

Universidad Autónoma de Baja California

Facultad de Ciencias Administrativas



TESIS

**ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL Y MEJORAMIENTO
DE LA INFRAESTRUCTURA URBANA PARA UN TURISMO ACCESIBLE
EN MEXICALI, B.C.**

Para obtener el grado de:

LICENCIADO EN GESTIÓN TURÍSTICA

Presenta:

IVÁN ALBERTO GÓMEZ ESCALANTE

Director de Tesis:

MAI. LORENA VÉLEZ GARCÍA

Mexicali, Baja California, México
2016

Octubre de

Agradecimientos.

A mis padres

Por su apoyo incondicional y consejo en cada momento de mi vida. Por ser quienes me dieron la vida.

A mi familia

Aquella que está en todo momento, que con su calor me brindó inspiración y compañía.

A mi amigo Pepe

Aquel ser humano que ha marcado toda la historia de la música romántica de este país, aquella persona que le guardo un profundo cariño desde hace ayer, el amigo que con sus enseñanzas e interpretación lograron dejarme mudo y emocionado a la vez.

A mi facultad, profesores y ciudadanía

Por sus aportes en su tiempo, experiencia y conocimiento, en especial a la MAI. Lorena Vélez García, por su asesoría en todo momento, su conocimiento y experiencia fueron esenciales para su elaboración.

Resumen.

En la presente tesis se muestra la investigación realizada mediante el análisis de la situación actual y mejoramiento de la infraestructura urbana para un turismo accesible en Mexicali, B.C., en donde fueron aplicados diferentes métodos para saber lo que los empresarios en el giro turístico (restaurantes, hoteles, consultorios médicos, farmacias, agencias de viajes) y ciudadanos opinan sobre la problemática que se presenta.

Respecto a la pregunta de investigación se concluyó que los empresarios coinciden con la mayoría de las respuestas que se aplicaron en las encuestas, lo cual es importante para así, tomar medidas para mejorar la imagen e infraestructura urbana de la ciudad de Mexicali en beneficio de la atención dirigida a turismo para todos.

Índice.

| | |
|---|-----|
| Agradecimientos ----- | i |
| Resumen ----- | ii |
| Índice ----- | iii |
| | |
| CAPÍTULO I | |
| INTRODUCCIÓN | |
| 1.1 Generalidades ----- | 5 |
| 1.2 Aspectos introductorios al tema ----- | 6 |
| 1.3 Aspectos que justifican el estudio ----- | 8 |
| 1.4 Planteamiento del problema ----- | 8 |
| 1.5 Hipótesis ----- | 9 |
| 1.6 Objetivos ----- | 10 |
| 1.6.1 General ----- | 10 |
| 1.6.2 Específicos ----- | 10 |
| 1.7 Importancia del estudio ----- | 11 |
| 1.8 Limitaciones del estudio ----- | 11 |
| | |
| CAPÍTULO II | |
| MARCO TEÓRICO | |
| 2.1 Turismo accesible ----- | 12 |
| 2.1.1 Personas con discapacidad como segmento de demanda turística ---- | 16 |
| 2.1.2 Normativa legal y técnica ----- | 21 |
| 2.1.3 Accesibilidad en las ciudades ----- | 23 |
| - | |
| 2.1.4 Publicidad para discapacitados ----- | 33 |
| 2.1.5 Campaña publicitaria ----- | 37 |
| - | |
| | |
| CAPÍTULO III | |
| METODOLOGÍA | |
| 3.1 Sujetos ----- | 38 |
| 3.2 Materiales ----- | 38 |
| 3.3 Procedimientos ----- | 39 |
| | |
| CAPÍTULO IV | |
| RESULTADOS | |
| 4.1 Imagen urbana ----- | 42 |
| 4.2 Arquitectura ----- | 43 |
| 4.3 Higiene ----- | 44 |

| | |
|---|----|
| 4.4 Turismo en el centro histórico de Mexicali ----- | 45 |
| 4.5 Reestructuración de avenidas, callejones y banquetas ----- | 46 |
| 4.6 Remodelación de edificios históricos y parques públicos ----- | 47 |
| - | |
| 4.7 Instalación de servicios de apoyo a la higiene pública ----- | 48 |
| 4.8 Cambio del sistema de energía eléctrica a cableado subterráneo e instalación de alumbrado público tipo LED ----- | 49 |
| - | |
| 4.9 Colocación de señalización turística con énfasis en la accesibilidad y eliminación de vallas publicitarias ----- | 50 |
| - | |
| 4.10 Análisis de resultados ----- | 51 |
| 4.11 Comprobación de hipótesis ----- | 52 |
| 4.12 Pregunta de Investigación ----- | 52 |
| - | |

CAPÍTULO V

| | |
|---|----|
| CONCLUSIONES | 53 |
| RECOMENDACIONES | 54 |
| Referencias Bibliográficas ----- | 55 |

CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN.

1.1 Generalidades.

El turismo es en la actualidad un elemento incorporado a la forma de vida de una parte importante de la sociedad; la economía de varios países y es uno de los primeros capítulos del comercio internacional. Además cumple una creciente función en la comunicación y conocimiento entre las personas. Por su naturaleza y efectos es una actividad que debe estar al alcance de todos los ciudadanos.

La OMT aprobó en 1980 la Declaración de Manila, siendo una manifestación pionera en la comunidad internacional que afirma que el derecho al turismo “supone para la sociedad el deber de crear para el conjunto de los ciudadanos las mejores condiciones de acceso efectivo y sin discriminación a este tipo de actividad”.

Así, la accesibilidad se fundamenta en conceptos de libertad, respeto y dignidad; de este modo, la ciudad accesible abarca un espectro mucho más amplio que el de un entorno urbano o el entorno construido. Es un concepto que une los diferentes aspectos de la vida y que se encuentra en nuestro día a día.

La ciudad accesible es aquella que no segrega y donde se da la interacción entre los diferentes grupos sociales; la cual permite el acceso equitativo de todas las personas a los servicios que oferta la misma.

De tal forma, se considera que en Mexicali existe falta de accesibilidad, tanto en su entorno físico, comunicación, tecnología, productos; por lo que respecta a la enseñanza y cultura general de los individuos, provoca la falta de igualdad de oportunidades entre las personas y situaciones de discriminación.

Desde la óptica de distintas disciplinas se afirma que la administración del ocio, donde la correcta utilización del tiempo libre del hombre adquiere una importancia fundamental para su desarrollo psíquico y social.

La valoración contemporánea del tiempo libre lleva a proponer un análisis particular de la accesibilidad para todas las personas, en el uso de ese tiempo destinado al turismo y la recreación que denominaremos genéricamente «turismo accesible». El turismo accesible apunta a generar información y servicios para la comunidad, en la búsqueda del logro de un turismo para todos.

La accesibilidad propone un turismo para todos y lleva a establecer pautas de integración durante la actividad para la persona y su grupo familiar y para ese conjunto de personas con capacidades diferentes que se manifiestan por una deficiencia física (motora, sensorial, patológica o visceral) como también por circunstancias transitorias, cronológicas y/o antropométricas.

Este conjunto tan amplio involucra en el turismo entre otros segmentos de la demanda al grupo de la tercera edad, al grupo familiar con niños pequeños, niños y personas pequeñas, discapacitados temporales (mujeres embarazadas, personas enyesadas, etc.) y permanentes (motrices, sensoriales y mentales); que según las estadísticas generales conforman este segmento el 40% de la población mundial; por lo que se requiere una particular atención al tema durante el proceso de planificación de actividades turísticas y recreativas; dicha información fue citada por la Fundación ACS y la Organización Mundial del Turismo (2014), Manual de turismo accesible para todos: Alianzas público-privadas y buenas prácticas, OMT, Madrid.

1.2 Aspectos introductorios al tema.

En la mención del concepto de accesibilidad es esencial hacer un comparativo entre el México de ayer y el de hoy, considerando su evolución en ciertos aspectos como la tecnología, las costumbres y el lenguaje cotidiano en general, asimismo, es importante destacar el tema de la accesibilidad relacionada con el traslado de un individuo por lugares naturales y culturales, identificando que se carece de resultados en cuanto a planes y estrategias que en la materia deben establecer tanto el sector público, el privado y la participación de propuestas de la sociedad civil.

Entonces, lo esencial es detectar fortalezas, debilidades y áreas de oportunidad en el planteamiento, gestión y desarrollo de políticas públicas que permitan que el turismo para todos sea una realidad. En el caso de la ciudad de Mexicali, para el efecto se requiere de la elaboración de un diagnóstico situacional del mapa urbano, para con ello llevar a cabo propuestas y planes contundentes de reingeniería en todos los aspectos posibles de infraestructura urbana como la inversión pública y privada, la concientización para su cuidado y mantenimiento preventivo y correctivo. Para lo anterior, es importante analizar y diagnosticar la situación presente respecto a diversos aspectos y variables correlacionadas en el contexto de un desarrollo de turismo para todos.

En lo que respecta al recurso humano que preste servicios turísticos es importante que se evalúe el servicio y que como consecuencia se planteen estrategias para la capacitación y el adiestramiento de los prestadores de servicio en este giro de empresas. Destaca en este tema como prioridad la formación profesional de los guías de este cambio en México, la región y la localidad; siendo importante que la academia e investigación se enfoquen en el tema, con fines de aportar resultados que permitan ser agregados o puntos de partida para la generación de estrategias acordes a la necesidad de implementación de políticas públicas adecuadas a la materia.

Así, la gestión y desarrollo del turismo para todos depende de múltiples variables, la ciudad de Mexicali, debe orientar acciones que permitan el desarrollo inicial del

recurso humano preparado en el tema de atención a grupos vulnerables, en especial el de discapacidad y de adultos mayores, entre otros correlativos, desarrollo de la cultura de las instituciones públicas, empresas privadas y sociedad civil en la materia, la infraestructura adecuada, la creación de atractivos y productos turísticos acorde a un turismo para todos; y especial atención a la creación y seguimiento de la legislación que norme el tema.

1.3 Aspectos que justifican el estudio.

La ciudad de Mexicali presenta áreas del turismo, tales como; el de negocios, de congresos y convenciones, alternativo, médico y gastronómico, entre otros; lo cual hace que la ciudad de Mexicali sea una localidad con alto potencial turístico, considerando que estas ramas del turismo aportan en forma importante a la economía de la ciudad, en apoyo a su crecimiento económico.

1.4 Planteamiento del problema.

En el contexto de variables que inciden en un adecuado turismo para todos en la localidad de Mexicali, BC. el presente estudio analiza lo concerniente a la infraestructura y su importancia en el tema.

Considerando que las condiciones actuales de la ciudad de Mexicali para albergar a turistas de la tercera edad o con alguna discapacidad es de baja a mediana calidad, es la realidad que afronta nuestra capital, tal es el caso del ramo hotelero, el cual lleva a cabo programas enfocadas a ese segmento, no obstante, el número de habitaciones que se ofrecen con características de apoyo a este segmento de población son escasas y en ocasiones nulas en su oferta. Por otra parte, las instalaciones que se ofertan como atractivo carecen en su general con las condiciones para el disfrute del citado turismo accesible, tales como instalaciones del lobby, bares, restaurantes, alberca y jacuzzi.

En las condiciones citadas en el párrafo anterior, no favorece a turistas con requerimientos de trato especial ya sea por situación de discapacidad o de ser adultos mayores.

Cabe mencionar que empresas de hospedaje, en especial los de la zona hotelera de Mexicali, de forma paulatina han implementado ciertas medidas e instalaciones para el segmento de población ya citado, sin embargo, aún existe un retraso evidente en cuanto a un Mexicali hotelero accesible.

Respecto a la infraestructura urbana, en especial lo referente a las vialidades; calles, bulevares, banquetas, alumbrado público, señalética; estas no fueron diseñadas y planificadas para este segmento de turistas, tal es el caso de las banquetas que debiendo ser de libre y cómodo tránsito para la ciudadanía, carecen de seguimiento a la norma técnica que permita cumplir con los requerimientos para el tránsito regular y sin impedimentos; tal es el caso del centro histórico, centro cívico, museos, parques, centros comerciales, calles, y avenidas, entre otros.

Mexicali requiere un plan de reingeniería urbana, capaz de satisfacer las necesidades de infraestructura para el turismo accesible y la comunidad en general; sus calles, avenidas, centros comerciales, museos, todo espacio público que el turista desee visitar, su accesibilidad, en cuanto a entradas, salidas, estacionamientos, señalética; debe estar planificado, con gestión de medidas, seguimiento, evaluación y control, que permitan los procesos transparentes en la materia y mejora continua en beneficio de toda la ciudadanía y tipos de turistas, independiente de su edad, discapacidad o poder adquisitivo.

Así, estos factores de cambio permitirán que Mexicali desarrolle accesibilidad en el servicio al turista, atendiendo a este tipo de clientes; considerando aspectos de respeto, calidez y humanidad, así como hospitalidad en el trato. Por lo antes expuesto la pregunta de investigación es la siguiente:

¿Cuál es la situación que presenta la infraestructura urbana y qué medidas de creación y mejoramiento se podrían desarrollar para que se logre un turismo accesible en Mexicali, Baja California, según la ciudadanía?

1.5 Hipótesis.

Las medidas de creación y mejoramiento de la infraestructura urbana que se podrían desarrollar para que se logre un turismo accesible en Mexicali, Baja California son: reestructuración de avenidas, callejones y banquetes, remodelación de edificios históricos y parques públicos, creación de estacionamientos, instalación de servicios de apoyo a la higiene pública, tales como recolección periódica de basura, limpieza semanal, cambio del sistema de energía eléctrica a cableado subterráneo, instalación de alumbrado público LED, colocación de señalización turística haciendo énfasis en la accesibilidad y eliminación de vallas publicitarias.

1.6 Objetivos

1.6.1 Objetivo general.

Proponer medidas de creación y mejoramiento de infraestructura urbana para un turismo accesible en la ciudad de Mexicali, Baja California, con la finalidad de incrementar la afluencia turística y como reacción un crecimiento económico en beneficio para la ciudad de Mexicali.

1.6.2 Objetivos específicos.

1. Identificar y delimitar las principales colonias, edificios, parques y avenidas de la ciudad, enfocando el Centro Histórico de Mexicali.
2. Diagnosticar la situación actual de la infraestructura urbana tales como su imagen, arquitectura e higiene de Mexicali para su accesibilidad turística, según la ciudadanía.

3. Proponer las posibles soluciones para la creación y mejoramiento de infraestructura urbana tales como la imagen, arquitectura e higiene para un turismo accesible en la ciudad de Mexicali.
4. Ofrecer acciones que permitan que las personas de la tercera edad y discapacitados sigan integrados a la sociedad de manera armónica, sin barreras, donde exista la libertad de transitar y disfrutar los atractivos y productos turísticos que ofrece Mexicali.

1.7 Importancia del estudio.

La creación y mejoramiento de la infraestructura urbana de Mexicali para un turismo accesible es relevante en términos del desarrollo del turismo para todos en la ciudad. La infraestructura urbana de la ciudad requiere reestructura y adaptación en su imagen; con la finalidad de ofrecer un turismo adecuado para los turistas y los ciudadanos residentes en general.

Su mejoramiento es positivo, ya que se ofrecerá atención turística de calidad, una accesibilidad a todo recinto, avenida y evento, además de un excelente servicio en las prestaciones turísticas y aumento en los estándares de salubridad para el desarrollo del turismo en la ciudad.

1.8 Limitaciones del estudio.

La existencia escasa de una cultura hacia la discapacidad en la ciudad de Mexicali, carencia de estrategias que favorezcan un incremento de la sensibilidad enfocado a este tema, escoso seguimientos de leyes, reglamentos y normas técnicas ya existentes en materia de discapacidad y su necesidad.

CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL.

2.1 Turismo accesible.

Se describe un marco referencial el cual permitirá sentar las bases para un turismo accesible en la ciudad de Mexicali, referencias acerca de la accesibilidad física, mental, espacios y actividades en la naturaleza accesible para la ciudadanía y el turismo, legislaciones nacionales e internacionales, guías y manuales de turismo accesible de organismos como la Organización Mundial del Turismo (OMT).

Según la Organización Mundial del Turismo, [OMT], (2014) el crecimiento exponencial del sector turístico a lo largo de las últimas décadas ofrece oportunidades ilimitadas en los ámbitos del desarrollo socioeconómico y la

creación de empleo, pero plantea también retos significativos. Junto con la preocupación por la sostenibilidad económica y ambiental, debemos recordar constantemente que no todos los segmentos de la sociedad pueden disfrutar aún por igual de los atractivos, instalaciones y servicios turísticos. Basándose en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de 2007, la OMT trabaja para promover el “turismo accesible para todos” porque cree que facilitar los viajes a las personas con discapacidad es un elemento básico, transversal e integral de cualquier política de turismo responsable y sostenible.

Según (Rifai, 2014) para promover el turismo accesible para todos, además de voluntad política, que es crucial, es preciso también acumular conocimientos y forjar asociaciones sólidas entre los responsables públicos, el sector privado y las organizaciones de personas con discapacidad. La OMT, con el objetivo de fomentar el turismo accesible y promover las ventajas económicas que puede entrañar, colabora con varias organizaciones de personas con discapacidad y fundaciones que trabajan en favor de la accesibilidad universal.

Según la (OMT, 2014), las personas con discapacidad constituyen un colectivo relevante de la población mundial. Tiene tendencia a crecer por el proceso de envejecimiento que se registra en algunas regiones y la incidencia de las enfermedades.

La Organización Mundial de la Salud (2011), estimó en unos mil millones el número de personas con discapacidad, un 15% de la población total. También son un segmento emergente de la demanda turística.

Hay un amplio consenso en que es una demanda que se caracteriza por ser: creciente, multicliente ya que cada persona discapacitada suele viajar acompañada, potenciadora de la imagen del destino, no estacional especialmente en el turismo de playa, y capaz de generar ingresos por encima de la media del turismo convencional.

Según la Fundación ACS y Organización Mundial del Turismo (2014), la voluntad de contribuir a la mejora de las condiciones de vida de las personas con discapacidad surge el Acuerdo entre la Organización Mundial del Turismo (OMT) y la Fundación ACS, de abril de 2012, con vistas a difundir buenas prácticas originadas en la cooperación público-privada en beneficio del turismo para todos.

La misma fuente señala que tiene en cuenta las necesidades de mercado que genera la demanda del turismo para todos y la sostenibilidad de la producción de bienes y servicios que se crean para hacer posible la accesibilidad. La Fundación ACS, por otra parte, ha patrocinado encuestas para conocer las necesidades y la opinión de los usuarios del patrimonio histórico arquitectónico. El documento da una visión general del turismo para todos y examina el marco normativo español e internacional (pautas y recomendaciones de la Organización Mundial del Turismo, de las Naciones Unidas y de instituciones de ámbito europeo).

Después pasa a exponer cómo se entiende el concepto de alianzas público-privadas y hace una síntesis de las principales actividades de la Fundación ACS y del Real Patronato sobre Discapacidad (España).

Según la Fundación ACS y Organización Mundial del Turismo (2014), un objetivo clave de las buenas prácticas en materia de accesibilidad universal que se describen es reforzar la competitividad de destinos turísticos. Por eso enumera los programas de accesibilidad desarrollados tanto en ciudades españolas (Ávila y Málaga) como en una docena de núcleos urbanos de Alemania, Francia y Suiza. El documento describe cómo sitios del más alto valor histórico arquitectónico se han hecho accesibles, sin alterar su valor cultural ni afectar a sus condiciones de seguridad.

La misma fuente señala casos presentados en España y son: el Monasterio de San Lorenzo de El Escorial (1584), el Monasterio de Santa María la Real de las Huelgas (1187); el Real Monasterio de Santa Clara (1363) y el Monasterio de Yuste (recondicionado en 1556 como residencia de Carlos I).

La misma autoría señala que la actuación en el Parque Nacional Iguazú (Misiones, Argentina) y el proyecto elaborado para hacer accesibles tres gargantas fluviales en Cáceres (España), muestran que se puede hacer visitables – por todos –, destinos tan valiosos como los mencionados, si se les dota, como se describe en el documento, con los equipamientos, instalaciones y medios de transporte apropiados a la vez que se forma adecuadamente a su personal.

Este informe, nacido en el contexto de turismo para todos, refleja buenas prácticas de accesibilidad universal: en hoteles, analizando el Plan de Accesibilidad Universal desarrollado por la red de Paradores de España, en el sistema ferroviario suizo, en los aeropuertos que gestiona el Grupo Aeroportuario del Pacífico (México) y en instalaciones deportivas.

Respecto a estas últimas se presenta, sintetizado, el contenido del universal para instalaciones deportivas del Real Patronato sobre Discapacidad; en su redacción se ha tenido en cuenta experiencias relevantes previas, incluidas las aprendidas en los Juegos Paralímpicos de Londres 2012.

Dado el papel clave del factor humano en el desarrollo del producto y en la prestación de servicios turísticos, el documento muestra las metodologías y materiales didácticos de cursos impartidos, por una parte, a quienes diseñan (arquitectos, ingenieros,...) y a quienes realizan las obras de mejora de la accesibilidad, y, por otra, a los profesionales que trabajan en empresas turísticas.

La Fundación ACS da proyección internacional a la experiencia que acumula en accesibilidad universal impulsando programas de cooperación internacional. Todos cuentan con el apoyo de la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID).

Se trata de la concesión de incentivos a profesionales y la adjudicación del Premio Reina Sofía a municipios iberoamericanos que se han distinguido por sus actividades en accesibilidad universal. En el documento se menciona, además, las

propuestas de accesibilidad incorporadas al proyecto del Mercado Municipal de Suchitoto (El Salvador).

También se reseña que desde 2007, la Fundación ACS, la AECID y el Real Patronato sobre Discapacidad organizan el seminario iberoamericano sobre accesibilidad universal, como foro de debate entre expertos iberoamericanos. De forma resumida presenta sus objetivos y programas. Del seminario celebrado en Cartagena de Indias (Colombia, abril 2011) emergió la Red AUN como plataforma de intercambio de experiencias y conocimiento entre expertos y profesionales iberoamericanos involucrados en el fomento de la accesibilidad universal; de esta red se da a conocer sus objetivos y actividades.

Finalmente se presenta el proyecto PATRAC: Patrimonio accesible. Es un caso de éxito en el área de investigación, desarrollo e innovación realizada gracias a la cooperación público-privada entre universidades, fundaciones y empresas para crear y poner en el mercado los medios materiales que necesitan las personas con discapacidad para superar las barreras físicas que encuentren en su vida diaria.

Se completa el documento con información pormenorizada en sus anexos. Contienen las normas legales vigentes en España sobre turismo para todos, las principales actuaciones realizadas en la ciudad de Ávila (España), el listado de las normas de comportamiento impartidas al personal que trabaja en el Parque Nacional Iguazú (Argentina) y las pautas para el desarrollo de actividades turísticas especificadas en el Curso de turismo accesible. Se ofrece una reseña del Manual para un entorno accesible del Real Patronato sobre Discapacidad preparado con la colaboración de la Fundación ACS. En los tres últimos anexos del informe se pueden consultar las conclusiones acordadas por el seminario iberoamericano sobre accesibilidad universal en sus dos últimas sesiones, 2012 (La Antigua Guatemala) y 2013 (Lima, Perú), así como el Manifiesto Iberoamericano sobre Accesibilidad Universal preparado por la Red AUN.

2.1.1 Personas con discapacidad como segmento de demanda turística.

Según la Fundación ACS, (2014) las estimaciones sobre la demanda turística potencial que pueden representar las personas con discapacidad suelen ser parciales (la mayoría de las consultadas se refieren a Europa) y son muy divergentes en cuanto al volumen de turistas potenciales.

Hay un consenso generalizado de que es una demanda con las siguientes características:

1. Permanentemente creciente, por la incorporación de mejoras en las infraestructuras, en la información, en las facilidades concedidas o en otras condiciones determinantes,
2. multicliente; se acepta que por cada persona discapacitada como media viajan 1,5 personas,
3. capaz de reforzar la imagen del destino,
4. con incidencia notable en la desestacionalización de algunos destinos, especialmente en el turismo de playa, y
5. generadora de ingresos por encima de la media del turismo convencional.

En el año 2005 el documento “Para un turismo accesible a los minusválidos en los años 90”, fue actualizado y adoptado por la resolución A/RES/492(XVI). Se editó bajo el título “Hacia un turismo accesible para todos”.

El texto del documento comienza definiendo provisionalmente el término “persona con discapacidad”. Se considera como tal “toda persona que, por motivo del entorno en que se encuentra, tiene limitada su capacidad de relación y presenta necesidades especiales en los viajes, alojamientos y otros servicios turísticos, en particular los individuos con discapacidades físicas, sensoriales e intelectuales, así como aquellos con afecciones médicas discapacitantes que requieran atención especial, como las que se observan en algunas personas mayores y en otras personas que necesitan atención especial o permanente” .

Es decir, tiene un enfoque amplio respecto a qué tipo de personas pueden ser objeto de una atención especial, incluyendo al colectivo que aun no estando incurso en discapacidad médica, por diversas razones o por su edad, puedan

requerir un trato específico. Después detalla una serie de orientaciones que se agrupan en cuatro capítulos, a saber:

1. *Información y publicidad turísticas.* En este capítulo se mencionan las indicaciones precisas que deberían tenerse en cuenta al elaborar el material promocional, la información que debería hacerse pública en las zonas receptoras de turistas sobre servicios e instalaciones disponibles para las personas con discapacidad, las pautas de accesibilidad en los sistemas de reservas, y otras orientaciones dirigidas a las instancias encargadas de recibir y atender las quejas de los consumidores.
2. *Preparación del personal.* Aquí se enfatiza en la necesidad de formar al personal que presta servicios turísticos para que pueda entender y tratar los problemas de las personas con discapacidad, y dar un tratamiento adecuado a estas personas, incluyendo los medios de comunicarse con ellos.
3. *Requerimientos generales.* En este capítulo se indican aquellos requisitos que deberían observar los equipamientos y destinos turísticos.

Estos requerimientos se reúnen según su naturaleza bajo los siguientes títulos:

1. Zonas de estacionamiento
 2. Señalización
 3. Ascensores
 4. Teléfonos públicos
 5. Servicios higiénicos públicos
 6. Precios
4. *Requerimientos para instalaciones específicas.* En este epígrafe se listan orientaciones para que los Estados provean medios precisos que hagan posible el turismo accesible en equipamientos o actividades turísticas tales como:
1. terminales, estaciones e instalaciones afines,
 2. instalaciones de alojamiento,

3. instalaciones de restauración,
4. museos y otros edificios de interés turístico,
5. excursiones,
6. instalaciones para congresos,
7. carreteras importantes.

Así pues, además de dar orientaciones específicas, este documento marca unas líneas de trabajo que orientan las aportaciones que posteriormente vinieron a ampliarlo y perfeccionarlo.

En la Resolución A/RES/578 (XVIII), adoptada por la Asamblea General en el año 2009, se aprueba la Declaración sobre la facilitación de los desplazamientos turísticos.

En esta Declaración se reconoce la contribución de los desplazamientos turísticos al desarrollo del turismo, a la comprensión internacional, a la paz, a la prosperidad, al respeto universal y a la observancia de las libertades del ser humano. El mismo documento especifica que se han conseguido grandes avances pero todavía se pueden realizar progresos considerables en este ámbito.

La Asamblea General refrenda los principios generales de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de las Naciones Unidas (2007) e invita a sus Estados Miembros y a todos los agentes del turismo a que adopten todas las medidas que estén a su alcance para facilitar los desplazamientos turísticos en distintos ámbitos, citando entre ellos los desplazamientos de las personas con discapacidad. Igualmente pide que los Estados:

1. Favorezcan que los establecimientos y complejos turísticos en sus respectivos países sean accesibles a las personas con discapacidad y les ofrezcan instalaciones especiales, sin coste adicional para ellas,
2. Se imparta al personal de los establecimientos y complejos turísticos, y de los servicios vinculados al turismo, cursos de formación especiales que les preparen para trabajar con personas con discapacidad, y

3. Se publique información clara y detallada sobre el equipamiento existente para la acogida de las personas con discapacidad y sobre los problemas que podrían encontrar durante sus desplazamientos turísticos.

Es decir, la Asamblea General asume el compromiso y manifiesta su deseo de promover y propiciar la aplicación de principios orientados a mejorar los desplazamientos de las personas con discapacidad en términos de igualdad con el resto de los viajeros.

En la Resolución A/RES/606 (XIX) la Asamblea General (2011) pone de manifiesto su deseo de avanzar en el turismo para todos y, en particular, para las personas con discapacidad desde el convencimiento de que es una oportunidad única de respetar los derechos humanos de esas personas; y dar un nuevo impulso al sector turístico. Lo expresa recordando las recomendaciones aprobadas en la anterior reunión de la Asamblea General (2009) y en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de las Naciones Unidas.

Asimismo, hace una constatación de los progresos hechos en la consulta a organizaciones que trabajan en el ámbito de la asistencia a personas con discapacidad y muestra su convencimiento de que los acuerdos que se alcancen con esas instituciones mejorará la capacidad de la OMT para contribuir a los objetivos fijados en esta área. También pidió a la Secretaría de la OMT que, sobre esa base y en cooperación con las demás organizaciones competentes, prepare directrices concretas y específicas aplicables a los diversos ámbitos de las actividades turísticas, tales como transporte, alojamiento o la información adecuada sobre servicios e instalaciones accesibles.

La Asamblea General reconoció a través de esta resolución, epígrafe 4, que el Plan de Acción adoptado por el grupo de apoyo interinstitucional del sistema de las Naciones Unidas creado para la aplicación de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, es la base del trabajo concertado y coordinado del sistema de las Naciones Unidas en cuestiones de discapacidad.

La Asamblea General, epígrafe 6 de esta misma resolución, alentó a incrementar los esfuerzos y recursos que dedica a actividades relacionadas con el turismo accesible para todos y a reforzar su colaboración con otras organizaciones. En línea con este deseo de la Asamblea General se encuadra el Acuerdo firmado en 2012 por la OMT y la Fundación ACS con vistas a preparar el presente Informe.

Este Acuerdo se complementa con el que la Secretaría de la OMT ha firmado con la Fundación ONCE (España) y con la ENAT (Red Europea para el Turismo Accesible, en sus siglas en inglés) con vistas a elaborar informes coordinados para fomentar el turismo para todos.

Finalmente pidió a la Secretaría de la OMT que, sobre esa base y en cooperación con las demás organizaciones competentes, preparara directrices concretas y específicas aplicables a los diversos ámbitos de las actividades turísticas, tales como transporte, alojamiento o la información adecuada sobre servicios e instalaciones accesibles.

2.1.2 Normativa legal y técnica

Caso práctico: España

Antes de detallar la normativa de España sobre turismo accesible, se hace un repaso de la legislación sobre la normativa relacionada con la accesibilidad en su sentido más amplio. En España, tanto los asuntos relativos al turismo como a la accesibilidad, han sido transferidos a las comunidades autónomas, por lo que el esfuerzo legislador de turismo para todos y de accesibilidad universal, recae esencialmente en las comunidades autónomas. En el ámbito legislativo central hay una normativa vigente de carácter supletorio.

La normativa legal española, dando respuesta a una demanda social, ha tratado de establecer un marco legal suficiente para asegurar la accesibilidad universal, y en especial, la accesibilidad en el sector del turismo. Debe tenerse también en consideración que se actúa en un mundo construido y que no se han despejado ciertas resistencias al cambio.

Se ha mantenido una tónica de permanente mejora por la positiva evolución de los criterios técnicos aplicables, por el propio interés de las instituciones por avanzar en este campo y por el soporte social creciente al principio de accesibilidad universal. Si bien se avanza en materia legal, aún quedan pendientes asuntos por resolver de forma satisfactoria por lo que es clave el valor que tiene la coordinación interinstitucional con vistas a la conseguir avanzar en la consecución de la accesibilidad universal.

Según la Fundación ACS (2014), referente a la legislación sobre turismo accesible desde hace décadas es evidente el interés de la sociedad y de los Estados por abordar de forma positiva la accesibilidad universal. La existencia de barreras capaces de disuadir la práctica del turismo a una parte de la población ha preocupado a las distintas administraciones y ha generado de forma paulatina una normativa orientada a superar esas limitaciones a la práctica de actividades que han de ser accesibles por mandato legal. (p.17)

Según la autoría anterior una de las formas primeras de actuación ha sido la eliminación de barreras que impedían acceder a las personas con discapacidad a los equipamientos e infraestructuras turísticas. En el caso español, la accesibilidad y el turismo son materias transferidas a las comunidades autónomas por lo que ellas han desarrollado un esfuerzo de creación de normas orientadas a hacer accesible el turismo. En algunos casos determinados municipios, mediante sus propias normas, han tratado de completar o ajustar más las normas de otras instancias a sus circunstancias específicas.

Según la Fundación ACS (2014) los rasgos característicos de esa masa normativa autonómica son:

1. La legislación vigente se orienta preferentemente a la supresión de barreras más que a establecer las bases necesarias para llegar a conseguir un turismo para todos,
2. Se aprecia una carencia de homologación, factor que es importante en una actividad como la turística, que incorpora en su naturaleza la movilidad y la visita itinerante de una a otra Comunidad,
3. La dispersión de la legislación no contribuye a la consolidación de criterios técnicos a la hora de llevar a cabo actuaciones concretas, dando margen a la interpretación de los técnicos responsables de las obras,
4. La normativa existente reconoce la necesidad de que haya un tratamiento adecuado pero falta más precisión y profundidad en parte de la legislación actual,
5. La aplicación de las normas es mejorable. Los temas que con mayor frecuencia se abordan en la legislación de las comunidades autónomas en materia de turismo accesible son:
 6. Exigir el cumplimiento de la normativa general sobre accesibilidad,
 7. Exigir el cumplimiento de la normativa general sobre eliminación de barreras. No todas las comunidades autónomas han dictado normas sobre turismo accesible pudiendo encontrarse algunas referencias sobre la misma en el marco de la ley de supresión de barreras arquitectónicas,
 8. Facilitar el acceso a las personas de movilidad reducida, desde el exterior del edificio, entre los espacios de uso público y comunicación entre edificios e instalaciones del conjunto,
 9. Dar apoyo a personas con deficiencias visuales incluyen el acceso a establecimientos turísticos de los perros guía,
 10. Determinar el número de habitaciones adaptadas a personas con discapacidad en función de la dimensión del establecimiento,
 11. Establecer cuartos de baño adaptados a personas con discapacidad,
 12. Generar espacios para personas con discapacidad: aparcamientos y espacios para espectadores en lugares de espectáculos públicos,
 13. Conceder ayudas o subvenciones específicas para mejorar la accesibilidad.

La misma fuente señala que las comunidades autónomas han asumido en España la gestión de la accesibilidad universal y, en consecuencia, han legislado a este respecto. La gran mayoría exime de su cumplimiento a los Bienes de Interés Cultural y, casi siempre el legislador propone que se aplique las normas específicas o que se busquen soluciones técnicas apropiadas con vistas a superar las limitaciones que hayan de ser abordadas. (p.18)

2.1.3 Accesibilidad en las ciudades.

Accesibilidad es la característica de un entorno u objeto que permite a cualquier persona relacionarse con él y utilizarlo de forma amigable, respetuosa y segura (Aragall, 2003, p.23).

En consecuencia, la asociación automática de accesibilidad con barreras y discapacidad, debe ser superada para desplegar todo su significado y beneficios en relación con todo tipo de personas.

Es un concepto relativo que implica que los problemas de accesibilidad se deben expresar como una relación persona-entorno. En otras palabras, accesibilidad es el encuentro entre la capacidad funcional de una persona o grupo y las demandas de diseño del entorno físico. (Iwarsson y Stahl 2003).

Diseño Universal significa simplemente diseñar todos los productos, edificios y espacios exteriores para ser utilizables por todas las personas en la forma más amplia posible.

Se introduce aquí como una forma razonable y económica de reconciliar la integridad artística de un diseño con las necesidades humanas en el entorno.

Al mencionar un diseño universal o diseño para todos el concepto se orienta hacia una herramienta fundamental para conseguir la accesibilidad y para dotar a ésta de universalidad: todo para el máximo número de personas, mediante siete principios:

1. Uso universal, para todos
2. Flexibilidad de uso

3. Uso simple e intuitivo
4. Información perceptible
5. Tolerancia para el error o mal uso
6. Poco esfuerzo físico requerido
7. Tamaño y espacio para acercamiento, manipulación y uso.

Este concepto, de aplicación en el ámbito del diseño, constituye una premisa o un enfoque imprescindible para alcanzar la plena accesibilidad, la Accesibilidad Universal.

América Latina es una de las regiones en desarrollo, con una tasa de urbanización en el planeta, más de 10 millones de personas en las ciudades o mega ciudades se han convertido en los puntos focales del desarrollo latinoamericano, estas juegan un rol clave en la innovación, provisión de servicios de educación, cultura y recreación. La infraestructura urbana que depende de ella, juega un rol fundamental en el mejoramiento de la calidad de vida, la equidad. A medida que la población y las economías de América Latina crecen, las demandas por una infraestructura adecuada, equitativa y respetuosa con el medio ambiente aumentan.

A finales del 2013, el Banco Interamericano de Desarrollo realizó una encuesta en cinco ciudades de América Latina para conocer acerca de la calidad de vida, las necesidades desde la infraestructura urbana y estándares de los servicios públicos.

La encuesta se enfoca en 20 temas centrales permitiendo un marco multisectorial, entre ellos se encuentran los temas de agua, saneamiento, gestión de residuos sólidos, salud, educación, vivienda, empleo, energía, conectividad y transporte.

Las ciudades seleccionadas fueron: Ciudad de México, Sao Paulo, Buenos Aires, Bogotá, Lima. Y las metodologías que se siguieron son:

1. Grupo objetivo: Hombres y mujeres de 18 años,
2. Cobertura geográfica: áreas metropolitanas,
3. Diseño muestra: hogares pertenecientes a los estratos socio-económicos,

4. Tamaño de la muestra: 1000 encuestados en cada ciudad,
5. Técnica de recolección: encuestas presenciales, cabe destacar que las encuestas fueron adaptadas al lenguaje y características específicas de cada ciudad.

Los resultados obtenidos permitieron realizar el ordenamiento de las problemáticas que afectan a la calidad de vida, 1 de cada 6 habitantes de las cinco ciudades encuestadas piensa que los espacios públicos están entre las cuatro principales prioridades urbanas, 1 de cada 17 habitantes piensa que la energía es una prioridad urbana.

En la vida cotidiana y las barreras de accesibilidad de los habitantes de la periferia urbana de Santiago de Chile, el artículo tiene como propósito cuestionar las formas tradicionales que se han utilizado para abordar la accesibilidad en la ciudad desde el urbanismo, la ingeniería, y la ingeniería. La literatura indica que el transporte, la movilidad y específicamente la accesibilidad han sido reconocidos como aspectos significativos de procesos de desigualdad y exclusión social en la ciudad.

La accesibilidad puede ser considerada como una práctica que conjuga deseos y necesidades de desplazamiento y capacidades de satisfacerlos. La accesibilidad se encuentra relacionada con las condiciones personales que los individuos o grupos sociales poseen para poder moverse.

La espesura de las barreras de accesibilidad tiene tres características: la primera característica permite entender que las barreras aparecen y desaparecen a lo largo de la experiencia de viaje, la segunda vincula a la multiplicidad de las barreras, la tercera vincula a la multiescalidad explica el modo en que las barreras de accesibilidad pueden abarcar diferentes escalas espacio-temporales.

Comúnmente las barreras de la accesibilidad han sido interpretadas a partir de las características físicas que posee el espacio, especialmente en relación al costo que imprime la distancia sobre el desplazamiento de personas, bienes o servicios desde una localización a otra, la accesibilidad puede ser extendida como una

medida cercana a la proximidad, donde la condición óptima debería alcanzarse a través de la reducción de la distancia por medio de la intervención del sistema de transporte y la disposición de los usos del suelo que dirigen las funciones de la ciudad.

La infraestructura urbana, se refiere al transporte, gestión de residuos, energía, educación pública, equipamiento para la educación, salud y espacio público, provisión de agua y tratamiento de agua servidas. Se puede desglosar la infraestructura en términos del problema que enfrenta, el diseño, el proceso de construcción de la obra, la operación de la infraestructura.

El diseño de infraestructura es importante por el cómo influyen, variables diversas y complejas, para la infraestructura urbana el final de la obra, más allá de su funcionalidad, es relevante en la transformación del paisaje y el impacto visual general. La infraestructura urbana busca cumplir distintos roles de intervención y accesibilidad, incluso enfrentar necesidades y preferencias de distintos grupos sociales.

El desarrollo sustentable sirve como marco de orientación para la intervención de la ecología, para lograr su integración, complementariedad, sinergia y eficaz los objetivos de planificación territorial o no puramente sectorial. Con ello se benefician de un proceso de precaución y aumento de la eficiencia en el uso de recursos naturales y mayor control y reducción de contaminación.

Según (SEDESOL, 1999) el Desarrollo Urbano Sustentable se define como “la adecuada integración de los aspectos social, económico y físico espacial, conciliable a su vez con el medio ambiente, procurando el sano equilibrio de la población, los recursos naturales y las actividades productivas que interactúan en su espacio, previniendo los impactos negativos que pudieran suscitarse a nivel local y regional”.

Según el Instituto de Políticas para el Transporte y el Desarrollo [ITDP, por sus siglas en inglés], (2016), es necesario una planeación metodológica para la sustentabilidad, la cual es un proceso orientado a minimizar las causales del

deterioro ambiental asociadas al crecimiento y expansión de las ciudades, con base en los criterios de regulación ambiental de los asentamientos humanos, a fin de:

1. Dotar del equipamiento urbano necesario que asegure el bienestar de la sociedad y apoye el crecimiento económico de las ciudades;
2. Dotar de la infraestructura urbana que asegure el bienestar de la sociedad y apoye el desarrollo de las actividades productivas, al tiempo que evite o minimice los impactos negativos al ambiente;
3. Establecer esquemas de movilidad urbana con base en sistemas de transporte multimodal a fin de optimizar los desplazamientos de personas, bienes y servicios;
4. Operar los servicios públicos de manera eficiente, como apoyo al desarrollo social y económico de las ciudades.

La misma autoría señala que los beneficios de una infraestructura urbana sustentable son:

*Urbano.

1. Integración modal.
2. Racionalizar el uso del espacio vial urbano.
3. Mejoramiento de la imagen urbana.

*Financiero.

1. Menor inversión
2. Concesión de su construcción y operación.

*Ecológico.

1. Optimización de recursos energéticos.
2. Moderación del impacto ambiental

*Social.

1. Mejora en la prevención del delito (vida y propiedad)
2. Movilidad urbana a bajo costo.

Las barreras pueden ser comprendidas como aquellas diversas limitaciones que los sujetos encuentran cotidianamente en los sus movimientos a través de la ciudad, la accesibilidad por sí sola no tiene características positivas o negativas, su evaluación depende de las implicancias que tiene para las personas en la vida diaria.

La desigualdad en la accesibilidad se convierte en un problema cuando no se trata de un acto voluntario, cuando las personas carecen de opciones, cuando se trata de algo obligatorio o cuando las únicas alternativas que quedan sin conexiones irregulares, no deseadas por la inmovilidad. La accesibilidad se convierte en un problema, cuando una mayor posición de capital genera accesos desproporcionados o cuando las estructuras de la sociedad incrementar las diferencias, privando a algunos de los beneficios que ofrece la sociedad.

El análisis de la accesibilidad y la forma en que se conduce a una conexión o desconexión involuntaria y a relaciones sociales desiguales dentro de prácticas de inmovilidad involucran estudiar las estrategias que las personas utilizan para acceder y superar las barreras existentes.

La importancia de comprender estas estrategias es que las personas no se paralizan frente las múltiples y barreras que enfrentan.

Conocer estas estrategias ayudaría a desarrollar formas de facilitar la accesibilidad en la ciudad. Las estrategias para enfrentar, desafiar o transgredir los obstáculos que presenta la accesibilidad deben considerarse, las dificultades que tienen los hogares y las personas. Dentro de estas estrategias es posible encontrar la posibilidad de negociar, encontrar, intercambiar o crear algo completamente nuevo, muchas estrategias son individuales, las mayorías de las veces tienen implicancias a nivel del hogar, especialmente de términos de organización de rutina o uso del tiempo y a menudo involucran la participación de terceras personas como amigos o familiares o la contratación de ayuda, las

estrategias entienden como una serie de prácticas que se incrementan para mejorar o mantener el acceso al tiempo o espacio a la vez que se conserva o aumenta el volumen de capital.

La infraestructura urbana sustentable (IUS), también sirve para entender cuáles son las relaciones relevantes para tomar en cuenta, los principios que fundamentalmente el desarrollo sustentable y deben ser incorporados en el pensamiento detrás de cualquier intervención urbana, para que sea sustentable, estos objetivos son los siguientes:

1. Impulsar el crecimiento.
2. Cambiar la calidad del crecimiento
3. Cumplir con las necesidades básicas de trabajo, nutrición, energía, agua y saneamiento.
4. Garantizar un nivel sostenible de población
5. Conservar y mejorar la base de recursos
6. Repensar las tecnologías y reducir los riesgos
7. Vincular el ambiente y la economía en las decisiones.

Para poder seguir estos objetivos en forma eficaz, los principios base del quehacer son: equidad, democracia, el principio de precaución, la integración de políticas e intervenciones y la planificación como el mecanismo de alcanzar los objetivos propuestos.

La infraestructura urbana más sustentable satisface las necesidades básicas de los usuarios y no genera efectos negativos en términos de las capacidades de los mismos usuarios u otros afectados en forma directa de la misma infraestructura. La infraestructura genera un mejoramiento, y con equidad en la calidad de vida de los habitantes en torno de ella.

Algunos criterios serían:

1. Debe de estar vinculada con una visión y plan estratégico de largo plazo.

2. Debe minimizar los impactos sobre los recursos naturales y la calidad ambiental
3. Debe aportar a una reducción de la huella ecológica urbana
4. Debe fortalecer una participación amplia y vinculante en todos los procesos de diseño, construcción y operación.
5. Debe sintonizar con las características culturales y ecológicas del entorno

Pasos metodológicos:

1. Definir un set marco de criterios de sustentabilidad.
2. Definir indicadores para medir estos criterios
3. Ponderar la importancia relativa de los criterios
4. Evaluar los proyectos según indicadores y ponderaciones
5. Agregar los resultados.

En cuanto a barreras son todos aquellos elementos o factores existentes en el entorno que limitan la independencia de las personas y les generan discapacidades. Es muy importante darse cuenta de esta realidad: la discapacidad es una consecuencia del entorno, no de la persona.

Según MLDM Estudio (2016), se puede hacer una clasificación de las distintas barreras con las que una persona llegue a encontrarse:

Barreras arquitectónicas.- Obstáculos o impedimentos físicos que impiden o limitan la libertad de movimientos del individuo, bien sea a nivel urbanístico, de edificación o en el transporte. El mobiliario y otros equipamientos también pueden constituir barreras arquitectónicas.

Barreras de la comunicación.- Todo obstáculo o impedimento que dificulta la expresión o la recepción de mensajes, bien sea a través de medios de comunicación de masas, a través de la señalética, los mensajes de megafonía, o simplemente la comunicación interpersonal.

Barreras sociales.- Falsos estereotipos relativos a la discapacidad, sentimientos de lástima o compasión, la resistencia al cambio y a la aceptación de la diversidad,... estas barreras interfieren en las relaciones personales y generan

situaciones de marginación. La infraestructura urbana cumple con el rol central para la movilidad y bienestar de sus habitantes. Aunque los servicios pueden ser privatizados, y la construcción y operación de infraestructura también, la provisión de vialidad, agua, energía, y saneamiento son bienes públicos que deben ser manejados para asegurar la salud y bienestar públicos.

Según Fundación ACS (2014) la sustentabilidad depende de la generación de espacios, de la participación de la construcción y transformación de los asentamientos humanos, es solamente a través del dialogo y generación de alternativas, compensaciones apropiadas, y consensos que se pueden evitar los conflictos.

La misma autoría señala que la infraestructura urbana debe satisfacer las necesidades de la población, también contribuir a la generación de capacidades para enfrentar y satisfacer las mismas u otras necesitadas en el futuro. La infraestructura genera un mejoramiento y una mayor equidad en la calidad de vida de los habitantes durante su vida útil.

Según Fundación ACS (2014), se debe cumplir con lo siguiente:

1. La infraestructura debe estar inserta dentro de una lógica de planificación estratégica de largo plazo, su rol durante a lo menos 20 años debe ser justificada.
2. La infraestructura sirve al menos para la generación actual y la siguiente.
3. La infraestructura no es un proyecto técnico restringido a profesionistas y expertos del área, la infraestructura urbana implica grandes transformaciones de comportamiento social y en los entornos urbanos.
4. La infraestructura debe reducir inequidades dentro el área urbana-regional, debe satisfacer las necesidades básicas, pero también debe asegurar que las brechas en términos de acceso, costo relativo y calidad disminuyen y no aumentan.

5. La infraestructura debe incorporar, considerar y evaluar aspectos diversos del sistema socio-ecológico en forma equilibrada
6. La infraestructura urbana debe generar un desacoplamiento entre el bienestar producido por la intervención y los recursos utilizados
7. La sustentabilidad es un proceso de aprendizaje y corrección permanente.

Referente a las normas de ISO existen sobre: Sostenibilidad en construcción de edificios - Indicadores de sostenibilidad - 15392:2008, ISO/TS 21929-1:2006, ISO 21930:2007, ISO/TS 21931-1:2006.

Los objetivos son:

1. Mejoramiento del sector de construcción y el entorno construido
2. Reducción de los impactos adversos a medida que el valor aumenta, donde los impactos y los valores están relacionados con combinaciones de los tres aspectos primarios de sustentabilidad.
3. Estimulo de un enfoque pro-activo
4. Estimulo de innovación
5. Desacoplamiento del crecimiento económico de los impactos negativos sobre el medioambiente y/o la sociedad.
6. Reconciliación de intereses contradictorios o requerimientos de la planificación o toma de decisiones de corto y largo plazo.

La infraestructura urbana debe ser entendida como un proyecto de largo plazo, no solamente como un proyecto que se extiende desde su diseño hasta su entrega, la infraestructura debe ser entendida como un bien común, dentro de la ciudad, de la administración pública, y para los ciudadanos como usuarios o afectados.

La importancia de la infraestructura urbana va más allá de las futuras generaciones, pues se debe de incluir desde la planeación para obtener resultados sostenibles y de calidad.

La infraestructura urbana es un componente fundamental de desarrollo de ciudades- regiones, entender su rol en este proceso de desarrollo, y en particular como se puede generar un desarrollo más sustentable es clave.

2.1.4 Publicidad para discapacitados.

Los objetivos más generales de la publicidad son Informar, Persuadir y Recordar, esto mediante un mensaje dirigido a una cierta cantidad de personas.

La discapacidad forma parte de la realidad humana, de su diversidad y de la propia vida, es más, la propia discapacidad es múltiple, variada y compleja. Sin embargo, durante muchos siglos ha sido apartada y tratada como algo ajeno a la propia vida, lo que ha dado lugar a fenómenos de exclusión y segregación vital y social que deben revertirse pues atentan contra la base primera de los derechos humanos que es la dignidad asentada en la igualdad, la no discriminación y la autonomía.

Según la Organización Mundial de la Salud [OMS] y Banco Mundial, (2011) en su Informe Mundial sobre la Discapacidad señala que la discapacidad es parte de la condición humana lo refleja el hecho de que casi todas las personas terminarán por tener una discapacidad temporal o permanente en algún momento de sus vidas, y aquellos que envejecen experimentarán cada vez más dificultades de funcionamiento.

La misma fuente señala que existe publicidad que emite mensajes de manera funcional sobre la discapacidad humana, sobre la accesibilidad de un sitio en específico, existe publicidad de concientización para fomentar el respeto de las personas con alguna discapacidad e incluso relacionarse con ellos como personas habitantes de un mismo espacio, la realidad, es que son contados los países que realizan publicidad e implementan la accesibilidad, entre los destacados se encuentra España, el cual ha realizado una serie de campañas publicitarias, al igual que implementado la accesibilidad en cada lugar.

Existe la publicidad que pretende vender o promocionar productos o servicios específicos para atender necesidades relacionadas con diversas discapacidades (ceguera, sordera, ortopedia, etc.).

Su difusión queda reducida generalmente a revistas específicas dirigidas a estos mercados específicos.

Así también existe publicidad de concienciación social, generada por entidades sociales sin ánimo de lucro y que pretende concienciar a la población sobre la necesidad de eliminar los prejuicios y mejorar la integración de las personas con discapacidad, generar actitudes positivas, etc.

También puede dirigirse a personas con discapacidad, con la intención de que se vean representadas y colaborar en la mejora de su autoestima, además de la publicidad social, que pretende concienciar o prevenir de otros problemas, en la que aparece algún tipo de referencia a la discapacidad, generalmente como consecuencia derivada de ese otro problema o añadida a él.

Quizá sea el tipo de publicidad relacionada con la discapacidad más frecuente, ya que es mayor profundizada y realizada puesto que va dirigida a la prevención de accidentes que pudiesen causar algún tipo de discapacidad e incluso la muerte. Y por último la publicidad con causa, se ofrece algún beneficio a un determinado colectivo o causa social vinculada a la discapacidad a cambio del consumo de un bien o servicio.

La mayoría de los sitios presentan numerosas barreras de accesibilidad, por lo que resulta de inmediata necesidad la puesta en marcha de medidas que terminen con esta situación, para lo que es necesaria la participación tanto de las propias personas usuarias, administraciones, personas involucradas en el desarrollo de programas, organizaciones y personal en general.

En este análisis de la situación de la discapacidad en la publicidad, conviene resaltar que en las acciones publicitarias se debería mostrar el lado positivo de las personas con discapacidad, permitiendo que hablen por sí mismas, evitando

imágenes cargadas de estereotipos negativos y destruyendo los mitos tradicionalmente aceptados.

Se debe tener en cuenta, además, que tradicionalmente se han empleado acciones erróneas y con connotaciones negativas utilizados tanto en la calle como en los medios de comunicación ya sea en acciones informativas o publicitarias cuyo uso debe evitarse como: anormal, cojo/a, contrahecha/o, deficiente, deforme, demente, disminuido/a, idiota, imbécil, impedida/o, incapacitado/a, inútil, inválida/o, lisiado/a, loca/o, minusválido/a, mongólica/o, oligofrénico/a, parálitica/o, perturbado/a, psicópata, retrasada/o, sidoso/a, sordomuda/o, subnormal, tarado/a, tullida/o,...

En su lugar, se han de utilizar las palabras que realmente definan la discapacidad de la forma lo más aséptica posible y sin connotaciones negativas, como acondroplasia (trastorno del crecimiento caracterizado por una talla baja no proporcionada, con brazos y piernas cortas en relación a cabeza y tronco), autismo (trastorno mental caracterizado por el aislamiento del individuo ante cualquier acontecimiento del entorno), persona sorda, ciega, sordociega, persona con paraplejia (parálisis de las extremidades inferiores), con tetraplejia (parálisis de las cuatro extremidades), con hemiplejia (parálisis de todo un lado del cuerpo), persona con lesión cerebral, con parálisis cerebral, persona con psoriasis, con SIDA, con síndrome de Down, persona con idiopatía (cualquier enfermedad de causa desconocida), etc.

En el caso de detectar algún tipo de discapacidad, pero no poder identificar exactamente cuál es, se puede hablar de persona con discapacidad auditiva, en el aprendizaje, congénita, física o motora, intelectual, o visual; y en el caso de que la discapacidad impida en algún grado la autonomía del individuo se hablará de persona dependiente.

Sin lugar a dudas, sería interesante exponer unas propuestas para mejorar la imagen de la discapacidad en los medios de comunicación:

1. Hay que conseguir el protagonismo de la discapacidad en cualquier publicación, programa o soporte digital, y no sólo en los espacios especializados en este tema, y así mostrar, con naturalidad, los éxitos y las dificultades de las personas con discapacidad en cualquier ámbito social.
2. Se debería conseguir que los medios de comunicación contratasen de forma normalizada a personas con discapacidad.
3. Se ha de evitar una imagen conmovedora y desamparada de la discapacidad, admitiendo la curiosidad y la incomodidad ocasional que las personas sin discapacidad experimentan al interactuar con personas discapacitadas, y proponiendo pautas de comportamiento por ambas partes que acerquen y no alejen a unas de otras.
4. Los medios de comunicación, además, deberían informar sobre los servicios públicos que existen a disposición de las personas con discapacidad.

Por ello, es necesario mostrar a las personas con discapacidad en situaciones cotidianas para que la inclusión social sea entendida como algo lógico y normal: realizando tareas domésticas, en su centro de trabajo, disfrutando de su tiempo de ocio, etc. Es decir, concebir la discapacidad como una circunstancia que potencialmente nos puede suceder a todos y a todas, la cual no debe detener la vida de nadie.

Hay que ir un paso más allá del concepto de integración: alcanzar la normalización y no separar o diferenciar a las personas con alguna discapacidad.

Para entender esta la situación debe hacerse una publicidad con mención a la propia evolución en la forma de entender la discapacidad, que puede resumirse en un proceso lento e inconcluso que está marcado por tres grandes tendencias: las personas con discapacidad quedaban fuera de la sociedad, eran expulsadas, las personas con discapacidad podían estar en la sociedad pero ésta se diseñaba de espaldas a ellas, y por último, la discapacidad como eje de inclusión, en la que la sociedad se define y diseña desde la igualdad, no discriminación y autonomía, pues bien, sólo esta última perspectiva responde a la dimensión de los derechos humanos que define la Convención.

Por ello el objetivo general de la publicidad en este enfoque debería ser promover, proteger y asegurar en condiciones de igualdad los derechos de las personas con discapacidad, así como el respeto a su dignidad.

2.1.5 Campaña publicitaria.

El hacer una campaña tiene como finalidad de fomentar la inclusión de las personas con discapacidad, es por eso que se realizara la siguiente campaña con protagonistas reales y serán personas con discapacidades diferentes, dos personas con discapacidad auditiva, atendidas por un policía municipal hablándoles en lengua de signos, la siguiente persona será un muchacho que entrara a una cafetería en sillas de ruedas, mientras el otro muchacho lee un menú en braille, el siguiente y ultimo busca un oportunidad de trabajo con una libreta y un bolígrafo en mano.

Esta publicidad tiene como objetivo potenciar la visibilidad de las personas con discapacidad y la construcción de una sociedad inclusiva, sensibilizando a la sociedad sobre las dificultades que atraviesan en su vida cotidiana, también sobre sus derechos y por lo que es necesario poner los medios que sean adecuados sobre los derechos de las personas con discapacidad.

Realizar programas de actividades para todas aquellas personas que quieran acudir como una jornada de reflexión, un congreso sobre empleo y discapacidad, presentación de las diferentes discapacidades por las que pasan niños como personas mayores.

CAPÍTULO III METODOLOGÍA.

El presente capítulo explica la investigación que se aborda en el tema del mejoramiento de la infraestructura urbana para un turismo accesible, con énfasis en el Centro Histórico de la ciudad de Mexicali.

En este capítulo se explica los sujetos así como el material que se aplicó y el procedimiento que se siguió para obtener los datos, procesarlos y obtener conclusiones en la investigación el cual se realizó en el Centro Histórico de Mexicali, Baja California. Utilizando el método cuantitativo en los cuestionarios.

3.1 Sujetos.

La población estudiada en esta investigación estuvo conformada por 700 locatarios que tienen sus negocios ubicados en el Centro Histórico de la Ciudad de Mexicali, Baja California México en el año 2014. El tamaño de la muestra estuvo conformado por 385 pequeñas empresas. Sus negocios son zapaterías, restaurantes, bares, clínicas dentales, consultorios médicos, papelerías, tiendas departamentales, hoteles, moteles, abarrotes, joyerías, farmacias, tiendas de autoservicios, dulcerías, casas de cambio, antros, bancos, boutiques, tiendas de artesanías, estacionamientos, pastelería, carnicerías, despachos jurídicos y contables.

3.2 Materiales.

Para la realización de la investigación fueron necesarios repositorios de tesis, libros especializados tales como diccionario de turismo accesible, infraestructura urbana, arquitectura, revistas tales como la Organización Latinoamericana y del Caribe de Centros Históricos de Fernando Carrión, periódicos como El Cronista de Buenos Aires con la nota del arquitecto Luis Grossman y el Manual sobre turismo accesible para todos Alianzas público-privadas y buenas practicas de la Organización Mundial de Turismo (UNWTO Publicaciones y Fundación ACS). El instrumento de investigación constó de 15 preguntas de opción múltiple en donde

el cuestionario realizado y las gráficas que se presentan en esta tesis fueron realizados a través de programas como Excel y Word.

3.3 Procedimientos.

La revisión documental se hizo buscando libros que fueran del año 2000 a la fecha, sin aceptar libros de años anteriores con la aplicación de Google Books, consultando algunos autores como son Chávez (2005) y Grossman (2009), se consultaron revistas encontradas en internet.

Se determinó el tamaño del universo (700 locales) a través de la observación directa contando locales el día miércoles 2 del mes de abril de 2014; determinando el tamaño de la muestra en base a la siguiente fórmula:

N= tamaño de población.

Z= índice de confiabilidad. (95%)

p= } Variabilidad.
 q= } de la población.

e= error admisible. (.5%)

$$n = \frac{Z^2 (N) (p) (q)}{e^2 (N-1) + Z^2 p q} \qquad n = \frac{(1.96)^2 (700) (.80) (.20)}{(.05)^2 (700-1) + (1.96)^2 (.80) (.20)} = 385$$

locales

El instrumento de la investigación constaba de 15 preguntas de opción múltiple.

Los datos obtenidos se registraron en microsoft word y se capturaron en excel, aplicando cuestionarios con preguntas de tipo opción múltiple.

Se analizó a través de estadística descriptiva utilizando el método cuantitativo. Se aplicaron medidas de tendencia central como lo es la media aritmética.

Al realizarse las encuestas se concluyó que los locatarios desean un cambio en la infraestructura urbana su imagen, arquitectura e higiene para el turismo en el Centro Histórico, en donde algunos de ellos contestaron de manera poco amable mostrando su inconformidad por la mala planeación del proyecto de remodelación de la calle Morelos y Av. Reforma, por otra parte, sugirieron que se efectuarán con mayor frecuencia eventos culturales que promuevan y difundan, la cultura, la música y el arte hacia los turistas.

CAPÍTULO IV RESULTADOS.

En este capítulo se presentan los resultados derivados del estudio realizado, se muestran los resultados obtenidos y su explicación.

Los resultados se presentan de acuerdo a las siguientes categorías de análisis enfocado a la infraestructura urbana: Su primera categoría es la *percepción* la cual está dividida en:

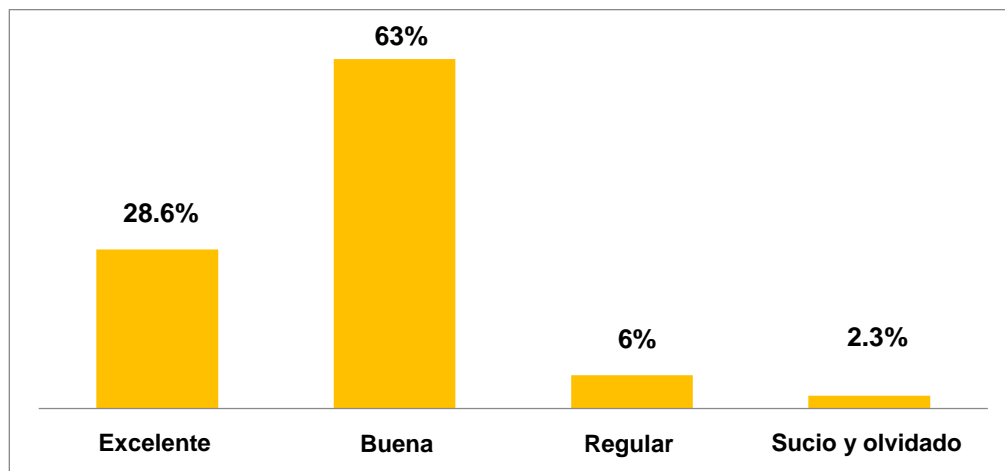
1. Imagen.
2. Arquitectura.
3. Higiene.
4. Turismo en el Centro Histórico de Mexicali.

Por otra parte la segunda categoría de análisis nombrada *Medidas de creación y mejoramiento* muestra los resultados los cuales se dividieron en las subcategorías siguientes:

1. Reestructuración de avenidas, callejones y banquetas.
2. Remodelación de edificios históricos y parques públicos.
3. Instalación de servicios de apoyo a la higiene pública, tales como limpieza semanal y recolección periódica de basura.
4. Cambio del sistema de energía eléctrica a cableado subterráneo e instalación de alumbrado público tipo LED.
5. Colocación de señalización turística con énfasis en la accesibilidad y eliminación de vallas publicitarias.

4.1 Imagen urbana.

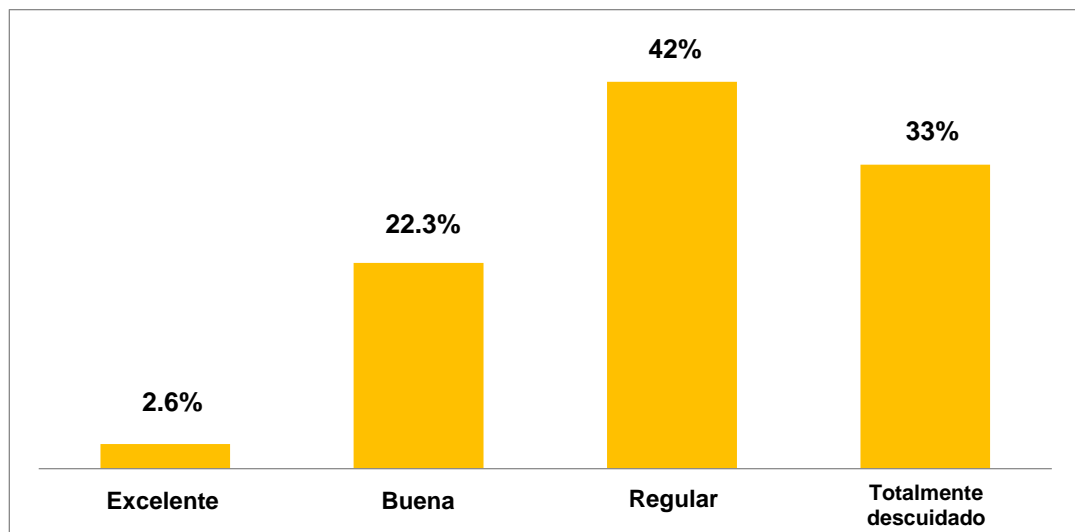
Con respecto a la imagen se muestra el resultado de la opinión de los locatarios en donde 86 locatarios contestaron que la imagen actual era excelente, 189 contestaron que la imagen era buena, 18 contestaron que era regular y 7 locatarios contestaron que era sucio y olvidado, como se muestra en la gráfica 1.



Gráfica 1. Imagen adecuada para su turismo.

4.2 Arquitectura.

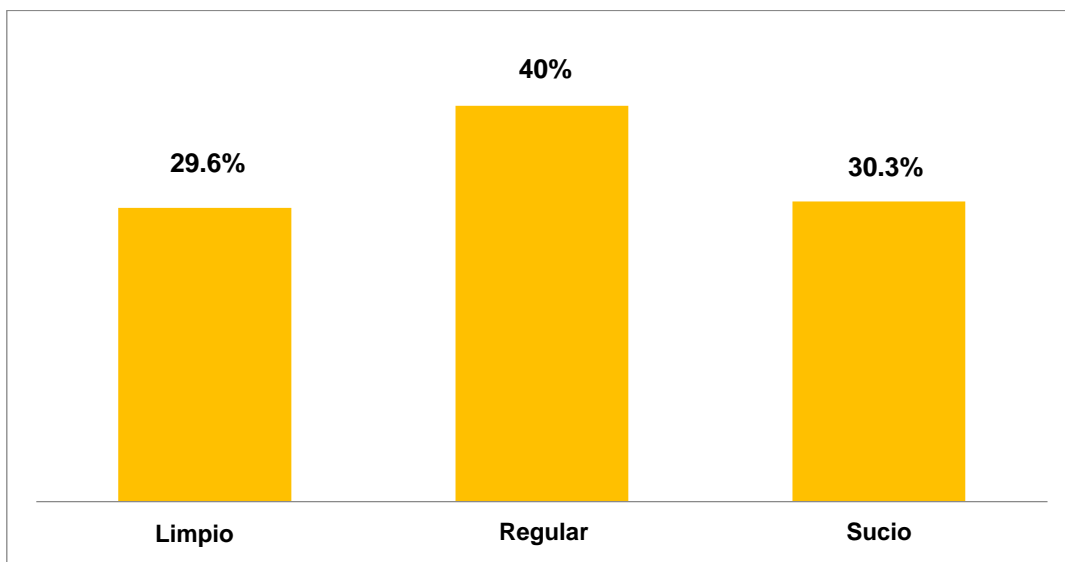
Con respecto a la arquitectura 8 locatarios contestaron que era excelente, 67 contestaron que era buena y con algunos edificios olvidados, 126 contestaron que era regular y 99 contestaron que eran totalmente descuidado, con grietas, en peligro de derrumbe de algún edificio. Como se muestra en la gráfica 2.



Gráfica 2. Percepción de la arquitectura actual

4.3 Higiene.

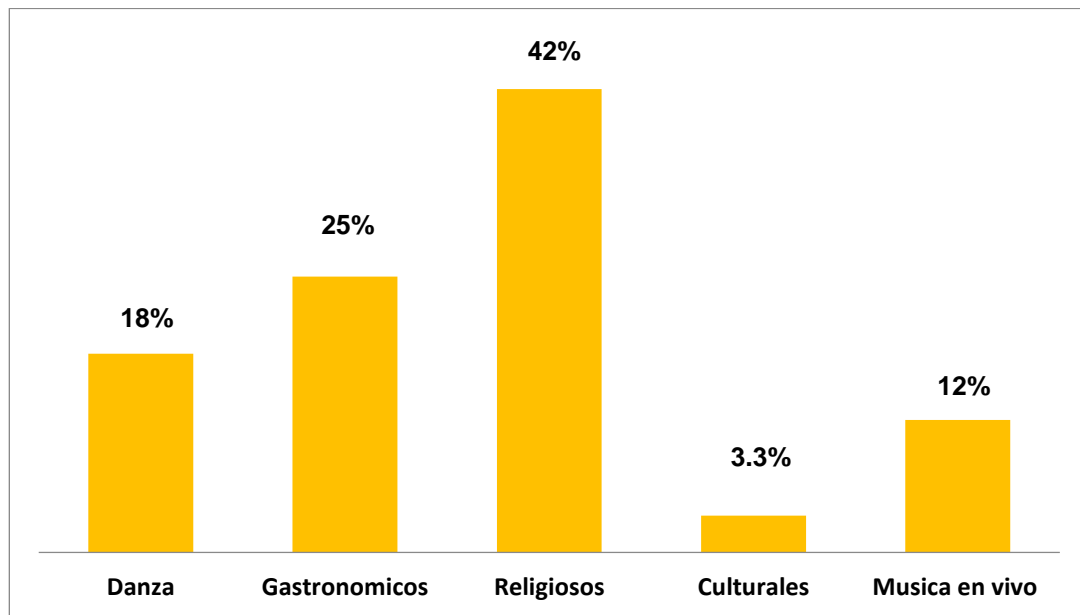
Con respecto a la higiene 89 locatarios contestaron que consideraban al centro histórico limpio en algunas zonas y otras muy abandonadas, 120 contestaron que era regular y 91 contestaron que era sucio. Como se menciona en la gráfica 3.



Gráfica 3. Percepción de higiene y salubridad.

4.4 Turismo en el Centro Histórico de Mexicali.

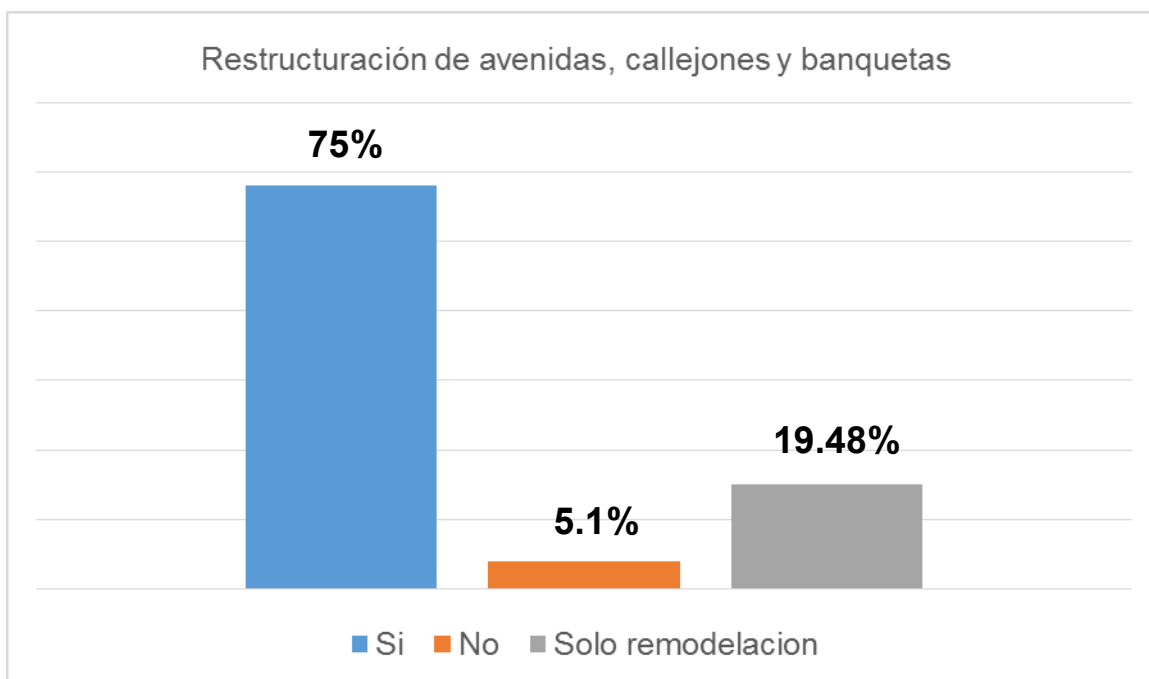
Respecto al turismo y eventos recreativos 54 locatarios contestaron que quisieran danza, 75 contestaron eventos gastronómicos, 126 locatarios prefieren eventos religiosos, 10 culturales, y 36 música en vivo. Como se muestra en la gráfica 4.



Gráfica 4. Sugerencias de eventos recreativos

4.5 Reestructuración de avenidas, callejones y banquetas.

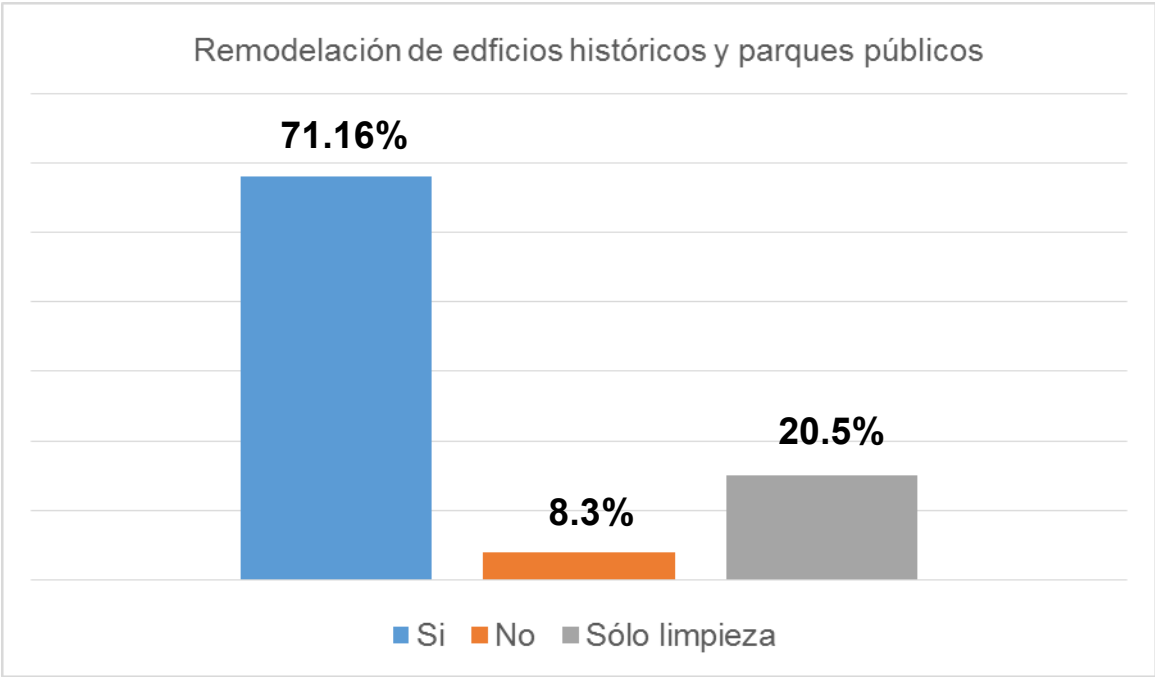
Respecto a la reestructuración de avenidas, callejones y banquetas 290 locatarios contestaron que quisieran una reestructuración de avenidas, callejones y banquetas a fondo, 20 contestaron que no lo desean y 75 locatarios prefieren solo una remodelación como se muestra en la gráfica 5.



Gráfica 5. Reestructuración de avenidas, callejones y banquetas

4.6 Remodelación de edificios históricos y parques públicos.

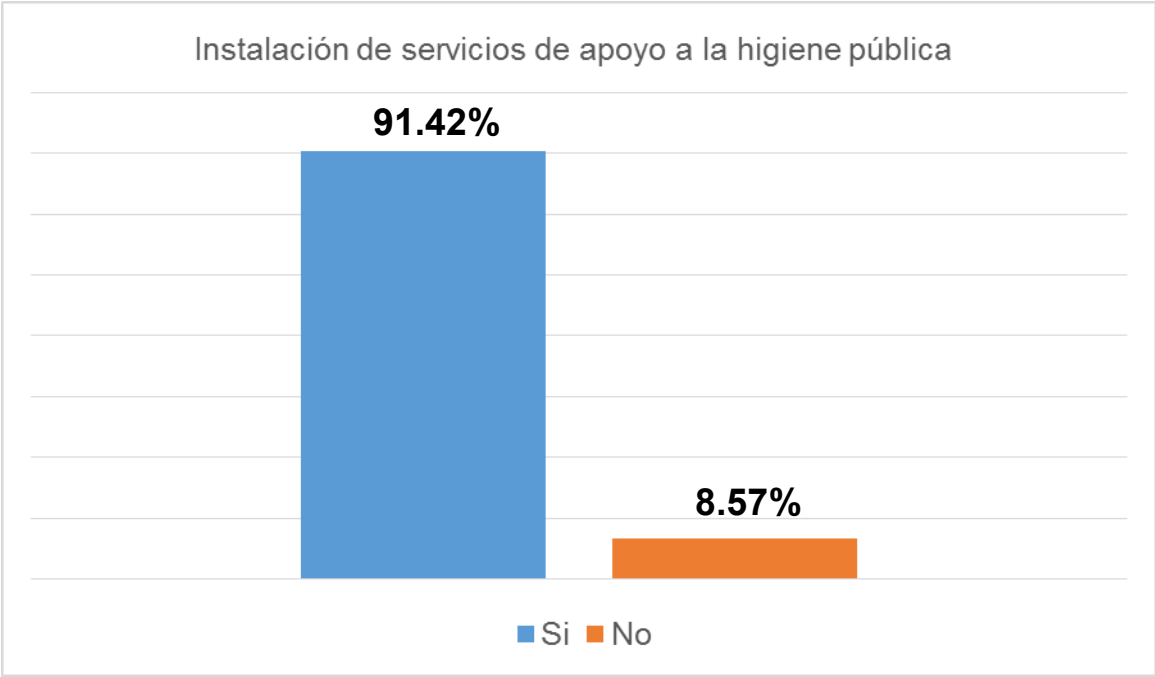
De los encuestados 274 locatarios contestaron que quisieran una remodelación de edificios históricos y parques públicos, mientras 32 contestaron que no lo desean y sólo 79 locatarios prefieren solo una remodelación como se muestra en la gráfica 6.



Gráfica 6. Remodelación de edificios históricos y parques públicos

4.7 Instalación de servicios de apoyo a la higiene pública, tales como limpieza semanal y recolección periódica de basura.

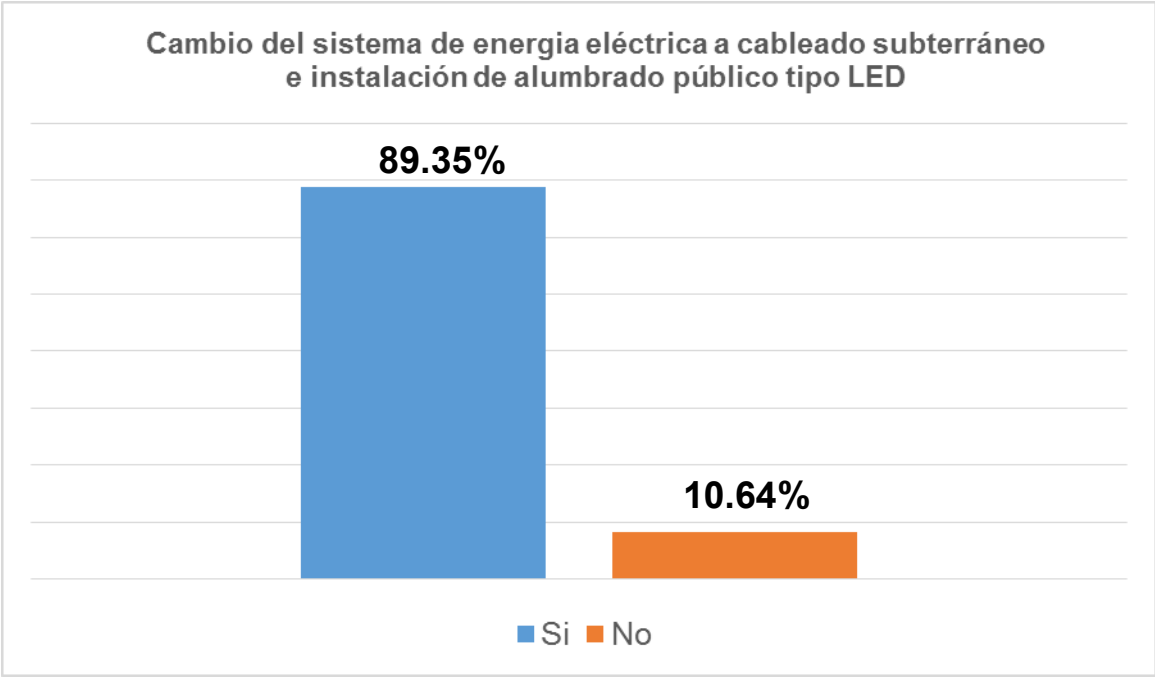
De los encuestados 352 contestaron que quisieran la instalación de servicios de apoyo a la higiene pública, tales como limpieza semanal y recolección periódica de basura mientras sólo 33 contestaron que no lo desean como se muestra en la gráfica 7.



Gráfica 7. Instalación de servicios de apoyo a la higiene pública

4.8 Cambio del sistema de energía eléctrica a cableado subterráneo e instalación de alumbrado público tipo LED.

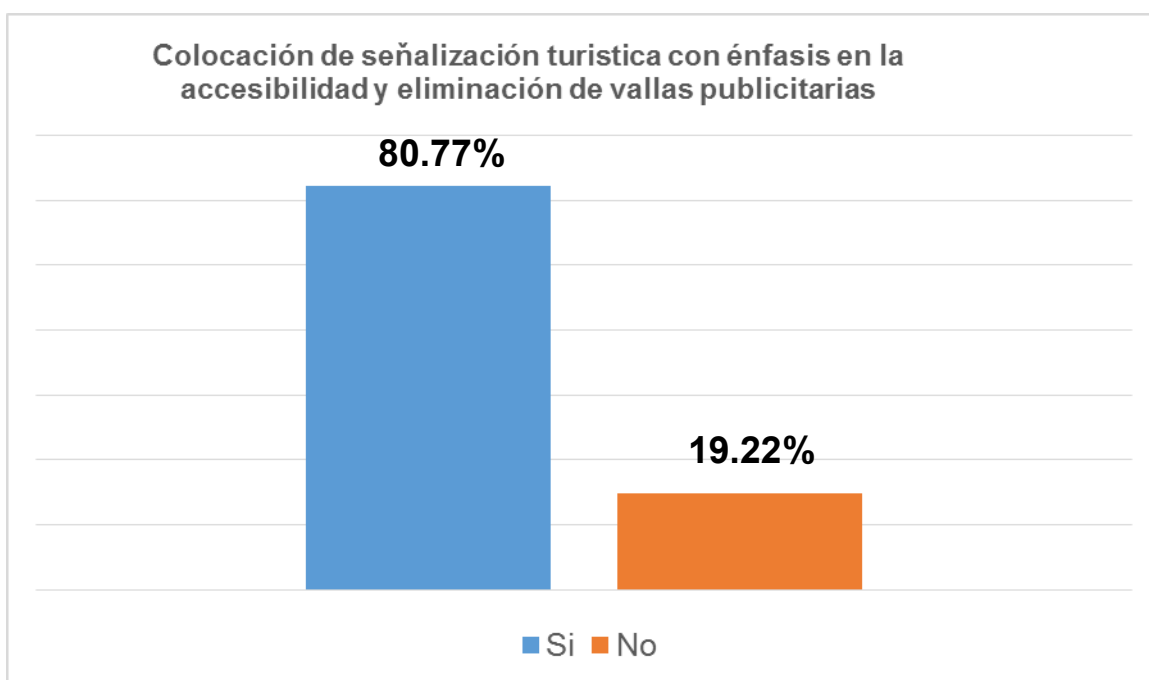
De los encuestados 344 contestaron que quisieran un cambio en el sistema de energía eléctrica a cableado subterráneo e instalación de alumbrado público tipo LED mientras sólo 41 contestaron que no lo desean como se muestra en la gráfica 8.



Gráfica 8. Cambio del sistema de energía eléctrica a cableado subterráneo e instalación de alumbrado público tipo LED

4.9 Colocación de señalización turística con énfasis en la accesibilidad y eliminación de vallas publicitarias.

De los encuestados 311 contestaron que quisieran la colocación de señalización turística con énfasis en la accesibilidad y eliminación de vallas publicitarias mientras sólo 74 contestaron que no lo desean como se muestra en la gráfica 9.



Gráfica 9. Colocación de señalización turística con énfasis en la accesibilidad y eliminación de vallas publicitarias

4.10 Análisis de resultados.

Del estudio se generó un resultado y se puede observar una inconformidad del estado actual del Centro Histórico. De los apartados anteriores se puede observar que las personas desean una remodelación que por cada párrafo de cada dimensión beneficie a los locatarios, turistas y ciudadanía en general para así ofrecer un turismo accesible.

4.11 Comprobación de hipótesis.

Respecto a los datos obtenidos a través de la encuesta a locatarios del Centro Histórico de Mexicali la hipótesis planteada resulta ser verdadera, ya que se obtuvo que el 75% de los encuestados quisieran un reestructuración de avenidas, callejones y banquetas, mientras un 71.16% están a favor de un remodelación de edificios históricos y parques públicos por otra parte el 91.42% de los encuestados desean la instalación de servicios de apoyo a la higiene pública, tales como limpieza semanal y recolección periódica de basura. Referente a un cambio en el sistema de energía eléctrica a cableado subterráneo e instalación de alumbrado público tipo LED el 89.35% de los encuestados están a favor. Por otro lado el 80.77% está de acuerdo con la colocación de señalización turística con énfasis en la accesibilidad y eliminación de vallas publicitarias.

4.12 Pregunta de investigación.

¿Cuál es la situación que presenta la infraestructura urbana y qué medidas de creación y mejoramiento se podrían desarrollar para que se logre un turismo accesible en Mexicali, Baja California, según la ciudadanía?

La respuesta a esta pregunta se sustenta en los resultados que fueron arrojados en el proceso de captura de cuestionarios. Los locatarios respondieron que se debería llevar a cabo una reestructuración al Centro Histórico de Mexicali, tomando medidas de creación y mejoramiento tales como la reestructuración de avenidas, callejones y banquetes, remodelación de edificios históricos y parques públicos, instalación de servicios de apoyo a la higiene pública, tales como recolección periódica de basura, limpieza semanal, cambio del sistema de energía eléctrica a cableado subterráneo, instalación de alumbrado público LED, colocación de señalización turística haciendo énfasis en la accesibilidad y eliminación de vallas publicitarias, logrando así un centro histórico donde se

puedan realizar toda clase de eventos y actividades de forma accesible y respetuosa.

CAPÍTULO V CONCLUSIONES.

En este capítulo se mencionan las conclusiones que se lograron:

Primera. Se llegó a la conclusión que los locatarios están de acuerdo con lo que se menciona en la hipótesis.

Segunda. Respecto a la pregunta de investigación, se concluyó que las medidas de creación y mejoramiento de la infraestructura urbana para un turismo accesible en el Centro Histórico de Mexicali, se podrían desarrollar reestructurando avenidas y callejones.

Tercero. Con relación a los servicios públicos de alumbrado se desea que este sea de tipo LED y el cableado eléctrico de forma subterránea.

Cuarta. Respecto a la arquitectura se concluyó que se desea remodelar edificios históricos y parques públicos.

Quinta. Con relación a la higiene se llegó a la conclusión que se debe instalar un servicio de apoyo a la higiene pública, tales como recolección periódica de basura y limpieza semanal.

Sexta. Con respecto al turismo en el centro histórico se concluyó que las personas desean que se realicen más eventos que promuevan la cultura y las artes en el Centro Histórico de Mexicali.

Séptima. Con relación a la señalización turística, se concluyó que deben implementar haciendo énfasis en la accesibilidad además de la eliminación de vallas publicitarias.

RECOMENDACIONES.

Mediante las conclusiones que se han recopilado referente a la higiene del Centro Histórico se recomienda que se realice limpieza en las calles con mayor frecuencia, así como también la colocación de botes de basura, y se elimine la contaminación visual del Centro Histórico de Mexicali como anuncios publicitarios y espectaculares.

Respecto a la imagen urbana se recomienda colocar señalética turística adecuada en cada una de las calles y avenidas del Centro Histórico de Mexicali, así como también mapas en los que se muestre la ubicación exacta del turista y servicios accesibles cercanos que se encuentren a la disposición del turista como servicios de hospedaje, de alimentos y bebidas, de recreación e información turística accesible.

Referente a la infraestructura urbana se recomienda la reestructuración de avenidas, callejones y banquetes, remodelación de edificios históricos y parques públicos, instalación de servicios de apoyo a la higiene pública, tales como recolección periódica de basura, limpieza semanal, cambio del sistema de energía eléctrica a cableado subterráneo, instalación de alumbrado público LED, colocación de señalización turística haciendo énfasis en la accesibilidad y eliminación de vallas publicitarias.

Cambiar la actitud frente a la temática de la accesibilidad es un camino al cual hay que llegar. Este camino se puede tomar de un día al otro sin necesidad de elaborar confusos e indescifrables proyectos. Es un cambio de paradigma que no necesita una extensa comprensión habiendo transcurrido tanto tiempo.

Por ello es necesario evolucionar y reinventarse para proceder al cambio de la nueva mentalidad en todos los ámbitos del turismo y de la vida humana.

Referencias bibliográficas.

Alonso Fernando (2007). Algo más que suprimir barreras: conceptos y argumentos para una accesibilidad universal, Universidad Autónoma de Barcelona.

Alvarado, M.C, De Andrés, S y González, R. (2006). Análisis de la representación de las personas con discapacidad en la comunicación publicitaria. Comunicación e Ciudadanía, 2006.

Álvarez, R, Antón, X (2006). Ponencia “Publicidad social”. Facultad de CC.S.S., Jurídicas y de la Comunicación de la Universidad de Valladolid. Campus de Segovia.

Álvarez R, Antón, X (2003). Seminario sobre Medios de Comunicación sin Barreras. Universidad Cardenal Herrera-CEU.

Álvarez Ruiz, Antón, X (2001). La experiencia de publicidad de la ONCE. Su utilidad para otras organizaciones voluntarias, (Extracto de la tesis doctoral presentada por el autor en la Facultad de Ciencias de la Información de la Universidad Complutense de Madrid)”. Boletín del Real Patronato sobre Discapacidad.

Álvarez Ruiz, Antón, X (2001). La función social de la publicidad de la ONCE: cómo las campañas de la ONCE han conseguido cambiar las imágenes dominantes sobre las personas discapacitadas y acelerar su integración social. Tesis doctoral, Universidad Complutense de Madrid, Facultad de CC. de la Información, Departamento de Comunicación Audiovisual y Publicitaria II, 2001.

Benavides, J. y García, J (1991). Estudios de contenidos de publicidad: mundos marginales y publicidad, en la imagen de las personas con deficiencias y el papel de los medios de comunicación. Real Patronato sobre Discapacidad, Madrid.

Chávez (2005). Turismo y desarrollo sostenible: el caso del centro histórico de la Habana – Cuba Vol. 3 Nº 1 págs. 171-188. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88130112>

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (1917). En Diario Oficial de la Federación. Última reforma publicada el 27 de enero de 2016. H. Congreso de la Unión.

Constitución Política del Estado de Baja California (1953). En Periódico Oficial No.23, Tomo LXVL. Última reforma publicada el 21 de marzo de 2014. H. Congreso del Estado de Baja California.

Fundación ACS y Organización Mundial del Turismo (2014). Manual de turismo accesible para todos: Alianzas público-privadas y buenas prácticas, OMT, Madrid. Recuperado de <http://ethics.unwto.org/es/content/turismo-accesible>

Grossman, L (2009). Director General de Casco Histórico del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires. Recuperado de <http://www.cronista.com/impresageneral/Historia--turismo-La-formula-para-revertir-la-decadencia-de-los-centros-historicos-20090723-0013.html>

Ley Federal de Turismo (1992). En Diario Oficial de la Federación. Última reforma publicada el 6 de junio de 2000. H. Congreso de la Unión.

Ley de Turismo del Estado de Baja California (2009). Última reforma Periódico Oficial. No. 30, Secc. III, publicada el 26 de Junio de 2015. H. Congreso del Estado de Baja California.

Ley General para la inclusión de las personas con Discapacidad (2011). Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 30 de mayo de 2011)

Organización Latinoamericana y del Caribe de Centros Históricos (2008). Centro histórico: la polisemia del espacio público. Recuperado de

http://works.bepress.com/cgi/viewcontent.cgi?article=1270&context=fernando_carri
on

Organización Mundial del Turismo (2005). Hacia un turismo accesible para todos, OMT, Madrid, España.

Organización Mundial del Turismo (2001). Cooperación entre sectores público y privado, OMT, Madrid, España.

ONU (2006). Convención Internacional sobre los derechos de las personas con discapacidad.

Organización Mundial del Turismo (1980). Declaración de Manila, OMT, Madrid, España.

Organización Mundial del Turismo (2005). Resolución A/RES/492(XVI), Hacia un turismo accesible para todos, Madrid.

Reglamento de la Ley General de Turismo (2015). En Diario Oficial de la Federación. Última reforma publicada el 6 de julio de 2015. H. Congreso de la Unión.

Westcott, J. y Unión Europea (2005). Mejorar la información sobre el turismo accesible para las personas con discapacidad, Comisión Europea.