rampas idóneas para propiciar el desplazamiento ágil y libre, con mobiliario de comedor con ciertas características (que mesas y sillas no estén fijas al suelo, que haya cierta distancia entre unas y otras mesas, etc.).

Todo ello para garantizar la comodidad de las personas que lleguen a acudir a los restaurantes en silla de ruedas, en muletas o en cualquier otra ayuda motora; así como que los sanitarios estén en óptimas condiciones no sólo por seguridad de los clientes, sino también para que se sientan más independientes e incluidos. Y que el estacionamiento tenga las medidas correctas para facilitar el movimiento de las personas con discapacidad.

➤ **Determinar el potencial del mobiliario y de equipo del área de servicio de los restaurantes del Centro Histórico de Toluca, para la inclusión de personas con discapacidad.**

Por medio de este estudio se determinó que el mobiliario y equipo del área de servicio donde hay que invertir en 4 de los 6 restaurantes investigados, es en los servicios sanitarios para discapacitados, ya que los cubículos destinados a ellos presentan mayores deficiencias, como es el caso de la falta de una barra de apoyo, al igual que la ausencia de mingitorios, cambiadores de pañales accesibles, medidas adecuadas para los portapapeles y las puertas. También se pudo identificar que en 2 de los 6 restaurantes investigados hacen

falta rampas movibles que, por una parte no estorben o constituyan un obstáculo de acceso para la generalidad de los clientes, pero que por otra, faciliten la entrada de personas con restricciones de movilidad, lo que constituye una solución alterna al problema de la accesibilidad.

➤ **Demostrar los posibles cambios en el mobiliario y equipo del área de servicio a realizar en los restaurantes para la inclusión de comensales con alguna discapacidad motriz.**

Después de conocer el mobiliario y equipo del área de servicio con la que cuentan los restaurantes de cadena, a través del estudio de algunos establecimientos ubicados en el Centro Histórico de Toluca, se pudo determinar que, en la mayoría de los casos, todas las modificaciones a realizar deben ser notificadas al Ayuntamiento y que los permisos para ello suelen ser costosos. También se pudo constatar que las inversiones para mejorar el mobiliario y equipo del área de servicio e incluir a personas con discapacidad no depende de los encargados del establecimiento, sino del dueño del negocio o del consorcio quienes toman la decisión final en torno a si hay dinero o no para implementar dichos cambios.

Asimismo, se pudo identificar que se requiere poner mayor atención en las entradas a los restaurantes, en los sanitarios, y en el mobiliario, ya que ayuda mucho que mesas y sillas no estén fijas en el suelo, porque permiten hacer espacio cuando se requiere. Esto, especialmente en los establecimientos ubicados en las plazas comerciales que suelen ser más pequeños que los demás locales.

Aunque se debe dejar claro que el mobiliario y equipo del área de servicio no lo es todo; se considera que la falta de empatía es otro factor presente relacionado con el problema de inclusión que se plantea, ya que no sólo se relaciona con la atención de los gerentes y empleados hacia las personas con discapacidad, sino también tiene qué ver con los demás comensales, con las personas alrededor del discapacitado que a veces “miran feo” o reclaman a los encargados por qué atender con mayor esmero a las personas con discapacidad, lo que tiene qué ver con una mayor conciencia y sensibilización social.

Otros aspectos relevantes que se pudieron observar por medio de la investigación es que, si una persona con discapacidad motriz asiste a un restaurante en el Centro Histórico de la

ciudad de Toluca, es muy probable que se encuentre con algún obstáculo específico; puede ser desde la entrada, o puede ser hasta su acceso a los sanitarios. Cualquiera que sea la barrera, se convierte en eso, en un mecanismo que va a impedir o controlar su libre acceso, lo que se traduce en una opción no viable para comer ahí, o bien, para regresar a ese establecimiento.

Porque aun cuando los entrevistados -responsables de cada restaurante- afirmen que los establecimientos son accesibles, y que sí pueden atender a personas con discapacidad, siembre habrá algún obstáculo que impida o incomode al comensal. Y puede ser una barrera como la actitud brindada por los propios empleados que podrían atender bien -o no-, a una persona con limitación en la movilidad. Debiendo resaltarse que, durante las visitas realizadas a los establecimientos estudiados (visitas tanto formales como informales llevadas a cabo a lo largo del estudio) en ningún momento se encontró a una persona con discapacidad en estos lugares.

Por ello se enfatiza la Teoría del Cambio incluida para fundamentar este estudio; porque en ella se establece que, para poder proponer un cambio real y significativo, no sólo hay que analizar la información disponible -en este caso la relacionada con los restaurantes estudiados-, sino también se deben conocer las normas o reglamentaciones al respecto. Y luego, analizar la realidad estudiada, escuchando, observando y analizando las opiniones que aportan los sujetos involucrados. Porque las propuestas de mejora deben hacerse en función de tales necesidades y carencias; considerando que, para un futuro, y como continuación de este estudio, podrían recopilarse las percepciones y requerimientos de las propias personas con restricciones de movilidad.

Porque el llevar a cabo un cambio en los restaurantes, y que resulte benéfico para los comensales de manera inmediata, se traduce en la satisfacción de los clientes quienes, inclusive, dan gracias a los responsables no sólo por ofrecerles una buena comida, sino también por recibir un buen trato o atención, e inclusive, por contar con espacios acondicionados para personas con movilidad restringida, lo que los hace sentir más cómodos, atendidos e incluidos.

Por otro lado, se considera que las adecuaciones al mobiliario y equipo del área de servicio existente en los restaurantes estudiados, no se darán de “la noche a la mañana” porque involucran inversión financiera, voluntad de los dueños o consorcios e inclusive, de la

disponibilidad de mejores espacios o espacios adecuados para personas con alguna discapacidad. De aquí que, los restaurantes del Centro Histórico de la ciudad de Toluca continuarán enfrentando ciertos retos a superar en cuanto al mobiliario y equipo del área de servicio se refiere, como la creación de un protocolo de atención para personas con discapacidad motriz, que podría ser un buen punto de partida para un cambio significativo. También se pudo identificar que algunas de las ventajas que ofrecen la mayoría de los restaurantes, se relacionan con: un personal capacitado y/o dispuesto a ayudar, con mobiliario de comedor móvil; con espacios de estacionamiento acondicionados. Y que los establecimientos que no cuentan con estas facilidades, pues en realidad tienen que enfrentar pequeños obstáculos que pueden ser superados, ya que cuentan con los recursos para ello.

Porque de adoptar ciertos cambios de forma paulatina, resulta benéfico para ambas partes: los dueños de restaurantes ganan más dinero al atraer a un nuevo grupo de comensales, y las personas con discapacidad disfrutan de una inclusión social. Por otro lado, se está apostando de forma positiva al futuro, ya que cualquier persona está sujeta a tener alguna discapacidad por un accidente o enfermedad, y si se siguen las medidas de inclusión, pues estas personas no tendrían que cambiar su restaurante favorito por otro. Así, ya sea por cuestiones monetarias o sociales, se obtiene un beneficio que, de divulgarse por diferentes medios, podría hacer que se sumaran a la iniciativa de inclusión (a través de la mejora del mobiliario y equipo del área de servicio) más restaurantes de ésta y otras ciudades.

En suma, este estudio hizo posible identificar qué condiciones de mobiliario y equipo del área de servicio son los idóneos para atender a personas con discapacidad motriz, y en concreto, determinar qué establecimientos de alimentos y bebidas en el Centro Histórico de la ciudad de Toluca, Estado de México, son accesibles e inclusivos para todos, lo que se considera puede repercutir en la construcción y/o planeación de los restaurantes, e incluso, en los cambios a generar en la manera de pensar de los dueños, encargados o empleados de éstos, quienes podrían priorizar condiciones sociales de inclusión, antes que las ganancias económicas.

RECOMENDACIONES

Con base en los resultados obtenidos en esta investigación por medio de la observación y las entrevistas realizadas, se pueden sugerir una serie de recomendaciones dirigidas a la inclusión social en restaurantes, de personas con discapacidad motriz:

1. Que los establecimientos de alimentos y bebidas diseñen un protocolo o manual a seguir por parte de todos los empleados, para atender a personas con discapacidad en general (no sólo motriz); el cual deberá actualizarse conforme se crea pertinente o enriquecerse con base en las sugerencias o comentarios de personas con discapacidad.
2. Que los restaurantes adquieran o incluyan en sus instalaciones, rampas movibles o plegables para facilitar el acceso de personas con discapacidad al establecimiento.
3. Que se coloquen señales internacionales de acceso en entradas o diferentes puntos del restaurante, como una forma de incluir a las personas con discapacidad motriz, ya que estarían indicando que se puede asistir a ciertos restaurantes sin acompañantes o restricciones de acceso, y que se trata de espacios inclusivos.
4. Que se promuevan programas de capacitación para los empleados de los restaurantes en torno a cómo tratar personas con discapacidad, así como programas de sensibilización para los propios comensales, relacionados con la tolerancia, empatía e inclusión.
5. Que se escuchen y documenten las necesidades de los comensales con algún tipo de discapacidad, ya que nadie mejor que ellos para saber qué requieren o qué aspectos hay que mejorar en los establecimientos de alimentos y bebidas para hacer que su estancia sea más cómoda, agradable y en suma, inclusiva.
6. Que una vez implementadas las estrategias sugeridas, se les dé seguimiento y continuidad para que no caigan en el olvido.

FUENTES CONSULTADAS

1. Alles, M. (2010). Turismo accesible y turismo para todos en España: Antecedentes, estado de la cuestión y futuras líneas de investigación. *Estudios turísticos*, 180, pp. 141-153. https://www.researchgate.net/profile/Maria_Teresa_Alles/publication/236983670_Turismo_accesible_y_turismo_para_todos_en_Espana_antecedentes_estado_de_la_cuestion_y_lineas_de_investigacion/links/0c960538375351bf5c000000/Turismo-accesible-y-turismo-para-todos-en-Espana-antecedentes-estado-de-la-cuestion-y-lineas-de-investigacion.pdf
2. AMR (2019). Asociación Mexicana de Restaurantes. Datos de la industria. Cifras de la industria restaurantera. <https://www.amr.org.mx/datos-de-la-industria.phtml>
3. Antúñez Farrugia, M. E. & Balcázar de la Cruz, A. (2007). Diagnóstico sobre discapacidad en México. *Japan International Cooperation Agency*. <http://www.abc-discapacidad.com/archivos/diagnostico-jica-mexico-finalfeb06.pdf>
4. Arrieta, E. (2018). Cultura Genial. Filosofía. El hombre es un ser social por naturaleza <https://www.culturagenial.com/es/el-hombre-es-un-ser-social-por-naturaleza/#:~:text=%22El%20hombre%20es%20un%20ser%20social%20por%20naturaleza%22%20es%20una,se%20%22co%2Des%22>
5. Banegas, C. R. (2016). El turismo, la discapacidad y el rol de las agencias de viaje. Doctoral dissertation, Universidad Nacional de La Plata. <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/61279>
6. BAU (2022). Boudeguer Accesibilidad Universal. Decreto 50 – Ordenanza General de Urbanismo y Construcciones – Chile. <https://www.bauaccesibilidad.cl/decreto-50-ordenanza-general-de-urbanismo-y-construcciones-chile>
7. Bueno, A. (2020). Mediaclinics S.A. ADA, la ley que prohíbe la discriminación basada en la discapacidad. https://www.mediaclinics.es/blog/27_ada-la-ley-que-prohibe-la-discriminacion-basada-en-la-discapacidad.html#:~:text=La%20Ley%20sobre%20estadounidenses%20con,en%20los%20%20C3%A1mbitos%20del%20empleo%2C
8. Cadena de Valor (2016). Cadena de Valor. KFC y la Fundación Down fomentan la inserción laboral de personas con discapacidad en Zaragoza.

<https://cadenadevalor.es/kfc-fomenta-la-insercion-laboral-de-personas-con-discapacidad/>

9. Cámara de Diputados (2022). Ley General para la Inclusión de Personas con Discapacidad. Nueva Ley publicada en el Diario Oficial de la Federación el 30 de mayo de 2011, última reforma publicada DOF 29-04-2022. H. Congreso de la Unión, Secretaría de Servicios Parlamentarios. <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGIPD.pdf>
10. CANACO SERVYTUR (2021). Directorio de empresas. Valle de Toluca. <https://www.canacotoluca.org/directorio-de-negocios-con-servicio-a-domicilio/>
11. Cazau, P. (2006). Introducción a la Investigación en Ciencias Sociales. Tercera Edición, marzo 2006. *International Journal of Good Conscience*, 7 (2), pp. 187-197. [http://www.spentamexico.org/v7-n2/7\(2\)187-197.pdf](http://www.spentamexico.org/v7-n2/7(2)187-197.pdf)
12. CDC (2020). Centros para el Control y la prevención de Enfermedades. Estrategias de inclusión. <https://www.cdc.gov/ncbddd/spanish/disabilityandhealth/disability-strategies.html>
13. Ciudad Accesible (2015). Símbolo Internacional de Accesibilidad. Evolución de un ícono. <https://www.ciudadaccesible.cl/simbolo-internacional-de-accesibilidad-versiones-para-un-cambio/>
14. CNDH (2020). La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo Facultativo. Comisión Nacional de los Derechos Humanos México. <https://www.cndh.org.mx/sites/default/files/documentos/2019-05/Discapacidad-Protocolo-Facultativo%5B1%5D.pdf>
15. CNDH (2014). Los principales derechos de las personas con discapacidad. Comisión Nacional de los Derechos Humanos, México. <https://www.cndh.org.mx/sites/all/doc/cartillas/2015-2016/33-dh-principales-derechos-de-las-personas-con-discapacidad.pdf>
16. COCEMFE (2020). Artículos de accesibilidad. Breve historia de la accesibilidad universal. Confederación Española de Personas con Discapacidad Física y Orgánica. <https://observatoriodelaaccessibilidad.es/accesibilidad-2/articulos>
17. COESPO (2019). Envejecimiento demográfico. Consejo Estatal de Población/ Gobierno del Estado de México.

<https://coespo.edomex.gob.mx/sites/coespo.edomex.gob.mx/files/files/2019/ENVEJECIMIENTO%20demografico.pdf>

18. Código de Edificación de Vivienda (2017). Código de Edificación de Vivienda, 3. <https://www.gob.mx/inafed/documentos/codigo-de-edificacion-de-vivienda-3era-edicion>
19. COPRED (2014). *Personas con discapacidad*. Consejo para Prevenir y Eliminar la Discriminación de la Ciudad de México. <http://data.copred.cdmx.gob.mx/por-la-no-discriminacion/personas-con-discapacidad/>
20. Corresponsables (2015). El Grupo Vips forma a todos sus gerentes en integración de la discapacidad. <https://mexico.corresponsables.com/actualidad/el-grupo-vips-forma-todos-sus-gerentes-en-integracion-de-la-discapacidad>
21. Corresponsables (2016). Restaurantes Toks pone en marcha Programa de Inclusión Laboral. <https://mexico.corresponsables.com/actualidad/restaurantes-toks-pone-en-marcha-programa-de-inclusion-laboral#:~:text=En%20Restaurantes%20Toks%2C%20se%20cuenta,cajas%20y%20atención%20a%20clientes.>
22. Cuenca, C., M. (2000). Universidad de Deusto. Instituto de Estudios de Ocio. Ocio Humanista. *Documentos de Estudio de Ocio*, (16), pp. 80-91. <http://www.deusto-publicaciones.es/deusto/pdfs/ocio/ocio16.pdf>
23. Díaz, B. L., Torruco, G. U., Martínez, H. M., & Varela, R. M. (2013). Metodología de investigación en educación médica. La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investigación en Educación Médica*, vol. 2, núm. 7. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-50572013000300009#:~:text=La%20entrevista%20se%20define%20como,investigación%20cualitativa%2C%20para%20recabar%20datos.
24. Diccionario de Filosofía (1984). Definición de cambio. <http://www.filosofia.org/enc/ros/cambio.htm#:~:text=El%20cambio%20abarca%20todo%20movimiento,la%20existencia%20de%20los%20cuerpos>
25. Distintivo A (2015). Distintivo A. Queremoscomer.com. <https://www.queremoscomer.rest/editorial/sobremesa/distintivo-a/>

26. DO, Gobierno Federal (2012). Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad. Diario Oficial de la Federación. http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGIPD_120718.pdf
27. DOF (2016). Diario Oficial de la Federación. NORMA Oficial Mexicana NOM-034-STPS-2016, Condiciones de seguridad para el acceso y desarrollo de actividades de trabajadores con discapacidad en los centros de trabajo. https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5445287&fecha=20/07/2016#gs.tab=0
28. Domínguez, J. S. (2010). Teoría ética, enfoque social. <https://www.gestiopolis.com/teoria-etica-enfoque-social/>
29. Domínguez, V. T., Fraiz, A. J., & Alén, E. M. (2011). Turismo y accesibilidad. Una visión global sobre la situación de España. *Cuadernos de turismo*, (28), pp. 23-45. <https://revistas.um.es/turismo/article/view/147151>
30. Donají, N. A. (2021). Personas con discapacidad en México, ¿casi 21 millones o sólo seis? *Nexos*. <https://discapacidades.nexos.com.mx/personas-con-discapacidad-en-mexico-casi-21-millones-o-solo-seis/>
31. Excelsior (2018). *Personas con discapacidad son discriminadas en México*. <https://www.excelsior.com.mx/trending/personas-con-discapacidad-son-discriminadas-en-mexico/1282310>
32. Fernández, M. T. (2009). Turismo accesible: importancia de la accesibilidad para el sector turístico. *Entelequia: revista interdisciplinar*, 9, pp. 211-224. https://www.researchgate.net/profile/Maria_Teresa_Alles/publication/41206114_Turismo_Accesible_Importancia_de_la_Accesibilidad_para_el_Sector_Turistico/links/02e7e51ab3ce660029000000.pdf
33. FORBES México (2021). Estos son los 10 destinos turísticos más populares en México. Ciudades coloniales, Pueblos Mágicos y exclusivas playas siguen conquistando el corazón de los viajeros nacionales e internacionales. <https://www.forbes.com.mx/forbes-life/viaje-destinos-mas-populares-en-mexico/>

34. García C., F. (2002). Recomendaciones metodológicas para el diseño de cuestionario (Resumen). Universidad De Sonora, Unidad Regional Centro División de Ciencias Exactas Y Naturales. <http://www.estadistica.mat.uson.mx/Material/elcuestionario.pdf>
35. García R., A. S. & Fernández M., A. (2014). La inclusión para las personas con discapacidad: entre la igualdad y la diferencia. Red Iberoamericana de Expertos en la Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad, Red CDPD. <http://www.repositoriocdpd.net:8080/handle/123456789/627>
36. Gaspar, S., N & Orozco H., M. E. (2013). Ciclo de vida del centro histórico de la ciudad de Toluca, Estado de México. URBANO, 16 (27), pp. 67-74. <http://revistas.ubiobio.cl/index.php/RU/article/view/720>
37. Gobierno de México (2022). Inicia registro a la pensión universal para personas con discapacidad permanente en 13 estados. Secretaría del Bienestar, Prensa, Comunicado 047. <https://www.gob.mx/bienestar/prensa/inicia-registro-a-la-pension-universal-para-personas-con-discapacidad-permanente-en-13-estados?idiom=es#:~:text=La%20secretaria%20Ariadna%20Montiel%20indic%C3%B3,sector%20vulnerable%20de%20la%20poblaci%C3%B3n>.
38. González, W. A. (2012) Instalaciones adecuadas para personas con discapacidades físicas en restaurantes de la Zona 10 de la ciudad de Guatemala. Universidad del Istmo, Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de Guatemala. <http://glifos.unis.edu.gt/digital/tesis/2012/52612.pdf>
39. Gorbeña E. S., González P. V. J. & Lázaro F.Y. (1997). El Derecho al Ocio de las personas con discapacidad. Análisis de la normativa internacional, estatal y autonómica del País Vasco. http://www.deusto-publicaciones.es/ud/openaccess/ocio/pdfs_ocio/ocio4.pdf
40. Hernández G., J. & López P., P. (2012). Bares y restaurantes accesibles para todas las personas. Serie: Manuales de accesibilidad de Fundación ONCE. <http://riberdis.cedd.net/handle/11181/3446>
41. Hernández S., R., Fernández C., C. & Baptista, M. P. (2010). Metodología de la investigación (Quinta edición). Ediciones McGraw-Hill.

- https://www.redalyc.org/jatsRepo/4780/478054643001/html/index.html#redalyc_478054643001_ref6
42. INEGI (2021). Estadísticas a propósito del Día Internacional de las Personas con Discapacidad (datos nacionales). Comunicado de Prensa número 713, 3 de diciembre de 2021. Instituto Nacional de Estadísticas y Geografía. https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/aproposito/2021/EAP_PersDiscap21.pdf
43. INEGI (2020). Discapacidad en México. Información de México para niños. Instituto Nacional de Estadística y Geografía. <https://cuentame.inegi.org.mx/poblacion/discapacidad.aspx>
44. INEGI (2010). Población – Discapacidad. Instituto Nacional de Estadística y Geografía. <http://cuentame.inegi.org.mx/poblacion/discapacidad.aspx?tema=P>
45. Infobae (2019). INFOBAE. Las sucursales de McDonald's en Israel ahora son accesibles para ciegos. <https://www.infobae.com/america/tecno/2019/01/16/las-sucursales-de-mcdonalds-en-israel-ahora-son-accesibles-para-ciegos/>
46. Jefatura de Gobierno de la Ciudad de México (2016). Manual de Normas Técnicas de Accesibilidad. http://www.data.seduvi.cdmx.gob.mx/portal/images/banners/banner_derecho/documentos/Manual_Normas_Tecnicas_Accesibilidad_2016.pdf
47. López, O., A., Favila, C., H., Blee, M., J. C., & Morales, L., V. E. (2016). Oferta gastronómica en el centro histórico de la ciudad de Toluca. *Culinaria*, revista virtual especializada en gastronomía (11), pp. 79-111. http://web.uaemex.mx/Culinaria/once_ne/index.html
48. Martín R., J. A., & Ortega A., E. (2014). Restaurantes accesibles para todos. RiBerDis, Repositorio Iberoamericano sobre Discapacidad. <http://riberdis.cedd.net/handle/11181/4155>
49. Matamoros H., E. O., Tejeida P., R., & Morales M., O. (2019). La inclusión social de las personas con discapacidad en el sistema turístico del Centro Histórico de la Ciudad de México: diseño de un modelo sistémico de innovación. *Intersticios sociales*, (17), pp. 79-104. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-49642019000100079

50. Molina, C. (2021). La inclusión social, un compromiso a largo plazo. Blog del Banco Mundial. <https://blogs.worldbank.org/es/latinamerica/la-inclusion-social-un-compromiso-largo-plazo>
51. Molina, H. M., & Cánoves V. C. (2010). Universidad de Murcia. Turismo accesible, turismo para todos: la situación en Cataluña y España. *Cuadernos de Turismo*, (25), pp. 25-44. <https://revistas.um.es/turismo/article/view/109561>
52. Montero, M. (2011). El Concepto de Intervención Social desde una Perspectiva Psicológica Comunitaria. *Revista MEC-EDUPAZ*, Universidad Nacional Autónoma de México, número 1, septiembre-marzo 2012. <http://revistas.unam.mx/index.php/mecedupaz/article/viewFile/30702/28480>
53. Morfin, M. C. M. (2006). Administración de comedor y bar. Trillas <https://archive.org/details/administracionde00mari/page/6/mode/2up>
54. Ocho, C. (2015). Netquest, Muestreo probabilístico: muestreo por conglomerados. <https://www.netquest.com/blog/es/blog/es/muestreo-probabilistico-muestreo-conglomerados>
55. OMS (2021). Discapacidad y salud. Organización Mundial de la Salud. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/disability-and-health>
56. Ortoprono (2020). ¿Qué cuidados necesitan las personas con discapacidad? <https://ortoprono.es/blog/personas-mayores/que-cuidados-necesitan-las-personas-con-discapacidad/>
57. Pérez, D. M., & Velasco, D. J. G. (2003). Turismo accesible. Hacia un turismo para todos. Colección Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad <https://www.libreacceso.org/wp-content/uploads/2013/09/turismoacce.pdf>
58. Pisconte N., T. (2018). Infraestructura Física en los Restaurantes Turísticos para la Inclusión de los Turistas con Discapacidad Motriz en la Provincia de Trujillo año 2018. Repositorio de la Universidad César Vallejo, Perú. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/26724>
59. Ponce R., R. J., Rodríguez R., M. A., & Romero A., K. F. (2015). Análisis de la condición de las instalaciones y servicio para el turismo accesible en restaurantes de capital salvadoreño en la Zona Rosa, San Salvador y propuesta de guía de turismo accesible para

- restaurantes. Monografía especializada para la Licenciatura en Turismo, de la Universidad Dr. José Matías Delgado, San Salvador.
<https://webquery.ujmd.edu.sv/siab/bvirtual/BIBLIOTECA%20VIRTUAL/TESIS/01/TUR/0002377-ADTESPA.pdf>
60. PREDIF (2007). Accesibilias, plataforma para el impulso de la accesibilidad universal. ¿Cómo hacer restaurantes accesibles para personas con movilidad reducida? <https://accesibilias.es/2019/04/como-hacer-restaurantes-accesibles-para-personas-con-movilidad-reducida/>
61. Reyes, A. (2022). Recuperados 3 mil restaurantes del Edomex y 18 mil empleos: Asbar. *La Jornada*, Estado de México.
<https://lajornadaestadodemexico.com/recuperados-3-mil-restaurantes-del-edomex-y-18-mil-empleos-asbar/>
62. Reyes E., A. Y., Suárez C., R. H., González H., M. R. & Molina G., I. J. (2018). Turismo accesible en México: análisis desde la perspectiva de la discapacidad motriz. *Hospitalidad ESDAI*, (34).
https://www.researchgate.net/publication/336846240_Turismo_accesible_en_Mexico_analisis_desde_la_perspectiva_de_la_discapacidad_motriz
63. Rodríguez, C. (2004). Sobre el concepto de discapacidad. Una revisión de las propuestas de la OMS. *Revista electrónica de audiolología*, 2.
<http://www.auditio.com/docs/File/vol2/3/020304.pdf>
64. Rogers, P. (2014). La teoría del cambio. *Síntesis metodológicas*, (2), pp. 1-14.
https://www.unicef-irc.org/publications/pdf/Brief%20%20Theory%20of%20Change_ES.pdf
65. Romero G., C. E. (2016). Propuesta de mejora para el restaurante Café Colón al servicio de personas con discapacidad. Bachelor's thesis, Quito: Universidad Israel, 2016.
<http://repositorio.uisrael.edu.ec/handle/47000/1212>
66. Sánchez, R. S. (2022) Semanario Universidad, País. Sala Constitucional condena a Subway a cambiar sus lineamientos, tras negarle servicios a persona menor de edad con discapacidad. <https://semanariouniversidad.com/pais/sala-constitucional-condena-a-subway-a-cambiar-sus-lineamientos-tras-negarle-servicios-a-persona-menor-de-edad-con-discapacidad/>

67. Sanz, M. J. M., & Blanco, T. P. (2015). Herramientas para dimensionar los mercados: la investigación cuantitativa. Esic. https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=wRanCwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT6&dq=sanz+investigacion+cuantitativo&ots=RdfKFS1lj8&sig=tjgeWnj9L85hAw57Y1MqJkPs_g#v=onepage&q=sanz%20investigacion%20cuantitativo&f=false
68. Todo Accesible (2022). Distintivo A. ¿Qué es el Distintivo A? <http://todoaccesible.com/index.html>
69. UNAM (2021). A la alza, el número de personas con discapacidad. DGCS, Dirección General de Comunicación Social. Boletín UNAM-DGCS-708, Ciudad Universitaria. https://www.dgcs.unam.mx/boletin/bdboletin/2021_708.html
70. UNE (2007). Accesibilidad universal. Parte 1: Criterios DALCO para facilitar la accesibilidad al entorno UNE 170001-1:2007. UNE Normalización Española. <https://www.une.org/encuentra-tu-norma/busca-tu-norma/norma?c=N0040254>
71. UNE (2012). Edificación. Accesibilidad del entorno construido UNE-ISO 21542:2012. UNE Normalización Española. <https://www.une.org/encuentra-tu-norma/busca-tu-norma/norma/?c=N0050139>
72. Valencia, L. A. (2014). Breve historia de las personas con discapacidad: de la opresión a la lucha por sus derechos. Prensa Indígena, Argentina. <http://www.prensaindigena.org/web/pdf/HistoriadelaDisca.pdf>
73. Vite P., M. Á. (2012). La discapacidad en México desde la vulnerabilidad social. *Polis*, 8 (2), pp. 153-173. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-23332012000200006
74. Viva México (2010). Discapacidad en el Estado de México, un sector olvidado. <https://vivirmexico.com/2010/04/discapacidad-en-el-estado-de-mexico-un-sector-olvidado>
75. Zikmund, W. G. (2009). Exploring Marketing Research. Harcourt College Pub; 7th edition. [http://www.spentamexico.org/v7-n2/7\(2\)187-197.pdf](http://www.spentamexico.org/v7-n2/7(2)187-197.pdf)
76. Zondek, A., Zepeda, M., González, F., & Recabarren, E. (2006). Discapacidad en Chile: Pasos hacia un Modelo integral del funcionamiento humano. Fondo Nacional de la Discapacidad. <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/lil-564742>

ANEXOS

Anexo 1: Delimitación del Centro Histórico de la ciudad de Toluca



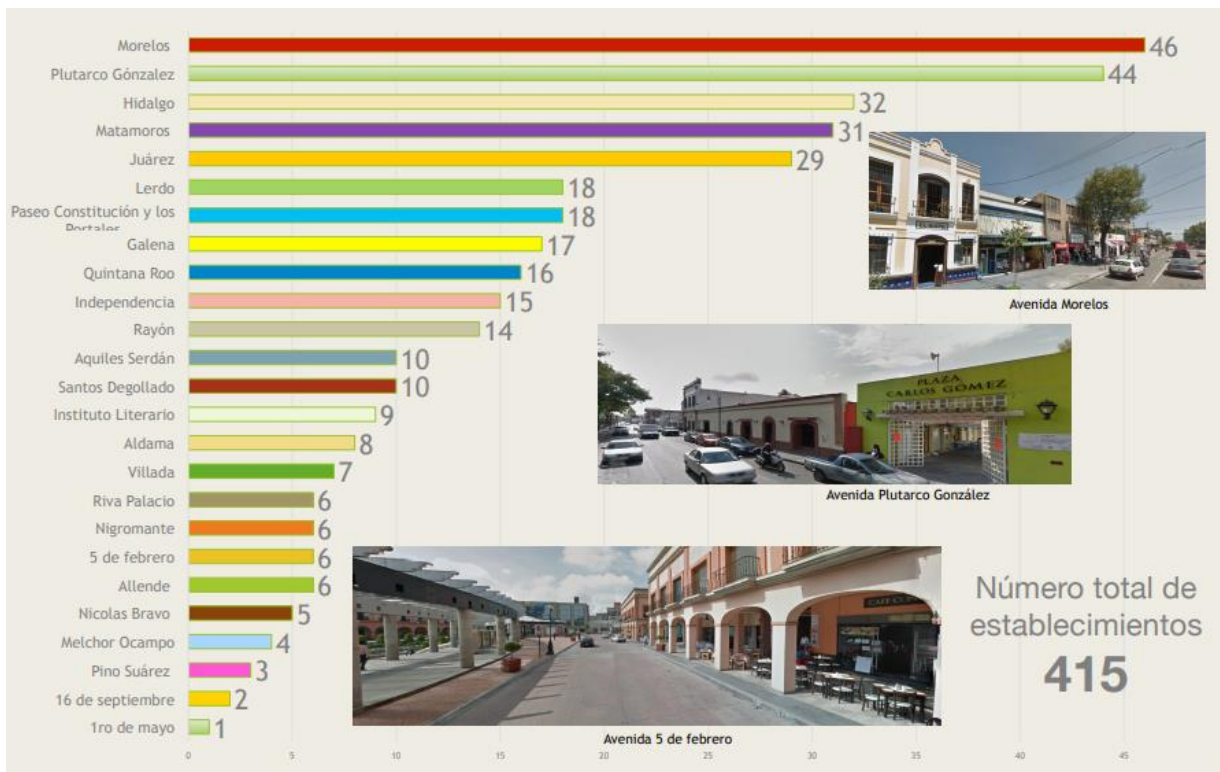
Fuente: Gaspar, S., N & Orozco H., M. E., 2013.

Anexo 2: Cifras sobre la Industria Restaurantera.



Fuente: AMR, Asociación Mexicana de Restaurantes, 2019.

Anexo 3: Oferta gastronómica del Centro Histórico de Toluca por dirección.



1. Restaurante		
Nombre	Dirección	Clasificación
1 El huipil	Morelos	Fonda/Rest
2 Chilaquiles Aldama	Morelos #219	Fonda/Rest
3 Ciátro Gourmet	Quintana Roo #210	Restaurante
4 La Pera Restaurante	Quintana Roo #203	Restaurante
5 El Rincón Campestre	Quintana Roo #206	Restaurante
6 Jitanjafora	Riva Palacio#102 B	Restaurante
7 Los chilaquiles de María	Riva Palacio	Restaurante
8 Restaurante la Foresta	Aquiles Serdán	Restaurante
9 Rancheros del Sur	Aquiles Serdán #109	Restaurante
10 Casa Venancio	Aquiles Serdán#203	Restaurante
11 La Morsa Grill	Nigromante#209	Restaurante
12 Capricho de la Diabla	Plutarco G.	Rest/Fonda
13 Centro Porteño	Villada #116	Restaurante
14 Lindo Nayarit	Villada #203	Restaurante
15 IMPALA	N. Bravo #126	Restaurante
16 Restaurante Galeana	Galeana	Restaurante
17 Comedor familiar Lambian t	Galeana #120-2	Rest/Fonda
18 La casa del Chilaquil	Galeana #208	Rest/Fonda
19 Cabaña YUM XAX	Galeana #210	Restaurante
20 Mariscos Mar y Tierra	Aldama #226	Restaurante
21 Chilaquiles Aldama	Aldama#211	Restaurante
22 "Los Pericos"	Aldama #105	Restaurante
23 Portal Bistro	N. Bravo - Los portales	Restaurante
24 Los Bisquest Obregón	Independencia#112	Restaurante
25 Mr. Ranch	N. Bravo - Los portales	Restaurante
26 Carbón y vino	5 de febrero #117B	Restaurante
27 La Reliquia	5 de febrero #117ª	Restaurante
28 Biarritz	5 de febrero/Nigromante	Restaurante
29 Restaurante Hidalgo	Hidalgo	Restaurante
30 Malagueña Salerosa	Rayón	Restaurante

31	La Spezia Gourmet	I. Literario/Sor Juana	Restaurante
32	Chilaquiles Aldama	I. Literario #307	Restaurante
33	El jardín secreto	Independencia	Restaurante
34	Restaurante Nápoles Pizza	Los portales	Restaurante
35	Hosteria "Las Ramblas"	Andador Constitución - Los Portales	Restaurante
36	Los alcatrazes	Andador Constitución	Restaurante
37	Mr Ranch!	Mercadito Gourmet "La Vendimia"- calle Matamoros	Restaurante
38	La Marquesa	Mercadito Gourmet "La Vendimia"- calle Matamoros	Restaurante
39	Ore Nue Voo	Mercadito Gourmet "La Vendimia"- calle Matamoros	Restaurante
40	Primer Ministro	Mercadito Gourmet "La Vendimia"- calle Matamoros	Restaurante
41	Biker Wings	Mercadito Gourmet "La Vendimia"- calle Matamoros	Restaurante
42	Yucapioca	Mercadito Gourmet "La Vendimia"- calle Matamoros	Restaurante
43	Work Ink	Mercadito Gourmet "La Vendimia"- calle Matamoros	Restaurante
44	El Huacal	Mercadito Gourmet "La Vendimia"- calle Matamoros	Restaurante
45	Centro Tortas Gourmet	Mercadito Gourmet "La Vendimia"- calle Matamoros	Restaurante
46	La loncheria	Mercadito Gourmet "La Vendimia"- calle Matamoros	Restaurante
47	La Santa Vaca	Mercadito Gourmet "La Vendimia"- calle Matamoros	Restaurante
48	Pib Kebab	Mercadito Gourmet "La Vendimia"- calle Matamoros	Restaurante
49	Del Pibil	Mercadito Gourmet "La Vendimia"- calle Matamoros	Restaurante
50	La Ramona	Mercadito Gourmet "La Vendimia"- calle Matamoros	Restaurante
51	City Buffet	Grand Plaza Toluca/ Av. Juárez	Restaurante

2. Restaurante de especialidad

	Nombre	Dirección	Clasificación	Tipo de comida
1	Espadas do Brasil	Morelos/Villada	Restaurante	Brasileña
2	El sinaloense	Morelos/P. Suárez	Restaurante	Tradicional de Sinaloa
3	Green Factory	N. Bravo	Restaurante	Gourmet
4	Kángi	Galeana #222	Restaurante	Vegetariana
5	Comida China Yan Li	Matamoros #207	Restaurante	China
6	Hong Fa	Allende #109	Restaurante	China
7	Comida china "Lis"	5 de febrero/A. Serdán	Restaurante	China
8	SUKIWA	Los Portales	Fast food	China
9	China pekin	I. Literario	Restaurante	China
10	Bistro Mecha	Aldama #102-17	Restaurante	Italiana
11	Palatzo italiano	Andador Constitución Los Portales	Restaurante	Italiana
12	Hoo Yun Lai	Andador Constitución - Plaza Collage	Restaurante	China
13	Bushi	Andador Constitución Los Portales- Plaza	Restaurante	Japonesa
14	Deliziaditalia	Plaza La Vendimia-Matamoros	Restaurante	Italiana
15	Catalán	Plaza La Vendimia-Matamoros	Restaurante	Española
16	Carlota	Grand Plaza Toluca/ Av. Juárez	Restaurante	Italiana
17	Blatt Salat	Grand Plaza Toluca/ Av. Juárez	Restaurante	Vegetariana
18	China "lis"	Grand Plaza Toluca/ Av. Juárez	Restaurante	China
19	La Botticella	Plaza España #404	Tratoria	Italiana

3. Restaurante dentro de Hotel

	Nombre	Dirección	Hotel
1	"La Campana"	Matamoros#202	Hotel Don Simón
2	Restaurante del Hotel Plaza Morelos	Aquiles Sedán #113	Hotel Plaza Morelos
3	Restaurante del Hotel Fiesta Inn	Juan Aldama #124	Hotel Fiesta Inn

4. Restaurante de cadena

	Nombre	Dirección	Clasificación
1	Subway	Matamoros #102	Fast Food
2	Toks	Inst. Literario/Juárez	Restaurante
3	Mc. Donald´s	Bravo/ M. Hidalgo	Fast food
4	KFC	Hidalgo #219	Fast Food
5	Burger King	Hidalgo #223	Fast Food
6	San Francisco Snack	N. Bravo - Los portales #112B	Fast Food
7	Vips	Grand Plaza Toluca/ Av. Juárez	Cadena
8	Piacere	Paseo el sol/ Hidalgo #104	Cadena

5. Restaurante cafetería		
Nombre	Dirección	Clasificación
1	Café Punta del Cielo	Lerdo/Juárez
2	Tu sano gusto	Nigromante
3	Café con leche	Hidalgo #415
4	Café con leche	5 de febrero
6. Restaurante-Bar		
Nombre	Dirección	Clasificación
1	Milenio	Morelos
2	London Bar-Restaurante	Lerdo #230
3	Luis Club	Nigromante/Melchor O.
4	Rock and Ball	Grand Plaza Toluca/ Av. Juárez
7. Cafetería		
Nombre	Dirección	Clasificación
1	En esta esquina... café	Morelos/C.C. Gutiérrez #803
2	Café Morelos	Morelos #316
3	Shankha	Hidalgo #302
4	Yerbabuena	Hidalgo #302
5	D´Café	Lerdo
6	Café Bombón	Lerdo #234
7	La tradicional	Lerdo #206
8	Abuelita mi café	Lerdo/16 de septiembre
9	Anhelos de Café	Aquiles Serdán #103
10	Café A. Serdán	Aquiles Serdán #213 C
11	Café Mexicano	Hidalgo #502
12	Inet	Hidalgo #400
13	Café Snack	Nigromante
14	Cachi Bache Café	Nigromante
15	Chocolatería "La Gloria"	Plutarco Gonzalez #313
16	Café & Bakey	N. Bravo #224
17	A donde sea	N. Bravo #222
18	Anita Café Lines	Galena #220
19	Caffe de Allende	Allende #102A
20	Cafetería Casa Aldama	Aldama #119
21	El torito enano	Independencia #201D
22	Café Colbert	Independencia #201F
23	Jo Cafetería y Churros	Juárez
24	Huitzi Café	Juárez
25	Café Grano negro	Rayón
26	Los cafetales	Independencia
27	WafleAndo	Matamoros
28	Delicrepa	Matamoros
29	Organic Coffe	Grand Plaza Toluca/ Av. Juárez
30	City Crepes café	Grand Plaza Toluca/ Av. Juárez
31	Cafeterías	Plaza Gastronómica Amador López - Plutarco González/Melchor Ocampo
8. Café- Bar		
Nombre	Dirección	Clasificación
1	Café Dali	Villada #108A
2	Café Collage	Villada #115B
3	El Arte Café & Cocktails	Pasaje Edificio Rey los Portales
4	Café La Otra Oveja	Miguel Hidalgo #215
5	Café Collage	Andador Constitución - Plaza constitución
6	Café Collage	Juárez - Grand Plaza Toluca
9. Bar		
Nombre	Dirección	Clasificación
1	Bar 511	Morelos #203
2	Aah jijo!!	Morelos #307
3	Hugo´s Bar	Morelos/P. Suárez
4	La Chabela	Hidalgo #109
5	La Malitzi	Hidalgo #101 B
6	Clamatos Fourtyfive	Aquiles Serdán
7	Clamatos Fourtyfive	Aquiles Serdán/21 de marzo
8	Billar Bar	Hidalgo
9	Bar la esclaera	Hidalgo
10	Si... Chucha!	Andador Constitución Los Portales
11	La Culpable Toluca	Morelos #313

10. Postres y neverías				
	Nombre	Dirección	Clasificación	Tipo
1	Volo volo volován	Morelos #817 A	Postres	
2	Helados Fritos "Son... la neta"	Morelos #805 B	Nevería	Gourmet
3	Nevería Paricutín 1	Morelos/Privada Álzate #805	Nevería	Tradicional
4	Amore pastes y café	Morelos	Postres	
5	Crepadelli	Morelos/N. Bravo	Nevería y Postres	Cadena
6	Churros Churros Café	Morelos	Postres	
7	Nevería Paricutín	Morelos/Rayón #201	Nevería	Tradicional
8	Helados Fritos "Rúso"	Morelos #307	Nevería	Gourmet
9	Pepe Pastes	Morelos #321	Postres	
10	Nevería Yeli	Lerdo #424	Nevería	Tradicional
11	La michoacana	Lerdo/Rayón	Nevería	Tradicional
12	Paletería Paricutín	Riva Palacio	Nevería	Tradicional
13	Helado Artesanal	Melchor Ocampo	Nevería	Tradicional
14	Malinalli	Hidalgo #411 B	Nevería	
15	Churros Chorros Café	Hidalgo #501	Cafetería/Postres	
16	Nevería Paricutín	Hidalgo #504	Nevería	Tradicional
17	Pastes Amoré	Hidalgo #498	Cafetería/Postres	
18	Churros Galácticos	Hidalgo #401	Cafetería/Postres	
19	Son pastes	Hidalgo #404	Postres	
20	Post and Pantry	Hidalgo #108	Postres	Gourmet
21	Nevería (sin nombre)	Plutarco Gonzalez	Nevería	Tradicional
22	Nevería "Adiós tú presumida"	Parque alameda- Plutarco Glz. / Melchor O.	Nevería	Tradicional
23	Heladería Elite	Villada/Hidalgo	Nevería	Tradicional
24	Las tacitas	Villada #202	Postres	Tradicional
25	Maranatha	Constituyentes	Postres	
26	Pastelería "La Rosa de Sarón"	Galena	Postres	
27	La Casa del Pay	Matamoros #114	Postres	
28	Pay y Pastes Elsy	Matamoros	Postres	
29	Nevería El Zepellín	Allende #110	Nevería	Tradicional
30	Elite Helados	Independencia #201E	Nevería	Tradicional
31	Mc Postres	Paseo Constitución	Postres/Nevería	Cadena
32	House Cake Past	Independencia #11	Postres	Gourmet
33	Santa Clara Nevería	N. Bravo - Los portales #116B	Nevería	Cadena
34	Santa Clara Nevería	Belisario Domínguez #106	Nevería	Cadena
35	Nevería (sin nombre)	Los portales	Nevería	Tradicional
36	Panadería Rayón	Rayón	Postres	Tradicional
37	Nevería "El paricutín #1"	Rayón	Nevería	Tradicional
38	Pastelería Maranatha	I. Literario/P. Suarez #313	Postres	Tradicional
39	Pastelería Le Petit	Quintana Roo #204	Postres	
40	Holanda	Grand Plaza Toluca/ Av. Juárez	Nevería	Cadena
41	Mc Helados	Grand Plaza Toluca/ Av. Juárez	Nevería	Cadena
42	Mc Helados	Grand Plaza Toluca/ Av. Juárez	Nevería	Cadena
43	El súper paricutín	Grand Plaza Toluca/ Av. Juárez	Nevería	Tradicional
44	Churrellenos	Grand Plaza Toluca/ Av. Juárez	Postres	
45	Delichurros	Grand Plaza Toluca/ Av. Juárez	Postres	
46	Nutrisa	Grand Plaza Toluca/ Av. Juárez	Nevería/Postres	Cadena
47	Nutrisa	Paseo el sol/ Hidalgo #104	Nevería	Cadena
48	Nutrisa	Belisario Domínguez #104	Nevería	Cadena
49	Nevería y aguas frescas	Plaza Gastronómica Amador López - Plutarco González/Melchor Ocampo	Nevería	Tradicional
11. Torterías				
	Nombre	Dirección	Clasificación	
1	Tortas Ahogadas Sport	Morelos #805	Tortería	
2	Tortas	Morelos	Tortería	
3	Tortas	Morelos	Tortería	
4	Puras de milanesa	Morelos/Rayón	Tortería	
5	Tortería Lupita	Morelos #315	Tortería	
6	El Moisés de las tortas	Quintana Roo Sur #206	Tortería	
7	Mi torta & Café	Quintana Roo #105	Tortería	
8	Tortas de milanesa "Coronita"	Santos Degollado	Tortería	
9	Tortería (sin nombre)	Lerdo/Sor Juana	Tortería	
10	Tortas y jugos lerdo	Lerdo #210	Tortería	

11	Súper Tortas Lerdo	Lerdo/Sor Juana	Tortería
12	Tortas de milanesa	Riva Palacio #102	Tortería
13	Tortas de Poncho	Aquiles Serdán #203	Tortería
14	La vaquita negra del portal	N. Bravo/ M. Hidalgo	Tortería/ Cremería
15	Tortas de milanesa	Hidalgo - Plaza Elisa #412	Tortería
16	Mega Tortas Toluca	Ezequiel Ordoñez #102	Tortería
17	Tortería el Chilaquil	Galena #120	Tortería
18	Tortas "Sandy"	Galena #204	Tortería
19	Tortas gigantes	Allende #114	Tortería
20	Aca´ las tortas y hamburguesas. Reyna	Aldama #125	Tortería
21	Tortas la Selva	Independencia	Tortería
22	Pierna de milanesa	Juárez #210	Tortería
23	Tortería Capri	Juárez #201	Tortería
24	Milanesas Juárez	Juárez	Tortería
25	La Barca	N. Bravo #116	Tortería
26	Tortería la Cubanita	5 de febrero #111	Tortería
27	Tortas rayón	Rayón	Tortería
28	Las milanesas	I. Literario #314	Tortería
29	Milanesas	Independencia	Tortería
30	Tortería SN	1ro. de mayo	Tortería
31	¿El Botánitas... tortas	Plaza Carlos Gómez - Quintana Roo/Melchor Ocampo	Tortería
32	Tortas y tacos	Grand Plaza Toluca/ Av. Juárez	Tortería
33	Tortas y milanesas	Plaza Gastronómica Amador López - Plutarco González/Melchor Ocampo	Tortería
34	Tortas "Prisy"	Plaza Fray Andrés de Castro	Tortería
35	Tortas "Rosy"	Plaza Fray Andrés de Castro	Tortería
36	Tortas "Mari Jose"	Plaza Fray Andrés de Castro	Tortería
37	Tortas "El Ojeis"	Plaza Fray Andrés de Castro	Tortería
38	Tortas "Lupita"	Plaza Fray Andrés de Castro	Tortería
39	Tortas "Javi"	Plaza Fray Andrés de Castro	Tortería
40	Tortas "Maguito"	Plaza Fray Andrés de Castro	Tortería
41	Tortas "Juanito"	Plaza Fray Andrés de Castro	Tortería
42	Tortas "La Única"	Plaza Fray Andrés de Castro	Tortería
43	Tortas "Magaly"	Plaza Fray Andrés de Castro	Tortería
44	Tortas "Charly"	Plaza Fray Andrés de Castro	Tortería
45	Tortas "Mi luchita"	Plaza Fray Andrés de Castro	Tortería
46	Tortas "Don Raúl"	Plaza Fray Andrés de Castro	Tortería
47	Tortas "El Ojeis"	Plaza Fray Andrés de Castro	Tortería
48	Tortas "Los Portales	Plaza Fray Andrés de Castro	Tortería
12. Taquerías			
	Nombre	Dirección	Clasificación
1	Taquería	Morelos/ Juárez	Taquería
2	Las jirafas y la Mula	Morelos	Taquería
3	Taquería la Victoria	Morelos #205	Taquería
4	Taquería "Los faroles"	Morelos #305	Taquería
5	Tacos Arabes "TONY"	Morelos #311	Taquería
6	Taquería Capulhuac	P. Suárez	Taquería
7	Tacos el canarito	Lerdo	Taquería
8	Carnitas "El Guache"	Santos Degollado	Taquería
9	Carnitas los primos	Santos Degollado	Taquería
10	Las de Galena	Galeana #111-5	Fonda/Taquería
11	Taquería Bocatta	Matamoros #102-2	Taquería
12	Tacos de guisado	Allende #200	Taquería
13	Taquería (sin nombre)	Independencia	Taquería
14	Taquería "El Farolazo"	Independencia #102	Taquería
15	Tacos Manix	Independencia #101	Taquería
16	Peritacos	Juárez #212	Taquería
17	Meji-tako	Juárez #117	Taquería
18	Taquería "Los amigos"	Rayón #302	Taquería
19	Taquitos pipos	Rayón	Taquería
20	Taquería "El Manis"	Rayón	Taquería
21	Tacos TRANSY	Los Portales	Taquería

22	Tacos y tortas Pino Suárez	P. Suárez #317	Taquería/Tortería
23	Carnes al Carbón "Las Brisas del Sur"	Morelos	Taquería/Fonda
24	Tacos (sin nombre)	Plaza Gastronómica Amador López - Plutarco González/Melchor Ocampo	Taquería
25	Tacos Transito	Plaza Gastronómica Amador López - Plutarco González/Melchor Ocampo	Taquería
26	Tacos de cecina	Plaza Gastronómica Amador López - Plutarco González/Melchor Ocampo	Taquería
27	Tacos Obispo	Plaza Gastronómica Amador López - Plutarco González/Melchor Ocampo	Taquería
28	Taquería	Plaza Gastronómica Amador López - Plutarco González/Melchor Ocampo	Taquería
29	Tacos el "Kiosko"	Plaza Fray Andrés de Castro	Taquería
30	Tacos "Concepción"	Plaza Fray Andrés de Castro	Taquería
31	Tacos "Lis"	Plaza Fray Andrés de Castro	Taquería
32	Tacos de Obispo	Plaza Fray Andrés de Castro	Taquería
33	Tacos "Juanito"	Plaza Fray Andrés de Castro	Taquería
34	Tacos de Obispo	Plaza Fray Andrés de Castro	Taquería
13. Fondas			
	Nombre	Dirección	Clasificación
1	Las Delicias de Zack	Morelos #805 B	Fonda
2	La cocina de la Abuela	Morelos #710	Fonda
3	Cocina mexicana "Don Gume"	Morelos/Villada	Fonda/Rest
4	Enchiladas mexicanas	Morelos	Fonda/Rest
5	Cocina M&B	Morelos	Fonda
6	Alimentos preparados vegetarianos	Quintana Roo	Fonda
7	Tortas y Chilaquiles	Quintana Roo	Tortería/Fonda
8	Fonda sin nombre	Quintana Roo #204	Fonda
9	Cocina los mandiles	Quintana Roo #202	Fonda
10	La cocina del sabor	Lerdo #224 A	Fonda
11	Fonda Degollado	Santos Degollado #107	Fonda
12	Birria estilo Jalisco	Santos Degollado	Fonda
13	Tamales a la carta Flor de Romero	Santos Degollado	Fonda
14	Comida corrida Super Tortas	Santos Degollado	Fonda
15	Chilaquiles (sin nombre)	Santos Degollado	Fonda
16	La casa vieja	Lerdo #206	Fonda
17	El rinconcito	16 de septiembre	Fonda
18	Comida corrida (Sin nombre)	Riva Palacio	Fonda
19	El Rincón del Buen Sazón	Riva Palacio	Fonda
20	Cocina económica	Aquiles Serdán	Fonda
21	Fonda Jireh	Hidalgo	Fonda
22	La cocina comida para tu antojo	Hidalgo #501	Fonda
23	Los Jarochos	Hidalgo	Fond-rest
24	Quesadillas Gigantes	Hidalgo #400	Fonda
25	Los Revolcados de Pancho	Nigromante	Fonda
26	Fonda SN	Plutarco G.	Fonda
27	Cocina "Fechi"	Villada #204	Fonda
28	Cocina "El buen Sazón"	N. Bravo #121	Fonda
29	Fonda "El Antojo"	Galeana	Fonda/Tortería
30	Cocina tradicional casera	Galeana #214	Fonda
31	Tamales y atole "Mi Familia"	Galeana #216A	Fonda
32	La cazuelita	Galeana #222	Fonda
33	Petra Fonda	Matamoros #213	Fonda
34	El jakal del Indio	Matamoros #102-1	Fonda
35	El Buen Sabor	Aldama #115	Fonda
36	Ok Bajio	Hidalgo- Los Portales	Fonda
37	Ostionería Escamilla	Rayón nte	Fonda
38	Comida corrida	Independencia	Fonda
39	Cocina Sharit	Independencia	Fonda
40	Tacos de guisado	Rayón	Fonda
41	Cocina de Zule	I. Literario	Fonda
42	La Matraca	Plaza los Portales	Fonda
43	Los Kolaches	Lerdo #212	Fonda
44	Chelys comida mexicana	Andador Constitución - Plaza Collage	Fonda
45	Cocina familiar "Doña Meche"	Plaza Gastronómica Amador López - Plutarco González/Melchor Ocampo	Fonda
46	Cocina económica "Lulu"	Plaza Gastronómica Amador López - Plutarco González/Melchor Ocampo	Fonda
47	Comida corrida	Plaza Gastronómica Amador López - Plutarco González/Melchor Ocampo	Fonda
48	Comida corrida	Plaza Gastronómica Amador López - Plutarco González/Melchor Ocampo	Fonda

14. Antojerías		
Nombre	Dirección	Clasificación
1 Huaraches Zacatecanos	Morelos #305	Antojitos
2 Antojitos Mexicanos	Santos Degollado	Antojitos
3 Huaraches "El Zacatecano"	Nigromante	Antojitos
4 Quesadillas gigantes "Doña Ofe"	Ezequiel Ordoñez #104	Antojitos
5 Antojitos mexicanos "Magito"	Aldama #113	Antojitos
6 Quedadillas (sin nombre)	Los portales	Antojitos
7 54.- Antojitos "Carmen"	Plaza Gastronómica Amador López - Plutarco González/Melchor Ocampo	Antojitos
8 Antojitos "Doña Mary"	Plaza Gastronómica Amador López - Plutarco González/Melchor Ocampo	Antojitos
9 Pambazos y enchiladas	Plaza Gastronómica Amador López - Plutarco González/Melchor Ocampo	Antojitos
10 Huaraches y flautas	Plaza Gastronómica Amador López - Plutarco González/Melchor Ocampo	Antojitos
11 Gorditas y kekas	Plaza Gastronómica Amador López - Plutarco González/Melchor Ocampo	Antojitos
12 Quesadillas gigantes	Plaza Gastronómica Amador López - Plutarco González/Melchor Ocampo	Antojitos
13 Esquites	Plaza Gastronómica Amador López - Plutarco González/Melchor Ocampo	Antojitos
14 Antojitos mexicanos	Plaza Gastronómica Amador López - Plutarco González/Melchor Ocampo	Antojitos
15 Gorditas y quecas	Plaza Gastronómica Amador López - Plutarco González/Melchor Ocampo	Antojitos
16 Gorditas y quesadillas	Plaza Gastronómica Amador López - Plutarco González/Melchor Ocampo	Antojitos
17 Huaraches	Plaza Gastronómica Amador López - Plutarco González/Melchor Ocampo	Antojitos
18 Huaraches	Plaza Gastronómica Amador López - Plutarco González/Melchor Ocampo	Antojitos
19 Antojitos mexicanos	Plaza Gastronómica Amador López - Plutarco González/Melchor Ocampo	Antojitos
20 Antojitos mex	Plaza Gastronómica Amador López - Plutarco González/Melchor Ocampo	Antojitos
21 Quesadillas	Plaza Gastronómica Amador López - Plutarco González/Melchor Ocampo	Antojitos
22 Quesadillas	Plaza Gastronómica Amador López - Plutarco González/Melchor Ocampo	Antojitos
23 Huaraches gigantes	Plaza Gastronómica Amador López - Plutarco González/Melchor Ocampo	Antojitos
24 Antojitos mexicanos	Plaza Gastronómica Amador López - Plutarco González/Melchor Ocampo	Antojitos
25 Huaraches	Plaza Gastronómica Amador López - Plutarco González/Melchor Ocampo	Antojitos

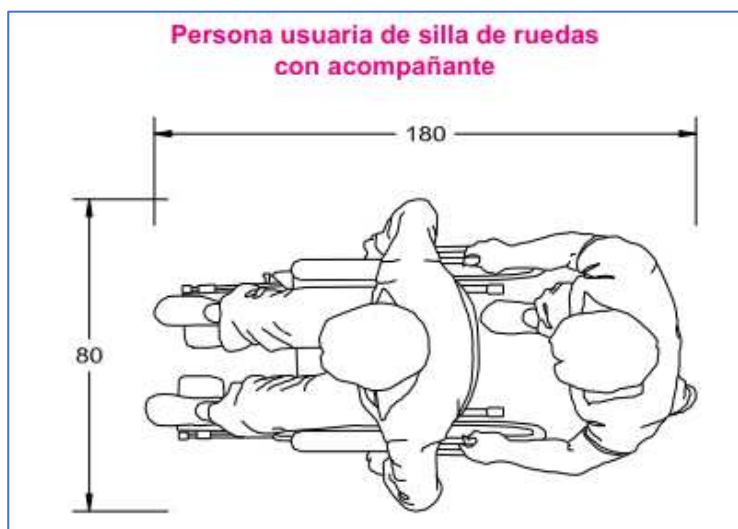
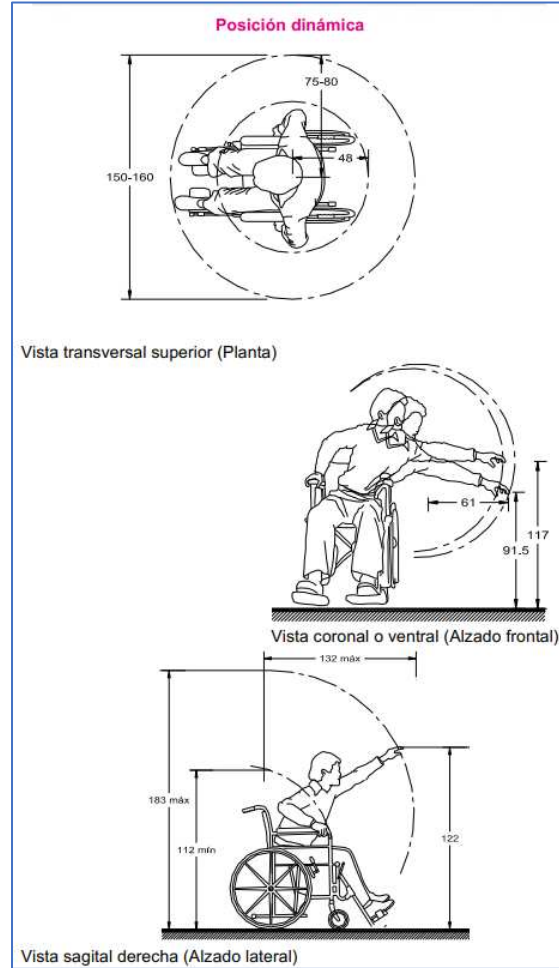
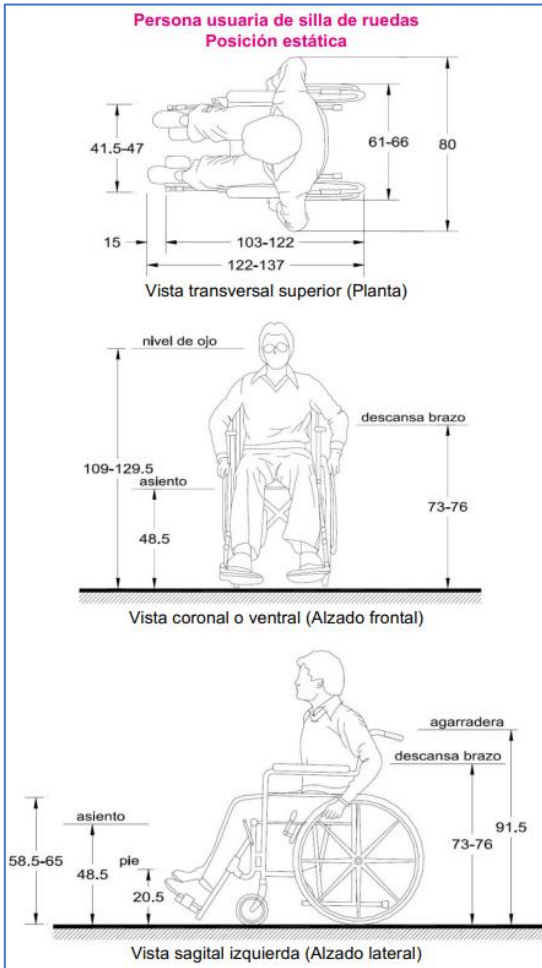
15. Pizzeria, Hamburguesas y Hot Dogs		
Nombre	Dirección	Clasificación
1 Pizza	Morelos	Pizzeria
2 Pizza "Ninos"	Hidalgo #108	Pizzeria
3 Más Pizza	Hidalgo #500	Pizzeria
4 Pizzeria Armando 's	Hidalgo #412	Pizzeria
5 Carlito Pizzeria	Matamoros	Pizzeria
6 Pizzeria Libertad	Hidalgo #229	Pizzeria
7 Pizzeria (Sin nombre)	Rayón	Pizzeria
8 Hamburguesas	Morelos	Fast Food
9 Domino 's	Plaza Gastronómica Amador López - Plutarco González/Melchor Ocampo	Pizzeria de cadena
10 Napoles Pizza	Plaza Gastronómica Amador López - Plutarco González/Melchor Ocampo	Pizzeria
11 Hamburguesas y Hot Dogs	Plaza Gastronómica Amador López - Plutarco González/Melchor Ocampo	Fast Food
12 Pizzas	Plaza Gastronómica Amador López - Plutarco González/Melchor Ocampo	Pizzeria
13 Hot Dog	Plaza Gastronómica Amador López - Plutarco González/Melchor Ocampo	Fast Food
14 Hot Dog	Plaza Gastronómica Amador López - Plutarco González/Melchor Ocampo	Fast Food

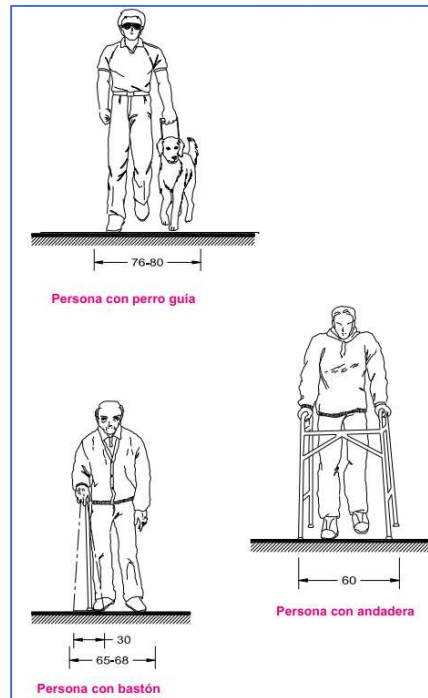
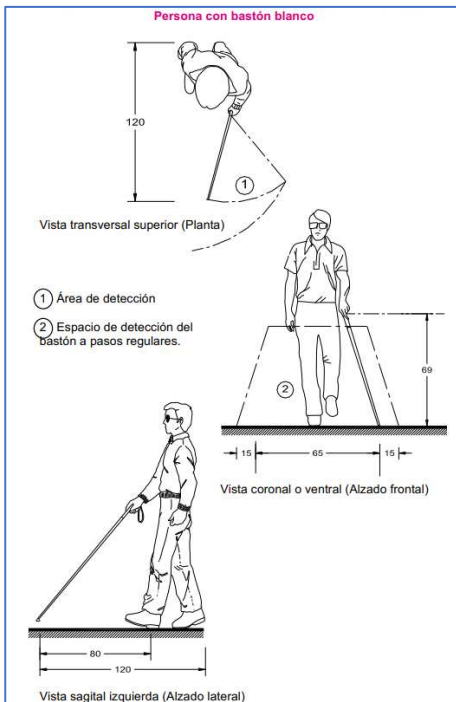
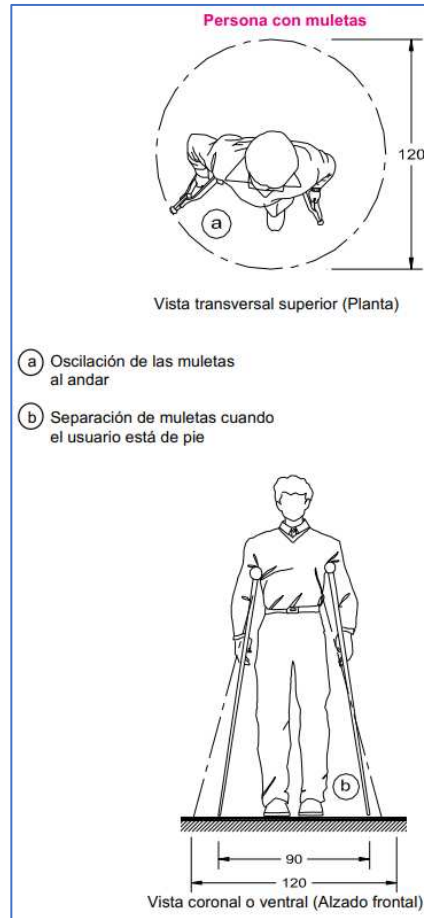
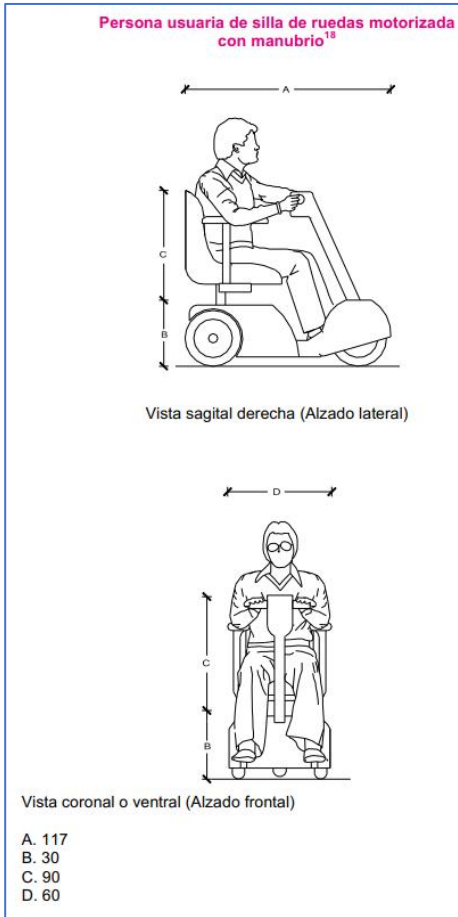
16. Lonchería		
Nombre	Dirección	Clasificación
1 Jugos Lupita	Santos Degollado	Lonchería
2 Jugos "Doña Mari"	Melchor Ocampo	Lonchería
3 El Álamo	Melchor Ocampo	Lonchería
4 Punto Fresco	Galeana #120	Lonchería
5 K 'Sano	Matamoros #209	Lonchería
6 Super Soya	Juárez #216	Lonchería
7 Jugería piña	Rayón	Lonchería
8 Lunch Mar R	I. Literario	Lonchería
9 Ricos cocteles	Plaza Gastronómica Amador López - Plutarco González/Melchor Ocampo	Lonchería/Postres
10 Cockteles	Plaza Gastronómica Amador López - Plutarco González/Melchor Ocampo	Lonchería
11 Licuados	Plaza Gastronómica Amador López - Plutarco González/Melchor Ocampo	Lonchería

17. Dulcerías			
	Nombre	Dirección	Clasificación
1	Dulces Mary Tere	16 de septiembre	Dulcería
2	Dulcería D	Hidalgo	Dulcería
3	Éclair Cnocola	Galeana #222B	Dulcería
4	Dulces detalles	Matamoros #209	Dulcería
5	Dulcería SN	Independencia #201G	Dulcería
6	Endulzate	Rayón/ 1ro. de mayo	Dulcería
7	Candy Factory	Juárez #118	Dulcería
8	Dulcería el Portal	N. Bravo - Los portales	Dulcería
9	Dulcería SN	N. Bravo - los portales #122	Dulcería
10	Endulzate	Juárez #103A	Dulcería
11	Dulcería dolores	Plaza Fray Andrés de Castro	Dulcería
12	Dulcería Pichardo	Plaza Fray Andrés de Castro	Dulcería
13	Dulcería "La Duquesa"	Plaza Fray Andrés de Castro	Dulcería
14	Dulces "Don Manuel"	Plaza Fray Andrés de Castro	Dulcería
15	Dulces "El chino"	Plaza Fray Andrés de Castro	Dulcería
16	Dulces "Ciro"	Plaza Fray Andrés de Castro	Dulcería
17	Dulces "Doña Mary"	Plaza Fray Andrés de Castro	Dulcería
18	Dulces y Refrescos s.n.	Plaza Fray Andrés de Castro	Dulcería
19	Dulces "García"	Plaza Fray Andrés de Castro	Dulcería
20	Dulces "Miky"	Plaza Fray Andrés de Castro	Dulcería
21	Dulces "Don Jorge"	Plaza Fray Andrés de Castro	Dulcería
22	Dulces "Rebe"	Plaza Fray Andrés de Castro	Dulcería
23	Dulcería "Bertita"	Plaza Fray Andrés de Castro	Dulcería
24	Dulces "El güero"	Plaza Fray Andrés de Castro	Dulcería
25	Dulces "Salomón"	Plaza Fray Andrés de Castro	Dulcería
26	Dulces "El Gallo"	Plaza Fray Andrés de Castro	Dulcería
27	Dulces "Ivonne"	Plaza Fray Andrés de Castro	Dulcería
28	Dulces "Lety"	Plaza Fray Andrés de Castro	Dulcería
29	Dulces "Silva"	Plaza Fray Andrés de Castro	Dulcería
30	Dulces regionales	Plaza Fray Andrés de Castro	Dulcería
31	Dulces de "Lucy"	Plaza Fray Andrés de Castro	Dulcería
32	Dulces "Cripi"	Plaza Fray Andrés de Castro	Dulcería
33	Dulces "Guadarrama"	Plaza Fray Andrés de Castro	Dulcería
34	Dulces "Juanita"	Plaza Fray Andrés de Castro	Dulcería
35	Dulces "Cesy"	Plaza Fray Andrés de Castro	Dulcería
36	Dulces "Mis Tres Amores	Plaza Fray Andrés de Castro	Dulcería
37	Dulces Falcón"	Plaza Fray Andrés de Castro	Dulcería
38	Dulces "Chuchin"	Plaza Fray Andrés de Castro	Dulcería
39	Dulces "Valentina"	Plaza Fray Andrés de Castro	Dulcería
40	Dulces "Paty"	Plaza Fray Andrés de Castro	Dulcería
41	Don Toño	Plaza Fray Andrés de Castro	Dulcería
18. Otros			
	Nombre	Dirección	Clasificación
1	Pollos a la leña El Lobito	Lerdo	Taquería/Rosticería
2	Palomitas (sin nombre)	Lerdo #206A	Botanero
3	Pollos a la leña	Inst. Literario #202C (113)	Taquería/Rosticería
4	La Minuatura Licores	N. Bravo #118	Licorería
5	Papas a la francesa	Plaza Gastronómica Amador López - Plutarco González/ Melchor Ocampo	Botanas
6	Gaspachos	Plaza Gastronómica Amador López - Plutarco González/ Melchor Ocampo	Botanas
7	Algodones	Plaza Gastronómica Amador López - Plutarco González/ Melchor Ocampo	Botanas
8	Tamales y atoles	Plaza Fray Andrés de Castro	Alimentos
9	Garapiñas "Lencho"	Plaza Fray Andrés de Castro	Venta de bebidas tradicionales y abarrotes

Fuente: López, Favila, Blee y Morales, 2016.

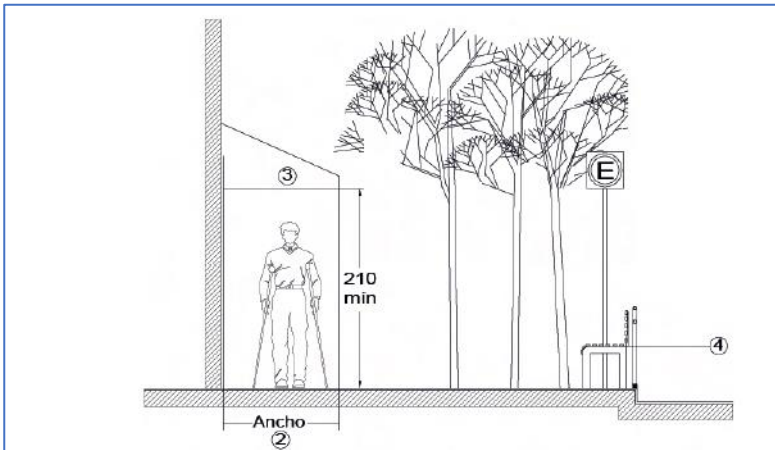
Anexo 4. Medidas antropométricas estáticas y dinámicas para personas con discapacidad





Fuente: Jefatura de Gobierno de la Ciudad de México (2016).

Anexo 5: Medidas relacionadas con elementos que sobresalen.

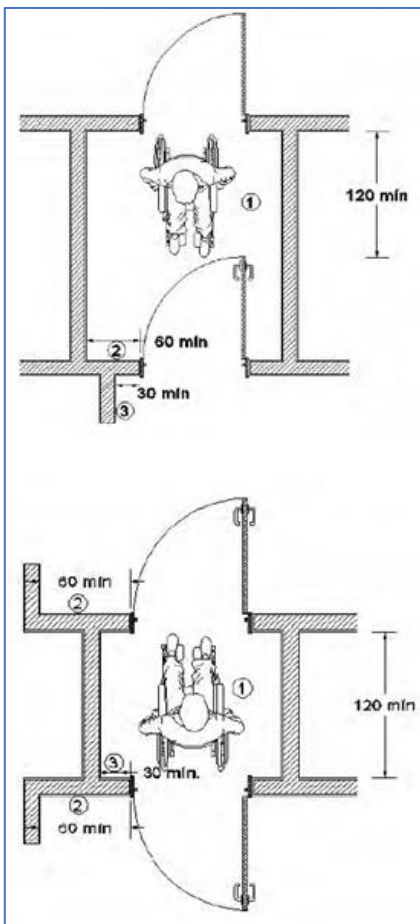


Referencias:

- 13. Ancho requerido.
- 14. Área libre de paso.
- 15. Mobiliario urbano.

Fuente: Jefatura de Gobierno de la Ciudad de México (2016).

Anexo 6: Medidas sugeridas para acceso a vestíbulo.

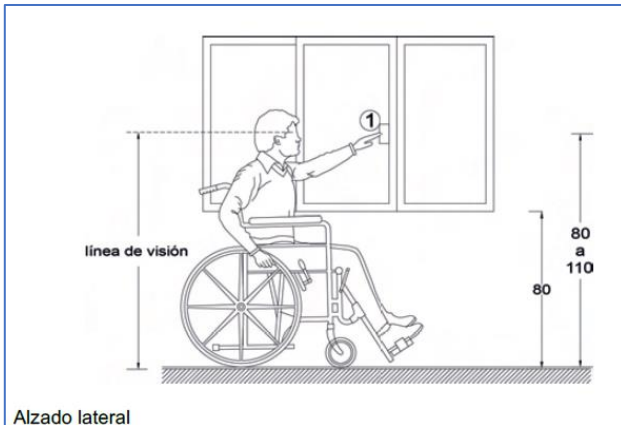


Referencias:

- 1. Área libre de paso para persona usuaria de silla de ruedas.
- 2. Abatimiento de puerta hacia usuario.
- 3. Abatimiento de puerta en sentido contrario al usuario.

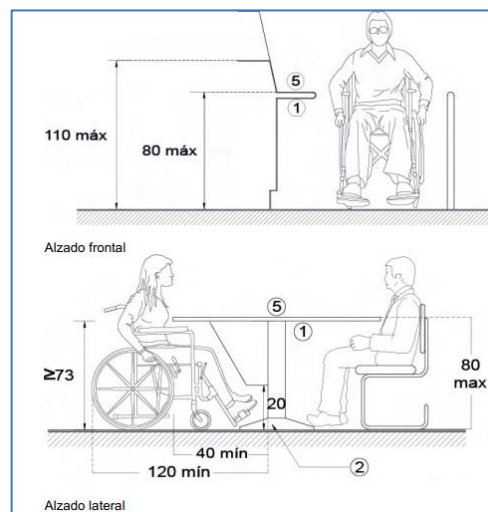
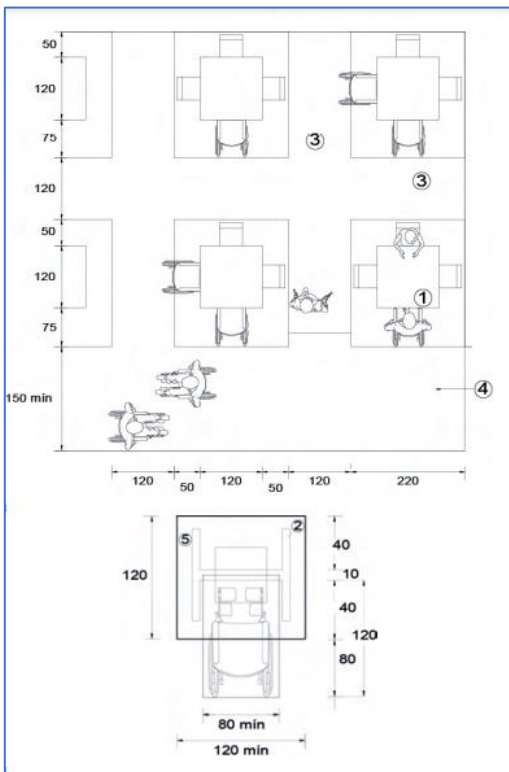
Fuente: Jefatura de Gobierno de la Ciudad de México (2016).

Anexo 7: Medidas sugeridas para acceso a ventanas.



Fuente: Jefatura de Gobierno de la Ciudad de México (2016).

Anexo 8: Área de comedor.



Referencias:

1. Altura libre de mesa bajo cubierta.
2. Apoyo de mesa.
3. Área de circulación libre (recomendada).
4. Área de circulación de acceso.

5. Cubierta.

Fuente: Jefatura de Gobierno de la Ciudad de México, 2016.

Anexo 9

Lista de cotejo para restaurantes accesibles

Objetivo: Determinar el mobiliario y equipo del área de servicio con el que cuentan para personas con discapacidad en los restaurantes de cadena del Centro Histórico de Toluca.

ELEMENTOS INDISPENSABLES PARA UN RESTAURANTE ACCESIBLE PARA TODOS			
ELEMENTOS	SÍ	NO	OBSERVACIONES
1. RUTA ACCESIBLE (una ruta accesible puede ser un corredor, pasillo o andador, puertas y vanos y contar con rampas)			
Pocos o ningún obstáculo.			
Hay conexiones con los principales servicios o áreas.			
Tienen mínimo una entrada accesible señalizada con el S.I.A o S.A.O-ONU.			
La entrada cuenta con un área libre mínima de 150 cm por 150 cm.			
Las puertas tienen una anchura mínima de 60 cm.			
2. RAMPAS			
Evitan la acumulación de agua en su superficie y son antiderrapantes.			
Tienen un ancho mínimo de 120 cm.			
3. MOBILIARIO DEL COMEDOR			

Se destina una mesa por cada diez o al menos dos mesas.			
Las mesas son de pedestal o están empotradas lateralmente.			
Las mesas y sillas no están fijas al suelo.			
4. SANITARIOS ACCESIBLES (Baños para hombres y mujeres, unisexo y familiar. El área mínima del cubículo es de 1.50 m de ancho por 1.70 m.)			
La puerta tiene 100 cm de ancho, es abatible hacia el exterior.			
Las barras de apoyo sobrepasan entre 10 y 25 cm del borde frontal del excusado.			
El cambiador de pañales para infantes tiene una altura entre 85 y 90 cm.			
El excusado es de forma ovalada preferentemente.			
El elemento de accionamiento para el desagüe está a una altura máx. de 85 cm.			
El porta papel está colocado a una altura máx. de 50 cm, y el lateral o circular a máximo 110 cm de altura.			
El lavabo está fijo con elementos que garantizan soportar el peso de las personas.			
Hay mingitorios hasta el piso, por lo menos uno con una altura de 40 cm.			
5. ESTACIONAMIENTO			
Existe al menos una plaza reservada.			

La plaza está señalizada con el S.I.A.			
Tiene una dimensión de al menos 5 m de longitud x 2.20m de anchura.			

Anexo 10

Guión de entrevista para gerentes de restaurantes de cadena

Objetivo: Determinar el potencial mobiliario y equipo del área de servicio de los restaurantes del Centro Histórico de Toluca, para la inclusión de personas con discapacidad.

1. *Si se identifica algún problema en términos del mobiliario y equipo del área de servicio existente en el restaurante, que le impida a una persona con discapacidad moverse libremente en alguna área del establecimiento, ¿cuál es el protocolo o estrategia que siguen para evitar o solucionar el problema?*
2. *¿Qué recursos se emplean para tratar de resolver este tipo de problemas cuando se presentan en relación con el mobiliario y equipo del área de servicio para discapacitados? (humanos, financieros, materiales)*
3. *Al seguir el protocolo, o aplicar ciertas estrategias para la atención con personas con discapacidad, ¿cuál es su objetivo principal? (atraer más clientes, evitar demandas, ser más inclusivos, etc.).*
4. *¿Qué datos o información poseen en el restaurante, en relación con los comensales con discapacidad que acuden a él?*
5. *De los siguientes elementos que le voy a mencionar, ¿cuáles cree usted que constituyan el mayor obstáculo para las personas con discapacidad que acuden al establecimiento, y en los que se tendría que poner mayor atención? Rutas accesibles en pasillos y puertas; rampas amplias; mesas y sillas; sanitarios accesibles; estacionamiento.*
6. *¿Cuáles cree usted que sean las causas por las cuales el elemento que acaba de mencionar constituye el mayor obstáculo a superar para las personas con discapacidad? (falta de inversión, de interés, etc.).*
7. *¿Qué medidas cree que se tendrían que tomar, o qué estrategias considera usted que podrían seguirse en el restaurante, para favorecer la movilidad de personas con discapacidad?*

8. *¿Qué recursos del restaurante, considera usted que podrían aprovecharse para favorecer la movilidad de las personas con discapacidad? (aquéllos con los que ya se cuenta, pero no están siendo utilizados para ello).*
9. *De todos los servicios y recursos con los que cuenta el restaurante, ¿cuál considera usted que ha sido más útil o favorecido más a los comensales con discapacidad?*
10. *Y en general, ¿qué acciones recomienda usted que se implementen en el establecimiento, para favorecer a las personas con discapacidad motriz?*

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN