

EVALUACIÓN POST-OCUPACIONAL DE LA CALLE MADERO. EXPERIENCIA SATISFACTORIA E IMPLICACIONES DEL DISEÑO

*Post-occupancy evaluation of Madero street.
Satisfactory experience and design implications*

M. EN D. I. YISSEL HERNÁNDEZ ROMERO
Maestría en Diseño Industrial,
Universidad Nacional Autónoma de México, México.
tallarica9@hotmail.com

Fecha de recibido: 2 de septiembre de 2013
Fecha de aceptado: 9 de octubre de 2013

pp: 127-138



FAD | UAEMéx | Año 9, No 15
Enero - Junio 2014

Resumen

La transformación de los espacios públicos contribuye de manera importante a la configuración física y social de las comunidades, mientras que la satisfacción relacionada con el uso de éstos puede derivar en el fortalecimiento de vínculos, la apropiación y un mayor cuidado de los mismos. Esta investigación analiza la satisfacción post-ocupacional de los transeúntes de la calle Madero, ubicada en el Centro Histórico de la Ciudad de México, y transformada en corredor peatonal en el año 2010. La satisfacción se determinó mediante la evaluación de los transeúntes a variables asociadas con dicha transformación: seguridad, funcionalidad, confort ambiental y mobiliario. Finalmente, los resultados obtenidos permitieron establecer recomendaciones y oportunidades de diseño, con el objetivo de mejorar la experiencia del usuario.

Palabras clave: diseño, espacio público, experiencia post-ocupacional.

Abstract

The transformation of public spaces contributes in an important way to the physical and social configuration of communities; where the satisfaction related with them could strength attachment, appropriateness and an increase in care. This research analyzes the post-occupancy satisfaction of Madero Street, located in the historical center of Mexico City and recently transformed into a pedestrian street in 2010; the satisfaction was measured through the user's perception in variables associated with the street transformation such as security, functionality, environmental comfort and street furniture. Finally, the results allowed pointing out design opportunities and recommendations in order to improve the user's experience.

Key words: design, public space, post-occupancy experience.

INTRODUCCIÓN

Con la intención de recuperar espacios públicos en la Ciudad de México, se han llevado a cabo proyectos de restauración, rescate y reconfiguración de los mismos; si bien ocurren cambios evidentes en la relación de los usuarios con su entorno derivados de las transformaciones arquitectónicas y/o urbanísticas, es importante evaluar de manera periódica la satisfacción de los usuarios en su interacción con el espacio, a fin de fortalecer la vinculación y apropiación, lo cual —retomando el modelo de la experiencia del diseño— se verá reflejado en un mayor cuidado y preservación del mismo (Press y Cooper, 2009: 87).

De acuerdo con lo anterior, en esta investigación se analiza la experiencia post-ocupacional de la calle Madero, en su transformación a corredor peatonal, evaluando los cambios en función de la satisfacción de los usuarios. Para tal efecto, se realizó un sondeo a través de registros de observación, entrevistas abiertas e investigación documental, que permitió establecer un marco conceptual pertinente a los objetivos y definió los aspectos a evaluar. Posteriormente, se llevó a cabo una prueba piloto, con el fin de mejorar el instrumento y lograr ser aplicado.

A partir de la interpretación de los resultados, fue posible establecer recomendaciones y oportunidades de diseño que podrían mejorar la experiencia de uso peatonal de la calle Madero, pues, si bien, el proyecto se realizó atendiendo características y necesidades históricas particulares, el dinamismo de la población y el contexto obliga a evaluar de manera constante la pertinencia de otras soluciones.

1. MARCO CONCEPTUAL

Comprender y resolver un problema de manera integral, precisa, contextualizarlo y ubicarlo dentro de un sistema que permita definir relaciones de causalidad directa e indirecta así como propósitos conjuntos. Para entender la función de la calle como elemento urbano en el cual se basa esta investigación, es necesario entender el sistema en el que se encuentra inscrito: la ciudad y el espacio público.

De manera general, una ciudad puede ser definida como un lugar donde la gente vive y trabaja, en donde existen muchas viviendas, comercios, centros de trabajo y entretenimiento (Cambridge, 2005: 205). Sin embargo, socialmente hay algunas teorías que consideran a ésta más que como un espacio físico, una construcción social (Gonzalez, 2007: 13-33). La ciudad es el espacio de la heterogeneidad y la diversidad, lo cual conduce a la posición de que la totalidad de la ciudad es un espacio público.

Ahora bien, la estructura urbana está compuesta de distintos usos de suelo donde el espacio público tiene las siguientes funciones: a) vincu-

lar (vialidad) a los otros (comercio, administración), b) crear lugares para la recreación y el esparcimiento de la población (plazas y parques), c) desarrollar ámbitos de intercambio de productos (centros comerciales, ferias) y d) adquirir información (centralidad) o de producir hitos simbólicos (monumentos) (Carrión, 2007). De acuerdo con Fernando Carrión, el espacio público —el cual incluye a la calle— cumple con las siguientes funciones:

- a. *Simbólica*. El espacio construye identidad bajo dos formas, la de pertenencia y la de función, pero también el espacio público puede tener carácter simbólico de representación (lo patrimonial) múltiple y simultánea.
- b. *Simbiótica*. Los espacios públicos son lugares de integración social, de encuentro, de socialización y de alteridad. Sus elementos: transporte, nomenclatura, de mobiliario urbano, y de comunicación.
- c. *Intercambio*. El espacio público es un lugar donde se intercambian bienes (tianguis, ferias y eventos libres), servicios (comercio), información (museos) y comunicación (propaganda publicitaria).
- d. *Civismo*. El espacio público es un espacio cívico donde se forma la ciudadanía, donde se forma la *polis*.

Como espacio público insertado en una ciudad, la calle tiene funciones particulares que deben ser estimuladas a través del diseño arquitectónico y urbanístico, orientando la percepción, ofreciendo sentidos prácticos y distribuyendo valores simbólicos. Si bien, el concepto anterior representa la intención de quien diseña, son los usuarios quienes definen el cómo y en qué sentido se mueven en el espacio propuesto (De la Peña, 2003).

2. CALLE MADERO

La calle Madero es considerada como una de las principales vías en el denominado Centro Histórico de la Ciudad de México, siendo también una de las vías más concurridas y transitadas desde la época colonial. Los museos y sitios históricos que destacan en esta calle son la Torre Latinoamericana, el edificio “Guardiola”, el Banco de México, la Casa de los Azulejos, la antigua casa del Marqués de Orizaba, el Templo de San Francisco, el Palacio de Iturbide, el Templo de la Profesa, el edificio de “La Esmeralda”, el museo del Estanquillo y el MUMEDI (Museo Mexicano de Diseño), entre otros.

2.1 PROYECTO DE PEATONALIZACIÓN DE LA CALLE MADERO

Con más de 11,000 metros cuadrados y cerca de un kilómetro lineal, la calle Madero buscó dar entrada al Centro Histórico de la Ciudad de

México en dirección al Zócalo capitalino, creando un acceso peatonal, dicho proyecto se llevó a cabo a través de la Autoridad del Espacio Público a cargo del arquitecto Felipe Leal, inaugurado el 18 de octubre de 2010 por el entonces Jefe de Gobierno Marcelo Ebrard Casaubon.

Los trabajos realizados incluyeron la sustitución del pavimento de asfalto estampado por pavimento blanco, la colocación de 130 luminarias propias para andadores, 40 botes de basura, 12 bancas, tres módulos de periódicos y 120 postes; en los cruces vehiculares de Bolívar, Isabel la Católica, Palma y Monte de Piedad se colocaron reductores de velocidad. El proyecto fue reconocido con el premio “Vivir Mejor” en la Ciudad 2011, Programa Hábitat, categoría Centros Históricos (Guzmán, 2011).

3. EXPERIENCIA Y DETERMINANTES DE SATISFACCIÓN

Tomando como punto de partida la premisa de que la experiencia resulta de la interacción que tiene el usuario con los objetos y los espacios, es posible establecer criterios que permitan su evaluación. Nuestra vinculación con los objetos y los espacios (voluntaria o no) se encuentra definida por un sistema de valores históricamente variable del cual dependerá la respuesta de aceptación o rechazo.

Dentro del diseño se han identificado cuatro momentos clave de la experiencia: la implicación, el compromiso, la desvinculación y la integración¹ (Press y Cooper, 2009: 87-94). En un espacio público estas tres fases pueden entenderse de la siguiente manera: la vinculación es el contacto físico con el lugar y las respuestas derivadas de éste (¿gusta o no?, ¿invita a ocuparlo?); el compromiso ocurre en el momento de usarlo/habitarlo y de evaluar la utilidad del espacio con relación a las necesidades/expectativas del usuario. La (des)integración dependerá de si la experiencia es satisfactoria o no.

La satisfacción, de acuerdo con Oliver, es definida como un juicio sobre el nivel del placer provisto por un objeto/espacio después de su uso, en esta definición la satisfacción es referida como un concepto que posee tanto componentes afectivos como cognitivos, centrada en un objeto y haciendo referencia a un periodo post-consumo (Demir y Erbug, 2008: 79). Por otra parte, para Friman es importante estable-

¹ La primera de ellas, la implicación, hace referencia al primer contacto del usuario con el sistema, en el cual se considera determinante el impacto visual; si se logra una comunicación efectiva, el usuario se sentirá atraído por el objeto hasta el punto de querer poseerlo, lo cual lo mueve a la siguiente fase: el compromiso. En este segundo momento, el compromiso, la experiencia del objeto es determinada por factores como la funcionalidad y usabilidad, de cuyo desempeño depende en gran medida el tiempo de permanencia del objeto en la vida del usuario, cuando este último considera que el objeto ya no le es útil se desvincula de éste desechándolo; si, por otra parte, el objeto se vuelve parte importante de su desarrollo e identidad, lo integra a su vida.

cer la diferencia entre la satisfacción de encuentro y la satisfacción global, la primera está relacionada con la evaluación transitoria como resultado de encuentros breves; mientras que la global es la respuesta que se forma después de un periodo determinado y múltiples encuentros. Esta última tiene componentes cognitivos, afectivos y de comportamiento, y es formada en un periodo relativamente largo y con múltiples encuentros con un objeto formándose una actitud más que una emoción (Demir y Erbug, 2008: 79). Las actitudes ambientales también son definidas como sentimientos favorables o desfavorables que se tiene hacia alguna característica del ambiente físico o hacia un problema relacionado con él (Holahan, 2010: 20).

La selección de variables para evaluar la satisfacción post-ocupacional de la calle Madero derivó de varios factores: visitas a la calle (con algunas entrevistas), revisión de artículos en periódicos y sitios de internet, esto con la finalidad de acercarnos a los objetivos originales del proyecto. El análisis de la información obtenida permitió eliminar variables que no respondían a los objetivos de la investigación, siendo las siguientes:

1. **Seguridad.** Estado en el que el individuo siente garantizada su estabilidad y supervivencia dentro de un espacio peatonal en cuanto a la posibilidad de actos de robos y accidentes que ponen en riesgo la integridad física de las personas provocados por la instalaciones que obstruyen la visibilidad de acción y de actividad. En seguridad urbana, el “problema objetivo” es el riesgo de ser víctima de un delito; mientras que es seguridad urbana el “problema subjetivo” de la sensación personal y colectiva de temor con respecto a ser víctima de un delito o incivildad (miedo al delito y pánico social con respecto al delito) (Baratta, 1998).
2. **Funcionalidad.** Facilidad o eficacia con la que se realizan las actividades, donde la organización que se le dé al espacio —de acuerdo con su percepción— sea congruente con los movimientos que se tengan que hacer para la realización de la tarea en apego a los objetivos para los cuales el espacio u objeto fue creado (Desmet y Hekkert, 2007: 58).
3. **Diseño incluyente.** El derecho de las personas con discapacidad a la independencia, la integración social y la participación en la vida de la comunidad, en concreto, mediante medidas que tengan por finalidad superar barreras de comunicación y de movilidad, que permitan el acceso al transporte, la vivienda, las actividades culturales y el ocio (art. 15, párrafo 3) (Consejo de Europa, 2001).
4. **Confort.** Considera los elementos que fomentan el bienestar físico, mental y social de las personas, tomando en cuenta los factores como iluminación, ruido, temperatura, calidad del aire y espacio, así como también factores psicológicos (sentimientos respecto a factores físicos, seguridad, estética y proxemia) (Jirón, 2004: 26-45).

METODOLOGÍA

Etapa 1. Sondeo por medio de registros de observación, entrevistas abiertas e investigación documental para identificar aspectos a medir.

Etapa 2. Diseño del instrumento (encuesta) considerando las variables de seguridad, funcionalidad, confort, diseño incluyente, apropiación y operatividad; los reactivos se analizaron de acuerdo con el concepto y las constantes que permitirían medirlo. En esta fase se eliminó la variable correspondiente a operatividad por no cubrir los objetivos de la investigación.

Etapa 3. Aplicación de una prueba piloto de aproximadamente 50 encuestas para identificar reactivos confusos y repetitivos. Como resultado de este análisis, se decidió eliminar las preguntas de apropiación.

Etapa 4. Conformación del instrumento de la siguiente manera:

Datos generales

- 15 reactivos (9 de selección si/no, y 6 abiertas).
- Seguridad: 20 preguntas (5 de selección si/no, 8 abiertas y 7 sobre diferencial semántico).
- Funcionalidad: 11 reactivos (6 sobre diferencial semántico, 1 escala de Likert y 4 abiertas).
- Diseño incluyente: 4 preguntas (2 de escala de Likert y 2 abiertas).
- Confort ambiental: 12 reactivos (diferencial semántico).
- Confort derivado del mobiliario: 13 preguntas (de diferencial semántico).
- Durante el análisis de resultados se eliminaron algunas reactivos debido al bajo nivel de confiabilidad de los mismos, eliminando los correspondientes al diseño incluyente.

Participantes

Al ser esta una investigación de tipo exploratorio se consideró una muestra no probabilística de 89 peatones (43 hombres y 46 mujeres) seleccionados al azar en la calle Madero. Se establecieron tres horarios (mañana, tarde y noche) de lunes a viernes y los fines de semana. El criterio de selección de los participantes derivó de una matriz de variables consideradas como independientes: sexo, motivo, día y horario de visita. Esta matriz permitió definir los horarios y días de aplicación, así como el sexo de los encuestados.

Procesamiento de datos

Los datos obtenidos fueron capturados y analizados con el Editor de Datos Estadísticos SPSS Versión 18 (*PASW Statistics 18*). Se tomó como

referencia el índice de “Alfa de Cronbach” para determinar la confiabilidad del instrumento (los valores permitidos fueron los cercanos al 0.7). Las variables finales analizadas fueron: a) seguridad, b) funcionalidad y c) confort (ambiental y de mobiliario).

Resultados

- Usuarios

Los datos generales de los usuarios arrojaron porcentajes de participación por sexo de 48% hombres y 52% mujeres, lo cual puede ser considerado equilibrado. Se encontró que la mayoría asiste como visitante (44%) y, en un segundo lugar, como visitante de comercios (20%). La relación entre sexo y motivo de visita reafirma el dato anterior en el caso de las mujeres. En los hombres, la segunda causa es utilizar la calle como camino. Finalmente, las edades con mayor frecuencia de participación se encontraron en el rango de 20 a 30 años.

En relación con la ubicación de edificios históricos, los resultados muestran que éstos no son identificados por la mayoría de los usuarios, siendo los que trabajan en la zona quienes los han visitado más.

La seguridad es el factor mejor evaluado (3.7), seguido por el confort ambiental (3.5), funcionalidad (3.3) y, finalmente, el confort del mobiliario (3.0). En relación con la evaluación por sexos, la información anterior se confirma en los datos de los hombres; difiriendo de las mujeres, ya que éstas mantienen en primer lugar no sólo la seguridad, sino también el confort ambiental.

- Seguridad y funcionalidad

Los resultados por reactivo sobre seguridad muestran calificaciones bastante altas en relación a la percepción general de los usuarios sobre el espacio y la vigilancia. La mayoría de los usuarios no han sido víctimas ni testigos de delitos, sin embargo no consideran que la calle sea totalmente segura. La funcionalidad obtuvo su calificación más alta en la satisfacción manifestada por los transeúntes al recorrer la calle, seguida por la facilidad del mismo desplazamiento. Los valores más bajos (aunque no insatisfactorios) fueron la cantidad de gente y la difícil ubicación de los sitios históricos.

Las señalizaciones fueron consideradas como adecuadas y comprensibles, sin embargo fue causa de insatisfacción el que no sean visibles ni suficientes. En relación con los botes de basura, se percibe cierta indiferencia en cuanto a si son adecuados o no, lo que causa malestar es la falta de practicidad, también es un problema el hecho de que los depósitos sean insuficientes. La evaluación de las lámparas puede ser considerada como satisfactoria (apropiada y suficiente), si bien, sólo se tomaron en cuenta dos reactivos.

- Confort ambiental

El confort ambiental resultó satisfactorio en un 85% de los reactivos, siendo los más favorecidos: la percepción del espacio como un lugar agradable, bonito y limpio, un segundo grupo de variables con resultados aceptables fueron la comodidad, el tamaño y el orden de la calle Madero. La variable que significó insatisfacción por parte del usuario fue la carencia de espacios/mobiliario suficientes para descansar.

Discusión

Uno de los principales objetivos del proyecto de peatonalización de la calle Madero, de acuerdo con el arquitecto Felipe Leal, estuvo centrado en la recuperación del espacio público, de tal forma que promoviera la socialización y fortalecimiento de la identidad de los usuarios como ciudadanos. Estos objetivos responden a dos funciones de los espacios públicos definidos por Fernando Carrión como simbiótica y de identidad. Por otra parte, la función de intercambio comercial ha sido constante aunque no organizado del todo (alta presencia de vendedores, puestos ambulantes y artistas callejeros). Si bien gran cantidad de gente merma los objetivos originales del proyecto, debe reconocerse el éxito al atraer un gran número de peatones.

De acuerdo con Michael Press y Rachel Cooper (2009), el compromiso (identidad) de los usuarios depende, en gran medida, del tipo de experiencia de uso, pudiendo ser satisfactoria o no. Obviamente, si la experiencia es buena, hay mayores posibilidades de fortalecer la identidad, así como la “apropiación” del espacio por parte de los usuarios, lo cual conlleva a una repetición de uso/visita. Por otra parte, es importante señalar que el motivo de visita (voluntario o no) es una variable importante que ayudan a delimitar, de acuerdo con Frimman, el tipo de encuentro (breve o múltiple) y las características del mismo. A partir de estas premisas interpretamos que la diferencia de resultados entre quienes tienen que hacer uso de la calle al existir cierta obligación (trabajan ahí o cerca) y quienes lo hacen porque así lo desean (visitantes e incluso quienes eligen la calle como camino), se establecen de acuerdo a las siguientes aproximaciones:

1. Quienes trabajan ahí o cerca son más sensibles a los problemáticas a los que se enfrentan diariamente, por lo tanto sus críticas están más enfocadas a la función, solicitando un espacio que les permita trasladarse sin obstáculos. Otra característica de este tipo de usuarios es que la misma cotidianidad les permite ubicar los sitios históricos fácilmente. Si bien, estos peatones no eligieron estar ahí, es posible considerarlos como un grupo potencial, cuya apropiación podría basarse en la existencia de espacios que les permitan esparcirse (hora libre o de comida).

2. Quienes sólo visitan no tienen tantos problemas, quizá el mismo tiempo disponible coadyuva a la poca preocupación por los obstáculos y, al contrario, sugieran más mobiliario (botes de basura, bancas y señalizaciones). Un punto a destacar es que el desconocimiento de los sitios históricos y la posibilidad de admirarlos fueron reactivos cuya calificación deja entrever “indiferencia” hacia los mismos, es decir, no son aspectos de interés -o un motivo importante- al visitar la calle Madero; si no es su intención visitarlos, les es indiferente el no ubicarlos. De acuerdo con las funciones del espacio público, la identidad puede ser construida a partir de este tipo de lugares, lo cual implica el desarrollar estrategias que “muestren” e “inviten” a los peatones a visitarlos.
3. En relación con los botes de basura y señalizaciones, el problema no es el diseño, sino la cantidad y ubicación de los mismos, por lo cual se requiere establecer zonas estratégicas para su colocación. Aunque los resultados no muestran factores “alarmantes”, existen variables que pueden ser mejoradas, si bien pudieran parecer contradictorias, por ejemplo la colocación de más mobiliario (condición deseable) implicaría reducción del espacio para transitar (condición indeseable). En este sentido, es importante que la generación de soluciones no esté limitada a objetos, sino que también considere la posibilidad de establecer servicios.

Oportunidades y recomendaciones

1. Es importante desarrollar una estrategia de diseño en la cual se muestren los sitios históricos, invitando a los usuarios a conocerlos, o bien a visitarlos nuevamente. El diseño no se cierra a elementos gráficos u objetuales, sino que incluye el diseño de actividades que mantengan un interés constante por estos lugares. Se observa también la oportunidad de “emplear” a los artistas callejeros como promotores culturales.
2. La señalización juega un papel importante, no sólo como elemento informativo, sino también de promoción. Es preciso entonces, que su diseño obedezca a un criterio unificado entre las distintas dependencias involucradas (INAH y Secretaría de Turismo) para ser utilizadas en el diseño de mapas, folletos, páginas web y aplicaciones digitales.
3. El diseño del mobiliario urbano debe superar la satisfacción de necesidades inmediatas (descanso momentáneo); para llegar al diseño de experiencias, debe convertirse en punto de encuentro que favorezca la comunicación y socialización entre los usuarios, y no ser una barrera para los mismos.
4. Aumento y reubicación de los botes de basura. Es posible pensar en un programa en el cual se ubiquen espacios muy visibles, donde los usuarios podrán colocar dicho producto siguiendo un patrón

o diseño específico (gráficos u obras de arte conocidas, de cuya formación el usuario pueda participar directamente).

5. Cualquier cambio en la calle Madero puede volverse contradictorio: si es adecuado, puede atraer más gente que afectaría a dichos beneficios. Considerándola parte de un sistema, es preciso buscar fuera de ella otras opciones, como habilitar nuevas calles peatonales estratégicas que brinden las mismas ventajas y permitan la distribución de los usuarios.
6. Los vendedores ambulantes son un problema constante; sin embargo, se podría diseñar un programa que aproveche su presencia “permanente” para regular el número de éstos y que sean ellos mismos los que eviten la presencia de otros (en este sentido se controlaría el número). Por otro lado, se pueden proyectar puntos de venta que permitan las actividades de intercambio comercial pero que al mismo tiempo promuevan las de tipo cultural.

CONCLUSIONES

La investigación desarrollada en torno a la experiencia post-ocupacional de la calle Madero permitió explorar, de una manera general, la experiencia de los diferentes usuarios que por ahí transitan, sus problemas y necesidades. Es fundamental reconocer que existen factores que limitan el alcance de la información aquí obtenida, pero que, por otro lado, representan oportunidades para desarrollar estudios e investigaciones más precisas. Por una parte, se desconoce el plan general a partir del cual se están reconfigurando las calles del Centro Histórico (si es que lo hay), su ubicación, impacto, redistribución, cambio de sentidos, dirección de tráfico, estudios en relación al flujo de peatones, etcétera.

Por otro lado, es preciso considerar la opinión de todos los actores involucrados en dicho escenario; pues si bien, se tomó en cuenta la experiencia de tránsito de los peatones, se dejó de lado la percepción de comerciantes en relación con los cambios que han tenido que adoptar, como resultado del proyecto de peatonalización; así como la opinión de trabajadores de limpieza, policías, vendedores ambulantes y artistas callejeros, entre otros.

FUENTES DE CONSULTA

BIBLIOHEMEROGRAFÍA

1. Baratta, A. (1998). “Entre la Política Social y la Política de Seguridad” en *El Cotidiano Revista de la Realidad Mexicana Actual*, julio-agosto, pp. 2-24, México.

2. Demir, E. y Erbug, C., (2008), "Product Group Dependent Determinants of User Satisfaction" en: P. Desmet, J. van Erp & M. Karlsson, edits. *Design and emotion moves*, pp. 78-87, The McGraw-Hill Companies, Inc., New York, USA.
3. Desmet, P. y Hekkert, P., (2007), "Framework of product experience" en *International Journal of Design*, Issue 1(1), pp. 57-66, Taipei, China.
4. Gonzalez, C., (2007). *El significado del diseño y la construcción del entorno*, Designio, México.
5. Holahan, C. (2010). *Psicología Ambiental. Un enfoque general*, Limusa, México.
6. Jiron, P. E. a. (2004), *Bienestar Habitacional. Guía de diseño para un habitat residencial sustentable*", Universidad de Chile, Facultad de Arquitectura y Urbanismo, Fundación Chile, Santiago de Chile.
7. Mumford, L. (1963), *Technics and Civilizations*, A Harvest Book, New York, USA.
8. Press, M. y Cooper, R. (2009), *El diseño como experiencia. El papel de los diseñadores en el siglo XXI*, Gustavo Gili, Barcelona, España.
9. Procter, P., (2005), *Cambridge Advanced Dictionary*. Cambridge University Press, Cambridge. Inglaterra.

MESOGRAFÍA

1. Carrión, F (2007), "Espacio público: punto de partida para la alteridad". Conferencia pronunciada en el Encuentro Andino Nacional, Bogotá [En línea] 24 al 26 de septiembre. Disponible en: <http://www.bogotacapitaliberoamericanadelacultura.gov.co/descargas/Conferencia%20Fernando%20Carrion.pdf>. Consultado: 9 diciembre 2011.
2. Consejo de Europa (2001), Resolución ResAP(2001)1, sobre "la introducción de los principios de diseño universal en los currícula de todas las actividades relacionadas con el entorno de la construcción", consultado: http://www.ceapat.es/InterPresent2/groups/imsero/documents/binario/im_029646.htm. Consultado: 9 diciembre 2011].
3. Cruz, A., Romero, G. (2009), "Cambia sentido de vialidades en el Centro por peatonalización de Madero" en *La Jornada*, [En línea] 22 de agosto 2013, p. 33. Consultado: <http://www.jornada.unam.mx/2009/08/22/capital/033n1cap>.
4. De la Peña, G. (2003), "Simmel y la escuela de Chicago en torno a los espacios públicos de la ciudad" en *Revista Sincronía*, [En línea] septiembre-diciembre, 8 (28). Disponible en: sincronia.cucsh.udg.mx/pena03.htm. Consultado: 9 diciembre 2011.
5. Guzman, R., (2011) "Madero como calle peatonal cumple un año" en *El Universal* [En línea] 19 de octubre. Disponible en: <http://www.eluniversaldf.mx/cuauhtemoc/nota36227.html>. Consultado: 25 octubre 2011.
6. Mendoza, A., (2010), "Calle Madero peatonal, Distrito Federal" en CNN México [En línea] 31 de agosto. Disponible en: mexico.cnn.com/bicentenario/2010/09/07/calle-madero-peatonal-distrito-federal. Consultado: 18 octubre 2011].