ASOCIACIÓN LATINOAMERICANA DE FACULTADES
Y ESCUELAS DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN
Organismo de Cooperación y Estudio de la Unión
de Universidades de América Latina y el Caribe

XV Asamblea General

25 al 28 octubre del 2016
en la Ciudad de Medellín Colombia,
siendo sede la Universidad EAFIT bajo las siguientes:

Accesibilidad en los atractivos turísticos del centro histórico de Guadalajara Jalisco, México: para visitantes de la tercera edad.

Accesibilidad en los atractivos turísticos del centro histórico de Guadalajara Jalisco, México: para visitantes de la tercera edad.

ÁREA TEMÁTICA
Mercadeo

SUB ÁREA TEMÁTICA
Mercadeo Social/Sector Público

AUTOR (ES)
Luz Elena Macías Gómez y María José Bricio Tamez

INSTITUCIÓN
Universidad del Valle de Atemajac (UNIVA), campus Guadalajara.
Domicilio: Av. Tepeyac 4800, Prados Tepeyac, Zapopan, Jalisco, México.

TELÉFONO Y CORREO ELECTRÓNICO
33 31 34 08 00, extensión 1828
luz.macias@univa.mx, ljfj4@msn.com

DOMICILIO PARA CORRESPONDENCIA
Ixtepete 1610, Pinar de la Calma. C.P. 45080, Zapopan, Jalisco, México.

Accesibilidad en los atractivos turísticos del centro histórico de Guadalajara Jalisco, México: para visitantes de la tercera edad.

RESUMEN

Desde hace unos años, informalmente se ha dado el calificativo de "amigables" a algunas ciudades que ofrecen ventajas y buena accesibilidad para las personas de la tercera edad, ser reconocida con este calificativo, puede significar una gran ventaja para cualquier destino. El tema de accesibilidad e inclusión ha ido tomando cada vez más fuerza, definiendo las características que requiere tener una ciudad para ser considerada amigable. Es así que el objetivo de este estudio fue conocer las condiciones de accesibilidad de los atractivos turísticos culturales del centro histórico de Guadalajara Jalisco, para las personas de la tercera edad.

Para este fin, se ha aplicado un estudio cualitativo, documental y de campo con los métodos exploratorio y analítico, a través de una muestra homogénea: utilizando dos instrumentos: un cuestionario que se destinó a visitantes de la tercera edad del Centro Histórico de Guadalajara y a prestadores de servicios de los atractivos turísticos de la zona. Y el segundo instrumento fue una entrevista estructuraba para autoridades gubernamentales y/o representantes de alguna institución de accesibilidad y movilidad en la ciudad.

Algunos de los resultados más sobresalientes fueron: que los 3 sectores de la población en promedio determinaron inaccesible, los siguientes criterios: En el transporte público: los elementos de acceso, asientos y tarifas. En accesibilidad arquitectónica: los baños especiales, escaleras y elevadores, teléfonos públicos, bebederos. En la calidad de atención al visitante: la disponibilidad de ayudas técnicas (sillas de ruedas, inaccesible muletas, bastones) y prevención de riesgos (plan de emergencias).

Palabras clave: *Accesibilidad e Inclusión, Atractivos turísticos, Personas de la tercera edad.*

INTRODUCCIÓN

El turismo ha ido evolucionando, tratando de estar a la par de las tendencias de cada uno de los segmentos o mercados específicos. Una de las tendencias originadas por los cambios demográficos en las civilizaciones del mundo entero, debido a que las tasas de natalidad disminuyen en varios países del mundo, componiendo poblaciones de mayor edad, donde México no es la excepción y se prevé que en un futuro cercano, el número de adultos mayores supere al de jóvenes en el país, es el turismo accesible.

Muchas de estas personas trabajan durante décadas para poder disfrutar sus años de retiro llevando a cabo actividades de recreación y esparcimiento, como lo es viajar. La ciudad de Guadalajara es privilegiada en cuanto a su ubicación y la amplia oferta de atractivos y servicios turísticos con los que cuenta. Lo anterior es causa de que se reciban grandes flujos de visitantes durante el año que se intensifican según la temporalidad o con motivo de algún evento o espectáculo.

Una manera de dar a cualquier destino turístico, una ventaja competitiva que lo distinga entre los otros y le de ese valor agregado que los turistas buscan, es satisfacer las necesidades de uno o varios mercados específicos.

Siendo uno de ellos, los turistas adultos jubilados a partir de los 60 años de edad, donde la accesibilidad debe de ser prioritaria en todas las actividades turísticas y culturales que ofrece el destino

o la ciudad. Asegurando su seguridad y conveniente accesibilidad, en los productos y servicios en respuesta de sus necesidades. Esto representa una ventaja competitiva que puede llegar a promover cualquier destino sobre otros.

Sin embargo, los destinos aún tienen grandes retos o desafíos para ser considerados ciudades amigables que cumplen con los criterios, entornos, productos y servicios accesibles para todo tipo de personas. Derivado de esto resulta necesario indagar las necesidades que demanda el sector de la población de adultos mayores, y así ofrecer productos y servicios turísticos accesibles, con la finalidad de aumentar la competitividad y el crecimiento de destinos y empresas turísticas.

PLANTEAMIENTO DE LA SITUACIÓN

En las últimas décadas, el turismo se ha convertido en uno de los sectores de más rápido crecimiento en el mundo, según datos de World Travel & Tourism Council (2015), en el año 2014 el sector turístico contribuyo con el 9.8% del producto interno bruto (PIB) mundial, aportando el 9.4 % de los empleos en todo el mundo.

Para continuar con este crecimiento, es necesario que los países del mundo estén a la vanguardia de las tendencias y desafíos que darán pauta de la evolución de este sector, generando estrategias para cubrir las necesidades y demandas de uno o varios mercados específicos, que generen ventajas competitivas en los destinos turísticos, y se satisfaga ese valor agregado que los turistas buscan.

Vogeler (2014), especificó que uno de los factores que ha dado pauta a la evolución del turismo mundialmente son los cambios demograficos, debido a que en las economías mas desarrolladas la población mundial esta envejeciendo. Describe que la "población mayor de 60 años superará 1.000 millones en 2022. En 2050 la generación más madura superará a la menor de 15 años. 2 de cada 3 personas de más de 60 años viven en países emergentes. En 2050 serán 4 de cada 5" (p. 20). Para entonces, por primera vez en la historia de la humanidad, habrá más personas mayores que niños en la población.

El impacto que este cambio traerá al mundo es muy grande, es por eso que tanto los gobiernos como la iniciativa privada deben observar y estar al pendiente de los efectos que esto tendrá en su localidad o sector productivo ya sea industrial, comercial o de servicios. Es tiempo de que se preparen con estrategias y planes de negocios que busquen cubrir las necesidades que presentará la población en ese entonces.

De acuerdo a información de la Central Intelligence Agency (CIA 2011), en los países desarrollados esta tendencia comenzó desde hace décadas, la población empezó a envejecer modificándose su crecimiento poblacional a raíz de las fuertes reducciones del índice de natalidad. Actualmente, países desarrollados como Mónaco, Japón, Alemania, Italia, Suecia, Grecia, Austria, Portugal, Bélgica, Finlandia, son los que encabezan la lista del mayor porcentaje de adultos mayores respecto a su población total.

La Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), establece que la región de América Latina, también experimenta uno de los efectos más significativos de las transformaciones sin precedentes que ha producido la dinámica demográfica de la región, y que se expandirá y consolidará en la primera mitad del presente siglo, que es el envejecimiento de la población. La proporción y el número absoluto de personas de 60 años y más se incrementarán en los próximos decenios. En esta región, entre los años 2000 y 2025: 57 millones de personas mayores se sumarán a los 41 millones existentes y entre 2025 y 2050 ese incremento será de 86 millones de personas.

Según el más reciente censo de población y vivienda realizado en el año 2010 por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), en México el número de adultos en la tercera edad segmentado por rango de edad es el siguiente. En el caso de México, la población vive actualmente el máximo periodo de auge en cuanto a juventud en toda su historia, nunca había habido tantos jóvenes en México como ahora y nunca volverá a haberlos en el futuro. Es de suma relvancia considerar que dentro de 3 o 4 décadas estos millones jóvenes se converitrán en adultos mayores, cumpliéndose así las expectivas demográficas mundiales que hoy se pronostican.

Es así que una de las tendencias en el ámbito del turismo que esta enfocada a este tipo de mercado es el turismo accesible. La Organización Mundial del Turismo (OMT, 2014), establece este tipo de turismo cumple "una función social y responsable con la filosofía de que todas las personas tienen los mismos derechos en el acceso y disfrute de los viajes y el turismo". (p. 24)

De igual manera, describe que a lo largo del tiempo autores como: Grünewald, L. et al. (1996), Darcy, S. (2006), Organización de las Naciones Unidas (2006), Economic and Social Commission for Asia and the Pacific (2009) y Darcy, S. et al. y Agnes, F. et al. (2010), han dado distintas definiciones a este concepto.

Sin embargo, la definición que se sigue utilizando en estudios o investigaciones recientes es la de Darcy, S. y Dickson, T. (2009), "El Turismo Accesible es una forma de turismo que implica procesos de colaboración planificadas estratégicamente entre las partes interesadas que permite a las personas con los requisitos de acceso, incluida la movilidad, visión, audición y capacidades cognitivas, funcionar de manera independiente y con equidad y dignidad a través de la prestación de los productos, servicios y entornos turísticos basados en el Diseño Universal". También cita a Buhalis, D. y Darcy, S. (2011), los cuales establecen que los beneficios de la accesibilidad en el turismo son para "todas las personas a lo largo de su vida. En ellos se incluyen a personas con discapacidades permanentes y temporales, personas con condiciones médicas específicas, personas mayores y familias con niños pequeños" (citado en Organización Mundial del Turismo, 2014 p. 19)

Por otra parte en México en el año 2007, en el Diario Oficial de la Federación, se publica que la accesibilidad es la cualidad de accesible, un adjetivo que se refiere a aquello que es de fácil o conveniente acceso, trato o comprensión. Las personas, organizaciones y espacios accesibles son sistemas cordiales y abiertos para aceptar las diferencias y ayudar a disminuir las barreras que presentan algunas personas por su condición de salud física y mental, sus habilidades o edad. Al hablar de espacios y elementos físicos como infraestructura, construcciones o mobiliario; el Gobierno Federal define, en la Norma Mexicana de Accesibilidad para las personas con discapacidad a espacios construidos de servicio al público a la accesibilidad como la "combinación de elementos constructivos y operativos que permiten a cualquier persona con discapacidad entrar, desplazarse, salir, orientarse y comunicarse con un uso seguro, autónomo y cómodo en los espacios construidos, el mobiliario y equipo" (p. 5)

En la configuración de cualquier ciudad, se han distinguido siempre dos tipos de espacios: aquellos cuya funicón es común para todos los usuarios, que conforman el denominado "espacio público" y aquellos cuya función o propiedad es privada, representados por terrenos y parcelas sobre las que se construyen edificios destinados a alguna actividad particular.

De igual manera, se menciona que en la construcción y el diseño tanto de espacios públicos como privados, se distinguen dos tipos de accesibilidad según las características del espacio en el que se presenten. La llamada accesibilidad razonable se aplica a los espacios que hayan sufrido alguna modificación, mientras que la accesibilidad total se designa a los espacios de obra nueva.

Organismos como el Fondo Nacional de Fomento al Turismo (FONATUR), Secretaría de Turismo (SECTUR) y Consejo de Promoción Turística (2012), publican que México ha desarrollado una Política Pública de Turismo para Todos, en la cual se pretende crear una cultura de accesibilidad en destinos turísticos otorgando estímulos a las empresas para que los espacios sean adecuados para las personas con discapacidad. Se le da la responsabilidad a SECTUR de fomentar sistemas de financiamiento para adecuar la oferta turística para que cumplan con las normas de accesibilidad.

La Secretaría de Gobernación (SEGOB, 2013), difunde que en México existen líneas de acción para Impulsar políticas transversales para que el turismo sea accesible a todos los grupos sociales en igualdad de oportunidades y para Promover el turismo accesible, la no discriminación en el acceso a servicios turísticos y los derechos culturales.

La cámara de diputados de la H. Congreso de la Unión (2014), indica que también se dispone con la ley de asistencia social, la cual establece que todos los individuos y familias tienen derecho a la protección, ya sea por condiciones físicas, mentales o aquellas que requieran de servicios especializados. Asimismo, dentro de esta ley existen artículos los cuales están enfocados en cuidar y proteger el desarrollo integral de las personas. La misma cámara de diputados en el año 2015, menciona que se tiene la Ley General de las personas con Discapacidad donde están comprendidas las personas mayores.

Además, se cuenta con la Ley General de Turismo donde se pretende facilitar oportunidades para el uso y disfrute de las instalaciones turísticas. La Secretaría de Gobierno (2015), señala que dentro de esta ley se procura desarrollar programas de capacitación y profesionalización de la actividad turística donde se busca mejorar el servicio hacia las personas mayores. A los prestadores de servicios turísticas se les da la responsabilidad de proveer lo necesario para que los servicios ofrecidos sean accesibles, así como el Fondo Nacional de Fomento al Turismo debe tomar en cuenta las necesidades de las personas con mayores o con discapacidad al momento de ejecutar obras de infraestructura y urbanización.

Consejo para Prevenir y Eliminar la Discriminación de la Ciudad de México (2015), comenta que "México, también cuenta con tratados internacionales que tienen el fin de apoyar y proteger a aquellas personas con discapacidad. Dichos tratados son la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad y la Convención interamericana para la eliminación de todas las formas de discriminación" (pág.1)

La importancia de la accesibilidad va más allá de beneficiar a algunos ciudadanos que presenten habilidades y características de movilidad distintas a las del grueso de la población; busca ser un elemento de vinculación que garantice la continuidad, funcionalidad y disfrute de espacios públicos y privados para todos los habitantes de una ciudad o población, brindando seguridad y comodidad en el uso de los diferentes espacios y servicios que la conforman.

Tal importancia surgió a partir de la publicación de la OMS (2007), "Global Age-friendly Cities: A Guide" presentada el 1 de octubre de 2007 en Londres y en Ginebra, en ocasión del día internacional de las personas de edad, el tema de accesibilidad e inclusión ha ido tomando cada vez más fuerza y se han ido definiendo las características que requiere tener una ciudad para ser considerada amigable para este mercado. A partir de ello la OMS, elaboro un estudio en septiembre del 2006 y abril del 2007, para identificar y entender características de una ciudad amigable con los mayores.

Se trabajó con grupos en 33 ciudades en todas las regiones de la OMS (Incluidas Cancún y México DF). La Ciudad de México resultó ser una ciudad con adecuados planes de accesibilidad y amigable con los adultos mayores. Como resultado de esta investigación, se crearon listas de verificación o control (anexo 1), para cada uno de los ocho rubros de evaluación antes mencionados y que pueden

servir como guías para cualquier ciudad del mundo interesada en analizar su situación actual e implementar medidas que las conviertan en amigables. Es aquí donde surge el cuestionamiento que da origen a este estudio ¿Cuáles son las condiciones de accesibilidad de los atractivos turísticos culturales del centro histórico de Guadalajara para las personas de la tercera edad?

Ser reconocida como ciudad amigable, puede significar una gran ventaja para una ciudad o destino. Para los gobiernos y la iniciativa privada en la ciudad de Guadalajara resultaría muy conveniente enfocarse en atender al mercado de la tercera edad, pues las personas mayores son una enorme clientela potencial que demanda la creación de productos y servicios turísticos accesibles que respondan de manera eficiente a sus particulares necesidades y expectativas.

El primer paso antes de tomar acciones para desarrollar un plan turístico destinado a personas de la tercera edad es sin duda, realizar un diagnóstico de la accesibilidad con la que se cuenta actualmente. Por lo tanto el objetivo del estudio es analizar la situación en la que se encuentran los principales atractivos turísticos culturales del centro histórico de Guadalajara en cuanto a accesibilidad para turistas de la tercera edad, determinando las características necesarias para que la accesibilidad para turistas de la tercera edad, sea una ventaja competitiva para la ciudad de Guadalajara frente a otros destinos.

El perfil en muchas de las personas recién jubiladas es claro: tienen inquietud por salir, conocer y pasear; cuentan con cierta estabilidad económica y no escatiman en gastos relacionados con su comodidad y seguridad; gustan de viajar en pareja o grupos de amigos, están interesados por actividades culturales y de impacto físico moderado, no les gusta sentirse presionados o limitados en cuanto a tiempos de itinerario. Como turistas, presentan características y necesidades específicas y en satisfacerlas, radica la oportunidad que tiene una ciudad de convertirse en uno de los destinos favoritos para ellos.

El mayor beneficio que resultará de este estudio, es comprobar las dimensiones que se requieren modificar, para que el centro histórico de Guadalajara, sea accesible, y esto favorezca para que la ciudad vaya posicionándose en amigable e incluyente para el turista de la tercera edad. Esta información podría ser de utilidad para la Secretaría de Turismo de Guadalajara y de Jalisco, para distintas asociaciones y ONGs, dedicadas al cuidado del adulto mayor así como para futuros investigadores en el tema. Por lo tanto la muestra es probabilística.

METODOLOGÍA:

Se optó por un enfoque cualitativo, a través de los métodos exploratorio, analítico, con el fin de analizar información y conocer la opinión de los sujetos de estudio.

Tabla 1. Ficha técnica del análisis de la accesibilidad del centro histórico para visitantes de la tercera edad

Tipo de estudio y métodos	Cualitativo, exploratorio y analítico		
Unidad de análisis	Accesibilidad del Centro Histórico desde la perspectiva de:		
	1. Personas de la tercera edad: Turistas locales, nacionales e internacionales		
	2. Representantes gubernamentales y de asociación civil, que tienen relación directa con accesibilidad e inclusión en el municipio de Guadalajara Jalisco		
	3. Prestadores de servicio		
Ambito geográfico	Centro Histórico en Guadalajara Jalisco		
Tipo de muestra	Homogénea. No probabilística		
Tamaño de la muestra	Turistas locales	22	
	Turistas nacionales	28	
	Turistas internacionales (EUA)	6	
	Prestadores de servicios	16	
	Representante de Asociación Civil	1	
	Representantes gubernamentales	3	
Fuentes de Información	Primarias: observacion, entrevista estructurada, y encuesta aplicadas a proximidad y accesibilidad de los investigadores.	Entrevista	Representantes gubernamentales y de asociación civil
		Encuesta	Trusitas de la tercera edad y prestadores de servicio
	Secundarias:libros, revistas, sitios WEB, bases de datos estadísticas, leyes y reglamentos gubernamentales respecto a la accesibilidad e inclusión en los destinos para visitantes de la tercera edad.		
Fecha de realización	Diciembre 2014- enero 2015		

Fuente: elaboración propia

Para el diseño de la entrevista y las dos encuestas, se consideraron algunos aspectos de las listas de verificación y control de la guía de ciudades globales amigables con los mayores (ver Anexo 1), publicada por la OMS en el año 2007.

A continuación se describen los cuatro principales criterios, para analizar la accesibilidad a los productos y servicios turísticos del centro histórico de Guadalajara, por las personas de la tercera edad:

1. Transporte: Paradas de transporte público y privado, unidades de transporte público (al subir, asientos especiales, tarifas) y estacionamientos vehiculares
2. Accesibilidad arquitectónica: Banquetas (anchas, libres de obstáculos y en buen estado), Rampas (suficientes y en buen estado), Pavimento con texturas diferentes, Pintura en líneas peatonales y señales de calles, Semáforos peatonales con sonido, Baños especiales, Áreas verdes y zonas de descanso, Escaleras y elevadores, Iluminación, Teléfonos públicos, bebederos, Taquillas y filas de pago
3. Calidad de atención al visitante: Centros de información al visitante, Personal capacitado para

atender a personas con necesidades especiales, Información completa (ubicación, horarios, teléfonos, tarifas), Mapas de atractivos turísticos y servicios, Disponibilidad de ayudas técnicas (Sillas de ruedas, Inaccesible muletas, bastones) y Prevención de riesgos (Plan de emergencias)

4. Empresas privadas (hoteles, tiendas, restaurantes): Atención del personal, Cajas y filas de pago, Escaleras y elevadores, Sanitarios

La encuesta a prestadores de servicios, se aplicó a personal de los siguientes atractivos turísticos del Centro Histórico:

- Instituto Cultural Cabañas, Teatro Degollado, Palacio de Gobierno del Estado de Jalisco, Museo Regional de Guadalajara, Presidencia Municipal de Guadalajara, Museo de Cera y Ripley, Biblioteca Iberoamericana, Museo de la ciudad y Catedral Metropolitana. Se aplicó una entrevista estructurada a la fundadora de la asociación "Ciudad para todos" asociación civil, a favor de la movilidad urbana que ha tenido fuerte impacto local con sus proyectos de accesibilidad en el primer cuadro de la ciudad es decir, el Centro Histórico de Guadalajara. Y a dos representantes gubernamentales del municipio de Guadalajara Jalisco.

ANÁLISIS Y RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Se les solicito a los 4 sectores de la muestra seleccionada: visitantes de la tercera edad, prestadores de servicios de los atractivos turísticos y representante gubernamentales y de institución a favor de la movilidad y accesibilidad en la zona, que valoraran la accesibilidad de los atractivos del Centro Histórico, otorgando en cada categoría, uno de los siguientes 3 niveles propuestos:

A) Adaptado: el espacio se puede aprovechar de manera autónoma y con comodidad por las personas con limitación o movilidad reducida.
B) Practicable: los elementos del espacio no impiden el acceso y utilización a las personas con limitación, siempre y cuando cuenten con la ayuda de otra persona.
C) Inaccesible: las características del espacio no permiten el acceso, la circulación ni la estancia en sus instalaciones a personas con limitaciones.

A continuación se presentará de manera comparativa las respuestas otorgadas por los sujetos de estudio de la muestra seleccionada para determinar las condiciones de accesibilidad de los espacios del Centro Histórico de Guadalajara, para personas de la tercera edad.

Tabla 2. Resultados obtenidos de las encuestas y entrevistas aplicadas a la muestra seleccionada (sujetos de estudio) de la apreciación respecto a la accesibilidad en los atractivos turísticos del Centro Histórico.

Criterio a valorar	Elementos	Respuestas otorgadas por cada uno de los sujetos de estudio			
		Turistas visitantes de la tercera edad	Prestadores de servicios	Representante de "Ciudad para todos"	Representantes Gubernamentales
Transporte	Paradas de transporte público y privado	Practicable	Practicable	Inaccesible	Practicable
	Unidades de transporte público (al subir, asientos especiales, tarifas)	Inaccesible	Practicable	Inaccesible	Practicable
	Estacionamientos vehiculares	Practicable	Adaptado	Practicable	Adaptado
Accesibilidad arquitectónica	Banquetas (anchas, libres de obstáculos y en buen estado)	Inaccesible	Practicable	Practicable	Practicable
	Rampas (suficientes y en buen estado)	Practicable	Practicable	Practicable	Practicable
	Pavimento con texturas diferentes	Practicable	Practicable	Practicable	Practicable
	Pintura en líneas peatonales y señales de calles	Practicable	Practicable	Practicable	Practicable
	Semáforos peatonales con sonido	Practicable	Adaptado	Practicable	Adaptado
	Baños especiales	Inaccesible	Practicable	Inaccesible	Practicable
	Áreas verdes y zonas de descanso	Practicable	Adaptado	Practicable	Adaptado
	Escaleras y elevadores	Inaccesible	Practicable	Inaccesible	Practicable
	Iluminación	Practicable	Adaptado	Practicable	Adaptado
	Teléfonos públicos, bebederos	**Inaccesible**	**Practicable**	**Inaccesible**	**Practicable**
	Taquillas y filas de pago	Practicable	Adaptado	Inaccesible	Adaptado

Calidad de atención al visitante	Centros de información al visitante	Practicable	Adaptado	Practicable	Adaptado
	Personal capacitado para atender a personas con necesidades especiales	Practicable	Adaptado	Practicable	Practicable
	Información completa (ubicación, horarios, teléfonos, tarifas)	Practicable	Practicable	Practicable	Practicable
	Mapas de atractivos turísticos y servicios	Practicable	Practicable	Practicable	Practicable
	Disponibilidad de ayudas técnicas (Sillas de ruedas, muletas, bastones)	Inaccesible	Inaccesible	Inaccesible	Inaccesible
	Prevención de riesgos (Plan de emergencias)	Inaccesible	Inaccesible	Practicable	Inaccesible
Empresas privadas (hoteles, tiendas, restaurantes)	Atención del personal	Practicable	Adaptado	Practicable	Adaptado
	Cajas y filas de pago	Practicable	Adaptado	Practicable	Adaptado
	Escaleras y elevadores	Practicable	Practicable	Practicable	Practicable
	Sanitarios	Inaccesible	Practicable	Practicable	Practicable

Fuente: elaboración propia, a partir de datos obtenidos en la investigación de campo, realizada en noviembre-diciembre del año 2013, en el Centro Histórico de Guadalajara Jalisco.

PRINCIPALES RESULTADOS ENCONTRADOS:

La accesibilidad de los atractivos turísticos del centro histórico, considerando los cuatro criterios que se apreciaron, en promedio los cuatro sujetos de estudio respondieron que están en una condiciones practicables.

Los resultados de cada uno de los criterios analizados, que requieren modificar o adaptar para que el centro histórico sea accesible, son los siguientes:

1. **Accesibilidad en el Transporte:**

   • En lo que concierne a paradas de transporte público y privado: solamente el representante de la asociación civil una ciudad para todos, respondió que era inaccesible, es decir que no se cuenta con paradas apropiadas para personas mayores o con limitaciones.
   • En unidades de transporte público, los turistas y el representante de ciudad para todos, respondieron que eran inaccesible.

Para poder tener un centro histórico accesible, es primordial garantizar el acceso al transporte para todas las personas. La Zona Metropolitana de Guadalajara, desde hace varios años ha presentado graves problemas de movilidad por la falta de opciones de calidad para desplazarse. Aunado al uso desmedido del automóvil y la inexistente regulación para el controlar o limitar el volumen de ingreso de los mismos a las calles, provocan que cada día el problema de movilidad y accesibilidad se acrecenté trayendo consecuencias negativas a muchos sectores de la población.

Desde hace varios años autoridades estatales y distintas asociaciones civiles y profesionales han desarrollado proyectos que permiten mejorar la oferta de transporte público en la ciudad y garantizar que este sea sustentable y accesible. Sin embargo, las propuestas de un sistema de metro o tren urbano, la creación de redes ciclistas que favorezcan el uso de la bicicleta como medio de transporte y el ordenamiento de la red de autobuses públicos, no han sido suficientes para lograr la accesibilidad para personas mayores o con discapacidad en lo que concierne al transporte.

Para la accesibilidad es necesario que el gobierno y prestadores de servicios de transporte trabajen en conjunto para tener un transporte digno y equitativo para todo tipo de personas.

2. **Accesibilidad arquitectónica**: los turistas contestaron que las banquetas, rampas, escaleras, elevadores, teléfonos públicos y bebederos, están inaccesible. En lo que respecta a estos dos últimos, el representante de una ciudad para todos, apreció lo mismo.

La accesibilidad arquitectónica es la que más impacto tiene en las personas que presentan una movilidad limitada, ya que influye de manera directa en la toma de decisiones. Una ciudad o destino que pretenda ser incluyente y busque recibir grandes flujos de grupos y visitantes, no puede ser permisible en cuanto a las faltas a los reglamentos de construcción y aprovechamiento de los espacios según los requerimientos normativos y legales.

Se recomienda, en lo que respecta a la movilidad de las personas mayores instaurar banquetas amplias, libres de obstáculos y corredoras peatonales con espacios e infraestructura propia, para las personas mayores y con limitaciones puedan circular por ellas.

También es necesario vigilar, a través de órganos ciudadanos la aplicación de los reglamentos y normatividad en cuanto a accesibilidad y denunciar cualquier irregularidad de instalación o uso de los espacios que vaya en contra de la accesibilidad universal.
Es de vital importancia dar incentivos a las empresas y organismos que sí cumplen con las exigencias en este sentido a través de distintivos y certificaciones que los reconozcan. Se puede también buscar el apoyo del sector privado a través de inversión o patrocinios para mantener o restaurar los edificios y atractivos turísticos del Centro Histórico con el fin de preservarlos.

3. **Calidad del servicio a visitantes**: en lo que respecta la disponibilidad de ayudas técnicas y Prevención de riesgos los cuatro actores manifestaron que están en condiciones inaccesibles.

A través del ejercicio de los servicios, los prestadores son testigos de cómo cada persona o cliente es único y tiene requerimientos muy especiales que deben satisfacerse si se desea contar con su preferencia.

La accesibilidad para turistas debe siempre ir acompañada por accesibilidad de los prestadores de servicios, pues son ellos quienes la pondrán en práctica en su vivencia profesional y de esta manera los esfuerzos en otras áreas rendirán frutos.

Por lo tanto es importante y necesario el trabajo en conjunto de empresas privadas y autoridades gubernamentales, como asociaciones civiles y sociedad: para que a través de patrocinios o subsidios, todos los prestadores de servicios del centro histórico cuenten con sillas de ruedas, muletas, bastones y planes de emergencia propios para las personas mayores o con limitaciones.

4. **Empresas privadas:** que incluye empresas de hospedaje, establecimientos de alimentos y bebidas y empresas de entretenimiento y recreación. solo los turistas opinaron que los sanitarios están inaccesibles.

Sin embargo, en la observación de dichos espacios durante la investigación, se pudo constatar que varios hoteles y restaurants cuentan con un sanitario adaptado para este tipo de personas. Es recomendable que debido al crecimiento de este segmento de población, este tipo de empresas incluya más sanitarios con características especiales.

A mediano plazo, y una vez instauradas todas las medidas de aplicación de accesibilidad, se propone crear:

1. **Comités de vigilancia** internos que se encarguen de garantizar la accesibilidad para todos, supervisando el buen estado, manejo, aprovechamiento y apego a las normas de accesibilidad de las instalaciones y espacios de cada una de las empresas prestadoras de servicios turísticos en el centro histórico de Guadalajara.
2. **Capacitación del personal,** para atender a personas que presenten necesidades especialidades de movilidad como discapacitados y adultos mayores.

Hablar de accesibilidad de un espacio o sitio turístico, es un gran desafío para cualquier país en desarrollo o destino emergente, ya que no depende de autoridades gubernamentales o de empresas prestadoras de servicio, o asociaciones civiles, etc. Lograr destinos accesibles es una visión a futuro que se lograra con la participación de todos los que integramos una sociedad, ya que el turismo accesible es un turismo para todos. Se requiere un cambio de paradigma en la forma de otorgar un servicio de índole turístico o no, en donde el recurso humano juega un papel determinante en la satisfacción de necesidades a mercados específicos como lo es el de las personas mayores. Esta fuerza laboral egresa de las instituciones educativas de educación superior, por lo tanto dichas instituciones son responsables de formar profesionistas para respetar los derechos humanos de estas personas y satisfacer la demanda existente y creciente de personas mayores, o con necesidades especiales, que reclaman su sitio no solo en el turismo sino en la sociedad, impulsando la competitividad y el crecimiento económico no solo en el sector turismo, sino en cualquier sector de la economía de un país.

CONCLUSIONES

Los principales atractivos turísticos culturales del centro histórico de Guadalajara en cuanto a accesibilidad para turistas de la tercera edad, se encuentran en condiciones practicables, es decir los elementos de los espacios públicos, no impiden el acceso y utilización de los mismos, a las personas con limitación, siempre y cuando cuenten con la ayuda de otra persona. Por lo tanto se requiere desarrollar un plan turístico destinado y adaptado para ayudar a todas las personas por igual, para que puedan tener las mismas oportunidades y derechos en referencia al turismo, pues las personas mayores son un gran número de clientes viables, que demandan la creación de productos y servicios turísticos accesibles que respondan de manera eficiente a sus necesidades y expectativas.

Las Características necesarias para que la accesibilidad para turistas de la tercera edad en el centro histórico, sea una ventaja competitiva para la ciudad de Guadalajara frente a otros destinos, son:

- Garantizar un transporte digno para todo tipo de personas y accesos especiales para personas mayores o con necesidades especiales.
- Banquetas con más espacios, rampas, escaleras, elevadores, teléfonos públicos y bebederos adaptados para las necesidades especiales de este tipo de mercado.
- Mejora la calidad del servicio a los visitantes: habilitando con sillas de ruedas, bastones y muletas los distintos lugares y atractivos turísticos del centro histórico.
- Desarrollar un plan de prevención de riesgos considerando las características de las personas mayores o con limitaciones.
- Promover y apoyar a los prestadores de servicio de hospedaje, alimentación y entretenimiento a construir más sanitarios que cuenten con la accesibilidad para los adultos mayores o con algún tipo de limitación o discapacidad.

La importancia y el interés que genera el tema de accesibilidad y su aplicación radican en el alcance de los beneficios que ésta aporta, pues al tratarse de un concepto global e incluyente, los favorecidos son todos. Hay que tomar en cuenta que cualquier persona puede llegar a presentar alguna limitación funcional y de movilidad, ya sea de forma permanente o transitoria. Y que ésta le impida o dificulte el uso de espacios e instalaciones de los atractivos y servicios turísticos, debido a que carecen de los elementos de accesibilidad.

Por lo tanto, nadie es ajeno a presentar limitaciones de movilidad, ya que la causa puede ser desde una enfermedad común, el ir acompañado de niños, un embarazo o hasta portar una carga de equipaje. Ya que todo esto puede hacer difícil la tarea de abrir puertas, subir escaleras, cruzar calles etc., en cualquier caso, y aun contando con una buena condición física y de salud, siempre será

más accesible encontrar puertas anchas, suelos antideslizantes, pasamanos en pasillos y escaleras y una señalización e información correcta y completa.

Algunas de las posibles líneas futuras de investigación, derivadas de este análisis podrían ser:

1. Inclusión en la calidad de los servicios de la oferta turística.
2. Diseño de productos y servicios turísticos accesibles para todos.
3. Innovación en la oferta de servicios turísticos accesibles e incluyentes.
4. Barreras para la accesibilidad en los destinos turísticos, para personas adultos mayores o con algún tipo de discapacidad y movilidad reducida.
5. Estrategias para planear viajes para personas con discapacidad y movilidad reducida.
6. Iniciativas para lograr destinos incluyentes o turismo para todos.
7. Diseño de sistemas o herramientas de gestión de la información sobre la oferta turística adaptada a las personas adultos mayores, con discapacidad y/o movilidad reducida.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

World Travel & Tourism Council. (2015). *Travel & Tourism, Economic Impact 2015 World.* Obtenido de World Travel & Tourism Council (WTTC): https://www.wttc.org/-/media/files/reports/economic%20impact%20research/regional%202015/world2015.pdf

Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión. (30 de Mayo de 2011). Ley General de Inclusión para las Personas con Discapacidad. Ciudad de México, México.

Comisión Económica para América Latina y el Caribe, CEPAL. (s.f.). *Las Personas Mayores en América Latina y el Caribe: diagnóstico sobre la situación y las políticas.* Recuperado el 16 de Noviembre de 2011, de http://www.upch.edu.pe/vrinve/gerontologia/pdfops/Personas%20Mayores%20en%20America%20Latina%20y%20el%20Caribe.pdf

Consejo para Prevenir y Eliminar la Discriminación de la Ciudad de México. (2015). *Personas con Discapacidad.* Obtenido de Consejo para Prevenir y Eliminar la Discriminación de la Ciudad de México (COPRED), Monografías por la No Discriminación: http://copred.cdmx.gob.mx/por-la-no-discriminacion/personas-con-discapacidad/

Diario Oficial de la Federación. (9 de Enero de 2007). Norma Mexicana NMX-R-050-SCFI-2006 . *Accesibilidad de las personas con discapacidad a espacios construidos de servicio al público*. Ciudad de México, México.

Fundación General CSIC. (Noviembre de 2010). *Informe I+D+i sobre Envejecimiento.* Obtenido de Fundación General CSIC, Informe I+D+i sobre Envejecimiento: http://www.fgcsic.es/sites/default/files/InformeEnvejecimiento.pdf

Insittuto Nacional de Estadística y Geografía. (25 de Septiembre de 2015). *Estadísticas a proposito del día internacional de las personas de la tercera edad: datos nacionales .* Obtenido de http://www.inegi.org.mx/saladeprensa/aproposito/2014/adultos0.pdf

Organización Mundial de la Salud. (2007). *Global age friendly cities: a guide.* Recuperado el 1 de Octubre de 2011, de Envejecimiento y ciclo de vida OMS: http://www.who.int/ageing/publications/Global_age_friendly_cities_Guide_English.pdf

Organización Mundial del Turismo. (2014). *Manual sobre Turísmo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas, Módulo I: Turismo Accesible – Definición y contexto.* Obtenido de Organizacion Mundial del Turismo (OMT), Banco Mundial, Red Europea para Turismo Accesible (ENAT), Fundación ONCE, UNWTO publicaciones: http://www.accessibletourism.org/resources/manualturismoaccemoduloiprueb adia14final1revisadov2.pdf

Secretaría de Gobernación . (13 de diciembre de 2013). *Programa Sectorial de Turismo 2013-2018.* Obtenido de Secretaría de Gobernación (SEGOB), Diario Oficial de la Federación: http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5326572&fecha=13/12/2013

Secretaria de Turismo . (16 de Marzo de 2015). *Certificación turística: Impulsa a través de los programas de calidad la mejora continua y la excelencia en los servicios turísticos.* Obtenido de Secretaría de Turismo (SECTUR), Acciones y Programas: http://www.gob.mx/sectur/acciones-y-programas/certificacion-turistica

Vogeler, C. (Junio de 2014). *Foro Tendencias y Desafíos del Turismo Internacional.* Obtenido de World Tourism Organization UNWTO: http://www.fedetur.org/presentaciones_foro_2014/OMT_%20Carlos%20Vogeler.pdf

Anexo 1. Guía de ciudades globales amigables con los mayores (OMS): Lista de verificación y control

Rubro		Características
Espacios al aire libre y edificios	Entorno	-La ciudad está limpia y las normas obligatorias limitan los niveles de ruido y los olores desagradables.
	Espacios verdes y caminos peatonales	-Espacios verdes correctamente mantenidos y seguros, con refugio adecuado, baños y asientos de fácil acceso.
	Aceras	-En buen estado de mantenimiento, lisas, niveladas y anti-deslizantes. -Aceras lo suficientemente anchas para el tránsito de silla de ruedas. -Aceras libres de obstáculos como vendedores callejeros, vehículos estacionados, árboles etc. -Los peatones tienen verdadera prioridad en uso
	Calles	-Cruces peatonales seguros, anti-deslizantes. -Las calles poseen islas para tránsito. -Los semáforos peatonales permiten el tiempo suficiente para el cruce de adultos mayores y presentan señales visuales y auditivas.
	Biscendas	-Existen biscendas separadas para ciclistas.
	Seguridad	-Buena iluminación de calles, patrullas policiales, aplicación de reglamentos.
	Servicios	-Ubicados y agrupados cerca de viviendas de adultos mayores y son de fácil acceso. -Servicios para adultos están en planta baja de edificios. -Existen filas y mostradores preferenciales para ellos.
	Edificios accesibles	-Los edificios presentan características como: rampas, ascensores, señalización, barandales en escaleras, pisos anti-deslizantes, zonas de descanso.
	Baños públicos	En cantidad suficiente, limpios y situados estratégicamente.
Transporte	Accesibilidad de costo	-Tarifas preferenciales a personas mayores.
	Confiabilidad y frecuencia	-Servicio puntual y frecuente incluso en servicios nocturnos y fines de semana.
	Destinos de viaje	-Existe transporte hacia destinos clave para el adulto mayor como hospitales, centros comerciales, bancos, parques públicos etc. -Las rutas cubren toda la ciudad incluyendo zonas alejadas y ciudades vecinas.
	Vehículos amigables	-Está bien señalado el número de la unidad y el destino.
	Servicios especializados	-Servicios de transporte suficientes para personas con discapacidad.
	Asientos preferentes	-Suficientes y respetados por los demás pasajeros.
	Conductores de transporte	-Son corteses, obedecen las normas de tránsito. -Se detienen en todas las paradas señaladas. -Esperan a que los pasajeros se sienten antes de arrancar.
	Seguridad y comodidad	-El transporte público es seguro frente al crimen y no está abarrotado de gente.
	Paradas y estaciones	-Ubicada cerca de donde viven personas mayores. -Presentan asientos y refugio contra mal tiempo, están limpias y bien iluminadas. -Las estaciones son accesibles en cuanto a rampas, escaleras mecánicas, ascensores y baños. -El personal de las estaciones es cortés y servicial.
	Información	-Se informa al adulto mayor sobre la gama de opciones y cómo usar el transporte público. -Los horarios son de fácil acceso y conveniencia para el adulto mayor y se indican claramente.
	Transporte comunitario	-Existen servicios especiales para llevar a personas mayores a eventos y lugares específicos.
	Taxis	-Son accesibles en cuanto a precio, ofrecen descuentos a personas mayores o de bajos ingresos. -Tienen espacio para llevar silla de ruedas o andadores.
	Caminos	-Buen estado de conservación, son anchos, están bien señalizados, las cloacas están debidamente tapadas.
	Estacionamientos	-Accesibles en cuanto a costo. -Existen espacios preferenciales para adultos mayores y se monitorea su uso. -Se destinan puntos de ascenso y descenso para adultos mayores cerca de los edificios y paradas de transporte.
Vivienda	Accesibilidad de costo	-El costo de la vivienda y su mantenimiento es accesible económicamente para los adultos mayores.
	Diseño	-Construcciones con materiales adecuados y bien estructurados. -Espacios suficientes para permitir el libre movimiento. -Equipadas para afrontar condiciones climáticas. -Superficies lisas, pasillos anchos y piso anti-derrapante. -Inodoros y cocinas adecuados
	Modificaciones	-Las modificaciones para personas mayores son accesibles en costo. -El equipamiento necesario está disponible. -Se provee ayuda financiera para realizar modificaciones en vivienda.
	Envejecimiento en el lugar propio	-Se proveen servicios especiales y accesibles en precio que permitan que las personas mayores permanezcan en sus hogares.
	Opciones de vivienda	-Existe en el área local una gama de opciones de vivienda para todos los adultos mayores, incluyendo aquellos frágiles, con discapacidad y de bajos ingresos.
	Entorno habitacional	-Las viviendas no están sobrepobladas. -Las personas mayores se sienten cómodas y seguras en su entorno. -Las viviendas no están situadas en áreas de peligro o dañadas por desastres naturales.
Participación social	Accesibilidad a eventos y actividades	-Ubicación conveniente, transporte flexible. -Los adultos mayores pueden ser acompañados y participar con un cuidador o familiar. -Los eventos son durante el día. -La admisión es abierta (no se exige ser socio de algún grupo) -La compra de boletos es rápida y no requiere que las personas mayores esperen y hagan filas.
	Accesibilidad de costo	-Precios justos y accesibles. -Los sectores público y privado apoyan a organizaciones para mantener los precios accesibles.
	Gama de eventos y actividades	-Existe una amplia gama de actividades que interesen y atraigan a una población diversa de adultos mayores. -Se alienta la participación de personas de distintas edades y condiciones culturales.
	Instalaciones y entornos	-Los eventos se realizan en una variedad de ubicaciones (Plazas, parques, escuelas, bibliotecas, centros comunitarios etc.) -Las instalaciones son adecuadas para personas discapacitadas o que requieren cuidados.
	Promoción de actividades	-Se hace llegar promoción e información oportuna y adecuada a los adultos mayores.
	Abordo y seguimiento ante el aislamiento	-Se envían invitaciones personales para alentar la participación. -La asistencia a eventos es fácil y no requiere habilidades especiales (incluyendo alfabetización). -Cuando un miembro de una asociación deja de asistir a actividades, se busca contactarlo y animarlo. -Se busca invitar e incluir a personas mayores aisladas a través de llamadas telefónicas y visitas personales. -Los eventos y actividades promueven la familiaridad e intercambio entre los asistentes.
Respeto e inclusión social	Servicios respetuosos e incluyentes	-Se consulta a las personas mayores para conocer sus necesidades y saber cómo atenderlas mejor. -Los sectores públicos y comerciales proveen productos y servicios adaptados a los adultos mayores.
	Imagen pública del envejecimiento	-Los medios de comunicación incluyen a personas mayores en las imágenes públicas, mostrándolas en forma positiva y sin estereotipos.
	Interacciones intergeneracionales y familiares	-Las personas mayores son incluidas en actividades familiares comunitarias. -Se realizan eventos que reúnan a las distintas generaciones para el convivio, disfrute y enriquecimiento mutuo.
	Educación pública	-Los programas de educación primaria y secundaria incluyen aprendizaje sobre el envejecimiento. -Se involucra activa y periódicamente a los adultos mayores a las actividades escolares. -Se ofrecen oportunidades para que los adultos mayores compartan sus conocimientos y experiencia con alumnos de otras generaciones.
	Inclusión en comunidades	-La comunidad valora y reconoce a las personas mayores por su pasado y sus aportes presentes.
	Inclusión económica	-Se apoya e incluye a adultos mayores en posición económica desfavorable.
Participación cívica y empleo	Opciones de voluntariado	-Existe una amplia gama de opciones para la participación de adultos mayores voluntarios. -Se apoya a los voluntarios en su trabajo a través de facilidades de transporte, alimentación etc.
	Opciones de empleo	-Existe una gama de opciones para que las personas de la tercera edad trabajen. -Las oportunidades son flexibles con opción a empleos temporales. -Las políticas y legislación laboral impiden la discriminación en base a la edad. -La jubilación es una elección, no algo obligatorio. -Existen agencias laborales para adultos mayores. -Se alienta a los empleadores a contratar o retener a trabajadores mayores.
	Capacitación	-Se provee capacitación y actualización en oportunidades de trabajo post-jubilación. -Existen oportunidades de reeducación y capacitación en nuevas tecnologías.
	Accesibilidad	-Se difunden y promocionan las oportunidades de trabajo voluntario o remunerado. -Existe transporte público al lugar de trabajo. -Los lugares de trabajo están adaptados para personas con discapacidad. -No existe costo alguno para los trabajadores o voluntarios por su participación. -Existen apoyos y beneficios para las empresas por la contratación de adultos mayores.

	Participación cívica	-Los consejos asesores y grupos directivos incluyen a personas mayores. -Existen apoyos para permitir que los adultos mayores participen en eventos cívicos (asientos reservados, apoyo a personas con discapacidad, audífonos, transporte etc.)
	Valoración de las contribuciones	-La participación y contribuciones de personas mayores son valoradas y reconocidas. -Los empleadores y organizaciones son sensibles a sus necesidades. -Se promueven entre los empresarios los beneficios de emplear adultos mayores.
	Espíritu empresarial y emprendedor	-Existe apoyo para empresarios y emprendedores de mayor edad y se facilita la creación de oportunidades de trabajo independiente.

	Remuneración	-Los trabajadores reciben una remuneración justa según su trabajo. -Los voluntarios reciben reintegros por gastos incurridos. -Los ingresos generados por los trabajadores no son descontados de sus jubilaciones o de otro tipo de ingresos de apoyo a los que tienen derecho.
Comunicación e información	Oferta informativa	-Un sistema básico de comunicación y difusión así como medios impresos llegan a todos los residentes. -La información es difundida para los adultos mayores cerca de sus viviendas o los lugares que frecuentan.
	Comunicación oral	-Se prefiere la comunicación accesible para adultos mayores a través de reuniones públicas o de individuos que difundan la información de forma personalizada. -Las personas en riesgo de aislamiento social, reciben información de individuos de confianza como visitadores voluntarios y trabajadores de apoyo domiciliario.
	Información impresa	-Aparece en letra grande y se destaca la información importante.
	Lenguaje sencillo	-Se emplean palabras sencillas y conocidas en oraciones cortas y directas.
	Comunicación y equipo automatizado	-Los servicios de respuesta telefónica proveen instrucciones en forma lenta y clara para los oyentes, existe la opción de repetir el mensaje en cualquier momento. -Se tiene siempre la opción de hablar con una persona o dejar un mensaje para que les devuelvan la llamada. -Existe equipo electrónico con botones y letras grandes. -Las pantallas de cajeros automáticos, máquinas de correo y expendedoras de boleto están bien iluminadas y presentan letras grandes.
	Computación e internet	-Existe acceso gratuito o de bajo costo en lugares públicos- -Se ofrece asistencia e instrucciones individuales a los usuarios.
Servicios comunitarios de apoyo y de salud	Accesibilidad a los servicios	-Los servicios de salud y sociales están correctamente distribuidos por toda la ciudad, se ubican en forma agrupada y son de fácil acceso a través del transporte público. -Las construcciones donde se prestan estos servicios son totalmente seguras y accesibles para personas con discapacidad. -La entrega de servicios es coordinada con un mínimo de burocracia. -Las barreras económicas que impiden el acceso a servicios de salud son mínimas. -Existe acceso adecuado a los lugares de entierro.
	Oferta de servicios	-Se ofrecen servicios de cuidado domiciliario en cuanto a salud, cuidado personal y quehaceres domésticos.
	Planificación y cuidado ante emergencias	-Se toman en cuenta las necesidades y capacidades de personas mayores y discapacitadas ante la preparación y respuesta a emergencias.