

Inclusión de Personas con Discapacidad en la Industria Restaurantera de Tepic, Nayarit

Inclusion of the People with Disabilities in the Restaurant Industry in Tepic, Nayarit

Por: Roberto Carlos Villarreal Bernal orcid.org/0000-0002-1960-7625
 Universidad Autónoma de Nayarit
 José Ulises Ríos Arteaga orcid.org/0000-0002-0753-1512
 Universidad Tecnológica de Nayarit
 Tania Nadiezhda Plascencia Cuevas orcid.org/0000-0002-4531-1836
 Universidad Autónoma de Nayarit

Dirección electrónica del autor de correspondencia:
robertocarlos_30abril@hotmail.com

Fecha de recepción: 8/abril/2022
 Fecha de aceptación: 18/julio/2022

Cómo citar: Villarreal, R., Ríos, J., y Plascencia, T. (agosto, 2022). Inclusión de Personas con Discapacidad en la Industria Restaurantera de Tepic, Nayarit. *Universo de la Tecnológica*, 2(41), 31-41.

Resumen

En la capital nayarita la presencia de infraestructura en restaurantes para atender a personas con dificultades: motriz, visual o auditiva es escasa. El peor panorama lo encuentran las personas con discapacidad auditiva, además, las personas invidentes y débiles visuales encuentran serias dificultades para hacer uso de las instalaciones de restaurantes debido a la carencia de señalización adecuada, cartas con alto contraste cromático o braille. El objetivo de esta investigación es identificar cómo la infraestructura para la inclusión de comensales con discapacidades motrices, visuales o auditivas coadyuvaría en la generación de ventajas competitivas en la industria restaurantera de Tepic, Nayarit. Se presenta una investigación con enfoque mixto, de campo, de alcance descriptivo y de tipo transversal, realizada por el método de encuesta y observación a 68 restaurantes. A través del presente estudio se hace evidente que para todos los tipos de minusvalía existe una necesidad por capacitar al personal de servicio.

Palabras claves: Discapacidad, Restaurantes, Inclusión, Ventajas competitivas, Servicio.

Abstract

In the capital city of Nayarit, the presence of infrastructure in restaurants to serve people with motor, visual or hearing disabilities is scarce. The worst scenario is found by people with hearing disabilities, in addition, blind and visually impaired people find serious difficulties to make use of restaurant facilities due to the lack of adequate signage, letters with high chromatic contrast or Braille. The objective of this research is to identify how the infrastructure for the inclusion of diners with motor, visual or hearing disabilities would contribute to the generation of competitive advantages in the restaurant industry of Tepic, Nayarit. This is a research with a mixed, field, descriptive and cross-sectional approach, carried out by means of a survey and observation method in 68 restaurants. Through this study, it becomes evident that for all types of handicap there is a need to train service personnel.

Keywords: Disability, Restaurants, Inclusion, Competitive advantages, Service.

Introducción

El propósito de la investigación fue identificar establecimientos de servicios gastronómicos ubicados en Tepic, Nayarit, que disponen de condiciones propicias para atender a personas con discapacidad motriz, visual y auditiva; mediante un inventario que compile y diferencie las instalaciones existentes. Con ello, se busca exponer que el contar con instalaciones funcionales para personas con estas discapacidades no solo permitirá una mayor inclusión social, sino que además se podrán desarrollar ventajas competitivas ante el mercado. Por tanto, el objetivo se enfoca en identificar la manera en que la infraestructura para la inclusión de comensales con discapacidades motrices, visuales o auditivas coadyuvaría en la generación de ventajas competitivas en la industria restaurantera de Tepic, Nayarit.

De acuerdo con la última reforma realizada a la Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad (DOF, 2018), una discapacidad «Es 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» (p. 2). De tal manera, según la Organización Mundial de la Salud (OMS) al 2020, más de 1 000 millones de personas en el mundo viven con algún tipo de discapacidad, lo que equivale a aproximadamente el 15 % de la población mundial (INEGI, 2020). Cabe resaltar que, en México, según el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI, 2020) existen 6 179 890 personas con algún tipo de discapacidad, lo que se traduce en un 4.9 % de la población total del país.

Marco teórico

Es necesario identificar algunos conceptos base que permitan ubicar el marco de estudio de esta investigación. Según el artículo 2° de la Ley para la Protección e Inclusión de las Personas con Discapacidad del Estado de Nayarit (Periódico Oficial del Estado de Nayarit, 2014), una persona discapacitada es «Toda persona que por razón congénita o adquirida presenta una o más deficiencias de carácter físico, mental, intelectual o sensorial, ya sea permanente o temporal y que al interactuar con las barreras que le impone el entorno social, pueda impedir su inclusión plena y efectiva, en igualdad de condiciones con los demás.» (p. 2).

Este estudio se enfoca en el acceso o accesibilidad, definido por la ley mencionada en el párrafo anterior como «Las medidas pertinentes para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con los demás, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones ...» (p. 2). Por tanto, con la presente investigación se busca una igualdad de oportunidades para comensales inmersos en la industria restaurantera de la ciudad de Tepic, Nayarit; prácticas y adecuaciones que además permitan la generación de ventajas competitivas en los establecimientos de Alimentos y Bebidas (A y B) que destinen recursos para propiciar tal inclusión social.

En México, según el INEGI (2020) un 4.9 % de la sociedad tiene algún tipo de discapacidad, donde los problemas de movilidad y de ver aun usando lentes son los que inciden con mayor frecuencia. Asimismo, la población de 45 años en adelante concentra la mayor cantidad de personas discapacitadas en el país, al representar el 69.5 % de los casos. Además, para el INEGI (2020) en Nayarit se estiman 68 216 habitantes discapacitados, significando el 1.10 % de México. Por su parte, a nivel nacional solo el 76.10 % de este sector vulnerable se encuentra afiliado a algún servicio de salud (INEGI, 2020).

Desafortunadamente, Aguirre (2015) informa que a través del último estudio llevado a cabo por el Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (CONAPRED) se sabe que los grupos sociales más discriminados en México son los: indígenas (27.6%); homosexuales (20.5%); mujeres (9.5%) y discapacitados (9.5%), esto a pesar de que el artículo 1 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos [CPEUM] (DOF, 2021) establece que: «Queda prohibida toda discriminación motivada por (...) las discapacidades (...) o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas.» (p. 1).

Sumado a lo previo, según la Encuesta Nacional sobre la Discriminación en México (ENADIS, 2017) el 58 % de la población de 18 años y más opina que en el país se respetan poco o nada los derechos de las personas con discapacidad, y el 71.5 % perciben que las personas con discapacidad son rechazadas por la mayoría de la gente. Algo alarmante de esta encuesta, es que si se juntan dos o más características personales la discriminación llega a aumentarse considerablemente, por ejemplo, el 51.7 % de las mujeres, viniendo de una población indígena y teniendo algún tipo de discapacidad manifestó haber sido discriminada por algún motivo o condición personal en los últimos 12 meses (ENADIS, 2017).

En otro orden de ideas, para la Organización de las Naciones Unidas (ONU, 2016) «Todos tenemos derecho a utilizar los servicios de esparcimiento y turismo en igualdad de condiciones», sin embargo, en el mundo hay más de 1 000 millones de personas con algún tipo de discapacidad u otros requisitos de acceso, quienes a diario encuentran obstáculos de acceso a elementos fundamentales del viaje, y a pesar de las tecnologías actuales, «las personas con discapacidad visual, auditiva o motriz, o con deficiencias cognitivas, quedan excluidas de muchos destinos turísticos» (ONU, 2016), es decir, aunque existen esfuerzos por alcanzar una inclusión social en temas turísticos, el camino aún es largo por recorrer.

En este sentido, la Organización Mundial del Turismo (OMT, 2014) establece que restaurantes, cafeterías y bares deberían contar con instalaciones accesibles, con mobiliarios que faciliten el ingreso a personas con

sillas de ruedas, y que además tengan barras a diferentes alturas; por su parte, los menús deben ser de fácil lectura, o en su defecto en idioma braille o cualquier otro formato alternativo, y también se debiera contar con menús adecuados para personas con diferentes tipos de intolerancias alimentarias, tomando en cuenta a diabéticos, celíacos, pescetarianos, entre otros. Asimismo, si bien no todos los establecimientos de A y B llegan a contar con estas adecuaciones, los que sí logren proporcionar dichos beneficios deberían estar adecuadamente señalizados para facilitar su localización (OMT, 2014).

Para la ONU (2016) «La accesibilidad es una oportunidad de mercado importante, así como un elemento central para el diseño de políticas turísticas y estrategias de desarrollo empresarial sostenibles», por lo tanto, eliminar las barreras tanto físicas como mentales que dificultan los viajes a personas con discapacidad es un tema crucial para el desarrollo económico de las naciones, de hecho, para Figueroa (2007) generalmente las personas buscan y se quedan en donde se sienten bien, son aceptadas y les ponen atención. Asimismo, Zhang & Tian (2016) consideran que una completa satisfacción va más allá de los accesos y el equipamiento, ya que también se requiere de un recurso humano capacitado en diferentes técnicas conforme a los requisitos de atención de cada una de las diferentes discapacidades, lo cual permita cubrir plenamente las necesidades físicas y emotivas de los comensales.

Bajo este tenor, hay países que comienzan a adoptar los denominados «restaurantes inclusivos», donde Recker (2020) informa sobre el chef Sergio Garrido, quien en Málaga ha creado Populus, un proyecto que apoya a personas con capacidades especiales; en Roma está La Trattoria de Gli Amici, donde la comida es elaborada por personas con capacidades reducidas; y Estados Unidos cuenta con Mozzarella, una pizzería que contrata a personas sordas. Además, en La Argentina se encuentra la consultora All The Way Adaptive Travel, quien premia y distingue a establecimientos de A y B que permiten una adecuada accesibilidad a personas con movilidad reducida (La noticia web, 2017).

Materiales y Métodos

Se realizó una investigación de campo teniendo como objeto de estudio establecimientos de alimentos y bebidas existentes en Tepic, Nayarit con aforo para 40 o más comensales. La investigación se diseñó en modalidad concluyente, descriptiva, transversal y enfoque mixto. Los métodos empleados fueron encuesta y observación directa.

Para registro de la información obtenida se empleó una lista de verificación, tomando como referencia la guía de «restaurantes accesibles para todos» de España, publicada por la «Plataforma Representativa Estatal de Discapacitados Físicos» [PREDIF] (Martín & Ortega, 2009). Dicha herramienta se organizó en seis rubros: acceso, señalización, mobiliario, sanitarios y cartas; cada uno albergó los puntos concretos a observar, 55 en total. En el mismo instrumento se incluyeron preguntas para conocer la capacitación del personal para atender a personas con necesidades diferentes por dificultades de movilidad, visuales o auditivas. En todos los renglones del instrumento se consideraron las opciones de cumplimiento total, cumplimiento parcial e incumplimiento.

Respecto al objeto de estudio, se identificaron las zonas de la ciudad con mayor presencia de establecimientos de A y B, resultando seis. Cada una de ellas agrupó de 12 a 13 negocios cada una, para un total de 74 restaurantes. En esta división arbitraria hubo aseguramiento de incluir a los restaurantes de mayor prestigio y concurrencia en Tepic. Las características de esos establecimientos son: contar con aforo mínimo para 40 comensales y ser fijos, sin diferenciar si pertenecen a cadenas, hoteles o son independientes.

Para el levantamiento de la información se realizaron visitas técnicas específicas para efectuar la observación directa en las instalaciones, encuestando a la vez, al personal en la misma visita sin importar el cargo, de este modo, las personas que llegaban a atender a los encuestadores podían ser los dueños, gerentes, encargados de recursos humanos o el mismo personal de servicio. Asimismo, el índice de rechazo a permitir la observación de las instalaciones fue solamente del 8 %, es decir, seis establecimientos.

El procesamiento de la información se llevó a cabo por medios informáticos como SPSS y Excel, facilitando el manejo de los mismos. De los datos duros obtenidos se procedió a su análisis e interpretación empleando un método de síntesis para agrupar los ítems investigados e inductivo para las generalizaciones.

Resultados

Los resultados se presentan siguiendo seis categorías, tales como acceso, señalización, mobiliario, sanitarios, cartas y personal. Todas ellas cruzadas en todos los casos transversalmente por los tres tipos de discapacidad considerados en esta investigación: motriz, visual y auditiva.

Cabe aclarar que, existen rubros donde las respuestas no totalizan los 68 establecimientos que accedieron a colaborar con la presente investigación, esto se debe a que en algunas ocasiones el personal no comprendía la pregunta, no se sentía apto para responder, o simplemente prefería reservarse el derecho a contestar la pregunta en específico. Ahora bien, los resultados obtenidos se visualizan en las próximas seis tablas.

Categoría Acceso

En dicha categoría se identifica que los establecimientos que disponen de cajones de estacionamiento destinados a personas que utilizan silla de ruedas son pocos, escasamente la cuarta parte, y no todos tienen el tamaño apropiado para realizar la maniobra de ascenso y descenso. El mayor cumplimiento se encuentra en las rampas de acceso de los estacionamientos o directamente de la calle a la banqueta, aunque las rampas suelen carecer de pendiente, ancho, bordes y pasamanos de conformidad con las normas nacionales como lo es la NOM-001-STPS-2008 «edificios, locales y áreas instalaciones y áreas en los centros de trabajo, condiciones de seguridad», tal y como se visualiza en la tabla 1.

Asimismo, la efectividad de las rampas se ve disminuida por la presencia de escalones para el ingreso al establecimiento, agravándose la situación por la existencia de tapetes sin sujeción en pasillos o el interior de los salones, representando un alto riesgo para personas con muletas o bastones, y adultos mayores con dificultad para caminar. Solo la quinta parte de los negocios visitados dispone de espacio igual o mayor a 120 centímetros para la circulación en silla de ruedas.

Otro dato relevante detectado, es que solo en el 29 % de los establecimientos el personal entrevistado afirmó que tratándose de invidentes se permite el acceso con perros guía, aunque en solamente el 25 % se encontró espacio suficiente entre las mesas para que el animal permanezca echado. Asimismo, la propietaria de un establecimiento comentó que, a pesar de conocer la función del perro guía, no se les permite la entrada a los caninos por cuestiones de higiene, y de ser necesario, el comensal podría utilizar las mesas de afuera del restaurante, aunque aun así no se sentiría cómoda teniendo un perro tan cerca del local.

Tabla 1
Porcentaje de cumplimiento en la accesibilidad para discapacitados

| Cumplimiento | Totalmente | | 68 | | No existen | |
|---|------------|------|--------------|------|------------|------|
| | Totalmente | % | Parcialmente | % | No existen | % |
| Acceso | | | | | | |
| Rampa en la entrada al restaurante y en el estacionamiento con inclinación igual o menor a 20° con ayuda ó 13° para usuarios independientes. | 20 | 29.4 | 25 | 36.8 | 23 | 33.8 |
| Ancho de la rampa igual o mayor a 120 cm. | 30 | 44.1 | 9 | 13.2 | 29 | 42.6 |
| Borde lateral en las rampas de al menos 10 cm. | 11 | 16.2 | 9 | 13.2 | 47 | 69.1 |
| Pasamanos en rampas con altura de 65 a 75 cm. y 95 a 105 cm. | 5 | 7.4 | 2 | 2.9 | 61 | 89.7 |
| Superficie rugosa (antiderrapante) en estacionamiento, entrada e interiores. | 18 | 26.5 | 24 | 35.3 | 26 | 38.2 |
| Inexistencia de tapetes sueltos en el trayecto de la puerta a las mesas o de estas a los baños. | 19 | 27.9 | 22 | 32.4 | 27 | 39.7 |
| Inexistencia de desniveles sin rampa en el ingreso y en el interior. | 24 | 35.3 | 16 | 23.5 | 28 | 41.2 |
| Inexistencia de desniveles sin rampa en el trayecto a los baños. | 27 | 39.7 | 9 | 13.2 | 31 | 45.6 |
| Existen cajones para discapacitados en el estacionamiento. | 17 | 25.0 | 7 | 10.3 | 44 | 64.7 |
| En el estacionamiento espacio de al menos 90 cm. para giro de 360° de silla de ruedas. | 16 | 23.5 | 7 | 10.3 | 45 | 66.2 |
| En circulaciones donde sea necesaria la utilización de rejillas captadoras de agua con tapas de tipo perfil de ángulo o solera metálica, la separación máxima entre los elementos de dichas rejillas en los pisos, debe ser de 0.013 m (1.3 cm.) en sentido diagonal o perpendicular. | 5 | 7.4 | 10 | 14.7 | 52 | 76.5 |
| Permite ingresar con perros guías. | 29 | 42.6 | 22 | 32.4 | 16 | 23.5 |
| Hay espacio suficiente para el perro echado. | 25 | 36.8 | 21 | 30.9 | 22 | 32.4 |
| Espacio entre mesas de al menos 1.2 m. para circular en silla de ruedas, andadera o muletas. | 21 | 30.9 | 27 | 39.7 | 20 | 29.4 |

Nota: Elaboración propia con base en la recolección de datos en los establecimientos de alimentos y bebidas en la ciudad de Tepic.

Categoría Señalización

En esta categoría se puede apreciar que los señalamientos para ubicar los baños requieren correcciones en la mayoría de los casos en atención a personas débiles visuales, ya que en el 95.6 % de las ocasiones se deben corregir en tamaño y en el 89.7 % se requiere un ajuste en el contraste, información contenida en la tabla 2. Además, se carece casi totalmente de una señalización en lenguaje braille tanto para la ubicación de los sanitarios como indicaciones para su uso, lavabos, y demás, aspecto que se replica para la señalización de las salidas, ya que no existe una tira táctil o texturas diferentes, ni contrastes cromáticos en pisos.

Una situación grave que no solo afecta a personas con debilidad visual sino al público en general, es la carencia de contrastes que indiquen la cercanía o el lugar donde hay escalones o cualquier otro tipo de desnivel, ya que solo el 8.8 % de los establecimientos respeta esta regla en su totalidad. De este modo, pudieran suscitarse accidentes dentro del restaurante, especialmente por un tropiezo o una pérdida del equilibrio tanto en el personal como en los comensales.

Tabla 2
Porcentaje de cumplimiento en la señalización para discapacitados

| Cumplimiento | Totalmente | | Parcialmente | | No existen | |
|---|------------|------|--------------|------|------------|------|
| | Totalmente | % | Parcialmente | % | No existen | % |
| Total de establecimientos | | | | | | |
| 68 | | | | | | |
| Señalización | | | | | | |
| En el estacionamiento están indicados los cajones exclusivos para discapacitados. | 16 | 23.5 | 3 | 4.4 | 48 | 70.6 |
| La señalización de ubicación de baños es suficientemente grande para débiles visuales. | 3 | 4.4 | 45 | 66.2 | 20 | 29.4 |
| La señalización de ubicación baños tiene suficiente contraste para débiles visuales. | 7 | 10.3 | 36 | 52.9 | 24 | 35.3 |
| Hay señalización de ubicación de los baños en braille. | 0 | 0.0 | 1 | 1.5 | 67 | 98.5 |
| En los baños hay señalización en braille, en sanitarios, mingitorios, lavabos, sesto de basura y demás equipamiento. | 0 | 0.0 | 5 | 7.4 | 63 | 92.6 |
| Para traslado a la salida y a los baños en el piso hay orientación con texturas diferentes o tira táctil con 15 cm. de ancho. | 1 | 1.5 | 4 | 5.9 | 63 | 92.6 |
| Contraste de color en piso con desniveles. | 6 | 8.8 | 12 | 17.6 | 50 | 73.5 |
| Franjas de color o señales en puertas de vidrio. | 4 | 5.9 | 12 | 17.6 | 52 | 76.5 |
| Cerrojos en gabinetes de baños indicando "ocupado o libre" en alto contraste. | 0 | 0.0 | 7 | 10.3 | 61 | 89.7 |

Nota: Elaboración propia con base en la recolección de datos en los establecimientos de alimentos y bebidas en la ciudad de Tepic.

Por desgracia, las franjas de color a la altura de la vista o el pecho en puertas de cristal abatible repiten el caso anterior, y es que únicamente el 5.9 % de los negocios cumplió tal requisito, aunque es pertinente aclarar que la mayoría de los restaurantes encuestados no cuentan con este tipo de puertas.

Otra carencia que es de interés general, son los cerrojos en los gabinetes de sanitarios que indiquen cuando se encuentran en uso, donde solo el 10.3 % cuenta parcialmente con algún tipo de señal que cumpla con esta función. Por último, si bien no todos los restaurantes cuentan con un estacionamiento, solo el 23.5 % de los encuestados comprobó tener correctamente señalizados los cajones exclusivos para la gente discapacitada, sin que esto sea garantía de que se respeten.

Categoría Mobiliario

En el renglón de mobiliario los resultados son muy favorables. La altura de las mesas cumple con la norma de 70 a 73 centímetros en más de la mitad de los casos, 52.9 % para ser exactos; mientras que en el 35.3 % tienen una altura aproximada a la norma, reduciéndose a 11.8 % las ocasiones en que no se cumple. En el mismo tenor, la altura de 1 metro entre las patas o el uso de mesas de pedestal está presente en el 44.1 %, a esto se puede agregar el 30.9 % donde se cuenta con poco menos de 1 metro de altura. Aspectos que dan plenas facilidades a personas en silla de ruedas para ocupar un lugar en la mesa como cualquier comensal.

Desafortunadamente, no se tienen los mismos resultados en cuanto a los bordes de los muebles, ya que solamente la cuarta parte están boleados; la tercera parte tiene un acabado sin aristas, pero no redondo, lo que representa situaciones de riesgo en caso de que alguien se golpee contra el mueble. Asimismo, en poco menos del 9 % de los encuestados se observó la existencia de mesas redondas para facilitar la lectura de labios, método empleado por personas mudas.

Cabe señalar que en la encuesta se consideró suficiente la presencia de una mesa redonda para el cumplimiento del requisito, pero el 72.1 % de los encuestados no contaba con siquiera una mesa que pudiera facilitar la comunicación de personas mudas, información plasmada en la tabla 3.

Tabla 3*Porcentaje de cumplimiento en la disposición de mobiliario para discapacitados*

| Cumplimiento | Totalmente | | Parcialmente | | No existen | |
|--|------------|------|--------------|------|------------|------|
| | Totalmente | % | Parcialmente | % | No existen | % |
| Mobiliario | | | | | | |
| Las mesas y muebles cercanos son boleados. | 17 | 25.0 | 24 | 35.3 | 27 | 39.7 |
| Mesas con pedestal o patas rectas con blanco de 1 m. | 30 | 44.1 | 21 | 30.9 | 17 | 25.0 |
| Altura de mesas de 70 a 73 cm. | 36 | 52.9 | 24 | 35.3 | 8 | 11.8 |
| Mesas redondas para facilitar la lectura de labios. | 6 | 8.8 | 12 | 17.6 | 49 | 72.1 |

Nota: Elaboración propia con base en la recolección de datos en los establecimientos de alimentos y bebidas en la ciudad de Tepic.

Categoría Sanitarios

En este rubro los resultados son desalentadores. El 85.3 % de los establecimientos no cuentan con un gabinete completamente acondicionado para quienes usan silla de ruedas, donde también se carece de barras de apoyo y puertas corredizas. A pesar de ello, en el 75 % de los casos la altura del excusado sí cumple total o parcialmente con los 45 a 50 centímetros de altura requeridos; mientras que el 67.6 % de los locales sí cuentan con los portapapeles a una altura exacta o muy próxima a los 50 centímetros, cifras expuestas en la tabla 4.

Respecto a los mingitorios, la altura de 30 a 43 centímetros es respetada parcial o totalmente en el 69.1 % de las ocasiones. En cambio, solo 7.3 % cuenta con algún tipo de barra de apoyo y 5.9 % tiene ganchos para muletas en altura aproximada a 180 centímetros. En cuanto a los lavamanos, el 61.7 % tienen una altura total o parcialmente requerida de 73 centímetros, sin embargo, en el 54.4 % de los casos no están completamente libres en la parte inferior, lo que complica acercarse a ellos en silla de ruedas. Además, en el 57.4 % de los locales se no cuenta con espejos con inclinación de 10° para uso en la posición de sentado.

Tabla 4
Porcentaje de cumplimiento en sanitarios para discapacitados

| Cumplimiento | Totalmente | | 68 | | No existen | |
|--|------------|------|--------------|------|------------|------|
| | Totalmente | % | Parcialmente | % | No existen | % |
| <i>Sanitarios</i> | | | | | | |
| En baños piso uniforme y antiderrapante. | 37 | 54.4 | 29 | 42.6 | 2 | 2.9 |
| Gabinete e excusado para silla de ruedas de 1.70 x 1.70 m. | 10 | 14.7 | 8 | 11.8 | 50 | 73.5 |
| Puerta plegadiza para acceso al gabinete del excusado. | 6 | 8.8 | 3 | 4.4 | 59 | 86.8 |
| Altura del excusado entre 45 y 50 cm. | 29 | 42.6 | 22 | 32.4 | 16 | 23.5 |
| Barra de soporte vertical en el muro de 80 cm. colocada a 80 cm. de alto en la pared lateral del excusado, con diámetro de 3.8 cm. (1 ½") | 2 | 2.9 | 10 | 14.7 | 56 | 82.4 |
| Barra de soporte horizontal a 89 cm. de alto en escuadra en las paredes trasera y lateral del excusado con largo de 90 cm. por lado con diámetro de 3.8 cm. (1 ½") | 3 | 4.4 | 10 | 14.7 | 54 | 79.4 |
| Portapapel a 50 cm. de altura. | 16 | 23.5 | 30 | 44.1 | 22 | 32.4 |
| En el gabinete llave de agua con regadera de teléfono, a 50 cm. de altura. | 4 | 5.9 | 8 | 11.8 | 56 | 82.4 |
| Ganchos para muletas a 1.8 m. de alto. | 2 | 2.9 | 6 | 8.8 | 60 | 88.2 |
| Palanca de desagüe del excusado del lado del contrario al muro lateral (en el lado del área de transferencia) | 16 | 23.5 | 18 | 26.5 | 34 | 50.0 |
| Altura del mingitorio 30 a 43 cm. | 21 | 30.9 | 26 | 38.2 | 20 | 29.4 |
| En mingitorios barra de apoyo para persona con muletas. | 3 | 4.4 | 2 | 2.9 | 63 | 92.6 |
| En mingitorios gancho para muletas. A 1.8 m. de altura. | 3 | 4.4 | 1 | 1.5 | 64 | 94.1 |
| Por lo menos un lavamanos tiene 73 cm. de alto. | 19 | 27.9 | 23 | 33.8 | 25 | 36.8 |
| Lavamanos con llaves de palanca. | 17 | 25.0 | 16 | 23.5 | 35 | 51.5 |
| Lavamanos libre en la parte inferior para permitir el acceso en silla de ruedas. | 13 | 19.1 | 17 | 25.0 | 37 | 54.4 |
| El lavamanos está soportado en ménsulas que permiten apoyarse en el mueble sin desprenderlo de la pared. | 28 | 41.2 | 27 | 39.7 | 12 | 17.6 |
| En lavamanos gancho para muletas. A 1.8 m. de altura. | 2 | 2.9 | 7 | 10.3 | 57 | 83.8 |
| En lavabo espejo con inclinación de 10° | 2 | 2.9 | 24 | 35.3 | 39 | 57.4 |
| Secador de mano o portarrollo de papel para manos a 1.2 m. de altura. | 14 | 20.6 | 30 | 44.1 | 23 | 33.8 |
| Secador de manos o portarrollo de papel sujetado con firmeza para resistir apoyo de una persona. | 29 | 42.6 | 16 | 23.5 | 22 | 32.4 |

Nota: Elaboración propia en base a la recolección de datos, en los establecimientos de alimentos y bebidas en la ciudad de Tepic.

Casi la mitad de los establecimientos utilizan total o parcialmente las llaves de palanca, y el 80.9 % cuenta con un soporte suficientemente firme en la parte inferior para apoyo de personas en silla de ruedas o con muletas. Asimismo, los secadores de manos, ya sean de aire o de toalla en rollo, cuentan con la altura adecuada de aproximadamente 120 centímetros, dato presentado en el 64.7 % de los negocios. Por último, el piso en los baños totalmente uniforme y antiderrapante se encuentra en el 54.4 % de los establecimientos, mientras que el 42.6 % cumple parcialmente con este criterio.

Categoría Cartas

Es lamentable que solo las grandes empresas han atendido las necesidades de débiles visuales e invidentes en la carta que entregan a sus comensales, donde solo dos restaurantes de cadena comprobaron utilizar al menos una carta de su menú en braille, mientras que en uno ofrecen una tableta con audio para invidentes. Desafortunadamente, sólo 7 % de las cartas observadas tienen letras grandes y contraste cromático suficiente para débiles visuales, tal y como se muestra en la tabla 5. Dichas cifras demuestran un claro rezago en temas de inclusión para personas con alguna carencia visual.

Tabla 5*Porcentaje de cumplimiento en la disposición de cartas para discapacitados*

| Cumplimiento | Totalmente | | Parcialmente | | No existen | |
|--|------------|-----|--------------|------|------------|------|
| | Totalmente | % | Parcialmente | % | No existen | % |
| Total de establecimientos 68 | | | | | | |
| <i>Cartas</i> | | | | | | |
| Cartas en braille. | 2 | 2.9 | 0 | 0.0 | 65 | 95.6 |
| Carta en letras grandes y con alto contraste de cromático. | 5 | 7.4 | 12 | 17.6 | 50 | 73.5 |
| Carta en formato electrónico para sordos. | 1 | 1.5 | 0 | 0.0 | 66 | 97.1 |

Nota: Elaboración propia en base a la recolección de datos, en los establecimientos de alimentos y bebidas en la ciudad de Tepic.

Categoría Personal

La encuesta aplicada in situ al personal de los 68 establecimientos que sí accedieron a colaborar en la presente investigación, ofreció los siguientes resultados respecto a las competencias para atender a comensales con capacidades diferentes: un 19.1 % asegura estar preparado para recibir a personas en silla de ruedas, andaderas, bastones o muletas, mientras que un 36.8 % considera estar parcialmente preparado. Esto da como resultado que apenas poco más del 50 % sí se siente total o parcialmente capacitado para atender a personas con este tipo de dificultades motrices, datos mostrados en la tabla 6.

Respecto a la atención a invidentes y débiles visuales, 17.6 % del personal considera ser competente y 30.9 % cree contar con algunas habilidades para ello. Relacionado a las personas con sordera, sólo 11.8 % del personal encuestado afirmó tener la capacitación necesaria para atender a clientes con este tipo de dificultad de comunicación, mientras que el 17.6 % considera saber algo al respecto. Por último, solo el 5.9 % de los encuestados argumentan que se pueden comunicar con personas sordas mediante signos manuales, donde 7.4 % estima que posee un conocimiento parcial sobre el tema. Cifras que muestran una marcada y urgente necesidad de capacitación hacia el personal a cargo del servicio.

Tabla 6*Porcentaje de cumplimiento en formación para brindar servicio a discapacitados*

| Cumplimiento | Totalmente | | Parcialmente | | No existen | |
|--|------------|------|--------------|------|------------|------|
| | Totalmente | % | Parcialmente | % | No existen | % |
| Total de establecimientos 68 | | | | | | |
| <i>Personal</i> | | | | | | |
| Personal capacitado para atender comensales en sillas de ruedas, andadera, bastón o muletas. | 13 | 19.1 | 25 | 36.8 | 29 | 42.6 |
| Personal capacitado para atender invidentes y débiles visuales. | 12 | 17.6 | 21 | 30.9 | 34 | 50.0 |
| Personal capacitado para atender personas con sordera. | 8 | 11.8 | 12 | 17.6 | 47 | 69.1 |
| El personal maneja el lenguaje de signos manuales. | 4 | 5.9 | 5 | 7.4 | 57 | 83.8 |

Nota: Elaboración propia en base a la recolección de datos, en los establecimientos de alimentos y bebidas en la ciudad de Tepic.

Discusión

A pesar de las recomendaciones de la Organización Mundial del Turismo (OMT, 2014), así como la tendencia mundial a la inclusión de personas con alguna discapacidad, y pese a la existencia de un marco legal en México; los resultados se perciben aislados y débiles en la inclusión por parte de los establecimientos de A y B en Tepic, Nayarit. Asimismo, el interés por la inclusión de personas con dificultades motrices, visuales o auditivas por parte de la industria restaurantera en la capital nayarita es muy bajo y se limita a los aspectos más visibles como cajones de estacionamiento y rampas.

Todo destino turístico se debe alinear al diseño universal en sus servicios, esto con la finalidad de atraer la demanda potencial que representan los más de mil millones de personas que sufren algún tipo de discapacidad en el mundo, según datos del INEGI (2020). Aunque en México se ha avanzado sustancialmente en aspectos legislativos, el tema de inclusión social para personas con discapacidades motrices, visuales o auditivas dentro de los establecimientos de A y B, especialmente en Tepic, Nayarit, aún presenta un rezago en la aplicación de las normas, tal y como lo muestra esta investigación.

Si bien, Recker (2020) informa sobre países que ya han puesto manos a la obra en aras de alcanzar una «gastronomía inclusiva» dentro de sus territorios, en Tepic aún falta mucho por hacer, y es que se han detectado marcadas carencias desde la infraestructura hasta la capacitación del personal. Por ende, iniciativas que reconozcan a aquellos restaurantes que permitan una correcta accesibilidad a personas con discapacidades parece ser una alternativa adecuada, tal y como se está aplicando en La Argentina (La noticia web, 2017).

Conclusiones

Las personas con minusvalía visual parecieran ser las más consideradas por parte de la sociedad, sin embargo, son pocos los restaurantes que ofrecen facilidades hacia ellos, ya que el acceso con perros guía arroja un escaso 29 % de aprobación, pero solo el 25 % proporciona el espacio adecuado para que el perro permanezca echado mientras el dueño degusta sus alimentos. Cabe resaltar que todo restaurante debiera disponer de tres modelos diferentes de carta: una para el público en general, otra para débiles visuales con alto contraste cromático y letras grandes, y una más en braille, alternativa que sin mucho gasto genera inclusión y que por el momento los restauraneros de Tepic no han adoptado.

Continuando con el tema de debilidad visual y/o ceguera, para la señalización de baños, salida, escalones, entre otros, es posible echar mano de un diseño que contenga letras más grandes y contrastes más evidentes, esto con la finalidad de evitar accidentes; ello aunado a la utilización de letreros en braille, especialmente en los baños.

Indudablemente, la minusvalía motriz ha sido la más atendida por la sociedad, al menos en imagen, no obstante, son pocos los establecimientos de alimentos y bebidas que disponen de cajones de estacionamiento para personas con silla de ruedas, donde también habría que investigar qué tanto hacen las empresas para que se respeten esos lugares. Dentro del levantamiento de encuestas fue común ver rampas de acceso, sin embargo, en la mayoría de los casos tanto los cajones de estacionamiento como las rampas no cumplen con las especificaciones de tamaño, pasamanos y pendiente, requeridas.

En los baños no es suficiente el signo de silla de ruedas en algunos gabinetes, ya que estos requieren equipamiento de barras y otras especificaciones antes mencionadas. Además, el equipamiento no es exclusivo en sanitarios, y es que también se requiere en mingitorios y lavabos. No se debe pasar por alto que la minusvalía motriz incluye a personas con bastón o con muletas, y ambos se encuentran ignorados en la mayoría de los casos. Un renglón en el que sí cumplen los restauraneros de Tepic, es en la altura de los lavabos que permite acercarse en silla de ruedas, pero aun así llegan a faltar aditamentos que cubran el 100 % de las necesidades.

El sector más desatendido son las personas con problemas auditivos, ya que son muy escasos los establecimientos que han realizado acciones a su favor; paradójicamente, pareciera que este es el segmento que requiere menor inversión para cubrir sus necesidades, donde basta con al menos una mesa redonda u ovalada y una adecuada capacitación al personal para dominar el lenguaje de señas y poder atenderlos sin inconveniente alguno.

El camino hacia un turismo y gastronomía inclusiva requiere evolucionar, y es que esto no debe sustentarse en una obligatoriedad legislativa, sino que se debe pasar hacia una concientización de empresarios,

trabajadores, clientes y sociedad. La capacitación del personal es primordial, ya que ella brindará las ventajas competitivas precisas en un sector que parece no priorizar las necesidades de las personas con discapacidad motriz, visual o auditiva, y donde la gestión administrativa pareciera considerar que las adecuaciones pertinentes no son un factor clave para la permanencia en el mercado, en caso contrario, existirían mejores condiciones para dicho sector de la población.

Es esencial reconocer que como sociedad se debe tener un respeto hacia los semejantes con discapacidad, sin importar del tipo que esta sea, ya que no es correcto que, aunado a una limitante física, todavía se le agregue un rechazo social. Desafortunadamente, el que los restaurantes de la ciudad de Tepic no cuenten con herramientas y acondicionamientos necesarios para recibir a los comensales con estas dificultades físicas no solo habla de una falta de cultura orientada hacia la inclusión, sino que además deja entrever que los restauranteros no perciben a estos clientes como un grupo de consumo relevante.

La carencia de estudios encaminados a saber la derrama que dicho segmento de la población genera no permite cuantificar lo que representan económicamente, pero es conveniente aclarar que ellos comúnmente no van solos a los restaurantes, ya que suelen ir acompañados de sus familias o amigos, por lo que excluirlos a ellos también evita la derrama económica de sus acompañantes. De este modo, las empresas deben comprender que la inclusión social no solo propicia mejores condiciones de consumo para todos sus clientes, sino que además esto puede generar ventajas competitivas e incrementar sus ventas, por lo que la gestión administrativa debe evolucionar hacia nuevas estrategias, donde el objetivo de ambas partes se convierta en una relación de «ganar – ganar».

Referencias

- Aguirre Quezada, J. (2015). La discriminación en México. Retos y avances. Cuaderno de investigación (12).
DOF (12 de Julio de 2018). Ley general para la inclusión de las personas con discapacidad. Recuperado de: https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGIPD_120718.pdf
- DOF (28 de mayo de 2021). Constitución Política De Los Estados Unidos Mexicanos. Recuperado de: <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/CPEUM.pdf>
- ENADIS (2017). Encuesta Nacional sobre Discriminación (ENADIS) 2017 [Principales resultados]. Recuperado de: https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/enadis/2017/doc/enadis2017_resultados.pdf
- Figueroa, E. (2007). ¿Quién se llevó a mi cliente? Chicago, Estados Unidos: Giron Spanish Books.
- INEGI (2020). Discapacidad. Recuperado de: <https://cuentame.inegi.org.mx/poblacion/discapacidad.aspx#:~:text=De%20acuerdo%20con%20el%20Censo,mujeres%20y%2047%20%25%20son%20hombres.>
- La Noticia Web (15 de noviembre de 2017). Distinguen en San Isidro a restaurantes inclusivos. Recuperado de: <https://www.lanoticiaweb.com.ar/103757/distinguen-en-san-isidro-a-restaurantes-inclusivos/#!/>
- Martín, J. & Ortega, E. (2009). Guía de restaurantes accesibles para todos [Guía]. Madrid, España: Predif. Recuperado de: https://sid-inico.usal.es/idocs/F8/FDO19202/Restaurantes_Accesibles.pdf
- OMT (2014). Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos. España. Recuperado de: <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284415991>
- ONU (2016). Eventos. Naciones Unidas. Mensaje del Secretario General. Recuperado de: <https://www.un.org/es/events/tourismday/2016/sgmessage.shtml>
- Periódico Oficial del Estado (28 de mayo de 2014). Ley para la protección e inclusión de las personas con discapacidad del Estado de Nayarit. Recuperado de: https://www.globaldisabilityrightsnow.org/sites/default/files/related-files/268/Nayarit_Law_on_the_Protection_and_Inclusion_of_People_with_Disabilities.pdf
- PREDIF. (s.f.). Eliminemos juntos las barreras. Colabora. Recuperado de: <https://www.predif.org/>
- Recker, B. (2020, 21 septiembre). Restaurantes que apuestan por proyectos sociales. The Gourmet Journal: Periódico de Gastronomía. Recuperado de: <https://www.thegourmetjournal.com/noticias/restaurantes-que-apuestan-por-proyectos-sociales/>
- Zhang, Y. & Tian, S. (2016). Dimensions of lodging guest satisfaction among guests with mobility challenges: A mixed method analysis of web-based test. *Tourism Management*, 53(1), 13-27. Doi: <http://dx.doi.org/10.1016/j.tourman.2015.09.001>