

Análisis del Centro Histórico de Puebla y su competitividad. Caso: “Turismo para todos”

María Rodríguez, María Zamora, José Perea, María López y Ramón Acle

M. Rodríguez, M. Zamora, J. Perea, M. López y R. Acle

Benemérita Universidad Autónoma de Puebla.4 Sur 104, Centro Histórico, 72000 Puebla, México
yolyturismobuap@yahoo.com.mx

M. Ramos.,V.Aguilera.,(eds.). Ciencias Administrativas y Sociales, Handbook -©ECORFAN- Valle de Santiago, Guanajuato, 2014.

Abstract

Analyzing the situation of Puebla city historical downtown in terms of accessibility, it is intended that the government at all levels, residents and tourism service providers be sensitized to the importance of adapting the service, facilities and infrastructure available in the city to allow people with disabilities practice tourism, which is regarded as a universal right, and Puebla is nationally and internationally well known as a major city which cares about providing "Tourism for All" and it certainly will make it more competitive and that will result in an increase in the number of tourists and their staying, with economic benefits and life quality rising for its inhabitants.

7 Introducción

La presente investigación tiene por objeto crear conciencia de las necesidades especiales que tienen las personas con algún tipo de discapacidad y su derecho a realizar actividades turísticas, para ello es necesario que se cuente con las instalaciones y se eliminen las barreras físicas que puedan impedir este derecho, además de que muchas veces se decide el destino de las vacaciones familiares de acuerdo al lugar donde se le brinde los servicios necesarios y que tenga accesibilidad para el familiar que tenga alguna discapacidad o por pertenecer a la tercera edad, en cuanto al turismo internacional que visita México, proviene principalmente a los Estados Unidos de Norte América, Canadá y Europa donde este segmento de mercado tiende a aumentar, además de que el turismo de tipo cultural que es el que se ofrece en el centro histórico de Puebla, interesa mucho más al segmento de edad madura y tercera edad.

Se realizará un análisis de la situación del centro histórico de la ciudad de Puebla en cuanto a accesibilidad, tanto de los principales monumentos históricos como de la Infraestructura y de los servicios turísticos que se ofrecen para llevar a cabo el Turismo Accesible o Turismo para Todos.

Durante años el turismo ha sido considerado como una actividad relacionada a la economía, la prestación de servicios y la infraestructura, pero el paso del tiempo y el desarrollo de la globalización han hecho que mejoren las condiciones de vida de las sociedades, y esto ha provocado que se reconozcan las vacaciones, como un derecho para todos.

El Turismo se ha convertido en una actividad que reúne distintos factores como la equidad, la inclusión, la identidad y la unión de las sociedades para poder tener un desarrollo en las comunidades, y con esto un avance en el país.

El Turismo es un sector que genera oportunidades, desarrollo y bienestar integrando así a la población del país.

En México un gran número de personas cuentan con alguna discapacidad, la cual, en ciertas ocasiones los limita a disfrutar del acceso a los derechos que como seres humanos poseen.

El Turismo Accesible es una tendencia que ha venido en aumento en los últimos años sobre todo en el continente europeo y en los países más desarrollados de América como Estados Unidos de Norteamérica y Canadá, gracias a que estos cuentan con instalaciones, servicios e infraestructura adecuada para poder brindar este tipo de Turismo.

En nuestro país se está avanzando en esta área en últimos años, ya existen instrumentos jurídicos que reconocen los derechos de las personas con discapacidad, las autoridades y la gente están empezando a tomar conciencia sobre la necesidad de adecuarse a los requerimientos de los discapacitados, y entre otros derechos, el de practicar el turismo sin tantos factores limitantes.

7.1 Materiales y Objeto de Estudio

La presente investigación se llevó a cabo en el centro histórico de la ciudad de Puebla, en el mes de noviembre de 2013, con el fin de conocer que tanto interés existe entre los residentes y turistas de reconocer y apoyar a la satisfacción de las necesidades de las personas con discapacidad, y cuantos tienen en sus familias miembros con algún tipo de discapacidad.

7.2 Método

Para realizar esta investigación, se utilizaron los métodos inductivo y analítico, la investigación es de carácter cualitativa y descriptiva utilizando la observación directa y la encuesta. El universo de la investigación estuvo conformado por los residentes de la ciudad de Puebla, así como los turistas que la visitaron durante los días de descanso en honor a los muertos y el fin de semana largo relacionado con la celebración de la Revolución Mexicana, el tamaño de la muestra obtenido fue de trescientas encuestas, las cuales fueron aplicadas en el centro histórico de la ciudad, utilizándose el muestreo de tipo aleatorio simple, con el objetivo de conocer que tan familiarizados y conscientes estaban acerca de la problemática que afrontan las personas con discapacidad, así como conocer si en los establecimientos turísticos se está ofreciendo capacitación a los empleados del sector, para que mejore el trato hacia las personas con algún tipo de discapacidad y por último conocer que tan adecuada es la infraestructura urbana, el acceso a los atractivos turísticos más importantes y a los servicios turísticos ofertados.

Del Turismo Social al Turismo Accesible

El turismo social es “El conjunto de actividades y fenómenos resultantes de la participación en el turismo de todos los actores de la economía social bien definidos” (SECTUR, 2000). Con base al art. 13 de la Declaración de Montreal 2001 “Toda empresa de turismo cuyo acto de fundación u objetivo principal indique que persigue un proyecto de interés general y que busca la accesibilidad del mayor número de personas de las actividades de ocio turístico, diferenciándose de la sola maximización de utilidades puede pertenecer al turismo social (entrada, solidaridad, fraternidad y esperanza) a todos aquellos que en el mundo esperan ejercer su derecho a vacaciones. (SECTUR, 2012).

El Turismo para Todos se preocupa por todos los segmentos de la población, sin importar el nivel económico, promueve la inversión privada y parte de la rentabilidad de la empresa que participa en la organización de los viajes. Satisface la recreación y el esparcimiento añadiendo cultura, salud deporte y espacio para el fortalecimiento de las relaciones familiares, atendiendo a niños, jóvenes, estudiantes, adultos mayores, personas con discapacidad e inmigrantes.

En la transición del turismo social de los 70's al Turismo para Todos de los 90's se generó una re-conceptualización del turismo basada en los siguientes aspectos:

- El Turismo para todos es el eje principal en el que se sustenta el impulso del turismo nacional, incluyendo además de otros tipos de turismo al cultural.
- El turista aprende y se recrea.
- El turismo es incluyente solidario, respetuoso y sustentable.
- El turismo actualmente tiene una visión humanista, social y mercantil.
- Prioridad del bienestar físico, económico y social, sin distinguir niveles económicos.

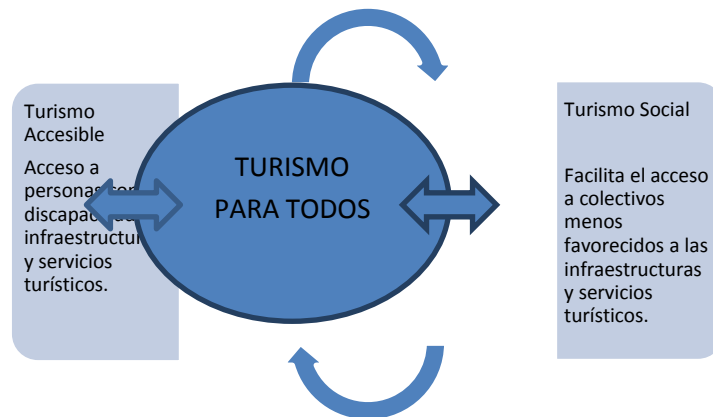
- Abarca todos los segmentos de la población, incluyendo personas jubiladas de procedencia nacional e internacional y de la tercera edad.
- Promueve recreación, salud y cultura.
- Propugna la adaptación de espacios en los centros turísticos y hospedajes, capaces de recibir a personas con discapacidad.

Turismo Accesible

El concepto de accesibilidad, se define como la posibilidad de acceder con facilidad a una cosa o a una persona (Diccionario de la Lengua Española, 2011). El turismo accesible se ha concebido desde sus inicios como aquel que garantiza el uso y disfrute del turismo a las personas que padecen alguna discapacidad física, psíquica o sensorial. Siendo más amplio el concepto de turismo social por sus posibles beneficiarios al tener por objeto la lucha contra las desigualdades y exclusión de todos aquellos que tienen una cultura diferente, poseen menos medios económicos o habitan en regiones menos favorecidas (Sánchez, 2012). Con el turismo accesible se está creando una nueva forma de administración dirigida a mejorar la accesibilidad para personas con discapacidad, con un fin más social que lucrativo.

- Desde el punto de vista social se eliminan desigualdades al permitir el acceso a los servicios turísticos para personas con discapacidad lo que hace que su nivel de vida mejore.
- El destino turístico podrá gozar de una mejor imagen paisajística social al no limitar el acceso a ningún cliente a sus servicios.
- Desde el punto de vista económico permite atraer un segmento de mercado importante.
- Son clientes que viajan acompañados.
- Reducen el efecto de estacionalidad del destino turístico ya que viajan en temporadas de menor afluencia.
- El turista con discapacidad busca seguridad.
- El turismo accesible es una oportunidad y no una obligación.
- Al apoyar y desarrollar el turismo accesible se mejora y mantiene la calidad y con ello la sostenibilidad y competitividad.
- En específico la accesibilidad turística es aquella que permite el acceso y uso de los productos y servicios turísticos, está relacionada directamente con los atractivos turísticos refiriéndose de manera principal a las instalaciones del lugar, con el uso de diversas ayudas técnicas para impulsar la accesibilidad e igualar las posibilidades de todas las personas, los espacios que presentan buenas condiciones de accesibilidad puede recibir a toda clase de gente sin que exista un perjuicio o una complicación para nadie. (Viladevall Guasch, 2003).

La figura mostrada a continuación permite ver que el turismo para todos está ligado con el turismo accesible y social, siendo el primero parte de este último.

Figura 7 Turismo para Todos

Fuente: Marcos y González (2003)

Antecedentes y Legislación del “Turismo para Todos”

En 1989 un grupo de expertos británicos en Turismo y Discapacidad publican un informe titulado “Tourism for all”, cuyo objetivo fue fomentar en la industria turística el diseño de servicios dirigidos a todo el mundo independientemente de su edad o discapacidad. (Marcos y González, 2003).

La accesibilidad tiene como instrumento jurídico la Declaración Universal de los Derechos Humanos promulgada en el año 1975. Además de estar contemplada en el Código de Ética Mundial del Turismo (ONU, 2012).

En México, en concordancia con la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, existen otros instrumentos jurídicos que reconocen los derechos de las personas con discapacidad, tales como la Ley General de Turismo, la Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad, la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación, El código de conducta de las y los servidores públicos del sector turismo. Además de ser parte importante de los Programas Estatales de Turismo 2001- 2006, 2007- 2012 y 2013 – 2018. (Bolfy, 2008).

Entre los organismos que en México apoyan el turismo accesible se pueden mencionar los siguientes: el Consejo Nacional de Turismo Social de la Secretaría de Turismo, el Consejo Estatal de Turismo para Todos en el estado de Puebla, el Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores.

Algunas de las actividades que SECTUR ha realizado para fomentar este tipo de turismo en específico en la ciudad de Puebla, se menciona el XI Encuentro de la Red Turismo para Todos y el Seminario de Turismo Accesible, ambos en 2012.

La Discapacidad

Según la Organización Mundial de la Salud OMS (2012), los discapacitados constituyen uno de los grupos más marginados en el mundo.

En el mundo más de mil millones de personas viven con algún tipo de discapacidad, 15 % de la población mundial, de ellas casi 200 millones experimentan condiciones desfavorables de funcionamiento, casi el 80% vive en zonas aisladas, es más común en los países pobres, entre las mujeres, personas mayores y niños de escasos recursos, por lo tanto la mayoría no puede pagar los servicios de salud, además de que la mayoría de niños no finaliza sus estudios o no asisten a la escuela, reflejándose también la situación de las personas con algún tipo de discapacidad en bajas las tasas de empleo. (Organización Mundial de la Salud y Banco Mundial, 2012).

Las discapacidades se clasifican en:

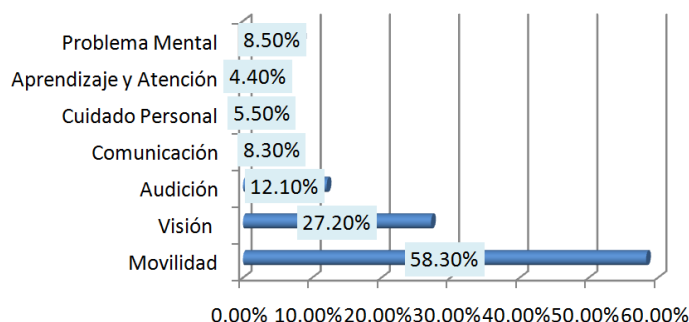
- a) Discapacitados permanentes ya sean motrices, sensoriales o mentales.
- b) Personas mayores de 60 años.
- c) Discapacidades temporales, tales como, mujeres embarazadas, personas enyesadas (Instituto Nacional de Estadística, 2006).

En México según cifras de Instituto Nacional de Geografía y Estadística (INEGI), existen 5, 739,270 personas con algún tipo de discapacidad, representando el 5.1% de la población, 51% son mujeres y 49% hombres. Del total de discapacitados 520,000 son niños y solamente el 45% de ellos asiste a la escuela, el 81% son adultos mayores y el resto jóvenes y niños.

Cabe hacer mención que los datos arriba mencionados pertenecen al censo que INEGI levantó en 2010, sin embargo la cifra de personas con algún tipo de discapacidad dada por el mismo organismo en 2013 fue de 6.6% de la población mexicana que reportó tener una discapacidad, por lo que se puede apreciar hubo un incremento de 1.5% en un lapso de tres años, lo cual es comprensible debido a que este incremento se debe al aumento de la población de adultos mayores, los cuales ocupan 51.4%, del total de personas con una o más discapacidades, según informó el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) de acuerdo con la Encuesta Nacional de Ingresos y Gastos de los Hogares 2012 (ENIGH 2012), dicho porcentaje de la población del país presentó dificultad (discapacidad) para realizar al menos una de las actividades como: caminar, ver, escuchar, hablar o comunicarse, poner atención o aprender, atender el cuidado personal y mental. (El Economista, 2013).

La siguiente gráfica refiere en México los tipos de dificultades que constituyen una discapacidad.

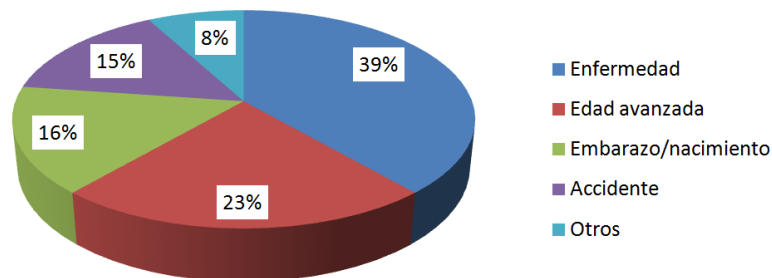
Figura 7.1 Tipos de Discapacidad en México



Fuente: Elaboración propia con datos del Instituto Nacional de Geografía y Estadística (INEGI, 2012)

A continuación se presenta un gráfica que refleja las causas más comunes por las que se adquiere algún tipo de discapacidad en México.

Figura 7.2 Causas más comunes de discapacidad en México



Fuente: Elaboración Propia, con datos Obtenidos del INEGI (2012)

Guía de Recomendaciones de Diseño Universal para el Sector Turismo

Es una herramienta muy útil para ofrecer productos y servicios turísticos competitivos, se fundamenta en la Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad ratificada por México. (SECTUR y Consejo Nacional para el Desarrollo y la Inclusión de las personas con discapacidad, 2012).

Su propósito es promover, proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos y libertades fundamentales de las personas con discapacidad, así como promover el respeto de su dignidad inherente. Como parte de la construcción del bien común y el compromiso por el respeto a los derechos humanos de toda la población, el desarrollo del turismo accesible debe incluir:

- Instalaciones: Urbana, arquitectónicas, mobiliario y equipo.
- Servicios: Sensibilización y capacitación del personal. Establecimiento de políticas y procedimientos y contar con la información accesible para los diferentes tipos de discapacidades mediante el uso de formatos alternativos.
- Transporte: Local, foráneo y transporte especializado.

7.3 Discusión y Resultados

Una vez analizados los resultados de las encuestas aplicadas y de la observación directa se encontró lo siguiente:

En cuanto a las encuestas los hallazgos más importantes fueron:

- El 21% de los encuestados reportó que tiene al menos un familiar con algún tipo de discapacidad.
- El 62% opinó que en donde tienen mayor dificultad para desplazarse es en la vía pública, 14% en los restaurantes y 11% en hoteles y centros comerciales y solo el 2% opinó que no tiene ningún obstáculo.

- La mayoría opinó que las mayores dificultades a las que se enfrentan los discapacitados son: falta de movilidad, no hay espacios destinados, el transporte es inadecuado, falta de señalamiento e interés por parte de las personas, no hay instalaciones ni acceso a las mismas, falta de tolerancia, discriminación, obstáculos en sus accesos viales, banquetas dañadas, falta de rampas y elevadores.
- En cuanto a la adecuación de las instalaciones para discapacitados en los establecimientos turísticos el 53% opinó que si son adecuadas, el 30% que no lo son y 17% no sabe.
- 86% opinó que Puebla no cuenta con la estructura vial adecuada y el 14% restante opinó afirmativamente.
- Respecto al trato que se le brinda a las personas con discapacidad, el 51.6% opinó que es regular, el 25% que es malo, el 13% suficiente y 9.6% que es bueno.
- El 99.3% opinó que debe darse capacitación a los empleados de los establecimientos turísticos respecto al trato adecuado hacia los discapacitados.
- El 97% opinó que no hay difusión de turismo accesible.
- Al preguntar su opinión sobre la adhesión de Puebla al Programa “Turismo para Todos”, el 73% contestó que no conocen el programa, 26% que es una decisión adecuada y el 1% opinó que hay otras prioridades.

Respecto a la observación directa se visitaron algunos de los atractivos turísticos más renombrados como la catedral, el Paríán, el templo de San Francisco, los Portales, La Plaza de los Sapos, la Casa de la Cultura en la cual se encuentra la Biblioteca Palafoxiana, el Barrio del Artista, el Teatro Principal, el Templo de Santo Domingo, Paseo San Francisco y establecimientos turísticos, tales como el hotel del Portal, el hotel Colonial, hotel Casa de las Palmas, hotel la Alhóndiga restaurante Mesón de la Sacristía, hostel de Santo Domingo, hotel boutique Puebla de Antaño, cafetería Las Brujas, Italian Coffee, Restaurant KFC, y el Turibus, encontrando que muchos de ellos no cuentan con facilidades para personas con discapacidad, algunos hoteles tienen habitaciones en pisos altos y no cuentan con elevadores, ni espacios adecuados para la circulación de una silla de ruedas.

Algunos tienen escalones a la entrada y no cuentan con rampas, ni personal capacitado. Se analizaron algunos de los atractivos más importantes de la ciudad de Puebla, encontrando en muchos casos que no están adaptados para el turismo accesible, entre estos el más importante: la Catedral de Puebla en la que la única rampa para subir está rota, también se visualizó la necesidad de aumentar la colocación de letreros en braille en los principales monumentos históricos. En las calles, existen banquetas en malas condiciones, alcantarillas sin tapas o con daño en el pavimento que las rodea, residuos de materiales metálicos que fueron retirados inadecuadamente y constituyen un peligro aún para los no discapacitados. No existen canaletas en todas las banquetas para guiar invidentes con bastón, ni semáforos para discapacitados visuales con mecanismo sonoro. En síntesis es mucho trabajo el que se tiene que hacer por parte del gobierno en todos los niveles y por parte de la iniciativa privada para convertir a Puebla en un lugar ideal para ofrecer turismo accesible. A continuación se muestran algunas de las fotografías que se tomaron para esta investigación en las que se pueden observar elementos relacionados a este tipo de turismo.

Figura 7.3 Catedral de Puebla

Fuente. Elaboración Propia

En estas imágenes se puede observar la rampa rota, la cual no abarca toda la escalera., además de estar muy pegada a la pared y resulta muy incómodo subir una silla de ruedas por ella. Además de ser la única entrada que cuenta con rampa. Para ingresar al templo la rampa es inadecuada ya que no está al ras del escalón y solo por la parte exterior pero para bajar al entrar no hay rampa.

Figura 7.4 Collage calles y banquetas

Fuente: Elaboración propia

Peligros en la calle que incluso constituyen un riesgo para personas sin discapacidad.

7.4 Conclusiones

El objetivo de esta investigación es crear conciencia de las necesidades especiales que tienen las personas con algún tipo de discapacidad y su derecho a realizar actividades turísticas. Al hacer un análisis de algunos atractivos y establecimientos representativos del Centro Histórico de la ciudad de Puebla, se percibió que dicha zona cuenta con algunos elementos para dar atención a personas con algún tipo de discapacidad, pero hace falta realizar algunas adaptaciones y remodelaciones en establecimientos turísticos y monumentos, así como mejorar y adaptar la infraestructura urbana para eliminar las barreras físicas, que pudieran impedirles el acceso a los principales atractivos y establecimientos turísticos.

Es importante resaltar la relevancia de brindar capacitación a los prestadores de servicios turísticos, orientada a la sensibilización y profesionalización en ese aspecto del personal, para dar un trato más adecuado a los turistas con alguna discapacidad, y obtener como resultado un incremento de visitantes, y de estadía en la ciudad de Puebla, para ello es necesario que se cuente con las instalaciones con las especificaciones necesarias y se eliminen las barreras físicas que puedan impedir este derecho, además de que muchas veces se decide el destino de las vacaciones familiares de acuerdo al lugar donde se le brinde los servicios necesarios. Otro punto a considerar es la promoción y difusión de campañas publicitarias orientadas a que los residentes y los prestadores de servicios turísticos conozcan lo que el gobierno estatal está haciendo en la ciudad de Puebla, como su adhesión al programa de “Turismo para Todos” y que sea reconocida a nivel nacional e internacional como una ciudad que brinda turismo accesible, lo que la hará más competitiva.

7.5 Referencias

Bolfy, Cottom (2008) Nación, Patrimonio cultural y legislación: Los debates parlamentarios y la construcción del marco jurídico federal sobre monumentos México : Porrúa.

SECTUR (2000) Cómo Desarrollar Productos turísticos Competitivos. Serie de Documentos Técnicos. México :SECTUR.

Viladevall Guasch, Mireia. (2003) Gestión del Patrimonio Cultural: Realidades y Retos México: Benemérita Universidad Autónoma de Puebla.

Calasans, Arthur (2012). “10 datos sobre discapacidad”, Recuperado de <http://www.who.int/features/factfiles/disability/facts/es/index9.html> 16/05/213

Instituto Nacional de Estadística (INE) (2006). España. Recuperado de : <http://www.ine.es/jaxi/menu>. 16/05/2013

Instituto Nacional de Geografía y Estadística (INEGI) (2012). “Población”. Recuperado de: <http://cuentame.inegi.org.mx/poblacion/discapacidad.aspx?tema=P>, 16/05/2013

Marcos Pérez Daniel y González Velasco Diego J. (2003). “Turismo Accesible. Hacia un Turismo para Todos” Mazars. Recuperado de: <http://www.libreacceso.org/downloads/turismoacce.pdf> . 14/05/2013

Organización Mundial de la Salud (OMS), y Banco Mundial (BM) (2012). “Informe Mundial sobre la discapacidad” Recuperado de <http://www.who.int/features/factfiles/disability/es/>. 17/05/2013

Organización de la Naciones Unidas (ONU) (2012). “Declaración Universal de los Derechos Humanos” Departamento de Información Pública. Recuperado de: www.libreacceso.org/downloads/turismoacce.pdf . 17/05/2013

Secretaria de Turismo (SECTUR (2012). Antecedentes del Turismo Social. Recuperado de http://www.sectur.gob.mx/es/sectur/sect_Antecedentes2 17/05/2013

Villareal, René, Ramos de Villareal, Rocío. “La apertura de México y la paradoja de la competitividad: hacia un modelo de competitividad sistémica”. Comercio Exterior 2001 revistas. Bancomext.cob.mx disponible: 20sep2011. Recuperado de: <http://revistas.bancomext.gob.mx/rce/magazines/32/2/villa0901.pdf>. 18/09/2012.