

Resumen del artículo


La inclusión social de las personas con discapacidad en el sistema turístico del Centro Histórico de la Ciudad de México: diseño de un modelo sistémico de innovación

The social inclusion of people with disabilities in the tourism system of Mexico City's Historical Center: design of a systemic model of innovation

Edmundo Omar Matamoros Hernández

Instituto Politécnico Nacional, México

omarmatamoros@gmail.com

 <https://orcid.org/0000-0002-0988-6341>

Candidato a Doctor en Gestión y Políticas de Innovación por el Instituto Politécnico Nacional

Ricardo Tejeida Padilla

Instituto Politécnico Nacional, SNI I, México

ricardotp75@hotmail.com

 <http://orcid.org/0000-0003-4882-8096>

Doctor en Ciencias con especialidad en Ciencias Administrativas por el Instituto Politécnico Nacional

Oswaldo Morales Matamoros

Instituto Politécnico Nacional, SNI I, México

oswmm2001@yahoo.com

 <https://orcid.org/0000-0002-3184-4869>

Doctor en Ciencias en Ingeniería Mecánica por el Instituto Politécnico Nacional

Recibido: 12 de noviembre de 2017

Aceptado: 23 de abril de 2018

Resumen

Las personas con discapacidad encuentran barreras físicas, sociales, económicas y culturales para disfrutar de actividades turísticas y recreativas. Este



artículo presenta una revisión al marco legal y su influencia en la oferta turística del Centro Histórico de la Ciudad de México.

La oferta en el sector turístico es ineficiente en términos de accesibilidad para las personas con discapacidad y hay una carencia de políticas públicas adecuadas, lo que ha impedido que gocen plenamente de su tiempo libre, considerado un derecho humano universal. Es a partir de la innovación social que se pueden fortalecer las políticas públicas conjuntando a la iniciativa privada, el sector gubernamental, la academia y las organizaciones no gubernamentales. El objetivo de estos procesos de innovación radica en la inclusión social de poblaciones vulnerables a través de investigación y desarrollo de nuevos procesos en el diseño, aplicación y gestión de nuevas tecnologías y procesos que permitan vincular a los grupos vulnerables con el sector turístico. Esta investigación presenta el panorama actual del sistema turístico del Centro Histórico en razón de la accesibilidad para personas con discapacidad y de qué forma la innovación social representa una oportunidad para su mejora.

Los resultados obtenidos muestran deficiencias en la oferta turística, principalmente en la infraestructura de los distintos servicios turísticos como restaurantes, hoteles y centros culturales. Las vialidades, debido a las remodelaciones presentaron mayor accesibilidad. Un tema en el que coincidieron los expertos entrevistados es el de la discriminación, elemento que a su consideración genera más barreras para la inclusión social de las personas con discapacidad.

Palabras clave:

turismo accesible, innovación social, políticas públicas, modelo social de la discapacidad.

Abstract

People with disabilities face physical, social, economic and cultural barriers to tourism and recreational activities. This article reviews the existing legal framework and its influence on tourism offerings around the Historical Center of Mexico City. It finds these to be inefficient in terms of providing accessibility to people with disabilities. Specifically, the series of inadequate public policies impedes these individuals from enjoying a range of leisure

activities that are considered a universal human right. We argue that social innovation is the key to strengthening public policies by combining the efforts of the private sector, government, academia and NGOs. The objective of such processes of social innovation is to enhance the social inclusion of vulnerable populations through research and the development of new processes in the design, application and management of novel technologies and processes that will facilitate the integration of vulnerable groups into the tourism sector. This paper discusses the current scenario in the Historical Center of Mexico City from the perspective of accessibility for people with disabilities and how social innovation provides an opportunity to improve existing conditions.

The results obtained reveal deficiencies in tourism offerings, mainly in the infrastructure of such key tourist services as restaurants, hotels and cultural centers. Thanks to recent renovations, roadways in general present greater accessibility. One aspect on which the experts interviewed largely concurred was that of discrimination, an element that, in their consideration, generates additional barriers to the social inclusion of people with disabilities.

Keywords:

accessible tourism, social innovation, social model of disability.

Edmundo Omar Matamoros Hernández
Ricardo Tejeida Padilla
Oswaldo Morales Matamoros
Instituto Politécnico Nacional, México

Introducción

El turismo como derecho universal de los seres humanos está reconocido en el artículo 7° del Código Ético Mundial para el Turismo de la Organización Mundial del Turismo (OMT) y debe estar al alcance de cualquier persona sin distinción física, social, económica, racial o de cualquier otra índole.¹

A pesar de esto existen aún brechas que impiden que grupos poblacionales, como las personas con discapacidad puedan gozar de estas actividades. De acuerdo con el Instituto Nacional de Geografía y Estadística (INEGI), en México hay cerca de 5 739 270 de personas que viven con alguna discapacidad y de cada 100 personas con discapacidad 39 la tienen porque sufrieron alguna enfermedad, 23 están afectados por edad avanzada, 16 la adquirieron por herencia, durante el embarazo o al momento de nacer, 15 quedaron con lesión a consecuencia de algún accidente y 8 debido a otras causas.²

El Modelo Social de la Discapacidad o paradigma social adjudica al contexto físico, educativo, social y cultural las barreras que históricamente han impedido la participación activa de la población con discapacidad en estos ámbitos.³ Es a través de este paradigma social que se pretende innovar, inicialmente en creencias e ideología sobre la discapacidad, lo que conduce a cambios arquitectónicos, sociales y culturales fomentando un turismo incluyente.

Marco Referencial. Legislación internacional, federal y local en materia de discapacidad y turismo

De acuerdo con la Organización de las Naciones Unidas los derechos humanos son aquellos que “se consideran inherentes a todos los seres humanos,

1 Organización Mundial del Turismo (OMT), *Código Ético Mundial para el Turismo*, disponible en <http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/gcetbrochureglobalcodees.pdf> (consultado el 18 de marzo de 2018).

2 Instituto Nacional de Geografía y Estadística (INEGI), “Discapacidad en México”, *Censo de Población y Vivienda 2010*, disponible en <http://cuentame.inegi.org.mx/poblacion/discapacidad.aspx?tema=P> (consultado el 4 de noviembre de 2017).

3 Len Barton, “La investigación en la educación inclusiva y la difusión de la investigación sobre discapacidad”, *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado* 25.1 (2011): 63-76 (consultada el 4 de noviembre del 2017).

sin distinción alguna de residencia, sexo, origen nacional o étnico, color, religión, lengua, o cualquier otra condición, sin discriminación alguna. Estos derechos son interrelacionados, interdependientes e indivisibles”.⁴

En 1993 durante la Conferencia Mundial de los Derechos Humanos en Viena se dispuso que todos los Estados promovieran y protegieran los derechos humanos, sin importar sus condiciones políticas, económicas y culturales.⁵

El artículo 24 de la Carta Internacional de los Derechos Humanos⁶ se expresa 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” y a partir de esta declaración es que se han hecho diversas legislaciones en favor de las actividades de tiempo libre.

El turismo, como ámbito del tiempo libre y el ocio, se fundamenta como un derecho humano universal en el Código Ético Mundial para el Turismo, documento que expide la Organización Mundial del Turismo, perteneciente a la Organización de las Naciones Unidas.⁷ Este documento se anunció como resultado de su Asamblea General en el año 1999 y fue publicado en el año 2001. Este código ético no es de carácter vinculante sin embargo da pauta a los Estados firmantes a seguir una serie de recomendaciones que propicien un marco legal para el desarrollo de la actividad turística.

La Organización Mundial del Ocio (WLO por sus siglas en inglés, World Leisure Organization) que trabaja en conjunto con la ONU y desde 1952 ha estudiado al ocio y las actividades de tiempo libre, promoviendo las mismas a través de diversos órganos, tanto públicos como privados, en su última reunión mundial reconocieron al ocio como un derecho humano básico, ubicándolo en el mismo nivel que la educación, el trabajo y la salud.⁸

El 2006 fue el año de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y tiene sus bases en el Modelo Social de la Discapacidad, en la cual se vinculan las barreras sociales, la exclusión y la vulneración al pleno goce o ejercicio de derechos.⁹

El objetivo de la convención está expresado en su artículo 1º:

- 4 Organización de las Naciones Unidas, *Declaración Universal de los Derechos Humanos*, 10 de diciembre de 1948, disponible en <http://www.un.org/es/universal-declaration-human-rights/> (consultado el 5 de noviembre de 2017).
- 5 Organización de las Naciones Unidas, *Conferencia Mundial sobre los Derechos Humanos*, 14 al 25 de junio de 1993, disponible en <http://www.un.org/es/development/devagenda/humanrights.shtml> (consultado el 18 de marzo de 2018).
- 6 Organización de las Naciones Unidas, *Declaración Universal de los Derechos Humanos*, 2015, disponible en http://www.un.org/es/documents/udhr/UDHR_booklet_SP_web.pdf (consultado el 18 de marzo de 2018).
- 7 OMT, *Código Ético Mundial*.
- 8 Organización Mundial del Ocio (WLO), *Carta Internacional del Ocio*, disponible en www.journals.unam.mx/index.php/mecedupaz/article/download/41925/38054 (consultada el 5 de noviembre de 2017).
- 9 Carlos Parra-Dussan, “Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad: antecedentes y sus nuevos enfoques”, *International Law: Revista Colombiana de Derecho Internacional* 16 (2010): 347-380.

- 10 Organización de las Naciones Unidas “Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad”, 2006, disponible en <https://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf> (consultado el 3 de noviembre de 2017).
- 11 Es 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. El diseño universal no excluirá las ayudas técnicas para grupos particulares de personas con discapacidad cuando se necesiten. Con base en los siguientes principios: uso equitativo, uso flexible, uso simple o intuitivo, información perceptible, tolerancia al error, mínimo esfuerzo físico y adecuado tamaño de aproximación y uso. Véase Gobierno de la Ciudad de México, *Manual de Normas Técnicas de Accesibilidad*, (Ciudad de México: 2016), disponible en http://www.data.seduvi.cdmx.gob.mx/portal/images/banners/banner_derecho/documentos/Manual_Normas_Tecnicas_Accesibilidad_2016.pdf (consultado el 15 de noviembre de 2017).

El propósito de la presente Convención es promover, proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos y libertades fundamentales por todas las personas con discapacidad, y promover el respeto de su dignidad inherente. Las personas con discapacidad incluyen a aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.¹⁰

Al ratificar la convención, México obtuvo el compromiso de que las políticas públicas y los programas promuevan y protejan los derechos humanos de las personas con discapacidad, así como evitar la discriminación hacia ellas en cualquier organización pública o privada. También se busca promover la investigación y el desarrollo con el fin de tener un avance en tecnología para el uso personal y lograr un diseño universal en las instalaciones para que estas sean accesibles para todas las personas.¹¹

Con respecto a los derechos sociales, en los que se incluye el ocio y el turismo el estado se compromete a adoptar las medidas necesarias para que las personas puedan tener un pleno ejercicio de estos, utilizando al máximo los recursos.

El derecho a participar en la vida cultural, las actividades recreativas, el esparcimiento y el deporte lo aborda el artículo 30° de la convención¹² mismo que presenta lineamientos específicos para que exista un goce pleno sin ningún tipo de barreras físicas ni sociales en las actividades de carácter cultural tales como museos, cines, bibliotecas y servicios turísticos. De manera específica menciona que, de ser posible, se tenga acceso a monumentos y lugares de importancia cultural nacional.

Legislación Federal

El artículo 1° de la Carta Magna establece que:

12 *Ibid.*

En los Estados Unidos Mexicanos todas las personas gozarán de los derechos humanos reconocidos en esta Constitución y en los tratados internacionales de los que el Estado Mexicano sea parte, así como de las garantías para su protección, cuyo ejercicio no podrá restringirse ni suspenderse, salvo en los casos y bajo las condiciones que esta Constitución establece.¹³

Durante el periodo presidencial 2006-2012 se promulgó la Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad, misma que pretende proteger y promover el derecho a la accesibilidad universal, así como una vivienda adecuada, derecho a la salud, educación, deporte, recreación y cultura, asegurando la inclusión en sociedad en un marco de respeto, igualdad y equiparación de oportunidades, sin discriminación.¹⁴

El capítulo XVIII de esta ley aborda los temas de deporte, recreación, cultura y turismo, donde la Comisión Nacional de Cultura Física y Deporte debe promover el derecho de las personas con discapacidad a las actividades deportivas, formulando y aplicando programas y acciones para los mismos, desde un nivel popular hasta los niveles de deportistas de alto rendimiento.¹⁵ Debe también procurar que los espacios públicos donde se lleven a cabo actividades físicas, deportivas o recreativas sean accesibles para las personas con discapacidad.

La Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad instruye a la Secretaría de Turismo Federal promover el derecho de las personas con discapacidad para acceder a los servicios turísticos, recreativos o de esparcimiento a través de programas y normas para que la infraestructura cuente con accesibilidad universal, así como programas de promoción enfocados a las personas con discapacidad.¹⁶

La ley Federal de Turismo considera a las personas con discapacidad, en su artículo II del título I menciona que: “esta ley tiene por objeto garantizar a las personas con discapacidad la igualdad de oportunidades dentro de los programas de desarrollo del sector turismo”.¹⁷

El artículo IX del capítulo II de la misma ley habla del turismo social, que es el que se ofrece a las personas con recursos limitados y personas con dis-

13 Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Art. 1.

14 Congreso de la Unión, “Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad”, *Diario Oficial de la Federación*, 2011, 1-24, disponible en http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5191516&fecha=30/05/2011 (consultado el 2 de noviembre de 2017).

15 Congreso de la Unión, “Ley General para la Inclusión...”.

16 Congreso de la Unión, “Ley General para la Inclusión...”.

17 Secretaría de Turismo Federal, Reglamento de la Ley General de Turismo, 6 de julio de 2015, disponible en http://www.sectur.gob.mx/PDF/0216/Reglamento_Ley_General_Turismo.pdf (consultada el 3 de noviembre de 2017).

capacidad, a través de facilidades para realizar viajes recreativos, deportivos y culturales, con condiciones adecuadas de acceso, economía, seguridad y comodidad. En el artículo XI especifica que la secretaría realizará licitaciones con el fin de establecer acuerdos con prestadores de servicios para ofrecer los paquetes y productos turísticos en beneficio de los obreros, campesinos, jóvenes, maestros, personas con discapacidad, estudiantes y demás grupos que se consideren similares.¹⁸

18 *Ibid.*

En el artículo XVI del capítulo III de la ley previamente citada aborda el tema de la accesibilidad, responsabilizando a las dependencias federales, locales y municipales coordinar la creación y adecuación de la infraestructura con el fin de considerar las necesidades de las personas con discapacidad.

Legislación local

En materia legal en la Ciudad de México, la Gaceta Oficial con actualización del 24 de febrero del 2011 publicó la Ley Para Prevenir y Eliminar la Discriminación del Distrito Federal y en el artículo 8° establece que:

Se instituye como política pública del Gobierno del Distrito Federal y de todos los entes públicos, que el principio de igualdad y no discriminación regirá en todas las acciones, medidas y estrategias que implementen en el ámbito de sus respectivas competencias.¹⁹

19 Ley para Prevenir y Eliminar la Discriminación del Distrito Federal, artículo 8.

En el artículo 27°, sección III de la ley antes mencionada se especifica que el gobierno del Distrito Federal realizará adecuaciones de manera progresiva con el fin de lograr un diseño universal para que los espacios o inmuebles, públicos o privados que presten un servicio cumplan con aspectos mínimos como la accesibilidad. Por su parte la sección VII promueve el otorgamiento de beneficios y descuentos especiales para el acceso a centros turísticos, de entretenimiento, recreación, cultura y deporte, así como a los servicios de transporte aéreo, terrestre y marítimo.

En esta ley se menciona que en materia turística la Secretaría de Obras y Servicios, Desarrollo Urbano y Vivienda y Secretaría de Transportes y Vialidad serán las encargadas de fomentar que los espacios públicos cuenten con la infraestructura adecuada para su acceso, así como los servicios públicos de transportación, mismos que son utilizados por la industria turística tales como autobuses públicos, sistema de transporte colectivo metro, centrales de autobuses y en los puntos turísticos de mayor afluencia como el Centro Histórico de la Ciudad de México.

La Ciudad de México en materia de inclusión social ha trabajado fuertemente por establecer políticas y lineamientos que den pauta a crear una conciencia social regida por la tolerancia y la diversidad, es por esto que a pesar de contar con un órgano federal como el Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (CONAPRED),²⁰ en la Ciudad de México se creó el Consejo para Prevenir y Eliminar la Discriminación,²¹ que parte de la Secretaría de Desarrollo Social y está encargado de proteger los derechos de los grupos vulnerables tales como niños y niñas, personas de la tercera edad, jóvenes, personas con discapacidad, migrantes, miembros de la comunidad lésbico-gay, indígenas y personas en situación de calle.

20 Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación, disponible en <http://www.conapred.org.mx/> (consultado el 23 de marzo de 2018).

21 Consejo para Prevenir la Discriminación.

Marco Conceptual. Inclusión social y el Modelo Social de la Discapacidad

La discapacidad es un tema de carácter social ya que implica que las personas se encuentren con barreras físicas, culturales, sociales y políticas en su vida cotidiana, coartando sus derechos humanos.²² Es a partir del año 2008 que México ratifica la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad²³ y se generan procesos vinculantes con la legislación federal, local y municipal.

La característica principal de esta convención es el cambio de paradigma sobre la discapacidad, donde se define a las personas con discapacidad como “aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su

22 Jorge A. Victoria Maldonado, “El modelo social de la discapacidad: una cuestión de derechos humanos”, *Boletín mexicano de derecho comparado* 46.138 (septiembre 2012-marzo 2013), disponible en http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S004186332013000300008 (consultado el 20 de marzo de 2018).

23 Parra-Dussan, “Convención sobre los derechos de las personas...”.

24 ONU, “Convención sobre los derechos de las personas...”, Art. 1.

25 Organización Mundial de la Salud (OMS), Informe Mundial sobre la Discapacidad, (Ginebra: OMS, 2011), disponible en http://who.int/disabilities/world_report/2011/summary_es.pdf (consultado el 4 de noviembre de 2017).

26 Barton, “La investigación en la educación inclusiva...”.

27 Elisabete Figueiredo, Eusébio Celeste y Elisabeth Kastenholz, “How Diverse are Tourists with Disabilities? A Pilot Study on Accessible Leisure Tourism Experiences in Portugal”, *International Journal of Tourism Research* 14 (2012): 531–550.

28 Mike Oliver, “Disability and Dependency: A Creation of Industrial Societies”, en *Disability and Dependency* (Lewes: Falmer Press, 1989).

participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás”.²⁴ Esta nueva perspectiva sobre la discapacidad ha dado la pauta para identificar barreras sociales que son las que impiden la participación activa de las personas con discapacidad, incluyendo la actividad turística.

Anterior a la convención predominaba el enfoque médico o asistencialista que parte de las deficiencias, limitaciones en las actividades y las restricciones de la participación de las personas en actividades cotidianas debidas a las deficiencias que afectan a una estructura o función corporal.²⁵

La inclusión es el eje rector del Modelo Social de la Discapacidad e implica un cambio de pensamiento, buscando cambiar el concepto colectivo de que la discapacidad es sinónimo de marginación, opresión y exclusión.²⁶

Una plena inclusión de las personas con discapacidad se basa en los siguientes principios:

- Igualdad de oportunidades: participación igualitaria en las actividades sociales y económicas, este principio exige evitar y suprimir las barreras físicas y de cualquier tipo.
- Vida independiente: la persona ejerce poder de decisión sobre su propia existencia, participa activamente en su comunidad.
- Normalización: las personas con discapacidad deben poder llevar una vida normal, accediendo a los mismos lugares, ámbitos, bienes y servicios que estén a disposición de cualquier otra persona, esto aplica también las condiciones residenciales, educacionales, de empleo, de carácter social y de ocio.
- Sostenibilidad: la mejora de la accesibilidad contribuye a la sostenibilidad en la medida que mejora la calidad de vida de cualquier comunidad urbana o rural.²⁷

Modelo Social de la Discapacidad

El Modelo Social de la Discapacidad surge en la década de 1980²⁸ y presenta diferencias con el modelo médico asistencialista ya que según este, la dis-

capacidad debe ser considerada con independencia de su substrato material (fisiológico), como un fenómeno social al que se han de dar respuestas integradoras.²⁹ Este implica otras prácticas, como la no discriminación, el respeto y la no exclusión.

El Modelo Social plantea que las condiciones físicas, culturales y sociales son la que impiden que las personas con discapacidad gocen plenamente de sus derechos; la sociedad no ha sido capaz de establecer los estándares mínimos para que haya una inclusión social, por lo tanto las personas que viven con alguna discapacidad y han luchado por que sus derechos sean reconocidos se enfocan en que las políticas que el gobierno establece se enfoquen en reconocerlos con los mismos derechos a tener acceso a lo que la sociedad en general tiene y evitar prácticas excluyentes.³⁰

Innovación Social

El concepto de innovación ha evolucionado en el tiempo, en un principio se refería exclusivamente a su aplicación en tecnología y procesos, principalmente en el sector industrial.³¹ En la actualidad la innovación ha transitado del ámbito tecnológico y de procesos industriales al sector social, esto debido a la complejidad de las necesidades de colaboración entre organizaciones y los retos presentados en el ámbito social. Esto ha propiciado la necesidad de generar procesos de articulación entre los distintos sectores de la sociedad, donde los problemas sociales, tales como la inclusión de personas con discapacidad requieren un tratamiento específico.

En el sector de la gestión pública³² se pueden encontrar procesos de innovación social, a pesar de considerarse que es exclusiva del sector privado, algunas investigaciones han demostrado que al encontrar soluciones y alternativas al uso eficaz de recursos, perfeccionamiento de estrategias y tácticas de gestión y producción de bienes y servicios en favor de los usuarios puede considerarse como innovación.³³

Existen diversos enfoques de la innovación social y para esta investigación se propone el de ciencia política³⁴ el cual propone un ciclo no lineal

29 Miguel A. V. Ferreira, “La construcción social de la discapacidad: habitus, estereotipos y exclusión social”. *Nómadas. Critical Journal of Social and Juridical Sciences* 17.1 (enero-junio, 2018), disponible en <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=18101716> (consultado el 5 de noviembre de 2017).

30 Barton, “La investigación en la educación inclusiva...”.

31 Departamento Nacional de Planeación (DNP) et al., “Bases conceptuales de una política de innovación social”, *Colciencias*, 2013, disponible <http://repositorio.colciencias.gov.co/handle/11146/285> (consultada el 3 de noviembre del 2017).

32 Sebastián Acevedo y Nicolás Dassen, “Innovando para una Mejor Gestión: La Contribución de los Laboratorios de Innovación Pública”, *Banco Interamericano de Desarrollo*, 2016, disponible en <https://publications.iadb.org/en/publication/17174/innovation-better-management-contribution-public-innovation-labs> (consultado el 16 de diciembre de 2018).

- 33 Álvaro Vicente Ramírez Alujas, "Sobre la Aplicación y Desarrollo del Concepto de Innovación en el Sector Público: Estado del Arte, Alcances y Perspectivas (On the Implementation and Development of the Concept of Innovation in the Public Sector: State of the Art, Scope and Prospects)", *Revista Circunstancia* 9.26 (mayo de 2011), disponible en https://www.researchgate.net/publication/228124703_Sobre_la_Aplicacion_y_Development_of_the_Concept_of_Innovation_in_the_Publico_Estado_del_Arte_Alcances_y_Perspectivas_On_the_Implementation_and_Development_of_the_Concept_of_Innovation_in_the_Publi (consultado el 5 de noviembre de 2017).
- 34 Frank Moulaert, Constanza Parra y Erik Swyngedouw, "Ciudades, barrios y gobernanza multiescalar en la Europa urbana", *Eure (Santiago)* 40.119 (2014): 5-24, disponible en https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S025071612014000100001 (consultado el 5 de noviembre de 2017).
- 35 DNP et al., "Bases conceptuales de una política...".
- 36 Moulaert, Parra y Swyngedouw, "Ciudades, barrios y gobernanza...".
- 37 Robert Flood y Michael Jackson, *Creative Problem Solving* (Wiley, 1991).

en el proceso de innovación, teniendo como objetivo la inclusión social y fomento del desarrollo local, aumento de la capacidad sociopolítica y acceso a los recursos necesarios para satisfacer necesidades fundamentales.³⁵

Desde este enfoque los gestores de los procesos de la innovación son la sociedad civil, los colectivos sociales y culturales,³⁶ buscando alcanzar como resultado cambios institucionales, nuevos paradigmas en las relaciones de poder a través de la rectificación del *statu quo*.

Metodología

El método de investigación científica al que se apegó el presente artículo es el Sistémico y su tratado se generó utilizando la metodología sistémica adecuada al contexto y problema que se presenta.

Para cumplir dicho cometido se utilizó la Metametodología de Intervención Total de Sistemas³⁷ en la que se relacionan dos dimensiones: tipos de sistemas, referido a la complejidad que presenta la situación problema y tipos de participantes, que se refiere a la relación entre los individuos o partes involucradas en el sistema.

En la siguiente tabla se expresa dicha relación:

Tabla 1. Matriz de contexto-problema

Contexto	Unitario	Plural	Coercitivo
Simple	Investigación de operaciones Análisis de sistemas Ingeniería de sistemas Sistemas dinámicos	Diseño de sistemas sociales Suposición estratégica, superficial y pruebas	Heurística crítica de sistemas
Complejo	Diagnóstico de sistemas viables Teoría General de Sistemas Sistemas socio-técnicos Teoría de las Contingencias	Planeación interactiva Metodología de los Sistemas Suaves	

Fuente: Molineux, "The use of Total Systems Intervention...".³⁸

A partir de esta metametodología se determinó el uso de la Metodología de Sistemas Suaves³⁹ (MSS) ya que el turismo es un sistema complejo con

relaciones plurales. La MSS⁴⁰ es una metodología flexible que se utiliza en problemas con alto contenido social, en su desarrollo se encuentran preceptos de la fenomenología y la hermenéutica.

Sus fases son las siguientes:

1. Partir de una situación no estructurada con fronteras inciertas.
2. Interpretar la situación evidenciando las interrelaciones de conflicto para comenzar a estructurarla sin comprometerse en soluciones.
3. Seleccionar el sistema relevante y elaborar su definición raíz, básica. Una vez definidas las variables, analizado y sintetizado se elige el sistema relevante, la definición de su definición básica y los elementos principales.
4. Construir modelos conceptuales del sistema relevante que satisfaga la definición raíz, modelo de lo que debería ser, en términos sistémicos. En este paso se construirán modelos conceptuales teniendo en cuenta el sistema relevante y sus interrelaciones, acercándose a un modelo que se considere lo que debería ser la inclusión social en la industria del turismo.
5. Comparar el producto de 4 con 2 como elementos para debatir posibles cambios con los actores. Es necesario comparar el modelo ideal (establecido en la fase 4) con las posibles soluciones para los problemas que se encuentran en la fase 2.
6. Definir los cambios acordados por los actores como deseables y factibles, a través de un debate. Una vez realizado el estudio, es necesario discutirlos con los actores involucrados en el modelo, para lograr un escenario real, con objetivos claros y alcanzables.
7. Implementar la acción acordada para mejorar la situación.

Los cambios y la mejora de la situación será la última etapa del modelo, teniendo en cuenta el análisis realizado a partir de los conceptos sistémicos y la discusión entre los actores involucrados. Checkland⁴¹ afirma que las fases 1, 2, 5 y 6 se llevan a cabo en el mundo real y 3 y 4 en el pensamiento sis-

38 John Molineux, "The use of Total Systems Intervention in an action research project: Results and implications arising from practice", 2005, disponible en http://homepage.cem.itesm.mx/alesando/index_archivos/MetodolDisMejoraDeProcesos/TotalSystemsIntervention.pdf (consultado el 5 de noviembre de 2017).

39 Peter Checkland, "Rethinking A Systems Approach", *Journal of applied Analysis* 8 (1981): 3-14.

40 Peter Checkland, *Systems Thinking, Systems Practice: Includes a 30-year Retrospective* (Reino Unido: John Wiley, 2000), 264-284.

41 Checkland, "Rethinking A Systems...".

témico. Al ser una metodología flexible, las fases muestran una secuencia lógica, pero no necesariamente la secuencia que se debe seguir estrictamente. La metodología tiene como objetivo establecer la diferencia y la interrelación entre los sistemas de pensamiento, la realidad y la práctica.

Como parte del procedimiento de la investigación se realizó un trabajo documental, un análisis a las legislaciones y normativas internacionales y locales, así como una revisión al Modelo Social de la Discapacidad para distinguir sus características.

Con base en el Manual de Normas Técnicas de Accesibilidad⁴² se diseñaron fichas de observación de los elementos de accesibilidad y para el presente artículo se presentarán los resultados obtenidos sobre las personas con discapacidad neuromotora y movilidad limitada debido a que representan la mayoría porcentual en México con un 64 % de acuerdo con el Instituto Nacional de Estadística y Geografía.⁴³

En la siguiente figura se presentan sus características y requerimientos de accesibilidad:⁴⁴

Tabla 2. Tabla de características y requerimientos de accesibilidad

Discapacidad	Características	Requerimientos de accesibilidad
Neuromotora (física)	Es la secuela de una afección y sus efectos secundarios o tardíos en el sistema nervioso central, periférico o ambos, así como en el sistema músculo-esquelético.	Señalización Rutas accesibles Puertas vestíbulos Rampas Elevadores Plataformas Escaleras Pasamanos Barandales Barras de apoyo Banquetas Franjas de circulación peatonal Franja de mobiliario urbano y vegetación Franja de advertencia táctil Rampa recta Extensión de banqueteta Paso a nivel de banqueteta Área de transferencia para el transporte Dormitorio Teléfono público Vestidores Sanitarios
Movilidad limitada	Es aquella que, de forma temporal o permanente, debida a enfermedad, edad, accidente o alguna otra condición, realizan un desplazamiento lento, difícil o desequilibrado. Incluye a niños, personas de talla baja, mujeres en periodo de gestación, adultos mayores, adultos que transitan con niños pequeños, personas con discapacidad y personas con equipaje o paquetes.	

Fuente: Elaboración propia con información del Manual de Normas Técnicas de Accesibilidad.

42 Gobierno de la Ciudad de México, *Manual de Normas Técnicas de Accesibilidad*.

43 INEGI, 2016.

44 Gobierno de la Ciudad de México, *Manual de Normas Técnicas de Accesibilidad*, 161.

Resultados y discusión

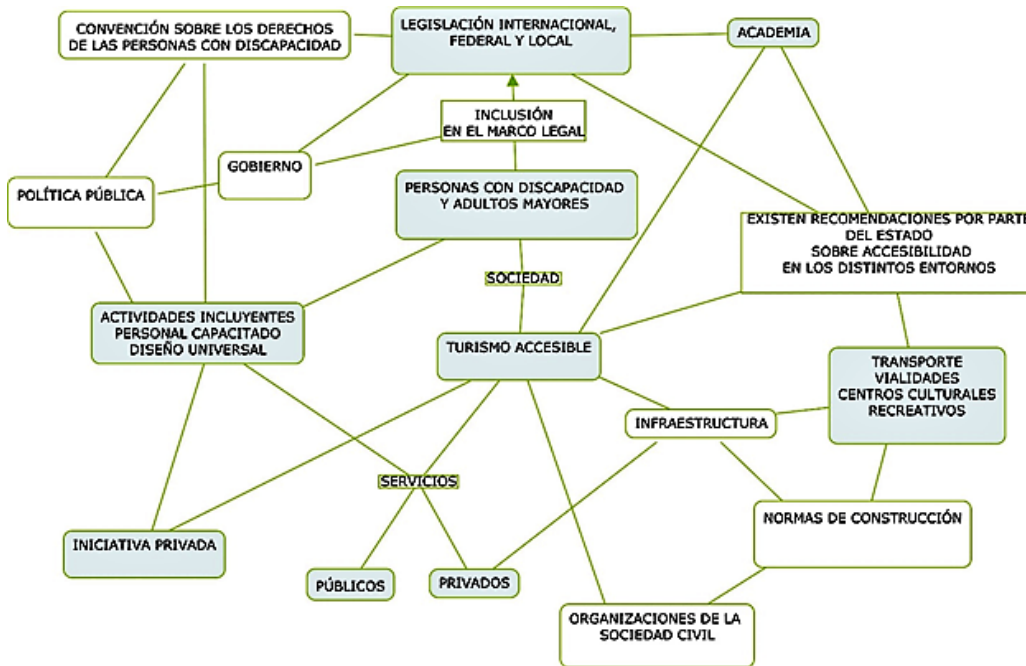
Como resultado de aplicación de la Metodología de Sistemas Suaves se tienen los siguientes resultados:

1. Partir de una situación no estructurada con fronteras inciertas.

El turismo, como una actividad compleja no admite relaciones lineales presentes ni fronteras estructuradas, por lo que todos y cada variable considerada en el sistema tendrá que ser considerado en el modelo.

En la siguiente figura se representa el conjunto de interrelaciones del sistema turístico.

Figura 1. Problema no estructurado

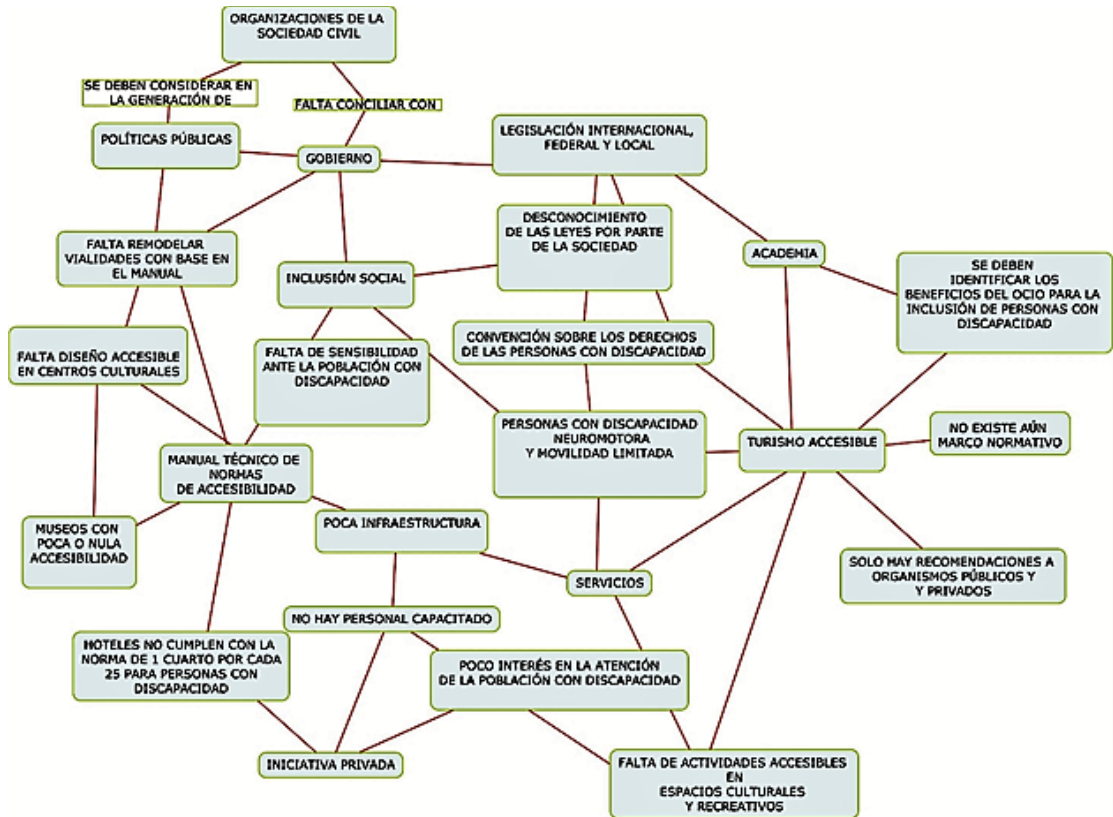


Fuente: Elaboración propia.

2. Interpretar la situación para comenzar a estructurarla sin comprometerse en soluciones.

En el problema expresado se consideran elementos arquitectónicos, económicos, culturales, legales y sociales para la construcción del modelo. En la figura 2 se aprecia la interrelación de estos elementos.

Figura 2. Situación del problema expresado



Fuente: Elaboración propia.

Como se puede visualizar en la figura existe una interrelación directa entre el marco legal y el sistema turístico; dada la situación de la población de personas con discapacidad y adultos mayores se observa que al no existir

obligatoriedad en el sector privado las empresas y organizaciones no llevan a cabo acciones de mejora que propicien la inclusión social.

El sector público, por el contrario, al ratificar los tratados internacionales que trabajan con las poblaciones con discapacidad ha adquirido una obligación legal, lo cual conduce a desempeñar acciones concretas.

A partir de la identificación del problema expresado se plantea la Definición Raíz, que es un supuesto sobre cómo el modelo turístico debe funcionar para considerarse incluyente para la población de personas con discapacidad neuromotora. Esta se define de la siguiente manera:

El modelo del sistema turístico planteado pretende identificar elementos donde se puedan generar procesos de innovación social y coadyuvar a la inclusión de las personas con discapacidad en el sistema turístico del Centro Histórico de la Ciudad de México.

3. Seleccionar el sistema relevante y elaborar su definición raíz, básica.

Para identificar los sistemas relevantes se utilizará la nemotecnia CATWOE, propia de la MSS. A continuación se describe cada elemento:

Tabla 3. Nemotecnia CATWOE

Clients (clientes)	En el modelo se plantea a las personas con discapacidad neuromotora y movilidad limitada como los clientes y beneficiarios.
Agents (agentes)	Los actores involucrados que coadyuvan en el sistema turístico para la inclusión social de personas con discapacidad a través de la innovación social son los siguientes: Organizaciones no gubernamentales a través de la gestión de proyectos e intervenciones que visibilicen a las personas con discapacidad y adultos mayores en el sector turístico. También fungen como enlace entre las personas con discapacidad y adultos mayores y las entidades gubernamentales e iniciativa privada. Academia: Su importancia radica en la generación de propuestas teórico-metodológicas para la atención y prestación de servicios a las poblaciones de personas con discapacidad y adultos mayores. Gobierno: El gobierno es responsable de articular y facilitar los procesos para la generación de leyes, normas y políticas públicas en favor de las personas con discapacidad y adultos mayores. Iniciativa privada: las organizaciones y empresas pondrán en marcha acciones concretas, en conjunto y con apoyo del gobierno y organizaciones no gubernamentales para que las personas con discapacidad y adultos mayores puedan ser parte de sus actividades. Las empresas deberán proveer las facilidades necesarias para lograr estos objetivos.
Transformaciones (Entradas y salidas). Transformations (inputs and outputs)	El sistema turístico tiene como principal entrada a los turistas, mismos que posteriormente salen o terminan su experiencia, determinando si el destino satisfizo sus necesidades o no. Otra entrada corresponde a los servicios y la manera en que estos se transformarán para ser accesibles a los turistas, considerando elementos físicos y de atención en los servicios.
Weltanschauung (visión del mundo)	La idea global sobre el turismo accesible en la actualidad versa sobre un discurso incluyente, sin discriminación en el que todas las personas tengan el mismo acceso a las actividades de ocio y turismo. Las leyes y organismos internacionales y nacionales promueven un turismo accesible. La inclusión social de estos grupos poblacionales surge de un principio de derechos humanos, las personas con discapacidad y adultos mayores tienen derecho al tiempo libre y turismo, lo que implica que deben existir las condiciones necesarias para que exista un acceso pleno a las actividades. Lograr la inclusión social de estos grupos poblacionales no solo los benefician a ellos, existen beneficios para el sector turístico al atender a un mayor número de personas.
Owner (dueño)	En el modelo presentado los dueños o responsables del proceso son principalmente el gobierno y la iniciativa privada, por un lado, el gobierno, a pesar de que ha generado leyes y normas no ha concretado políticas públicas eficaces que atiendan a las poblaciones de personas con discapacidad y adultos mayores en el sector turístico. Por otro lado, la iniciativa privada es otro de los responsables de llevar a cabo acciones en favor de las poblaciones ya que al considerarse minoritarios no existe financiamiento para las adecuaciones necesarias en infraestructura ni en servicios, ya que representa costos elevados. En el caso del gobierno la vía más eficaz es a través de la gestión de proyectos de política pública a través de organizaciones no gubernamentales y de la sociedad civil. En el caso de la iniciativa privada, una vez que se diseñen políticas públicas será viable plantear proyectos de inversión en conjunto con el gobierno, resaltando la importancia de atender a una población en aumento demográfico.
Environment (ambiente)	El ambiente en el que se desarrolla esta investigación es el Centro Histórico de la Ciudad de México, es una zona urbana donde confluyen negocios comerciales, centros y organizaciones culturales y zonas habitacionales.

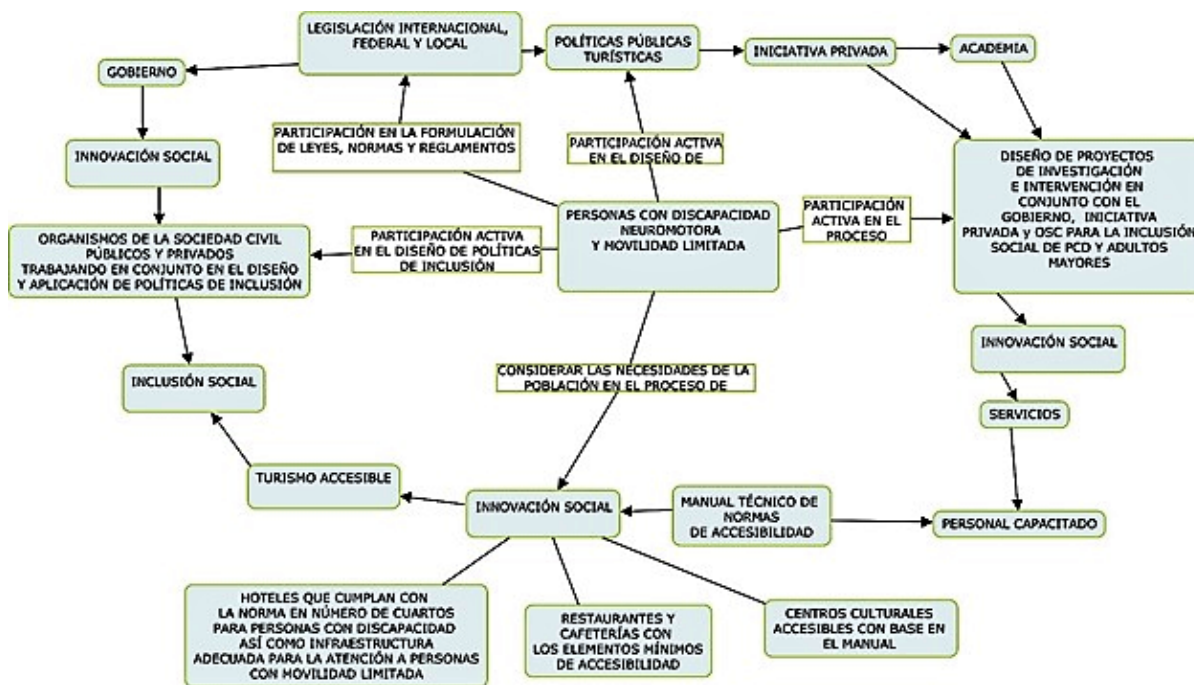
Fuente: elaboración propia.

4. Construir modelos conceptuales del sistema relevante que satisfaga la definición raíz, modelo de lo que debería ser, en términos sistémicos.

En este paso se construirán modelos conceptuales teniendo en cuenta el sistema relevante, acercándose a un modelo que se considere lo que debería ser la inclusión social en la industria del turismo.

El diseño del modelo se plantea con base en procesos de innovación social, donde los beneficiarios son las personas con discapacidad y se presenta en la siguiente figura:

Figura 3. Modelo Sistémico



Fuente: Elaboración propia.

5. Comparar el producto de 4 con 2 como elementos para debatir posibles cambios con los actores.

Comparación del modelo ideal (establecido en la fase 4) con las posibles soluciones para los problemas que se encuentran en la fase 2. En la siguiente figura se presentan las soluciones posibles al contrastar el problema expresado con el modelo sistémico en cada sistema relevante.

Tabla 4. Comparación de los modelos

Sistemas relevantes	Problema Expresado	Modelo sistémico	Soluciones posibles
Legislación turística	En la creación de leyes, normas y reglamentos no se consideran a las poblaciones con discapacidad ni adultos mayores, quienes son los beneficiarios de las mismas reformas.	En el proceso de iniciativa de ley, creación de normas y reglamentos existe una participación activa de la población de personas con discapacidad.	Las organizaciones de la sociedad civil deben fungir como enlace entre el poder legislativo y los grupos de personas con discapacidad.
Políticas públicas	No hay políticas públicas en el sector turístico que atiendan eficazmente a la población de personas con discapacidad y adultos mayores.	La población participa activamente en el diseño de políticas públicas para su beneficio a través de la gestión del gobierno y entidades responsables del sector turístico.	Involucrar a las organizaciones de la sociedad civil que trabajan con personas con discapacidad en los procesos del sector turístico para que participen en proyectos de gestión de políticas públicas turísticas.
Academia	La academia realiza investigación y proyectos de intervención pero no se vinculan con el sector productivo ni con el gobierno, por lo tanto no se llevan a un nivel más alto de ejecución.	La academia en conjunto con gobierno e iniciativa privada realizan la gestión de proyectos para la inclusión de personas con discapacidad en los ámbitos de servicios, tales como hoteles, restaurantes, cafeterías y centros culturales.	En el caso del sector gubernamental se puede realizar un vínculo empresarial a través de proyectos CONACYT o con el apoyo de las organizaciones de la sociedad civil para el diseño y aplicación de actividades incluyentes. Con las empresas la academia puede generar proyectos de colaboración e intervención donde las organizaciones puedan tener la experiencia de recibir y atender a poblaciones con discapacidad, resaltando la importancia de la innovación social.

Sistemas relevantes	Problema Expresado	Modelo sistémico	Soluciones posibles
Iniciativa privada	La iniciativa privada no realiza inversiones en temas de accesibilidad e infraestructura debido a los altos costos que conlleva, el argumento principal es que no tienen la demanda de los servicios por parte de las poblaciones de personas con discapacidad.	Con apoyo del gobierno y las organizaciones de la sociedad civil y academia se plantean proyectos de innovación social, teniendo como resultado una mejora en la accesibilidad y diseño de actividades incluyentes.	Realizar desde la academia proyectos de innovación, sustentados legal y económicamente para mostrar a los empresarios costos reales sobre modificaciones en sus servicios. Se deben justificar legalmente para que el empresario identifique la importancia de realizar los cambios pertinentes.
Accesibilidad en infraestructura y actividades	Hay falta de elementos de accesibilidad en espacios culturales así como actividades incluyentes	Existen servicios e infraestructura adecuada así como servicios incluyentes	Gestionar proyectos de innovación social para que organizaciones de la sociedad civil, iniciativa privada y gobierno trabajen en conjunto en el diseño, planeación e implementación de mejora en la infraestructura y actividades incluyentes para la población con discapacidad y movilidad limitada.
Sociedad	La perspectiva de la discapacidad ante la sociedad tiene aún rasgos discriminatorios, se consideran aún personas que no pueden ni deben realizar actividades debido a su condición física, lo que da como resultado mayor dificultad para su inclusión en actividades turísticas.	Las campañas gubernamentales así como las políticas públicas en el sector turístico permiten que las personas con discapacidad se incorporen plenamente a la actividades, coadyuvando en como son vistos ante la sociedad, eliminando prejuicios, estereotipos y rechazo.	A partir de las campañas que ya se realizan se ha ido cambiando el estereotipo de las personas con discapacidad, particularmente en el sector educativo, sin embargo es necesario propiciar espacios turísticos incluyentes, más de los que hoy en día existen.

Fuente: Elaboración propia.

6. Definir los cambios acordados por los actores como deseables y factibles, a través de un debate.

Para este paso se obtuvo información de entrevistas a profundidad realizadas a un grupo de expertos, el cual incluyó funcionarios públicos, miembros de organizaciones de la sociedad civil y la academia.⁴⁵ La entrevista se realizó sobre tres ejes principales vinculados a la discapacidad: inclusión social, marco legal, tiempo libre y turismo en el Centro Histórico de la Ciudad de México. En la siguiente figura se presentan las personas expertas y su cargo laboral al momento de realizar las entrevistas.

45 Edmundo Matamoros, “Diagnóstico de Atractivos Turísticos en el Centro Histórico del Distrito Federal para la Inclusión de Personas con Discapacidad Motriz” (Tesis de Maestría, Ciudad de México, Instituto Politécnico Nacional, 2015), 63-70.

46 Los expertos entrevistados aceptaron la publicación de su nombre y cargo en el presente artículo.

Tabla 5. Expertos entrevistados⁴⁶

Lic. Germán Emmanuel Bautista	Visitador Adjunto de la Dirección General de Atención a la Discapacidad.	Comisión Nacional de los Derechos Humanos. CNDH.
Ing. Fidel Pérez de León	Director General del Instituto para la Integración al Desarrollo de Personas con Discapacidad	Instituto para la Integración al Desarrollo de las Persona con Discapacidad del D.F. (INDEPEDI).
Dra. Lupe Aguilar Cortez	Presidente de la Academia de Tiempo Libre de la Sociedad Mexicana de Geografía y Estadística y académica en la Universidad YMCA.	Universidad YMCA
Mtra. Norma Lorena Loeza Cortés	Subdirectora de Análisis y Propuesta	COPRED Consejo para Prevenir y Eliminar la Discriminación de la Ciudad de México.
Ing. Arq. Ricardo Jaral Fernández	Coordinador Ejecutivo de Conservación del Espacio Público	Autoridad del Centro Histórico. Gobierno del Distrito Federal
Lic. Laura Bermejo	Directora general	Libre Acceso A.C.

Fuente: Elaboración propia.

Derivado de las entrevistas, a continuación, se expone una síntesis de las perspectivas:

Tabla 6. Síntesis de los resultados de entrevistas

Inclusión social y discapacidad	Marco legal	Tiempo Libre, turismo y discapacidad
La inclusión social es uno de los principales objetivos de la Convención Sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.	A pesar de los avances la implementación no suele llevarse a cabalidad, existe un vacío en cuanto a metodologías y líneas de acción.	Existe carencia de accesibilidad en espacios turísticos y recreativos, no solo en aspectos físicos sino también en las actividades.
Las autoridades de entidades públicas deben saber que es obligatoria atender la convención.	Las normas y políticas públicas deben surgir de las personas con discapacidad.	Percepción que se tiene de las personas con discapacidad.
Hacen falta programas que atiendan a la población con discapacidad.	Para el gobierno la discapacidad no es prioridad, no reditúa políticamente.	Costos en la oferta turística.
No hay presupuesto suficiente para su atención.	No se supervisa para que se ejecute la ley, no hay exigencia de la sociedad.	Disfrazan la inclusión.

Fuente: Elaboración propia.

Checkland afirma que las fases 1, 2, 5 y 6 se llevan a cabo en el mundo real y 3 y 4 en el pensamiento sistémico. La metodología tiene como objetivo establecer la diferencia y la interrelación entre los sistemas de pensamiento, la realidad y la práctica.⁴⁷

Dentro de los pasos de la MSS existe la interacción entre los actores y las propuestas planteadas para mejorar el sistema lo que implica también la voluntad de los mismos para cambiar la situación; dentro del análisis deben identificarse aquellos elementos que puedan generar incertidumbre en los actores para poder plantear soluciones factibles a las situaciones problema que se encuentren.

Las estructuras sociales, entendidas como un sistema implican un análisis político-estructural para poder plantear soluciones adecuadas a sus problemas, en el caso del sistema turístico se deben considerar elementos cualitativos y cuantitativos. Sin duda los aspectos de poder y la incertidumbre de los usuarios con discapacidad y adultos mayores aumentan conforme existe una ignorancia frente a sus derechos básicos como movilidad y acceso

47 Checkland, “Rethinking A Systems...”, 3-14.

a espacios públicos, siendo estos en gran medida los que se consideran como atractivos turísticos en la Ciudad de México.

Conclusiones

El estudio de la accesibilidad en los espacios turísticos y recreativos responde a una inquietud sobre las políticas públicas, normas y leyes que se avocan a las personas con discapacidad y su participación activa en la sociedad. La inclusión social es resultado de la accesibilidad universal, de una cultura de respeto y no discriminación y de procesos de igualdad en sociedad, en el ámbito turístico también implica que las personas puedan gozar de las mismas actividades que las personas sin discapacidad.

La legislación y normativa internacional, federal y local está articulada, se podría pensar que esto da como resultado acciones concretas, pero al realizar el diagnóstico el resultado es otro. Si bien los prestadores de servicio no ven una obligatoriedad en propiciar elementos de accesibilidad, sería responsabilidad de los órganos legislativos hacer cumplir las leyes y recomendaciones de organismos internacionales como la ONU, OMT y demás involucradas en la actividad turística.

La accesibilidad para las personas con discapacidad motriz en el Centro Histórico de la Ciudad de México se identifica principalmente en rampas, elevadores, y espacios adaptados.

A partir del contraste entre el problema expresado y el modelo propuesto se identificó que la innovación social se está generando principalmente desde las organizaciones de la sociedad civil. Existen ejemplos de algunas organizaciones que trabajan con la población de personas con discapacidad, “Paseo a Ciegas A.C.” es una de ellas, que a través del uso de bicicletas dobles personas con debilidad visual y ceguera pueden andar en ellas con el apoyo de una persona al frente. Otra de las asociaciones, Libre Acceso A.C., trabaja directamente con el gobierno local en las remodelaciones del espacio público urbano basado en el diseño universal.

Es necesario tener una perspectiva de igualdad y la no discriminación al tratarse el tema de la discapacidad desde cualquier ámbito y el turismo no es la excepción, la igualdad, referida al aspecto legal y la no discriminación desde un enfoque social, cultural y legal.

La Convención Sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad debe ser el órgano rector para generar cualquier actividad para las personas con discapacidad ya que tiene un enfoque social, donde la discapacidad es vista como una barrera impuesta por la sociedad.

Cualquier actividad desarrollada en favor de las personas con discapacidad debe estar fundamentada en el derecho, de lo contrario existirá un rezago entre las actividades prácticas y la legislación. Respecto al marco legal se identificó que a pesar de los esfuerzos en el diseño e implementación de marcos normativos y legales aún no se llevan a cabalidad muchos de ellos por lo que se requieren metodologías y líneas de acción concretas que conduzcan a la creación de políticas públicas.

En razón de accesibilidad se ha trabajado en el Centro Histórico de la Ciudad de México principalmente en accesibilidad física, esto ha rezagado otras discapacidades lo que impide la inclusión social de todas las personas con discapacidad.

La inclusión social está aún en proceso de consolidarse en áreas como el turismo y la recreación. Los esfuerzos son aislados, pero se debe reconocer el trabajo del gobierno local, que se ha encargado de remodelar las calles del Centro Histórico, así como los edificios públicos, favoreciendo la accesibilidad en la zona. Estas mejoras se han hecho con base en el diseño universal,⁴⁸ que no solo atiende a una población con discapacidad sino también a adultos mayores, familias con niños y carriolas, personas con dificultad para desplazarse, etc.

Sin embargo, la oferta turística en espacios de la iniciativa privada no cuenta con los elementos de accesibilidad adecuados, esto demuestra la necesidad de vincular a los sectores públicos y de la sociedad civil para generar procesos de innovación que beneficien al sector de las personas con discapacidad.

48 Es 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. El diseño universal no excluirá las ayudas técnicas para grupos particulares de personas con discapacidad cuando se necesiten. Con base en los siguientes principios: uso equitativo, uso flexible, uso simple o intuitivo, información perceptible, tolerancia al error, mínimo esfuerzo físico y adecuado tamaño de aproximación y uso (Gobierno de la Ciudad de México, *Manual de Normas Técnicas de Accesibilidad*).

Uno de los elementos que se identificaron es que no hay políticas públicas definidas en torno al turismo y la accesibilidad, a pesar de las leyes y normativas articuladas, estas no muestran claridad en su aplicación, se quedan en recomendaciones para los prestadores de servicio que no se atienden.

Esto se traduce en brechas en la atención a la población con discapacidad, desde elementos arquitectónicos hasta la atención al público y actividades dentro de los espacios turísticos, culturales y recreativos.

El turismo accesible y las políticas públicas deben partir de las personas con discapacidad, fundamentado en el marco legal internacional, federal y local, atendiendo sus necesidades específicas, solo de esta forma se dará un cambio sustantivo en materia de inclusión social.

La Metodología de Sistemas Suaves permitió identificar los elementos en el Sistema Turístico que pueden propiciar la inclusión social; si bien se tiene un marco legal estructurado y vinculado a la normativa internacional la brecha es clara entre el sector gubernamental y el sector privado. Esta brecha puede disminuirse a través de las organizaciones de la sociedad civil que trabajan con las personas con discapacidad.

La innovación social es la alternativa para la atención a las personas con discapacidad en el sector turístico, como se presentó en el documento ya existen organizaciones de la sociedad civil que están trabajando por la inclusión social de la población y estas pueden vincularse con el sector privado y gubernamental para dar respuesta a las necesidades específicas de las personas con discapacidad, principalmente en el diseño y aplicación de políticas públicas, programas y proyectos vinculados al turismo.