

PROYECTO:

LA INCLUSIÓN DEL TURISMO ACCESIBLE EN EL MUNICIPIO DE ZACATECAS, A TRAVÉS DE LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CAPACITACIÓN PARA LA EMPRESA TURISTICA

Alumnos:

Diana Evelyn Grez López

Koretth Margarita Garza de la Fuente

Alejandro Arroyo Salazar

Maestro Asesor

Dra. Mónica Odila Rincón Delgado.

“Pies pa’ qué los quiero... sí tengo alas para volar”

Frida Kahlo

INDICE DE CONTENIDO

I. Introducción.....	1
II. Antecedentes.....	2
Discapacidad y salud.....	2
Discapacidad en México.....	3
Discapacidad en Zacatecas.....	4
Conceptos.....	8
II.I. Diagnóstico FODA.....	17
III. Localización.....	19
III.I. Macro-localización.....	19
III.II. Micro- localización.....	20
IV. Visión.....	22
V. Misión.....	22
V.I. Objetivos estratégicos.....	23
VI. Estudio de Mercado.....	24
VI.I. Infraestructura.....	24
Museos.....	24
Centros religiosos y lugares públicos.....	31
Hoteles en el centro histórico de la ciudad.....	36
Restaurantes.....	41
Lugares de entretenimiento (Café-bar y antros).....	47
VI.II. Análisis de la demanda.....	49
VI.III. Análisis de la Oferta.....	49
VI.IV. Precios.....	50
VI.V. Comercialización.....	51
VII. Estudio técnico.....	52
VII.I. Lugar y ubicación del proyecto.....	52
VII.I.I. Descripción del paisaje.....	52
VII.II. Ingeniería del proyecto.....	54

VII.II.I. Organigrama.....	55
VIII. Evaluación financiera.....	56
VIII.I. Inversiones.....	56
VIII.II Balance general.....	57
VIII.III Estado de pérdidas y ganancias.....	57
VIII.IV Proyección de ventas.....	58
VIII.V Flujo de efectivo.....	59
IX. Aspectos Jurídicos.....	60
VIII.I. Marco Normativo.....	60
X. Propuestas.....	61
XI. Bibliografía.....	62

INIDICE DE TABLAS

Tabla1. Discapacidades en el estado de Zacatecas.....	4
Tabla2. Precios estimados según el tiempo del curso.....	50
Tabla3. Cursos a ofrecer.....	51
Tabla4: Concepto de inversión.....	56
Tabla5: Proyección de ventas.....	58
Tabla6: Flujo de efectivo.....	59

1. INTRODUCCION

Viajar, moverse de un lugar a otro, recorrer otros sitios, visitar un museo, alojarse en un hotel, tomar un vuelo o un tren. Acciones comunes para un turista cualquiera. Sin embargo estas acciones suponen un esfuerzo adicional para una persona con discapacidad. Las barreras arquitectónicas, de lenguaje y el mismo trato hacía éste tipo de turista se transforman en desafíos cuando se trata de hacer uso de instalaciones y servicios cuando no están correctamente adaptados o capacitados.

La accesibilidad turística ha pasado a convertirse en un factor más de la calidad turística. El turismo de calidad por el que abogan todos los actores (sociales, públicos, privados) deja de ser así en el momento en el que este no está al alcance de todos. El turismo para todos no puede ser excluyente bajo ninguna razón o circunstancia.

En el estado de Zacatecas lamentablemente son pocos los establecimientos, lugares públicos equipados o un personal capacitados para dar un trato con calidad a las personas con discapacidad. Es por esto que surgió éste proyecto como un centro de Capacitación para la inclusión del Turismo accesible en la ciudad de Zacatecas, a través de cursos y capacitación constantes a empresas de servicio turístico, para que así las personas con discapacidad que visitan la ciudad de Zacatecas obtengan un trato digno y confortable durante su estancia.

2. ANTECEDENTES

Discapacidad y salud

La Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud (CIF) define la discapacidad como un término genérico que abarca deficiencias, limitaciones de la actividad y restricciones a la participación. Se entiende por discapacidad la interacción entre las personas que padecen alguna enfermedad (por ejemplo, parálisis cerebral, síndrome de Down y depresión) y factores personales y ambientales (por ejemplo, actitudes negativas, transporte y edificios públicos inaccesibles y un apoyo social limitado).

Se calcula que más de mil millones de personas es decir, un 15% de la población mundial, están aquejadas por la discapacidad en alguna forma. Tienen dificultades importantes para funcionar entre 110 millones (2,2%) y 190 millones (3,8%) personas mayores de 15 años. Eso no es todo, pues las tasas de discapacidad están aumentando debido en parte al envejecimiento de la población y al aumento de la prevalencia de enfermedades crónicas; es por esto que las personas con discapacidad tienen menos acceso a los servicios de asistencia sanitaria y, por lo tanto, necesidades insatisfechas a este respecto. Esto según datos de la Organización mundial de la Salud OMS Diciembre 2015.

La discapacidad es muy diversa. Si bien algunos problemas de salud vinculados con la discapacidad acarrearán mala salud y grandes necesidades de asistencia sanitaria, eso no sucede con otros. Sea como fuere, todas las personas con discapacidad tienen las mismas necesidades de salud que la población en general y, en consecuencia, necesitan tener acceso a los servicios corrientes de asistencia sanitaria. En el artículo 25 de la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad se reconoce que las personas con discapacidad tienen derecho a gozar del más alto nivel posible de salud sin discriminación.

Las personas con discapacidades conforman uno de los grupos más marginados del mundo. Esas personas presentan peores resultados sanitarios, obtienen resultados académicos más bajos, participan menos en la economía y registran tasas de pobreza más altas que las personas sin discapacidades.

Hoy en día la discapacidad se considera una cuestión de derechos humanos. Las personas están discapacitadas por la sociedad, no sólo por sus cuerpos. Estos obstáculos se pueden superar si los gobiernos, las organizaciones no gubernamentales, los profesionales y las personas con discapacidad y sus familias trabajan en colaboración.

Discapacidad es un término general que abarca las deficiencias, las limitaciones de la actividad y las restricciones de la participación. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales. 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 MÉXICO

De acuerdo con la encuesta realizada en el 2014 por INEGI el 6.6% de la población mexicana reportó tener una discapacidad, siendo en su mayoría las personas adultos mayores, con 51.4%, informó el Instituto Nacional de Estadística y Geografía.

“De acuerdo con la Encuesta Nacional de Ingresos y Gastos de los Hogares 2012 (ENIGH 2012) la mayoría son adultos mayores -60 años y más- (51.4%), seguido de los adultos de entre 30 y 59 años (33.7%), los jóvenes de 15 a 29 años (7.6%) y, los niños de 0 a 14 años (7.3%), es decir que ocho de cada 10 personas con discapacidad son mayores de 29 años” (Periódico El economista, 2013).

Asimismo, indica que los adultos mayores no sólo conforman el grueso de las personas con discapacidad, sino también son el grupo de edad en el que a su interior se concentra el mayor porcentaje, ya que de cada 100 adultos mayores, 31 reporta discapacidad; mientras que del total de adultos son seis de cada 100, y de jóvenes y niños dos de cada 100.

DISCAPACIDAD EN ZACATECAS

En el estado de Zacatecas cuenta con un número singular con personas con discapacidad, siendo esto un de los puntos por los cuales nos mueve llevar a cabo éste proyecto, a continuación se les muestra una tabla representativa del número de personas con discapacidad en el estado, según datos del INEGI en 2014.

Tabla1: Discapacidades en el estado de Zacatecas.

Fuente: INEGI, 2014.

Nota: Como se muestra en la tabla, Zacatecas capital cuenta con 7046.9 tienen discapacidad para caminar o moverse, 30398.72 son personas que no pueden ver, 8290.56 tienen problemas para escuchar, 11054.08 discapacidad para hablar y 17962.88 cuentan con discapacidad mental.

CONCEPTOS:

Discapacidad Motriz:

Es una condición de vida que afecta el control y movimiento del cuerpo, generando alteraciones en el desplazamiento, equilibrio, manipulación, habla y respiración de las personas que la padecen, limitando su desarrollo personal y social.

Discapacidad Visual.

Está relacionada con una deficiencia del sistema de la visión que afecta la agudeza visual, campo visual, motilidad ocular, visión de los colores o profundidad, afectando la capacidad de una persona para ver. Al hablar de DV podemos referirnos a la persona que presenta ceguera o baja visión. Para estas personas existe un tipo de texto llamado Braille.

¿Qué es el Braille?

El sistema Braille es un alfabeto especialmente ideado para los Invidentes, consta de un sistema de lectura y escritura por medio de puntos. El inventor de dicho sistema fue Louis Braille (1809- 1852) Cuando a la joven edad de 15 años por un accidente quedo ciego. La forma de leer el alfabeto Braille es mover la mano de izquierda a derecha pasando por cada línea. En promedio los lectores de Braille pueden leer de 104 a 125 palabras por minuto.

El tamaño y distribución de los 6 puntos que forman el signo generador es un proceso investigado por Louis Braille, ya que las terminaciones nerviosas de la yema de los dedos están capacitadas para captar ese tamaño. El signo generador solo permite 64 combinaciones de puntos siendo insuficientes para la variedad de letras, símbolos y números de cada idioma. Esto obliga a la invención de "Símbolos dobles".

Discapacidad auditiva.

Es la dificultad o imposibilidad de utilizar el sentido del oído. En términos de la capacidad auditiva, se habla de hipoacusia y de sordera. Este tipo de personas se comunican con el lenguaje de señas.

Lenguaje de Señas:

La Lengua de Señas es una modalidad del lenguaje humano que no utiliza la voz, y que ha aparecido en las personas sordas como respuesta a la necesidad de comunicarse. Como cualquier otra lengua, la lengua de señas permite el acceso directo a todas las funciones lingüísticas y del conocimiento, posee dialectos y variaciones individuales y comparte universales lingüísticos con otras lenguas orales, (español, inglés, entre otras) pero posee su propio vocabulario y sistema de reglas morfosintácticas, semánticas y pragmáticas y también posee elementos mínimos llamados parámetros formaciones.

Discapacidad Mental.**Discapacidad Intelectual**

Según la Organización Mundial de la Salud, OMS, la deficiencia mental es un trastorno definido por la presencia de un desarrollo mental incompleto o detenido, caracterizado principalmente por el deterioro de las funciones concretas de cada etapa del desarrollo y que afectan a nivel global la inteligencia: las funciones cognitivas, del lenguaje, motrices y la socialización.

Turismo:

Conjunto de las acciones que una persona lleva a cabo mientras viaja y pernocta en un sitio diferente al de su residencia habitual, por un periodo consecutivo que resulta inferior a un año.

Turismo Accesible:

Es un turismo para todos y establece pautas de integración respecto de las actividades recreativas, turísticas y culturales ya sea para personas con capacidades restringidas o sin ellas, y su grupo familiar, amigos o allegados; teniendo como especial objetivo una verdadera integración física, funcional y social de las personas con discapacidades, planificando un futuro sin barreras y adoptando el medio actual mediante su eliminación gradual.



Imagen15: El turismo accesible.

Fuente: www.google.com

2.1 DIAGNÓSTICO

Fortalezas

Existencia de recursos institucionales (INEGI, CETIS 113, CREE, Subsecretaria para la Inclusión de Personas con Discapacidad, Centros de Atención Múltiples, CAM), así como instituciones no gubernamentales (APAC, Olimpiadas Especiales) para promover la inclusión de las personas con discapacidad en los ámbitos familiar, escolar, social, incluido el turismo.

Oportunidades

El acceso a la información veraz, en La Subsecretaria para la Inclusión de Personas con Discapacidad.

El interés que existe en algunas instituciones y personas para apoyar a este tipo de personas.

La cultura de integración que se está fomentando por parte del gobierno federal.

Debilidades

El Infraestructura no adecuada para el acceso de personas con discapacidad a los diferentes atractivos turísticos.

Escaso programas de servicios de apoyo o especialización para personas con discapacidad y la falta de cultura de atención y servicio por los prestadores de servicio.

Falta de educación, conocimiento y sensibilidad de la sociedad, ante las personas con alguna discapacidad o de la tercera edad.

Obstáculos de ciertos grupos sociales (como INAH) que no permiten la remodelación de ciertos atractivos turísticos por su importancia histórica.

Amenazas

La falta de recursos económicos para la modificación o intermediación hacia la infraestructura.

El centro de la ciudad por ser nombrado patrimonio mundial de la humanidad, es protegido por INAH y por lo tanto cuando se requiera realizar modificaciones se tienen que acreditar cada permiso, de tal modo que no se es seguro su aprobación.

Falta de recursos financieros para la consolidación de los accesos o señalamientos para personas con discapacidad.

3. LOCALIZACIÓN

3.1 MACRO-LOCALIZACIÓN:

Zacatecas, México.



Imagen16: Mapa de la república mexicana, localización Zacatecas.

Fuente: www.google.com

3.2 MICRO-LOCALIZACIÓN

ZACATECAS CAPITAL

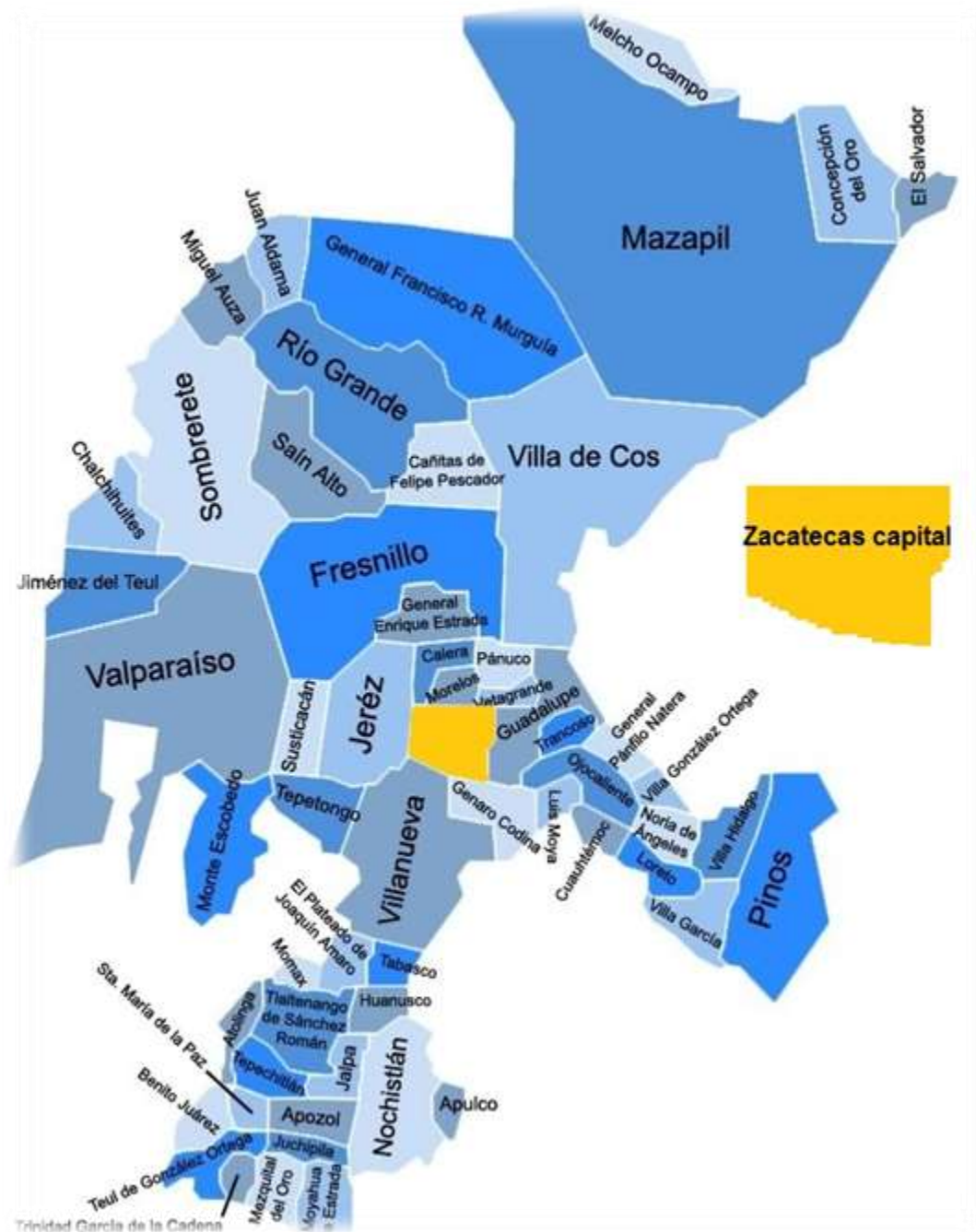


Imagen17: Localización en mapa de Zacatecas capital.

Fuente: www.google.com.mx

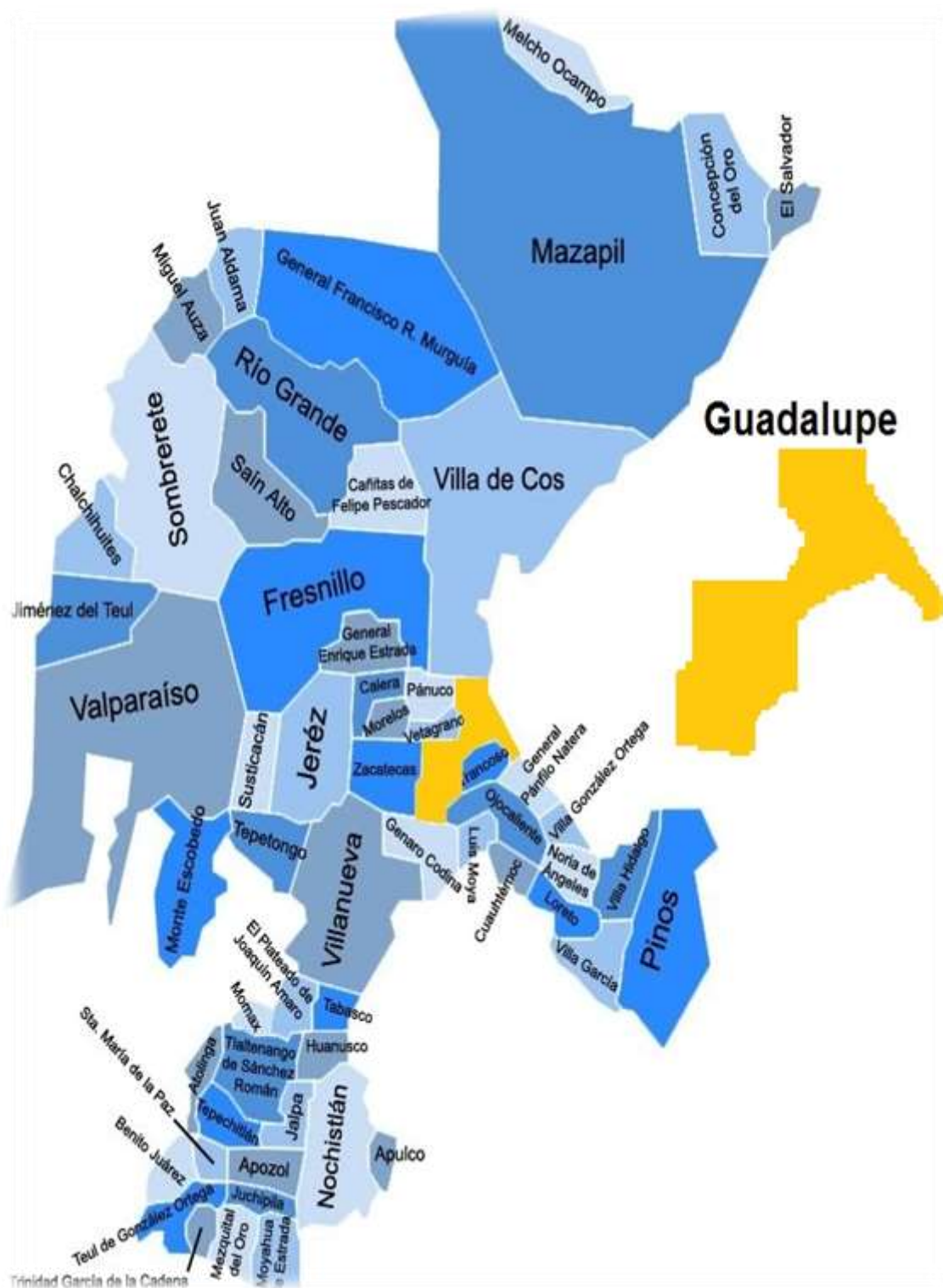


Imagen18: Localización en mapa del municipio de Guadalupe.

Fuente: www.google.com.mx

4. VISION:

Ser un centro de capacitación en la república mexicana, ciudades patrimonio, para la atención turística a personas con discapacidad y adultos mayores.

5. MISION:

Capacitar a los prestadores de servicios turísticos en Zacatecas para que hagan que las personas con discapacidad o de la tercera edad puedan hacer uso de los diferentes servicios y atractivos turísticos como cualquier otra persona, buscando la atención al cliente con calidad y calidez.

5.1 Objetivos Estratégicos:

- Capacitar a las personas que brindan servicios turísticos.
- Sensibilizar a la sociedad para el trato justo y respetable.
- Facilitar la estancia de las personas con alguna discapacidad o de la tercera edad.
- Incluir a las personas adultas mayores y con alguna discapacidad en las actividades culturales, deportivas, sociales, turísticas, etc.

6. ESTUDIO DE MERCADO.

6.1 INFRAESTRUCTURA

MUSEOS:

Museo Rafael Coronel

Ubicado en el Ex-Convento de San Francisco s/n, Centro histórico, Zacatecas, Zac., exhibe interesantes colecciones de arte popular mexicano, las cuales están encabezadas por la denominada "El rostro de México" que está integrada por más de cinco mil máscaras mexicanas; así también, cuenta con una parte de la colorida colección de títeres de la Compañía Rosette Aranda; una interesante exposición de ollas y vasijas prehispánicas; dibujos, bocetos y proyectos arquitectónicos de Diego Rivera; figurillas de terracota de la época colonial y otra de piezas mexicanas de diversas épocas prehispánicas, coloniales y contemporáneas.

Como se mencionó anteriormente. El museo está localizado en un antiguo ex templo por lo que se dificulta la adecuación de accesos para personas con discapacidad hablando explícitamente con problemas de paraplejía, ya que las distintas salas del museo se encuentran en desniveles; El museo solo cuenta con dos accesos para este tipo de discapacidad, los cuales se presentan a continuación:

El primer acceso es una rampa, se encuentra en la entrada lateral a la capilla donde se encuentra una de las salas del museo, en esta se exhibe una de las obras más importantes del museo llamada "El Tastoan y la niña de Jerez", lamentablemente la rampa no es de las medidas correctas por la que no puede dar acceso a una silla de ruedas, además la sala no siempre se encuentra abierta por lo que no podrían disfrutar de esa exhibición.

El segundo acceso se encuentra en la sala Ruth Rivera. Es una serie de dos rampas las cuales llevan a una exhibición de bosquejos y pinturas de la artista, además de una colección de figurillas y vasijas prehispánicas de Mesoamérica.

Cabe mencionar que aunque tenga estas rampas es imposible pasar a la sala, ya que para llegar a ésta se debe pasar por una serie de jardines y escalones.

Además de estas dos rampas, existen otras dos más ubicadas en los jardines, que lamentablemente no llegan a ninguna sala más que al jardín, y otra a ningún lado, a una puerta donde probablemente es una bodega.

En cuanto otro tipo de discapacidad se puede implementar videos con personas en lenguaje de señas y cartoncillos en braille dando explicaciones o narraciones de las salas. Para los videos se puede implementar ya que algunas de las salas cuentan con un pequeño espacio donde proyectan las explicaciones de éstas.

Museo de Arte Virreinal

Ubicado en el Jardín Juárez Oriente s/n, Zona Centro, en el municipio de Guadalupe, Zacatecas. El museo conserva su aspecto original y cuenta con 27 salas de exhibición permanente dispuestas a lo largo de dos secciones principales: el Museo Histórico, que evoca el entorno conventual de los espacios habitados por los frailes (oratorio, celdas, claustro, coro, etc.) y la Pinacoteca, la cual presenta una de las colecciones más importantes del Barroco (XVII y XVIII) y de la pintura en México (XIX y XX) con obras de Antonio de Torres, Gabriel José de Ovalle y Miguel Cabrera entre otros. Los claustros alto y bajo, están respectivamente cubiertos con pinturas sobre la Pasión de Cristo y la vida de San Francisco de Asís. En la biblioteca se conservan 10,000 valiosos volúmenes que formaban parte de la biblioteca original del Colegio.

El museo está perfectamente adecuado para personas con discapacidad de paraplejia, ya que cuenta con dos elevadores los cuales el primero da acceso a taquilla y a una de las principales y más importantes salas del museo llamado “El claustro de San Francisco de Asís”. Además de las respectivas rampas para mayor desplazamiento en el lugar.

El segundo se encuentra ubicado en uno de sus patios, donde da acceso a pasillos y a las salas del museo, donde éstos cuentan con rampas adaptadas para poder observar las obras de arte.

Aunque el museo cuente con las rampas a ciertas salas, no tiene acceso a dos de los murales más impresionantes del museo, ya que están pintados a un costado de una serie de escalones, y en otras de las salas pasa lo mismo, no cuenta con rampas para disfrutarlas.

El museo cuenta con unas pequeñas tablas de madera donde dan explicaciones de las pinturas sus detalles, éstas podría ser aprovechada para implementar el braille con los textos y con las imágenes en ellas.



Imagen28: Tablones de información.

Fuente: Fotografías propias.

Además de las salas de arte, el museo cuenta con audio visual, tienda de regalos, biblioteca, patios y baños de igual forma con acceso de rampas para personas con discapacidad, en las imágenes de a continuación se muestran algunos de ellos:



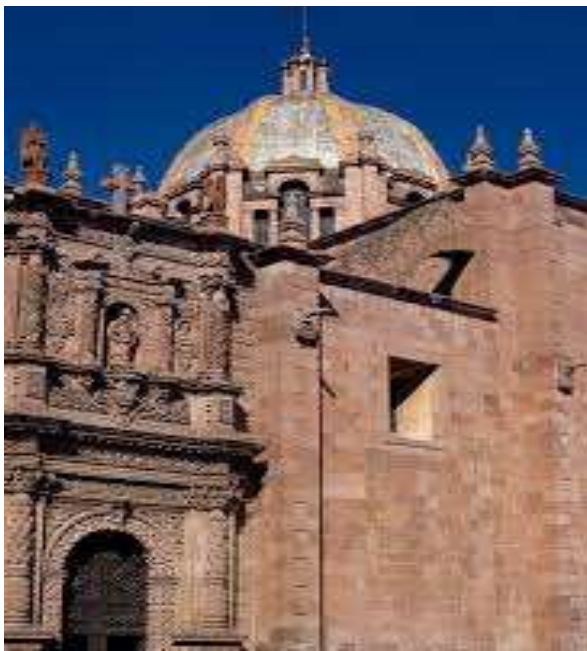
CENTROS RELIGIOSOS Y LUGARES PÚBLICOS:

Catedral de Zacatecas

Dedicada a la Virgen de la Asunción, es el templo principal de la Diócesis de Zacatecas. Ubicado en Av. Hidalgo 617, en el centro histórico de la ciudad. La fachada principal del recinto es conocida por ser uno de los más destacados ejemplos del arte barroco en México; construida a mediados del siglo XVIII. En 1862 se convierte en Catedral al ser la sede de la Diócesis del Estado y en 1959, es elevado al rango de Catedral-Basílica.

Su construcción está inscrita en una planta de cruz latina y consta de tres naves, con sus respectivas fachadas. De éstas, sobresale imponente la principal, cuya ornamentación semeja un gigantesco retablo de piedra en el que muestra, como un libro abierto, la historia del cristianismo. Dos proporcionadas y esbeltas torres la invisten, llevando la misma línea decorativa, pero con más mesura y discreción.

La Catedral es sin duda alguna uno de los lugares más visitados por los Turistas así como los habitantes del Estado, cuenta con 3 puertas para su acceso, mas no todas las abre, solo la que se encuentra al frente de la Catedral y la que se ubica al lado derecho, sin embargo ninguna de ellas cuenta con las adecuadas instalaciones para que personas con diferentes discapacidades puedan ingresar, solo cuenta con una rampa que no tiene las medidas adecuadas ni las condiciones para que las personas se sientan seguras de usarlas.



escalones como anteriormente se tenía y esto hace que si tenga el acceso para las personas con discapacidad.

Alameda García Salinas

Se encuentra ubicada a un costado de la Av. Torreón, anteriormente no se contaba con el acceso para todo tipo de personas ya que las jardineras y calles solo eran empedradas y muy altas dificultando el paso, hoy en día gracias a la modificación realizada por Gobierno del Estado, las banquetas cuentan con más rampas y el fácil acceso a esta, que realmente solo es un espacio al cual se puede ir a pasear y en ocasiones especiales es utilizado para eventos y exposiciones.



Imagen33: Alameda García Salinas.

Fuente: Fotografías propias.

Templo de Santo Domingo

El Templo Santo Domingo, el segundo más importante luego de la Catedral ubicado en la calle Genaro Codina N° 722, en el centro de la capital, fue fundado por los jesuitas en 1746 y terminado por los dominicos en 1749. De estilo barroco y fachada neoclásica, ha ido modificándose año tras año. Tal es así que se le añadieron dos naves, una sacristía octagonal y en su interior, ocho retablos barrocos, de los cuales uno fue dedicado a la Virgen de Guadalupe. Además, el sector principal fue reemplazado en el siglo XX por un altar de estilo neoclásico.

El templo anteriormente mencionado se encuentra en una excelente ubicación, pero su estructura no es tan favorable ya que no se encuentra apta para recibir a personas con alguna discapacidad pues la rampa que tiene no cuenta con las medidas necesarias ni con algún barandal para que se puedan sostener, por otra parte, al querer ingresar al templo la puerta cuenta con una pequeño escalón que en ocasiones se coloca otra pequeña rampa pero el material ya no se encuentra en buenas condiciones.



Imagen34: Templo de Santo Domingo.

Fuente: Fotografías propias.

Cerro de la Bufa

El Museo de la Toma de Zacatecas abrió sus puertas en 1984 para conmemorar la batalla que libró Pancho Villa contra las fuerzas de Victoriano Huerta en 1914. Sus salas muestran objetos de la época, así como vestimenta y armas usadas en la batalla. Un mapa de 1906 revela el desarrollo urbano de la ciudad en aquellos tiempos; periódicos, fotografías, documentos y utensilios de artillería recrean el ambiente de la batalla revolucionaria.

Frente del museo se establece la Plaza de la Revolución Mexicana, dedicada a los héroes de esta legendaria lucha. La flanquean tres esculturas dedicadas a Pancho Villa, Pánfilo Natera y Felipe Ángeles. El teleférico, una de las mayores atracciones de la ciudad, opera diariamente desde 1979. Conecta la ciudad con el cerro; cubre el trayecto en ocho minutos y ofrece espectaculares vistas panorámicas. Se puede abordar en la estación del cerro del Grillo o en la cima del cerro de la Bufa.



Imagen36: Plaza revolución mexicana.

Fuente: Fotografías propias.

En cuanto a cada una de las instalaciones que conforman el cerro de la bufa, no están en completa condiciones para recibir visitas de personas con discapacidad o de la tercera edad, ya que las pocas rampas que existen no cuentan con la medida adecuada, tratándose de las personas que no pueden ver se les haría muy difícil darse cuenta de que es lo que trata este lugar ya que no existe persona capacitada para atenderlos, es un lugar que solo en cierto tiempo existe la atención, los baños no están adecuados, accesos en malas condiciones, el museo no tiene el sistema braille, y los chicos de la tirolesa han atendido a muy poca gente que tiene alguna discapacidad.

HOTELES EN EL CENTRO HISTORICO DE LA CIUDAD

A continuación se presentan 10 de los hoteles más visitados de la ciudad de Zacatecas:

Hotel Quinta Real Zacatecas.

Ubicado en la Av. Ignacio Rayón #434, col. Centro Zacatecas, Zac. Localizado en una antigua plaza de toros del siglo XIX, que tuvo su última corrida en 1975. Recibió el Premio Internacional de Arquitectura en 1989 por su proyecto de restauración. A poca distancia se encuentra la catedral, la Galería Episcopal, el Teatro Fernando Calderón y el centro platero. Las instalaciones del hotel no son adecuadas para personas con discapacidad por el lugar en el que está construido, ya que no cuenta con elevador y maneja varios escalones.



Imagen37: Logo Hotel Quinta Real.

Fuente: www.google.com

Hotel Baruk, Teleférico y Mina.

Ubicado en Paseo Díaz Ordaz 602, col. centro, Zacatecas, Zac. Ofrece una combinación única de bellas y modernas instalaciones con un toque de estilo tradicional mexicano. Disfruta hermosas vistas del Cerro de la Bufa, junto con el acceso fácil a las atracciones cercanas, como El Edén, las minas y el teleférico de Zacatecas. Cuenta con amplios pasillos y habitaciones para un mejor desplazamiento para las personas con discapacidad motora.



Imagen38: Logo Hoteles Baruk Zacatecas.

Fuente: www.google.com

Hotel Misión Argento.

Ubicado en la Av. Hidalgo 407, Col. Centro, Zacatecas, Zac. Este histórico hotel fue una vez la Casa de la Moneda en la época colonial de la ciudad, y más tarde, se transformó en un cine popular. La hermosa fachada de estilo colonial se complementa con un interior moderno que ofrece comodidades prácticas. El hotel cuenta con dos habitaciones especiales para personas con discapacidad, además de que tiene los accesos como rampas y elevador para mayor comodidad.



Imagen39: Logo Hoteles Misión.

Fuente: www.google.com

Hotel Finca del Minero.

Ubicado en la calle 2a. de Matamoros 212, Col. Centro, Zacatecas, Zac. Cuenta con excelentes servicios que harán tu estancia cómoda y accesible, incluyendo conexión inalámbrica a Internet, estacionamiento y restaurante. El hotel cuenta con acceso de rampas a la entrada de éste, además de instalaciones amplias para un buen desplazamiento dentro del mismo.



Imagen40: Logo Hotel La Finca del Minero.

Fuente: www.google.com

Hotel Emporio Zacatecas.

Ubicado en la Av. Hidalgo 703, Col. Centro, Zacatecas, Zac. Cuenta con 113 amplias habitaciones y suites, equipadas con todos los servicios y comodidades de la vida moderna, dentro de un marco lleno de historia y tradición. El hotel cuenta con acceso para personas con discapacidad, ya que desde la entrada está posicionadas rampas, cuenta con elevador que lleva a las habitaciones, donde algunas de éstas están equipadas para una persona con discapacidad.



Imagen41: Logo Hoteles Emporio.

Fuente: www.google.com

Hotel Santa Rita.

Ubicado en la Av. Hidalgo 507, Col. Centro. Zacatecas, Zac. Con una fachada de más de dos siglos, que alberga en sus espacios interiores una estructura remodelada donde los detalles elegantes, tradicionales y artísticos maravillan a los observadores sensibles. Cuenta con rampas, elevador y habitaciones amplias para mayor acceso a sus instalaciones.



Imagen42: Logo Hotel Santa Rita.

Fuente: www.google.com

Hotel María Conchita.

Ubicado en el Blvd. Adolfo López Mateos No.401, Col. Centro, Zacatecas, Zac. Este establecimiento tiene 120 habitaciones que están equipadas con todo lo necesario para garantizarle una estancia muy agradable. El hotel está situado entre los lugares de interés más conocidos de la zona, la Universidad Autónoma de Zacatecas, la Catedral de Zacatecas queda solo a diez minutos del centro histórico de Zacatecas. Cuenta con acceso para personas con discapacidad ya que sus instalaciones están adecuadas con rampas y además tiene elevador que da acceso a las habitaciones.



Imagen43: Logo Hotel María Conchita.

Fuente: www.google.com

Hotel Posada Tolosa.

Ubicado en la calle Juan De Tolosa 811, Col. Centro, Zacatecas, Zac. Localizado en una casona del siglo XIX de cinco pisos. Las amenidades de las habitaciones incluyen un closet, caja de seguridad, teléfono de marcación directa, fax, televisión con cable y acceso a internet inalámbrico. Aunque las instalaciones del hotel son amplias, no es adecuada para personas con discapacidad o de la tercera edad ya que le hotel cuenta con varios obstáculos, como escalones y escaleras.



Imagen44: Logo Hotel Posada Tolosa.

Fuente: www.google.com

Hotel Providencia.

Ubicado en la Av. Hidalgo 340, Col. Centro, Zacatecas, Zac. Situado en un edificio reformado que data del siglo XIX y conserva la arquitectura original. Cuenta con arcos de piedra, un patio precioso y habitaciones con conexión Wi-Fi gratuita. El hotel no cuenta con acceso para personas con discapacidad, ya que desde la entrada al hotel cuenta con escalones al igual que al acceso a las habitaciones.



Imagen45: Logo Hotel Providencia Zac.

Fuente: www.google.com

NOTA: En una prueba tomando 10 hoteles del centro histórico al azar se escogieron los ya mencionados anteriormente, para así poder identificar cuáles de éstos cuentan con accesos para personas con discapacidad. El resultado fue de 7

hoteles con accesos para personas con discapacidad motoras, hablando de rampas, elevadores y espaciosos. En cuanto a otro tipo de discapacidad podrían y no ser buenos, por ejemplo, para personas con discapacidad visual podría funcionar cualquier hotel, pero ninguno cuenta con indicaciones en braille; para personas con discapacidad auditiva puede ser útil cualquier tipo de habitación, al menos que éstas personas viajen solas, ningún hotel está capacitado para recibir a personas con este tipo de discapacidad ya que el personal no está capacitado y no sabe lenguaje de señas para poder atenderlos como se debe.

RESTAURANTES

El Pueblito Restaurant-Bar:

Con su ubicación en el centro de la ciudad Hidalgo 802, Centro, Zacatecas, Zac. Es un restaurant que sirve comida típica del Estado y bebidas con alcohol o sin él, incluyendo el típico mezcal del Estado, en su entrada principal tiene un escalón el cual se les dificultaría a las personas con discapacidad, en su interior la superficie es plana, esto es una gran ventaja para sus clientes y futuros clientes con discapacidad, el personal no cuenta con capacidad para atender a gente que tenga discapacidad visual o auditiva.



Imagen46: Exterior: Restaurante El Pueblito.

Fuente: Fotografías propias.

La Cantera Musical

Es un pequeño restaurante ubicado en el centro histórico justo abajo del mercado Gózales Ortega, para ingresar a este solo lo obstruye un pequeño escalón a la entrada, lo demás tiene una superficie plana. La Cantera Musical ofrece platillos típicos del Estado como es el tradicional Asado de Bodas.



Imagen47: Fachada de La Cantera Musical.

Fuente: Fotografía propia.

Gorditas Doña Julia

Teniendo varias sucursales, se tomó en cuenta solo las 2 céntricas, el cual no tienen el fácil acceso para las personas con discapacidad. Ofrece gorditas de varios guisos y en fechas de cuaresma su menú cambia al tradicional mole de torta y nopalitos.



Imagen48: Interior Gorditas Doña Julia.

Fuente: Fotografía propia.

Garufa

Restaurant Argentino, cuenta con dos sucursales, la sucursal que se encuentra en el centro de Zacatecas en el Jardín Juárez 135, no cuenta con instalaciones en el que puedan recibir a personas con alguna discapacidad sin embargo, en caso de que se requiera ingresar a una persona en silla de ruedas, le brindan el apoyo para que ingrese la persona. Entre las comidas que ofrece su variado menú son: empanadas, ensaladas, sopas, pizzas, carnes, y bebidas no puede faltar el vino tinto.



Imagen49: Exterior del Restaurante Garufa.

Fuente: Fotografía propia.

La Leyenda Restaurant-Bar

Su ubicación es en el centro de zacatecas, se encuentra en un segundo piso. Lo cual para tener acceso a él se tienen que subir unas escaleras, este no cuenta con acceso para personas con alguna discapacidad. El menú del restaurante se divide en 6 secciones: 1 Para perder el tiempo; encontraran los champiñones al ajillo con nopalitos y queso fundido, 2 Para calentar el estómago; en esta sección se encuentran las sopas entre ellas la típica sopa de tortilla, 3 Para quedar satisfecho; es una sección donde se encuentran los platos fuertes como lo es Arrachera mar y tierra y el plato de la casa que es el pozole la leyenda; 4 Para saborear Zacatecas; aquí se encuentran los platillos típicos del Estado como es Asado de Bodas, Enchiladas Rojas y los Pacholes; 5 Para chuparse los dedos, se encuentra las empanadas de la casa y tacos de barrio; 6 para los Pequeños; la

variedad es poca pero suficiente, se puede encontrar las tiras de pollo y de pescado y papas a la francesa.



Imagen50: Exterior de Restaurante La Leyenda.

Fuente: Fotografía propia.

Los Dorados de Villa

Este restaurant está en la parte inferior de la casa de los propietarios (quienes siguen residiendo en la parte alta) y está decorado con memorable de la lucha de Pancho Villa y sus Dorados (de ahí el nombre). El restaurant tiene un fácil acceso para sus instalaciones. En su menú se puede encontrar comida típica del Estado así como las enchiladas Adelita, enchicharronadas, enchocolatadas y la bebida típica del Estado que es el Mezcal.



Imagen51: Los Dorados de Villa.

Fuente: Fotografía propia.

Burritos el Güero

Cuenta con varias sucursales, sin embargo la principal y es la que se encuentra en calle Mártires de Chicago 324, Zacatecas Centro, no cuenta con instalaciones para lograr el acceso a personas con discapacidad. La sucursal que si cuenta con acceso es la que se encuentra en 107 B, Av. Universidad, en Guadalupe Zac. El menú consta de varios guisos entre ellos el mole, yesca y frijoles.



Imagen52: Logo Burros el Güero.

Fuente: www.google.com

Taquería Wendy

Uno de los establecimientos de comida más antiguas de la Capital, ofreciendo platillos típicos del Estado, es un lugar que por su ubicación es de fácil acceso, incluso para las personas que tengan discapacidad, para ingresar es fácil y la superficie interior es plana. Ofrece platillos como: pozole rojo y verde, tacos dorados, enchiladas entre otros platillos típicos.



Imagen53: Interior de Wendy's.

Fuente: Fotografía propia.

El Mercader Restaurante-Bar Gourmet

Ubicado en el mercado Gonzales Ortega, el establecimiento cuenta con rampas, para hacer fácil el acceso a personas con discapacidad. Ofrece Baguettes, pastas, salmón con mole y de bebida tienen una variedad de vinos tintos que se ofrecen por copeo.



Imagen54: Interior de El Mercader.

Fuente: Fotografía propia.

La Cabaña De La Plazuela

Teniendo dirección en Plazuela Genaro Codina 112, Zacatecas Centro, es uno más de los establecimientos de comida más antiguos que se encuentran en el centro de Zacatecas, para ingresar a este es un tanto complicado ya que tiene escalones y ninguna rampa para facilitar el acceso a personas que se les complique el poder subir un escalón. Ofrecen tacos, pozole, parrillada, pollos asados entre otros platillos.



Imagen55: Interior de “La Cabaña”.

Fuente: Fotografía propia.

LUGARES DE ENTRETENIMIENTO (CAFÉ-BAR Y ANTROS)

La Casona Café-Bar

Ubicado en el centro de la Capital en la calle Hidalgo, a unos pasos de lo que se conoce como portal de Rosales, en su primer piso se encuentra lo que es el restaurante, el segundo junto con su terraza ubicada en su tercer piso cuenta con el bar y la cafetería, para acceder a estos dos últimos niveles su único acceso es por escaleras, lo cual no es nada accesible para personas con discapacidad.



Imagen56: Interior de “La casona”.

Fuente: www.facebook.com

TheQueen

TheQueen Bar se encuentra ubicado en la calle Hidalgo a 100 pasos de la Catedral, no cuenta con acceso para personas con discapacidad ya que se encuentra en un sótano y para acceder a él es por medio de escaleras.

La Mezcalera

Se encuentra en la parte superior del Bar TheQueen y para tener acceso a él, también es por medio de escaleras, lo cual es difícil el acceso a este para personas con discapacidad.



Imagen57: Logo TheQueen Mezcalera.

Fuente: www.facebook.com

La Chupiteria

Abierto 6 días a la semana, es un bar donde también se puede encontrar con una variedad de snack, se encuentra en el centro de Zacatecas capital y si solo cuenta con una planta y no es difícil su acceso para personas con discapacidad.



Imagen58: Logo La Chupi.

Fuente: www.facebook.com

6.2 ANÁLISIS DE LA DEMANDA.

El centro de capacitación podrá atender a cualquier tipo de establecimiento que requieran nuestros servicios de capacitación, dando como ejemplo las empresas anteriormente mencionadas.

6.3 ANÁLISIS DE LA OFERTA.

Como centro de capacitación en Zacatecas, siendo así el primero de este tipo, ofrecemos la capacitación a los prestadores de servicios turísticos de Zacatecas capital para mejorar la atención al cliente, refiriéndonos específicamente al trato a personas con alguna discapacidad o de la tercera edad.

¿Qué es Capacitación?

Según Chiavenato, 2007. “Es el proceso educativo a corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos”.

Para lograr ser un centro de capacitación, es necesario contar con certificación siguiendo y llevando a cabo las leyes que a continuación se presentan:

- A través del capítulo VIII “Deporte, recreación, cultura y Turismo”, del artículo 25 al 27 de la Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad.
- El capítulo XI “Lineamientos del Programa Nacional para el Desarrollo y la Inclusión de las Personas con Discapacidad”.
- NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-015-SSA3-2012, Para la Atención Integral a Personas con discapacidad.
- NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-173-SSA1-1998, Para la Atención Integral a Personas con discapacidad.

- NORMA MEXICANA NMX-R-050-SCFI-2006, Accesibilidad de las personas con discapacidad a espacios construidos de servicio al público- Especificaciones de seguridad.
- NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-030-SSA3-2013, Que establece las características arquitectónicas para facilitar el acceso, transito, uso y permanencia de las personas con discapacidad en establecimientos para la atención médica ambulatoria y hospitalaria del Sistema Nacional de Salud.
- NORMA OFICIAL MEXICANA PROV-NOM-034-STPS-2015, Condiciones de seguridad para el acceso y desarrollo de Actividades de trabajadores con discapacidad en los centros de trabajo.
- A través del instituto Nacional de la Infraestructura Física Educativa, en su volumen 3 Habilidad y funcionamiento, tomo II Accesibilidad.

6.4PRECIOS.

Se manejaran varios costos, según el tipo de capacitación y tiempo que se requiera se cobrara:

TIEMPO	# PERSONAS	COSTO
1 hora	De 1 a 5	\$500.00
5 horas	De 6 a 10	\$2,500.00
10 horas	De 11 a 15	\$5,000.00
De 15 a 20	De 16 en adelante	---- Estimado variable según tiempo llevado.

Tabla2: Precios estimados según el tiempo del curso.

Fuente: Cuadro de autoría propia.

NOMBRE DEL CURSO	DURACIÓN	COSTO POR EMPRESA
Atención al cliente con discapacidad visual	6hrs	\$3,750.00
Atención al cliente con discapacidad motora.	6hrs	\$3,750.00
Atención al cliente con discapacidad auditiva.	6hrs	\$3,750.00
Capacitación de lenguaje de señas.	10hrs	\$5,000.00
Capacitación Braille.	20hrs	10,000.00

Tabla3: Cursos a ofrecer.

Fuente: Información propia.

Recursos por cada curso que se impartirá.

- Paquete de hojas de papel bond, (500pzs) \$68.00
- Paquete de folders tamaño carta.(100pzs) \$115.00
- 2 Paquete de Bolígrafos (12pzs) \$55.00
- Impresiones y copias según requeridas. \$1.00 por hoja
- Coffee break. Se negociará con la empresa solicitante.

6.5 COMERCIALIZACIÓN.

La manera de dar a conocer el servicio es por medio de la Subsecretaria para la Inclusión de las Personas con Discapacidad, en SECTURZ, CÁMARAS DE HOTELES Y MOTELES, CANIRAC, CANACOSAC, entre otras, así como las redes de mercadeo de boca en boca.

7. ESTUDIO TÉCNICO

7.1 LUGAR Y UBICACIÓN DEL PROYECTO

El centro de Capacitación estará ubicado en Calle Nueva España #309, Col. Lomas Bizantinas, en Zacatecas Zac., y en las empresas solicitantes, dependiendo el número de personas que soliciten el servicio.

7.1.1. DESCRIPCIÓN DEL PAISAJE.

Zacatecas ocupa el octavo lugar a nivel nacional en cuanto a extensión territorial al comprender 75,539 km². Se localiza en la región centro-norte de la República y tiene como vecinos a Coahuila, San Luis Potosí, Aguascalientes, Jalisco y Durango.

Enclavado en la Mesa Central, es atravesado al norte por la Sierra Madre Oriental y al sur por la Sierra Madre Occidental.

El Estado de Zacatecas cuenta con cuatro regiones climáticas:

Clima Seco Desértico: Se encuentra en la parte norte de la entidad conocida como el Salado, porque abundan lagunas de agua con sal. Es la región de Zacatecas en la que llueve menos. Las heladas son frecuentes de noviembre a marzo y en enero hace mucho frío.

Clima Seco Semidesértico: Abarca la región climática más extensa. Las lluvias son escasas y la temperatura es desfavorable, pues hay lugares en los que hace mucho frío una buena parte del año.

Clima Templado Subhúmedo: Es propio de las cercanías de la Sierra Madre Occidental. En esta región llueve más y hace más calor que en el resto del estado; abundan el agua de lluvia, los ríos y los arroyos.

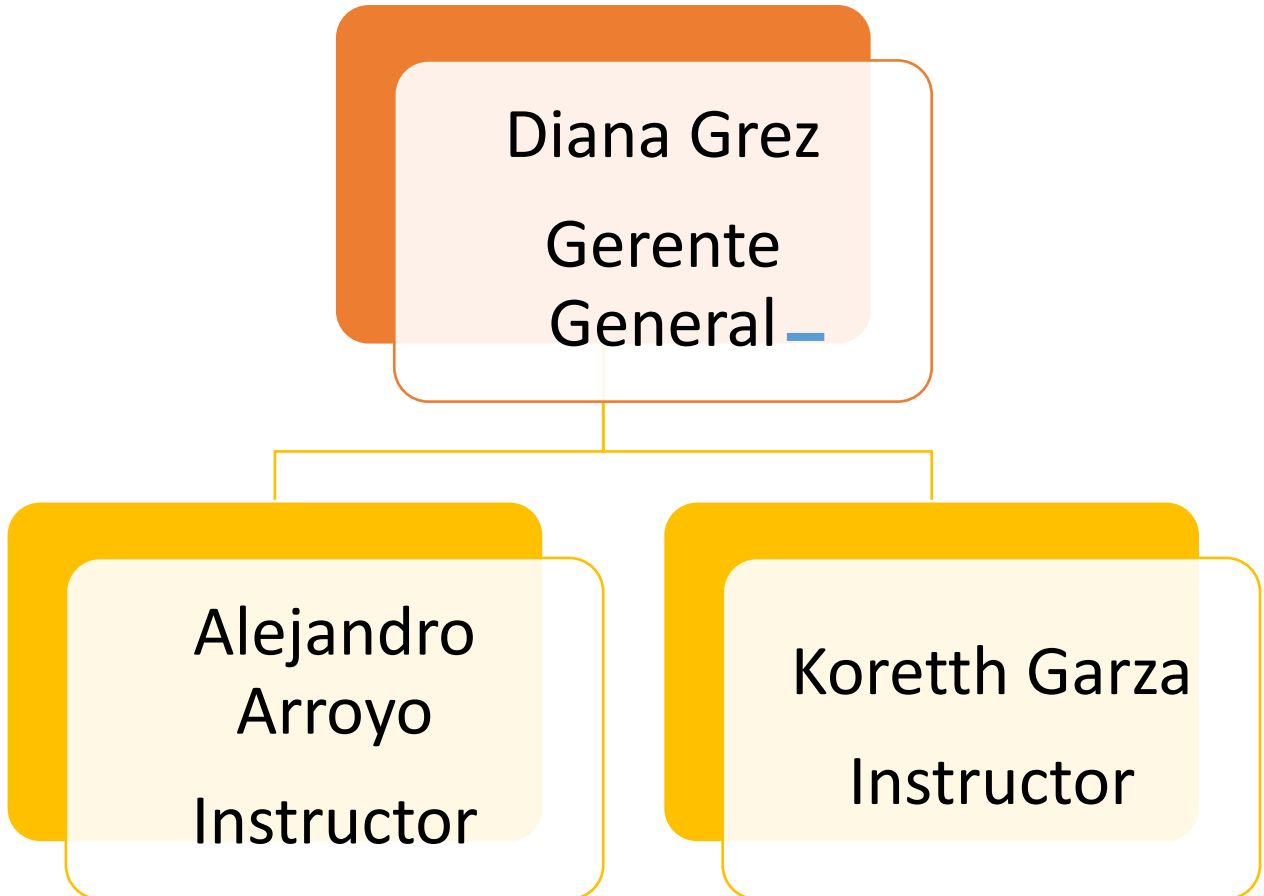
Clima Templado Semi-seco: Domina en la región oriente del estado. Se caracteriza por ser fresco y con poca humedad.

En las sierras zacatecanas existen bosques mixtos de pinos y encinos; en los llanos y valles abundan mezquite, gobernadora, huizache, nopal, lechuguilla, guayule y pastizales.

7.2INGENIERÍA DEL PROYECTO

Es un espacio de 5 x 4 mts con fácil acceso a todo tipo de personas, se cuenta con una sala de estancia para hacer más amena la espera, con servicio de cafetería y entretenimiento, y con la oficina principal donde se dará la información y se harán los trámites correspondientes.

7.2.1 ORGANIGRAMA.



8. EVALUACIÓN FINANCIERA.

8.1 Inversiones.

CONCEPTOS DE INVERSIÓN			
Concepto	Unidades	Precio Unitario \$	Total
Aportación en especie	0		31,337.00
Financiamiento	0	-	-
TOTAL			31,337.00
APORTACIÓN DE SOCIOS			
Maquinaria y equipo	Cantidad	Precio Unitario	Totales
Cañón proyector	1	4599	4,599.00
Laptops	3	8000	24,000.00
Paquete de hojas de papel bond	500	0.136	68.00
Paquete de folders tamaño carta	100	1.15	115.00
Paquete de Bolígrafos	2	27.5	55.00
Coffee break. Se negociará con la empresa solicitante.			
Libro especial “El lenguaje de braille”.	1	2000	2,000.00
Impresiones y copias según requeridas.	1	500	500.00
Subtotal			31,337.00
Total inversiones		31,337.00	

Tabla4: Conceptos de inversión.

Fuente: Información propia.

8.2 Balance general.

Curso de capacitación para el trato de personas con discapacidad en empresas turísticas.

Balance General al 31 de diciembre de 2018

ACTIVO

Circulante:

- Caja 2,738.00

Fijo:

- Equipo de oficina 28,599.00 31,337.00

Total activo 31,337.00

8.3 Estado de pérdidas y ganancias.

Estado de Pérdidas y Ganancias del 1° de enero al 31 de diciembre del 2018

Ventas \$2,220,000.00

- Gastos de Operación

Administración 31,337.00

Ventas

Gastos Financieros

Intereses pagados a
bancos

Intereses cobrados a
clientes

Utilidad de operación

Otros gastos y Productos

Pérdida en venta de activo
fijo

Utilidad en Venta de
acciones

Utilidad antes de ISR y
PTU

\$2,188,663.00

ISR (35%)

\$766,032.05

PTU (40%)

\$875,465.20

Utilidad del Período

\$547,165.75

8.4 Proyección de ventas netas.

PROYECCIÓN DE VENTAS 2018					
Curso	Costo por semana	Cursos por semana	Total	Por mes	Por año
Atención al cliente con discapacidad visual	\$3,750.00	2	\$7,500.00	\$30,000.00	\$360,000.00
Atención al cliente con discapacidad motora.	\$3,750.00	2	\$7,500.00	\$30,000.00	\$360,000.00
Atención al cliente con discapacidad auditiva.	\$3,750.00	3	\$11,250.00	\$45,000.00	\$540,000.00
Capacitación de lenguaje de señas.	\$5,000.00	2	\$10,000.00	\$40,000.00	\$480,000.00
Capacitación Braille.	10,000.00	1	10,000.00	40,000.00	480,000.00
			\$53,750.00	\$185,000.00	\$2,220,000.00

Tabla5: Proyección de ventas 2018.

Fuente: Información propia.

8.5 Flujo de efectivo.

ANÁLISIS DE LA RENTABILIDAD

FLUJOS DE EFECTIVO

PARTIDA	PERIODO	FLUJO
0	Año 0: Inversión	31,337.00
1	Año 1	53,750.00
2	Año 2	185,000.00
3	Año 3	185,000.00
4	Año 4	185,000.00
5	Año 5	185,000.00

Inversión	\$	31,337.00
Suma de Flujos	\$	793,750.00

TASA DE ACTUALIZACIÓN

6%

CALCULO DEL VALOR ACTUAL NETO

VAN \$686,803.55

CALCULO DE LA TASA INTERNA DE RETORNO

TIR 21.0%

CÁLCULO DE LA RELACIÓN BENEFICIO/COSTO

B/C 19.66%

Tabla6: Flujo de efectivo.

Fuente: Información propia

9. ASPECTOS JURÍDICOS.

9.1Marco Normativo

Centro de Capacitación para la inclusión del turismo accesible, será sociedad anónima de capital variable, ya que los ingresos como empresa pueden ir cambiando dependiendo de los servicios que se presenten.

PROPUESTAS:

- ⊗ Realizar cursos de capacitación mensualmente al personal de los distintos servicios turísticos a los cuales nos estamos enfocando para una mayor y confortable experiencia para éste tipo de turismo.
- ⊗ Proponer la adecuación de espacios como escaleras, escalones con rampas de acuerdo con las medidas correctas para que sea de fácil acceso para las personas con discapacidad parapléjica, a su vez implementar en cada una de estas un apoyo o barandal donde se puedan sostener y hacer que las personas se sientan con más seguridad al hacer uso de ellas.
- ⊗ Implementar señalamiento y descripción en lenguaje braille, así como el uso de videos, donde se use el lenguaje a señas para que así el turista pueda entender más sobre la historia o descripción del lugar.
- ⊗ Solicitar a las instancias necesarias la modificación de la infraestructura de los diferentes atractivos para que así sea adecuado para las personas con discapacidad.

BIBLIOGRAFIA

<http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs352/es/>

<http://ceisd.zacatecas.gob.mx/estadisticas-inegi-2/por-tipo-de-discapacidad/>

http://www.inegi.org.mx/prod_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/censos/poblacion/2010/discapacidad/702825051785.pdf

<http://eleconomista.com.mx/sociedad/2013/12/03/inegi-66-poblacion-tiene-discapacidad>

<http://definicion.de/turismo/#ixzz49RO9QbUX>

<https://www.clubensayos.com/Negocios/CAPACITACION-DE-PERSONAL-Y-OTROS/585832.html>

https://www.sep.gob.mx/work/models/sep1/Resource/558c2c24-0b12-4676-ad90-8ab78086b184/ley_general_inclusion_personas_discapacidad.pdf

http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5268226&fecha=14/09/2012

<http://www.salud.gob.mx/unidades/cdi/nom/173ssa18.html>

<http://www.libreacceso.org/nueva/wp-content/uploads/2013/09/3.-NMX-2006.pdf>

http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5313974&fecha=12/09/2013

<http://www.stps.gob.mx/bp/secciones/dgsst/normatividad/normas/Nom-019.pdf>

<http://trabajoseguro.stps.gob.mx/trabajoseguro/boletines%20anteriores/2015/bol065/vinculos/PROY-NOM-034-STPS-2015%20DOF-271015.pdf>

http://www.inifed.gob.mx/doc/normateca/tec/V3HF/Volumen_3_Tomo_II_norma_accesibilidad_revision_diciembre_2012.pdf

“La maravillosa riqueza de la experiencia humana perdería algo de su placer si no existiesen limitaciones a las cuales sobreponerse. No sería tan emocionante alcanzar la cumbre si no hubiese que cruzar oscuros valles”

-Helen Keller, activista política y oradora estadounidense sordociega.