

## Condiciones de accesibilidad en los hoteles de 5 estrellas de la Alcaldía Cuauhtémoc, de la Ciudad de México.

### Accessibility conditions in 5-star hotels in the Cuauhtémoc district of Mexico City.

Jorge A. Florencio-Chávez <sup>a</sup>, Myriam Coronado-Meneses <sup>b</sup>, Víctor H. Guadarrama-Atrizco <sup>c</sup>,  
Maribel González-Cadena <sup>d</sup>, Christian Torres-Rangel <sup>e</sup>

---

#### Abstract:

The objective of his work is to identify the accessibility conditions in 5-star hotels in the Cuauhtémoc district of México City, according to investigation, it was detected that the Cuauhtémoc district of México City and the segment of 5-star hotels have the highest tourist affluence; therefore, a research instrument was designed and applied to some hotels according to the indicated sample in order to detected the conditions of the hotels.

According to the Universal Design Recommendations Guide for the Tourism Sector, which describes the type of infrastructure that hotels must have in order to be considered accessible, the results are as follows: The results indicate that, in general, the hotels have accessible doors, ramp, elevator, lateral protection, vehicular ascent-descent and parking space; however, there are critical conditions in the infrastructure facilities, mainly in the lack of accessible rooms and stairs, lack of signage on protruding elements, tactile floor surface, tactile strip and tactile route in their facilities.

#### Keywords:

Accessible tourism, design criteria, accessibility, disability.

---

#### Resumen:

El turismo accesible tiene como objetivo la verdadera inclusión social de toda la población, por lo que los prestadores de servicios turísticos deben tener en cuenta las instalaciones adecuadas en la parte urbana, en la infraestructura, en el mobiliario y equipo, así como en los servicios que refieren capacitación, sensibilización del personal y establecimiento de políticas y procedimientos de accesibilidad para proporcionar servicios a los diferentes tipos de discapacidad (CONADIS, 2016).

Este trabajo, que tiene como objetivo identificar las condiciones de accesibilidad en los hoteles de 5 estrellas de la Alcaldía Cuauhtémoc, de la Ciudad de México, es de diseño no experimental, de tipo transversal con alcance descriptivo. Se diseña un instrumento de investigación, con base a los criterios de la Guía de Recomendaciones de Diseño Universal para el Sector Turismo, que describen el tipo de infraestructura que deben poseer los hoteles para considerarse accesibles, que se aplica a muestra seleccionada de acuerdo con las recomendaciones de Castañeda (2002) y se optó por tolerar porcentaje de error del 4% con un nivel de confianza del 95% para aplicar en la ecuación propuesta.

Los resultados indican que, de manera general, los hoteles poseen puertas accesibles, rampa, elevador, protección lateral, ascenso-descenso vehicular y cajón de estacionamiento; sin embargo, existen condiciones críticas en las instalaciones de infraestructura, principalmente, en falta de habitaciones y escaleras accesibles, falta de señalización en elementos que sobresalen, de superficie del piso táctil, de franja táctil y de ruta táctil en sus instalaciones.

#### Palabras Clave:

Turismo accesible, criterios de diseño, accesibilidad, discapacidad.

---

<sup>a,b,c,d,e</sup> Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo | Escuela Superior de Tizayuca | Tizayuca, Hidalgo | México,  
<https://orcid.org/0009-0005-8569-2177>, Email: [fl420224@uaeh.edu.mx](mailto:fl420224@uaeh.edu.mx); <https://orcid.org/0000-0003-1171-516X>, Email:  
[myriam\\_coronado3187@uaeh.edu.mx](mailto:myriam_coronado3187@uaeh.edu.mx); <https://orcid.org/0000-0001-9125-7677>, Email: [victor\\_guadarrama@uaeh.edu.mx](mailto:victor_guadarrama@uaeh.edu.mx);  
<https://orcid.org/0000-0001-5371-0442>, Email: [maribel\\_gonzalez4257@uaeh.edu.mx](mailto:maribel_gonzalez4257@uaeh.edu.mx); <https://orcid.org/0000-0003-4452-5741>, Email:  
[christian\\_torres7198@uaeh.edu.mx](mailto:christian_torres7198@uaeh.edu.mx)

## Introducción

### Planteamiento del problema.

De acuerdo con los datos de la Organización Mundial de la Salud (OMS) el 16% de la población tienen un alto grado de discapacidad y, conforme a estadísticas del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), en México el número de personas con alguna limitación física o mental ascendía a 5.7 millones en el año 2010 y en el año 2020 se registró un incremento a 6,179,890 personas con alguna discapacidad; desde 1995, el Gobierno Federal ha destinado recursos para crear las instituciones y mecanismos a fin de garantizar los derechos de las personas con discapacidad y contribuir a su desarrollo integral e inclusión plena (ONU Turismo, 2023).

En el Plan Nacional de Desarrollo (PND) del periodo anterior (2013-2018) se indicaba, en el apartado de Desigualdad y Discriminación, la falta de accesibilidad a la infraestructura pública y privada como un reto importante para cerrar la diferencia de oportunidades que este sector de la población enfrenta (Ejecutivo Federal, 2013-2018); De igual forma, en el PND actual (2019-2024) prevalece, como uno de los programas prioritarios, la política de eliminar la marginación, la discriminación y el racismo de las y los mexicanos con discapacidad (Ejecutivo Federal de México, 2019).

En este contexto, en el Programa Sectorial de Turismo (PROSECTUR) del periodo actual (2020-2024) señala, dentro de sus objetivos y estrategias prioritarias, que se debe fortalecer y asegurar el turismo accesible en los destinos turísticos del país para contribuir e impulsar la participación de las personas con discapacidad, así como diseñar e implementar instrumentos de política en materia de accesibilidad para los productos y servicios turísticos del país. (Secretaría de Turismo, 2020).

Se prevé que en México para el año 2050 se incrementará el número de personas de más de 60 años, respecto a aquellas que tendrán entre 20 y 30 años de edad; ante esta problemática, uno de los tantos retos para la actividad turística en México es solventar la escasa prestación de productos y servicios accesibles por lo cual es importante contemplar el diseño y desarrollo del producto con un enfoque transversal el cual tenga igualdad de condiciones para que todos y todas las personas puedan disfrutar del turismo. (Secretaría de Turismo, 2018).

Una de las principales problemáticas que se presentan dentro del turismo accesible, es el desconocimiento sobre la accesibilidad, ya que hablar de accesibilidad implica ofrecer acceso a cualquier espacio a personas adultas mayores, mujeres embarazadas, personas con discapacidad, personas con discapacidad temporal, personas con obesidad, personas de talla baja, papás con carriolas, es decir prácticamente del 50% de la población (Accesos Mx, 2020).

### Justificación

En este apartado se explica el porque es necesario e importante realizar esta investigación.

De acuerdo con la Organización Mundial del Turismo (OMT) se considera prioritario poseer infraestructura, productos y servicios que ofrezcan servicios de accesibilidad, con la finalidad de mejorar la comodidad, innovación y calidad de vida de las personas con discapacidad. Por lo anterior, en conjunto con la Normalización Española y la FUNDACION ONCE desarrollan *la Norma UNE-ISO 21902, la cual aglutina* los requisitos y recomendaciones que se deben para llevar a cabo un turismo accesible con aplicación de los principios de diseño para todas las personas y manejar la accesibilidad como una nueva forma de crear experiencias para todos.

Tanto el PND como el PROSECTUR (2020-2024) señalan dentro de sus objetivos y estrategias prioritarias que se debe fortalecer y asegurar el turismo accesible en los destinos turísticos del país para contribuir e impulsar la participación de las personas con discapacidad, así como diseñar e implementar instrumentos de política en materia de accesibilidad para los productos y servicios turísticos del país.

De igual manera, en la Ciudad de México se ha impulsado por un marco jurídico para que todas las autoridades de la administración pública y los organismos autónomos de la ciudad tengan la obligación y convicción de ejecutar acciones que faciliten el acceso de las personas con discapacidad a los servicios de salud, justicia, educación, trabajo y esparcimiento. De acuerdo con la Guía de México: Turismo accesible, los capitalinos y los visitantes con discapacidad tienen derecho a ejercer con mayor facilidad su derecho a vivir y gozar de la oferta cultural, histórica y recreativa.

En este sentido, la Secretaría de Turismo (SECTUR) rediseñó la Guía de Recomendaciones de Diseño Universal para el Sector Turismo la cual ofrece una actualización de las especificaciones técnicas conforme a normas nacionales e internacionales en edificaciones nuevas y ya existentes para el servicio turístico. Esta guía está dirigida principalmente a las personas involucradas en la actividad turística, como una herramienta de apoyo y orientación para las personas encargados de construir, adecuar y mantener la infraestructura en un modelo incluyente al atender listas de verificación que permiten realizar evaluaciones de los servicios que se brindan a los turistas con alguna discapacidad (SECTUR, 2017).

En este sentido la SECTUR, en conjunto con el Centro de Estudios Superiores en Turismo (CESTUR) y el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT), desde el año 2011, indicaron que las autoridades competentes deben realizar una revisión formal que certifique y regule los criterios de clasificación de acuerdo a las normativas vigentes (SECTUR, CESTUR & CONACYT, 2011); de

22 –25 de octubre de 2024

acuerdo a esto, un hotel 5 estrellas debe de contar con servicios de lujo y un amplio abanico de comodidades como lo son: restaurantes gourmet, spa, tratamientos de belleza, piscina, jacuzzi, sauna, gimnasio, canchas para realizar deporte e instalaciones que ofrezcan un plus de comodidad en el lugar, así como incorporar comodidad y accesibilidad.

### Objetivo

Identificar las condiciones de accesibilidad en los hoteles de 5 estrellas de la Alcaldía Cuauhtémoc, de la Ciudad de México.

### Marco conceptual

En este apartado se dará una explicación breve de conceptos clave para entender el enfoque de la investigación y de esta forma tener una mejor comprensión de dichos términos.

### Criterios de diseño

Son el medio con el que se concreta la normativa, y por lo que constituyen una de las herramientas con la que se puede asegurar el funcionamiento y accesibilidad de una edificación incluyente (SECTUR, 2017).

### Turismo accesible

Se entiende por turismo accesible a la rama que se especializa en diseñar viajes que puedan ser disfrutados por todos y todas, esto principalmente con el objetivo de eliminar las barreras y obstáculos que puedan ocasionar dificultades para el sector por su enfoque se centra en la infraestructura turística para que no tenga alguna limitación (Lindsay, 2018).

### Accesibilidad

Se refiere a las medidas que se deben tomar en cuenta para que las personas con discapacidad tengan igualdad de condiciones en cuanto a la facilidad de poder realizar diferentes actividades, o el fácil acceso a sitios de interés; por lo cual, el entorno físico, transporte, comunicación e información deben facilitar el uso y desarrollo de actividades (Secretaría de Turismo, 2018).

### Hotel 5 estrellas

Este establecimiento debe brindar un servicio de confort y lujo, principalmente debe contar con comodidades como restaurantes gourmet, spas, tratamientos de belleza, instalaciones deportivas, alberca y se debe tener un servicio personalizado de primer nivel (HotelArtsBarcelona, 2023).

### Discapacidad

Restricción o impedimento para realizar actividades de la forma que se considera normal para el ser humano (GOBIERNO DE MÉXICO, 2021).

### Desigualdad

De acuerdo con la Comisión Nacional de los Derechos Humanos se conoce como desigualdad cuando las personas reciben un trato diferente por su condición

física, social o económica ( Comisión Nacional de los Derechos Humanos, 2022).

### Discriminación

Se considera discriminación a toda distinción, exclusión, restricción o preferencia lo cual genera un obstáculo, restricción, impedimento o reconocimiento o ejercicio de los derechos humanos y libertades (Presidencia de la República EPN, 2015).

De acuerdo con Martínez, R. el turismo en México tiene que implementar nuevas acciones para contemplar a los sectores vulnerables por lo cual la Secretaría de Turismo ha planteado las siguientes acciones para el desarrollo del turismo accesible en cuatro ejes: 1) infraestructura turística accesible; 2) Programas de Calidad con criterios de inclusión; 3) Criterios de accesibilidad e inclusión en el Sistema Nacional de Certificación Turística; y 4) Diseño del Distintivo de Inclusión Turística (Cárdenas, 2023)

En este contexto Castañeda, E. menciona que parte de la problemática es la ambigüedad de los conceptos que hacen referencia al turismo accesible, ya que el problema está en que solo se contempla a un sector vulnerable por lo cual se observa que solo se colocan rampas, pero no todas las personas con discapacidad están siendo atendidas debido a esto el problema no está siendo resuelto y las personas no pueden disfrutar del turismo (Castañeda, 2023).

### Marco contextual

En este apartado se da el contexto sobre lo que es el turismo accesible y cuál es su historia en el mundo y en la Ciudad de México.

A nivel internacional.

En Estados Unidos, en el año 1976, se crea la Sociedad para el Desarrollo del Turismo para Discapacitados, con el objetivo de promover y mejorar el turismo para personas con discapacidad.

En el año 1980, en la asamblea general celebrada en Manila, se destaca que el tiempo libre y las vacaciones son reconocidos como elementos de expansión humana por la Declaración Universal de los Derechos Humanos.

En el año 1989 se publica la campaña Tourism for all con la finalidad de que la industria turística tomara en cuenta las necesidades de toda la sociedad y se crea Turismo para Todos.

En el año 2005, la Organización Mundial del Turismo (ONU Turismo) publica el documento "Hacia un Turismo Accesible para Todos" el cual expone los requisitos de accesibilidad que deben tener los elementos del servicio turístico.

En 2014 la ONU Turismo publica dos documentos sobre turismo accesible: El Manual sobre Turismo accesible para todos: Alianzas público-privadas y buenas

prácticas y El Manual sobre Turismo Accesible para Todos: principios, herramientas y buenas prácticas, donde se sugieren las recomendaciones para crear destinos turísticos accesibles siguiendo los principios del Diseño Universal.

Finalmente, en 2016, la ONU Turismo celebró el Día Mundial de Turismo bajo el lema “Turismo accesible para todos: promoviendo la accesibilidad universal”; derivado de este encuentro se crea la Norma internacional de Turismo Accesible en el marco de ISO, la cual fue denominada ISO 21902 Turismo y Servicios relacionados (Queral, 2024).

Nacional.

De acuerdo con datos del Censo de Población y Vivienda realizado por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), 8 % de los habitantes de la Ciudad de México, es decir, cerca de 800,000 personas, padecen alguna discapacidad. El INEGI (citado por Adame,2023) divide estas cifras de acuerdo con la complicación que tienen las personas:

- el 41.0 % tiene que ver con su capacidad motriz
- el 26.4 % posee problemas visuales
- el 14.3 % es de carácter auditivo
- el 10.6 % está relacionado con dificultad para recordar
- el 7.5% tiene dificultad con el lenguaje

Lo anterior, expone la necesidad que se tiene para mejorar la infraestructura hotelera para así tomar en cuanto las diferentes dificultades que se tienen y así poder atenderles de acuerdo con los criterios de diseño.

### Sector hotelero en la Ciudad de México

El sector hotelero brinda servicios de hospedaje y se caracteriza por diferentes categorías ya establecidas.

Como se puede observar en la Figura 1, en el año 2022, el mayor porcentaje de los turistas, tanto nacionales como internacionales se hospedaron en los hoteles de 5 estrellas, 36.0% y 41.7%, respectivamente (SECTUR, 2022).

Categoría	2020		2021		2022p/	
	Nacionales	Internacionales	Nacionales	Internacionales	Nacionales	Internacionales
<b>5 Estrellas</b>	493,120	236,413	168,262	85,310	485,186	244,061
<b>4 Estrellas</b>	489,129	113,478	140,988	52,397	435,734	137,497
<b>3 Estrellas</b>	445,857	121,533	163,293	41,969	285,451	110,486
<b>2 Estrellas</b>	221,227	72,289	121,666	10,185	220,755	37,134
<b>1 Estrella</b>	220,279	42,558	101,404	15,018	147,172	39,619
<b>Sin Clasificar</b>	96,721	101,232	23,501	11,458	50,108	15,185
<b>Total</b>	<b>1,966,333</b>	<b>687,503</b>	<b>719,114</b>	<b>216,337</b>	<b>1,624,406</b>	<b>583,982</b>

Figura 1. Turistas hospedados en hoteles por categoría Fuente: SECTUR (2022).

De acuerdo con la Secretaría de Turismo, como se exhibe en la Figura 2, la Alcaldía Cuauhtémoc es la que registra mayor de turistas hospedados (SECTUR, 2022).

Municipio	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022p
<b>Ávaro Obregón</b>	54,840	104,093	109,487	110,347	114,230	112,179	114,676	128,250	98,291	33,437	92,274
<b>Azcapotzalco</b>	40,789	42,513	42,860	38,592	37,956	37,735	38,575	45,229	39,102	14,733	29,648
<b>Benito Juárez</b>	232,204	293,916	240,853	252,571	246,912	242,559	247,959	245,633	202,516	67,964	158,990
<b>Coyoacán</b>	55,170	50,617	48,696	50,406	59,047	58,279	59,576	62,875	48,736	17,966	44,312
<b>Cuajimalpa</b>	15,417	20,065	36,616	31,761	49,882	49,009	50,100	63,195	54,963	39,512	54,135
<b>Cuauhtémoc</b>	15,717	16,962,227	1,591,230	1,638,591	1,604,896	1,581,020	1,616,217	1,647,134	1,394,998	496,760	1,133,899
<b>Gustavo A. Madero</b>	131,387	132,670	142,507	145,649	144,520	142,807	145,986	137,546	118,810	44,014	85,505
<b>Iztacalco</b>	40,901	48,769	48,250	47,354	50,443	49,642	50,748	46,456	59,360	19,513	47,052
<b>Iztapalapa</b>	93,357	76,905	71,548	96,286	101,685	102,050	104,321	95,944	77,380	28,478	67,669
<b>Magdalena Contreras</b>	16,428	16,288	12,855	12,832	14,480	14,352	14,672	17,597	12,891	4,791	13,212
<b>Miguel Hidalgo</b>	326,361	371,365	353,901	327,249	341,490	335,522	342,991	368,411	307,322	102,113	265,106
<b>Tlaxhuac</b>	5,068	5,551	4,487	5,617	5,402	5,262	5,379	5,641	4,526	1,451	4,306
<b>Tlalpan</b>	69,383	68,223	68,653	71,212	82,051	80,407	82,197	85,362	68,018	23,824	61,283
<b>Venustiano Carranza</b>	167,072	196,369	185,996	188,706	182,472	180,457	184,474	196,890	158,848	56,905	117,227
<b>Xochimilco</b>	22,511	22,893	22,094	23,734	23,053	22,639	23,144	18,601	15,155	5,170	12,728
<b>Total</b>	<b>2,822,306</b>	<b>3,105,464</b>	<b>2,983,033</b>	<b>3,041,007</b>	<b>3,060,528</b>	<b>3,015,919</b>	<b>3,081,016</b>	<b>3,175,544</b>	<b>2,653,836</b>	<b>935,451</b>	<b>2,208,188</b>

Figura 2. Turistas Hospedados por Alcaldía.

Fuente: SECTUR (2022).

En atención a los datos que emanan de la SECTUR, se observó que la Alcaldía Cuauhtémoc es donde se recibe la mayor parte de la afluencia turística, así como es la Alcaldía con mayor número de hoteles en la Ciudad de México; esta información facultó delimitar como población objeto de estudio a los hoteles 5 estrellas en dicha Alcaldía. De acuerdo con información recabada en la SECTUR, se identifica que 43 hoteles pertenecen a dicha categoría, los cuales son:

Figura 3. Hoteles en la Alcaldía Cuauhtémoc.

Núm.	Nombre:	22.	Hotel Sevilla Palace
1.	Four Seasons Hotel México D.F	23.	Hotel Benicorm
2.	Hotel Marquis Reforma	24.	Hotel Galeria Plaza Reforma
3.	Sheraton Maria Isabel Hotel & Towers	25.	Hotel Royal Reforma
4.	Hilton México City Reforma	26.	Hotel Century Zona Rosa
5.	Hotel Suites Reforma	27.	Hotel La Calsona
6.	Hippodrome	28.	Suites Dal Angai
7.	The St. Regis México City	29.	Grand Chapultepec Residencial
8.	Villa Condesa	30.	Eurostars Zona Rosa Suites
9.	Le Meridien México City	31.	Hampton Inn & Suites By Hilton Ciudad de México
10.	La valise Hotel	32.	Plaza Suites México City
11.	Hotel Condesa DF	33.	Exe Suites Reforma
12.	Hotel Park Nilo	34.	Gran Hotel Ciudad de México
13.	Exe Suites San Marino	35.	Marrriott Reforma
14.	Suites Ambers	36.	Holiday Inn Express México Reforma
15.	Hotel Holiday Inn & Suites México Zona Rosa	37.	Hotel Barcelo México Reforma
16.	Hotel Geneva Ciudad de México	38.	Holiday Inn México Buenavista
17.	Hotel Imperial Colon	39.	Hotel Four Points By Sheraton México City
18.	Hotel Fiesta Americana Reforma	40.	Stara Hamburgo
19.	Hotel Emporio	41.	Hotel El Parque México
20.	Hotel Casa Blanca	42.	Umbral, Curio Collection by Hilton
21.	Hotel Zócalo Central	43.	Circulo Mexicano Hotel

Figura 3. Hoteles en la Alcaldía Cuauhtémoc.

Fuente: Elaboración propia con base a la SECTUR (2022)

Dichos hoteles se establecen en esta Alcaldía ya que cuenta con 548 establecimientos de artesanos inscritos en el registro de turismo de la Sector CDMX y 457 restaurantes de calidad turística.

La demarcación tiene además 178 agencias de viajes, 87 museos, 82 centros nocturnos, 46 teatros, 21 empresas de transportación turística, 20 arrendadoras de autos, 16 galerías, 12 centros de capacitación turística, 10 empresas de filmación, nueve casas de cambio y siete oficinas de guías de turistas.

También cuenta con seis centros comerciales, cinco oficinas de reservaciones, tres lugares para la práctica de deporte y recreación, tres centros para reuniones y convenciones, tres empresas de turismo alternativo, un spa y 19 establecimientos de otro tipo de servicios, lo que suman un total de mil 883 unidades económicas registradas, lo cual hace que la oferta turística sea amplia y así se adecua para poder establecer hoteles de esta categoría en esta Alcaldía (Sector CDMX, 2016).

## Marco legal

En este apartado se describe los principales lineamientos legales que contextualizan esta investigación relacionados al Turismo accesible; los cuales han sido establecidos por instituciones oficiales como a continuación se describen.

### A. Norma UNE-ISO 21902:2021

La Organización Mundial del Turismo, en conjunto con la Normalización Española y la FUNDACION ONCE, desarrollaron los requisitos y recomendaciones respecto a la importancia de llevar a cabo un turismo accesible en 11 ámbitos, en los que se destaca la concientización de las diferentes capacidades de las personas, la aplicación de los principios del diseño para todas las personas y el diseño y protocolo para identificar y eliminar barreras (ONU Turismo, 2022).

### B. Declaración de Manila.

La Organización Mundial del Turismo, con la finalidad de establecer normas internacionales respecto al derecho que deben tener las personas con discapacidad en las actividades turísticas y recreativas, así como mejorar las condiciones de accesibilidad en los servicios turísticos; llevó a cabo, del 27 de septiembre al 10 de octubre de 1980, la Declaración de Manila, en Filipinas, convocada para vincular los conceptos de turismo y accesibilidad (ONU Turismo, 1980).

### C. Código Ético Mundial para el Turismo

Creado en 1999 por la Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas (ONU Turismo), aglutina un conjunto de normas o principios que tienen la finalidad de guiar a los agentes del desarrollo turístico. Se divide en 10 principios, los cuales están encaminados en los componentes económico, social, cultural y medioambiental de los viajes y del turismo.

En este Código se destaca, principalmente, dos artículos que están más asociados al turismo accesible:

- Artículo 2. El turismo, instrumento de desarrollo personal y colectivo, indica que las actividades turísticas deberán presentar igualdad para todas las personas especialmente los niños, las personas mayores y minusválidas
- Artículo 7. Derecho al turismo, aborda el acceso directo y personal al descubrimiento de las riquezas de nuestro mundo, lo cual es considerado un derecho abierto por igual a todos los habitantes de nuestro planeta donde se fomentará y se facilitará el turismo de las familias, de los jóvenes y de los estudiantes, de las personas mayores y de las que padecen minusvalías (ONU Turismo, 2020).

## D. Ley General de Turismo

La Ley General de Turismo aborda el Turismo accesible en el Capítulo IV, en donde menciona que los prestadores de servicios turísticos deberán proveer lo necesario para que las personas con discapacidad cuenten con las medidas de accesibilidad necesarias, así como las dependencias de gobierno tendrán las mismas obligaciones de brindar un turismo accesible en los sitios culturales con afluencia turística (Cámara de Diputados, 2024).

### E. NORMA MEXICANA NMX-R-050-SCFI-2006 (Accesibilidad de las personas con discapacidad a espacios construidos de servicio al público-Especificaciones de seguridad.)

Esta norma tiene como propósito principal establecer las especificaciones para la construcción de espacios de servicio al público para que las personas que tienen discapacidades ya sea motriz, sensorial y/o intelectual, incluyendo a la población en general, puedan realizar sus actividades en la forma o dentro de lo que se considera normal para los seres humanos (Secretaría de Economía, 2006).

### F. Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad

La Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión establece en el Capítulo VIII. Deporte, Recreación, Cultura y Turismo de la LGIPD, Artículo 27, que la Secretaría de Turismo "promoverá el derecho de las personas con discapacidad para acceder a los servicios turísticos, recreativos o de esparcimiento" y, para ello, debe de realizar las siguientes acciones:

- I. Establecer programas y normas a fin de que la infraestructura destinada a brindar servicios turísticos en el territorio nacional cuente con facilidades de accesibilidad universal;
- II. Establecer programas para la promoción turística de las personas con discapacidad, y
- III. Las demás que dispongan otros ordenamientos.

### G. Certificación Sello Incluyente

La Secretaría de Turismo otorga la Certificación "Sello Incluyente" a las empresas turísticas que cuentan con el conocimiento en atención a personas con discapacidad y que, además, cuentan con las instalaciones exteriores, interiores, señalética y servicios adecuados para la atención de este segmento.

Este sello se otorga a empresas que contemplen los siguientes indicadores esenciales para que las instalaciones se consideren accesibles:

- física (instalaciones exteriores)
- intelectual (instalaciones interiores)

- sensorial (señalética)
- habitaciones y baños
- servicios de atención e información (Secretaría de Turismo , 2023).

## H. Guía de Recomendaciones de Diseño Universal para el Sector Turismo

En atención al proyecto de Actualización y Rediseño de la Guía de Recomendaciones de Diseño Universal para el Sector Turismo, que se llevó a cabo en el año 2016, la SECTUR en coordinación con el Consejo Nacional para el Desarrollo y la Inclusión de las Personas con Discapacidad (CONADIS) y la Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH), exponen las principales características físicas de infraestructura que deben poseer los espacios que brindan productos y servicios turísticos en materia de accesibilidad en tres apartados:

**1. Atención Incluyente** que hace referencia a los productos y servicios del mercado turístico que estén diseñados para brindar una experiencia notablemente distinta de la que tienen las personas día a día en sus entornos sociales, escolares, laborales y médicos. La atención incluyente implica cuatro aspectos importantes los cuales se desglosan de la siguiente forma:

- Clases de deficiencia y tipos de barrera. En este apartado se da a conocer las deficiencias y barreras que sufren las personas con discapacidad; las deficiencias clasificadas en: motriz, visual, auditiva y de lenguaje, intelectual y mental o psicosocial y las barreras divididas en: físicas (se encuentran en el entorno), a la actividad (como hablar, caminar, ver, entender el mundo, aprender) y a la participación (ocasiona restricciones a la participación de las personas con discapacidad en diversos ámbitos).
- Aspectos básicos para generar relaciones incluyentes hacia las personas con Discapacidad. Se basa en la actitud con la que se trata a las personas esto implica entender y aceptar que existen diferentes tipos de ver la vida distintos modos de ver, hablar, escuchar, caminar o moverse, de aprender y de relacionarse con la realidad.
- Lenguaje incluyente para referir a las personas con discapacidad. Una de las formas que representa mayor discriminación es la forma de expresión por lo cual es importante, analizar el significado de las palabras más usuales para designar a quienes viven esta situación, siendo las más comunes: persona con capacidades diferentes, Persona(s) especial(es), Inválido

(a)/Minusválido (a)Clasificación de las deficiencias, entre otras.

- Clasificación de las deficiencias. La Guía clasifica las deficiencias en cinco, las cuales son deficiencia física, deficiencia visual, deficiencia auditiva, deficiencia en el lenguaje y la discapacidad psicosocial.

## 2. Servicio Accesible.

El servicio accesible principalmente hace referencia al conocimiento sobre el servicio que se debe brindar y que las edificaciones sean adecuadas para todas las personas, se basa en tres principios los cuales son:

**Amabilidad.** Hace referencia a los objetos adicionales que se proporcionan o implementan con el fin de hacer su estancia más placentera como lo pueden ser teléfonos con números grandes y visibles o repisas en los baños para poder colocar objetos y así evitar que caigan en el baño así se ofrece amabilidad.

**Usabilidad.** La usabilidad es hacer que un objeto sea de uso fácil y que no requiera de muchos movimientos para su uso como podría ser el dispensador de papel higiénico que no requiera amplio movimiento o esfuerzo para cortar el papel, Por ejemplo, una cubierta metálica del rollo de papel que cuente con suficiente peso e incorpore un borde dentado, mediante el cual permita cortar el papel con una sola mano.

**Accesibilidad.** Busca que todo el entorno siga las normas de un lugar accesible en el cual todas las personas puedan hacer uso de las instalaciones o de cualquier lugar en el que se encuentren.

## 3. Criterios de Diseño

Son el medio con el que se concreta la normativa y por lo que constituyen una de las herramientas con la que se puede asegurar el funcionamiento y accesibilidad de una edificación incluyente en donde se ofrecen servicios turísticos y aglutina los siguientes apartados (SECTUR, 2017):

### Nivel de intervención

El concepto niveles de intervención se utiliza para los criterios y procesos con los que se evalúan las condiciones de una edificación para decidir las modificaciones que harán un espacio accesible e incluyente.

### Dotación

Es el concepto con el que se hace referencia al número mínimo de suministros, servicios, muebles e instalaciones incluyentes, con los que

debe contar una edificación en la que se brindan servicios turísticos.

### Zonas de movilidad y cadena de accesibilidad

La accesibilidad es dinámica en el proceso de interacción del usuario con la edificación para permitir las actividades previstas en él. La cadena de accesibilidad es la secuencia continua de acciones (eslabones) que deben vincularse para desarrollar actividades.

### Criterios de diseño

Integra aquellos lineamientos que la Guía considera que se deben aplicar de manera general para todo tipo de edificaciones del servicio turístico:

- A. Circulación accesible, que integra los elementos accesibles que conectan de un lugar a otro de forma que las personas con discapacidad o alguna complicación puedan acceder fácilmente y considera los siguientes (SECTUR, 2017):
  - CA 02 Protección lateral
  - CA 03 Elementos que sobresalen
  - CA 04 Superficie del piso
  - CA 05 Superficie del piso táctil
  - CA 06 Franja de advertencia táctil
  - CA 07 Ruta táctil
- B. Elementos ruta accesible, que hace referencia a los componentes que implican que una ruta sea accesible, como pueden ser franjas táctiles, rampas, señalamientos con la finalidad de que todos y todas se puedan desplazar con facilidad.
  - ER 01 Puerta
  - ER 02 Rampa
  - ER 04 Escalera
  - ER 05 Elevador
  - ER 06 Plataforma y salvaescaleras
- C. Elementos áreas de servicio, que son todos aquellos recursos materiales que facilitan las actividades que pueden realizar de forma individual las personas con discapacidad.
  - ES 01 Cajón de estacionamiento vehicular
  - ES 02 Ascenso-descenso vehicular
  - ES 03 Área de estar o espera
  - ES 05 Máquina interactiva
  - ES 06 Teléfono
  - ES 09 Asiento / espacio para silla de ruedas
  - ES 13 Barra de autoservicio
  - ES 17 Alcance y accionamiento
  - ES 20 Habitación
  - ES 21 Área sanitaria para perro

### I. ISO 21542:2011 Building Construction - Accessibility and Usability of the Built Environment

Se basa en las condiciones de igualdad a través de la usabilidad en forma inclusiva por parte de los usuarios con base a su funcionamiento como lo son: las condiciones para acercarse a las edificaciones, el acceso a las entradas de las edificaciones, el uso de espacios y la información a través de dos o más sentidos (SECTUR, 2017).

### Metodología de investigación

En este apartado se expone el procedimiento que se utiliza para seleccionar la población objeto de estudio, el proceso de estimación del tamaño de la muestra y se describe el tipo de investigación que se realizó para el alcance del objetivo.

Esta investigación es de tipo no experimental, de corte transversal con alcance descriptivo (Roberto Hernandez Sampieri, 2010).

Limitaciones temporales y espaciales

Para llevar a cabo la investigación de campo y de acuerdo a las limitaciones temporales y espaciales del estudio, el instrumento de investigación se constituyó de acuerdo a los criterios de diseño de la Guía de Recomendaciones de Diseño Universal para el Sector Turismo a la unidad de análisis Gerentes de hoteles de 5 estrellas.

Muestreo

En este apartado se determina la muestra de las unidades de análisis a quienes se va a aplicar el instrumento de investigación.

En atención al objetivo de investigación, la población se constituyó por parte del sector hotelero de la Alcaldía Cuauhtémoc en la Ciudad de México; De acuerdo con las recomendaciones de Hernández, Fernández y Baptista (2010), se definen como unidades de análisis a los hoteles 5 estrellas de la Alcaldía Cuauhtémoc; lo anterior derivado de que este segmento hotelero se reporta como el más concurrido por parte del sector turístico que llega a la Ciudad de México (SECTUR, 2022).

Para determinar el tamaño de la muestra en poblaciones finitas se adoptaron las recomendaciones de Castañeda, De la Torre, Morán y Lara (2002) y se optó por tolerar un porcentaje de error del 4% con un nivel de confianza del 95% para aplicar en la ecuación propuesta por los autores:

$$n = \frac{Z^2 pq N}{Ne^2 + Z^2 pq}$$

En donde:

n= tamaño de la muestra

$Z^2$  = nivel de confianza

p= variabilidad positiva

q= variabilidad negativa

N= tamaño de la población

$e^2$  = precisión o error

Al aplicar la ecuación a las cuatro unidades de análisis, se determinó el tamaño de la muestra como se aprecia a continuación y se aplica cuestionario a 32 gerentes generales u operativos de los hoteles 5 estrellas.

$$n = \frac{(1.96)^2 (.95)(.05)(43)}{(43)(.04)^2 + (1.96)^2 (.95).05)} = 31.22$$

## Resultados de Investigación

Con el objetivo de Identificar las condiciones de accesibilidad en los hoteles de 5 estrellas de la Alcaldía Cuauhtémoc, de la Ciudad de México, en este apartado se muestran los resultados del instrumento de investigación que se aplicó a los Gerentes de hoteles de 5 estrellas, de la Alcaldía Cuauhtémoc en la Ciudad de México, los cuales evidenciaron el nivel de cumplimiento de las condiciones de accesibilidad que poseen los hoteles respecto a la Guía de Recomendaciones de Diseño Universal para el Sector Turismo.

En primer lugar, se exhiben los resultados sociodemográficos conforme al instrumento de investigación en el cual los principales puestos que brindaron la información son: Gerente General, Gerente División Cuartos, Ejecutivo de Ventas, Capacitación de Bell Boys, Jefe de Seguridad.

En segundo lugar, se muestran los resultados del cuestionario aplicado en los elementos de Circulación accesible, Elementos ruta accesible y Elementos áreas de servicio.

### A. CA Circulación accesible

Como se observa en la Figura 4, el 87.1 % de los hoteles cuentan con protección lateral en sus instalaciones y el 12.9% no.

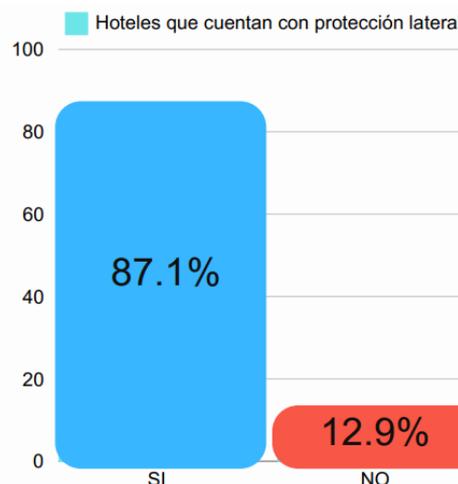


Figura 4. Hoteles que cuentan con protección lateral  
 Fuente. Elaboración propia

Como se exhibe en la Tabla 1. 6 de cada 10 hoteles no cuentan con algún tipo de señalización visual, auditiva o táctil para detectar elementos que sobresalen y o pueden causar algún accidente.

Tabla 1. Hoteles que señalizan elementos que sobresalen

Si		No	
No.	Porcentaje	No.	Porcentaje
12	38.7%	19	61.3 %

Fuente. Elaboración propia

Como se observa en la Tabla 2. La superficie del piso táctil es un elemento muy importante ya que de esta forma podemos asegurar que todas las personas puedan dirigirse a las áreas de interés común; de acuerdo con los resultados, solo el 35.5% de los hoteles cuentan con esta recomendación.

Tabla 2. Hoteles que cuentan con superficie del piso táctil

Si		No	
No.	Porcentaje	No.	Porcentaje
11	35.5%	20	64.5%

Fuente. Elaboración propia

De acuerdo con la Figura 5. los criterios de diseño, es importante contar con una franja táctil para que las personas puedan detectar si se encuentra algún obstáculo en su camino. En este sentido, el porcentaje de hoteles que cuentan con ella es muy bajo, ya que solo 3 de cada 10 hoteles llevan a cabo esta indicación.

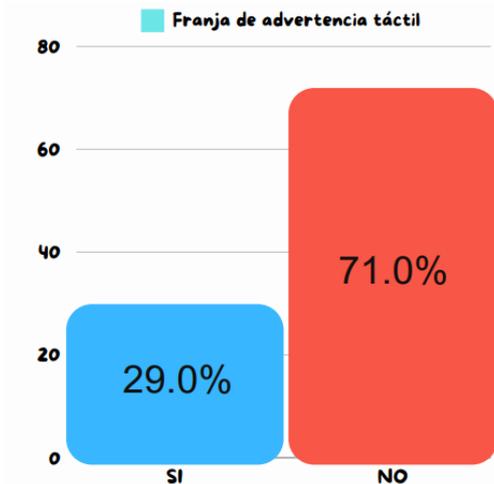


Figura 5. Hoteles que cuentan con Franja de advertencia táctil  
 Fuente. Elaboración propia

Como se exhibe en la Figura 6. 2 de cada 10 hoteles no cuentan con una ruta táctil para facilitar el acceso a personas con discapacidad.

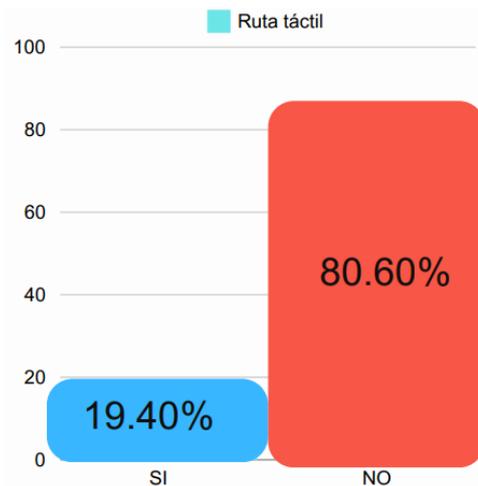


Figura 6. Hoteles que cuentan Ruta táctil  
 Fuente. Elaboración propia

### B. ER Elementos ruta accesible

De acuerdo con la Figura 7. La mayor parte de los hoteles que son un 83.9% si cuentan con puertas accesibles, las cuales no impiden o complican el acceso para las personas con discapacidad.

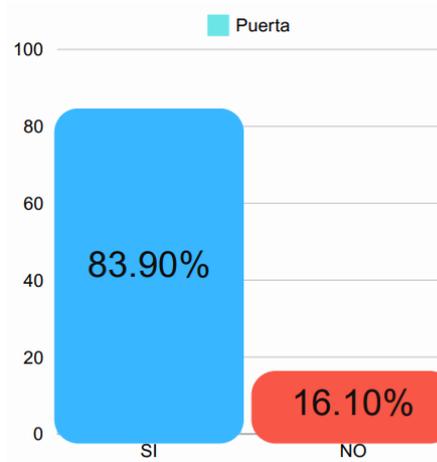


Figura 7. Hoteles que cuentan con puerta  
 Fuente. Elaboración propia

Como se observa en la Figura 8. Un 77.4% de hoteles cuentan con rampas en sus instalaciones las cuales son uno de los elementos más importantes para que las personas se puedan trasladar a diferentes puntos en las instalaciones.

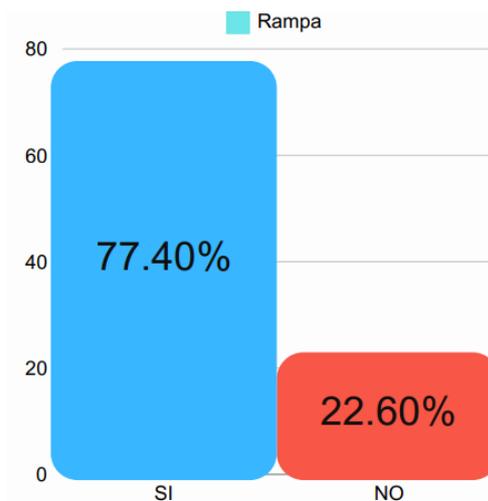


Figura 8. Hoteles que cuentan con rampa  
 Fuente. Elaboración propia

Como se exhibe en la Tabla 3. las escaleras en los hoteles son un punto importante por las condiciones que deben de presentar para facilitar su uso y los números que se presentan de acuerdo con el análisis de las instalaciones refleja que un 51.6% cuentan con escaleras accesibles, pero sigue siendo un número muy bajo para brindar un servicio de turismo accesible.

Tabla 3. Hoteles que cuentan con escaleras accesibles

Si		No	
No.	Porcentaje	No.	Porcentaje
16	51.6%	15	48.4%

Fuente. Elaboración propia

De acuerdo con la Figura 9. 7 de cada 10 hoteles cuentan con elevadores en sus instalaciones, pero no todos cuentan con señales audibles, táctiles o visuales que los hagan accesibles por lo cual sigue siendo un punto por mejorar en las instalaciones.

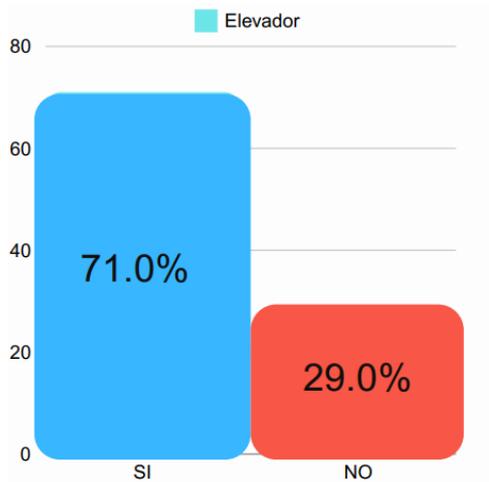


Figura 9. Hoteles que cuentan con elevador  
 Fuente. Elaboración propia

Como se observa en la Figura 10. El 87.1% de los hoteles no cuentan con una plataforma o salvaescaleras ya que la mayoría de los hoteles cuentan con elevadores.

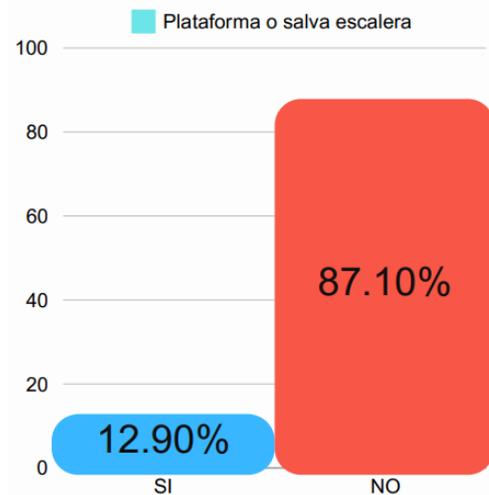


Figura 10. Hoteles que cuentan con plataforma o salva escalera  
 Fuente. Elaboración propia

### C. ES Elementos áreas de servicio

De acuerdo con la Figura 11. Dentro de los 31 hoteles investigados los cuales representan el 100% todos cuentan con un cajón de estacionamiento para personas con discapacidad.

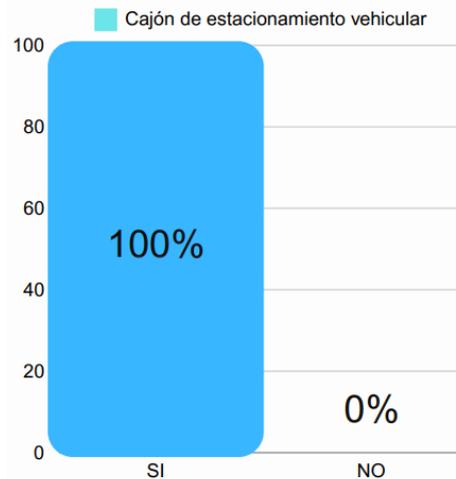


Figura 11. Hoteles que cuentan con Cajón de estacionamiento vehicular  
 Fuente. Elaboración propia

Como se exhibe en la Figura 12. El 83.9% de los hoteles cuentan con ascenso-descenso vehicular ya que al contar con estacionamiento deben de adaptar sus condiciones a lo requerido por las recomendaciones de accesibilidad.

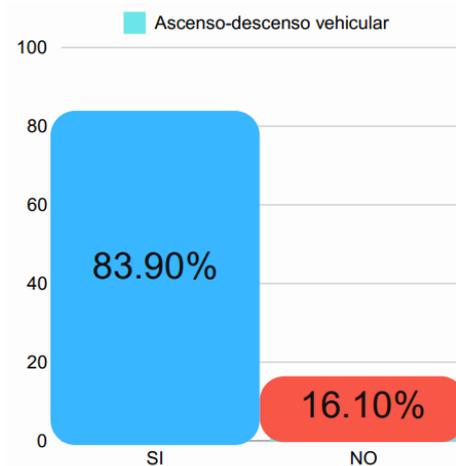


Figura 12. Hoteles que cuentan con ascenso-descenso vehicular  
 Fuente. Elaboración propia

De acuerdo con la Tabla 4. Los hoteles no cuentan con una buena atención respecto al área de estar o espera para las personas con discapacidad por lo cual solo el 41.9% cumplen con esta recomendación.

Tabla 4. Hoteles que cuentan con área de estar o espera con equipamiento especial para personas con discapacidad.

Si		No	
No.	Porcentaje	No.	Porcentaje
13	41.9%	18	58.1%

Fuente. Elaboración propia

Como se exhibe en la Tabla 5. Los hoteles no cuentan con elementos suficientes para que las personas desarrollen actividades de forma individual por lo cual solo el 25.8% cuentan con máquinas interactivas.

Tabla 5. Hoteles que cuentan con maquina interactiva

Si		No	
No.	Porcentaje	No.	Porcentaje
8	25.8%	23	74.2%

Fuente. Elaboración propia

Como se observa en la Figura 13. Los teléfonos brindan lo necesario por lo cual 9 de cada 10 hoteles reflejan un resultado positivo.

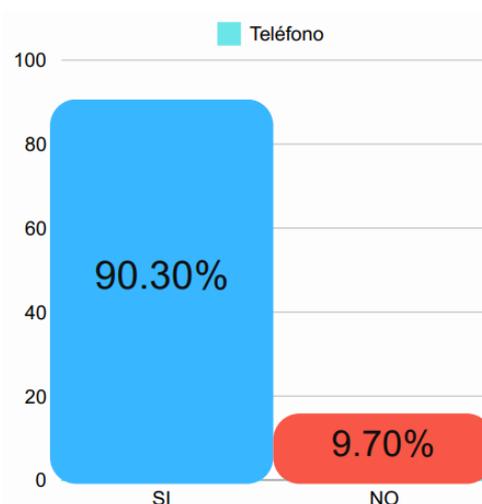


Figura 13. Hoteles que cuentan con teléfono

Fuente. Elaboración propia

De acuerdo con la Tabla 6. El 38.7% de los hoteles cuentan con un espacio para sillas de ruedas por lo cual se debe mejorar esta recomendación.

Tabla 6. Hoteles que cuentan con Asiento/ espacio para sillas de ruedas

Si		No	
No.	Porcentaje	No.	Porcentaje
12	38.7%	19	61.3%

Fuente. Elaboración propia

Conforme a la Figura 14. Los hoteles cuentan con barras de autoservicio para que las personas puedan desarrollar actividades de forma independiente por esto el 77.4% siguen esta recomendación.

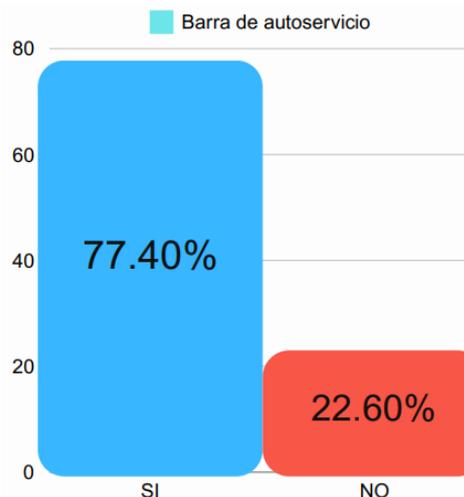


Figura 14. Hoteles que cuentan con barra de autoservicio  
 Fuente. Elaboración propia

De acuerdo con la Tabla 7. Solo 16 hoteles o el 51.6% cuentan con condiciones de alcance y accionamiento.

Tabla 7. Alcance y accionamiento

Si		No	
No.	Porcentaje	No.	Porcentaje
16	51.6%	15	48.4%

Fuente. Elaboración propia

Como se exhibe en la Tabla 8. El 58.1% de los hoteles no cuentan con albercas con condiciones de accesibilidad y solo el 41.9% siguen esta recomendación.

Tabla 8. Hoteles que cuenta con alberca

Si		No	
No.	Porcentaje	No.	Porcentaje
13	41.9%	18	58.1%

Fuente. Elaboración propia

De acuerdo con la Tabla 9. La mayor parte de los hoteles que son el 67.7% no cuentan con las recomendaciones que se debe de seguir para brindar una habitación accesible.

Tabla 9. Hoteles que cuentan con habitación con servicios especiales

Si		No	
No.	Porcentaje	No.	Porcentaje
10	32.3%	21	67.7%

Fuente. Elaboración propia

Como se observa en la Figura 15. El 22.6% de los hoteles cuentan con un área sanitaria para perros y este número es bajo ya que no todos los hoteles permiten la entrada de animales.



Figura 15. Área sanitaria para perros  
 Fuente. Elaboración propia

## Conclusiones

Respecto a los resultados de investigación que derivan de identificar las condiciones de accesibilidad en los hoteles de 5 estrellas de la Alcaldía Cuauhtémoc, de la Ciudad de México, respecto a los criterios de diseño de la Guía de Recomendaciones de Diseño Universal para el Sector Turismo se concluye que:

El 80% del sector ha adoptado medidas que aseguran la accesibilidad y la movilidad personal en los siguientes criterios:

- Poseen protección lateral.
- Cuentan con puertas accesibles, rampa y elevador.
- Poseen cajón de estacionamiento vehicular para discapacitados.
- Tienen área de ascenso-descenso vehicular y con barra de autoservicio.

No obstante, la investigación exhibe que existen barreras físicas que obstaculizan la accesibilidad de las personas con discapacidad en los siguientes criterios:

### Circulación accesible:

- Falta de señalización en elementos que sobresalen, de superficie del piso táctil, de franja táctil y de ruta táctil en sus instalaciones.

### Elementos ruta accesible

- Solo 5 de cada 10 hoteles cuentan con escaleras accesibles.
- Solo 1 de cada 10 hoteles cuentan con plataforma o salva escaleras debido a que algunos cuentan con elevador y otros solo tienen escalera.

### ES Elementos áreas de servicio

- Solo 4 de cada 10 hoteles contemplan comodidad en las salas de espera, cuentan con asientos especiales para personas con silla de ruedas y las albercas cuentan con los elementos necesarios para considerarse accesibles
- Sólo el 20% de la muestra cuenta con máquinas interactivas para realizar actividades con mayor facilidad y con área sanitaria para perros esto se debe a que la mayor parte de hoteles no son pet friendly.
- Solo 3 de cada 10 hoteles brindan el servicio de habitaciones accesibles.

De acuerdo con los lineamientos de un hotel de 5 estrellas y las condiciones del turismo accesible se identifica que existe falta de observancia a lineamientos normativos en la infraestructura y mobiliario y equipo de los hoteles 5 estrellas de la Alcaldía Cuauhtémoc y que en varios criterios de diseño se deben incorporar mecanismos de inclusión y de accesibilidad; ya que, por su categoría, deberían tener confort, lujo y un servicio de primer nivel para todos sus huéspedes.

## Recomendaciones

Para coadyuvar a lo que pretende alcanzar el Plan Nacional de Desarrollo (2013-2018), el Programa Sectorial de Turismo (2020-2024) y los criterios que establece la Guía de Recomendaciones de Diseño Universal para el Sector Turismo respecto a las condiciones de accesibilidad en los hoteles de 5 estrellas de la Alcaldía Cuauhtémoc, de la Ciudad de México, se propone lo siguiente:

A los prestadores de servicio hotelero:

- Se contextualicen en materia de políticas públicas a nivel nacional para comprender las necesidades de las personas con discapacidad.
- Hacer uso de los instrumentos que instituciones públicas oficiales recomiendan en materia de turismo accesible.
- Identificar los tipos de discapacidad y las complicaciones que cada una de ellas tiene de acuerdo con la Guía de Recomendaciones de Diseño Universal para el Sector Turismo para así poder brindar un servicio especializado.

A la Secretaría de Turismo:

- Realizar seguimiento y recomendaciones periódicas al sector hotelero con la finalidad de que adopten medidas efectivas para asegurar la accesibilidad, la movilidad personal y participación en la vida cultural, las actividades

recreativas, el esparcimiento y el deporte como lo indica la Guía de recomendaciones citada.

## Referencias

- [1]Accesos Mx. (18 de 11 de 2020). *Dificultades del Turismo Inclusivo en México*. Obtenido de <https://www.accesos.mx/sociedad/dificultades-del-turismo-inclusivo-en-mexico/>
- [2]Comisión Nacional de los Derechos Humanos. (2022). *¿Qué es desigualdad, qué tipos existen y qué consecuencias tiene?* Obtenido de [https://www.cndh.org.mx/sites/default/files/documentos/2022-01/Concepto\\_Desigualdad.pdf](https://www.cndh.org.mx/sites/default/files/documentos/2022-01/Concepto_Desigualdad.pdf)
- [3]Comisión Nacional de los Derechos Humanos. (2022). *DESIGUALDAD*. Obtenido de [https://www.cndh.org.mx/sites/default/files/documentos/2022-01/Concepto\\_Desigualdad.pdf](https://www.cndh.org.mx/sites/default/files/documentos/2022-01/Concepto_Desigualdad.pdf)
- [4]Adame, L. J. (8 de 3 de 2023). *Infraestructura insuficiente para las personas con discapacidad en la CDMX*. Obtenido de <https://federalismo.nexos.com.mx/2023/03/infraestructura-insuficiente-para-las-personas-con-discapacidad-en-la-cdmx/comment-page-1/>
- [5]Cámara de Diputados. (01 de 04 de 2024). *LEY GENERAL DE TURISMO*. Obtenido de <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGT.pdf>
- [6]Cárdenas, R. M. (2023). *Turismo accesible en México*. Obtenido de [http://riberdis.cedid.es/bitstream/handle/11181/5405/Turismo\\_accesible\\_en\\_M%C3%A9xico.pdf?sequence=1&rd=0031331681524048](http://riberdis.cedid.es/bitstream/handle/11181/5405/Turismo_accesible_en_M%C3%A9xico.pdf?sequence=1&rd=0031331681524048)
- [7]Castañeda, E. A. (23 de 06 de 2023). *Análisis del Turismo Inclusivo desde la Teoría Crítica: una mirada del caso mexicano*. Obtenido de <https://revistavertice.unison.mx/index.php/rvu/article/view/69/114>
- [8]CONADIS. (19 de 07 de 2016). *Turismo Accesible para todos*. Obtenido de <https://www.gob.mx/conadis/articulos/turismo-accesible>
- [9]Ejecutivo Federal. (2013-2018). *Plan Nacional de Desarrollo*.
- [10]Ejecutivo Federal de México. (2019). *Plan Nacional de Desarrollo*. Obtenido de <https://www.gob.mx/agricultura/documentos/plan-nacional-de-desarrollo-gobierno-de-mexico-2019-2024>
- [11]GOBIERNO DE MÉXICO. (01 de Agosto de 2021). *Hablemos de Discapacidad*. Obtenido de <https://www.gob.mx/issste/articulos/hablemos-de-discapacidad#:~:text=La%20OMS%20define%20a%20la,normas%20para%20el%20ser%20humano%E2%80%9D>
- [12]HotelArtsBarcelona. (26 de 10 de 2023). *¿Qué requisitos debe tener un hotel de 5 Estrellas?* Obtenido de <https://www.hotelartsbarcelona.com/blog/requisitos-debe-tener-hotel-de-5-estrellas>
- [13]Lindsay, A. M. (7 de Diciembre de 2018). *¿Qué es el Turismo Accesible?* Obtenido de <https://www.entornoturistico.com/que-es-el-turismo-accesible/>
- [14]Mx, A. (18 de noviembre de 2020). *ACCESOS estilo de vida y discapacidad*. Obtenido de <https://www.accesos.mx/sociedad/dificultades-del-turismo-inclusivo-en-mexico/>
- [15]ONU Turismo. (1980). *Declaración de Manila sobre el turismo*. Obtenido de <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/unwto/declarations.1980.01.01>
- [16]ONU Turismo. (2020). *Antecedentes del Código Ético Mundial para el Turismo*. Obtenido de <https://www.unwto.org/es/antecedentes-del-codigo-etico-mundial-para-el-turismo>
- [17]ONU Turismo. (01 de 06 de 2022). *La OMT, Fundación ONCE y UNE firman un acuerdo para impulsar la primera norma internacional sobre turismo accesible*. Obtenido de <https://www.unwto.org/es/news/primer-norma-internacional-sobre-turismo-accesible>
- [18]ONU Turismo. (2023). *Turismo accesible*. Obtenido de <https://www.unwto.org/es/turismo-accesible>
- [19]Presidencia de la República EPN. (19 de 10 de 2015). *¿Qué es la discriminación?* Obtenido de <https://www.gob.mx/ept/articulos/que-es-la-discriminacion-noaladiscriminacion>
- [20]Queral, E. S. (25 de 3 de 2024). *Turismo accesible: cronología y evolución*. Obtenido de <https://www.entornoturistico.com/turismo-accesible-cronologia-y-evolucion/>
- [21]Roberto Hernandez Sampieri, C. F. (2010). *METODOLOGIA de la investigacion*. CDMX: Mc Graw Hill .
- [22]Secretaría de Economía. (19 de 12 de 2006). *NORMA MEXICANA NMX-R-050-SCFI-2006 ACCESIBILIDAD DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD A ESPACIOS CONSTRUIDOS DE SERVICIO AL PÚBLICO-ESPECIFICACIONES DE SEGURIDAD*. Obtenido de <https://www.dof.gob.mx/normasOficiales/1597/seeco/seeco.htm>
- [23]Secretaría de Turismo . (29 de 08 de 2023). *Sello Turismo Incluyente - Turismo de Inclusión a personas con discapacidad*. Obtenido de <https://www.gob.mx/sectur/acciones-y-programas/sello-turismo-incluyente>
- [24]Secretaría de Turismo. (2018). *Guía de Recomendaciones de Diseño Universal para el Sector Turismo*. Obtenido de [https://www.sectur.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2018/01/Gu%C3%ADa-Recomendaciones-Dise%C3%B1o-Universal-ST\\_Completa.pdf](https://www.sectur.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2018/01/Gu%C3%ADa-Recomendaciones-Dise%C3%B1o-Universal-ST_Completa.pdf)

- [25]Secretaría de Turismo. (2018). *Guía de Recomendaciones de Diseño Universal para el Sector Turismo*. Obtenido de [https://www.sectur.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2018/01/Gu%C3%ADa-Recomendaciones-Dise%C3%B1o-Universal-ST\\_Completa.pdf](https://www.sectur.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2018/01/Gu%C3%ADa-Recomendaciones-Dise%C3%B1o-Universal-ST_Completa.pdf)
- [26]Secretaría de Turismo. (2020). *PROSECTUR*. Obtenido de [https://sistemas.sectur.gob.mx/SECTUR/PROSECTUR\\_2020-2024.pdf](https://sistemas.sectur.gob.mx/SECTUR/PROSECTUR_2020-2024.pdf)
- [27]SECTUR. (14 de 11 de 2017). *Guía de Recomendaciones de Diseño Universal para el Sector Turismo*. Obtenido de <https://www.gob.mx/sectur/es/articulos/guia-de-recomendaciones-de-diseno-universal-para-el-sector-turismo?idiom=es>
- [28]Sectur CDMX. (17 de 11 de 2016). *Entrega Sectur CDMX Diagnóstico Turístico a la delegación Cuauhtémoc*. Obtenido de <https://turismo.cdmx.gob.mx/comunicacion/nota/entrega-sectur-cdmx-diagnostico-turistico-la-delegacion-cuauhtemoc>
- [29]Significados. (18 de 6 de 2018). *Desigualdad*. Obtenido de <https://www.significados.com/desigualdad/>
- [30]Torre, E. d. (8 de Febrero de 2024). *¿Qué es la accesibilidad y por qué es importante?* Obtenido de <https://www.bbva.com/es/sostenibilidad/que-es-la-accesibilidad-y-por-que-es-importante/>
- [31]Turismo, S. d. (24 de Noviembre de 2014). *GOBIERNO DE MÉXICO*. Obtenido de <https://www.gob.mx/sectur/prensa/crea-sectur-distintivo-de-inclusion-para-que-turistas-con-alguna-discapacidad-puedan-disfrutar-de-nuestros-destinos>