

## Acciones que promueven la inclusión en los servicios turísticos del AIFA para personas con Trastorno del Espectro Autista.

### Actions that promote inclusion in AIFA's tourist services for people with Autism Spectrum Disorder.

Jessica Santillan Austria <sup>a</sup>, Myriam Coronado Meneses <sup>b</sup>, Maribel González Cadena <sup>c</sup>, Víctor H. Guadarrama Atrizco <sup>d</sup>, Elba M. Pedraza Amador <sup>e</sup>, Dora L. Fragoso Manzo <sup>f</sup>

#### Abstract:

Autism Spectrum Disorder (ASD) is a neurodevelopmental disorder that affects social communication and behavior. Despite the existence of laws and protocols, Inclusion and access to tourism services remains a pending challenge for people with neurological disabilities. The present research, which aims to diagnose the actions that promote tourism services for people with ASD, is nonexperimental, cross-sectional, with a descriptive scope.

The work is approached in two stages. The first with documentary research, mainly at the UN, the WHO, the National Development Plan, in the Inclusive Tourism Seal, in the General Law for the Inclusion of People with Disabilities and in the General Law for the Care and Protection of People with the Autism Spectrum Condition (GLCPPASC),, mainly. Secondly, a research instrument was designed and applied, based on the guidelines of the LGAPPCEA to service providers operating within the AIFA arrivals area, and primary information is presented based on the analysis of its application.

The results show that there are factors that guarantee the inclusion of people with ASD:

Among those that do contribute are the access and hiring of people with ASD in the establishments, as well as the creation of adequate spaces to minimize risks during their stay.

The factors that do not contribute are the lack of knowledge and strategies faced by service providers regarding the GLCPPASC and its application, the lack of training on the law, as well as the lack of therapeutic skills to integrate people with ASD, the lack of controlled acoustics to minimize ambient noise, and the lack of an emergency protocol in case of a crisis.

#### Keywords:

*Neurodivergence*, Inclusion, disability, inclusive tourism, autism spectrum disorder.

#### Resumen:

El Trastorno del Espectro Autista (TEA) es un trastorno del neurodesarrollo que afecta la comunicación social y la conducta. A pesar de la existencia de leyes y protocolos, la inclusión y el acceso a servicios turísticos sigue siendo un desafío pendiente para personas con discapacidades neurológicas. La presente investigación, que tiene por objetivo diagnosticar las acciones que promueven los servicios turísticos para personas con TEA, es de carácter no experimental, de tipo transversal, con alcance descriptivo.

El trabajo se aborda en dos etapas. La primera con investigación documental, principalmente en la ONU, la OMS, el Plan Nacional de Desarrollo, en Sello Turismo Incluyente, en la Ley General para la Inclusión de Personas con Discapacidad y en la Ley General para la Atención y Protección a Personas con la Condición del Espectro Autista (LGAPPCEA). En segundo lugar, a los prestadores

a,b,c,d,e,f Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo | Escuela Superior de Tizayuca | Hidalgo | México, <https://orcid.org/0009-0008-3293-201X>, Email: [sa421176@uaeh.edu.mx](mailto:sa421176@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/0000-0001-5371-0442>, Email: [maribel\\_gonzalez4257@uaeh.edu.mx](mailto:maribel_gonzalez4257@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/0000-0002-7182-2437>, Email: [elbam@uaeh.edu.mx](mailto:elbam@uaeh.edu.mx); <https://orcid.org/0000-0002-6645-3219>, Email: [dora\\_fragoso7504@uaeh.edu.mx](mailto:dora_fragoso7504@uaeh.edu.mx).

Fecha de recepción: 12/09/2025, Fecha de aceptación: 08/12/2025, Fecha de publicación: 12/12/2025

DOI: <https://doi.org/10.29057/est.v11iEspecial.15968>



de servicios de establecimientos de alimentos y bebidas que operan dentro de la zona de llegadas del AIFA y se presenta información primaria con base al análisis de su aplicación.

Los resultados exhiben que hay factores para garantizar la inclusión a las personas con TEA:

Los que si contribuyen son permitir el acceso y contratación de las personas con TEA a los establecimientos, así como la creación de espacios adecuados para minimizar riesgos durante su estancia.

Los que factores que no contribuyen son la falta de conocimientos y de estrategias que enfrentan los prestadores de servicios sobre la LGAPPCEA y su aplicación, la nula capacitación sobre la ley; de igual forma, que no poseen habilidades terapéuticas para integrar a las personas con TEA, no cuentan con acústica controlada para minimizar el ruido ambiental y no poseen un protocolo de emergencia en caso de crisis.

**Palabras Clave:**

Neurodivergencia, inclusión, discapacidad, turismo inclusivo, trastorno del espectro autista.

---

## Introducción

### Antecedentes

El Trastorno de Espectro Autista (TEA) es un trastorno del neurodesarrollo de origen neurobiológico e inicio en la infancia, que afecta el desarrollo de la comunicación social, como de la conducta, con la presencia de comportamientos e intereses repetitivos y restringidos. Presenta una evolución crónica, con diferentes grados de afectación, adaptación funcional y funcionamiento en el área del lenguaje y desarrollo intelectual, según el caso y momento evolutivo (SEPEAP, 2017).

La revisión documental reporta estudios donde las barreras sensoriales son parte de los factores que limitan la participación de las personas con TEA en el turismo y, por lo tanto, en los viajes aéreos; los cuales implican condiciones fuera de su entorno normal como lo son luces intensas, ruidos, aglomeración de personas, entre otras, que generan ansiedad y sobrecarga sensorial (Austin et al., 2023; Groskreutz et al., 2022). Aunado a ello, la falta de conocimiento y capacitación de los prestadores de servicios puede generar atención inadecuada o discriminatoria a los viajeros con TEA (Crawford & Buckley, 2021; Sarmiento et al., 2024).

### Planteamiento del problema

Según estadísticas de la Organización Mundial de la Salud (OMS), “Se calcula que 1,300 millones de personas, es decir, el 16% de la población mundial, sufren actualmente una discapacidad importante. Esta cifra está aumentando debido al crecimiento de las enfermedades no transmisibles y a la mayor duración de la vida de los pacientes. Las personas con discapacidad constituyen un

grupo diverso, por lo que sus experiencias vitales y sus necesidades en materia de salud se ven afectadas por factores como el sexo, la edad, la identidad de género, la orientación sexual, la religión, la raza, la etnia y la situación económica. Los individuos con discapacidad mueren antes, tienen peor salud y experimentan más limitaciones en su actividad cotidiana que las demás” (OMS, 2023).

En este sentido, el Plan Nacional de Desarrollo del periodo anterior (2013-2018) señala en el Objetivo 1.5. que se debe “Garantizar el respeto y protección de los derechos humanos y la erradicación de la discriminación”; por su parte, el Plan Nacional de Desarrollo actual (2019-2023) indica en el eje 2, de Política Social, que se debe eliminar la marginación, la discriminación y el racismo de las y los mexicanos con discapacidad.

El censo de 2022 del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), indica que en México hay 20 millones 838 mil 108 personas que viven con alguna discapacidad o limitación; son el 16% de la población y representan a la minoría más grande del país (Mendoza, 2023).

A nivel federal, la Ley General para la Inclusión de Personas con Discapacidad (LGIPD) menciona, en el 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.

Para tales efectos, realizará las siguientes acciones (Diario Oficial de la Federación, 2024):

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.

Aun así, se considera que hay discapacidades que han sido invisibilizadas, como las psicosociales que presentan un reto de salud mental o la neurodivergencia (diversidad en el funcionamiento cerebral); por tal motivo, la dificultad de encontrar un espacio turístico accesible se vuelve más complicado si se trata de personas que viven con Trastorno por Déficit de Atención con Hiperactividad (TDAH) o con TEA.

Hoy en día se cuenta con diferentes actores como la Universidad Nacional Autónoma de México que estiman que 1 de cada 115 niños tiene un trastorno del espectro autista (TEA). Con base en esa estadística, se calcula que al menos 400.000 niñas y niños en México tienen TEA (Barrera, s.f.)

Aunque existen diversas leyes que protegen a las personas con discapacidad, dichas normas no garantizan la práctica de la inclusión, ya que todos aquellos que viven con el TEA, incluyendo a sus cuidadores, se enfrentan diariamente a diversos retos para ejercer sus derechos. En este sentido, la Ley General para la Atención y Protección a Personas con la Condición del Espectro Autista (LGAPPCEA), es un ordenamiento jurídico en el que se reconocen no sólo los derechos que las personas con discapacidad tienen frente a las autoridades; sino también, los efectos horizontales que estos fundamentos producen frente a los particulares al reconocer la discriminación y la exclusión de la que han sido objeto, por lo cual es necesario crear un cambio de visión al respecto.

### **Justificación**

En atención a los lineamientos que emite la Organización de las Naciones Unidas, a través de la OMS, se menciona que se debe defender el derecho de las personas con autismo a participar plenamente en la sociedad, en concordancia con la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad.

Por su parte, a nivel federal tanto el PND del gobierno anterior como el vigente, señalan que se debe garantizar el respeto y protección de los derechos humanos, así como eliminar la discriminación de las y los mexicanos con discapacidad.

Aunado a ello, a nivel federal la LGIPD menciona, en el 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.

A nivel estatal, la Ley Integral para las Personas con Discapacidad del Estado de México (LIPDEM), menciona en el artículo 67, del capítulo X, del transporte, cultura y deporte, que las instancias y entidades públicas competentes en materia cultural deberán formular políticas públicas, programas y acciones que promuevan el acceso y disfrute de las personas con discapacidad a actividades culturales, recreativas, artísticas y de esparcimiento.

La LGAPPCEA tiene por objeto impulsar la plena integración e inclusión a la sociedad de las personas con la condición del espectro autista, mediante la protección de sus derechos y necesidades fundamentales que les son reconocidos en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y en los tratados internacionales, sin perjuicio de los derechos tutelados por otras leyes u ordenamientos.

De igual manera, la LGAPPCEA, en el artículo 5, señala que las autoridades en el ámbito de su competencia deberán implementar de manera progresiva las políticas y acciones correspondientes con el objeto de dar cumplimiento a la ley conforme a los programas aplicables. Las autoridades competentes deberán establecer e instrumentar políticas y acciones orientadas preferentemente a diseñar, difundir, instrumentar e implementar campañas de información y concientización sobre la condición del espectro autista.

Realizando investigación documental, se encontró que el Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles (AIFA) se rige, en la prestación de sus servicios, desde su creación por la LGAPPCEA (AIFA, 2022) con la finalidad de garantizar que los servicios y recursos dentro del aeropuerto sean accesibles y adecuados para las personas con autismo, además de asegurar la inclusión de las personas con esta condición para crear así un entorno seguro para ellos y sus familias dentro de las instalaciones.

Por lo anteriormente señalado, tanto en las políticas federales, como en las estatales, en materia de inclusión en la práctica turística, esta investigación pretende diagnosticar las acciones que promueven los servicios turísticos para personas con trastorno del espectro autista en el AIFA.

## Objetivo de la investigación

Diagnosticar las acciones que promueven los servicios turísticos para personas con Trastorno del Espectro Autista.

## Materiales y métodos

Para cumplir con el objetivo de esta investigación este trabajo se realizó en dos etapas:

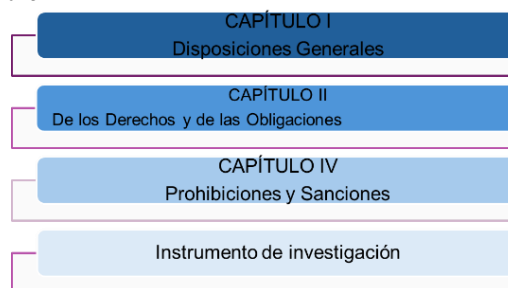
En la primera etapa, se realizó investigación documental en documentos oficiales de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), la OMS, Plan Nacional de Desarrollo, en Sello Turismo Incluyente, en la SECTUR, en PROSECTUR, INEGI y, particularmente, en la Ley General para la Atención y Protección a Personas con la Condición del Espectro Autista (LGAPPCEA) con la finalidad de contextualizar lineamientos para las personas con TEA en materia de servicios turísticos.

### Instrumento de investigación

En la segunda etapa se diseñó un instrumento de investigación, con preguntas cerradas con base a los lineamientos de la LGAPPCEA el cual, se aplica a todos los prestadores de servicios de establecimientos de alimentos y bebidas que operan dentro del área de zona de llegadas del AIFA y se presenta información primaria con base al análisis de su aplicación.

El instrumento de investigación se constituyó con 19 ítems que aglutinan 2 apartados:

- El primero refiere contexto sociodemográfico de las unidades de análisis encuestadas en conocimiento de género, edad, actividad desempeñada y experiencia en el puesto.
- Con la finalidad de lograr el objetivo de esta investigación, el segundo apartado se constituye de preguntas dicotómicas referentes a los principales lineamientos a los que el AIFA se supedita en atención a la LGAPPCEA (AIFA, 2022). Como se observa en la Imagen 1: el instrumento se integra de las siguientes categorías:



*Imagen 1. Dimensiones analizadas de la Ley General para la Atención y Protección a Personas con la Condición del Espectro Autista para instrumento de investigación.*

*Fuente: Elaboración propia con base en la LGAPPCEA, 2015.*

### Limitaciones temporales y espaciales

Como parte de la investigación, se identificó en el marco contextual que, en el área de llegadas del AIFA existe presencia comercial de restaurantes y cafeterías, tiendas de conveniencia, servicios bancarios, transporte, farmacias y kioscos de información, lo que representa la población objeto de estudio. De ellos, los servicios que tienen mayor presencia comercial son los de restaurantes y cafeterías, por lo que se identifica a éstos últimos como unidades de análisis, siendo 12 establecimientos.

Debido al número de unidades de análisis, se considera pertinente aplicar instrumento de investigación a todos los prestadores de servicios de establecimientos de alimentos y bebidas que operan dentro del área de llegadas de pasajeros del AIFA y se presenta información primaria con base al análisis de su aplicación.

### Confiabilidad

Para la validación del instrumento, los resultados se procesaron mediante el programa Estadístico Statistical Package for Social Sciences (SPSS) versión 18; una vez que se capturaron los resultados primarios del instrumento se solicitó el análisis de confiabilidad; el cual, por condiciones de SPSS 18, no arrojó por considerar pequeño el número de casos.

## I. Marco conceptual

**Neurodiversidad:** Valora y reconoce la diferencia cerebral entre las personas. En este sentido, la neurodiversidad destaca la importancia de la inclusión, igualdad y el respeto, independiente del neurotipo de cada ser humano. Además, impulsa la idea de que todas las personas suman algo importante a la sociedad y que las diferencias neurológicas son parte integral de la variabilidad humana. Entonces, podemos decir que la

neurodiversidad considera la diversidad de capacidades cognitivas, emocionales y sensoriales (ADIPA MX, 2023).

**Neurodivergencia:** Se refiere directamente a personas con patrones neurológicos que se desvían de la norma socialmente establecida. Es decir, personas con condiciones como autismo, TDAH, dislexia, entre otras. La neurodivergencia señala que las características de procesamiento de información pueden ser diferentes a las consideradas “promedio”. De acuerdo a esto, destaca la relevancia de cambiar la perspectiva predominante sobre las diferencias neurológicas, fomentando la inclusión (ADIPA MX, 2023).

**Inclusión:** De acuerdo con la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, la inclusión son todas aquellas medidas o políticas para asegurar de manera progresiva que todas las personas cuenten con igualdad de oportunidades para acceder a los programas, bienes, servicios o productos (CONAPRED, 2015).

**Discapacidad:** La Ley General para la Inclusión de las personas con discapacidad, entiende la discapacidad como “La consecuencia de la presencia de una deficiencia o limitación de una persona, que al interactuar con barreras que le impone el entorno social, pueda impedir su inclusión plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás”. (DOF, 2011)

**Turismo inclusivo:** La Organización Mundial del Turismo defiende que este tipo de turismo permite la igualdad de oportunidades de todas las personas para desarrollar la totalidad de las acciones que componen la actividad turística de una manera segura, cómoda, autónoma y normalizada; además busca también la rentabilidad económica, buscando beneficiar tanto a la persona con discapacidad como a las empresas del sector. (Autismo Madrid, 2013)

**Trastorno del Espectro Autista:** Los trastornos del espectro autista (TEA) son discapacidades del desarrollo causadas por diferencias en el cerebro; se caracterizan por algún grado de dificultad en la interacción social y comunicación, incluso se presentan patrones atípicos de actividad y comportamiento, por ejemplo, dificultad para pasar de una actividad a otra, gran atención a los detalles y reacciones poco habituales a las sensaciones. (OMS, 2022).

## **II. Marco legal**

En el ámbito de protección de los derechos de las personas con discapacidad, existe un tratado

internacional de la ONU que se encarga de que los hombres y mujeres con diversidad funcional gocen de todos los derechos y libertades, sean respetados como las demás personas y participen plenamente en la sociedad.

Puntualmente, la Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con diversidad funcional plantea, en el inciso C del Artículo 30, que las personas con discapacidad deben tener acceso a la “Participación en la vida cultural, a las actividades recreativas, el esparcimiento y deporte” así como a lugares en donde se ofrezcan representaciones o servicios culturales tales como teatros, museos, cines, bibliotecas, servicios turísticos y, a medida de lo posible, tengan acceso a monumentos y lugares de importancia cultural nacional.

Aunado a ello, el Consejo Nacional para el Desarrollo y la Inclusión de las Personas con Discapacidad elaboró el Programa Nacional para el Desarrollo y la Inclusión de las Personas con Discapacidad 2014-2018 (CONADIS, 2014), mismo que señala, en el objetivo 4 que “se debe fortalecer la participación de las personas con discapacidad en la educación inclusiva y especial, la cultura, el deporte y el turismo”.

Como parte del marco normativo, en el Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles se administran los procesos y acciones para el eficaz y eficiente cumplimiento de los ordenamientos legales, políticas y lineamientos que sean aplicables, asegurando que su actuación se ajuste a los cauces legales vinculados a la Administración y Operación de la Entidad (AIFA, 2022).

### **Ley General para la Atención y Protección a Personas con la Condición del Espectro Autista.**

La Dirección Jurídica del AIFA, aglutina las normativas, procesos y asuntos de carácter legal aplicables a la actuación, Administración y Operación de la Entidad. Estos marcos normativos pretenden asegurar que las actividades que se desarrollan en el AIFA se ajusten a los cauces legales vinculados (AIFA, 2022).

En este sentido, una de las leyes que forma parte de los asuntos de carácter jurídico del AIFA, es la Ley General para la Atención y Protección a Personas con la Condición del Espectro Autista (LGAPPCEA).

### **Ley para la Atención y Protección a Personas con la Condición del Espectro Autista en el Estado de México (LAPPCEAEM).**

Una de las leyes que forma parte de los asuntos de carácter jurídico es la Ley para la Atención y Protección a Personas con la Condición del Espectro Autista en el Estado de México (2015), la cual establece lo siguiente:

- Capítulo II, de los derechos y obligaciones, artículo 10, que se deben reconocer derechos fundamentales de las personas con la condición del espectro autista y/o de sus familias en los términos de las disposiciones aplicadas, así como “Disfrutar de la cultura, de las distracciones, del tiempo libre, de las actividades recreativas y deportivas que coadyuven a su desarrollo físico y mental”.
- Capítulo II, artículo 11, sección segunda “De las obligaciones”, se enfatiza en los sujetos obligados a garantizar el ejercicio de los derechos descritos.
- Capítulo IV, Prohibiciones y Sanciones, señala en el artículo 17, que queda estrictamente prohibido para la atención y preservación de los derechos de las personas con la condición del espectro autista y sus familias “Impedir el acceso a servicios públicos y privados de carácter cultural, Deportivo, recreativo, así como de transportación”

### **Ley para la Inclusión de las Personas con Discapacidad del Estado de México.**

El Diario Oficial de la Federación (DOF, 2024) decreta la Ley para la Inclusión de las Personas con Discapacidad del Estado de México, encargada de garantizar y proteger los derechos de las personas con discapacidad en el estado, establece que las autoridades deben implementar políticas y medidas para asegurar la inclusión social y el Desarrollo integral de las personas con discapacidad, promoviendo un marco de igualdad y respeto.

Esta Ley establece la creación del Instituto Mexiquense para la Discapacidad, que se encarga de coordinar y evaluar acciones en materia de salud, educación y acceso a servicios. La ley busca asegurar que todas las personas con discapacidad tengan acceso a los mismos derechos y oportunidades en todos los ámbitos de la vida (IMEDIS, 2024).

## **II. Marco contextual.**

En la actualidad, en México, existen marcas con fuerte compromiso con el turismo social como Karisma Hotels & Resorts quién, en 2022, certificó sus 8 resorts ubicados en el Caribe Mexicano para dar atención a los viajeros con autismo, en alianza con Autism Double-Checked (ADC) empresa con sede en Stamford desde 2014, el grupo hotelero logró certificar su corporativo hotelero como Autism Ready.

Como parte de esta certificación se toman en cuenta, por ejemplo, para el área de alimentos y bebidas la importancia de las necesidades dietéticas especiales y los tiempos de espera; ya que una espera excesiva puede presentar problemas para alguien que necesita que todo sea “¡ahora!”. En general, el personal ha sido capacitado para estar al tanto de la mayoría de los desafíos que pueden surgir (Paredes, 2022).

Servicios turísticos para personas con Trastorno del Espectro Autista (TEA).

Dentro de la república mexicana, algunos estados como Veracruz y San Luis Potosí han considerado llevar a cabo acciones que promueven servicios turísticos para personas con TEA. En este sentido, se ha implementado el Reglamento de la Ley General para la Atención, Protección e Inclusión de las Personas con Trastorno del Espectro Autista, mismo que establece en la Sección Quinta, Recreación y Cultura, Artículo 25, que la Secretaría de Turismo y Cultura tendrá las siguientes atribuciones:

- I. Promover entre las personas proveedoras de servicios turísticos del Estado la accesibilidad cognitiva; es decir, la implementación de medidas en sus instalaciones que permitan hacer el entorno más comprensible y, por lo tanto, de acceso y disfrute de forma sencilla para personas con Trastorno del Espectro Autista.
- II. Promover la creación de entornos, productos y servicios de esparcimiento y turismo inclusivos que permitan mayor autonomía de las personas con Trastorno del Espectro Autista.
- III. Definir y realizar estrategias de promoción y sensibilización entre las personas prestadoras de servicios turísticos en el Estado sobre la importancia de la tramitación y obtención del “Sello Turismo Incluyente”, y

- IV. Promover que los transportes terrestres, marítimos y aéreos vinculados al servicio turístico, cuenten con mecanismos para evitar o disminuir experiencias estresantes en personas con Trastorno del Espectro Autista.

- Restaurantes y cafeterías
- Tiendas de conveniencia
- Servicios Bancarios
- Transporte
- Farmacias
- Kioscos de información

En este sentido, el Directorio de empresas de transportación turística exhibe que, a lo largo de toda la República Mexicana, los aeropuertos han adaptado instalaciones exteriores e interiores para personas con discapacidad física e intelectual, así como señalética sensorial y servicios de atención e información y cuentan con el Sello Turismo Incluyente como lo son:

- Aeropuerto Internacional de Cozumel en Quintana Roo
- Aeropuerto de Aguascalientes
- Aeropuerto Internacional de Guanajuato
- Aeropuerto Internacional de Tijuana
- Aeropuerto de Hermosillo
- Aeropuerto de Morelia
- Aeropuerto Internacional de La Paz
- Aeropuerto Internacional de los Mochis
- Aeropuerto de Manzanillo
- Aeropuerto Internacional de los Cabos,
- Aeropuerto de Zacatecas
- Aeropuerto de Mexicali
- Aeropuerto de Chihuahua

#### Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles (AIFA)

El AIFA registró, durante febrero 2024, la mayor cantidad de operaciones y pasajeros totales en sus dos años de operación: 3,182 operaciones y 353,791 pasajeros en operaciones comerciales (de la Rosa, 2024). De igual manera, de acuerdo con la Secretaría de la Defensa Nacional (SDN), en el documento Numeralia Aeroportuaria (SDN, 2025) la afluencia turística nacional es de 2'117,615 personas mientras que la afluencia internacional es de 127,835 pasajeros.

La investigación documental exhibe que el aeropuerto se supedita a los lineamientos de la LGAPPCEA en la prestación de sus servicios.

#### Prestadores de servicios.

De acuerdo con la página oficial del AIFA, los servicios que se prestan en el área de llegadas son (AIFA, 2022):

De estos servicios, los que tienen mayor presencia comercial, dentro de las instalaciones, son los de restaurantes y cafeterías (66%) en comparación de otros servicios (44%) (Rocha, 2022).

### Resultados de la investigación

En este apartado, con el objetivo de diagnosticar las acciones que promueven los servicios turísticos para personas con Trastorno del Espectro Autista, se presentan los resultados que aportaron los prestadores de servicios de alimentos y bebidas que operan en área de llegadas de pasajeros del AIFA y que permitieron identificar la observancia que poseen al cumplimiento de la Ley General para la Atención y Protección a Personas con la Condición del Espectro Autista (LGAPPCEA).

En primer lugar, la categoría Socio demográfica identificó a la muestra en indicadores de edad, sexo, puesto de trabajo y experiencia de desempeño en el puesto. En este sentido:

El rango de edad de los colaboradores que predomina es de menos de 25 años el cual representa el 41.67%, mientras que las personas de 26 a 30 años ocupan solo el 8.33%, seguido por el 33.33% que son personas de 31 a 35 años y, por último, un 16.67% corresponde al rango de 41 a 45 años, como se puede observar en la Figura 1.

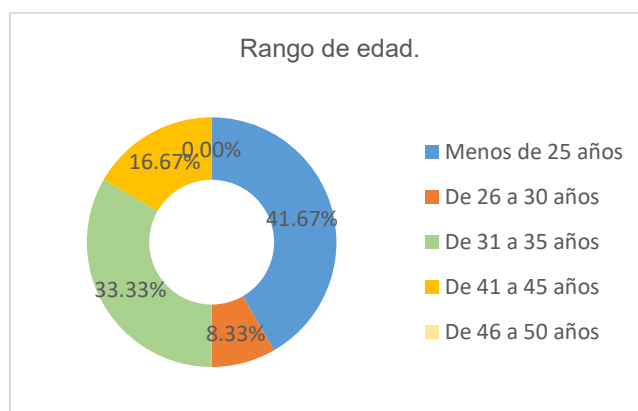
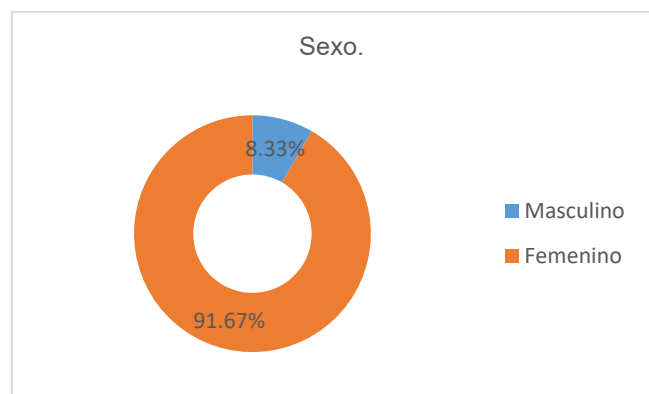


Figura 1. Rango de edad de los prestadores de servicio.

Fuente: Elaboración propia a partir de instrumento de investigación.

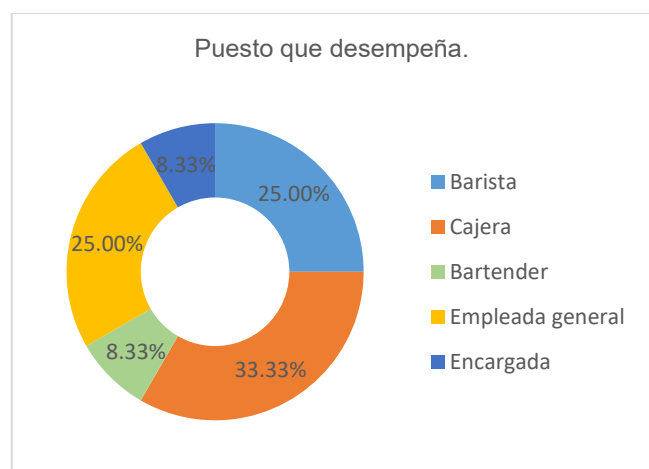
El 91.67% de colaboradores que respondieron la encuesta son mujeres, mientras el sexo masculino ocupa el 8.33%, como se muestra en la Figura 2.



**Figura 2.** Distribución por sexo de los colaboradores.

*Fuente:* Elaboración propia a partir de instrumento de investigación.

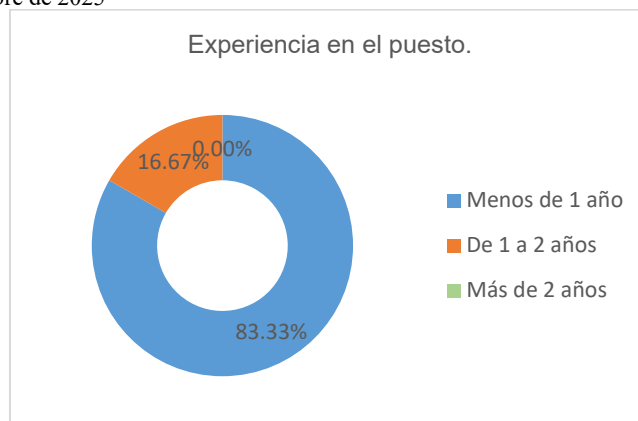
El 25.0% de los colaboradores se desempeñan en el puesto de baristas, el puesto que predomina es el de cajera con un 33.33%, el 8.33% son bartenders, el 25.0% señalaron ser empleados generales y tan solo el 8.33% funge como encargada, como se muestra en la Figura 3.



**Figura 3.** Puesto que desempeña.

*Fuente:* Elaboración propia a partir de instrumento de investigación.

A lo largo de 3 años de funcionamiento del AIFA, el 83.33% indicó llevar menos de un año en su puesto actual y tan solo el 16.67% ha laborado ahí de 1 a 2 años, como lo muestra la Figura 4.



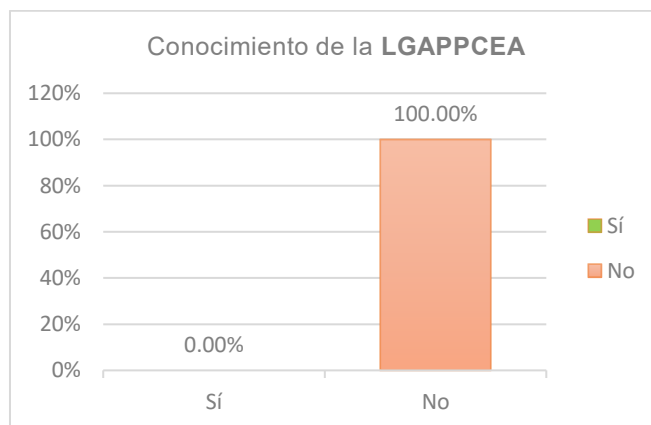
**Figura 4.** Experiencia en el puesto.

*Fuente:* Elaboración propia a partir de instrumento de investigación.

Conocimiento y observación de la Ley General para la Atención y Protección a Personas con la Condición del Espectro Autista (LGAPPCEA)

En segundo lugar, y para coadyuvar al alcance del objetivo de investigación, los resultados del instrumento de investigación exhibieron que:

El 100% de los encuestados comentó no saber de la existencia de la LGAPPCEA, como se puede apreciar en la Figura 5.

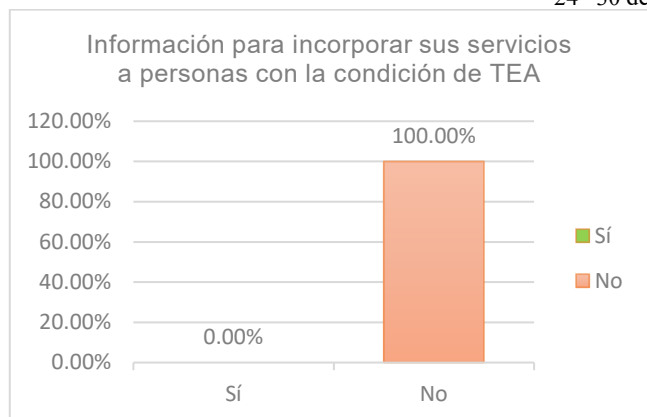


**Figura 5.** Conocimiento de la LGAPPCEA.

*Fuente:* Elaboración propia a partir de instrumento de investigación.

El 100% de los establecimientos carece de información para incorporar sus servicios a personas con la condición de TEA, como lo muestra la Figura 6.

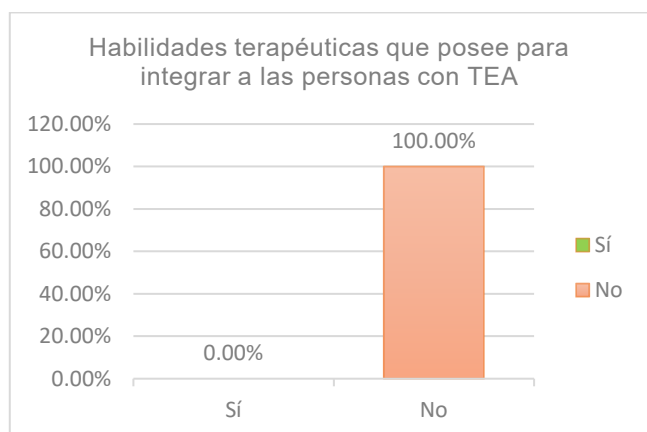




**Figura 6.** Información que posee para incorporar sus servicios a personas con la condición de TEA.

*Fuente:* Elaboración propia a partir de instrumento de investigación.

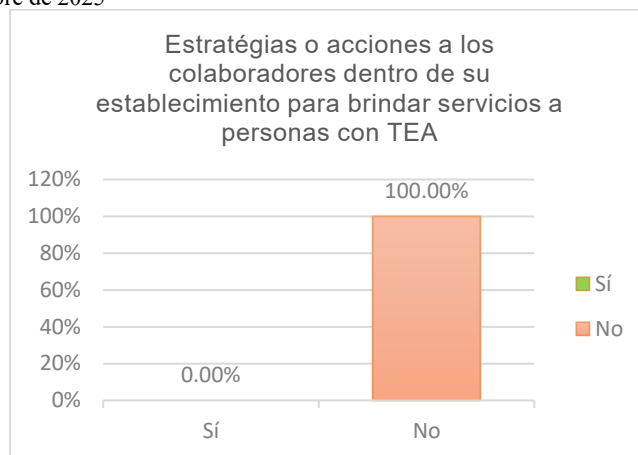
El 100% de colaboradores indican que no cuentan con habilidades terapéuticas para integrar a las personas con TEA, como se puede apreciar en la Figura 7.



**Figura 7.** Habilidades terapéuticas que posee para integrar a las personas con TEA.

*Fuente:* Elaboración propia a partir de instrumento de investigación.

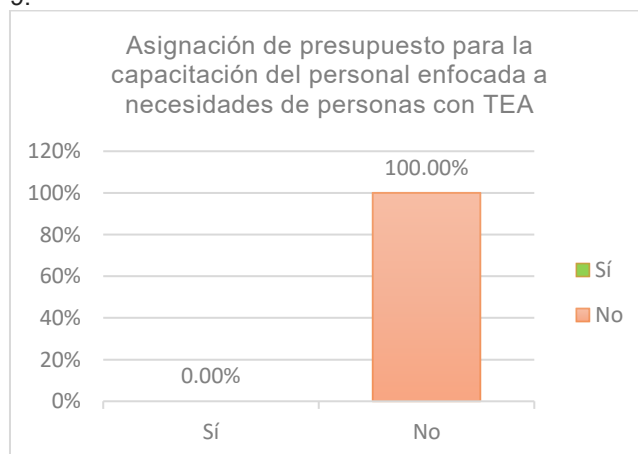
El 100% de los establecimientos no cuentan ni promueven estrategias o acciones a sus colaboradores para brindar servicios a personas con TEA, como se muestra en la Figura 8.



**Figura 8.** Estrategias o acciones a los colaboradores dentro de su establecimiento para brindar servicios a personas con TEA.

*Fuente:* Elaboración propia a partir de instrumento de investigación.

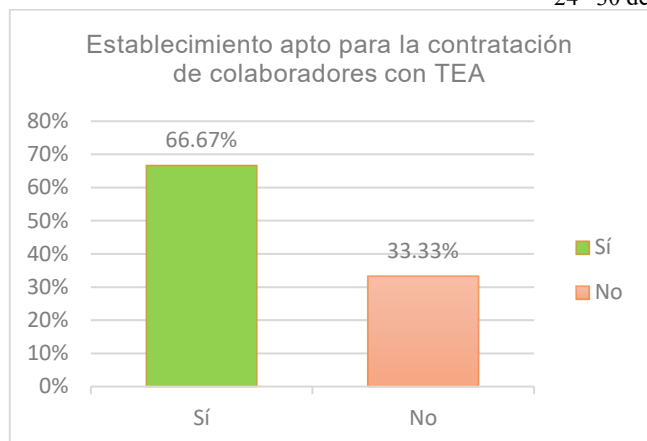
El 100% de los establecimientos opta por no asignar una parte de su presupuesto para la formación y/o capacitación del personal enfocada a necesidades de personas con TEA, como se puede apreciar en la Figura 9.



**Figura 9.** Asignación de presupuesto para la capacitación del personal enfocada a necesidades de personas con TEA.

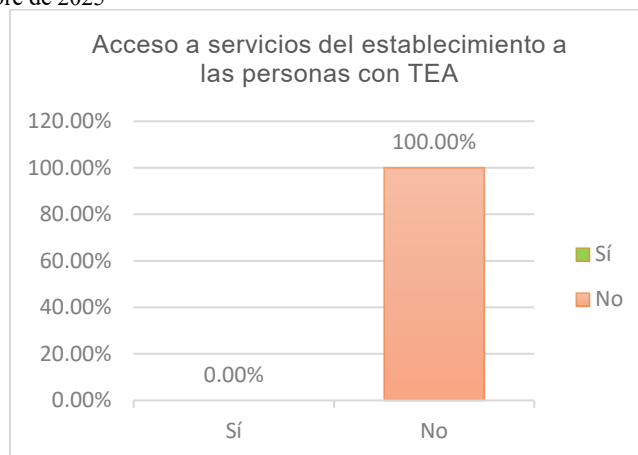
*Fuente:* Elaboración propia a partir de instrumento de investigación.

El 66.67% de prestadores de servicio consideran que el establecimiento en que laboran es apto para contratar trabajadores con TEA, sin embargo, el 33.33% opinan lo contrario, como se observa en la Figura 10.



**Figura 10.** Establecimiento apto para la contratación de colaboradores con TEA.

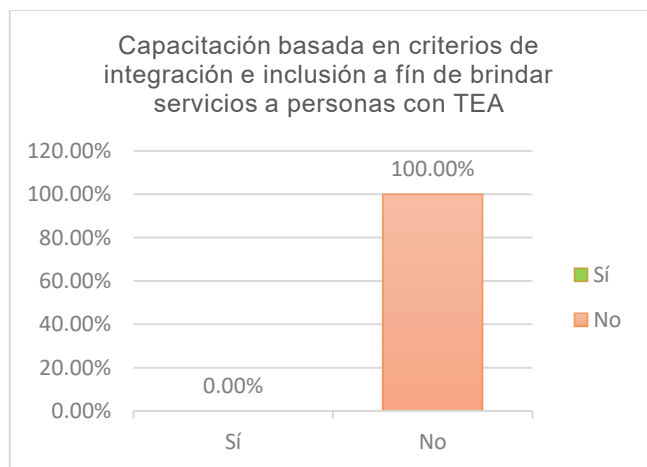
**Fuente:** Elaboración propia a partir de instrumento de investigación.



**Figura 12.** Acceso a servicios del establecimiento a personas con TEA.

**Fuente:** Elaboración propia a partir de instrumento de investigación.

El 100% indica nunca haber recibido una capacitación basada en criterios de integración e inclusión a fin de brindar servicios a personas con TEA, como se aprecia en la Figura 11.

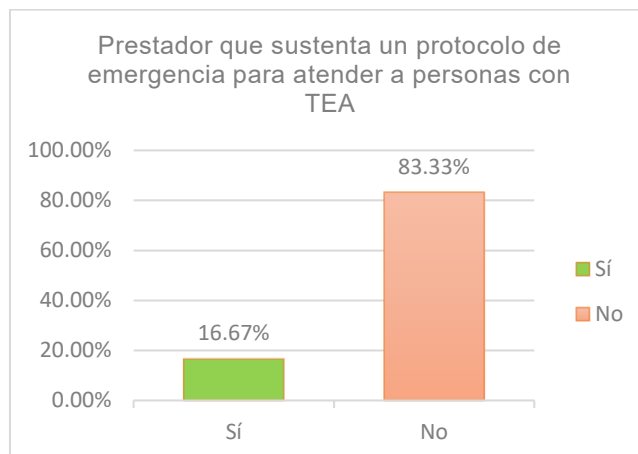


**Figura 11.** Recibo de capacitación basada en criterios de integración e inclusión de servicios a personas con TEA.

**Fuente:** Elaboración propia a partir de instrumento de investigación.

El 100% de los prestadores de servicios asegura que no se le impide o niega el acceso y servicio al establecimiento a personas con TEA, como se observa en la Figura 12.

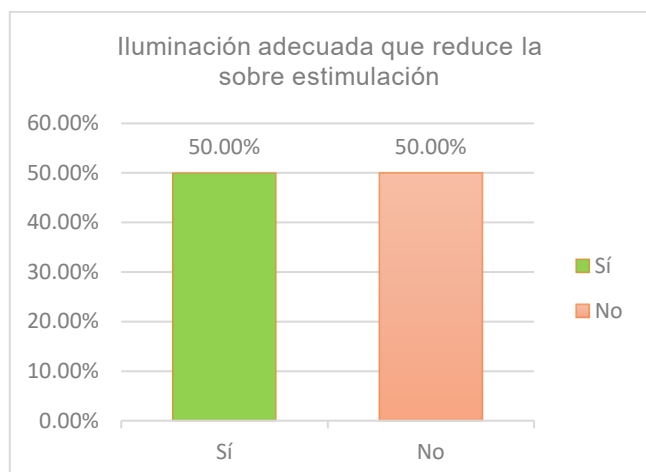
El 83.33% indican que dentro del establecimiento no se cuenta con un protocolo de emergencia para atender a personas con TEA en caso de una crisis, mientras el 16.67% asegura si tenerlo, como se puede apreciar en la Figura 13.



**Figura 13.** Prestador que sustenta un protocolo de emergencia para atender personas con TEA en caso de crisis.

**Fuente:** Elaboración propia a partir de instrumento de investigación.

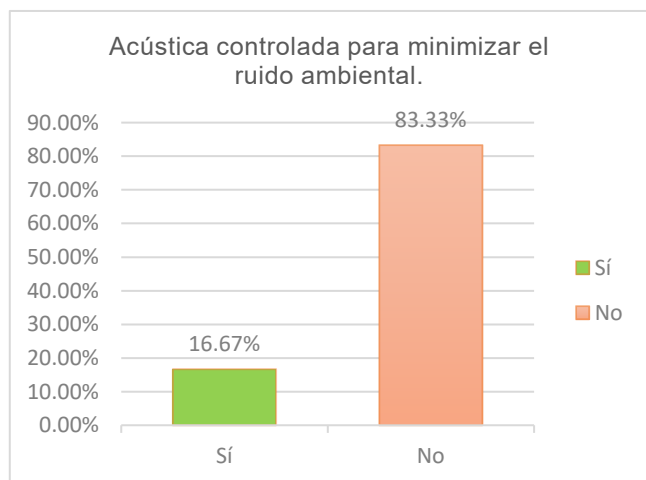
El 50.0% de los establecimientos cuentan con la iluminación adecuada que reduce la sobre estimulación sensorial, mientras que el otro 50.0% no cuenta con ella, como se muestra en la Figura 14.



**Figura 14.** Iluminación adecuada que reduce la sobre estimulación.

**Fuente:** Elaboración propia a partir de instrumento de investigación.

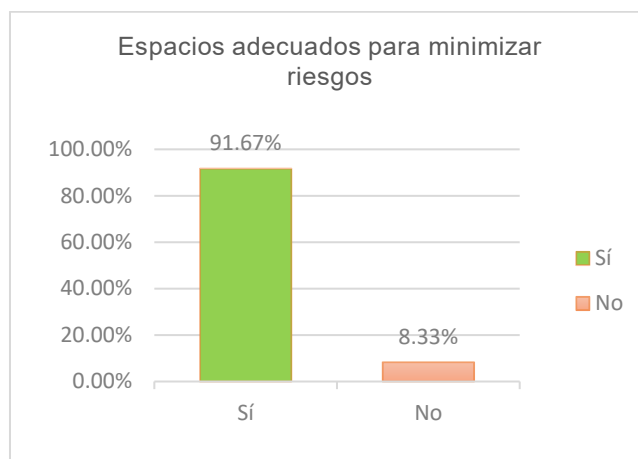
El 83.33% de los establecimientos no cuentan con una acústica controlada para minimizar el ruido ambiental, mientras que el 16.67% si, como se puede ver en la Figura 15.



**Figura 15.** Acústica controlada para minimizar el ruido ambiental.

**Fuente:** Elaboración propia a partir de instrumento de investigación.

El 91.67% de los establecimientos asignan parte de su presupuesto a crear espacios adecuados para minimizar riesgos como el cableado oculto, bordes con protección y evitar superficies ásperas e irritables, sin embargo, el 8.33% no lo hacen, como se observa en la Figura 16.



**Figura 16.** Espacios adecuados para minimizar riesgos.

**Fuente:** Elaboración propia a partir de instrumento de investigación.

## Conclusiones

Esta investigación que tuvo como objetivo diagnosticar las acciones que promueven los servicios turísticos para personas con Trastorno del Espectro Autista, responde a la necesidad de garantizar el acceso a los servicios turísticos y de proteger los derechos que señalan lineamientos federales en materia de inclusión.

Los resultados conducen a las siguientes conclusiones:

Prestación de servicios que inciden de manera positiva

Se concluye que los factores que si contribuyen garantizar el acceso a las personas con TEA son:

- La totalidad de los colaboradores permite el acceso a servicios del establecimiento a las personas con TEA.
- La asignación de presupuesto; ya que 9 de cada 10 prestadores de servicios, asigna presupuesto para crear espacios adecuados para minimizar riesgos.
- Que el establecimiento es apto para la contratación de colaboradores con TEA.

Prestación de servicios que inciden de manera negativa

La falta de conocimientos de la LGAPPCEA y la nula capacitación que enfrentan los prestadores de servicios conduce a lo siguiente:

- Ningún colaborador posee Habilidades terapéuticas para integrar a las personas con TEA.
- La totalidad de los prestadores de servicios no promueve estrategias para brindar servicios a personas con TEA.
- Ninguno de los encuestados tiene capacitación basada en integración e inclusión a fin de brindar servicios a personas con TEA.
- Sólo el 16.67% cuenta con un protocolo de emergencia para atender a personas con TEA en caso de crisis.
- El 16.67% no cuentan con una acústica controlada para minimizar el ruido ambiental.
- Sólo 1 de cada 2 prestadores de servicios cuentan con la iluminación adecuada que reduce la sobreestimulación sensorial.

## Recomendaciones

Es importante señalar que, de acuerdo con la investigación documental y de campo se recomienda:

- No obstante que, a nivel federal, se han realizado esfuerzos para promover la creación de entornos, productos y servicios inclusivos para las personas con TEA, a nivel estatal hace falta promover reglamentos de servicios inclusivos para personas con TEA.
- En atención al Art.11 de la Ley General para la Atención y Protección a Personas con la Condición del Espectro Autista (LGAPPCEA) se recomienda a las instituciones públicas y privadas atender y garantizar los derechos de las personas con la condición del TEA con el objetivo de disfrutar de actividades recreativas que coadyuven a su desarrollo físico y mental.
- A los prestadores de servicios de alimentos y bebidas del AIFA, implementar acciones y

promover estrategias correspondientes a al cumplimiento de la LGAPPCEA a fin de capacitar a su personal respecto a las necesidades de personas con TEA, así como de habilidades terapéuticas y protocolos de acción para atenderlas en caso de emergencia.

## Referencias

- [1] ADIPA. (2023) Neurodiversidad: ¿Qué es y cómo funciona? Recuperado de <https://adipa.mx/noticias/neurodiversidad-que-es-y-como-functiona/>
- [2] AIFA. (2022). Marco normativo. Recuperado de [https://aifa.aero/legal\\_y\\_finanzas/148/marco\\_normativo](https://aifa.aero/legal_y_finanzas/148/marco_normativo)
- [3] Austin, J., McKimm, J., & Douglass, E. (2023). Neurodiversity and travel experience: Barriers and inclusive practices in air transport. *Journal of Tourism and Accessibility*, 15(2), 45–60
- [4] Autismo Madrid. (2013). ¿Qué es el turismo inclusivo? Recuperado de <https://autismomadrid.es/dependencia-2/turismo-inclusivo/>
- [5] CONADIS. (2014). Programa Nacional para el Desarrollo y la Inclusión de las Personas con Discapacidad 2014-2018. Recuperado de <https://www.gob.mx/conadis/acciones-y-programas/programa-nacional-para-el-desarrollo-y-la-inclusion-de-las-personas-con-discapacidad-2014-2018-5882>
- [6] CONAPRED. (2015). NORMA MEXICANA NMX-R-025-SCFI 2015 EN IGUALDAD LABORAL Y NO DISCRIMINACIÓN. Recuperado de [https://nmx.conapred.org.mx/documentos/NMX-R-025-SCFI-2015\\_2015\\_DGN.pdf](https://nmx.conapred.org.mx/documentos/NMX-R-025-SCFI-2015_2015_DGN.pdf)
- [7] Crawford, D., & Buckley, J. (2021). Airports and autism: Designing sensory-friendly travel experiences. *Annals of Tourism Research*, 87, 103143.
- [8] De la Rosa, A. (2024). AIFA registró cifras récord en febrero. Recuperado de <https://www.eleconomista.com.mx/empresas/AIFA-registro-cifras-record-en-febrero-20240326-0001.html>
- [9] Discapacidad. (2023). OMS. Recuperado de <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/disability-and-health>
- [10] DOF. (2011). Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad. Recuperado de <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGIPD.pdf>
- [11] IMEDIS. (2024). Recuperado de <https://imedis.edomex.gob.mx/funciones>
- [11] Landero, R., & González, M. (2006). Estadística con SPSS y metodología de la investigación. México: Trillas.
- [12] Ley General para la Atención y Protección a Personas con la Condición del Espectro Autista. (2015). Recuperado de [https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGAPPCEA\\_270516.pdf](https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGAPPCEA_270516.pdf)

- [13] Ley para la Atención y Protección a Personas con la Condición del Espectro Autista en el Estado de México. (2015). Recuperado de <https://legislacion.edomex.gob.mx/sites/legislacion.edomex.gob.mx/files/files/pdf/ley/vig/leyvig224.pdf>
- [14] Mendoza, Y. (2023). El problema son las barreras, no las personas con discapacidad: Katia D’Artigues. Recuperado de <https://ibero.mx/prensa/el-problema-son-las-barreras-no-las-personas-con-discapacidad-katia-dartigues>
- [15] OMS. (2022). Autismo. Recuperado de [https://www.who.int/es/news-room/questions-and-answers/item/autism-spectrum-disorders-\(asd\)](https://www.who.int/es/news-room/questions-and-answers/item/autism-spectrum-disorders-(asd))
- [16] Paredes, A. (2022). Karisma Hotels certifica propiedades para asistencia de viajeros con autismo. Recuperado de <https://sustentur.com.mx/viajeros-con-autismo/#:~:text=Karisma%20Hotels%20%20Resorts%2C%20marca%20con%20fuerte,el%20grupo%20hotelero%20logr%C3%B3%20certificar%20su%20corporativo>
- [17] Rico, S. (2023) 1 de cada 115 niños tienen un trastorno del espectro autista en México. Recuperado de <https://consultorsalud.com.mx/trastorno-del-espectro-autista-en-mexico/>
- [18] Rocha, E. (2022). Estas son las marcas que tienen presencia en el AIFA. Recuperado de <https://www.informabtl.com/que-marcas-hay-en-el-aifa/>
- [19] SECTUR. (2020). Sello Turismo Incluyente - Turismo de Inclusión a personas con discapacidad. Recuperado de <https://www.sectur.gob.mx/wp-content/uploads/2020/09/Turismo-Incluyente.pdf>
- [20] Trastornos del Espectro Autista (TEA). (2017) SEPEAP. Recuperado de <https://www.pediatriaintegral.es/publicacion-2017-03/los-trastornos-del-espectro-autista-tea/>