



19th International Conference — Science, Technology and Innovation

Booklets



RENIECYT

Registro Nacional de Instituciones y
Empresas Científicas y Tecnológicas

1702902 CONACYT

RENIECYT - LATINDEX - Research Gate - DULCINEA - CLASE - Sudoc - HISPANA - SHERPA UNIVERSIA - Google Scholar DOI - REDIB - Mendeley - DIALNET - ROAD - ORCID

Title: Propuesta de política pública, turismo personas con discapacidad para personas con discapacidad en San Juan del Río, QRO.

Author: PERÉZ-BRAVO, Julia

Editorial label ECORFAN: 607-8695

BECORFAN Control Number: 2022-01

BECORFAN Classification (2022): 131222-0001

Pages: 18

RNA: 03-2010-032610115700-14

ECORFAN-México, S.C.

143 – 50 Itzopan Street

La Florida, Ecatepec Municipality

Mexico State, 55120 Zipcode

Phone: +52 1 55 6159 2296

Skype: ecorfan-mexico.s.c.

E-mail: contacto@ecorfan.org

Facebook: ECORFAN-México S. C.

Twitter: @EcorfanC

www.ecorfan.org

Holdings

Mexico	Colombia	Guatemala
Bolivia	Cameroon	Democratic
Spain	El Salvador	Republic
Ecuador	Taiwan	of Congo
Peru	Paraguay	Nicaragua

-
- Introducción
 - Metodología
 - **Contexto teórico**
 - Resultados
 - Conclusiones

INTRODUCCIÓN

En el presente trabajo se exponen como encuentros y aportaciones las necesidades de las personas discapacitadas de la localidad en estudio para disfrutar de actividades turísticas, específicamente de los alimentos del restaurante de su preferencia, estableciendo, que existe una falta de sensibilización e interés por mejorar las condiciones y los recursos para prestar el servicio a este grupo vulnerable, por lo que se diseña y plantea una propuesta para personas con discapacidad que se denominó *“política pública encaminada a la sensibilización y/o capacitación a los restauranteros en materia de prestación del servicio a personas con discapacidad para un turismo incluyente en la ciudad de San Juan del Río, Querétaro”*.

PROBLEMATICA



- En la actualidad la influencia de las corrientes internacionales en materia de inclusividad y otros objetivos de la Agenda 2030 de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) orienta y recomienda a todos los sectores a observar las necesidades de grupos “diferentes”, por así decirlo, de los grupos que pudieran ser vulnerables en la prestación de servicios en el sector turismo, en este caso los que presentan alguna discapacidad y requieren servicios de la industria restaurantera, observándose en la ciudad en estudio, áreas de oportunidad.

METODOLOGÍA

- **OBJETIVO:** Encontrar las deficiencias en materia de turismo incluyente para personas con discapacidad, observadas en la industria restaurantera de San Juan del Río, Querétaro,

- **MÉTODO:**

Se utilizó el tipo de investigación mixto que incluyó a la observación y experiencia propia en el campo, mientras que para la parte documental se llevó a cabo recorrido teórico para contextualizar *el problema y los actores involucrados* en el mismo, específicamente personas con discapacidad e industria restaurantera en la Ciudad de San Juan del Río, Qro.,



BREVE CONTEXTO

- Turismo inclusivo
- Industria restaurantera
- Política pública
- Discapacidad



Industria restaurantera

- A nivel nacional, el INEGI afirmó en 2020 que las unidades económicas de la industria restaurantera representaron el 12.2% de todos los negocios del país y generaron poco más de dos millones de empleos generando el 7.5% de empleos en el país y que, está conformada principalmente por microempresas.



El Municipio de San Juan del Río, Querétaro, cuenta con 124 restaurantes
Tabla núm. 1 Numero de restaurantes en San Juan del Río, Querétaro.

cantidad	Descripción
68	Restaurantes con preparación de alimentos a la carta o de comida corrida:
7	Restaurantes con servicio de preparación de pescados y mariscos
8	Restaurantes con preparación de antojitos
6	Restaurantes con servicio de preparación de tacos y tortas
19	Cafeterías, fuentes de sodas, neverías, refresquerías y similares
16	Restaurantes con servicio de preparación de pizzas, hamburguesas, hot dogs y pollos rostizados para llevar.

Fuente: Elaboración propia.



¿QUÉ ES UNA DISCAPACIDAD?



-
- La Organización Mundial de la Salud (OMS) 2021, define la discapacidad como, un término general que abarca las deficiencias, las limitaciones de la actividad y las restricciones de la participación. Por consiguiente, la discapacidad es un fenómeno complejo que refleja una interacción entre las características del organismo humano y las características de la sociedad en la que vive.

DISCAPACIDAD EN SAN JUAN DEL RÍO, QRO.

-
- En el año 2019 año en el que se crea el Programa de Apoyo Para Personas con Discapacidad, en un primer censo se detectaron 3000 discapacitados en la ciudad de San Juan del Río, Querétaro de acuerdo con García (2019),
 - En el censo de INEGI del año 2020 se plantea que las principales discapacidades presentes en la población de San Juan del Río fueron discapacidad visual, física, auditiva, motriz, discapacidad para recordar y para comunicarse.

DEMANDAS DE LOS ACTORES

RESULTADOS

- ¿Qué necesitan las personas discapacitadas en San Juan del Río, Querétaro para disfrutar de actividades turísticas?, específicamente de los alimentos del restaurante de su preferencia.
- De acuerdo con Matamoros, Tejeida & Morales (2019), en México, las personas con discapacidad encuentran barreras físicas, sociales, económicas y culturales para disfrutar de actividades turísticas y recreativas y la oferta en este sector turístico es ineficiente en términos de accesibilidad y hay una carencia de políticas públicas adecuadas, lo que ha impedido que gocen plenamente de su tiempo libre, considerado un derecho humano universal.
- Encontrándose que San Juan del Río, Querétaro, no es la excepción en estas deficiencias.

RESULTADOS



POLÍTICA PÚBLICA PROPUESTA:

- Por lo que, considerando los pasos mencionados por Rabell (S.f.) para el presente trabajo se hace la propuesta de política pública, dentro de la cual se puede observar que se plantean algunos de los pasos para elaboración de políticas públicas, así mismo se consideran las fases propuestas por Pérez (2021).

FASES DE LA POLÍTICA PÚBLICA PROPUESTA

- Detección: de acciones pendientes con fundamentación del por qué es una necesidad insatisfecha y sus causas probables; también se propone una alternativa, sin haber propuesto varias y elegir una.
- Evaluación: sin ser evaluada, pero que se piensa que esta sería positiva considerando hipotéticamente que para el gobierno local existe la capacidad de intervención, sería efectiva y que existe factibilidad política.
- Objetivos (general y particulares): proyecto para la alternativa elegida con actividades y la proyección de objetivos, la organización necesaria para la implementación de los proyectos de la política pública con espacio para plantear participantes y líderes.

Se detecta la acción pendiente de creación de una política pública encaminada a la sensibilización y/o capacitación a los restauranteros en materia de prestación del servicio a personas con discapacidad para un turismo incluyente en la ciudad de San Juan del Río, Querétaro.



Es una **necesidad insatisfecha** toda vez que en relación con otro tiempo y con otro espacio, se encuentra en atraso y para poder iniciar acciones en la ciudad que estén encaminadas a un turismo incluyente para las personas con discapacidad es necesario que primero se encuentren los prestadores del servicio sensibilizados y capacitados al respecto.



La **causa probable** de esta necesidad es que se tenga poco interés en brindar el servicio a este grupo vulnerable o desconocimiento de los derechos de este mismo grupo respecto al turismo incluyente.

La alternativa es iniciar con un programa de sensibilización y capacitación a los restauranteros en materia de prestación de servicio a personas con discapacidad.

- Considerando que esta alternativa de solución a la problemática o área de oportunidad observada sería **evaluada** por el gobierno municipal como factible, considerando los criterios de:
- Capacidad de intervención (Financiera y organizacionalmente)
- Efectividad (Eficiencia en los recursos y en los objetivos)
- Factibilidad política (factibilidad social y legal)



OBJETIVOS DE LA ALTERNATIVA ELEGIDA

- Sensibilización y/o capacitación a los restauranteros en materia de prestación del servicio a personas con discapacidad para un turismo incluyente en la ciudad de san Juan del Río, Querétaro.
- *Objetivo general:* Sensibilizar y capacitar a los restauranteros de la ciudad, a través de un proceso que considere la formación, el intercambio de experiencias, la promoción de mejores prácticas de servicio a los discapacitados, el diálogo social y el compromiso de las partes interesadas con los desafíos existentes en la materia.
- *Objetivos específicos:* Promover un mayor conocimiento entre los actores sobre iniciativas, normas, enfoques, métodos, etc., de la prestación de servicios a personas con discapacidad a través de diversos procesos de capacitación, formación, investigación –entre los diversos actores– sobre enfoques y métodos, sistematización y difusión, que contribuyan a una mejor comprensión de los beneficios y del papel de los diversos actores en el desarrollo de los servicios.

PROYECTO PARA LA ALTERNATIVA ELEGIDA

1. Proyecto Municipal de sensibilización y capacitación en materia de prestación de servicios turísticos a personas con discapacidad para un turismo incluyente.
2. Comisión de capacitación y formación en prestación de servicios turísticos a personas con discapacidad.
3. Comisión de comunicación y difusión.



CONCLUSIÓN

- Se confirma la existencia de una situación que no abona a la inclusividad de personas con discapacidad para recibir servicios acordes a sus necesidades en la industria restaurantera de San Juan del Río, Qro.
- Siendo ésta que: no existe la sensibilidad, el conocimiento en los trabajadores del giro mencionado o los prestadores del servicio para mejorar las condiciones necesarias para un servicio de calidad hacia las personas vulnerables por su discapacidad.
- Así mismo y derivado de lo anterior, se plantea una propuesta para mejorar la calidad de servicios ofertados a las personas con discapacidad en la Ciudad, denominándose “política pública encaminada a la sensibilización y/o capacitación a los restauranteros en materia de prestación del servicio a personas con discapacidad para un turismo incluyente en la ciudad de San Juan del Río, Querétaro”

Referencias bibliográficas

INEGI. Colección de estudios seccionales y regionales. Conociendo a la Industria Restaurantera 2021, recuperado de: https://www.inegi.org.mx/contenidos/productos/prod_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/nueva_estruc/889463903369

INEGI, Censo de población y vivienda, cuestionario básico, desde: <https://www.inegi.org.mx/programas/ccpv/2020/#Microdatos>

Data México, San Juan del Río, desde: <https://datamexico.org/es/profile/geo/san-juan-del-rio-22016?redirect=true#:~:text=En%202020%2C%20las%20principales%20discapacidades,en%20m%C3%A1s%20de%20una%20categor%C3%ADa>

INEGI. (2000). Tipos de discriminación del Instituto Nacional de Estadística y Geografía. Recuperado el 13 de Noviembre de 2017, desde http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/proyectos/aspectosmetodologicos/clasificadoresycatalogos/doc/clasificacion_de_tipo_de_discapacidad.pdf

INEGI. (2014). La Discapacidad en México del Instituto Nacional de Estadística y Geografía. Recuperado el 13 de junio de 2022, desde http://internet.contenidos.inegi.org.mx/contenidos/productos/prod_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/nueva_estruc/702825090203.pdf

Alcocer Lizcano, J. A. (2013). Revista Le Bret. Competitividad en el sector turístico: una revisión de la literatura. (5). [p. 271-291]

LOS 10 MEJORES restaurantes en San Juan del Rio. (2022, 1 junio). Tripadvisor. Recuperado 13 de junio de 2022, de https://www.tripadvisor.es/Restaurants-g317138-San_Juan_del_Rio_Central_Mexico_and_Gulf_Coast.html

Matamoros Hernández, Edmundo Omar, Tejeida Padilla, Ricardo, & Morales Matamoros, Oswaldo. (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), 79-104. Recuperado en 14 de junio de 2022, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-49642019000100079&lng=es&tlng=es.

OMS. (2021) DISCAPACIDAD Y SALUD de la Organización Mundial de la Salud. Recuperado el 13 de junio de 2022, desde <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs352/es/>

Organización Mundial del Turismo (OMT), Código Ético Mundial para el Turismo, disponible en <https://www.unwto.org/es/codigo-etico-mundial-para-el-turismo> (consultado el 13 de junio de 2022).

PÉREZ BRAVO, Julia (2021) Procedure for the elaboration of institutional policies on University social responsibility, *ECORFAN Journal-Republic of Paraguay* June, 2021 Vol.7 No.12 31-39, desde https://www.ecorfan.org/republicofparaguay/journal/vol7num12/ECORFAN_Journal_Republic_of_Paraguay_V7_N12_4.pdf

Rabell García Enrique (S.f.), Promoción del turismo para personas en vulnerabilidad, elaboración de políticas públicas.

Secretaría de Turismo Federal, Reglamento de la Ley General de Turismo, 6 de julio de 2015, disponible en http://www.sectur.gob.mx/PDF/0216/Reglamento_Ley_General_Turismo.pdf (consultada el 13 de junio de 2022).

MINSALUD (S.f.) Abecé de la discapacidad, consultado el 14 de junio de 2022, a través de: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/PS/abece-de-la-discapacidad.pdf>

NOESIS.COM, Querétaro busca ser referente turístico en inclusión y accesibilidad, desde: <https://www.noesis.com.mx/post/queretaro-busca-ser-referente-turistico-en-inclusion-y-accesibilidad>



ECORFAN®

© ECORFAN-Mexico, S.C.

No part of this document covered by the Federal Copyright Law may be reproduced, transmitted or used in any form or medium, whether graphic, electronic or mechanical, including but not limited to the following: Citations in articles and comments Bibliographical, compilation of radio or electronic journalistic data. For the effects of articles 13, 162,163 fraction I, 164 fraction I, 168, 169,209 fraction III and other relative of the Federal Law of Copyright. Violations: Be forced to prosecute under Mexican copyright law. The use of general descriptive names, registered names, trademarks, in this publication do not imply, uniformly in the absence of a specific statement, that such names are exempt from the relevant protector in laws and regulations of Mexico and therefore free for General use of the international scientific community. BECORFAN is part of the media of ECORFAN-Mexico, S.C., E: 94-443.F: 008- (www.ecorfan.org/booklets)