



BUAP

BENEMÉRITA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE PUEBLA

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TURISMO

**“EVALUACIÓN DE LA RUTA ACCESIBLE EN EL
CENTRO HISTÓRICO DE LA CIUDAD DE PUEBLA,
PARA LAS PERSONAS CON LIMITACIÓN MOTRIZ DE
LA TERCERA EDAD.”**

TESIS

**PARA OBTENER EL GRADO DE
MAESTRA EN GESTIÓN DEL TURISMO**

PRESENTA

DEIANIRA HILEL GÓMEZ MALDONADO
No. CVU CONACYT 1139905

DIRECTORA DE TESIS

MAESTRA MARÍA DE LOURDES LÓPEZ PALACIOS
No. CVU CONACYT 416695

PUEBLA, PUE

MAYO, 2024

ÍNDICE.

Introducción.....	1
Problema de la investigación.....	2
Hipótesis.....	6
Objetivos de la Investigación.....	6
Objetivo general.....	6
Objetivos específicos.....	6
Justificación.....	6
Alcances.....	7
Limitaciones.....	7
Capítulo 1. Marco Contextual.....	8
1.1 Discapacidad y Limitación Motriz.....	8
Antecedentes sobre la discapacidad.....	8
Edad Antigua.....	9
Edad Media.....	10
Edad Contemporánea.....	11
Edad Moderna.....	12
1.2 Concepto de Discapacidad y su Clasificación.....	13
1.3 Discapacidad Motriz.....	15
1.3.1 Causas de la Discapacidad Motriz.....	16
1.4 Limitación Motriz.....	17
1.5 Personas de la tercera edad.....	19
1.6 El rol de las personas con discapacidad en el Turismo.....	20
1.6.1 Del Turismo Social al Turismo Accesible.....	21

Capítulo 2. Marco Teórico.....	32
2.1 Marco legal y regulatorio.	38
Capítulo 3. Marco Metodológico.	47
3.1 Metodología de la Investigación:	47
3.1.1 Diseño y modelo metodológico.	50
3.2. Instrumentos utilizados para la recolección de datos.	58
3.2.1 Validación de instrumentos con expertos.....	62
3.2.2 Estrategias para la aplicación de los instrumentos.	73
3.2.3. Aplicación de los instrumentos.	74
Capítulo 4. Análisis y resultados.	116
4.1 Oportunidades para continuar desarrollando investigación sobre la problemática de la gestión del Turismo.	118
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.	118
BIBLIOGRAFÍA	120

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.

ILUSTRACIÓN 1. RESULTADOS DE LA ENCUESTA DEL MERCADO POTENCIAL DEL TURISMO ACCESIBLE.....	3
ILUSTRACIÓN 2. RUTA ACCESIBLE PROPUESTA POR EL HONORABLE AYUNTAMIENTO DE PUEBLA.	5
ILUSTRACIÓN 3. SILLA ANFIBIA DE CANCÚN ACCESIBLE.....	24
ILUSTRACIÓN 4. PLAYA INCLUYENTE EN QUINTANA ROO.....	26
ILUSTRACIÓN 5. OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE.....	29
ILUSTRACIÓN 6. MONASTERIO DE SAN JERÓNIMO DE YUSTE.	33
ILUSTRACIÓN 7. SIETE PRINCIPIOS DEL DISEÑO UNIVERSAL.....	34
ILUSTRACIÓN 8. PUEBLA CIUDAD PATRIMONIO. RUTA ACCESIBLE.....	37
ILUSTRACIÓN 9. DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN CON DISCAPACIDAD EN MÉXICO.....	51
ILUSTRACIÓN 10. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS CENSO DE POBLACIÓN Y VIVIENDA 2020, A NIVEL ESTATAL.	52
ILUSTRACIÓN 11. CAUSAS DE LA DISCAPACIDAD EN EL ESTADO DE PUEBLA.	55
ILUSTRACIÓN 12. DERRAMA ECONÓMICA GENERADA POR EL TURISMO EN EL ESTADO DE PUEBLA POR MES, AÑO 2022.	56
ILUSTRACIÓN 13. INDICADORES ESTADÍSTICOS POR DESTINOS TURÍSTICOS EN EL ESTADO, AÑO 2022.	57

INDICE DE TABLAS.

TABLA 1. CAUSAS DE LA DISCAPACIDAD MOTRIZ. -----	16
TABLA 2. OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE, ENCAMINADOS A LA ACCESIBILIDAD.	29
TABLA 3. FASES DEL PROCESO CUANTITATIVO. -----	47
TABLA 4. PREGUNTAS DE LA ENCUESTA A APLICAR QUE FUERON EVALUADAS POR LOS EXPERTOS. -----	63
TABLA 5. MEDIA DEL INSTRUMENTO. -----	66
TABLA 6. CONFIABILIDAD DEL PRIMER INSTRUMENTO. -----	67
TABLA 7. SEGUNDO INSTRUMENTO PARA COMPARACIÓN, EVALUADO POR LOS EXPERTOS. -	68
TABLA 8. MEDIA DEL SEGUNDO INSTRUMENTO. -----	71
TABLA 9. CONFIABILIDAD DEL SEGUNDO INSTRUMENTO. -----	72
TABLA 10. ACCESIBILIDAD EN EL MUSEO DE ARTE RELIGIOSO "EX CONVENTO DE SANTA MÓNICA" -----	85
TABLA 11. ACCESIBILIDAD EN LA IGLESIA DE SANTA MÓNICA "SEÑOR DE LAS MARAVILLAS". -----	88
TABLA 12. ACCESIBILIDAD EN LA IGLESIA DE SANTO DOMINGO "CAPILLA DEL ROSARIO" -	92
TABLA 13. ACCESIBILIDAD EN EL CENTRO DE ATENCIÓN AL VISITANTE. -----	95
TABLA 14. ACCESIBILIDAD EN PALACIO MUNICIPAL. -----	97
TABLA 15. ACCESIBILIDAD EN EL ZÓCALO. -----	99
TABLA 16. ACCESIBILIDAD EN LA CATEDRAL. -----	102
TABLA 17. ACCESIBILIDAD EN LA IGLESIA DE SAN JUAN DE LETRÁN "EL HOSPITALITO" --	107
TABLA 18. ACCESIBILIDAD EN EL MUSEO AMPARO. -----	111
TABLA 19. ACCESIBILIDAD EN LA PARROQUIA DE LA SOLEDAD. -----	113

ÍNDICE DE GRÁFICOS.

GRÁFICO 1. DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN CON DISCAPACIDAD EN EL ESTADO DE PUEBLA. -----	53
GRÁFICO 2. DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN DE LA TERCERA EDAD CON DISCAPACIDAD EN EL ESTADO DE PUEBLA.-----	54
GRÁFICO 3. REPORTE DE GÉNERO Y LUGAR DE RESIDENCIA DE LOS ENCUESTADOS. -----	74
GRÁFICO 4. REPORTE DE EDAD Y FUENTE DE INGRESOS.-----	75
GRÁFICO 5. REPORTE DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD. -----	76
GRÁFICO 6. REPORTE DE LIMITACIÓN EN LA POBLACIÓN ENCUESTADA.-----	77
GRÁFICO 7. REPORTE DE LAS PRINCIPALES CAUSAS DE LIMITACIÓN EN LA POBLACIÓN ENCUESTADA.-----	78
GRÁFICO 8. REPORTE DE USO DE MOVILIDAD ASISTIDA EN LOS ENCUESTADOS. -----	79
GRÁFICO 9. REPORTE DE APARATOS DE MOVILIDAD ASISTIDA UTILIZADOS POR LOS ENCUESTADOS. -----	80
GRÁFICO 10. REPORTE DE CONOCIMIENTO DE LA RUTA ACCESIBLE POR LA POBLACIÓN ENCUESTADA.-----	81
GRÁFICO 11. REPORTE DE LUGARES VISITADOS POR LA POBLACIÓN ENCUESTADA. -----	82
GRÁFICO 12. REPORTE DE PROBLEMAS DETECTADOS EN LA RUTA ACCESIBLE POR LA POBLACIÓN ENCUESTADA. -----	83

ÍNDICE DE FOTOGRAFÍAS.

FOTOGRAFÍA 1. FOCUS GROUP.....	60
FOTOGRAFÍA 2. PRUEBA PILOTO DE ENCUESTA.	62
FOTOGRAFÍA 3. ELEVADOR DE ACCESO AL MUSEO.	86
FOTOGRAFÍA 4. ACCESO A LA SALA PRINCIPAL.	86
FOTOGRAFÍA 5. ELEVADOR.	86
FOTOGRAFÍA 6. RAMPA DE ACCESO SIN BARANDAL.	87
FOTOGRAFÍA 7. INTERIOR IGLESIA DEL SEÑOR DE LAS MARAVILLAS. (BANCAS)	89
FOTOGRAFÍA 8. INTERIOR IGLESIA DEL SEÑOR DE LAS MARAVILLAS.....	89
FOTOGRAFÍA 9. ACCESO A LA IGLESIA DE SANTA MÓNICA "SEÑOR DE LAS MARAVILLAS".	90
FOTOGRAFÍA 10. IGLESIA DE SANTA MÓNICA "SEÑOR DE LAS MARAVILLAS"	90
FOTOGRAFÍA 11. ENTRADA DE LA IGLESIA DE SANTO DOMINGO.	93
FOTOGRAFÍA 12. ENTRADA A LA CAPILLA DEL ROSARIO.....	93
FOTOGRAFÍA 13. CENTRO DE ATENCIÓN AL VISITANTE.....	94
FOTOGRAFÍA 14. ENTRADA A PALACIO MUNICIPAL.....	96
FOTOGRAFÍA 15. ESCALERAS AL INTERIOR DE PALACIO MUNICIPAL.	98
FOTOGRAFÍA 16. ESPACIO INTERIOR EN PALACIO MUNICIPAL.	98
FOTOGRAFÍA 17. ACCESO A ZÓCALO.	100
FOTOGRAFÍA 18. ACCESIBILIDAD EN EL ZÓCALO.....	100
FOTOGRAFÍA 19. MAQUETA DEL CENTRO HISTÓRICO DE LA CIUDAD DE PUEBLA.	101
FOTOGRAFÍA 20. RAMPA DE ACCESO A LA CATEDRAL.	103
FOTOGRAFÍA 21. ACCESO PRINCIPAL A LA CATEDRAL.	104
FOTOGRAFÍA 22. RAMPAS DE ACCESO A CATEDRAL.	105

FOTOGRAFÍA 23. ACCESO A CAPILLAS DE LA CATEDRAL.	106
FOTOGRAFÍA 24. ACCESO A LA IGLESIA DE SAN JUAN DE LETRÁN "EL HOSPITALITO"	108
FOTOGRAFÍA 25. INTERIOR DE LA IGLESIA DE SAN JUAN DE LETRÁN "EL HOSPITALITO" ..	109
FOTOGRAFÍA 26. INTERIOR DEL MUSEO AMPARO.	110
FOTOGRAFÍA 27. ACCESO A LA PARROQUIA DE LA SOLEDAD.....	112
FOTOGRAFÍA 28. OBSTÁCULOS EN LA RAMPA DE ACCESO A LA PARROQUIA DE LA SOLEDAD.	114
FOTOGRAFÍA 29. INTERIOR DE LA PARROQUIA DE LA SOLEDAD.....	115

Introducción.

Hoy en día hablar de Turismo, sigue siendo complejo, ya que al escuchar la palabra se piensa en viajar o conocer lugares fuera de casa, por descanso, ocio o placer. Otros autores lo consideran como una ciencia o como una industria, pero día con día este fenómeno se encuentra evolucionando con nuevos enfoques turísticos y alternativos.

La Organización Mundial del Turismo (OMT) define al turismo como:

...un fenómeno social, cultural y económico que supone el desplazamiento de personas, a países o lugares fuera de su entorno habitual por motivos personales, profesionales o de negocios. Esas personas se denominan viajeros (que pueden ser o bien turistas o excursionistas; residentes o no residentes) y el turismo abarca sus actividades, algunas de las cuales suponen un gasto turístico (1991).

Con esta definición se puede comprender incluso porque es tan importante el Turismo para la economía de los países, ya que es responsable de la creación de más de 270 millones de empleos. Además, su aportación al Producto Interno Bruto (PIB) mundial supera los 4,5 billones de dólares estadounidenses en el último año, como hizo público el Consejo Mundial del Viaje y el Turismo (WTTC) por sus siglas en inglés. (Orús, 2022)

En el primer semestre del año 2022, según datos de la OMT, el turismo internacional registró un crecimiento acelerado con casi 250 millones de arribos, en comparación con cifras registradas del 2021, no obstante, fue un año complicado ya que las llegadas de visitantes con pernoctación se mantuvieron en un 72% por debajo del 2019, el año previo a la pandemia. (OMT, 2022)

Sin embargo, aún falta mucho trabajo que realizar, ya que hay un segmento de mercado que se encuentra aislado de manera indirecta, pese a su incremento en la participación turística: *el*

turismo accesible, está lleno de obstáculos arquitectónicos, sociales y económicos, que impiden un disfrute vacacional o de salud.

Problema de la investigación.

Hay que recordar que en el artículo 24 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos se menciona que: “toda persona tiene derecho al descanso, al disfrute del tiempo libre, a una limitación razonable de la duración del trabajo y a vacaciones periódicas pagadas” (1948)

No obstante, para viajar no solo se necesita el tiempo libre o los recursos económicos para poder realizarlo, es aquí donde se observa la otra cara de la moneda, el segmento de turismo accesible no viaja, y no por falta de tiempo o porque no tenga deseos de realizarlo, sino, por miedo a no poder desplazarse de manera adecuada y oportuna a sus necesidades, el miedo a no encontrar sitios turísticos universalmente accesibles, donde solo encuentran barreras a sus deseos de desplazamiento.

Es por ello que en la Fundación Adecco; la cual es una entidad con Responsabilidad Social constituida en julio de 1999 en Madrid, España en donde su objetivo principal es la inserción social en el mercado laboral de las personas en situación vulnerable, que además es miembro de Pacto Mundial de Naciones Unidas desde el 2003, por lo tanto, contribuyen en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), que dan respuesta a los retos globales de la sociedad. Dentro de la fundación se realizó una encuesta a 500 personas con movilidad reducida y otras discapacidades en donde uno de los resultados más llamativos es que el 56% decide no irse de vacaciones por la insuficiente oferta de accesibilidad en alguno de los puntos del ciclo del viaje (Fundación Adecco, 2022)

Ilustración 1.

Resultados de la encuesta del mercado potencial del turismo accesible.

Mercado potencial turismo accesible	5.968.261
Personas con necesidades de accesibilidad y capacidad física y económica para viajar	3.410.435
Acompañantes (0,75 por persona, aplicando criterio de moderación, aunque la media asciende a 1,5)	2.557.826

Fuente: El mercado potencial del turismo accesible (Accesturismo)

Mercado potencial turismo accesible	5.968.261
No viaja por falta de oferta turística accesible (56%)	3.342.226
Sí viaja (44%)	2.626.035

Fuente: Encuesta Fundación Adecco

Tomado de: (Fundación Adecco, 2018)

Por esta razón se percibe que este segmento de la población no es considerado de manera correcta a pesar de que se habla mucho de accesibilidad, no todas las empresas como hoteles, restaurantes e incluso el transporte público o la infraestructura urbana, pueden hacer las adecuaciones necesarias a sus servicios, por falta de espacio, dinero, o simplemente porque no desean hacerlo.

Es importante pensar en la inclusión de las personas con limitación motriz, pero aún más cuando son personas de la tercera edad y es que en las últimas décadas, la población ha mostrado un cambio demográfico importante a nivel mundial, en medida al incremento del envejecimiento de la población, se menciona que este segmento debe ser considerado un nicho de mercado con el potencial de mitigar el problema de la estacionalidad, manteniendo activa la operatividad turística sobre todo en las temporadas bajas.

En México, Mazo y Cortés (2020), definen al turismo senior o gerontológico como: el segmento turístico que implica un conjunto de actividades realizadas por sujetos de sesenta años y más, también llamados personas de la tercera edad o adultos

mayores; quienes viajan fuera de su entorno habitual con el fin de ocupar su tiempo libre en ocio activo para conocer y disfrutar diferentes sitios turísticos, preferentemente con atractivos culturales y de relajación (Rodríguez Santos, Cano Collado, & Priego Álvarez, 2021)

Por esta razón, en la ciudad de Puebla, el Honorable Ayuntamiento creó una Ruta Accesible que consta de 10 puntos que van desde la calle 18 oriente hasta la 13 oriente, en donde se ubican:

- Museo de Arte Religioso “Ex convento de Santa Mónica”
- Iglesia de Santa Mónica “Señor de las Maravillas”
- Iglesia de Santo Domingo “Capilla del Rosario”
- Centro de Atención al Visitante de los Portales
- Palacio Municipal
- Zócalo
- Catedral
- Iglesia de San Juan de Letrán “El Hospitalito”
- Museo Amparo
- Parroquia de la Soledad.

Ilustración 5.

Ruta Accesible propuesta por el Honorable Ayuntamiento de Puebla.



Fotografía propia tomada en el Zócalo de la Mampara de información turística.

Si bien estos son algunos de los puntos más cercanos y alusivos al Centro Histórico de la ciudad, en ellos podemos encontrar diferentes barreras de accesibilidad y es por ello que se va a evaluar si esta ruta es la adecuada para el libre tránsito de los diferentes visitantes a la ciudad.

Hipótesis

Analizar la infraestructura inclusiva en la ruta accesible del Centro Histórico de la ciudad de Puebla para determinar si está es efectiva, ya que se observa poca facilidad al libre tránsito de la población con limitación motriz de la tercera edad, suponiendo que, al no existir educación inclusiva en la sociedad, conlleva a tener barreras sociales y/o arquitectónicas dentro de los diferentes atractivos.

Objetivos de la Investigación

Objetivo general.

Evaluar la efectividad de la Ruta Accesible ofertada en el Centro Histórico de la ciudad de Puebla para la mejora del desplazamiento turístico de la población con limitación motriz de la tercera edad por medio del análisis de la infraestructura inclusiva.

Objetivos específicos.

1. Identificar las necesidades del turista en términos de accesibilidad que permitan el conocimiento de los requerimientos de infraestructura inclusiva mediante una encuesta.
2. Determinar si la ruta accesible cumple con los lineamientos de accesibilidad que garanticen la seguridad del visitante a través de una comparación con el Manual Técnico de Accesibilidad para construcciones del municipio.

Justificación

Es importante evaluar que la Ruta Accesible del Centro Histórico de la ciudad de Puebla cuente con la infraestructura inclusiva adecuada, que permita el libre tránsito en la vía pública y la

facilidad de acceso a cada sitio turístico, esto con la finalidad de poder satisfacer las necesidades de las personas de la tercera edad con limitación motriz, ya que en su caso no pueden tener las mismas oportunidades de movimiento, por ende, requieren de apoyos humanos, sociales y/o arquitectónicos, que faciliten su estancia y así puedan disfrutar del Turismo en la ciudad de Puebla.

El Honorable Ayuntamiento ya tiene marcada una ruta accesible, no obstante, hay que analizar si esta cuenta con el diseño universal adecuado para erradicar barreras que puedan influir en el disfrute de su estancia y visita a la ciudad de Puebla.

Los resultados de esta investigación van a permitir identificar los aspectos que facilitan y ayudan a la accesibilidad de las personas, así como poder observar y analizar las áreas de oportunidad dentro del Corredor Turístico, para que en un mediano plazo puedan ser modificadas y corregidas para el beneficio de la sociedad y el disfrute de los sitios turísticos.

Alcances

El alcance de la investigación son los sitios turísticos que comprenden la Ruta Accesible creada por el Honorable Ayuntamiento de la ciudad de Puebla, mismos que no son promocionados de la manera adecuada, para que los turistas tengan conocimiento de que en Puebla si podrán encontrar sitios de interés, con las diferentes facultades y accesibilidad para aquellas personas que buscan no encontrar barreras en su estancia.

Limitaciones

Uno de los principales problemas dentro del Corredor Turístico, es el libre tránsito, por esta Administración Municipal 2021 – 2024, el actual presidente Eduardo Rivera Pérez, propone estrategias de mejora a este problema, sin embargo, aún no se cuenta con estrategias fundamentales, para que en futuras administraciones no se vuelva a cometer el mismo error.

Capítulo 1. Marco Contextual.

1.1 Discapacidad y Limitación Motriz.

Antecedentes sobre la discapacidad.

Este proyecto de investigación se enfoca en la limitación motriz de las personas de la tercera edad, para ello es importante definir este concepto para así contar con mayor claridad del término, el cual es muy complejo ya que siempre se busca hablar de manera correcta para no discriminar o expresarse de manera errónea hacia las condiciones humanas de manera general.

Al adentrarse en la teoría se encuentran diferentes definiciones según el tema que se desea abordar (salud, derechos humanos, turismo, etc.); de acuerdo con la Real Academia Española (RAE) la discapacidad es la disminución por un problema físico, sensorial o psíquico, que incapacita total o parcialmente para el trabajo u otras tareas. Sin embargo, en 2017 el Fisioterapeuta y Máster en investigación Biomédica Jon Torres Unda, docente en el Grado de Fisioterapia, haciendo la investigación en discapacidad y capacidad laboral, junto con su equipo argumentaron no estar de acuerdo con esta definición porque se enfoca a la disminución física y eso provoca rechazo social para el desempeño de sus actividades personales o laborales, por ende la RAE realizó los cambios correspondientes y hoy en día en la versión online hay una nueva definición que indica que es “la situación de la persona que por sus condiciones físicas o mentales duraderas, se enfrenta con notables barreras de acceso a su participación social” dicha definición se podrá encontrar en papel para este próximo 2023 al coincidir con el 300 aniversario de la RAE (Otaola, 2020)

Sin embargo, la discapacidad no siempre fue considerada como un término pensante en el ser humano, ya que en las diferentes etapas de la humanidad está se consideraba como un problema asociado al castigo de los dioses, sanción por sus pecados e incluso se hablaba de poderes

sobrehumanos o espíritus infernales, esto conlleva al rechazo, discriminación y separación de la sociedad.

Edad Antigua

DI NASSO en su artículo “Mirada Histórica de la Discapacidad” resalta el ejemplo de rechazo a las personas con discapacidad en la antigua Grecia, en donde se arrojaban a las personas discapacitadas desde el Monte Taigeto ya que no querían que “en su bella y floreciente civilización” existieran personas diferentes. (2004)

Por otra parte, los espartanos abandonaron en la intemperie a los niños con defectos visibles, para que estos fueran devorados por los animales, suponiendo que los niños no serían “buenos para la ciudad al no encontrarse bien capacitados”, no obstante, un estudio reciente desmiente esta práctica en donde se incluyen evidencias de lápidas en las que se encontraron esqueletos infantiles con signos visibles de deformidades. Pero esto no significa que el infanticidio o el abandono de ellos sucediera de forma ocasional o que incluso fuera aceptado o normalizado por la sociedad. (G.M., 2021)

Valencia hace mención que:

...en la India los niños y niñas con discapacidad eran abandonados en el bosque o arrojados al río sagrado Ganges. Entre los Semang de Malasia se les consideraba personas sabias. Los Masái de Tanzania practicaban el infanticidio. Los Chagga de África Oriental utilizaban a personas con discapacidad para espantar a los demonios, y los Jukun de Sudán los abandonaron para que murieran por considerarlos obra de los malos espíritus. En la Antigua China se emplearon métodos como la Cinoterapia (tipo de tratamiento con perros u otros animales de compañía) y los masajes para tratar a las personas con discapacidad motriz. El filósofo Confucio (551- 479 AC) proponía la responsabilidad moral y la amabilidad para las personas consideradas

“débiles”. Incluso, existía la práctica de atrofiar los pies de las niñas a través de vendajes por motivos estéticos. (2014, p. 5) (Valencia, 2014)

En México, durante la época prehispánica, las personas con deformidades o anormalidades por lesiones de guerra, eran tratadas con respeto y hasta existía cierta veneración, se les ofrecían cuidados y protección social. Un claro ejemplo de los dioses es el de “Xólotl” gemelo de Quetzalcóatl, quien se negó a morir y por ende huyó y se escondió en repetidas ocasiones convirtiéndose en el pie de maíz, el cual tenía dos cañas, o en maguey donde tenía dos cuerpos y por ultimo cuando fue encontrado y asesinado tenía forma del pez “axolotl” que significa “el del pie hecho bola”. Pero “Xólotl” también es un perro mexicano con las patas torcidas, deforme, feo y sin pelo, su representación se encuentra en Teotihuacán, casa de veneración a Quetzalcóatl. (Robelo, 1911)

Entre la cultura maya se han encontrado representaciones de personas con discapacidad, con brazos y piernas amputadas u otras características que los definían como especiales. Dentro de sus códices se encuentra el Dios Huracán, el cual solo tenía una pierna. (Cruz Cortés, 2019)

Edad Media

En la historia de la humanidad, esta etapa fue considerada como una de las más deplorables, en donde se presentó un retroceso ya que los que eran considerados como “anormales”, eran rechazados, temidos e incluso perseguidos al ser confundidos con locos, herejes, embrujados, delincuentes, vagos o seres prostituidos.

Para el siglo XIV, todos aquellos nacidos con alguna discapacidad, incluida la ceguera y sordera, eran confinados para posteriormente ser exhibidos en espectáculos de circo o zoológico para que así las familias pudieran divertirse un poco con los que eran considerados como “monstruos o fenómenos”.

Así mismo en esta época incrementaron las invasiones, guerras, las Cruzadas y epidemias, lo que conllevó a un considerable aumento de personas mutiladas y discapacitadas, donde se inicia una importante etapa como el asilo y socorro en centros y comunidades religiosas. Al comienzo de 1789 surge lo que se entiende como Rehabilitación Profesional con gran énfasis en el mundo occidental a partir de 1914, cuando los países vieron regresar del frente a numerosos jóvenes integrantes de sus ejércitos, con secuelas físicas y mentales adquiridas en los enfrentamientos bélicos (DI NASSO, 2004).

Edad Contemporánea.

La Segunda Guerra Mundial desarrollada entre 1939 y 1945, encabezada por Adolf Hitler, quien era el líder del Nazismo el cual tenía su base en el racismo total, proponía que los seres humanos estamos divididos en razas, estando en la cúspide como una “raza superior” la raza aria de la cual los alemanes eran sus principales representantes. Asimismo, había razas inferiores, como los esclavos y negros; y grupos que se encontraban en las escalas inferiores de las categorías raciales, como los judíos. El nazismo identifica a los judíos como su “enemigo racial”, la antítesis de la raza aria. La presencia de los judíos en Alemania significaba una amenaza a la pureza racial, por lo que buscaban eliminar a los judíos del país. (Archivo Nacional de Chile., s.f.)

Los judíos fueron las víctimas principales, pero también fueron asesinados otros tantos millones de personas como: gitanos, homosexuales, testigos de Jehová, prisioneros de guerra soviéticos y disidentes políticos, así como, las personas con discapacidades físicas y mentales, estos últimos eran vistos como “inútiles” para la sociedad, y según Hitler, “era el mejor momento para eliminar a los enfermos incurables” ya que no cuadraban con su concepto de “raza superior”, por lo tanto no merecían vivir, estos eran perseguidos y asesinados en el programa “T-4” o de “eutanasia”.

En octubre de 1939 Hitler autoriza el comienzo del programa “T-4”, en el cual de manera inicial se recomendó a los médicos alemanes el descuido de los pacientes, para que ellos murieran por extrema debilidad física, por la falta de alimento y por otras enfermedades. Posteriormente un grupo de “asesores” entraban al hospital para decidir quién iba a morir, por lo que eran enviados a centros de exterminio donde era aplicada la “eutanasia” con inyecciones letales o bien eran enviados a las cámaras de gas (United States Holocaust Memorial Museum., 2023).

Edad Moderna

Al paso del tiempo a las personas que presentaban alguna discapacidad se les etiquetó como minusválidos, inválidos, inútiles; por lo tanto, padecieron rechazo y muchos de ellos fueron asesinados por ser considerados seres malignos.

Para 1919 con la finalización de la primera guerra mundial y al firmarse el tratado de Paz de Versalles, se creó la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la cual ha tenido un papel importante y decisivo con la promulgación de leyes y normas gubernamentales que buscan la protección de los derechos de las personas con discapacidad. (Organización Internacional del Trabajo., 2022). De igual manera al terminar el conflicto bélico en el año de 1945 en San Francisco California, Estados Unidos; se funda La Organización de las Naciones Unidas (ONU) la cual sigue trabajando para mantener la paz y la seguridad internacional, para poder brindar asistencia humanitaria a quien lo necesite, así como, proteger los derechos humanos. (Organización de las Naciones Unidas, 2022)

El 7 de abril de 1948 se crea La Organización Mundial de la Salud (OMS), el cual es un organismo de la ONU especializado en políticas de prevención, promoción e intervención a nivel mundial de la salud. (Organización Mundial de la Salud, 2022)

Con el principal objetivo de sensibilizar a la población sobre la discapacidad, los derechos y el bienestar de las personas con discapacidad, así como, fomentar su inclusión en la vida política, social, económica y cultural, el 3 de diciembre de 1992 se proclama el “Día Internacional de las Personas con Discapacidad” (ONU, 2022)

1.2 Concepto de Discapacidad y su Clasificación.

Con el paso del tiempo se cambió el paradigma con respecto a las personas con discapacidad, donde ya no solo se trataba de una condición social, si no que ya era considerada como una enfermedad que debía ser tratada. Para 2001, La OMS establece una definición de discapacidad la cual se cataloga como una condición del ser humano que, de forma general, abarca las deficiencias (problemas que afectan a una estructura o función corporal), limitaciones de actividad (dificultades para ejecutar acciones o tareas) y restricciones de participación (dificultades para relacionarse y participar en situaciones vitales) de una persona. Considerando a la discapacidad como un fenómeno complejo que no contempla al individuo de forma aislada, sino en su interacción con la sociedad en la que vive (Gil, 2018).

La Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud (CIF) fue aprobada el 22 de mayo de 2001 por los 191 países que integran la OMS, en donde se encuentran los diferentes tipos de discapacidad.

1. **Física / motriz:** engloba alteraciones corporales que dificultan el movimiento y/o motricidad, restringiendo la actividad y participación en las actividades cotidianas. La discapacidad física se divide, a su vez, en **funcional y orgánica**.

○ **Funcional:** Se refiere a alteraciones que afectan al funcionamiento del sistema neuromuscular y/o esquelético, y que dificultan o limitan el movimiento.

- **Orgánica:** Corresponde a aquellas discapacidades que afectan a procesos fisiológicos u órganos internos: sistema digestivo, metabólico, endocrino, respiratorio, excretor, circulatorio, etc.

2. **Sensorial:** Es la discapacidad que afecta a las estructuras sensoriales. Puede ser **auditiva, visual o afectar a otros sentidos.**

- **Auditiva:** es la falta, disminución o pérdida de la capacidad para oír, esta no se aprecia porque carece de características físicas que la evidencien. Sus causas pueden ser congénitas, hereditarias o genéticas.

- **Visual:** es la falta, disminución o pérdida total de la capacidad de ver.

- Tacto, gusto y olfato o del sistema nervioso.

3. **Intelectual:** Es la referida a las alteraciones en la función intelectual, significativamente por debajo del promedio, dificultando la comprensión y/o respuesta ante distintas situaciones de la vida diaria. A su vez, la discapacidad intelectual puede ser:

- **Leve:** Son personas capaces de formarse y tener actividad profesional, aunque su aprendizaje requiere de apoyos especiales.

- **Moderada:** Con terapia y los apoyos adecuados pueden llegar a tener cierto grado de autonomía.

- **Grave:** Casi siempre presentan daños a nivel neurológico, habilidades motoras reducidas y poca o nula comprensión lectora y numérica.

- **Profunda:** Suele aparecer acompañada de problemas neurológicos y motores. La capacidad comunicativa puede llegar a ser inexistente o muy limitada.

4. **Psíquica:** Relacionada con el comportamiento de las personas o con las alteraciones emocionales o cognitivas

- **Mental:** Este tipo de discapacidad dificulta la comprensión y/o interacción social, como por ejemplo la bipolaridad, esquizofrenia, depresión, trastornos de pánico, síndrome de Asperger o trastornos del espectro autista.
- **Psíquica:** Es la referida a las alteraciones en la conducta adaptativa, con afectación de las facultades mentales y las estructuras neurológicas. (OMS, 2001)

Profundizando en el tema de investigación hay que recalcar que la 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, y es importante mencionar que esta discapacidad no implica, ni afecta el rendimiento intelectual.

1.3 Discapacidad Motriz

Para poder entender qué es la discapacidad motriz hay que conocer el significado de motricidad la cual la RAE la define como la capacidad de un cuerpo para poder moverse o producir un movimiento con la ayuda del sistema nervioso central para poder producir la contracción de un músculo. (Real Academia Española, 2021)

Por ende, la discapacidad motriz se define como la alteración del sistema nervioso, en músculos, huesos o articulaciones que dificultan la capacidad de movimiento en las personas e impide que puedan participar en actividades propias de la vida cotidiana, como estar de pie, caminar, desplazarse, tomar y manipular objetos con las manos, entre otras acciones que requieren movimiento y control de la postura corporal. (OMS, 2001)

1.3.1 Causas de la Discapacidad Motriz.

Estas se catalogan según el momento de la aparición. Las razones pueden ser prenatales, perinatales o postnatales.

Tabla 1.

Causas de la Discapacidad Motriz.

Prenatales	Son aquellas que se producen durante la gestación, esto debido a las enfermedades metabólicas o infecciosas que puede tener la madre durante su embarazo, por la incompatibilidad de los elementos sanguíneos de los padres. Ejemplos: Malformaciones congénitas, espina bífida, tumores, parálisis cerebral.
Perinatales	Estas se originan al momento de nacer, puede ser por la falta de oxígeno prolongada o alguna obstrucción de las vías respiratorias, disfunciones cerebrales o la prematuridad del bebé, dentro de esta categoría, también entran los factores hereditarios transmitidos de padres a hijos. Ejemplos: Enfermedad Motriz Cerebral (EMOC), distrofia muscular de Duchenne o la osteogénesis imperfecta
Posnatales	Pueden aparecer en caso de que el menor se infecte de alguna dolencia infecciosa o que padezca una hemorragia cerebral. También se adquieren durante el crecimiento. Ejemplos: Traumatismos, infecciones, asfixia, parálisis cerebral, accidentes vasculares,

Elaboración propia. FUENTE: (Consejo Nacional del Fondo Educativo, 2010, pág. 20)

Además, la discapacidad se clasifica en 2 tipos de trastornos:

1. **Físicos periféricos:** estos afectan a los huesos, articulaciones, extremidades y músculos. Se pueden presentar desde el nacimiento o bien por enfermedad en la infancia o algunos accidentes o lesiones en la espalda que dañan la médula espinal.

2. **Neurológicos:** Es el daño originado en la corteza motora cerebral, la cual es la encargada de procesar y enviar información de movimiento a todo el cuerpo, esto conlleva a dificultades en el movimiento y en el uso, así como sensaciones y control de las extremidades corporales. Entre los más comunes se encuentra la parálisis cerebral, los traumatismos craneoencefálicos y los tumores localizados en el cerebro.

Los cambios en los movimientos se clasifican con base en las áreas del cuerpo afectadas:

- a. Monoplejía. Está limitada a una extremidad o área del cuerpo.
 - b. Diplejía. Afecta las extremidades inferiores (piernas).
 - c. Triplejía. Afecta un miembro superior (un brazo) y las extremidades inferiores (piernas).
 - d. Hemiplejía. Afecta el lado derecho o izquierdo del cuerpo.
 - e. Cuadriplejía. Afecta las cuatro extremidades del cuerpo (brazos y piernas).
- (Consejo Nacional del Fondo Educativo, 2010).

Existe una serie de ideas en torno a estas dificultades motrices y se llega a considerar que todas las personas con discapacidad motriz tienen el mismo grado de dificultad para moverse o desplazarse y deben usar sillas de ruedas o bastones, sin embargo, estas ideas no son las correctas ya que existen diferentes grados de complejidad a la hora de realizar actividades de desplazamiento o movimiento.

1.4 Limitación Motriz

En la discapacidad motriz, se presentan diversos grados de compromiso funcional motor que requieren de diversas ayudas y tienen repercusiones variadas en la integración social, familiar e incluso escolar de los individuos. Por ende, ahora se definirá el concepto de limitación; que es la

circunstancia o condición de algo o de alguien que limita, impide o dificulta su desarrollo. (OXFORD, 2022).

Dicho esto, la Comisión Económica para América Latina (CEPAL), en 2018 estableció una nueva medición de la discapacidad en los censos de población con una cuestión de derechos humanos para los censos del 2020 brindando nuevos aspectos conceptuales de los censos de población y vivienda. En donde se abarcan tres niveles diferentes:

- Corporal (deficiencias a nivel de la estructura o las funciones corporales),
- Individual (limitaciones de las actividades al nivel de la persona)
- Social (restricciones en la participación al nivel de las situaciones vitales en un contexto social) (CEPAL, 2018)

Con esto se reconoce que la palabra Discapacidad es un concepto que va evolucionando continuamente.

Por ende, en el Censo de Población y Vivienda 2020 realizado por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) se pueden visualizar grandes diferencias en sus cifras ya que sus preguntas sobre discapacidad se adecuaron a las nuevas propuestas internacionales para lograr una mayor y mejor identificación de las personas con discapacidad según el tipo y grados de limitación.

En el portal de INEGI ya se pueden visualizar ambas definiciones:

- **Población con discapacidad:** Personas que tienen mucha dificultad o no pueden hacer al menos una de las actividades de la vida diaria como: ver, oír, caminar, recordar o concentrarse, bañarse, vestirse o comer, hablar o comunicarse.
- **Población con limitación:** Personas que tienen poca dificultad para realizar al menos una de las actividades de la vida diaria como: ver, oír, caminar, recordar o concentrarse, bañarse, vestirse o comer, hablar o comunicarse (INEGI, 2021).

1.5 Personas de la tercera edad.

El envejecimiento de la población es un proceso natural, gradual e inevitable, en el cual se acumulan diferentes cambios, necesidades fisiológicas, limitaciones, pérdidas, capacidades y fortalezas, por lo que se han convertido en un importante segmento de mercado, ya que la cantidad de personas de la tercera edad se ha incrementado de manera significativa en el mundo, debido al incremento de la esperanza de vida al nacer.

En la Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores, publicada en el Diario Oficial de la Federación, se entiende que las personas adultas mayores son “aquellas que cuenten con sesenta años o más de edad y que se encuentren domiciliadas o en tránsito en el territorio nacional” (2022, pág. 2).

En 2012, había 810 millones de personas de 60 o más años de edad, que representaban un 11,5% de la población mundial. Según las proyecciones, esa cantidad llegaría a 1.000 millones en menos de diez años y se duplicaría con creces para el 2050, en que llegaría a 2.000 millones de personas, las cuales constituirán un 22% de la población mundial, por lo que habrá por primera vez más personas de la tercera edad que niños menores de 15 años. (OMS, 2022)

Es por eso que la Asamblea General de las Naciones Unidas declaró el periodo 2021 – 2030 como la Década del Envejecimiento Saludable y pidió a la OMS liderará la puesta en práctica, ya que es un apoyo para el cumplimiento de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible y de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), con el objetivo de reducir las desigualdades en materia de salud y mejorar la vida de las personas mayores, sus familias y sus comunidades a través de la acción colectiva en cuatro esferas: cambiar nuestra forma de pensar, sentir y actuar en relación con la edad y el edadismo (discriminación por edad); desarrollar las comunidades de forma que se fomenten las capacidades de las personas mayores; prestar servicios de atención integrada y

atención primaria de salud centrados en la persona, que respondan a las necesidades de las personas mayores; y proporcionar acceso a la atención a largo plazo a las personas mayores que la necesiten. (OMS, 2022)

1.6 El rol de las personas con discapacidad en el Turismo.

La Organización Mundial del Turismo (OMT) es el organismo de las Naciones Unidas encargado de la promoción de un turismo responsable, sostenible y accesible para todos. Este organismo siendo principal organización internacional en el ámbito turístico, aboga por un turismo que contribuya al crecimiento económico y a un desarrollo incluyente y a la sostenibilidad ambiental, además ofrece liderazgo y apoyo al sector para expandir por el mundo su conocimiento y políticas turísticas.

Esta organización defiende la aplicación del Código de ética mundial para el turismo para maximizar la contribución socioeconómica del sector, minimizando a su vez los posibles impactos negativos, comprometiéndose a promover el turismo como instrumento para alcanzar los objetivos de desarrollo sostenible encaminados a reducir la pobreza y a fomentar el desarrollo sostenible en todo el mundo.

La OMT genera conocimiento de los mercados, promueve políticas en instrumentos de turismo competitivo y sostenible, fomenta la enseñanza y la formación en materia de turismo y trabaja con el fin de hacer del turismo una herramienta eficaz para el desarrollo mediante proyectos de asistencia técnica en más de 100 países en el mundo. Entre sus miembros figuran 158 países, 6 miembros asociados y más de 500 miembros afiliados que representan al sector privado, instituciones de enseñanza y asociaciones de turismo y autoridades turísticas locales. (United Nations World Tourism Organization, s.f.)

El turismo se encuentra en constante innovación para poder adaptarse a los diferentes segmentos del mercado, pero uno de los más grandes retos a los que se ha afrontado es a la inclusión, ya sea por discapacidad, enfermedad, accidente, embarazo o edad avanzada, todos ellos son demandantes de entornos accesibles y adaptados para que puedan satisfacer sus necesidades de ocio y descanso.

1.6.1 Del Turismo Social al Turismo Accesible.

Uno de los Organismos Mundiales vinculado directamente con el Turismo es la Organización Internacional de Turismo Social (OITS), fundada en 1963 bajo el nombre de Buró Internacional de Turismo Social (BITS). Su misión es favorecer el desarrollo del turismo social en el ámbito internacional donde no se tienen fines de lucro, promover el acceso al tiempo libre, representado por un turismo sostenible, solidario, accesible y respetuoso. (ISTO, 2022)

Diecisiete años después; el 27 de septiembre de 1980 en Manila, Filipinas se realizó la Conferencia Mundial del Turismo, a cargo de la OMT, donde se habló por primera vez del Turismo Social, el cual tiene como objetivo que la sociedad menos favorecida pueda ejercer su derecho al descanso, cumpliendo con ciertas características para poder brindar un entorno seguro y cómodo, y donde se pueda tener igualdad y autonomía en condiciones para todas las personas, incluyendo a aquellas que presenten alguna discapacidad física, psíquica o sensorial. (OMT, 1980)

Finalmente, el concepto de Turismo para Todos aparece por primera vez en el año de 1989 en la publicación de la campaña *Tourism for all*, realizada en Reino Unido y fue definido como: “Aquella forma de turismo que planea, diseña y desarrolla actividades turísticas de ocio y tiempo libre de manera que puedan ser disfrutadas por toda clase de personas con independencia de sus condiciones físicas, sociales o culturales.” (Baker, 1989)

En 1991 las recomendaciones se plasmaron en el documento *“Para un Turismo Accesible a los minusválidos en los años 90”*, el cual fue elaborado con la ayuda de los expertos de la Fundación ONCE (Organización Nacional de Ciegos españoles) para la inclusión social de personas con discapacidad, en el cual se plantean las barreras con respecto al turismo para las personas con discapacidad y se establecen los requerimientos que deben poseer las instalaciones turísticas para ser accesibles al visitante con movilidad reducida. (OMT, 2014, pág. 26)

Esto conlleva a que en el año 1999, la Asamblea General de la OMT adoptará el *Código Ético Mundial para el Turismo*, el cual tiene como propósito guiar a los agentes del desarrollo turístico. El código consta de 10 artículos, resaltando el artículo 2: “El turismo, instrumento de desarrollo personal y colectivo”, que hace mención a que las actividades turísticas deben respetar la igualdad de hombres y mujeres, acatando los derechos humanos de la población vulnerable como niños, personas mayores y minusválidas. (OMT, 1999, p. 9) Y en el artículo 7: “Derecho al Turismo”; indica que se debe fomentar y facilitar el turismo para la población vulnerable (OMT, 1999, pág. 15), este hecho es de suma importancia ya que la igualdad hacia las personas con discapacidad empieza a ser relevante para el Turismo.

En México, en el año 2002, se publica el primer documento que habla de Turismo Accesible, el cual se titula *“Recomendaciones de Accesibilidad para el Sector Turismo”*, en el cual la Secretaría de Turismo (SECTUR) propone generar conciencia con respecto a la discapacidad para así poder impulsar el Turismo a otro segmento de mercado y poder posicionar a México como un destino atractivo, por lo que se proponen lineamientos de comodidad, seguridad y accesibilidad en señalización, sanitarios, hospedajes, restaurantes, incluyendo actividades recreativas, información turística, así como transporte público (Secretaría de Turismo., 2002)

Posteriormente en el año 2005 la Asamblea General de la OMT aprueba la publicación de un nuevo documento titulado “*Hacia un Turismo Accesible para Todos.*”, el cual es la versión revisada y actualizada del documento publicado en 1991, en el cual se adoptan las recomendaciones del Comité de Apoyo a la Calidad y al Comercio, encaminadas a la mejora de la accesibilidad en el turismo, para las personas con discapacidades, que presenten necesidades especiales en el viaje, alojamiento y otros servicios turísticos. (OMT, 2014, p. 26)

Este mismo año, en el Caribe Mexicano, se crea la empresa “*Cancún Accesible*”, la cual es proveedora de servicios a turistas y residentes con discapacidad que requieran de servicios especiales, ofrecen transportación privada y accesible desde el Aeropuerto Internacional de Cancún hasta el hotel o club Vacacional en la Riviera Maya, también ofrecen tours a Chichén Itzá, Tulum, Akumal, Playa del Carmen y Xel-Há, así como el nado con delfines y tour de compras, de la misma manera, ofrecen renta de equipos especializados como silla de ruedas, Scooters, equipos para baño, equipos de movilidad, camas, gruas y hasta carriolas para bebé y también se puede contratar el servicio especializado de asistencia con enfermeras y cuidadores Profesionales.

Ilustración 6.

Silla Anfibia de Cancún Accesible.



Nota: puede soportar hasta 100 kg de peso y sus ruedas permiten pasar sobre la arena para poder llegar al mar o piscina de un hotel, gracias a ella las personas con discapacidad pueden sumergirse con total comodidad al Mar Caribe. Tomada de: (Cancún Accesible, 2023)

Poco tiempo después, en octubre de 2009, la OMT ratifica la importancia de un turismo responsable dentro de la “*Declaración sobre la Facilitación de los Desplazamientos Turísticos*” en el que se proponen medidas para facilitar el desplazamiento turístico, con el fin de eliminar o reducir los obstáculos jurídicos, financieros o técnicos, para así poder integrar en políticas turísticas a las personas con discapacidad, haciendo que los establecimientos ofrezcan instalaciones especiales sin costo alguno. (OMT, 2009)

Mientras tanto en México, se publica en el Diario Oficial de la Federación (DOF) la “*Ley General de Turismo*”, en el Título tercero: De la Política y la Planeación de la Actividad Turística, se encuentra el Capítulo IV “Del Turismo Accesible” comprendido por los artículos 18 y 19 que son primordiales para promover la prestación de servicios turísticos con accesibilidad y de la

misma manera deben de proveer lo necesario para que estos se encuentren en condiciones adecuadas (Ley General de Turismo, 2023, p. 12)

Al poco tiempo la OMT firma un acuerdo tripartito con la Fundación ONCE y la Red Europea de Turismo Accesible (ENAT), que conlleva a la publicación de un breve documento de recomendaciones generales sobre el Turismo Accesible en agosto de 2013. En este documento se actualizan las recomendaciones que fueron publicadas en el año 2005, resaltando el tema de los adultos mayores y la rapidez con la que la población se está envejeciendo, considerándolos como parte del Turismo Accesible.

En este documento se puede visualizar la definición de Turismo accesible para todos, el cual “implica un proceso de colaboración entre los interesados para permitir a las personas con necesidades especiales de acceso... funcionar independientemente, con igualdad y dignidad, gracias a una oferta de productos, servicios y entornos de turismo diseñados de manera universal.” (2014, pág. 4)

En ese mismo año el Caribe Mexicano fue el primer destino en transformar una de sus playas, inaugurando “Playa Caribe” en el pequeño municipio de Solidaridad, Playa del Carmen, ubicado en el estado de Quintana Roo frente al Parque Fundadores, ofertando rampas de acceso para sillas de ruedas hasta la orilla del mar, camastros acuáticos, andaderas anfibias para niños y adultos, brindando acceso a playa y uso del mobiliario de manera gratuita.

Ilustración 7.

Playa Incluyente en Quintana Roo.



Nota: A pesar del continuo sargazo, la playa se mantiene impecable todos los días para los turistas.
Tomada de: (Ability, 2020)

Para el año 2014, expertos en Turismo Accesible a nivel mundial en conjunto con la OMT, presentan un manual internacional que es clave a la hora de comprender la accesibilidad en el turismo, la repercusión económica y los pasos que hay que seguir para crear destinos accesibles de acuerdo a los principios del Diseño para Todos. Esta publicación lleva el título de: *“Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas”*, pero se encuentra dividido en 5 módulos:

➤ **Módulo I: Turismo Accesible – definición y contexto.**

En el cual se establecen unas bases teóricas y una exposición de las barreras de accesibilidad que se pueden encontrar en las actividades relacionadas con el turismo.

Destacando la aparición de:

“Turista Senior; a pesar de que existe una relación directa entre la edad y la disminución de las capacidades, no todas las personas mayores tienen discapacidad por lo que constituyen otro grupo importante, considerado como envejecimiento activo, en el que se requieren productos y atenciones especiales.” (2014, pág. 34)

➤ **Módulo II: Cadena de accesibilidad y recomendaciones.**

En este módulo se presentan las recomendaciones de acuerdo a las especificaciones del Diseño para Todos, basadas en la ISO FDIS 21542, referente a la construcción de edificios. En cada uno de estos apartados se da respuesta a las necesidades de accesibilidad de los distintos entornos turísticos desde hoteles, oficinas de información o espacios deportivos a entornos naturales, playas y transporte, entre otros.

➤ **Módulo III: Principales áreas de intervención.**

En este se hace una revisión de las áreas de intervención y están dirigidas a los responsables de la gestión de destinos turísticos. Estas áreas de intervención se concretan en cinco puntos clave: la legislación, investigación, sensibilización y formación, promoción de la oferta y la gestión.

➤ **Módulo IV: Indicadores para el estudio de la accesibilidad en el turismo.**

Se desarrolla una serie de indicadores, destinados a las organizaciones nacionales de turismo, para que puedan valorar la evolución de la accesibilidad en los destinos turísticos.

➤ **Módulo V: Buenas prácticas de turismo accesible.**

Aquí se expone una selección de buenas prácticas que servirá de ejemplo a los agentes interesados en implantar y transferir mejoras en la accesibilidad en el turismo.

Esta publicación es uno de los primeros manuales de la OMT de carácter técnico que pueden facilitar la visión nacional e internacional con respecto a la accesibilidad requerida para el disfrute del Turismo. (Organización Mundial del Turismo , 2014, pág. 8)

Avanzando en el tiempo para el 6 de Julio de 2015 en México se publica un nuevo reglamento de la Ley General de Turismo, en el que por primera vez aparece una definición para Turismo Accesible el cual menciona que son los “Servicios Turísticos destinados a satisfacer las necesidades de las personas con discapacidad, en condiciones de igualdad y respeto a los derechos humanos” (2017, p. 2)

El 25 de septiembre de ese mismo año, los líderes mundiales adoptaron la “Agenda 2030 para el desarrollo sostenible”, la cual contiene 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y 169 metas, los cuales son de carácter integrado e indivisible, de alcance mundial y de aplicación universal que además presentan un vínculo entre el desarrollo sostenible y otros procesos pertinentes que se están llevando a cabo en las esferas económica, social y ambiental. (2015, pág. 14)

Ilustración 8.

Objetivos de Desarrollo Sostenible.



Nota: Los 17 Objetivos de la Agenda se elaboraron en más de dos años de consultas públicas, interacción con la sociedad civil y negociaciones entre los países. Tomada de: (Organización de las Naciones Unidas, 2015)

En temas de Accesibilidad se destacan los siguientes objetivos y metas específicas:

Tabla 2.

Objetivos de Desarrollo Sostenible, encaminados a la Accesibilidad.

Objetivo	Meta específica
<p>3. Salud y bienestar. <u>Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades</u></p>	<p>3.8 Lograr la cobertura sanitaria universal, en particular la protección contra los riesgos financieros, el acceso a servicios de salud esenciales de calidad y el acceso a medicamentos y vacunas seguros, eficaces, asequibles y de calidad para todos.</p>

<p>4. Educación de calidad. <u>Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos.</u></p>	<p>4.5 Eliminar las disparidades de género en la educación y asegurar el acceso igualitario a todos los niveles de la enseñanza y la formación profesional para las personas vulnerables, incluidas las personas con discapacidad, los pueblos indígenas y los niños en situaciones de vulnerabilidad.</p> <p>4.7.a Construir y adecuar instalaciones educativas que tengan en cuenta las necesidades de los niños y las personas con discapacidad y las diferencias de género, y que ofrezcan entornos de aprendizaje seguros, no violentos, inclusivos y eficaces para todos.</p>
<p>8. Trabajo decente y crecimiento económico. <u>Promover el crecimiento económico inclusivo y sostenible, el empleo y el trabajo decente para todos.</u></p>	<p>8.5 Lograr el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas las mujeres y los hombres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor.</p> <p>8.9 De aquí a 2030, elaborar y poner en práctica políticas encaminadas a promover un turismo sostenible que cree puestos de trabajo y promueva la cultura y los productos locales.</p>
<p>10. Reducción de las desigualdades. <u>Reducir la desigualdad en y entre los países.</u></p>	<p>10.2 Potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición.</p> <p>10.3 Garantizar la igualdad de oportunidades y reducir la desigualdad de resultados, incluso eliminando las leyes, políticas y prácticas discriminatorias y promoviendo legislaciones, políticas y medidas adecuadas a ese respecto.</p>
<p>11. Ciudades sostenibles. <u>Lograr que las ciudades sean más inclusivas, seguras, resilientes y sostenibles</u></p>	<p>11.1 Asegurar el acceso de todas las personas a viviendas y servicios básicos adecuados, seguros y asequibles y mejorar los barrios marginales.</p> <p>11.2 Proporcionar acceso a sistemas de transporte seguros, asequibles, accesibles y sostenibles para todos y mejorar la</p>

	<p>seguridad vial, en particular mediante la ampliación del transporte público, prestando especial atención a las necesidades de las personas en situación de vulnerabilidad, las mujeres, los niños, las personas con discapacidad y las personas de edad.</p> <p>11.7 Proporcionar acceso universal a zonas verdes y espacios públicos seguros, inclusivos y accesibles, en particular para las mujeres y los niños, las personas de edad y las personas con discapacidad.</p>
--	---

Nota: A pesar de estar enfocados a diferentes sistemas, estos tienen una meta en común, la inclusión, al lograr avances en cada uno de estos objetivos se podrá observar un avance en recesión económica y bienestar social. Elaboración propia. Tomada de: (Naciones Unidas. Asamblea General, 2015)

El Día Mundial del Turismo, se conmemora cada 27 de septiembre, pero en el año 2016 se consideró como el año del turismo para todos bajo el lema “ Turismo Accesible” – promover la Accesibilidad Universal, con el argumento de que el Turismo para todos incluye a:

“...personas con discapacidad, ciudadanos de tercera edad y familias que viajan con niños. Éstos son sólo algunos de los grupos que requieren de accesibilidad universal, aunque todos los ciudadanos se benefician de alguna manera de las ventajas de entornos accesibles y servicios en turismo y otros sectores.” (OMT, 2016)

Como se pudo observar, el turismo, es una actividad que se encuentra en constante innovación, para así poder ofertar productos y experiencias diferentes para cada uno de los visitantes, sin importar su lugar de origen, religión o condición social. La accesibilidad hoy en día no solo va a beneficiar a la inclusión social, en un futuro la población, tanto niños, niñas, adolescentes, jóvenes, adultos, personas adultas mayores la podrán aprovechar en sus ciudades e incluso poder disfrutar de viajar a otros destinos accesibles.

Capítulo 2. Marco Teórico.

Hoy en día, se cuenta con un modelo social de inclusión en donde se pretende obtener la accesibilidad, para poder ofertar un Diseño Universal en donde los entornos, productos y servicios sean accesibles para todas las personas.

Pero no siempre fue considerado de la misma manera, en la antigüedad, se requería cargar a una persona con discapacidad para poder desplazarse de un lugar a otro, esto nos conlleva a la aparición de la silla de ruedas, en 1595, para así poder facilitar el desplazamiento del Rey Felipe II quien por más de 10 años estuvo inmovilizado a raíz de la artrosis y la gota (enfermedad reumática que se produce por la formación de cristales de una sal del ácido úrico en los tejidos, más frecuentemente en las articulaciones), fue por ello que se acopla una rueda a un sillón y un reposapiés. (Sunrise Medical, 2018). Este nuevo invento fue evolucionando de diferentes maneras, desde sillas motorizadas hasta las eléctricas como hoy en día las conocemos.

Sin embargo, fue a raíz de este invento que apareció un problema de movilidad, el cual nuevamente se solucionaba cargando en brazos a la persona con discapacidad para así poder salvar los desniveles encontrados en su camino, por ende, en el Monasterio de San Jerónimo de Yuste, se realizaron diferentes obras para poder recorrer la estancia sin alguna dificultad para que así el Rey Carlos V quien también padeció de gota y artritis, pasará su retiro y muerte.

Ilustración 9.

Monasterio de San Jerónimo de Yuste.



Nota: Para el año de 2007 este recinto fue declarado como Patrimonio Europeo, cuenta con programas de accesibilidad. Tomada de: (Patrimonio Nacional, 2023)

Fue en la mitad del siglo XX cuando emerge el concepto de eliminación de barreras, esto fue gracias a la necesidad de adaptar el espacio físico a las personas, por ejemplo, la construcción de rampas y ascensores para que las personas en silla de ruedas tengan acceso libre a las instalaciones o bien el sistema de lectura en Braille para las personas con discapacidad visual. (Arjona Jiménez, 2011)

En Nueva York en 1974, se celebró la “Reunión del Grupo de Expertos sobre el Diseño Libre de Barreras”, en la cual se establecieron los primeros antecedentes sobre la necesidad de la eliminación de barreras físicas que dificultan la igualdad de condiciones para las personas con discapacidad, es aquí donde se estableció la formación de arquitectos, ingenieros, urbanistas y paisajistas en temas de inclusión, con la finalidad de eliminar barreras. (Confederación Española de Personas con Discapacidad Física y Orgánica)

A finales de los años 70 se forjó el concepto de una “Sociedad para Todos” refiriéndose a la accesibilidad, tomando en cuenta a los Derechos Humanos, por lo tanto, ya no solo se considera

en eliminar barreras, por el contrario, se trata de diseñar sin ellas, por lo que se comienza con la idea de Accesibilidad desde la edificación, el urbanismo, el transporte, y la comunicación. Por lo que en 1989 el arquitecto Ronald L. Mace lleva a cabo una valoración crítica de los conceptos de “Accesibilidad Física” y propone como etapa de evolución la del “Diseño Universal”, el cual lo define como “la creación de productos y entornos diseñados de modo que sean utilizables por todas las personas en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptaciones o diseños especializados” a lo que se crean los “Siete principios del diseño universal” los cuales brindan una guía para integrar las características que cubren con las necesidades de los usuarios.

Ilustración 10.

Siete principios del diseño universal.

Aplicación del diseño universal al ocio inclusivo		
	Principio 1 Uso equitativo	Las actividades y/o servicios es atractiva y se basa en los intereses de las y los destinatarios/os. Ofrece una amplia variedad de uso y participación iguales para todos/as.
	Principio 2 Uso flexible	La actividad es adaptable al rango de preferencias y habilidades de la persona usuaria, sin que ello perjudique la calidad de la experiencia o inclusividad.
	Principio 3 Uso simple e intuitivo	Se desarrolla según las expectativas de la persona usuaria, en un contexto accesible y con una exigencia para participar asumible, amable y sencilla.
	Principio 4 Información perceptible	Diferentes formas de presentación para que cualquier persona conozca la existencia y en qué consiste la propuesta de ocio, promoviendo la libertad de elección y la autonomía.
	Principio 5 Tolerancia al error	La propuesta de ocio minimiza los riesgos potenciales de la práctica con el fin de ser una experiencia placentera.
	Principio 6 Mínimo esfuerzo físico	La actividad se concibe para que pueda desarrollarse sin hacer esfuerzos desproporcionados o fatigosos y pueda practicarse por cualquier persona en igualdad de oportunidades.
	Principio 7 Adecuado tamaño de aproximación y uso	La instalación donde se desarrolle la actividad tendrá un tamaño y espacio accesible, para que pueda ser usable por cualquiera independientemente del tamaño corporal, postura o movilidad del usuario y necesidades (asistencia persona, animales de asistencia y/o uso de asistentes tecnológicos).

Tomada de: Observatorio, Accesibilidad y Vida Independiente. (COCEMFE)

Con base a estos principios y pensando en la inclusión de las personas, en el municipio de Puebla el 13 de enero del 2011 el Cabildo aprobó el “*Manual Técnico de Accesibilidad para construcciones del municipio*”, el cual tiene por objeto eliminar las barreras físicas, arquitectónicas y urbanas, que permitan el libre acceso y uso a personas con discapacidad en todos los espacios que se pretendan construir, modificar o ampliar en el Municipio de Puebla. (2013)

Sin embargo, para ya haber transcurrido 12 años de esta publicación, Puebla sigue siendo una ciudad que carece de una vida independiente para personas con discapacidad motriz, ya que no se ha logrado visualizar el cambio o adaptaciones necesarias para disfrutar de una ciudad accesible y libre de obstáculos arquitectónicos o urbanos.

No obstante, se ha tratado de realizar diferentes obras de inclusión para las personas con discapacidad, por ejemplo, en el año 2009, durante la administración de la Dra. Blanca María del Socorro Alcalá Ruiz, se puso en marcha la colocación de señalética en sistema braille, en el primer cuadro de la ciudad del Centro Histórico, para que las personas con discapacidad visual puedan ubicarse y así puedan reconocer las calles y edificios de la zona, así mismo para poder identificar los monumentos históricos y los cruces peatonales, del mismo modo hubo colocación de guías podotáctiles, los cuales sirven para poder evitar obstáculos y advertir del final de las calles, a pesar de que estas guías se encuentran dentro del Manual Técnico, que indica la obligatoriedad de estas, no suelen encontrarse en todas las calles o bien ya se encuentran en mal estado. (Tepal , 2023)

Del mismo modo durante la Administración Municipal 2014 – 2016 a cargo del Doctor José Antonio Gali Fayad, al lado de su esposa Alma Dinorah López Gargallo, en agosto de 2015 se realizó el primer proyecto de inclusión en un tramo del “*Barrio de la luz*”, al cual se le denominó Circuito Turístico Cultural Accesible “Circula”, dicho proyecto constó de 1.8 km de distancia e incluyó 10 espacios históricos en el Centro de la ciudad los cuales fueron:

1. Casa de la Cultura.
2. El palacio Municipal y el Teatro de la Ciudad.
3. Edificio Carolino.
4. El callejón de los Sapos.
5. El Parían.
6. Centro de convenciones.
7. El Barrio del Artista.
8. Teatro Principal.
9. Casa Museo de los Hermanos Serdán.
10. La Calle de Santa Clara (La Calle de los dulces).

Dentro de la ruta Circula, se realizaron diferentes adecuaciones como la construcción de rampas, colocación de huella táctil y señales restrictivas, instalación correcta del mobiliario urbano y la liberación de vegetación en las fachadas que pudiesen ser un riesgo para la población, este proyecto convirtió a Puebla en la primer Ciudad Patrimonio de la Humanidad del país que contaba con una ruta turística accesible. (Periódico Intolerancia., 2018)

Por otro lado, se crea el proyecto de la primera ruta turística accesible en el Centro Histórico de la ciudad de Puebla, el cual incluye cinco templos emblemáticos:

1. Parroquia de la Soledad
2. San Juan de Letrán “El Hospitalito”
3. Catedral
4. Iglesia de Santo Domingo “Capilla del Rosario”
5. Iglesia de Santa Mónica “Señor de las Maravillas”

Este proyecto conlleva a la mejora de espacios públicos y privados para la mejora de la accesibilidad en los que se vieron implicados:

1. Museo Amparo
2. Zócalo
3. Palacio Municipal
4. Museo de Arte Religioso. “Ex Convento de Santa Mónica”

El diseño final del proyecto fue denominado como “*Circuito de Turismo Patrimonial Inclusivo: La Soledad – Catedral – Santa Mónica*” en el cual también se consideraron a la Casa de la Cultura, la Capilla del Sagrario Metropolitano, Museo Bello y el Templo de San Juan de Dios como parte del Patrimonio Turístico, dentro del circuito. (Hernández Sánchez & De la Torre Sánchez, 2020)

Dicho proyecto da paso a lo que hoy en día propone el Honorable Ayuntamiento de Puebla como “La Ruta Accesible”, misma que publica en su página oficial de Facebook y “X”.

Ilustración 11.

Puebla Ciudad Patrimonio. Ruta Accesible.

isto
Un turismo para todos
solidario y sostenible

presenta

SEMANA VIRTUAL
DE TURISMO PARA TODOS. SOLIDARIO Y SOSTENIBLE
DEL 28.05 AL 04.06.2020

RUTA ACCESIBLE

DISTANCIA: 1.7 KILÓMETROS
LUGARES INCLUIDOS:

- IGLESIA DE LA SOLEDAD
- MUSEO AMPARO
- IGLESIA DE SAN JUAN DE LETRÁN “EL HOSPITALITO”
- CATEDRAL
- ZÓCALO
- PALACIO MUNICIPAL
- CENTRO DE ATENCIÓN A VISITANTES DE LOS PORTALES
- ATRIO E IGLESIA DE SANTO DOMINGO
- IGLESIA DE SANTA MÓNICA
- MUSEO DE ARTE RELIGIOSO
- “EX-CONVENTO DE SANTA MÓNICA”

Puebla SECRETARÍA DE TURISMO
CIUDAD INCLUYENTE 2018-2021

Primera publicación de la Ruta Accesible por parte del Honorable Ayuntamiento de Puebla. Tomada de: (Facebook, 2020)

2.1 Marco legal y regulatorio.

La normatividad se refiere al conjunto de leyes, normas y reglamentos que son aplicables a las actividades que se planean llevar a cabo y que deben identificarse para que las actividades a realizar se efectúen de manera armónica, sin embargo, cuando estos no son claros o no se sabe cómo se aplican, se puede incurrir en faltas legales, fiscales y/o administrativas, por lo tanto, es de suma importancia que se tenga definido qué marcos normativos se implementarán para que esto ayude a mediano y largo plazo en la resolución de un problema.

Para poder ofertar productos y servicios al turismo accesible de una manera adecuada, es necesario conocer las leyes que están establecidas para los prestadores turísticos, así como, mencionar los derechos a los que son acreedores los turistas, para que puedan ampararse ante cualquier eventualidad presentada.

A fin de comprender las necesidades del turista con limitación motriz de la tercera edad hay que dar un vistazo al pasado para así conocer a raíz de donde llegan los derechos de las personas con discapacidad, pero sobre todo demostrar la importancia de eliminar las barreras arquitectónicas y sociales hacia ellos.

La Declaración Universal de los Derechos Humanos es un documento proclamado por la Asamblea General de las Naciones Unidas en París, el 10 de diciembre de 1948, en donde se establecen aquellos derechos humanos fundamentales como un ideal común por el que todos los pueblos y naciones deben esforzarse. Hoy en día se aplican de manera permanente a nivel mundial. (1948)

En esta declaración se encuentran 3 claros ejemplos donde se infiere que todas las personas ante la ley son iguales, y pueden hacer válidos sus derechos a la salud e independencia, así como, a la reinserción social, pero sobre todo a la no discriminación.

Según el Artículo 1 de la Ley Universal de los Derechos Humanos:

“...todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos y, dotados como están de razón y conciencia, deben comportarse fraternalmente los unos con los otros.” (1948, pág. 2)

En el artículo 13 se hace mención a que:

1.- Toda persona tiene derecho a circular libremente y a elegir su residencia en el territorio de un Estado.

2.- Toda persona tiene derecho a salir de cualquier país, incluso el propio, y a regresar a su país. (1948, pág. 4)

Y en el artículo 25 se establece que:

Toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado que le asegure, así como a su familia, la salud y el bienestar, y en especial la alimentación, el vestido, la vivienda, la asistencia médica y los servicios sociales necesarios; tiene asimismo derecho a los seguros en caso de desempleo, enfermedad, invalidez, viudez, vejez y otros casos de pérdida de sus medios de subsistencia por circunstancias independientes de su voluntad. (1948, pág. 7)

Dentro de esta misma declaración se encuentra el artículo 24 que está enfocado al ramo turístico y de igual manera no se hace distinción con respecto a que las personas con discapacidad o de la tercera edad no puedan viajar, por el contrario, se menciona que:

“...toda persona tiene derecho al descanso, al disfrute del tiempo libre, a una limitación razonable de la duración del trabajo y a vacaciones periódicas pagadas.” (1948, pág. 7)

Por otra parte, el segmento de población de las personas con limitación motriz de la tercera edad, es muy vulnerable ya que no solo presenta complicaciones a la hora de buscar un empleo, también pueden presentar problemas de salud, o que solo puedan depender de algún apoyo social o gubernamental para su propio sustento, esto conlleva a que no se cuente con las mismas

condiciones financieras para poder disfrutar de unas vacaciones periódicamente pagadas, no obstante, cuando estas vacaciones las puedan tomar gracias a algún apoyo social y/o familiar, tienen el derecho a poder disfrutar de su tiempo libre, sin ningún tipo de barrera social y mucho menos arquitectónica.

Del mismo modo, la Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH) es el organismo público autónomo de México encargado de la defensa, promoción, estudio y divulgación de los derechos humanos reconocidos en la Constitución Mexicana, en los tratados y las leyes internacionales. En donde se hace mención que los Derechos Humanos son:

El conjunto de prerrogativas sustentadas en la dignidad humana, cuya realización efectiva resulta indispensable para el desarrollo integral de la persona. Este se encuentra establecido dentro del orden jurídico nacional, en nuestra Constitución Política, tratados internacionales y leyes. Son derechos inherentes a todos los seres humanos, sin distinción alguna de nacionalidad, lugar de residencia, sexo, origen nacional o étnico, color, religión, lengua, o cualquier otra condición. Todos tenemos los mismos derechos humanos, sin discriminación alguna. (1948)

En temas de discapacidad se señala el Derecho a la igualdad y prohibición de discriminación:

Todas las personas tienen derecho a gozar y disfrutar de la misma manera los derechos reconocidos por la Constitución, los tratados internacionales y las leyes. Se prohíbe toda exclusión o trato diferenciado motivado por razones del origen étnico o nacional, género, edad, discapacidades, condición social, condiciones de salud, religión, opiniones, preferencias sexuales, estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas. (1948)

Destacando el Derecho a las personas con discapacidad

El Estado se encuentra obligado a establecer todas las acciones necesarias para promover, proteger y asegurar el pleno ejercicio de los derechos humanos de las personas con discapacidad, asegurando su plena inclusión a la sociedad en un marco

de respeto, igualdad y equiparación de oportunidades, respetando en todo momento su dignidad. (1948)

Así como el Derecho de las personas adultas mayores

Las personas de 60 años y más son titulares de los derechos humanos reconocidos en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y de los ordenamientos jurídicos que de ella se derivan.

El Estado mexicano, como autoridad garante de los mismos, debe generar mecanismos que garanticen planes, programas, políticas públicas y cualquier trabajo que se realice para el pleno ejercicio de los derechos humanos de las personas adultas mayores, y que atiendan a los principios rectores que de manera enunciativa y no limitativa se mencionan: Igualdad de oportunidades, participación, cuidados, autorrealización, dignidad, acceso a la justicia, calidad de vida, visión prospectiva. (1948)

Si bien la Declaración Universal de los Derechos Humanos es la base de las leyes aplicadas a nivel mundial, en el ámbito nacional se continúa en la misma directriz, donde se observan las obligaciones del Estado para asegurar el cumplimiento de la no discriminación, inclusión social e igualdad de oportunidades. Por otra parte, al enfocarse en turismo se encuentra el derecho a la libertad de tránsito y residencia, en el cual se rige bajo las mismas oportunidades arriba mencionadas e indica que, “es un derecho de las personas para entrar y salir del país, viajar de un lugar a otro dentro del territorio mexicano o mudar su residencia, sin que se requiera algún permiso o documento legal para hacerlo, con las limitaciones establecidas en la ley”. (1948)

Una vez más, se ratifica el derecho al disfrute de su territorio o de viajes fuera del mismo sin distinción alguna y con la eliminación de las barreras correspondientes.

Adicionalmente en México el 30 de marzo de 2007 se firmó la “*Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo Facultativo*”, el cual tiene el carácter de instrumento jurídico internacional, que tiene como propósito asegurar la igualdad en derechos humanos, así como, desarrollar políticas de no discriminación.

Para fines del tema de investigación, en el instrumento antes mencionado, en el artículo 9 se toma en cuenta la accesibilidad, en donde los Estados Partes deben adoptar medidas pertinentes para asegurar el acceso de las personas en igualdad de condiciones, incluidos el entorno físico, las instalaciones abiertos al público o de uso público, zonas urbanas o rurales. Y estas medidas incluyen la identificación y eliminación de barreras de acceso. (2007, pág. 19)

En el artículo 30 que refleja la participación en la vida cultural, las actividades recreativas, el esparcimiento y el deporte; se solicita a los Estados Partes, para que se adopten las medidas pertinentes para brindar acceso a lugares o servicios culturales, como teatros, museos, cines, bibliotecas, servicios turísticos y que en la medida de lo posible se tenga acceso a monumentos y lugares de importancia cultural nacional. (2007, pág. 37)

Del mismo modo existen tratados internacionales para ratificar los derechos de las personas de la tercera edad, en los que México es un Estado Parte, como, por ejemplo, en el “*Protocolo de San Salvador*”, el cual es adicional a la Convención Americana sobre Derechos Humanos en materia de derechos económicos, sociales y culturales, desde el 17 de noviembre de 1988.

En dicho protocolo se encuentra el artículo 17 que señala la protección de los ancianos, en el cual se tiene el compromiso de adoptar las medidas necesarias para proporcionar instalaciones adecuadas, alimentación, atención médica especializada y programas laborales. (1998, pág. 23)

Habría que decir también que en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos que fue promulgada el 5 de febrero de 1917 y que en su artículo 1ro declara que todas las personas del Estado Mexicano gozarán de los derechos humanos reconocidos dentro de esta, al igual que en los tratados internacionales, por lo cual está prohibida la discriminación por origen étnico o nacional, el género, la edad, discapacidades, condición social, de salud, religión, opiniones, preferencias sexuales o estado civil (Const.,2021).

Y como obligación del Estado Mexicano el artículo 4° se debe garantizar la entrega de un apoyo económico a las personas que tengan una discapacidad permanente (Const., 2021)

De manera universal se hace énfasis en la no discriminación y en la igualdad de oportunidades, y para el turismo es importante que las empresas tengan presente que todas las personas son iguales, y que merecen disfrutar de su tiempo libre en donde puedan tener las mismas facilidades de acceso a servicios básicos; como restaurantes, sanitarios, habitaciones, estacionamientos y de la misma manera poder ofertar un servicio de calidez, donde el visitante no se sienta incómodo, por el contrario que tenga un sentimiento de independencia y seguridad al poder realizar las cosas por sí solo.

Es por ello que, en la “*Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores*”, publicada el 25 de junio de 2022 en el Diario Oficial de la Federación se suscribe en el artículo 4° la autonomía y autorrealización, fomentando el desarrollo personal e independiente, así como, la participación social y pública, dando hincapié en la equidad, la corresponsabilidad, atención preferente e igualdad de oportunidades. (2022, pág. 3)

En temas de accesibilidad para adultos mayores se observa en el capítulo II, artículo 5°

...del acceso a los Servicios: a. A tener una atención preferente en los establecimientos públicos y privados que prestan servicios al público. b. Los servicios y establecimientos de uso público deberán implementar medidas para facilitar el uso y/o acceso adecuado. c. A contar con asientos preferentes en los establecimientos que prestan servicios al público y en los servicios de autotransporte de pasajeros. (2022, pág. 6)

Siguiendo con el tema de accesibilidad en los espacios públicos y privados el 11 de junio de 2003 se hace pública la “*Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación*” en donde toma en cuenta el diseño universal, el cual se entiende como “el diseño de productos, entornos,

programas y servicios que puedan utilizar todas las personas, en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado” (2022, pág. 2)

En el capítulo IV se contemplan las medidas de nivelación, medidas de inclusión y acciones afirmativas, donde se propone hacer efectivo el acceso a todas las personas por igual, eliminando barreras físicas, de comunicación o normativas. Por mencionar algunas se encuentran las adaptaciones en puestos de trabajo para personas con discapacidad, el diseño de comunicaciones oficiales en formato braille o en lenguas indígenas, uso de intérpretes y traductores en eventos públicos. (2022, pág. 6)

Es importante considerar el diseño universal, ya que en futuras construcciones no será necesario implementar modificaciones a la infraestructura ya que se debe tener claro que los productos, entornos y servicios ya deben tener las adecuaciones necesarias para todas las personas con o sin discapacidad sin distinción alguna.

Avanzando en la historia el 30 de mayo de 2011 se publica la “*Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad*”, en la cual también es considerado el diseño universal, destacando el artículo 17 el cual indica que:

Para asegurar la accesibilidad en la infraestructura básica, equipamiento o entorno urbano y los espacios públicos, se contemplarán entre otros, los siguientes lineamientos: **I.** Que sea de carácter universal, obligatoria y adaptada para todas las personas; **II.** Que incluya el uso de señalización, facilidades arquitectónicas, tecnologías, información, sistema braille, lengua de señas mexicana, ayudas técnicas, perros guía o animal de servicio y otros apoyos, y **III.** Que la adecuación de las instalaciones públicas sea progresiva. (2022, pág. 11)

Dentro de esta ley, en el capítulo VIII se refiere al Deporte, Recreación, Cultura y Turismo a lo que en el artículo 27 se establece que:

La Secretaría de Turismo promoverá el derecho de las personas con discapacidad para acceder a los servicios turísticos, recreativos o de esparcimiento. Para tales efectos, realizará las siguientes acciones: **I.** Establecer programas y normas a fin de que la infraestructura destinada a brindar servicios turísticos en el territorio nacional cuente con facilidades de accesibilidad universal; **II.** Establecer programas para la promoción turística de las personas con discapacidad, y **III.** Las demás que dispongan otros ordenamientos. (2022, pág. 14)

En el Turismo se comprenden una serie de leyes y reglamentos que norman la actividad turística, tanto a las dependencias de la administración pública federal, como a los prestadores de servicios.

Hay que recordar que La Organización Mundial del Turismo (OMT), Fundación ONCE y la Asociación Española de Normalización (UNE), en su alianza tripartita, lideraron la elaboración de la primera norma mundial sobre turismo accesible, la “*ISO 21902 Turismo y servicios relacionados. Turismo accesible para todos. Requisitos y recomendaciones.*” La cual aspira a convertirse en una herramienta clave que convierta en realidad el derecho de las personas a disfrutar del turismo y ocio, ya que en ella se establecen los requisitos y recomendaciones para un verdadero turismo accesible, donde se consideran las rutas peatonales con un suelo estable, continuo y sólido, se debe disponer de señalización. (2021)

En México se encuentra la “*Ley General de Turismo*”, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 17 de junio de 2009 en donde se establecen las bases de planeación y promoción de la actividad turística, facilita las necesidades del turismo accesible, protege el patrimonio histórico y cultural de las regiones del país, además que fomenta la inversión pública, privada y social del turismo.

Y así como lo menciona dicha ley se debe tener un apoyo en coordinación de las entidades competentes, es por eso que en Puebla se encuentra la “*Ley de Turismo del Estado de Puebla*”, contando con el artículo 40 y 41 en su capítulo VIII del turismo accesible, y establece que se promoverá la prestación de servicios turísticos accesibles, así como proveer lo necesario a la accesibilidad, con la finalidad de incluir y beneficiar a las personas con discapacidad (2022)

Adicionalmente el Estado debe apoyarse con sus municipios, para ello se cuenta con la “*Norma Técnica de Diseño e Imagen Urbana para el Municipio de Puebla*” aplicable a construcciones en el municipio, en esta norma se considera el diseño de calles, infraestructura peatonal, banquetas, fachadas, cruces peatonales, rampas peatonales, pavimentos, señalética, todo con la finalidad de establecer diseños estandarizados. (2018)

Finalmente con esta Norma se realizarán las observaciones correspondientes para poder determinar si la ruta accesible del Centro Histórico de la Ciudad de Puebla, cuenta con las condiciones establecidas para el libre tránsito de los visitantes de la tercera edad con limitación motriz, así como la facilidad de acceso a cada uno de los 10 puntos propuestos por el H. Ayuntamiento, considerando que 5 de ellos son iglesias y estas ya cuentan con rampas de acceso, sin embargo, se analizará si cuentan con las medidas correctas o si se encuentran en óptimas condiciones, recordando que este análisis es con el propósito de brindar seguridad y confort a los visitantes.

Todos los derechos, leyes y normas mencionados son de suma importancia ya que con ellos las personas de la tercera edad con limitación motriz, pueden recurrir a la protección en caso de discriminación, pero sobretodo pueden exigir el cumplimiento de que sus necesidades turísticas y de descanso sean cubiertas al obtener un turismo accesible adecuado, sin encontrar barreras sociales, arquitectónicas o urbanas.

Capítulo 3. Marco Metodológico.

3.1 Metodología de la Investigación:

El diseño metodológico es el conjunto de métodos que se utilizan para recolectar y analizar las variables medibles que se especifican en un problema de investigación. Este diseño se crea para encontrar las respuestas a las preguntas que nacen en la investigación. (Robles, s.f.)

Con el propósito de conocer y entender las necesidades de los visitantes con limitación motriz en la ciudad de Puebla, se realizará una investigación cuantitativa que Hernández Sampieri define como “el método por el cual, el investigador utiliza la recolección de datos para probar la hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías.” (Hernández Samperi, Fernández Collado, & Babptista Lucio, 2014, pág. 4)

Tabla 3.

Fases del proceso cuantitativo.

FASES	Descripción
1. Idea	Refleja la necesidad de medir y estimar magnitudes.
2.-Planteamiento del problema	Se plantea un problema de estudio delimitado y concreto.
3. Revisión de la literatura y desarrollo del marco teórico	De acuerdo a la revisión de la literatura, se construye el marco teórico del cual deriva una o más hipótesis, en dónde se puede corroborar o refutar la misma.
4. Visualización del alcance de estudio.	Es donde las hipótesis o creencias se generan antes de recolectar y analizar los datos.

5.- Elaboración de hipótesis y definición de variables.	Los fenómenos estudiados deben poder observarse o referirse al mundo real.
6.- Desarrollo del diseño de investigación.	Los datos son mediciones, por lo tanto se deben presentar mediante números analizados mediante métodos estadísticos.
7.- Definición y selección de la muestra.	Se intenta generalizar los resultados encontrados en un grupo o segmento (muestra) a una colectividad mayor (universo o población)
8.- Recolección de los datos.	Su interpretación constituye una explicación de cómo los resultados encajan con el conocimiento existente.
9.- Análisis de los datos.	Confirmar y predecir los fenómenos investigados
10.- Elaboración del reporte de resultados.	Explicar cómo se concibe la realidad con esta aproximación a la investigación.

Elaboración propia. Fuente: (Hernández Samperi, Fernández Collado, & Babptista Lucio, 2014, pág. 5)

Después de observar que la información del turismo accesible es concreta pero no valorada, es verídica pero no se pone en práctica, es real pero no cuenta con actualizaciones constantes; esta investigación se realiza con el propósito de aportar conocimientos que puedan incentivar a la educación inclusiva para que las empresas, los prestadores de servicios, el Ayuntamiento, y población local puedan sensibilizarse y así poder colaborar con la eliminación de barreras a las

que una persona con limitación motriz de la tercera edad pueda encontrarse, al erradicar estas ellos podrán disfrutar de su estancia en la ciudad de Puebla y conocer un poco más de su historia plasmada en el Corredor Turístico del Centro Histórico.

Por ende, en el lado práctico, esta investigación se realiza para poder determinar si la Ruta Accesible cuenta con la infraestructura inclusiva adecuada, así como observar que no se encuentren barreras para poder trasladarse de un punto a otro de una manera segura, cómoda y práctica, sin dificultad alguna, logrando con ello la satisfacción de su visita a cada sitio de interés, así como su estancia en la ciudad.

Para poder identificar las necesidades requeridas por los visitantes, se realizarán encuestas a la población de la tercera edad con una muestra aleatoria, en la cual los encuestados se eligen completamente al azar de entre la población a investigar.

Entre los términos clave para comprender al tamaño de la muestra, se encuentran:

Tamaño de la población: La cantidad total de personas en el grupo que se desea estudiar.

Margen de error: Es el porcentaje que dice en qué medida se pueden esperar que los resultados de la encuesta reflejan la opinión de la población general. Entre más pequeño sea el margen de error, más cerca se estará de tener la respuesta correcta con un determinado nivel de confianza.

Nivel de confianza del muestreo: Es el porcentaje que revela cuánta confianza se puede tener en que la población seleccione una respuesta dentro de un rango determinado. Por ejemplo, un nivel de confianza del 95% significa que se puede obtener una seguridad del 95% de que los resultados oscilarán entre los números “X” y “Y”.

Para poder conocer el tamaño de la muestra se deberá realizar el cálculo con la siguiente fórmula.

$$n = \frac{N Z^2 p q}{(N-1)(e^2) + (Z^2)(p)(q)}$$

En donde:

N: Es el tamaño de la población

e: Es el margen de error

Z: El nivel de confianza del muestreo.

p: Es la probabilidad de que suceda el evento.

q: Es la probabilidad de que no suceda el evento.

Dicha fórmula se aplicará para conocer el valor de las encuestas a realizar.

3.1.1 Diseño y modelo metodológico.

Como se ha planteado a lo largo de esta investigación, es importante considerar a las personas con discapacidad como aquellas que merecen tener una vida digna e igualitaria. Por ende, es necesario conocer las estadísticas poblacionales que existen con respecto a la discapacidad.

Según la OMS al 2020,

...más de 1,000 millones de personas viven en todo el mundo con algún tipo de discapacidad, aproximadamente el 15 % de la población mundial; de ellas, casi 190 millones tienen dificultades en su funcionamiento y requieren con frecuencia servicios de asistencia. El número de personas con discapacidad va en aumento debido al envejecimiento de la población y al incremento de enfermedades crónicas.

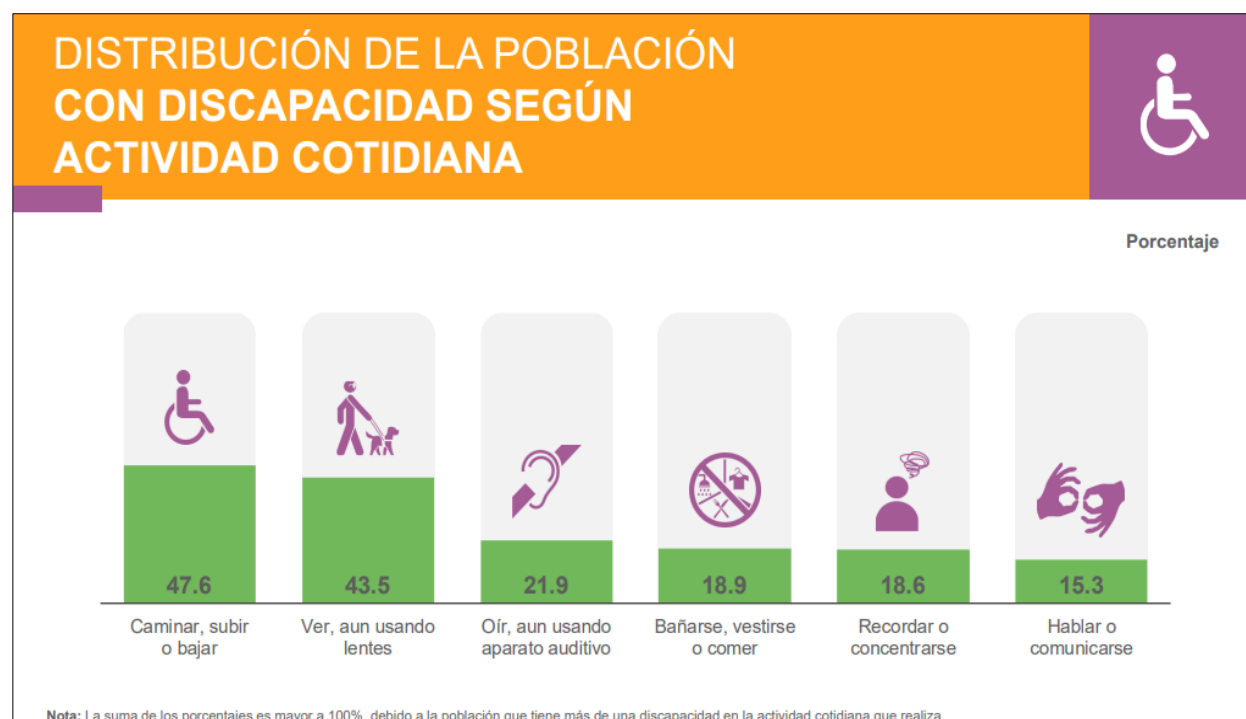
(Dirección General de Comunicación Social., 2021)

De acuerdo con el Censo de Población y Vivienda 2020, realizado por el INEGI en México hay 7'168,178 personas con algún tipo de discapacidad, lo que representa el 5.7 % de la población total del país. De ellas 53 % son mujeres y 47 % son hombres. (2021, pág. 1)

El INEGI identifica a las personas con discapacidad como aquellas que tienen dificultad para llevar a cabo actividades consideradas básicas, como: ver, escuchar, caminar, recordar o concentrarse, realizar su cuidado personal y comunicarse.

Ilustración 12.

Distribución de la Población con discapacidad en México.

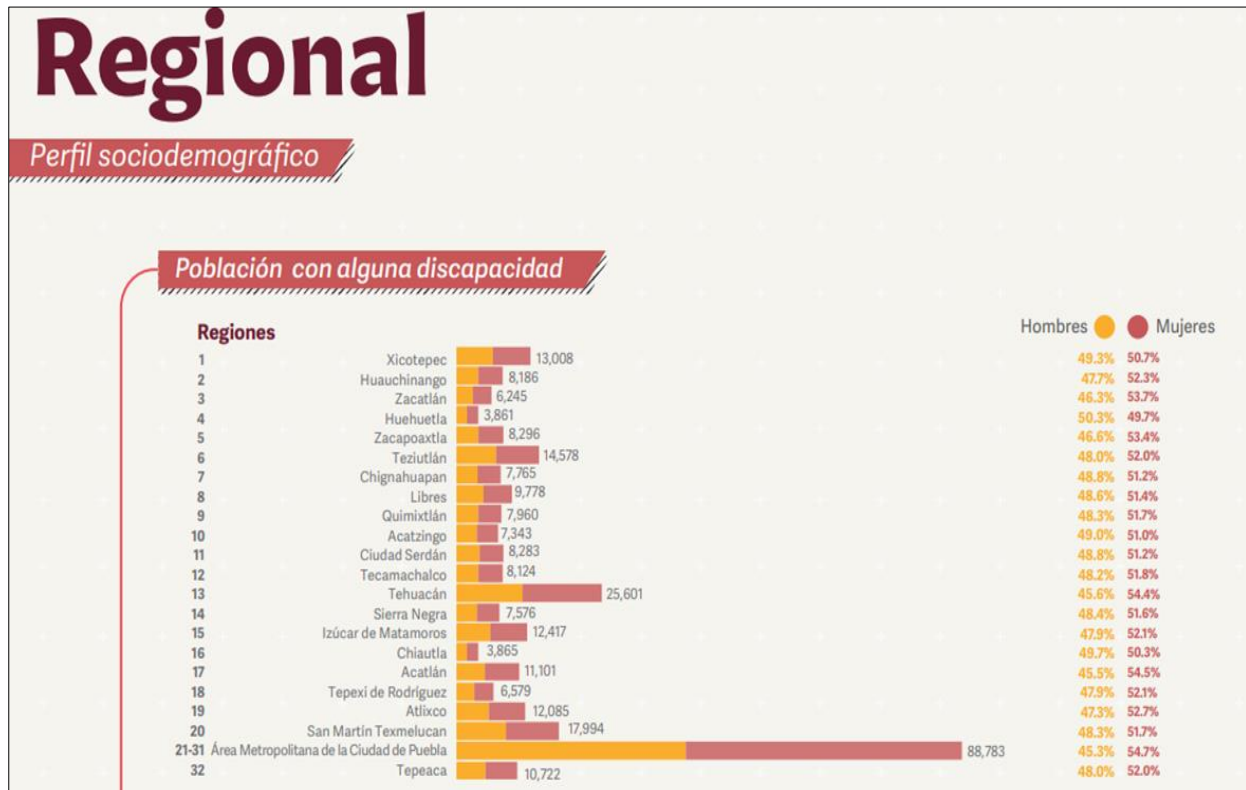


Nota: La imagen fue tomada de la Presentación de Resultados Censo 2020. FUENTE: (INEGI, 2021)

De acuerdo con estas mismas estadísticas, se muestra en la figura 10 cómo es que en el estado de Puebla de los poco más de 6 millones de habitantes en la entidad, el 4.55% presenta alguna discapacidad, la información se encuentra dividida por regiones.

Ilustración 13.

Presentación de resultados Censo de Población y Vivienda 2020, a nivel estatal.

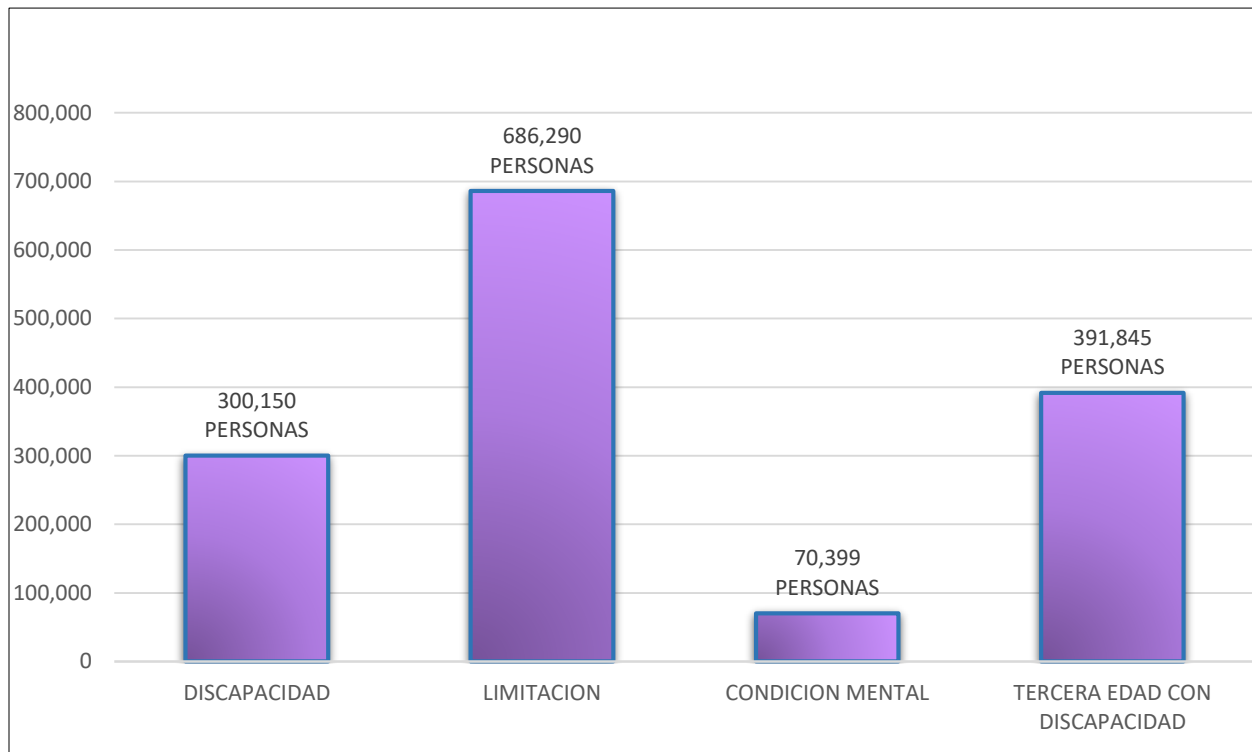


Nota: La imagen fue tomada de los principales resultados del Cuestionario ampliado del Censo de Población y Vivienda 2020. Fuente: (Gobierno de Puebla, 2021, pág. 10)

Actualmente hay un total de 1'016,831 personas que padecen de alguna discapacidad, dentro de estos datos estadísticos, hay un total de 391,845 personas que tienen entre 60 y 85 años de edad, que representan el 38.53% de la población, de los cuales el 38.15% presentan problemas para caminar. (INEGI, 2020)

Gráfico 1.

Distribución de la población con discapacidad en el Estado de Puebla.



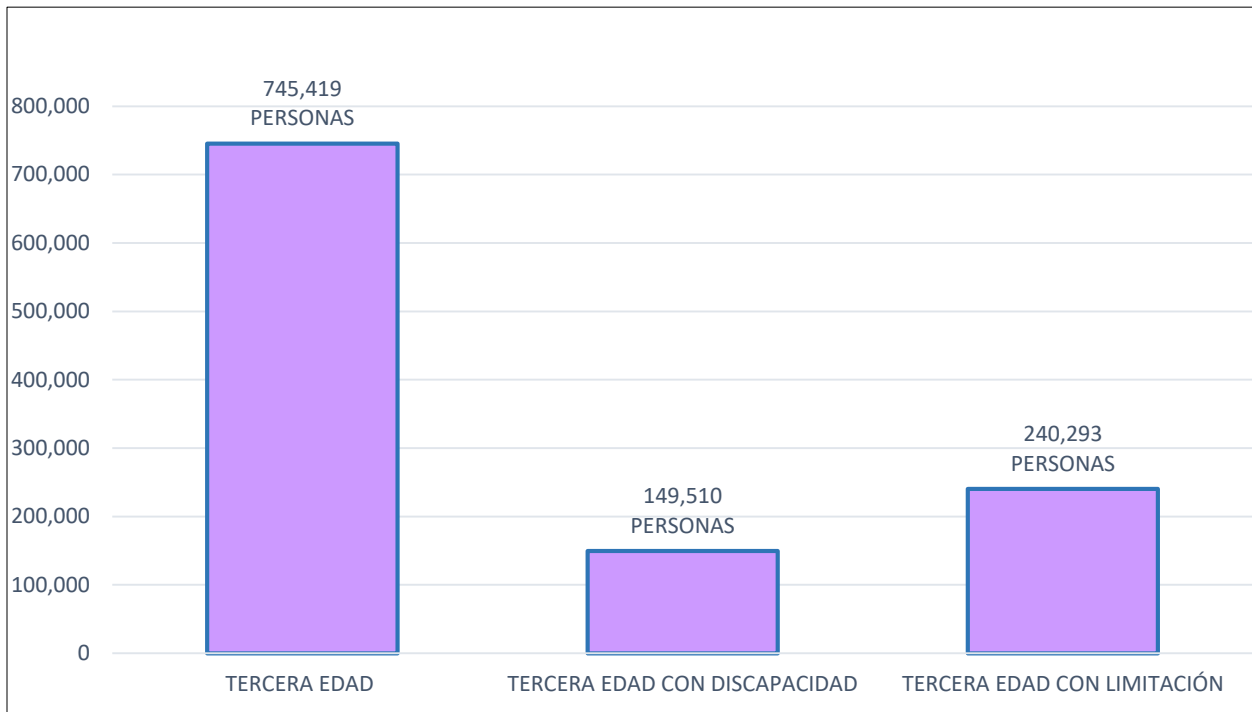
Elaboración propia. Fuente: (INEGI, 2020)

Hay que recalcar que la 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, a lo que es importante mencionar que esta no implica, ni afecta el rendimiento intelectual.

En el gráfico 2 se muestra la actualidad del Estado de Puebla, en donde hay un total de 745,419 personas de la tercera edad, entre ellos, hay un total de 149,510 personas que presentan discapacidad, por otra parte, hay 240,293 personas tienen limitación para caminar, subir o bajar escaleras.

Gráfico 2.

Distribución de la población de la tercera edad con discapacidad en el estado de Puebla.

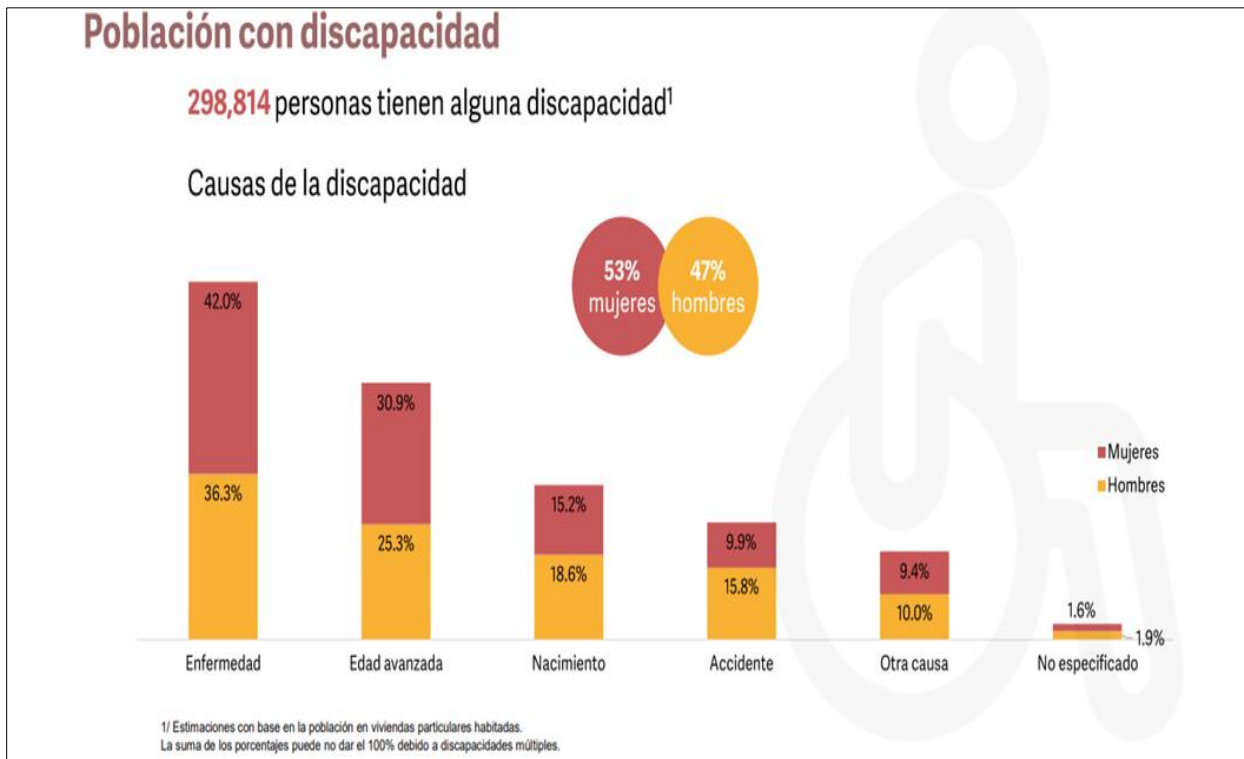


Elaboración propia. Fuente: (INEGI, 2021)

Del mismo modo en la figura 11 se puede observar que la segunda causa de discapacidad en la población, es a raíz de la edad avanzada.

Ilustración 14.

Causas de la discapacidad en el Estado de Puebla.



Nota: La imagen fue tomada de los principales resultados del Cuestionario ampliado del Censo de Población y Vivienda 2020. Fuente: (Gobierno de Puebla, 2021, pág. 4)

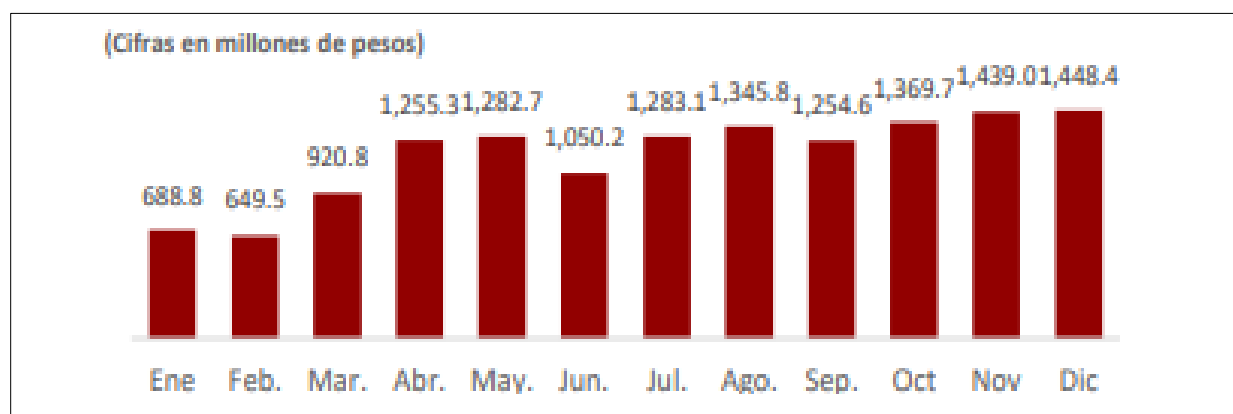
Mientras tanto, en el Área Metropolitana de la ciudad de Puebla se tiene el registro de 203,960 personas de la tercera edad, de las cuales hay 48,572 personas con limitación para caminar, subir o bajar escaleras, que representan al 21.75% de la población estatal.

Y es con base a esta información que este proyecto de investigación se enfoca en la Discapacidad Motriz con limitación al movimiento, ya que en cifras hay mayor parte de la población con dificultades en movilidad, así como personas de la tercera edad, mismas que en la mayoría de los casos requieren de la infraestructura correcta para poder desplazarse sin barreras u obstáculos.

De la misma manera, el Turismo es muy representativo en la economía de Puebla, ya que es un generador de empleo y trabaja en colaboración con los sectores públicos y privados. Con respecto a la derrama económica en el año 2022 los ingresos llegaron a poco más de 13 mil millones de pesos, incrementando en 95.99% con respecto al año 2021.

Ilustración 15.

Derrama económica generada por el turismo en el Estado de Puebla por mes, año 2022.



Tomada de: Indicadores Básicos de la Actividad Turística en Puebla, Año 2022 Fuente: (Secretaría de Turismo del Estado, 2022)

En ese mismo año, el Estado de Puebla, alcanzó una afluencia de más de 13 millones de visitantes nacionales y extranjeros.

Ilustración 16.

Indicadores Estadísticos por Destinos Turísticos en el Estado, año 2022.

Centro turístico	Afluencia de Visitantes	Derrama Económica (Pesos)	Ocupación Hotelera (Porcentaje)
Estado	13,146,335	13,987,871,111	42.11
Ciudad de Puebla	8,344,470	10,044,907,061	48.31
Tehuacán	531,451	487,489,814	38.08
Teziutlán	165,349	141,635,540	29.37
I.de Matamoros	127,151	89,723,911	41.04
Sn.M.Texmelucan	74,831	59,358,668	29.83
Pueblos Mágicos	2,988,036	2,625,683,924	35.04
Atlixco	429,049	450,638,404	33.64
Huauclilla	172,922	120,322,972	25.44
Cuetzalan	218,551	167,367,551	30.79
Cholula/1	885,747	937,747,948	42.18
Xicotepec	154,738	115,322,111	32.65
Chignahuapan	506,722	385,533,656	32.27
Zacatlán	470,538	324,577,034	43.69
Pahuatlán	22,500	17,869,064	24.43
Tlatlauquitepec	62,073	43,186,931	20.30
Tetela de Ocampo	65,196	63,118,253	27.27
Resto del Estado	915,047	539,072,193	40.29

Nota 1/ Corredor turístico que comprende los municipios de San Andrés Cholula y San Pedro Cholula.
Nota 2: La afluencia de visitantes incluye turistas a cuartos de hotel y excursionistas nacionales y extranjeros.
Fuente: Secretaría de Turismo, SECTUR-Data Tur.

Tomada de: Indicadores Básicos de la Actividad Turística en Puebla, Año 2022 Fuente: (Secretaría de Turismo del Estado, 2022)

Con esta misma información se puede observar que en el Área Metropolitana de la ciudad de Puebla, se tuvo un alcance de poco más de 8 millones de visitantes, considerando que solo el 9.86% son extranjeros, para este proyecto de investigación se toma en cuenta el ingreso de 7'521,705 turistas nacionales, ya que no se tiene una base de datos con la información real de cuántos visitantes con discapacidad ingresaron a la ciudad, se debe considerar al 21.75% de población que presenta limitación motriz, lo que conlleva a un total de 1'635,970 visitantes.

Con base a esta información se puede determinar el tamaño de la muestra para efectos de este proyecto de investigación, en donde:

$$N = 1,635,970.89$$

$$e = 0.05$$

$$Z = 1.96$$

$$p = 0.50$$

$$q = 0.50$$

$$n = \frac{(1635970.89)(1.96^2)(.50)(0.50)}{(1635970.89 - 1)(0.05^2) + (1.96^2)(0.50)(0.50)}$$

$$n = 385$$

De tal manera que se deberán realizar un total de 385 encuestas de manera aleatoria a la población de la tercera edad. Y estas serán realizadas de manera personal y on-line, realizando preguntas cerradas, para poder facilitar las respuestas al segmento poblacional elegido.

3.2. Instrumentos utilizados para la recolección de datos.

Para poder generar la encuesta definitiva a realizar entre la población, se realizó una prueba piloto en la cual se implementa el instrumento de investigación a un grupo pequeño de personas o sujetos de estudio, para poder probar la validez y eficacia del mismo. A partir de esta prueba se identifica la confiabilidad y disminuye los posibles errores en la obtención de datos. Además, la Prueba Piloto sirve para identificar si el instrumento de evaluación fue largo, corto, complejo o confuso y así poder eliminar las palabras técnicas para que este pueda ser entendido por cualquier persona, de la misma manera se podrá determinar si las preguntas son suficientes y claras para los futuros encuestados (Hernández Samperi, Fernández Collado, & Babptista Lucio, 2014, pág. 210).

Para fines de realizar esta prueba piloto en la presente investigación se realizó una discusión grupal, a lo que Krueger (1991, pág. 4) considera a ésta como una técnica que sirve para recopilar información relevante sobre el problema de investigación, donde varias personas responden

simultáneamente a un cuestionario. El objetivo de esta es que, por medio de una conversación en un ambiente relajado, confortable y agradable, los participantes puedan responder preguntas, discutir ideas y dar aportaciones y comentarios con respecto a la problemática planteada.

a. Número de participantes.

Se contó con la presencia de 6 personas de la tercera edad, de las cuales 2 no sabían leer, ni escribir, por lo que 3 familiares estuvieron presentes para poder apoyarlos a responder el cuestionario final.

Listado final de los participantes.

- ❖ Josefina Sánchez Ramos.
- ❖ Eduviges García Cesáreo.
- ❖ Dolores Cruz Cabrera.
- ❖ Clementina Eloísa Cruz.
- ❖ Martha Durán Ortiz.
- ❖ María Luisa Ortiz Vázquez.
- ❖ María Viridiana Martínez.
- ❖ Jose Dolores Cruz.
- ❖ Jose Martin Cruz.

Fotografía 1.

Focus Group



Fotografía propia.

b. Lugar de reunión.

Las personas convocadas fueron citadas en casa de la Sra. María Luisa Ortiz Vázquez, ya que para los demás participantes era el punto de reunión más factible en distancia.

Este punto de reunión además de ser espacioso, cómodo y libre de ruidos, permitió que los asistentes se sintieran en confianza, así mismo, se pudo ofrecer té, café y galletas.

c. Duración.

La sesión estaba programada con una duración de 30 a 45 min, sin embargo, al escuchar cada una de sus opiniones y comentarios esta culminó en 1 hora 20 minutos.

d. Sesión.

Se inició la sesión con una breve bienvenida y un agradecimiento por el tiempo invertido a la aportación de la investigación, indicándose que cualquier pregunta, duda o sugerencia sería tomada en cuenta.

Se comenzó con una breve introducción de la investigación a realizarse, en donde se les explicó que el turismo se encuentra en constante cambio y que el propósito era conocer sus necesidades de movilidad al momento de realizar actividades fuera de casa, ya que en la ciudad de Puebla se encuentra una ruta accesible en el Centro Histórico, a lo que se requiere conocer cuáles son la deficiencias y eficiencias de la misma.

Se realiza una sesión de preguntas y respuestas a lo que los invitados exponen las diferentes necesidades que presentan, entre las que destacan: sanitarios, transporte público y vendedores ambulantes. Esta conlleva a que se les aplicará una breve encuesta para poder determinar si en ella las preguntas eran claras, en caso contrario serviría para mejora de la pregunta.

Una vez culminada la encuesta, los asistentes dieron sus comentarios y argumentos finales para poder terminar con la sesión.

e. Registro de los datos.

- La sesión en la mayoría del tiempo fue grabada.
- Evidencia fotográfica.
- Encuestas realizadas a los participantes.
- Se cuenta con notas de campo.

Fotografía 5.

Prueba piloto de encuesta.



Fotografía propia.

3.2.1 Validación de instrumentos con expertos.

Una vez concluida la discusión grupal, se pudo estructurar una encuesta final con palabras coloquiales y significados dentro de la misma, para que el encuestado pueda comprender y responder de una manera fácil y rápida.

Pero antes de salir a realizar trabajo de campo y recolección de datos finales se realiza una validación con los expertos, esta se evaluó por medio de la escala de Likert, método que fue desarrollado por Rensis Likert en 1932, y es denominado como el “Conjunto de ítems que se presentan en forma de afirmaciones para medir la reacción del sujeto en tres, cinco o siete categorías.” (Hernández Samperi, Fernández Collado, & Babptista Lucio, 2014, pág. 238)

La encuesta consta de 13 preguntas de las cuales las primeras 5 son para conocer al encuestado por medio de nombre, sexo, edad, lugar de residencia y fuente de ingresos. Las siguientes 8 preguntas fueron evaluadas por 5 expertos.

Tabla 4.

Preguntas de la encuesta a aplicar que fueron evaluadas por los expertos.

<p>Ítem 1: ¿Algún médico le ha diagnosticado discapacidad?</p> <p><input type="radio"/> Si.</p> <p><input type="radio"/> No.</p> <p><input type="radio"/> No he asistido al médico.</p>
<p>Ítem 2: En sus actividades cotidianas, presenta dificultad para... <i>(En caso de ser necesario, puede seleccionar más de una opción.)</i></p> <p><input type="radio"/> Caminar.</p> <p><input type="radio"/> Moverse.</p> <p><input type="radio"/> Subir o bajar escaleras.</p> <p><input type="radio"/> Ninguna.</p>
<p>Ítem 3: ¿Cuál fue la causa de su limitación? <i>(Limitación: se presenta cuando alguna articulación o parte del cuerpo no se pueden mover de manera normal o fácilmente.)</i></p> <p><input type="radio"/> Nacimiento.</p> <p><input type="radio"/> Accidente.</p> <p><input type="radio"/> Enfermedad.</p> <p><input type="radio"/> Edad avanzada.</p>
<p>Ítem 4: ¿Al salir de casa suele llevar algún aparato de movilidad asistida? <i>(Por ejemplo: bastón, andadera, silla de ruedas, muletas o prótesis.)</i></p> <p><input type="radio"/> Si.</p> <p><input type="radio"/> No.</p>
<p>Ítem 5: ¿Al salir de casa suele llevar algún aparato de movilidad asistida? <i>(En caso de ser necesario, puede seleccionar más de una opción.)</i></p> <p><input type="radio"/> Bastón.</p> <p><input type="radio"/> Andadera.</p> <p><input type="radio"/> Silla de ruedas.</p> <p><input type="radio"/> Muletas.</p>

Prótesis.

Ítem 6: *Ruta accesible: es aquella que permite una circulación continua y sin obstáculos que garantiza el desplazamiento de las personas con discapacidad. ¿Sabía qué en el Centro Histórico de la ciudad de Puebla existe una ruta accesible que consta de 10 sitios de interés turístico?*

Sí.

No.

Ítem 7: *En el último año, ¿Cuál de estos lugares ha visitado? (En caso de ser necesario, puede seleccionar más de una opción.)*

Museo de Arte Religioso “Ex convento de Santa Mónica”

Iglesia de Santa Mónica “Señor de las Maravillas”

Iglesia de Santo Domingo “Capilla del Rosario”

Centro de atención al visitante de los Portales.

Palacio Municipal.

Zócalo.

Catedral.

Iglesia de San Juan de Letrán “El Hospitalito”.

Museo Amparo

Parroquia de La Soledad.

Ítem 8: *De la siguiente lista, ¿Qué inconveniente de movilidad o acceso presentó en su visita a los sitios turísticos que señalo en la pregunta anterior? (En caso de ser necesario, puede seleccionar más de una opción.)*

Escalones altos.

Las escaleras impiden el acceso al sitio.

Las escaleras impiden la movilidad dentro del sitio.

Las puertas de acceso no son lo suficientemente amplias.

Las puertas no son abatibles o corredizas.

Falta de rampas para el acceso a los sitios.

Rampas de acceso en mal estado.

- Falta de barandales.
- Falta de sanitarios para discapacitados en los museos.
- Vendedores ambulantes que impiden el tránsito peatonal.
- Calles angostas.
- Calles en mal estado.
- Banquetas en mal estado.
- Las banquetas no cuentan con rampas.
- Falta de señalética.
- Rejillas, tapas de registro, bocas de riego y otros elementos situados en el pavimento.
- Ninguna.

Elaboración propia.

Para la validación del mismo se empleó la escala de Likert de 5 puntos, en donde:

- 0. No es importante
- 1. Poco importante
- 2. Algo importante
- 3. Importante
- 4. Muy importante

Unidad de medida para las preguntas:

- A. ¿Es importante la presencia de este ítem en el instrumento para medir las necesidades de accesibilidad de los visitantes?
- B. ¿Qué importancia presenta el ítem para la evaluación de efectividad de la Ruta Accesible?
- C. ¿Es posible obtener la información que se desea con las posibles respuestas a este ítem?
- D. ¿El presente ítem está alineado a la dimensión de investigación planteada en la tesis?
- E. ¿El ítem se encuentra alineado al perfil del sujeto de investigación planteado en la tesis?

Por consiguiente, para el análisis de la evaluación del instrumento se eligió el valor estadístico de la media; la cual es el valor que resulta a partir de la sumatoria del número de valores entre el número de evaluadores, esto conlleva al siguiente resultado:

Tabla 5.

Media del instrumento.

PREGUNTA	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5	ITEM 6	ITEM 7	ITEM 8	TOTAL
P1	4	4	3.6	4	4	4	4	4	31.6
P2	4	4	3.6	4	4	4	4	4	31.6
P3	4	4	3.6	4	4	4	4	4	31.6
P4	3.6	4	3.4	4	3.8	4	3.8	4	30.6
P5	4	4	3.2	3.8	4	4	4	4	31

Elaboración propia con base a los resultados de la validación del instrumento con expertos.

Del mismo modo, se valida la fiabilidad del instrumento con el coeficiente de alfa de Cronbach, el cual estima la proporción de varianza de un instrumento de medida debido al factor común entre los ítems, el valor de alfa oscila de 0 a 1, cuanto más cerca se encuentre de 1, mayor es la fiabilidad del instrumento. (Frías-Navarro, 2022)

Para poder determinar la confiabilidad se considera la siguiente fórmula:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right]$$

Por lo tanto, los resultados quedan de la siguiente manera:

Tabla 6.

Confiabilidad del primer instrumento.

PREGUNTA	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5	ITEM 6	ITEM 7	ITEM 8	TOTAL
P1	4	4	3.6	4	4	4	4	4	31.6
P2	4	4	3.6	4	4	4	4	4	31.6
P3	4	4	3.6	4	4	4	4	4	31.6
P4	3.6	4	3.4	4	3.8	4	3.8	4	30.6
P5	4	4	3.2	3.8	4	4	4	4	31
VARIANZA	0.0256	0	0.0256	0.0064	0.0064	0	0.0064	0	
SUMATORIA DE LA VARIANZA	0.0704								
VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ITEMS	0.1696								

Elaboración propia con base a los resultados de la validación del instrumento con expertos.

En donde:

K	Numero de ítems del instrumento	8
$\sum_i^k = 1s_i^2$	Sumatoria de las varianzas de los ítems	0.0704
s_c^2	Varianza total del instrumento	0.1696

En consecuencia, al sustituir en la fórmula al alfa de Cronbach, el resultado final es 0.6684636, por lo tanto, el instrumento es muy confiable para poder aplicarse al segmento de mercado elegido.

RANGO	CONFIABILIDAD
0.53 A MENOS	NULA
0.54 A 0.59	BAJA
0.60 A 0.65	CONFIABLE
0.66 A 0.71	MUY CONFIABLE
0.72 A 0.99	EXCELENTE COINFIABILIDAD
1	COINFIABILIDAD PERFECTA

Del mismo modo, se evaluó al segundo instrumento, creado para realizar la comparación entre los lugares estipulados en la Ruta Accesible y el Manual Técnico de Accesibilidad para construcciones del municipio.

Tabla 7.

Segundo instrumento para comparación, evaluado por los expertos.

Entorno	Ítems
<u>Entorno Urbano</u>	¿Las aceras permiten un tránsito cómodo y seguro?
	¿Las aceras tienen pendientes pronunciadas o escalones altos?
	¿Se cuenta con pavimento podotáctil?
	¿Los semáforos tienen avisador acústico?
<u>Entrada al lugar</u>	¿El sitio se localiza fácilmente por señalética apropiada?
	¿Existe una entrada principal a nivel de calle?
	¿Existe una entrada que cuenta con rampas?
	¿Las puertas de acceso son automáticas o abatibles?
	¿Las puertas de acceso cuentan con un ancho mínimo de 80 cm?
<u>Interior al lugar</u>	¿Es posible acceder a todos los espacios del lugar visitado, sin obstáculos como escaleras o escalones?
	¿El lugar cuenta con aceras en buen estado?
	¿El lugar cuenta con aceras antiderrapantes?
	¿Las puertas y/o pasillos cuentan con un ancho mínimo de 80 cm?
	¿Cuentan con señalética universal? (braille o sistemas guiados)
	¿Existen baños públicos en el lugar?

<u>Sanitarios</u>	¿Se puede acceder a sanitarios fácilmente?
	¿Se cuenta con al menos un sanitarios para discapacitados?
	¿El sanitario cuenta con puerta abatible o corrediza?
	¿La puerta del sanitario tiene un ancho mínimo de 80 cm?
	¿En el sanitario se dispone de suficiente espacio interior y libre de obstáculos?
<u>Atención al visitante</u>	¿Se cuenta con un módulo de información al visitante?
	¿Cuentan con información o documentos en formatos alternativos como audio o braille?
	¿El personal cuenta con capacitación en atención a visitantes con discapacidad?

Elaboración propia.

Utilizando la escala de Likert de 5 puntos, en donde:

1. No es importante
2. Poco importante
3. Algo importante
4. Importante
5. Muy importante

Unidad de medida para las preguntas:

- A. ¿Es importante la presencia de este ítem en el instrumento para identificar los lineamientos de accesibilidad en los sitios de interés evaluados?
- B. ¿Qué importancia presenta el ítem para la evaluación de accesibilidad de los sitios analizados?
- C. ¿Es posible obtener la información que se desea con las posibles respuestas a este ítem?
- D. ¿El presente ítem está alineado a la dimensión de investigación planteada en la tesis?

E. ¿El ítem se encuentra alineado al perfil del sujeto de investigación planteado en la tesis?

Tomando el valor de la media, los resultados quedaron de la siguiente manera:

Tabla 8.

Media del segundo instrumento.

PREG UNT	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5	ITEM 6	ITEM 7	ITEM 8	ITEM 9	ITEM 10	ITEM 11	ITEM 12	ITEM 13	ITEM 14	ITEM 15	ITEM 16	ITEM 17	ITEM 18	ITEM 19	ITEM 20	ITEM 21	ITEM 22	ITEM 23	Total
P1	4	3.8	4	4	3.8	3.8	4	3.8	4	4	4	4	4	3.8	3.8	3.8	4	4	3.8	4	3.8	3.8	4	90
P2	4	4	4	3.8	3.8	3.8	3.8	3.6	4	3.8	3.8	3.8	4	3.6	3.6	4	4	4	3.8	4	4	3.8	4	89
P3	3.8	4	3.8	3.4	3.6	3.6	4	3.8	4	4	3.8	4	3.8	3.8	3.8	3.8	4	4	3.8	3.8	4	3.6	4	88.2
P4	3.8	3.8	3.8	3.4	3.8	3.6	4	3.6	3.8	4	3.8	4	3.8	3.6	3.8	3.8	4	3.8	3.8	3.8	4	3.6	4	87.4
P5	4	3.8	4	3.2	3.8	3.6	4	3.6	4	4	4	4	3.8	3.6	3.8	3.8	4	4	3.8	4	4	3.6	4	88.4

Elaboración propia con base a la validación de instrumento con expertos.

De igual manera, se valida la fiabilidad del instrumento con el coeficiente de alfa de Cronbach, en donde arroja los siguientes resultados:

Tabla 12.

Confiabilidad del segundo instrumento.

PREG UNT	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5	ITEM 6	ITEM 7	ITEM 8	ITEM 9	ITEM 10	ITEM 11	ITEM 12	ITEM 13	ITEM 14	ITEM 15	ITEM 16	ITEM 17	ITEM 18	ITEM 19	ITEM 20	ITEM 21	ITEM 22	ITEM 23	Total
P1	4	3.8	4	4	3.8	3.8	4	3.8	4	4	4	4	4	3.8	3.8	3.8	4	4	3.8	4	3.8	3.8	4	90
P2	4	4	4	3.8	3.8	3.8	3.8	3.6	4	3.8	3.8	3.8	4	3.6	3.6	4	4	4	3.8	4	4	3.8	4	89
P3	3.8	4	3.8	3.4	3.6	3.6	4	3.8	4	4	3.8	4	3.8	3.8	3.8	3.8	4	4	3.8	3.8	4	3.6	4	88.2
P4	3.8	3.8	3.8	3.4	3.8	3.6	4	3.6	3.8	4	3.8	4	3.8	3.6	3.8	3.8	4	3.8	3.8	3.8	4	3.6	4	87.4
P5	4	3.8	4	3.2	3.8	3.6	4	3.6	4	4	4	4	3.8	3.6	3.8	3.8	4	4	3.8	4	4	3.6	4	88.4
VARIAN ZA	0.0096	0.0096	0.0096	0.0864	0.0064	0.0096	0.0064	0.0096	0.0064	0.0064	0.0096	0.0064	0.0096	0.0096	0.0064	0.0064	0	0.0064	0	0.0096	0.0064	0.0096	0	
SUMAT ORIA DE LA VARIAN ZA	0.24																							
VARIAN ZA DE LA SUMA DE LOS ITEMS	0.752																							

Elaboración propia con base a los resultados de la validación con expertos.

Donde:

K	Numero de ítems del instrumento	23
$\sum_i^k = 1s_i^2$	Sumatoria de las varianzas de los ítems	0.24
s_c^2	Varianza total del instrumento	0.752

En consecuencia, al sustituir en la fórmula al alfa de Cronbach, el resultado final es 0.7118, por lo tanto, el instrumento es muy confiable para poder aplicarse en el trabajo de campo.

RANGO	CONFIABILIDAD
0.53 A MENOS	NULA
0.54 A 0.59	BAJA
0.60 A 0.65	CONFIABLE
0.66 A 0.71	MUY CONFIABLE
0.72 A 0.99	EXCELENTE COINFIABILIDAD
1	COINFIABILIDAD PERFECTA

3.2.2 Estrategias para la aplicación de los instrumentos.

En relación a la encuesta que se aplicará al segmento de la población de la tercera edad, se efectuará de forma directa con cada uno de los 385 agentes estipulados anteriormente, mismos que serán abordados en los sitios que comprenden la Ruta Accesible, sin embargo, para poder llevar un mejor control de las respuestas obtenidas estas se estarán concentrando en un formulario de Google, el cual se encuentra en la liga: <https://forms.gle/yBvR5dxPrEcGguR66>.

Para el trabajo de campo en donde se realizará la comparación de cada uno de los sitios turísticos que comprenden la Ruta Accesible contra el Manual Técnico de Accesibilidad para construcciones del municipio, las observaciones que se encuentren durante el recorrido se ingresarán en el formulario de Google disponible en: <https://forms.gle/5AqmwtebTVGNJB1Q6>, del mismo modo se tomará evidencia fotográfica que sustente la comparativa.

3.2.3. Aplicación de los instrumentos.

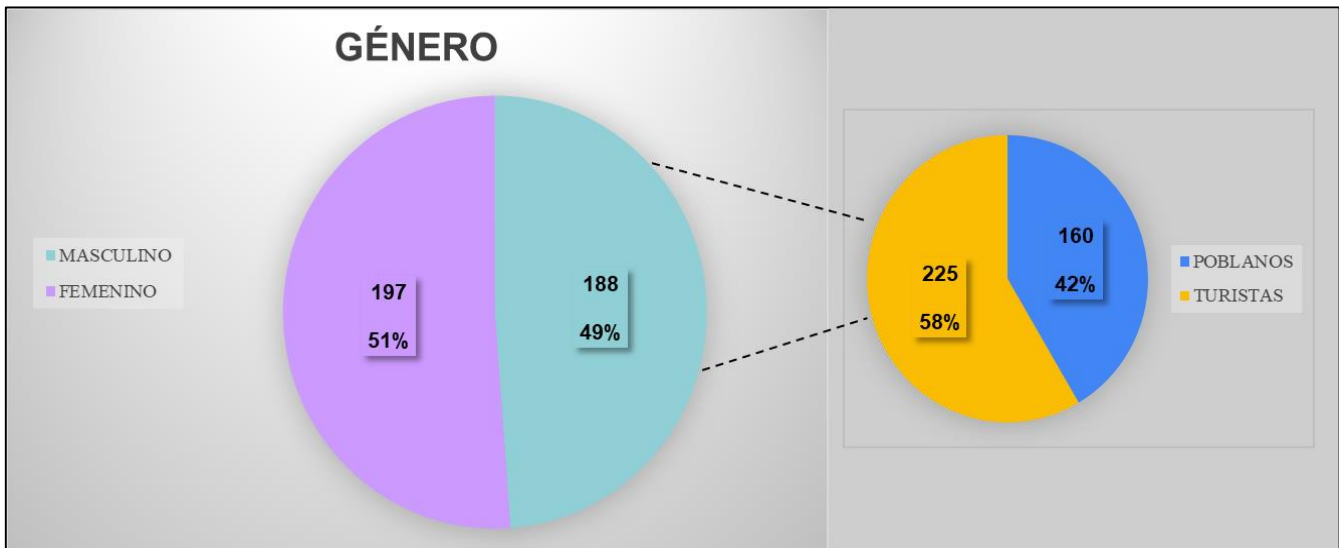
Se realizó la aplicación de encuestas en cada uno de los 10 puntos marcados en la Ruta Accesible, misma que se realizaba únicamente a personas de la tercera edad.

La encuesta se programó para que no tuviera una duración máxima a 5 minutos para que no llegara a ser tediosa o aburrida para los encuestados, sin embargo, al conversar con ellos está se extendía hasta los 20 minutos, debido a que mostraron gran entusiasmo e interés sobre el tema y me brindaron recomendaciones, sugerencias o comentarios a favor del Centro Histórico.

De los 385 encuestados, el 51% fueron mujeres y el 49% hombres, de los cuales el 58% eran turistas, tal como se muestra en el gráfico 3.

Gráfico 3.

Reporte de género y lugar de residencia de los encuestados.



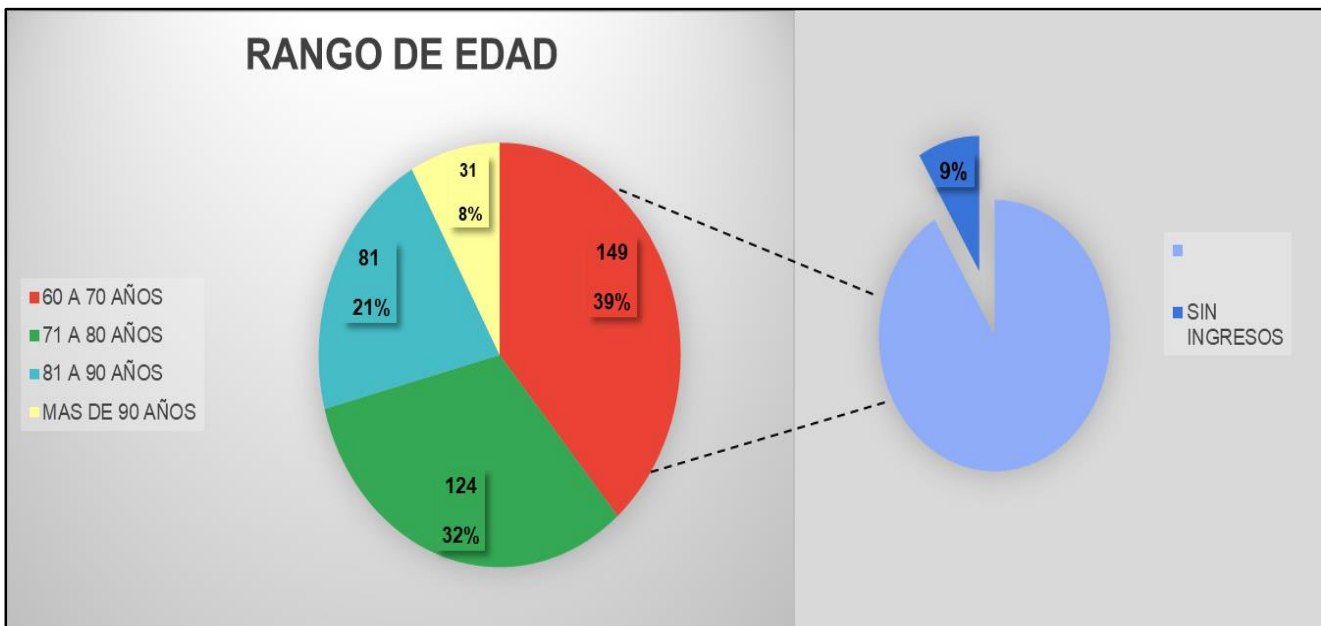
Elaboración propia con base a los resultados obtenidos en el primer instrumento.

Como se puede visualizar en el gráfico 4, el rango de edad que predomina en los encuestados es de 60 a 70 años comprendido por el 39%, seguido del rango de 71 a 80 años representado por un 32%.

Y con respecto a su fuente de ingresos queda demostrado que la teoría de que este segmento de la población no viaja por falta de recursos, no es verídica; dado que solo el 9% de los encuestados no poseen de un ingreso económico.

Gráfico 7.

Reporte de edad y fuente de ingresos.

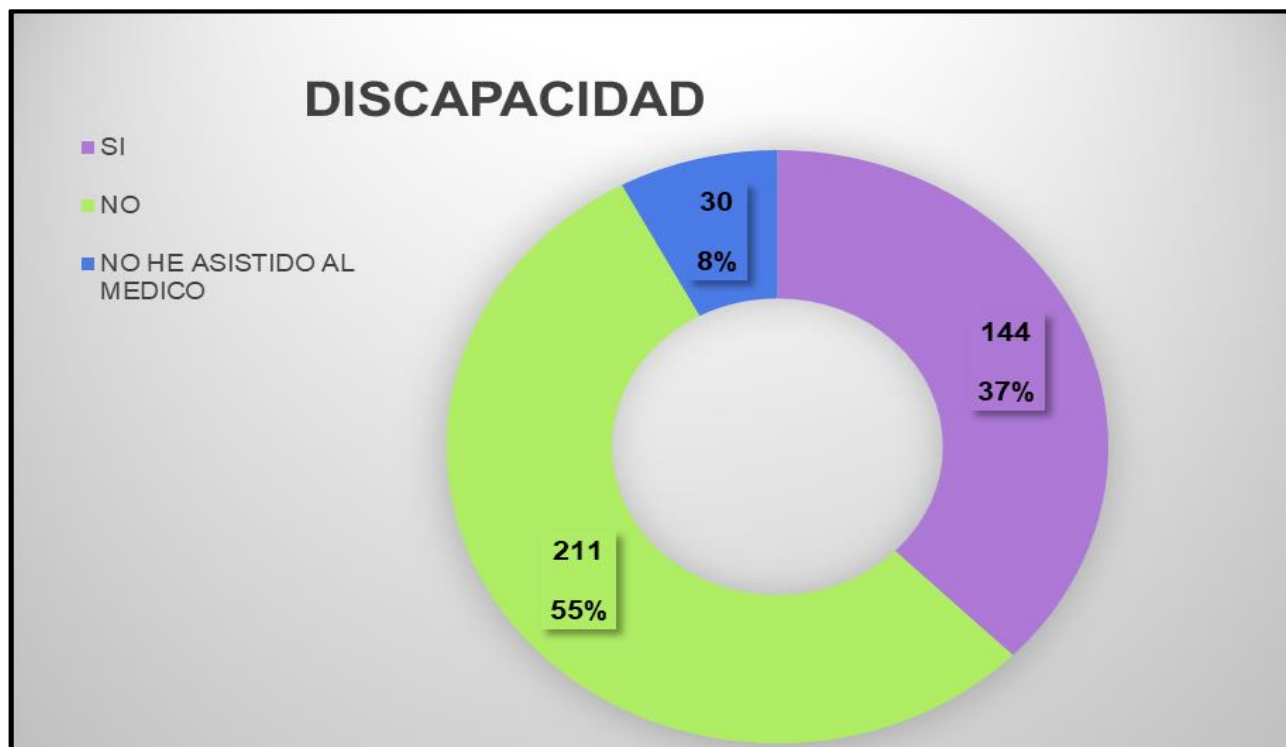


Elaboración propia con base a los resultados obtenidos en el primer instrumento.

Así mismo, al observar los resultados en el gráfico 5, se demuestra que solo el 37% de los encuestados presentan una discapacidad, sin embargo, solo 68 personas indican no padecer limitación alguna.

Gráfico 11.

Reporte de personas con discapacidad.

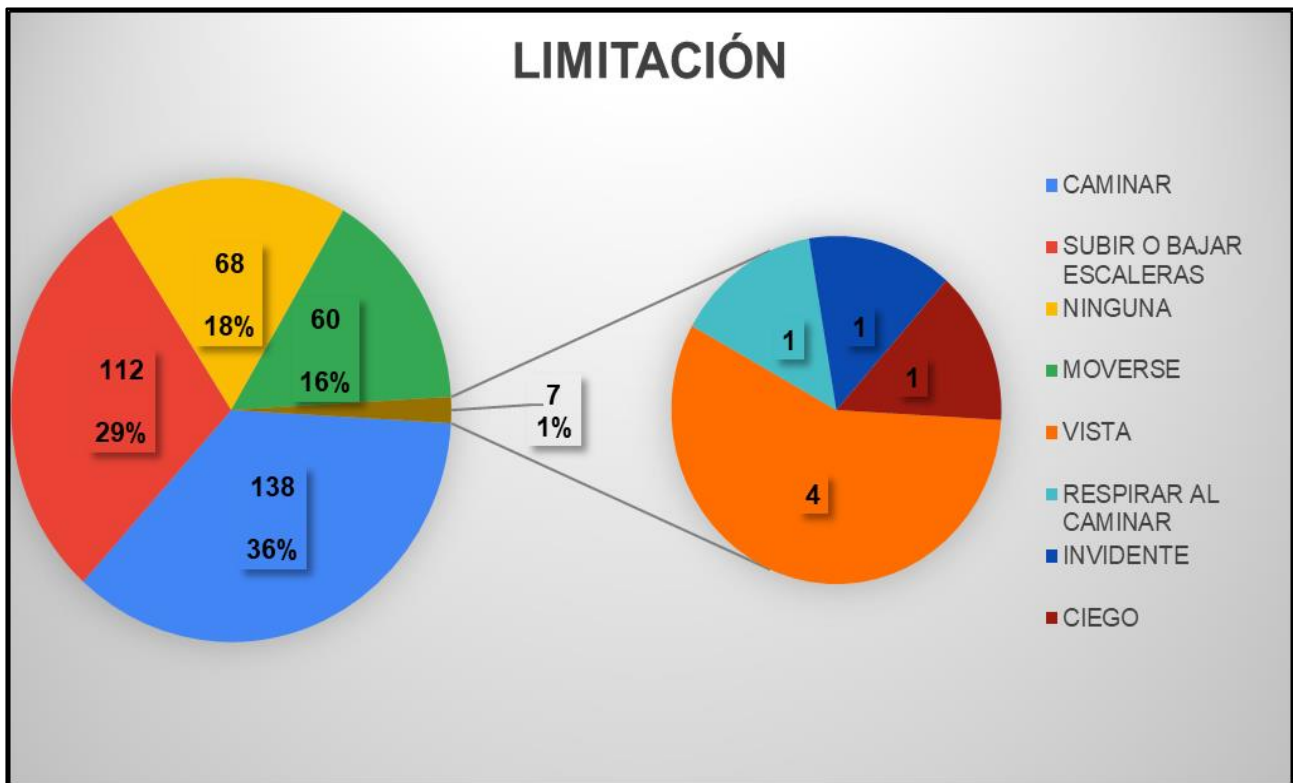


Elaboración propia con base a los resultados obtenidos en el primer instrumento.

A pesar de que los encuestados no posean una discapacidad si presentan una limitación al movimiento; en el gráfico 6 se demuestra que el 36% de los encuestados comentan que se les dificulta caminar de manera rápida, los trayectos largos suelen ser agotadores debido al desgaste en articulaciones, seguido de un 29% que indicaron tener inconvenientes al subir y bajar escaleras.

Gráfico 15.

Reporte de limitación en la población encuestada.



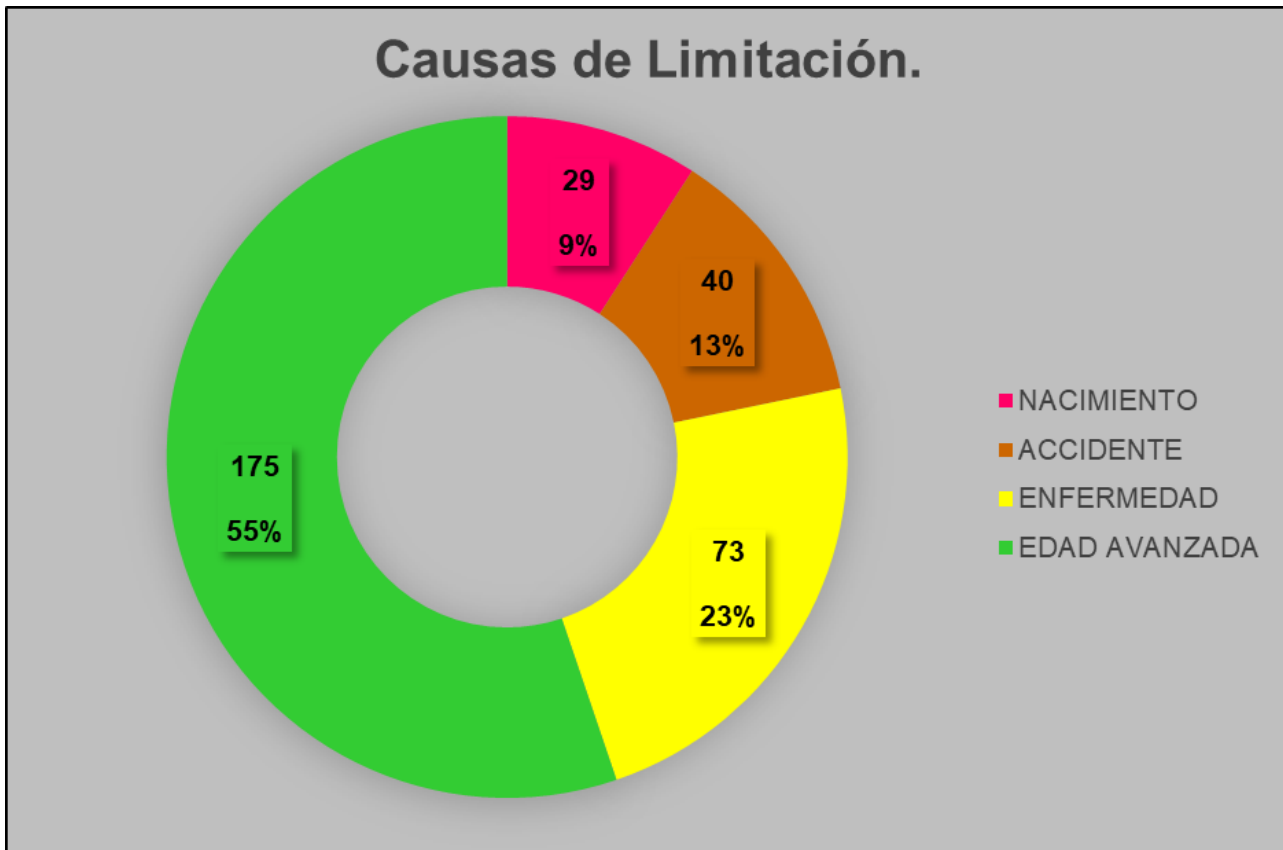
Elaboración propia con base a los resultados obtenidos en el primer instrumento.

Debido a que la mayoría de los encuestados no presentan una discapacidad diagnosticada, no es sorpresa que la causa de estas limitaciones sea la edad avanzada, ya que el 55% de los encuestados lo atribuyen a esta razón, seguido de un 23% que indican que es por alguna enfermedad atribuida a su edad o bien a raíz de la pandemia por coronavirus, recordando que este segmento de la población fue considerado como vulnerable, aquellos a quienes afectó, comentan tener dolor de articulaciones o fatiga al realizar sus actividades cotidianas.

En el gráfico 7 se pueden observar las principales causas de limitación en la población encuestada.

Gráfico 19.

Reporte de las principales causas de limitación en la población encuestada.



Elaboración propia con base a los resultados obtenidos en el primer instrumento.

Por otra parte, a pesar de que los encuestados comentan no presentar una discapacidad motriz, en el gráfico 8 se puede visualizar que el 59% de ellos indican de manera afirmativa el uso de aparatos de movilidad asistida, lo cual es relevante a la investigación, confirmando que no necesariamente se debe tener una discapacidad para el uso de un aparato de movilidad asistida y por consiguiente tener necesidades de accesibilidad en su entorno habitual.

Gráfico 23.

Reporte de uso de movilidad asistida en los encuestados.

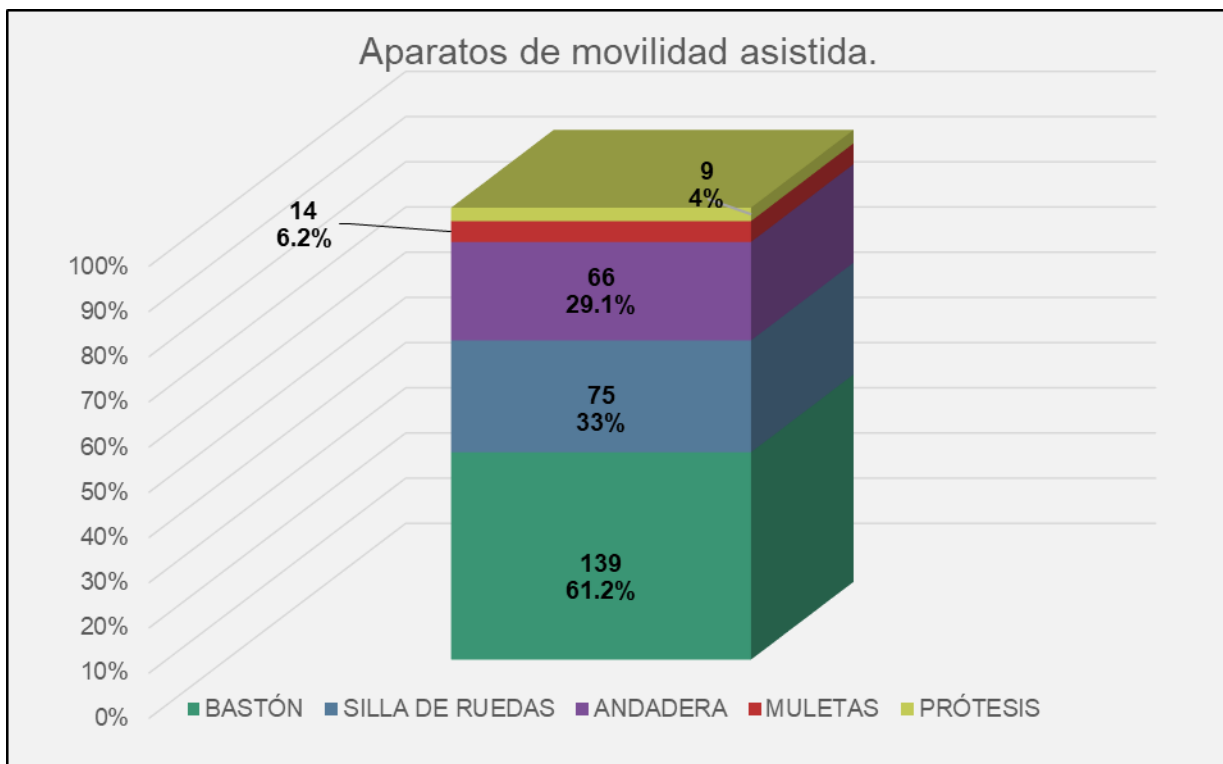


Elaboración propia con base a los resultados obtenidos en el primer instrumento.

Agregando a lo anterior, en el gráfico 9 se puede observar cuales son los aparatos de movilidad asistida utilizados por la población encuestada; destacando con un 61.2% el uso del bastón, seguido de un 33% que utiliza silla de ruedas, cabe mencionar, que, en el momento de la encuesta estos no necesariamente los llevaban consigo.

Gráfico 27.

Reporte de aparatos de movilidad asistida utilizados por los encuestados.



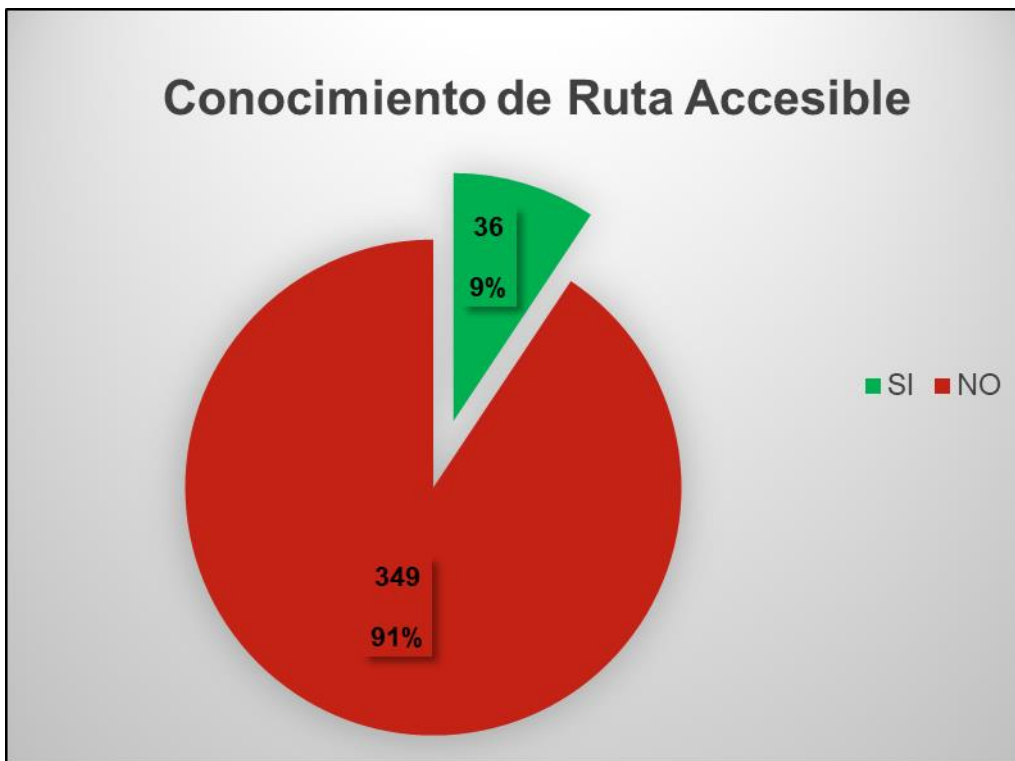
Elaboración propia con base a los resultados obtenidos en el primer instrumento.

Posteriormente, se les preguntó si ellos tenían el conocimiento de que, en el Centro Histórico de la ciudad de Puebla, se cuenta con una ruta accesible creada con la finalidad de que las personas con discapacidad y limitación tengan un desplazamiento continuo y sin obstáculos en el trayecto a cada uno de los 10 puntos que comprenden esta ruta, al igual que, dentro de los ellos, sin embargo, a pesar de que se encontraban en el lugar, indicaron no tener conocimiento alguno sobre esta ruta, la cual sería de mucho beneficio para que ellos pudieran conocer un poco más de Puebla y sus alrededores.

En el gráfico 10 se puede observar que solo 36 personas tenían el conocimiento de la ruta, incluso comentaron que supieron de su existencia al entrar a alguno de los sitios marcados por la misma y con ella siguieron el trayecto marcado de un punto a otro.

Gráfico 31.

Reporte de conocimiento de la ruta accesible por la población encuestada.



Elaboración propia con base a los resultados obtenidos en el primer instrumento.

Al tener conocimiento de esta ruta, se les hace mención de cada uno de los puntos que comprenden a la misma, a lo que se percatan que ya habían visitado más de uno de ellos, en el gráfico 11 se puede visualizar que entre los sitios más concurridos, se encuentran: Zócalo visitado por un 84.4% seguido de un 80.3% que ingresaron a la Catedral, entre los menos frecuentes por los visitantes con un 9.6% se encuentra la Iglesia de San Juan de Letrán “El Hospitalito” y tan solo el 12.5% ingresaron al centro de atención al visitante.

Gráfico 32.

Reporte de lugares visitados por la población encuestada.



Elaboración propia con base a los resultados obtenidos en el primer instrumento.

Una vez que los encuestados están informados de que los lugares que visitaron deben de contar con medidas de apoyo para su limitación, ellos mismos hacen hincapié en las deficiencias que encontraron en su estancia, a lo que en el gráfico 12 se puede analizar que, el 59.5% indica la falta de barandales en las rampas y sanitarios, seguido de un 50.1% mencionando que las pocas rampas existentes se encuentran en mal estado, así como, un 48.6% comentaron que las calles también se encuentran en mal estado a pesar de que hace unos meses el Ayuntamiento realizó una remodelación en este primer cuadrante del Centro Histórico poblano, curiosamente solo 6 personas comentaron no encontrar falla alguna en esta ruta accesible.

Gráfico 36.

Reporte de problemas detectados en la Ruta Accesible por la población encuestada.



Elaboración propia con base a los resultados obtenidos en el primer instrumento.

Con base a esta última pregunta y con las respuestas obtenidas, se puede comprender cuales son las necesidades que tienen los visitantes con respecto a la infraestructura inclusiva que coadyuve al disfrute de su desplazamiento y visita en Puebla.

En esa misma línea se realiza el trabajo de campo, en donde se visita cada uno de los 10 lugares para así poder realizar la comparación con el Manual Técnico de Accesibilidad para construcciones del municipio.

En la tabla 10 se observan los diferentes puntos con los que, si cumple el Museo de Arte Religioso “Ex Convento de Santa Mónica”, gracias a la remodelación de las calles aledañas, se destaca su entorno urbano dado que, si se pueden encontrar rampas en banquetas y aceras peatonales en buen estado, sin embargo, no cuenta con avisador acústico en semáforos, al interior del lugar, se destaca la presencia de un elevador para el acceso en silla de ruedas, tal como se puede observar en la fotografía 3.

Al interior de las salas, las puertas de acceso no son automáticas ni abatibles empero estas se encuentran abiertas para el acceso a cada una de ellas, sin embargo, no se puede acceder a todas ellas, ya que en diferentes salas, las entradas son muy angostas y se encuentran de uno a dos escalones que no permiten el libre acceso, además de que la sala principal se encuentra en un segundo piso y a pesar de que existe un elevador, una persona en silla de ruedas no podría acceder a ella sin ayuda ya que hay cuatro escalones altos, tal como se observa en las fotografías 4 y 5, y de la misma manera en la fotografía 6 se puede visualizar que no se cuenta con barandales de apoyo en las rampas de acceso a las salas.

Al ser un Museo este si cuenta con servicio de atención al visitante, mismos que ofrecen un tour guiado dentro del lugar sin costo alguno, sin embargo, no cuenta con formatos alternativos como audios o libros en braille, añadiendo que el personal no se encuentra capacitado en lengua de señas o primeros auxilios.

Tabla 16.

Accesibilidad en el Museo de Arte Religioso "Ex Convento de Santa Mónica"

Entorno	Ítems	
Entorno Urbano	¿Las aceras permiten un tránsito cómodo y seguro?	SI
	¿Las aceras tienen pendientes pronunciadas o escalones altos?	NO
	¿Se cuenta con pavimento podotáctil?	SI
	¿Los semáforos tienen avisador acústico?	NO
Entrada al lugar	¿El sitio se localiza fácilmente por señalética apropiada?	SI
	¿Existe una entrada principal a nivel de calle?	SI
	¿Existe una entrada que cuenta con rampas?	SI
	¿Las puertas de acceso son automáticas o abatibles?	NO
	¿Las puertas de acceso cuentan con un ancho mínimo de 80 cm?	SI
Interior al lugar	¿Es posible acceder a todos los espacios del lugar visitado, sin obstáculos como escaleras o escalones?	NO
	¿El lugar cuenta con aceras en buen estado?	SI
	¿El lugar cuenta con aceras antiderrapantes?	SI
	¿Las puertas y/o pasillos cuentan con un ancho mínimo de 80 cm?	SI
	¿Cuentan con señalética universal? (braille o sistemas guiados)	NO
	¿Existen baños públicos en el lugar?	SI
Sanitarios	¿Se puede acceder a sanitarios fácilmente?	SI
	¿Se cuenta con al menos un sanitarios para discapacitados?	SI
	¿El sanitario cuenta con puerta abatible o corrediza?	NO
	¿La puerta del sanitario tiene un ancho mínimo de 80 cm?	SI
	¿En el sanitario se dispone de suficiente espacio interior y libre de obstáculos?	NO
Atención al visitante	¿Se cuenta con un módulo de información al visitante?	SI
	¿Cuentan con información o documentos en formatos alternativos como audio o braille?	NO
	¿El personal cuenta con capacitación en atención a visitantes con discapacidad?	NO

Elaboración propia con base a los resultados obtenidos en el segundo instrumento.

Fotografía 9.

Elevador de acceso al museo.



Fotografía propia, tomada en el Museo de Arte Religioso “Ex Convento de Santa Mónica”

Fotografía 17.

Elevador.



Fotografías propias, tomada en el Museo de Arte Religioso “Ex Convento de Santa Mónica”

Fotografía 13.

Acceso a la sala principal.



Fotografía 21.

Rampa de acceso sin barandal.



Fotografía propia, tomada en el Museo de Arte Religioso “Ex Convento de Santa Mónica”

En la tabla 11 se encuentran los puntos evaluados de la Iglesia de Santa Mónica “Señor de las Maravillas”, en donde se puede visualizar que este lugar no cuenta con las medidas de accesibilidad requeridas para formar parte de la ruta accesible.

Esta iglesia es una de las más concurridas y visitadas por los fieles creyentes al Señor de las Maravillas, lo que ocasiona que, dentro de la misma se encuentren muchas personas y arreglos florales que entorpecen el libre tránsito de los visitantes, tal como se puede visualizar en las fotografías 7 y 8.

Tabla 17.

Accesibilidad en la Iglesia de Santa Mónica "Señor de las Maravillas".

Entorno	Ítems	
<u>Entorno Urbano</u>	¿Las aceras permiten un tránsito cómodo y seguro?	NO
	¿Las aceras tienen pendientes pronunciadas o escalones altos?	NO
	¿Se cuenta con pavimento podotáctil?	SI
	¿Los semáforos tienen avisador acústico?	NO
<u>Entrada al lugar</u>	¿El sitio se localiza fácilmente por señalética apropiada?	NO
	¿Existe una entrada principal a nivel de calle?	NO
	¿Existe una entrada que cuenta con rampas?	SI
	¿Las puertas de acceso son automáticas o abatibles?	NO
	¿Las puertas de acceso cuentan con un ancho mínimo de 80 cm?	SI
<u>Interior al lugar</u>	¿Es posible acceder a todos los espacios del lugar visitado, sin obstáculos como escaleras o escalones?	NO
	¿El lugar cuenta con aceras en buen estado?	SI
	¿El lugar cuenta con aceras antiderrapantes?	NO
	¿Las puertas y/o pasillos cuentan con un ancho mínimo de 80 cm?	N/A
	¿Cuentan con señalética universal? (braille o sistemas guiados)	NO
	¿Existen baños públicos en el lugar?	N/A
<u>Sanitarios</u>	¿Se puede acceder a sanitarios fácilmente?	N/A
	¿Se cuenta con al menos un sanitarios para discapacitados?	N/A
	¿El sanitario cuenta con puerta abatible o corrediza?	N/A
	¿La puerta del sanitario tiene un ancho mínimo de 80 cm?	N/A
	¿En el sanitario se dispone de suficiente espacio interior y libre de obstáculos?	N/A
<u>Atención al visitante</u>	¿Se cuenta con un módulo de información al visitante?	N/A
	¿Cuentan con información o documentos en formatos alternativos como audio o braille?	NO
	¿El personal cuenta con capacitación en atención a visitantes con discapacidad?	N/A

Elaboración propia con base a los resultados obtenidos en el segundo instrumento.

Fotografía 29.

Interior Iglesia del Señor de las Maravillas.



Fotografía 25.

Interior Iglesia del Señor de las Maravillas.

(bancas)



Fotografías propias, tomadas en la Iglesia de Santa Mónica “Señor de las Maravillas”.

En la fotografía 9 se muestra el único acceso a la Iglesia, en la cual existe una rampa con barandal, pero está no se encuentra en óptimas condiciones, además que, al ingresar al sitio no se cuenta con suficiente espacio para una silla de ruedas, andadera o carriola; y en la fotografía 10 se visualiza la nula disponibilidad de libre desplazamiento, ya que se pueden visualizar vendedores ambulantes obstaculizando la entrada, rampa y guía podotáctil.

Fotografía 33.

Acceso a la Iglesia de Santa Mónica "Señor de las Maravillas"



Fotografía propia, tomada en la Iglesia de Santa Mónica “Señor de las Maravillas”

Fotografía 34.

Iglesia de Santa Mónica "Señor de las Maravillas"



Fotografía propia, tomada en la Iglesia de Santo Domingo “Señor de las Maravillas”

Para llegar al punto 3 en la Iglesia de Santo Domingo “Capilla del Rosario”, hay que caminar 7 calles, en donde el trayecto suele ser complicado ya que se encuentran vendedores ambulantes que obstaculizan el libre desplazamiento de los visitantes además de que no se respetan las guías podotactiles, las aceras no se encuentran en optimas condiciones, no hay suficientes bancas para descansar, la mayoría de los semaforos no cuentan con avisador acustico y las banquetas estan en malas condiciones o con lajas desprendidas.

En la tabla 12 se muestra la evaluación efectuada a la Iglesia, la cual cumple con los minimos requerimientos para formar parte de la ruta accesible, en la fotografía 11 se observa que la Iglesia cuenta con rampa de acceso misma que se encuentra en optimas condiciones, dentro de la Iglesia se cuenta con pasillos amplios que permiten el libre desplazamiento de los visitantes, asi mismo, en la fotografía 12 se observa que el acceso a la Capilla del Rosario cuenta con una rampa a desnivel para facilitar el acceso a todos los visitantes sin presentar alguna dificultad.

Lo más sobresaliente es que la Iglesia cuenta con información y/o documentos en formatos alternativos, como su guía digital, la cual tiene audio y video.

Tabla 18.

Accesibilidad en la Iglesia de Santo Domingo "Capilla del Rosario"

Entorno	Ítems	
<u>Entorno Urbano</u>	¿Las aceras permiten un tránsito cómodo y seguro?	SI
	¿Las aceras tienen pendientes pronunciadas o escalones altos?	NO
	¿Se cuenta con pavimento podotáctil?	SI
	¿Los semáforos tienen avisador acústico?	SI
<u>Entrada al lugar</u>	¿El sitio se localiza fácilmente por señalética apropiada?	SI
	¿Existe una entrada principal a nivel de calle?	SI
	¿Existe una entrada que cuenta con rampas?	SI
	¿Las puertas de acceso son automáticas o abatibles?	N/A
	¿Las puertas de acceso cuentan con un ancho mínimo de 80 cm?	SI
<u>Interior al lugar</u>	¿Es posible acceder a todos los espacios del lugar visitado, sin obstáculos como escaleras o escalones?	SI
	¿El lugar cuenta con aceras en buen estado?	SI
	¿El lugar cuenta con aceras antiderrapantes?	NO
	¿Las puertas y/o pasillos cuentan con un ancho mínimo de 80 cm?	SI
	¿Cuentan con señalética universal? (braille o sistemas guiados)	SI
	¿Existen baños públicos en el lugar?	N/A
<u>Sanitarios</u>	¿Se puede acceder a sanitarios fácilmente?	N/A
	¿Se cuenta con al menos un sanitarios para discapacitados?	N/A
	¿El sanitario cuenta con puerta abatible o corrediza?	N/A
	¿La puerta del sanitario tiene un ancho mínimo de 80 cm?	N/A
	¿En el sanitario se dispone de suficiente espacio interior y libre de obstáculos?	N/A
<u>Atención al visitante</u>	¿Se cuenta con un módulo de información al visitante?	SI
	¿Cuentan con información o documentos en formatos alternativos como audio o braille?	SI
	¿El personal cuenta con capacitación en atención a visitantes con discapacidad?	NO

Elaboración propia con base a los resultados obtenidos en el segundo instrumento.

Fotografía 38.

Entrada de la Iglesia de Santo Domingo.



Fotografía propia tomada en la Iglesia de Santo Domingo “Capilla del Rosario”.

Fotografía 42.

Entrada a la Capilla del Rosario.



Fotografía propia tomada en la Iglesia de Santo Domingo “Capilla del Rosario”

En el Centro de Atención al Visitante, se realiza una evaluación rápida ya que es un espacio pequeño pero amplio en donde se tiene una entrada a pie de calle y con un desnivel, tal como se puede observar en la fotografía 13, este sitio no cuenta con baños en su interior y a pesar de ser un espacio para atender al visitante, no se cuenta con información en formatos alternativos, además que el personal no está capacitado para la atención a personas con discapacidad.

La evaluación del Centro de Atención al Visitante se puede observar en la tabla 13.

Fotografía 46.

Centro de Atención al Visitante.



Fotografía propia tomada en el Centro de Atención al Visitante.

Tabla 19.

Accesibilidad en el Centro de Atención al Visitante.

Entorno	Ítems	
<u>Entorno Urbano</u>	¿Las aceras permiten un tránsito cómodo y seguro?	SI
	¿Las aceras tienen pendientes pronunciadas o escalones altos?	NO
	¿Se cuenta con pavimento podotáctil?	NO
	¿Los semáforos tienen avisador acústico?	SI
<u>Entrada al lugar</u>	¿El sitio se localiza fácilmente por señalética apropiada?	SI
	¿Existe una entrada principal a nivel de calle?	SI
	¿Existe una entrada que cuenta con rampas?	SI
	¿Las puertas de acceso son automáticas o abatibles?	NO
	¿Las puertas de acceso cuentan con un ancho mínimo de 80 cm?	SI
<u>Interior al lugar</u>	¿Es posible acceder a todos los espacios del lugar visitado, sin obstáculos como escaleras o escalones?	SI
	¿El lugar cuenta con aceras en buen estado?	SI
	¿El lugar cuenta con aceras antiderrapantes?	NO
	¿Las puertas y/o pasillos cuentan con un ancho mínimo de 80 cm?	SI
	¿Cuentan con señalética universal? (braille o sistemas guiados)	NO
	¿Existen baños públicos en el lugar?	NO
<u>Sanitarios</u>	¿Se puede acceder a sanitarios fácilmente?	N/A
	¿Se cuenta con al menos un sanitarios para discapacitados?	N/A
	¿El sanitario cuenta con puerta abatible o corrediza?	N/A
	¿La puerta del sanitario tiene un ancho mínimo de 80 cm?	N/A
	¿En el sanitario se dispone de suficiente espacio interior y libre de obstáculos?	N/A
<u>Atención al visitante</u>	¿Se cuenta con un módulo de información al visitante?	SI
	¿Cuentan con información o documentos en formatos alternativos como audio o braille?	NO
	¿El personal cuenta con capacitación en atención a visitantes con discapacidad?	NO

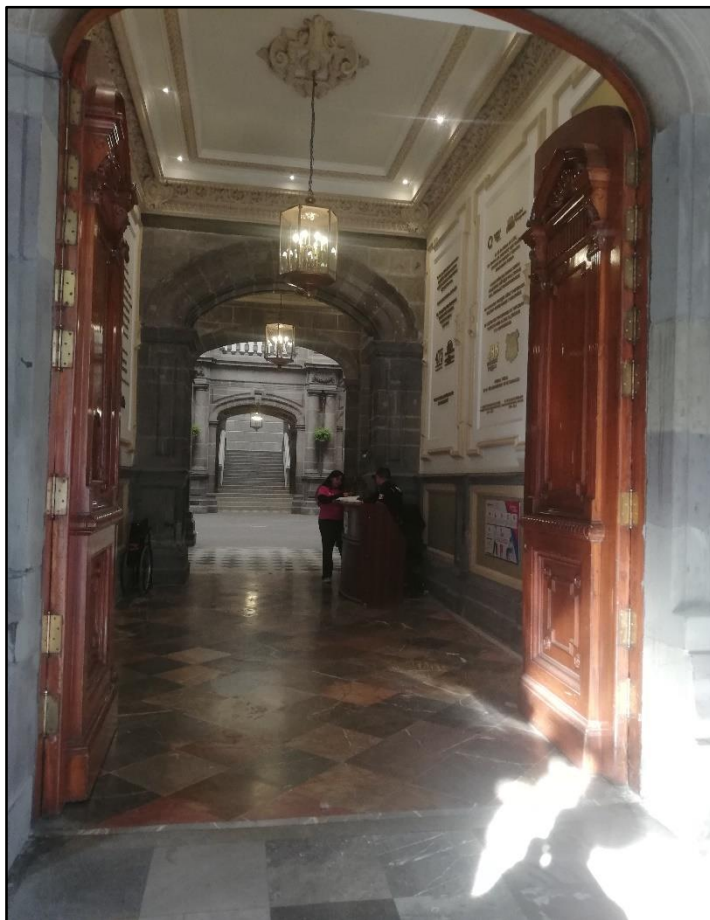
Elaboración propia con base a los resultados obtenidos en el segundo instrumento.

A un costado del Centro de Atención al Visitante, se encuentra el Palacio Municipal, en el cual se tienen restricciones de acceso, tal como lo es la entrada al Cabildo, mismo que no siempre se encuentra abierto y a pesar de que se cuenta con elevador, no se pueden acceder a todos los espacios internos, hay muchas escaleras al interior y no se tuvo acceso a sanitarios.

La evaluación se encuentra en la tabla 14, y en la fotografía 14 se puede observar la entrada a pie de calle, la fotografía 15 muestra los amplios pasillos y acceso a salas, mientras tanto en la fotografía 16 se muestran las escaleras al interior del lugar.

Fotografía 50.

Entrada a Palacio Municipal.



Fotografía propia tomada en Palacio Municipal

Tabla 20.

Accesibilidad en Palacio Municipal.

Entorno	Ítems	
<u>Entorno Urbano</u>	¿Las aceras permiten un tránsito cómodo y seguro?	SI
	¿Las aceras tienen pendientes pronunciadas o escalones altos?	NO
	¿Se cuenta con pavimento podotáctil?	NO
	¿Los semáforos tienen avisador acústico?	SI
<u>Entrada al lugar</u>	¿El sitio se localiza fácilmente por señalética apropiada?	SI
	¿Existe una entrada principal a nivel de calle?	SI
	¿Existe una entrada que cuenta con rampas?	NO
	¿Las puertas de acceso son automáticas o abatibles?	NO
	¿Las puertas de acceso cuentan con un ancho mínimo de 80 cm?	SI
<u>Interior al lugar</u>	¿Es posible acceder a todos los espacios del lugar visitado, sin obstáculos como escaleras o escalones?	NO
	¿El lugar cuenta con aceras en buen estado?	SI
	¿El lugar cuenta con aceras antiderrapantes?	NO
	¿Las puertas y/o pasillos cuentan con un ancho mínimo de 80 cm?	SI
	¿Cuentan con señalética universal? (braille o sistemas guiados)	NO
	¿Existen baños públicos en el lugar?	SI
<u>Sanitarios</u>	¿Se puede acceder a sanitarios fácilmente?	NO
	¿Se cuenta con al menos un sanitarios para discapacitados?	NO
	¿El sanitario cuenta con puerta abatible o corrediza?	NO
	¿La puerta del sanitario tiene un ancho mínimo de 80 cm?	SI
	¿En el sanitario se dispone de suficiente espacio interior y libre de obstáculos?	NO
<u>Atención al visitante</u>	¿Se cuenta con un módulo de información al visitante?	SI
	¿Cuentan con información o documentos en formatos alternativos como audio o braille?	NO
	¿El personal cuenta con capacitación en atención a visitantes con discapacidad?	NO

Elaboración propia con base a los resultados obtenidos en el segundo instrumento.

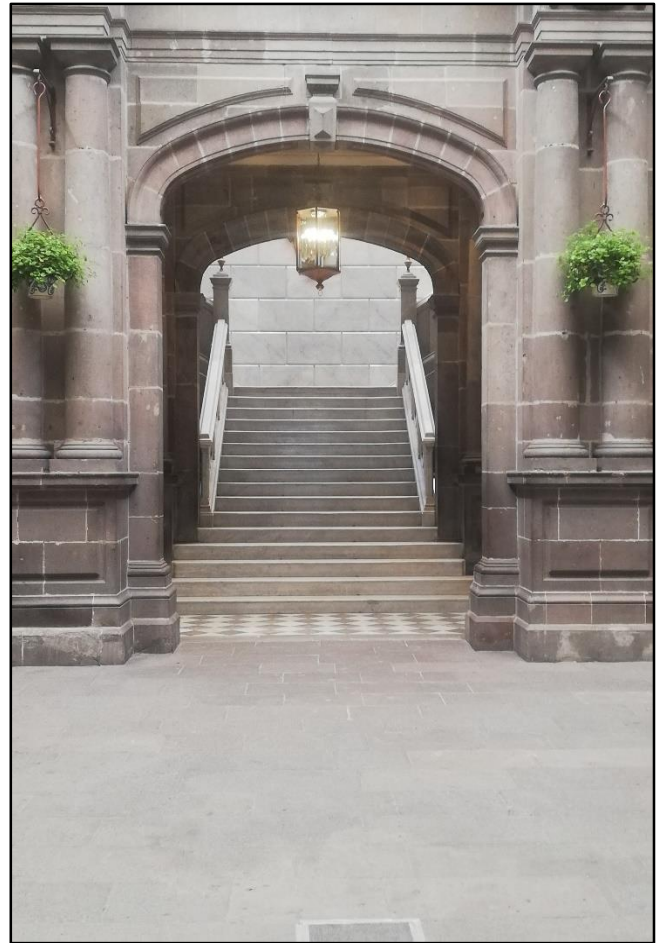
Fotografía 58.

Espacio interior en Palacio Municipal.



Fotografía 54.

Escaleras al interior de Palacio Municipal.



Fotografías propias tomadas en Palacio Municipal.

Frente a Palacio Municipal se encuentra el Zócalo, sitio de mayor afluencia turística, en el que se ha tenido un constante mantenimiento, remodelación y cambios a su estructura, lo que favoreció al estudio de campo.

En la tabla 15 se puede observar como este si cumple con los requerimientos mínimos de accesibilidad, ya que cuenta con escaleras y rampas de acceso mostradas en la fotografía 17, así como bancas para descansar, aceras en buen estado y espacios amplios, visualizados en la fotografía 18, sin embargo, al ser uno de los sitios más visitados, en este no hay señalética universal.

Tabla 21.

Accesibilidad en el Zócalo.

Entorno	Ítems	
<u>Entorno Urbano</u>	¿Las aceras permiten un tránsito cómodo y seguro?	SI
	¿Las aceras tienen pendientes pronunciadas o escalones altos?	NO
	¿Se cuenta con pavimento podotáctil?	NO
	¿Los semáforos tienen avisador acústico?	SI
<u>Entrada al lugar</u>	¿El sitio se localiza fácilmente por señalética apropiada?	SI
	¿Existe una entrada principal a nivel de calle?	SI
	¿Existe una entrada que cuenta con rampas?	SI
	¿Las puertas de acceso son automáticas o abatibles?	N/A
	¿Las puertas de acceso cuentan con un ancho mínimo de 80 cm?	N/A
<u>Interior al lugar</u>	¿Es posible acceder a todos los espacios del lugar visitado, sin obstáculos como escaleras o escalones?	SI
	¿El lugar cuenta con aceras en buen estado?	SI
	¿El lugar cuenta con aceras antiderrapantes?	SI
	¿Las puertas y/o pasillos cuentan con un ancho mínimo de 80 cm?	N/A
	¿Cuentan con señalética universal? (braille o sistemas guiados)	NO
	¿Existen baños públicos en el lugar?	N/A
<u>Sanitarios</u>	¿Se puede acceder a sanitarios fácilmente?	N/A
	¿Se cuenta con al menos un sanitarios para discapacitados?	N/A
	¿El sanitario cuenta con puerta abatible o corrediza?	N/A
	¿La puerta del sanitario tiene un ancho mínimo de 80 cm?	N/A
	¿En el sanitario se dispone de suficiente espacio interior y libre de obstáculos?	N/A
<u>Atención al visitante</u>	¿Se cuenta con un módulo de información al visitante?	NO
	¿Cuentan con información o documentos en formatos alternativos como audio o braille?	NO
	¿El personal cuenta con capacitación en atención a visitantes con discapacidad?	NO

Elaboración propia con base a los resultados obtenidos en el segundo instrumento.

Fotografía 62.

Acceso a Zócalo.



Fotografía propia tomada en Zócalo.

Fotografía 66.

Accesibilidad en el Zócalo.



Fotografía propia tomada en el Zócalo.

Entre las remodelaciones en el Zócalo, se encuentra el cambio de la maqueta del mapa del Centro Histórico de la ciudad de Puebla, misma que se encontraba frente a Palacio Municipal; con el cambio se implementó rodear la maqueta con una rampa para el acceso a todos los visitantes, tal como se visualiza en la fotografía 19.

Fotografía 70.

Maqueta del Centro Histórico de la ciudad de Puebla.



Fotografía propia tomada en el Zócalo.

Por estos cambios y constantes remodelaciones es que el Zócalo es uno de los sitios más visitados por los turistas.

Frente a este se encuentra la Catedral, por si sola es espectacular, sin embargo, esta no cuenta con todas las medidas de accesibilidad para poder disfrutar de ella, en la tabla 16 se puede encontrar su evaluación.

Tabla 22.

Accesibilidad en la Catedral.

Entorno	Ítems	
Entorno Urbano	¿Las aceras permiten un tránsito cómodo y seguro?	SI
	¿Las aceras tienen pendientes pronunciadas o escalones altos?	SI
	¿Se cuenta con pavimento podotáctil?	NO
	¿Los semáforos tienen avisador acústico?	SI
Entrada al lugar	¿El sitio se localiza fácilmente por señalética apropiada?	SI
	¿Existe una entrada principal a nivel de calle?	NO
	¿Existe una entrada que cuenta con rampas?	SI
	¿Las puertas de acceso son automáticas o abatibles?	NO
	¿Las puertas de acceso cuentan con un ancho mínimo de 80 cm?	SI
Interior al lugar	¿Es posible acceder a todos los espacios del lugar visitado, sin obstáculos como escaleras o escalones?	NO
	¿El lugar cuenta con aceras en buen estado?	NO
	¿El lugar cuenta con aceras antiderrapantes?	SI
	¿Las puertas y/o pasillos cuentan con un ancho mínimo de 80 cm?	SI
	¿Cuentan con señalética universal? (braille o sistemas guiados)	NO
	¿Existen baños públicos en el lugar?	N/A
Sanitarios	¿Se puede acceder a sanitarios fácilmente?	N/A
	¿Se cuenta con al menos un sanitarios para discapacitados?	N/A
	¿El sanitario cuenta con puerta abatible o corrediza?	N/A
	¿La puerta del sanitario tiene un ancho mínimo de 80 cm?	N/A
	¿En el sanitario se dispone de suficiente espacio interior y libre de obstáculos?	N/A
Atención al visitante	¿Se cuenta con un módulo de información al visitante?	NO
	¿Cuentan con información o documentos en formatos alternativos como audio o braille?	NO
	¿El personal cuenta con capacitación en atención a visitantes con discapacidad?	NO

Elaboración propia con base a los resultados obtenidos en el segundo instrumento.

A pesar de que existe una rampa de acceso al atrio de la catedral, esta no se encuentra en óptimas condiciones, ya que se está despegando del suelo y al inicio de ella se encuentra un registro de electricidad, misma que entorpece el inicio y fin del recorrido, del mismo modo, no es respetada por las personas, ya que se observan a visitantes sentados en la rampa tal como se observa en la fotografía 20.

Fotografía 74.

Rampa de acceso a la Catedral.



Fotografía propia tomada en la Catedral.

El atrio de la Catedral es amplio y se puede transitar de manera tranquila, sin embargo, algunas lajas de las aceras se encuentren despegadas y eso puede ser un impedimento para personas en sillas de ruedas, que usen andadera o carriolas.

En la fotografía 21 se observa el acceso principal a la Catedral, en donde se encuentra una rampa de acceso, pero esta no posee del barandal de apoyo.

Fotografía 78.

Acceso principal a la Catedral.



Fotografía propia tomada en la Catedral.

Dentro de la catedral se cuenta con espacios amplios para poder disfrutar del atractivo visual que esta ofrece, sin embargo, para poder salir debe ser por el mismo acceso principal, ya que como se puede observar en la fotografía 22 los accesos secundarios no cuentan con las medidas de seguridad adecuadas para un libre desplazamiento, ya que las rampas al ser móviles, no se encuentran bien alineadas, su inclinación es muy pronunciada, están despegadas del suelo y no cuentan con barandal.

Fotografía 82.

Rampas de acceso a Catedral.



Fotografía propia tomada en la Catedral.

Así mismo el acceso a las capillas que la rodean no tienen acceso principal a pie de calle y tampoco cuentan con una rampa, tal como se visualiza en la fotografía 23, solo se puede acceder por medio de escaleras.

Fotografía 86.

Acceso a capillas de la Catedral.



Fotografía propia tomada en la Catedral.

Continuando con la ruta accesible, el siguiente punto es en la Iglesia de San Juan de Letrán “El hospitalito” la cual es pequeña y se encuentra ubicada a dos calles de la Catedral, en la tabla 17 se puede observar su evaluación de accesibilidad.

Tabla 23.

Accesibilidad en la Iglesia de San Juan de Letrán "El Hospitalito"

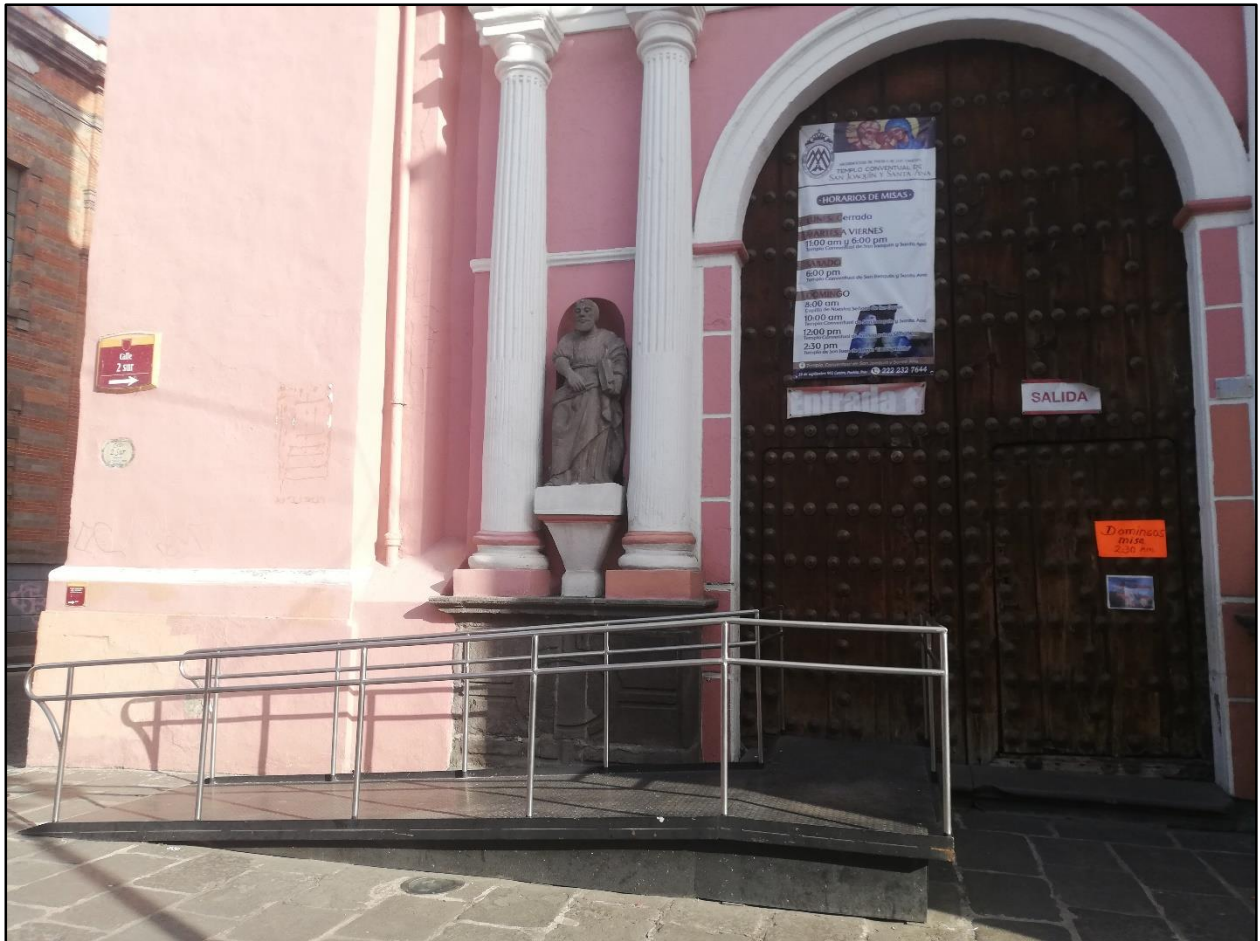
Entorno	Ítems	
<u>Entorno Urbano</u>	¿Las aceras permiten un tránsito cómodo y seguro?	NO
	¿Las aceras tienen pendientes pronunciadas o escalones altos?	SI
	¿Se cuenta con pavimento podotáctil?	SI
	¿Los semáforos tienen avisador acústico?	NO
<u>Entrada al lugar</u>	¿El sitio se localiza fácilmente por señalética apropiada?	NO
	¿Existe una entrada principal a nivel de calle?	NO
	¿Existe una entrada que cuenta con rampas?	SI
	¿Las puertas de acceso son automáticas o abatibles?	N/A
	¿Las puertas de acceso cuentan con un ancho mínimo de 80 cm?	SI
<u>Interior al lugar</u>	¿Es posible acceder a todos los espacios del lugar visitado, sin obstáculos como escaleras o escalones?	NO
	¿El lugar cuenta con aceras en buen estado?	NO
	¿El lugar cuenta con aceras antiderrapantes?	NO
	¿Las puertas y/o pasillos cuentan con un ancho mínimo de 80 cm?	SI
	¿Cuentan con señalética universal? (braille o sistemas guiados)	NO
	¿Existen baños públicos en el lugar?	N/A
<u>Sanitarios</u>	¿Se puede acceder a sanitarios fácilmente?	N/A
	¿Se cuenta con al menos un sanitarios para discapacitados?	N/A
	¿El sanitario cuenta con puerta abatible o corrediza?	N/A
	¿La puerta del sanitario tiene un ancho mínimo de 80 cm?	N/A
	¿En el sanitario se dispone de suficiente espacio interior y libre de obstáculos?	N/A
<u>Atención al visitante</u>	¿Se cuenta con un módulo de información al visitante?	NO
	¿Cuentan con información o documentos en formatos alternativos como audio o braille?	NO
	¿El personal cuenta con capacitación en atención a visitantes con discapacidad?	NO

Elaboración propia con base a los resultados obtenidos en el segundo instrumento.

Como se puede observar en su evaluación, esta no cumple con los requerimientos mínimos de accesibilidad, como se observa en la fotografía 24 la Iglesia si cuenta con rampa de acceso y barandal, sin embargo, en la fotografía 25 se puede visualizar que las dimensiones dentro de la Iglesia no son las adecuadas.

Fotografía 90.

Acceso a la Iglesia de San Juan de Letrán "El Hospitalito"



Fotografía propia tomada en la Iglesia de San Juan de Letrán "El Hopitalito"

Fotografía 94.

Interior de la Iglesia de San Juan de Letrán "El Hospitalito"



Fotografía propia tomada en la Iglesia de San Juan de Letrán “El Hospitalito”

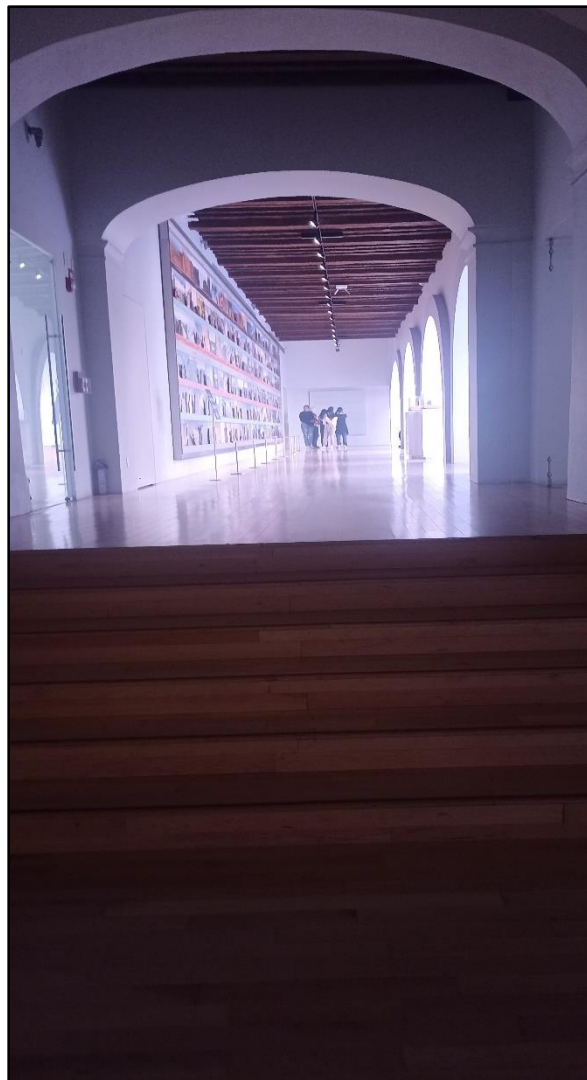
Una calle más adelante, se encuentra el Museo Amparo, catalogado así mismo como un museo Accesible, ya que, en la entrada por medio de videos, indican que en el museo se cuenta

con elevador, plataforma para ascenso y descenso de personas en silla de ruedas, así como préstamo de sillas y personal capacitado para atención a todos los visitantes.

En la tabla 18 se muestra la evaluación realizada en este lugar, en donde cabe resaltar que el museo si cuenta con espacios amplios para el libre desplazamiento de los visitantes, pero no se tiene acceso a todas las salas, ya que como lo muestra la fotografía 26 se pueden encontrar escaleras al interior del museo.

Fotografía 98.

Interior del Museo Amparo.



Fotografía propia tomada en el Museo Amparo.

Tabla 24.

Accesibilidad en el Museo Amparo.

Entorno	Ítems	
Entorno Urbano	¿Las aceras permiten un tránsito cómodo y seguro?	NO
	¿Las aceras tienen pendientes pronunciadas o escalones altos?	NO
	¿Se cuenta con pavimento podotáctil?	SI
	¿Los semáforos tienen avisador acústico?	NO
Entrada al lugar	¿El sitio se localiza fácilmente por señalética apropiada?	SI
	¿Existe una entrada principal a nivel de calle?	SI
	¿Existe una entrada que cuenta con rampas?	SI
	¿Las puertas de acceso son automáticas o abatibles?	NO
	¿Las puertas de acceso cuentan con un ancho mínimo de 80 cm?	SI
Interior al lugar	¿Es posible acceder a todos los espacios del lugar visitado, sin obstáculos como escaleras o escalones?	NO
	¿El lugar cuenta con aceras en buen estado?	SI
	¿El lugar cuenta con aceras antiderrapantes?	SI
	¿Las puertas y/o pasillos cuentan con un ancho mínimo de 80 cm?	SI
	¿Cuentan con señalética universal? (braille o sistemas guiados)	NO
	¿Existen baños públicos en el lugar?	SI
Sanitarios	¿Se puede acceder a sanitarios fácilmente?	SI
	¿Se cuenta con al menos un sanitarios para discapacitados?	SI
	¿El sanitario cuenta con puerta abatible o corrediza?	NO
	¿La puerta del sanitario tiene un ancho mínimo de 80 cm?	SI
	¿En el sanitario se dispone de suficiente espacio interior y libre de obstáculos?	SI
Atención al visitante	¿Se cuenta con un módulo de información al visitante?	SI
	¿Cuentan con información o documentos en formatos alternativos como audio o braille?	SI
	¿El personal cuenta con capacitación en atención a visitantes con discapacidad?	SI

Elaboración propia con base a los resultados obtenidos en el segundo instrumento.

Al analizar esta evaluación se puede determinar que el museo si es accesible, sin embargo, se pueden realizar mejoras para que los visitantes puedan seguir disfrutando del mismo y así poder recomendar a familiares y amigos.

Y para finalizar el recorrido a dos calles se encuentra la Parroquia de la Soledad, misma que no es muy concurrida por los turistas, ya que la consideran muy alejada del Centro Histórico.

En la Tabla 19 se visualiza la evaluación a la Parroquia, destacando que esta sí cuenta con rampa y barandal para acceder al sitio, tal como se puede observar en la fotografía 27, sin embargo, en la fotografía 28 se puede ver el descuido que hay en ella al existir obstáculos.

Fotografía 102.

Acceso a la Parroquia de la Soledad.



Fotografía propia tomada en la Parroquia de la Soledad

Tabla 25.

Accesibilidad en la Parroquia de la Soledad.

Entorno	Ítems	
<u>Entorno Urbano</u>	¿Las aceras permiten un tránsito cómodo y seguro?	NO
	¿Las aceras tienen pendientes pronunciadas o escalones altos?	SI
	¿Se cuenta con pavimento podotáctil?	SI
	¿Los semáforos tienen avisador acústico?	NO
<u>Entrada al lugar</u>	¿El sitio se localiza fácilmente por señalética apropiada?	NO
	¿Existe una entrada principal a nivel de calle?	NO
	¿Existe una entrada que cuenta con rampas?	SI
	¿Las puertas de acceso son automáticas o abatibles?	N/A
	¿Las puertas de acceso cuentan con un ancho mínimo de 80 cm?	SI
<u>Interior al lugar</u>	¿Es posible acceder a todos los espacios del lugar visitado, sin obstáculos como escaleras o escalones?	NO
	¿El lugar cuenta con aceras en buen estado?	NO
	¿El lugar cuenta con aceras antiderrapantes?	NO
	¿Las puertas y/o pasillos cuentan con un ancho mínimo de 80 cm?	SI
	¿Cuentan con señalética universal? (braille o sistemas guiados)	NO
	¿Existen baños públicos en el lugar?	N/A
<u>Sanitarios</u>	¿Se puede acceder a sanitarios fácilmente?	N/A
	¿Se cuenta con al menos un sanitarios para discapacitados?	N/A
	¿El sanitario cuenta con puerta abatible o corrediza?	N/A
	¿La puerta del sanitario tiene un ancho mínimo de 80 cm?	N/A
	¿En el sanitario se dispone de suficiente espacio interior y libre de obstáculos?	N/A
<u>Atención al visitante</u>	¿Se cuenta con un módulo de información al visitante?	NO
	¿Cuentan con información o documentos en formatos alternativos como audio o braille?	NO
	¿El personal cuenta con capacitación en atención a visitantes con discapacidad?	NO

Elaboración propia con base a los resultados obtenidos en el segundo instrumento.

Fotografía 106.

Obstáculos en la rampa de acceso a la Parroquia de la Soledad.



Fotografía propia tomada en la Parroquia de la Soledad.

A pesar de ello, la Parroquia si cuenta con espacio suficiente en el pasillo central para que una persona con aparatos de movilidad asistida pueda desplazarse libremente dentro de la misma tal como se puede observar en la fotografía 29.

Fotografía 110.

Interior de la Parroquia de la Soledad.



Fotografía propia tomada en la Parroquia de la Soledad.

Capítulo 4. Análisis y resultados.

Como primer objetivo específico de esta investigación está la identificación de las necesidades de accesibilidad de los turistas, lo cual con base al primer instrumento se determina lo siguiente:

Se requiere mantenimiento adecuado a las rampas de acceso a los sitios turísticos, en donde se deben incluir restaurantes, museos, cafeterías, librerías y centros comerciales, a su vez, estas rampas deben de contar con barandales de apoyo para así facilitar el acceso a todas las personas.

Del mismo modo, se requiere la implementación de sanitarios, no importa si son de dominio público o de cobro, eso pasa a no tener importancia, siempre y cuando estos se encuentren en óptimas condiciones y con las dimensiones y adaptaciones necesarias para que las personas con discapacidad o limitación puedan hacer uso de ellos.

Uno de los inconvenientes más relevantes y a lo cual aún no se ha podido determinar una solución, tiene que ver con el comercio informal, mismo que no solo perjudica de manera visual al Centro Histórico, sino que, además, afecta al desplazamiento libre de obstáculos para las personas con discapacidad, ya que estos se encuentran sobre las aceras o pavimento podotáctil, invaden banquetas, bancas y señalética universal, por lo tanto, si en Puebla se cuenta con una Ruta Accesibilidad se debe crear una política pública que limite al comercio informal en la zona que comprende la ruta.

Entre las necesidades más relevantes de los visitantes es el acceso a un transporte público adecuado, ya que los taxis privados y particulares no siempre desean realizar el viaje, ya que es complicado subir al visitante con algún aparato de movilidad asistida, del mismo modo al pagar medio pasaje o incluso ser gratuito, los servidores públicos evitan brindar el servicio, para este caso en particular se tiene conocimiento de una empresa poblana de nombre “Safe Mobility” que

pretende ser un servicio de taxi particular para personas con discapacidad, mismo que se puede solicitar mediante su aplicación y programar el viaje, acompañado de personal experimentado en materia de fisioterapia y primeros auxilios; todo inicio como un medio de transporte para llevar a la persona con limitación de casa a hospital y de hospital a casa, sin embargo con su demanda, estos ya ofrecen servicios particulares para poder llevarlos a realizar actividades comunes como ir al supermercado o conocer museos.

Otro punto relevante con respecto al transporte son los cajones de estacionamiento, ya que, con base al reglamento de tránsito, se indica que los automóviles no se pueden estacionar en el Zócalo, que como bien se pudo observar es unos de los principales sitios turísticos en Puebla, esto conlleva a que las personas con discapacidad que viajan en taxis particulares, queden alejadas del sitio de interés ya que no se permite el ascenso y descenso de personas en esta zona del Centro Histórico, para ello, se debe implementar el aumento de cajones de estacionamiento exclusivos para personas con discapacidad, así como, permitir que los taxis particulares puedan brindar un mejor servicio a personas con aparatos de movilidad asistida, o impulsar el crecimiento de “Safe Mobility” para así implementar la llegada de más visitantes con limitación.

Gracias al trabajo de campo, se logró determinar que la ruta accesible no cumple con los lineamientos básicos de accesibilidad, por lo tanto, no garantiza la seguridad del visitante, y es que accesibilidad no solo se trata de tener rampas en los sitios turísticos, se debe comprender y entender que la necesidad de los visitantes va más allá, en donde ellos requieren de sanitarios, cajones de estacionamiento, transporte público adecuado, rampas en buen estado, barandales de apoyo, elevadores, espacios internos amplios, bancas o sillas de descanso, además de un guía, que no solo ofrezca una explicación, sino que, además le brinde algún formato de información alternativa, como lo pueden ser audios, videos o folletos informativos en braille.

4.1 Oportunidades para continuar desarrollando investigación sobre la problemática de la gestión del Turismo.

Como ya es conocido, la población está envejeciendo, en un futuro no muy lejano, todas estas necesidades básicas que se perciben, serán de manera obligatoria, por ende, es indispensable que se busquen las alternativas correspondientes para la creación de políticas públicas que favorezcan e implementen el turismo accesible e inclusivo, en donde todos los espacios públicos y privados ofrezcan servicios de calidad, seguridad y confort para todos.

Safe Mobility es una empresa joven, que, al obtener apoyo de gobierno, hospitales, escuelas y sitios turísticos, esta podría crecer a nivel nacional, con ello las personas de la tercera edad o con discapacidad se sentirían más seguras de salir de su zona segura, lo que conllevaría a un desplazamiento fuera de su localidad y generar derrama económica.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

El Centro Histórico de la ciudad de Puebla, es un lugar excepcional e imperdible para los visitantes, es por ello que es indispensable su constante mejora y remodelación a sus alrededores, si bien se cuenta con la ruta accesible, esta no puede ser comprendida en un solo trayecto, por ello se recomienda una ruta más corta, comprendida por:

- Iglesia de Santo Domingo “Capilla del Rosario”
- Centro de Atención al visitante de los Portales.
- Palacio Municipal
- Zócalo
- Catedral

Si bien son los puntos más relevantes y visitados por el turista, estos cuentan con la mayoría de las recomendaciones que están estipuladas en el Manual Técnico de Accesibilidad para

construcciones del municipio, no se encuentran distantes uno del otro y la visita puede ser más lenta y por lo tanto placentera para el turista.

Los puntos descartados podrían formar parte de otras rutas accesibles en conjunto con otros sitios de interés, por ejemplo, la calle de los dulces, 16 de septiembre y el Carmen, mismas que se convirtieron en calles peatonales.

Como recomendación nuevamente se podrían retomar las rutas accesibles creadas en administraciones pasadas, sin dejar de lado su remodelación y cuidado no solo de los sitios de interés, sino, además de las calles que unen a cada sitio turístico.

BIBLIOGRAFÍA

- Ability. (02 de enero de 2020). *Conoce las 4 playas inclusivas de Quintana Roo*. Obtenido de <https://somosability.mx/2020/01/02/conoce-las-4-playas-inclusivas-de-quintana-roo/>
- Archivo Nacional de Chile. (s.f.). *Breve historia y presentación sobre ideología nazi*. Recuperado el 25 de 02 de 2023, de https://www.archivonacional.gob.cl/breve-historia-y-presentacion-sobre-ideologia-nazi#_ftn1
- Arjona Jiménez, G. (28 de 01 de 2011). *La accesibilidad es de tod@s*. Obtenido de Historia de la Accesibilidad III: Evolución de la Accesibilidad: De la eliminación de barreras a la Accesibilidad Universal, pasando por el Diseño para Todos y la Vida independiente.: <http://laaccesibilidadesdetodos.blogspot.com/2011/01/historia-de-la-accesibilidad-iii.html>
- Asamblea General de las Naciones Unidas. (1948, diciembre 10). *Declaración Universal de los Derechos Humanos*. Obtenido de https://www.ohchr.org/sites/default/files/UDHR/Documents/UDHR_Translations/spn.pdf
- Baker, M. (1989). *Tourism for All: A report of the working party chaired by Mary Baker*. Londres: English Tourist Board in association with the Holiday Care Service.
- Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión. (2017, agosto 16). *Reglamento de la Ley General de Turismo*. Diario Oficial de la Federación.
- Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión. (2022, 17 de mayo). *Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación*. Diario Oficial de la Federación. Obtenido de <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LFPED.pdf>

Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión. (2022, 29 de abril). *Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad*. Diario Oficial de la Federación. Obtenido de <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGIPD.pdf>

Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión. (2023, mayo 03). *Ley General de Turismo*. Diario Oficial de la Federación.

Cámara de Diputdos del H. Congreso de la Unión. (2022, 10 de mayo). *Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores*. Diario Oficial de la Federación. Obtenido de <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LDPAM.pdf>

Cancún Accesible. (2023). *Cancún Accesible. Tours, Transportación y Asistencia Especializada*. Obtenido de Equipos en Renta. Silla Anfibia.: <https://www.cancunaccesible.com/es/portfolio/silla-anfibia/>

CNDH. (28 de enero de 1948). *Comisión Nacional de los Derechos Humanos*. Obtenido de <https://www.cndh.org.mx/index.php/cndh/>

CNDH. (2007). *La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo Facultativo*. México: Comisión Nacional de los Derechos Humanos. Obtenido de <https://www.cndh.org.mx/sites/default/files/documentos/2019-05/Discapacidad-Protocolo-Facultativo%5B1%5D.pdf>

Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2018). *La medición de la discapacidad en los censos de población: una cuestión de derechos humanos con miras a los censos de 2020*. CEPAL. Obtenido de https://www.cepal.org/sites/default/files/presentations/01_daniela_gonzalez_celade.pdf

Confederación Española de Personas con Discapacidad Física y Orgánica. (1974). *COCEMFE*.

Recuperado el 08 de 07 de 2023, de Breve historia de la accesibilidad universal:

<https://observatoriodelaaccesibilidad.es/archivos/30>

Consejo Nacional del Fondo Educativo. (2010). *Discapacidad Motriz. Guía didáctica para la inclusión en educación inicial y básica*. México: Dirección de Medios y Publicaciones.

Obtenido de <http://rededucacionrural.mx/repositorio/educacin-para-poblaciones-con-necesidades-educativas-especiales/discapacidad-motriz-guia-didactica-para-la-inclusion-en-educacion-inicial-y-basica/>

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos [Const.]. (2021, 28 de Mayo). *Artículo 1*

[*Título I*]. Diario Oficial de la Federación. Obtenido de <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/CPEUM.pdf>

Cruz Cortés, B. (17 de 07 de 2019). *Instituto Nacional de Antropología e Historia*. Obtenido de

El mundo y los mundos de la Discapacidad: <https://www.redalyc.org/journal/5295/529562356007/html/>

DI NASSO, P. (2004). *Mirada Historica de la Discapacidad*. Obtenido de Fundación Cátedra

Iberoamericana: https://fci.uib.es/Servicios/libros/articulos/di_nasso/

Dirección General de Comunicación Social. (01 de diciembre de 2021). *Vejez influye en el*

aumento de mexicanos con discapacidad. Obtenido de https://www.dgcs.unam.mx/boletin/bdboletin/2021_1021.html

Facebook. (03 de junio de 2020). *Puebla Ciudad Patrimonio*. Obtenido de

<https://www.facebook.com/photo/?fbid=3200782799943636&set=a.335952096426735>

- Frías-Navarro, D. (2022). Apuntes de estimación de la fiabilidad de consistencia interna de los ítems de un instrumento de medida. *Universidad de Valencia.*, 7. Obtenido de <https://www.uv.es/friasnav/AlfaCronbach.pdf>
- Fundación Adecco. (30 de julio de 2018). *Turismo accesible: desaprovechada oportunidad de negocio. [Imagen]*. Obtenido de Fundación Adecco: <https://fundacionadecco.org/notas-de-prensa/la-apuesta-turismo-accesible-nacional-podria-generar-mas-100-000-nuevos-empleos-al-ano/>
- Fundación Adecco. (2022, 31 de julio). *La apuesta por el turismo accesible nacional podría generar más de 100.000 nuevos empleos al año*. Obtenido de Notas de prensa: <https://fundacionadecco.org/notas-de-prensa/la-apuesta-turismo-accesible-nacional-podria-generar-mas-100-000-nuevos-empleos-al-ano/>
- G.M., A. (15 de 12 de 2021). *National Geographic*. Obtenido de ¿Mito o Realidad? Los Espartanos no abandonaban a los bebés con discapacidades físicas.: https://historia.nationalgeographic.com.es/a/espartanos-no-abandonaban-a-bebes-discapacidades-fisicas_17511
- Gil, I. (2018, 14 de noviembre). *Fundación Adecco*. Obtenido de ¿Qué es la discapacidad? Evolución histórica y cultural: <https://fundacionadecco.org/blog/que-es-la-discapacidad-evolucion-historica/>
- Gobierno de Puebla. (2021). *Censo Puebla 2020*. Obtenido de Principales resultados. - Censo Puebla 2020. Infografía Estatal.: <http://ceigep.puebla.gob.mx/index.php?apartado=censopuebla>
- Gobierno de Puebla. Orden Jurídico Poblano . (2022, 15 de julio). *Ley de Turismo del Estado de Puebla*. Puebla.

Gobierno del Estado de Puebla. Orden Jurídico Poblano. (2013). *Manual Técnico de Accesibilidad aplicable a construcciones en el Municipio de Puebla*. Puebla.

Gobierno del Estado de Puebla. Orden Jurídico Poblano. (2018, octubre 02). *Norma Técnica de Diseño e Imagen Urbana para el Municipio de Puebla*. Puebla.

Hernández Samperi, R., Fernández Collado, C., & Babptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ta ed.). México: Mc Graw Hill Education. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Hernández Sánchez, A., & De la Torre Sánchez, C. (05 de septiembre de 2020). Adecuación de inmuebles patrimoniales de tipo religioso. Una estrategia para la mejora de accesibilidad en el Centro Histórico de Puebla México. *on the w@terfront*, 62(7), 3 - 38. doi:<https://doi.org/10.1344/waterfront2020.62.6.10>

INEGI. (2020). *Instituto Nacional de Estadística y Geografía*. Obtenido de Población con discapacidad, con limitación en la actividad cotidiana y con algún problema o condición mental, por entidad federativa y grupo quinquenal de edad según sexo, 2020: https://www.inegi.org.mx/app/tabulados/interactivos/?px=Discapacidad_01&bd=Discapacidad

INEGI. (08 de abril de 2021). *Instituto Nacional de Estadística y Geografía*. Obtenido de Censo de Población y Vivienda 2020: <https://libreacceso.org/presentacion-de-resultados-censo-2020-poblacion-con-discapacidad/>

Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (03 de diciembre de 2021). *Instituto Nacional de Estadística y Geografía*. Obtenido de Estadísticas a propósito del día internacional de las personas con discapacidad (Datos nacionales):

- https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/aproposito/2021/EAP_PersDiscap21.pdf
- ISTO. (2022). *Un turismo para todos, solidario y sostenible*. Obtenido de 60 años de turismo para todos.: <https://isto.international/who-we-are/?lang=es>
- Krueger, R. (1991). *Focus Groups A Practical Guide for Applied Research*. Beverly Hills , California. Obtenido de <file:///C:/Users/jose%20cruz/Downloads/Dialnet-MetodosCualitativosDeInvestigacion-6230192.pdf>
- Naciones Unidas. (10 de diciembre de 1948). *Asamblea General*. Obtenido de Declaración Universal de Derechos Humanos: <http://acnudh.org/wp-content/uploads/2018/10/UDHR-2017-text-S-compressed.pdf>
- Naciones Unidas. Asamblea General. (2015). *Transformar nuestro mundo: la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible*. Nueva York: ONU.
- OMS. (2001). *Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud*. Obtenido de https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/43360/9241545445_spa.pdf
- OMS. (01 de 10 de 2022). *Envejecimiento y Salud*. Obtenido de <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/ageing-and-health#:~:text=Entre%20las%20afecciones%20m%C3%A1s%20comunes,la%20depresi%C3%B3n%20y%20la%20demencia>.
- OMT. (1980). *Declaración de Manila sobre el turismo mundial*. (Vol. 1). Madrid, España.
- OMT. (20 de septiembre de 2016). *TURISMO ACCESIBLE, TEMA DEL DÍA MUNDIAL DEL TURISMO 2016*. Obtenido de <https://www.unwto.org/es/archive/press-release/2016-09-20/turismo-accesible-tema-del-dia-mundial-del-turismo-2016>

- OMT. (2022, 25 de marzo). Obtenido de <https://www.unwto.org/es/news/el-turismo-crece-un-4-en-2021-muy-por-debajo-aun-de-los-niveles-prepandemicos>
- ONU. (08 de 10 de 2022). *Día Internacional de las Personas con Discapacidad 3 de Diciembre*. Obtenido de <https://www.un.org/es/observances/day-of-persons-with-disabilities>
- Organización de las Naciones Unidas. (25 de septiembre de 2015). *Objetivos de Desarrollo Sostenible*. Obtenido de La Asamblea General adopta la agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible.: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/2015/09/la-asamblea-general-adopta-la-agenda-2030-para-el-desarrollo-sostenible/#>
- Organización de las Naciones Unidas. (03 de 08 de 2022). *Historia de las Naciones Unidas*. Obtenido de <https://www.un.org/es/about-us/history-of-the-un>
- Organización de los Estados Americanos. (1998, noviembre 17). *Protocolo adicional a la Convención Americana sobre Derechos Humanos en materia de Derechos Económicos, Sociales y Culturales*. El Salvador. Obtenido de <https://www.oas.org/es/sadye/inclusion-social/protocolo-ssv/docs/protocolo-san-salvador-es.pdf>
- Organización Internacional del Trabajo. (08 de 03 de 2022). *Historia de la OIT*. Obtenido de <https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/history/lang--es/index.htm>
- Organización Mundial de la Salud. (03 de 08 de 2022). *Acerca de la OMS*. Obtenido de <https://www.who.int/es/about>
- Organización Mundial del Turismo . (2014). *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas - Módulo I: Turismo Accesible - definición y contexto*. Madrid: OMT.

- Organización Mundial del Turismo. (1991). *Conferencia Internacional de Estadísticas de Turismo y Viajes*. Ottawa, Canadá. Obtenido de Glosario de términos de Turismo: <https://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos>
- Organización Mundial del Turismo. (2009). *Declaración sobre la Facilitación de los Desplazamientos Turísticos*. OMT.
- Organización Mundial del Turismo. (2014). *Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos*. Madrid: OMT.
- Organización Mundial Del Turismo. (15 de julio de 2021). *Publicada la primera Norma Internacional sobre Turismo Accesible para todas las personas, liderada por la OMT, Fundación ONCE y UNE*. Obtenido de <https://www.unwto.org/es/news/publicada-la-primer-norma-internacional-sobre-turismo-accesible-para-todas-las-personas>
- Organización Mundial del Turismo. (1999). *Código Ético Mundial para el Turismo. Por un Turismo responsable*. Madrid: OMT.
- Orús, A. (2022). *El turismo en el mundo - Datos estadísticos*. Statista.
- OXFORD. (2022, mayo). *Diccionario de Inglés y español*. Obtenido de <https://www.lexico.com/es/definicion/limitacion>
- Patrimonio Nacional. (2023). *Visita Monasterio de San Jerónimo de Yuste*. Obtenido de <https://www.patrimonionacional.es/visita/monasterio-de-san-jeronimo-de-yuste>
- Periódico Intolerancia. (13 de agosto de 2018). Puebla, municipio pionero en fomentar el turismo inclusivo: Dinorah López de Gali. pág. web. Obtenido de <https://intoleranciadiario.com/articulos/ciudad/2015/08/13/135793-puebla-municipio-pionero-en-fomentar-el-turismo-inclusivo-dinorah-lopez-de-gali.html>

- Real Academia Española. (2021). *Diccionario de la lengua española*. Obtenido de <https://dle.rae.es/motricidad>
- Robelo, C. A. (1911). *Diccionario de mitología náhuatl*. Recuperado el 2022, de https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2448-84882017000300171&script=sci_arttext_plus&tlng=es#B26
- Robles, F. (s.f.). *¿Qué es el Diseño Metodológico de una Investigación? Características más importantes*. Obtenido de <file:///C:/Users/HILEL/Downloads/Qu%C3%A9%20es%20el%20Dise%C3%B1o%20Metodol%C3%B3gico%20de%20una%20Investigaci%C3%B3n.pdf>
- Rodríguez Santos, R. A., Cano Collado, L. A., & Priego Álvarez, H. R. (2021). TURISMO SENIOR, PERFIL DEL TURISTA Y SUS MOTIVACIONES DE VIAJE: UNA REVISIÓN SISTEMATIZADA. *Societas. Revista de Ciencias Sociales y Humanísticas*. Obtenido de http://portal.amelica.org/ameli/journal/341/3412237013/html/#redalyc_3412237013_ref8
- Secretaría de Turismo del Estado. (2022). *SECTUR PUEBLA*. Obtenido de <https://sectur.puebla.gob.mx/>
- Secretaría de Turismo. (2002). *Recomendaciones de Accesibilidad para el Sector Turismo*. México, D.F.: SECTUR. doi:CEDOC
- Sunrise Medical. (18 de 09 de 2018). *Blog < La historia de la silla de ruedas: Evolución hasta nuestros días*. Obtenido de <https://www.sunrisemedical.es/blog/historia-silla-de-ruedas>
- Tepal , J. (24 de 09 de 2023). *Imagen Poblana*. Obtenido de Y Puebla, ¿cómo va en la inclusión a personas con discapacidad?: <https://imagenpoblana.com/23/09/24/y-puebla--iquest-como-va-en-la-inclusion-a-personas-con-discapacidad->

United Nations World Tourism Organization. (s.f.). *La Organización Mundial del Turismo* .

Obtenido de Sobre la OMT: <https://www.unwto.org/es/acerca-de-la-omt>

United States Holocaust Memorial Museum. (25 de 02 de 2023). *Enciclopedia del Holocausto*.

Obtenido de El asesinato de los Discapacitados.:

<https://encyclopedia.ushmm.org/content/es/article/the-murder-of-people-with-disabilities>

Valencia, L. (23 de 11 de 2014). *Breve historia de las personas con discapacidad: De la Opresión*

a la Lucha por sus Derechos. Obtenido de <https://rebellion.org/docs/192745.pdf>