

## Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos, en Hoteles de la Zona Metropolitana de la CDMX

### UNWTO recommendations for accessible tourism for all, in hotels in the Mexico City Metropolitan Area

Valeria A. Manzanero Ortega <sup>a</sup>, Kimberly F. Pérez Morales <sup>b</sup>, Daniela Quirván Yañez <sup>c</sup>, Myriam Coronado Meneses <sup>d</sup>, Christian Torres Rangel <sup>e</sup>

---

#### Abstract:

According to the UNWTO, most hotels do not have the appropriate infrastructure for people with previously diagnosed disabilities, which has led to a significant loss in the broad market segmentation in the sector. This research, which aims to identify the recommendations of the World Tourism Organization for accessible tourism for all hotels in the Mexico City Metropolitan Area, is based on a non-experimental methodology with a cross-sectional approach and descriptive scope. The research focuses on hotels in the Mexico City Metropolitan Area with the highest disability rate, considering the 4- and 5-star categories because they are the providers that can reach out to meet the needs of people with disabilities. The main conclusions reflect the hotel sector's commitment to ensuring access for people with disabilities, as at least three out of four providers have infrastructure that includes parking spaces, alternative means of communication, facilities with signage, elevators, mobility ramps, and accessible restrooms, as well as easily accessible means of transportation and adequate mobility. However, it is necessary to improve signage throughout the hotel, provide conference facilities with adequate equipment, and implement sports facilities and specialized equipment for people with disabilities in half of the service providers.

#### Keywords:

Tourism, Accessibility, Disability, Inclusion, Accessible Tourism.

---

#### Resumen:

De acuerdo con la OMT, la mayoría de los hoteles no cuentan con la infraestructura adecuada para las diferentes personas con alguna discapacidad previamente diagnosticada, lo cual ha ocasionado una gran pérdida en la amplia segmentación de mercado en el sector. La presente investigación, que tiene como objetivo identificar las recomendaciones de la Organización Mundial del Turismo, por un turismo accesible para todos, en los Hoteles de la Zona Metropolitana de la CDMX, se fundamenta en una metodología de tipo no experimental, con enfoque transversal y alcance descriptivo. La investigación se enfoca a los hoteles que se encuentran en la Zona Metropolitana de la Ciudad de México con mayor índice de discapacidad considerando a las categorías de 4 y 5 estrellas porque son los prestadores que pueden tener un alcance para la satisfacción de necesidades de las personas con discapacidad. Las principales conclusiones plasman el compromiso del sector hotelero al asegurar el acceso a personas con discapacidad ya que su infraestructura posee, en al menos tres de cada cuatro prestadores, con espacios de estacionamiento vehicular, medios de comunicación alternativos, instalaciones con señalización, ascensores, rampas para movilidad y sanitarios accesibles, así como medios de transporte de fácil acceso y movilidad adecuada. No obstante, es necesario reforzar la señalización de todos los espacios del hotel, implementar mobiliario de las instalaciones de congresos con equipamiento adecuado e implementar espacios deportivos y equipos especializados para las personas con discapacidad en la mitad de los prestadores de servicios.

#### Palabras Clave:

Turismo, Accesibilidad, Discapacidad, Inclusión, Turismo Accesible.

---

a Valeria A. Manzanero Ortega, Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo | Escuela Superior de Tizayuca | Hidalgo | México, <https://orcid.org/0009-0009-3179-2454> , Email: [ma440703@uaeh.edu.mx](mailto:ma440703@uaeh.edu.mx) , b <https://orcid.org/0009-0003-0844-1337> , Email: [pe441159@uaeh.edu.mx](mailto:pe441159@uaeh.edu.mx) , c <https://orcid.org/0009-0005-4743-7351> , Email: [qu440886@uaeh.edu.mx](mailto:qu440886@uaeh.edu.mx) , d <https://orcid.org/0000-0003-1171-516X> , Email: [myriam\\_coronado3187@uaeh.edu.mx](mailto:myriam_coronado3187@uaeh.edu.mx) , e <https://orcid.org/0000-0003-4452-5741> , Email: [christian\\_torres7198@uaeh.edu.mx](mailto:christian_torres7198@uaeh.edu.mx) .

## Introducción

### Antecedentes

En referencia de investigaciones previamente realizadas en el periodo 2009 - 2015, el turismo accesible analiza los principios básicos en materia de accesibilidad arquitectónica, es decir, aquellas técnicas de diseño universal que buscan que los espacios construidos sean utilizables, seguros y autónomos por todas las personas, independiente a sus capacidades físicas, sensoriales o cognitivas, además de la legislación que los ampara, considerando una atención prioritaria.

De acuerdo con Simón Darcy, los estudios aseguran que la mayoría de las personas tienen una limitación en alguna etapa de su vida y que el 30% de esa población mundial necesita acceso a cualquier instalación turística, por ello es necesario desempeñar sobre la base de la accesibilidad hacia el entorno y desarrollar programas de sensibilización acerca de la importancia y necesidad de fomentar la actividad turística dirigida hacia todos (Darcy & Dickson, 2009).

Así mismo, es importante reflexionar las visiones generales sobre la legislación pertinente que contribuye al desarrollo de ambientes accesibles (Darcy Ambrose, Schweinsberg & Buhalis, 2011) y las experiencias turísticas de personas con discapacidad más allá de la perspectiva legislativa (Small, Darcy & Packer, 2012), lo que permite la integración de la accesibilidad al entorno turístico y la política pública, integración como un modelo productivo de gestión (Bifulco & Leone, 2014), sin embargo, en ocasiones el bloqueo al acceso de herramientas e instrumentos para evaluar el estado de la gestión del turismo accesible en una organización dificulta las investigaciones que puedan potenciar el sector turístico orientado hacia todos los segmentos.

### Planteamiento del problema

La discapacidad motriz es una dificultad que enfrentan algunas personas para realizar tareas diarias, debido a una combinación de problemas específicos para manejar objetos o moverse por distintos espacios y actividades, junto con las barreras presentes en su entorno.

A pesar del crecimiento y la diversificación del sector turístico, las personas con discapacidades a menudo encuentran barreras significativas que limitan su acceso a actividades recreativas disponibles. Las instalaciones muchas veces no cuentan con ciertos espacios con las adecuaciones pertinentes para las personas con capacidades diferentes por lo que, en la actualidad, el

turismo enfrenta oportunidades de servicio a un segmento de mercado amplio.

En este sentido, la Organización Mundial del Turismo (OMT), Fundación ONCE y la Asociación Española de Normalización, UNE, firman un acuerdo para la divulgación de la primera norma internacional sobre turismo accesible que pretende potenciar su implementación a través de todos los actores que integran la cadena de valor del sector turístico.

Esta norma, la ISO 21902 Turismo y servicios relacionados, “Turismo accesible para todos” “Requisitos y recomendaciones”, es un estándar internacional que incluye las mejores prácticas para que todas las personas puedan disfrutar del turismo en igualdad de condiciones, en especial las personas con discapacidad. (Organización Mundial del Turismo, 2022).

El turismo accesible es una estrategia que otorga una posibilidad mayor para todos, desde personas con capacidades diferentes hasta adultos mayores, mujeres embarazadas y niños, siendo un estímulo para que la actividad turística sea una nueva oportunidad para fomentar la igualdad y equidad en una realidad vivida regida por una normatividad. (Botero et al., 2021).

En el 2020, el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social identificó que, en el grupo de la población con discapacidad se encuentra en carencia social: 45.9% por rezago educativo; 24.8% por acceso a los servicios de salud; 46.0% por acceso a la seguridad social; 8.3% por calidad y espacios de la vivienda; 21.7% por acceso a los servicios básicos en la vivienda, y 31.8% por acceso a la alimentación nutritiva y de calidad, siendo altamente significativo el número de personas con discapacidad que demandan el otorgamiento de servicios que coadyuven a promover el ejercicio pleno de sus derechos.

La necesidad de contar con ayudas funcionales, la insuficiente infraestructura y equipamiento para ofrecer los servicios de rehabilitación, las pocas oportunidades para la capacitación y la participación en actividades productivas y, entre otros temas, las limitadas condiciones de accesibilidad en el país hacen que prevalezcan las condiciones de exclusión de este grupo de población (DOF, 2022).

El Instituto Nacional de Estadística y Geografía cataloga a las personas con discapacidad como aquellas que tienen la dificultad para llevar a cabo actividades consideradas básicas como: ver, escuchar, caminar,

recordar o concentrarse, realizar su cuidado personal y comunicarse. En ese sentido, el Censo de Población y Vivienda realizado en México estima que hay 6,179,890 personas con algún tipo de discapacidad, lo que representa el 4.9% de la población total del país, de ellas 53% son mujeres, es decir, 3,275,692 personas y 47% son hombres, conformando 2,904,198 parte de la población (INEGI, 2020).

El censo indica que, el porcentaje de la población con discapacidad según la dificultad para realizar alguna actividad, se estima en el 48% para las personas que no puede caminar, subir o bajar escaleras; el 44% las que no pueden ver aun usando lentes por alguna debilidad visual o pérdida total de la misma, el 22% para las que no puede oír o que usan un aparato auditivo, el 19% tiene la dificultad para bañarse, vestirse e incluso alimentarse por sí solos, otro 19% para las personas que no pueden recordar o concentrarse en alguna información y el 15% para hablar o comunicarse con los demás.

De este modo, el índice de porcentaje es mayor al 100% de la población con discapacidad, puesto que, las personas suelen presentar más de una dificultad, por ende, el tipo de discapacidad que predomina de manera mayoritaria en México es la discapacidad motriz.

De acuerdo con el Sistema Nacional de Información Municipal (SNIM) el Estado de México es el que presenta mayor índice de personas con discapacidad, con un índice total de 2,786,679 y, dentro del Estado, el municipio Ecatepec de Morelos se encuentra que tienen un índice de la discapacidad motriz, es decir, que no puedan caminar, subir o bajar es de 217,430 de individuos (SNIM, 2020).

## Objetivo de investigación

Identificar las recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos, en Hoteles de la Zona Metropolitana de la CDMX.

## Marco Contextual

Con el paso del tiempo, el país se ha enfrentado a dificultades en el área inclusiva a raíz de la falta de diversificación en la oferta turística, pensada en función de grupos con necesidades diversas, sin embargo, el turismo accesible va ganando cada vez más peso en el sector turístico, donde cualquier producto turístico debería diseñarse a modo en que se tome en cuenta a todas las personas, independientemente de su edad,

sexo o condición. (*Principales Obstáculos Y Retos Del Turismo Accesible En 2022 - DTI*, 2022).

El Gobierno del Estado de México (2009) menciona que las personas con discapacidad carecen de oportunidades económicas, educativas y situación de pobreza elevada, las personas con discapacidad son más susceptibles a ser víctimas de violencia, así como también forman parte de la población marginada.

Por parte del Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF) existen apoyos y servicios gratuitos que ayudan a brindar información correspondientes sobre las discapacidades de los individuos como es la Credencial Nacional para Personas con Discapacidad (CRENAPE) tramita credenciales que son emitidas por módulos de credencialización en Centros de Rehabilitación e Integración Social, Ecatepec (CRIS) los servicios de rehabilitación que ofrecen son: neurología, pediatría, comunicación humana, traumatología y ortopedia. Este centro está ubicado en Avenida Santa Teresa, esquina con Calle Brasil, en la colonia San Agustín. (*DIFEM*, 2024).

En el año 2020 Ecatepec mostró un índice con mayor número de personas con discapacidad visual (41.1k de personas), discapacidad física (38.2k personas) y discapacidad auditiva (18.3k personas), basándose en edades y sexo de los cuales existe una distribución de los grados más altos que es de personas de 60 a 64 años con un porcentaje de 5.56% en la discapacidad visual, 85 años o más, con el 10.1% en la discapacidad física, y de 85 años o más un porcentaje del 8.1% de discapacidad auditiva en las tres categorías destacan el género mujer. (*DATA MÉXICO*, 2020).

Según cálculos del municipio de Ecatepec, 3.57% de la superficie total del municipio corresponde a asentamientos irregulares. En particular se han perdido áreas verdes para su ocupación de otros usos de suelo para su conservación en habitacional. (Gobierno de México, n.d.).

De acuerdo con el Sistema de Clasificación Hotelera (SCH), el Municipio de Ecatepec de Morelos cuenta con un Hotel de categoría 4 estrellas, en donde puede contar con servicios para huéspedes con discapacidad (*Sistema De Clasificación Hotelera*, 2023). La Ciudad de México, que se posiciona como el segundo estado con mayor población en el país, cuenta con un total de 1,703,827 habitantes, de los cuales hay aproximadamente 493,589 personas con discapacidad. (*INEGI*, 2020).

De acuerdo con el Diagnóstico Situacional de Derechos Humanos de las Personas con Discapacidad (DDHH), como se exhibe en la Tabla 1, las alcaldías con mayor índice de personas con discapacidad son las siguientes:

**Tabla 1.** Alcaldías con mayor índice de discapacidad.

*Fuente: Elaboración propia.*

No.	Alcaldía	Porcentaje total poblacional con alguna discapacidad	Destinos turísticos
1	Iztacalco	6.05%	Iztacalco se encuentra en el área del Aeropuerto de la Ciudad de México es un enclave isleño antiguo, interesante y fresco para caminar, sus lugares más frecuentados son la Ciudad Deportiva y el Centro de Iztacalco.
2	Gustavo A. Madero	5.86%	La alcaldía está situada más al Norte de la Ciudad de México conocida localmente como la “GAM”, cuenta con muchos puntos de interés, los cuales, los visitantes extranjeros se fijan especialmente en la Villa, es decir, La Basílica de Guadalupe, toda la zona estuvo habitada durante todo el periodo antiguo.
3	Venustiano Carranza	5.75%	Venustiano Carranza es a menudo la parte de la Ciudad de México que recibe en primer lugar a los visitantes extranjeros porque es la Alcaldía donde se ubica el AICM (Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México).
4	Iztapalapa	5.69%	Parque Nacional Cerro de la Estrella, Ex Convento de Cuahuacán, Central de Abastos
5	Coyoacán	5.61%	Los visitantes vienen por el museo Frida Kahlo, pero rápidamente descubren los jardines centrales y las calles aledañas. Hemos incluido aquí tres colonias separadas. La Colonia del Carmen se encuentra al norte e incluye hasta el Parque Viveros al oeste. Al suroeste está Santa Catarina, y al sureste está La Concepción.

También se ha identificado que las alcaldías de la Ciudad de México con mayor índice: Iztacalco, el porcentaje que presenta alcanza el 6.05%, seguido por Gustavo A. Madero con un 5.86%, Venustiano Carranza con el 5.75%, Iztapalapa con 5.69% y Coyoacán el 5.61%. Tomando en cuenta el top 5 de mayor índice y considerando que los hoteles se encuentren en categoría de 3 a 5 estrellas mencionando el SCH, lo que implica que el sector turístico y su infraestructura estén aptas para ofrecer un servicio de calidad y accesible para las personas (DDHH, 2021).

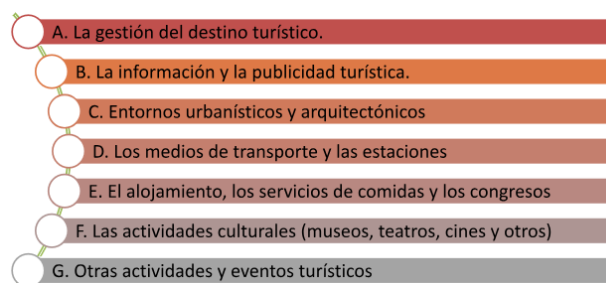
## Marco Legal

En este apartado, el marco legal aborda iniciativas internacionales y nacionales que buscan promover la inclusión social a través del diseño y la planificación de infraestructuras accesibles, así como las necesidades básicas de accesibilidad en espacios turísticos.

En primer lugar, a nivel internacional:

- La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD) de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), mencionan en el artículo 9° que se debe “establecer el derecho a la accesibilidad en instalaciones físicas, transporte, información y comunicaciones y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público” (CDPD).
- Por otro lado, la Unión Europea (UE) ha creado un estándar normativo denominado como “Unidad en la Diversidad” (EN 301 549), en el que se menciona que se deben garantizar que los sitios web y aplicaciones móviles cumplan con dichas normas para cumplir la Directiva de Accesibilidad de la UE. (UE, 2021).
- En este contexto, la OMT establece una mayor atención a las obligaciones del sector turístico para garantizar que las personas con discapacidad puedan ejercer su derecho a disfrutar del ocio, el deporte y el turismo en igualdad de condiciones que el resto de los ciudadanos. En consecuencia, la Asamblea General, desarrolló el documento denominado “Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos”, el cual señala que el turismo accesible para todos no sólo consiste en permitir el acceso a personas con discapacidad; sino que toma en cuenta, la creación de diseños de entornos que puedan ayudar a las personas que sufren una discapacidad.

En esta línea, las recomendaciones constituyen un ámbito de aplicación en infraestructura y servicios que aglutina siete secciones como se muestra en la Figura 1.



**Figura 1.** Guía de Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos.

*Fuente: OMT (2014).*

Esta investigación se supedita a los lineamientos que emanan de la Guía de Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos, los cuales se establecen en siete etapas que aglutinan los derechos de las personas con discapacidad que deben estar presentes en la cadena turística (OMT, 2014):

#### **A. La gestión del destino turístico**

Este apartado establece que en la gestión de destinos turísticos se deben de llevar estrategias accesibles de turismo de manera que se pueda evaluar si la localidad, región y comarca están ligados a:

Disponibilidad de instalaciones, infraestructura y transportes accesibles que den lugar a un entorno variado, estimulante y de fácil acceso. Se tratará de evitar promocionar como accesibles los puntos de atracción turística o alojamientos que se encuentren dentro de un área inaccesible, sin oportunidades de transporte o conexión con otros lugares turísticos.

#### **B. Información y publicidad turística** (preparación, información y reservas).

Este inciso, menciona la información y publicidad turística, en dónde se le brinda hacia a los huéspedes mediante diseños alternativos e inclusivos correspondientes al tipo de discapacidad, como son:

Incluir indicaciones precisas de los servicios e instalaciones accesibles, así como símbolos internacionales de fácil comprensión.

El material promocional debe indicar, si es posible, la manera de contactar con el establecimiento a través de medios accesibles (teléfonos de texto, fax o correo electrónico) en formatos alternativos.

Las zonas receptoras de turistas (los destinos turísticos) deberían poner a su disposición una lista de todos los servicios de apoyo para los turistas con discapacidad. La enumeración de estos servicios debería comprender, como regla general, las instalaciones de reparación y reposición de prótesis y equipos, las clínicas veterinarias para perros guías y los proveedores y distribuidores de asistencia médica especializada.

#### **C. Entornos urbanísticos y arquitectónicos**

En esta sección, se divide en 7 categorías que se orientan hacia las áreas urbanísticas y arquitectónicas del sector hotelero, las cuales son las siguientes:

- I. Zonas de estacionamiento: Se debería disponer de zonas especiales de estacionamiento con identificación adecuada para los vehículos de las personas con movilidad reducida, situadas lo más cerca posible de los puntos de entrada y salida de los edificios o lugares turísticos.
- II. Comunicación: Se debería aceptar y facilitar la utilización de la lengua de signos, el braille, los modos, medios, y formatos aumentativos y alternativos de comunicación y todos los demás modos, medios y formatos de comunicación accesibles que elijan las personas con discapacidad.
- III. Señalización: Los servicios e instalaciones accesibles deberían estar claramente indicados con símbolos de fácil comprensión, tamaño adecuado y un color que contraste con su fondo. La información dirigida al público en general se debería facilitar de manera oportuna y sin costo adicional, en formatos accesibles y con las tecnologías adecuadas para los diferentes tipos de discapacidad.
- IV. Desplazamiento horizontal: Se deberían adoptar medidas efectivas para asegurar que las personas con discapacidad puedan desplazarse por el lugar con la mayor independencia posible.
- V. Desplazamiento vertical: Deberían disponer de un número adecuado de ascensores lo suficientemente amplios como para que pueda entrar y moverse con facilidad un usuario de silla de ruedas.
- VI. Servicios higiénicos públicos: En el mismo emplazamiento donde se encuentran los aseos, deberían habilitarse cabinas de inodoro y lavabos accesibles.
- VII. Precios: Los costos de implementación de medidas de accesibilidad se incluirán en las partidas presupuestarias de mantenimiento o realización de obras de mejora generales.

#### **D. Los medios de transportes y las estaciones**

En este punto, se indica que los medios de transportes y estaciones deben de ser apropiados para el traslado de los pasajeros con alguna discapacidad con un diseño apto, los más utilizados son:

- Medios de transporte, como los son vehículos, autobuses, autocares, taxis, tranvías, etc., funiculares (teleféricos), trenes, transbordadores y barcos de crucero deberían diseñarse de modo que permitan el transporte seguro, cómodo y equitativo de las personas con discapacidad o movilidad reducida.

#### **E. Alojamiento, establecimientos de servicio de comidas e instalaciones para congresos**

En este párrafo refiere que las instalaciones y establecimientos de un hotel sean aptas y accesibles para los huéspedes, las cuales son las siguientes:

- I. Instalaciones de alojamiento: Las habitaciones adaptadas deberían estar situadas de modo que se faciliten las medidas de evacuación y los recorridos hacia las salidas de emergencia.
- II. Instalaciones accesibles en las que se tenga en cuenta la facilidad de acceso exterior y la existencia de mobiliario diseñado para poder ser utilizado por usuarios de sillas de ruedas, barras a diferentes alturas, menús con caracteres de fácil lectura, en formato braille o en formatos III. alternativos.
- III. Instalaciones de congresos: Las instalaciones de congresos deberían estar equipadas con asientos especiales o zonas reservadas para usuarios de sillas de ruedas, así como con auriculares especiales o instalaciones con bucles magnéticos para personas con deficiencias auditivas.

#### **F. Actividades culturales**

En este párrafo se indica que la participación de las personas con discapacidad en áreas como museos, teatros y otros, debe ser de manera accesible para los usuarios, entre los cuales se encuentran:

- I. Museos y otros edificios de interés turístico: Los propietarios o directores de museos u otros edificios de interés histórico, cultural o religioso abiertos a los visitantes deberían resolver los problemas de acceso horizontal o vertical mediante rampas o ascensores, según proceda.
- II. Teatros y cines: Las instalaciones de teatros y cines deberían estar equipadas con asientos

especiales o zonas reservadas para usuarios de sillas de ruedas, así como con auriculares especiales o instalaciones con bucles magnéticos para personas con deficiencias auditivas.

#### **G. Otras actividades y eventos turísticos**

En esa misma línea, los eventos turísticos y la recreación permiten que la accesibilidad se enfoque en el diseño de actividades para el disfrute y entretenimiento para todos, ofreciendo una experiencia inolvidable al turista, por ejemplo:

- I. Excursiones a los alrededores: Los autocares de excursiones deberían estar preparados para acomodar a los turistas con discapacidades físicas y facilitar tanto información sonora como visual, así como otros tipos de ayuda para ciegos y sordos.
- II. Deportes: Las instalaciones deportivas deberían estar equipadas para acomodar a los turistas con discapacidades físicas y facilitar la información de forma tanto sonora como visual, así como otros servicios de comunicación para personas ciegas y sordas.
- III. Zonas verdes y entornos naturales: Deberían existir itinerarios accesibles que recorran el recinto, conectando las áreas de interés, los aseos y el resto de los servicios e instalaciones.
- IV. Playas: deberían disponer de acceso mediante pasarelas y rampas, zonas acotadas de sol y sombra, vestuarios y servicios adaptados y sillas y muletas anfibas para bañarse en el mar, con la asistencia de un equipo de profesionales.

La norma ISO 21902: 2021 liderada por la Fundación ONCE en conjunto con la UNE para la Cooperación e Inclusión Social para las Personas con Discapacidad, muestra que abarca toda la cadena de valor de la accesibilidad en el turismo, y desde el año 2020, sirvió como apoyo para que los actores del sector turístico desarrollen servicios más inclusivos y accedan a nuevos mercados dirigidos a personas con discapacidad. (*Turismo Y Servicios Relacionados - Turismo Accesible Para Todos - Requisitos Y Recomendaciones.*, 2021).

En segundo lugar, a nivel nacional:

- El Programa de Mejoramiento Urbano (PMU), el cual se encuentra alineado al Plan Nacional de

Desarrollo del periodo actual 2025 - 2030 (PND), en él se pretende promover una mayor inclusión y garantizar una sociedad con pleno respeto a los derechos humanos y las libertades, es imprescindible contar con un sistema de justicia eficiente, imparcial y accesible para todas las personas, además fomenta el desarrollo de centros poblacionales, económicos y turísticos, integrando el ordenamiento territorial con criterios de movilidad sustentable, segura, accesible e incluyente, que contribuyan al bienestar regional, al comercio interno y transfronterizo, y al turismo (Gobierno de México, 2025).

- **Manual de Normas Técnicas De Accesibilidad**

El principal objetivo del Gobierno de la Ciudad de México es suprimir todas aquellas barreras del entorno físico que obstaculizan el acceso y uso de los espacios y servicios que son utilizados por personas con discapacidad, y por medio de este manual y a través de un sistema de observación se intentó comprender sus formas de desplazamiento mediante reglamentación vigente, con el fin de beneficiar al sector de las personas con discapacidad, y garantizar también el acceso y uso para todos en espacios públicos y prestación de servicios.

Así como también establecer las condiciones mínimas y no limitativas que deben cumplir los entornos, instalaciones, instrumentos y dispositivos para ser comprensibles, utilizables y practicables para todas las personas, en condiciones de seguridad y comodidad.

Por medio de un estudio ergonómico, se declaró que algunas personas con discapacidad para realizar sus actividades cotidianas o el desplazamiento a diversos lugares requieren de ayudas técnicas, tales como: silla de ruedas, bastones o perros guía. Lo cual el manual de normas técnicas de accesibilidad demanda un diseño adecuado de los espacios y mobiliario (*Manual De Normas Técnicas De Accesibilidad*, 2024).

- **Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad del Estado de México**

La Ley general para la Inclusión de las personas con discapacidad del Estado de México

promueve acciones en materia de Turismo Accesible, es decir, se busca que las personas prestadoras de servicios turísticos integren criterios de accesibilidad universal en sus operaciones cotidianas, tales como, impartir talleres de sensibilización a los prestadores de servicios turísticos de instituciones públicas y privadas, impulsar que los sitios turísticos cuenten con formatos accesibles, colaborar en la verificación previa al otorgamiento del sello turismo incluyente y fomentar programas con destinos turísticos para las personas con discapacidad (Gobierno del Estado de México, 2018).

## **Materiales y Métodos**

### **Metodología**

La investigación es de tipo no experimental con enfoque transversal, es decir la recopilación de datos se realiza en un único momento en el tiempo; posee un alcance descriptivo con un diseño metodológico cuantitativo, lo cual se da cumplimiento al objetivo planteado (Hernández, R; Fernández, C & Baptista, M. 2014).

El instrumento de investigación emplea un instrumento de investigación que se basa en las siete categorías del documento de recomendaciones emitido por la OMT, específicamente en las diversas áreas del sector hotelero.

Además, la investigación documental contempla a la población con discapacidad con suma importancia en la oferta y demanda turística en el ámbito accesible, haciendo especial énfasis en el potencial de la segmentación de mercado permitiendo dimensionar los servicios personalizados, en la adaptación de instalaciones e infraestructura para una optar mejores experiencias inclusivas.

### **Limitaciones temporales y espaciales**

Derivado de que durante la investigación documental de este trabajo no encontraron fuentes formales de investigación respecto a la ubicación de la demanda turística de las personas con discapacidad, esta investigación se enfoca en hoteles ubicados en las alcaldías con mayor índice de discapacidad con la finalidad de anclarse en una realidad demográfica y social actual en aquellas zonas donde la demanda social es más alta.

De igual manera, la investigación se enfoca a los hoteles de categoría de 4 a 5 estrellas que se encuentran en la Zona Metropolitana de la Ciudad de México, dado que el municipio de Ecatepec no cuenta con los suficientes hoteles para obtener la información pertinente en la investigación siendo la Ciudad de México una zona aledaña al municipio para beneficiar el campo de estudio y, así, coadyuvar en el marco metodológico.

Dentro de la investigación documental exhibe:

1. Que el Estado de México y, en particular, el Municipio de Ecatepec, ocupan el primer lugar con más personas con discapacidad conforme al censo poblacional (INEGI,2020). En este sentido, el Sistema de Clasificación Hotelera de México, exhibe que, en el Municipio de Ecatepec, solo hay un hotel que cumple con los servicios adecuados para ofrecer estancia a personas con alguna discapacidad. Por lo tanto, se optó por ampliar el estudio de campo al segundo lugar con mayor índice de personas con discapacidad en todo el país, siendo esta la Ciudad de México.
2. De acuerdo con el Diagnóstico Situacional de Derechos Humanos de las Personas con Discapacidad (DDHH), las alcaldías de la Ciudad de México con mayor índice de personas con discapacidad son Iztacalco, Gustavo A. Madero, Venustiano Carranza, Iztapalapa y Coyoacán, lo anterior permite incrementar la población de estudio.

## Muestreo

En esta investigación se opta por realizar un censo a la infraestructura hotelera con clasificación más alta en la Zona Metropolitana de la Ciudad de México, como se exhibe en la tabla 2, para complementar y sustentar la investigación sobre la accesibilidad con la aplicación del instrumento de recolección de datos; lo anterior, por la prestación de servicios especializados e inclusivos que pueden tener un alcance para la satisfacción de necesidades de las personas con discapacidad y que son propicios para desarrollar actividades recreativas.

**Tabla 2. Clasificación Hotelera en la Zona Metropolitana de la Ciudad de México.**

*Fuente: Elaboración propia.*

Nombre	Clasificación	Dirección
Brasilia	4 estrellas	Av. de los 100 metros, 4823 Ampliación Panamericana, Gustavo A. Madero, 07770 CDMX.
City Express by Marriott La Villa	4 estrellas	Calz de Guadalupe 236, Vallejo, Gustavo A. Madero, 07870 Ciudad de México, CDMX.
City Express by Marriott Ciudad de México Aeropuerto	4 estrellas	Blvd Puerto Aéreo 90, Santa Cruz Aviación, Venustiano Carranza, 15540 Ciudad de México, CDMX.
Fiesta Inn Ecatepec	4 estrellas	Av. Central S/N, Fraccionamiento Las Américas, Las Américas, 55076 Ecatepec de Morelos, Méx.
Krystal Urban Aeropuerto	4 estrellas	Av. Licenciado Javier, Av. Javier Rojo Gómez 630, Leyes de Reforma 3ra Secc, Iztapalapa, 09310.
Fiesta Inn Plaza Central Aeropuerto	4 estrellas	Canal Río Churubusco 1635, CEDA, Iztapalapa, 09040 Ciudad de México, CDMX.
Fiesta Americana Viaducto Aeropuerto	4 estrellas	Viaducto Río de la Piedad 515, Granjas México, Iztacalco, 08400 Ciudad de México, CDMX.
Fiesta Inn Periférico Sur	4 estrellas	Periférico Sur 5530, Pedregal de Carrasco, Coyoacán, 04700 Ciudad de México, CDMX.

## Confiabilidad

Para evaluar la confiabilidad de los instrumentos de medición se utiliza el coeficiente Alfa de Cronbach y sus valores, Según De Vellis (citado en Landero & González, 2006), oscilan entre 0.00 y 1.00; sin embargo, no existe un consenso absoluto sobre el umbral mínimo aceptable. un rango de 0.80 a 0.90 se considera un nivel de confiabilidad “muy bueno”.

Es importante destacar que SPSS versión 18, no pudo generar este análisis en el instrumento empleado, debido a que la cantidad de casos fue considerada insuficiente por el programa.

## Resultados de investigación

En este apartado se exponen los principales resultados derivados de una guía de observación previamente a la recolección de información y datos, en cumplimiento del objetivo para la investigación, facilitando la interpretación de manera clara y lacónica.

En primer lugar, se presentan los resultados sociodemográficos que son: edad, puesto que desempeñan, género y experiencia laboral de los prestadores de servicio sobre la accesibilidad que tienen las cadenas hoteleras ubicadas en la Zona Metropolitana.

La recopilación de resultados muestra que el 62.5% son hombres, mientras que el 37.5% son mujeres.

Respecto a la edad, el 75% son personas de años entre (26-35 años y 36-35 años) y el 25% son prestadores de servicios de edad (18-25 años).



En referencia a los puestos que desempeñan, en la categoría “Otro” representa el 87.5%, mencionando los puestos como los son: Gerente A y B, Van Driver (2), Encargado de RRHH, Recepción, Recepcionista, y Gerente de RRHH, mientras que el 12.5% poseen el cargo de Jefe de recepción.

En la categoría de experiencia laboral, el 37.5% posee de 1 a 2 años de experiencia, el 25.0% de 3 a 6 años, 25.0% más de 10 años, mientras que el 12.5% cuentan con mayor experiencia laboral.

En segundo lugar, el instrumento de investigación aplicado a los Prestadores de Servicios del Sector de Alojamiento expone los resultados del estudio con base a la Guía de Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para Todos, en las siete etapas que aglutinan los derechos de las personas con discapacidad como a continuación se muestra.

#### A. Gestión del destino turístico.

De acuerdo con las recomendaciones de la OMT todo tipo de destino turístico debería de apoyarse en una estrategia de turismo accesible que permita la inclusión en el campo turístico, de manera que se pueda identificar los cambios que sean necesarios cumplir.

En esta instancia, la facilidad de acceso a la infraestructura y transporte accesible para las personas con discapacidad dentro del sector hotelero que se manifiesta en la Figura 2 determina que el 75% de los prestadores poseen instalaciones, estructuras y transportes adecuados, facilitando así la llegada y estancia para los huéspedes; en cambio, el 25% indica que contribuyen a un área inaccesible, sin oportunidades de movilidad o conexión con otros destinos turísticos.

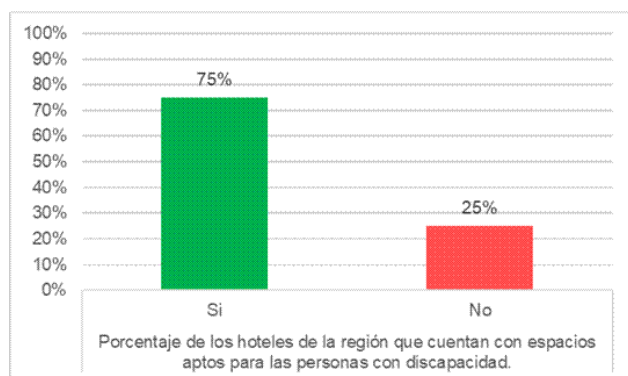


Figura 2. Hoteles con facilidad de acceso, un entorno variado y estimulante.

Fuente: Elaboración propia con base a instrumento de investigación.

#### B. Información y publicidad turística.

Dentro de los servicios de hospedaje deben de incluir indicaciones precisas, asistencia adecuada del personal e instalaciones accesibles donde incluyan símbolos, señalamientos o imágenes de fácil comprensión.

Respecto a la información y publicidad turística que se les brinda a los huéspedes mediante diseños alternativos e inclusivos correspondientes al tipo de discapacidad, la Figura 3 exhibe que el 75% de los prestadores confirma que la publicidad proporcionada sobre sus servicios e instalaciones incluye indicaciones precisas de los servicios e instalaciones accesibles y, por otro lado, el 25% de los prestadores indica que, aunque reconocen este esfuerzo comunicativo, aún existen ciertos casos donde se podría mejorar.

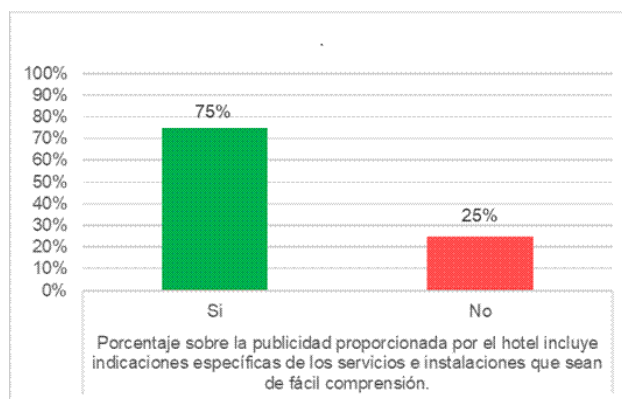


Figura 3. Indicaciones precisas e instalaciones accesibles.

Fuente: Elaboración propia con base a instrumento de investigación.

La Guía de Recomendaciones indica como una regla general, la disposición de una lista de todos los servicios de apoyo, como reposición de prótesis, clínicas veterinarias para perros guías y distribuidores de asistencia médica especializada.

En este sentido, en la Figura 4 se puede apreciar que el 50.0% de los prestadores de servicio tienen servicios de apoyo a los turistas con discapacidad (como atención médica especializada en casos de incidente o asistencia con perros guía); sin embargo, la otra mitad señaló no contar ni con áreas ni servicios médicos.

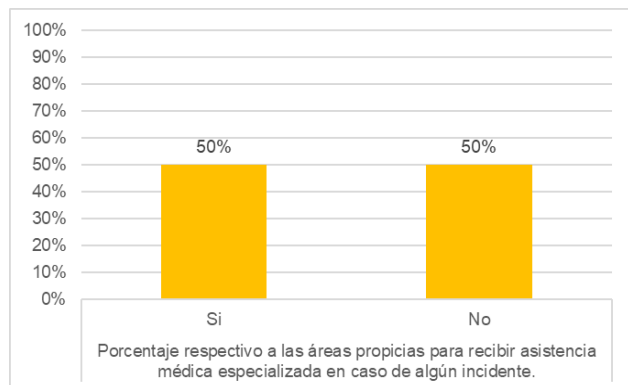


Figura 4. Áreas para asistencia médica.

Fuente: Elaboración propia con base a instrumento de investigación.

### C. Entornos urbanísticos y arquitectónicos.

Respecto a las siete categorías del entorno urbanístico y arquitectónico, en la Figura 5 se exhiben los siguientes resultados:

- El 100% de los prestadores afirman que los hoteles en los que laboran cuentan con estacionamiento vehicular destinado para personas con discapacidad y que favorecen la accesibilidad a los diferentes puntos de entrada y salida.
- El 75% de los prestadores aseveran que existen medios de comunicación (lenguaje de señas, braille, audio descripciones y aplicaciones tecnológicas con asistencia).
- El 87.5% expone que, si cuentan con los señalamientos específicos y acordes para brindar información sobre sus servicios dentro de los hoteles, además de ser claros con ubicación apropiada y legibilidad.
- El 87.5% de los prestadores exhiben que los hoteles si cuentan con corredores y pasillos amplios para que más de 2 sillas de ruedas tengan la suficiente circulación por las instalaciones y áreas.
- El 100% de los prestadores exponen que los hoteles si tienen ascensores y rampas amplias para el fácil desplazamiento de personas con discapacidad motriz para efectuar sus actividades de manera correcta.
- El 87.5% exhibe que si existen baños adaptados y acondicionados dentro de los hoteles en el área de cuartos precisamente para personas con discapacidad.

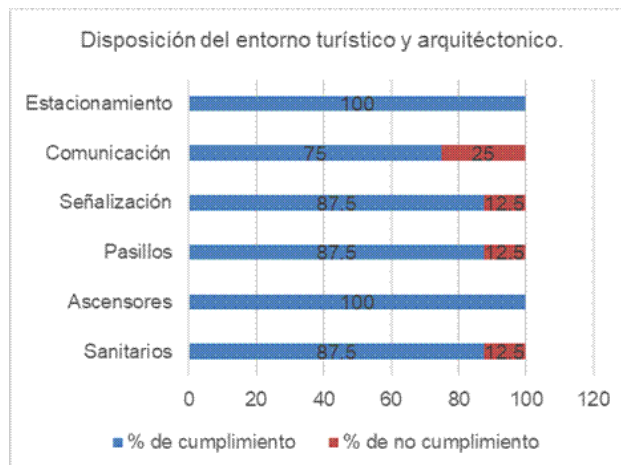


Figura 5. Disponibilidad y accesibilidad del entorno turístico y arquitectónico.

Fuente: Elaboración propia con base a instrumento de investigación.

### D. Medios de transporte y estaciones.

En la Figura 6, representa los medios de transporte que son utilizados por las cadenas hoteleras para el fácil acceso y movilidad de las personas con discapacidad, permitiendo que sean cómodos, seguros y espaciosos. Dando resultados que, el 87.5% prestadores, indican que, si cuentan con estos medios de transportes incluyentes para que las personas con discapacidad tengan un desplazamiento ameno, no obstante, el 12.5% expone que su hotel no cuenta con vehículos accesibles para su traslado.

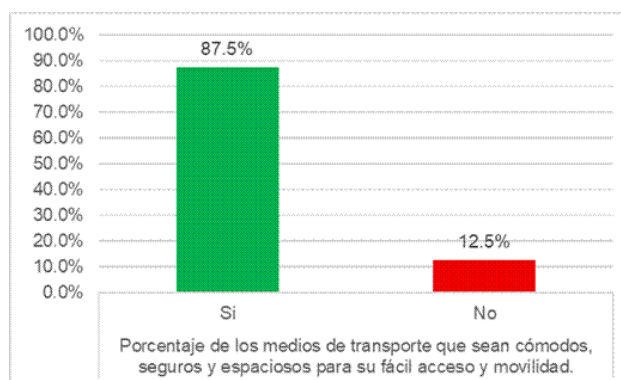


Figura 6. Medios de transporte accesibles.

Fuente: Elaboración propia con base a instrumento de investigación.

### E. Alojamiento, servicios de comida y congresos.

Respecto a las tres categorías del alojamiento, establecimientos de servicio de comidas e instalaciones para congresos, en la Figura 7 se exhiben los siguientes resultados:

- El 62.5% de los prestadores de servicios afirman que los hoteles dónde laboran tienen una cantidad de habitaciones bastantes numerosas, las cuales son adaptables a las condiciones y necesidades de clientes con alguna discapacidad.
- El 87.5% refleja que en la mayoría de los hoteles de categoría de cinco y cuatro estrellas tienen habitaciones accesibles que permiten una movilidad adecuada para que los clientes con discapacidad puedan desempeñar sus actividades de manera autónoma.
- El 75% de los hoteles sí cuentan con estos sistemas para alertar a las personas con discapacidad en caso de algún incidente.
- El 75% ostenta que el sector tiene las adecuaciones convenientes en los inmuebles para el fácil manejo y acceso para las personas con discapacidad.
- El 62.5% de los prestadores manifiestan que, si cuentan con las señalizaciones apropiadas y comprensibles para que las personas con discapacidad puedan adquirir un servicio de manera eficaz.

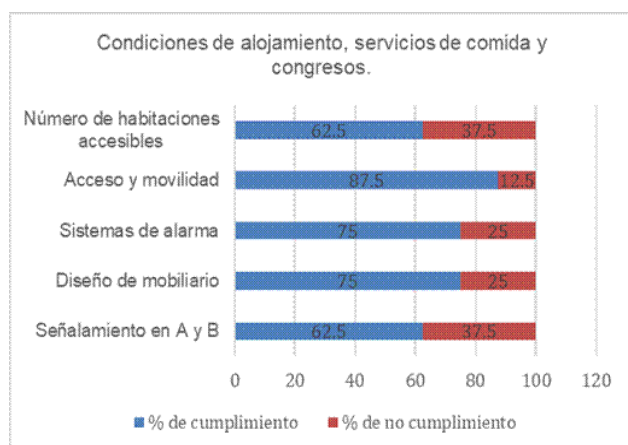


Figura 7. Instalaciones y establecimientos de alojamiento, alimentos y congresos.

Fuente: Elaboración propia con base a instrumento de investigación.

### F. Actividades culturales.

De acuerdo con la Figura 8, se observa que el 50% de las respuestas de los encuestados afirman que, si cuentan con áreas específicas para la realización de congresos dentro del sector hotelero, y que en dichas salas existen asientos especiales para personas con discapacidad motriz, a diferencia del otro 50% no cuentan con esas áreas, por lo que, la existencia de espacios accesibles en áreas comunes como los salones de conferencias, dan como resultado a que ponen en relieve la importancia de apropiar todos los espacios del hotel.

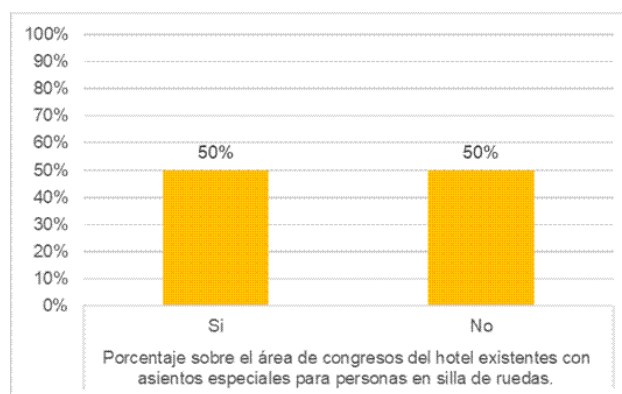


Figura 8. Área de congresos y convenciones accesibles.

Fuente: Elaboración propia con base a instrumento de investigación.

### G. Otras actividades y eventos turísticos.

En cuanto a las instalaciones deportivas del hotel y el equipamiento específico para desarrollar actividades para las personas con discapacidad física.

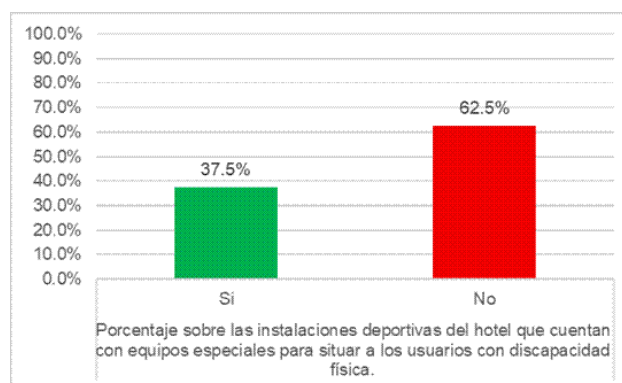


Figura 9. Instalaciones deportivas accesibles.

Fuente: Elaboración propia con base a instrumento de investigación.

En la figura, se observa una diferencia significativa entre la existencia de instalaciones deportivas del hotel y equipos especializados para situar a los usuarios con discapacidad física, siendo así, el 37.5% manifiesta que, si cuentan con dichos espacios para las personas con discapacidad, mientras que el 62.5% indica que no cuentan con estos espacios de participación, de modo que, la accesibilidad en esta área es un componente clave para garantizar el derecho al ocio plenamente.

## **Conclusiones**

Esta investigación que identifica las recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos, en los Hoteles de la Zona Metropolitana de la CDMX, responde a las principales medidas pertinentes para asegurar el acceso de las personas con discapacidad en la infraestructura y servicios de los destinos turísticos, tanto a nivel nacional como internacional, las cuales son las siguientes:

### **A. Gestión del destino turístico.**

Tres de cada cuatro prestadores de servicios mencionan que los hoteles en los que laboran poseen la disponibilidad y facilidad de acceso a infraestructura y transporte en los hoteles para las personas con discapacidad.

### **B. Información y publicidad turística.**

Tres de cada cuatro prestadores de servicios brindan la información publicitaria mediante diseños alternativos e inclusivos correspondiente a su discapacidad para una mejor comprensión.

### **C. Entornos urbanísticos y arquitectónicos.**

- El 100% de los prestadores poseen espacios de estacionamiento vehicular que facilita la accesibilidad.
- Tres de cada cuatro de los prestadores cuentan con medios de comunicación alternativos para las personas con discapacidad.
- El 87.5% posee instalaciones con señalización ubicada de fácil comprensión, así como de espacios suficientes con desplazamiento para personas con discapacidad.
- El 100% de los prestadores de servicios disponen de ascensores y rampas para movilidad.

- El 87.5% de los encuestados posee cabinas de inodoro y lavabos accesibles para personas con discapacidad.

### **D. Los medios de transportes y las estaciones.**

El 87.5% de los prestadores encuestados disponen de medios de transporte de fácil acceso y movilidad para las personas con discapacidad.

### **E. Alojamiento, servicios de comida y congresos.**

El 87.5% cuenta con accesos y movilidad adecuada. El 62.5% de los prestadores encuestados confirman que los hoteles disponen de habitaciones, así como de señalamientos apropiados y comprensibles a las necesidades de clientes con alguna discapacidad. Tres de cada cuatro prestadores poseen habitaciones con sistemas de alarma para los huéspedes con discapacidad en caso de incidente.

### **F. Actividades Culturales.**

Dos de cada cuatro prestadores de servicio ostentan que el mobiliario de las instalaciones de congresos tiene un equipamiento adecuado.

### **G. Otras actividades y eventos turísticos.**

Menos de la mitad (37.5%) de los prestadores cuentan con espacios deportivos y equipos especializados para las personas con discapacidad.

## **Recomendaciones**

Con base a las conclusiones que se derivan de los resultados de investigación, las recomendaciones impactan considerablemente a las diversas áreas del sector hotelero; no obstante, existe oportunidad de avance y de mejora para los servicios que ofrecen los prestadores de servicios, específicamente en:

Información y publicidad turística:

La disposición de listas de servicios de apoyo para los discapacitados, son primordiales en los hoteles, sin embargo, solo la mitad cuenta con dichas listas, mientras que la otra no cuenta, es una regla general contar con estos servicios.

En las actividades culturales:

Esta comparación de resultados refleja un nivel de capacitación existente, la necesidad de implementar programas de formación continua, especializada y de concientización para todo el personal del servicio para brindar un servicio de calidad.

En las otras actividades y eventos turísticos:

La accesibilidad en esta área es un componente clave para garantizar el derecho al ocio plenamente. Es recomendable contar con equipos especializados para usuarios con discapacidad física, brindando un entorno saludable, cómodo y seguro para estos huéspedes.

Para investigaciones futuras se recomienda:

- Ampliar la investigación para identificar específicamente a la población donde se encuentra la demanda turística, así como a los destinos turísticos que contemplen dentro de sus políticas la atención a este segmento.
- Enriquecer la investigación al nivel, en primer lugar, correlacional y, en su caso interpretativo, generar implicaciones más amplias que aglutinen políticas públicas y/o de impacto social.

## Referencias

- [1] Botero, N. S., Triana, M., & Ramos, C. (2021). El tratamiento de la accesibilidad en los establecimientos con certificación de calidad turística: estudio de caso en Bogotá (Colombia). *Dialnet*, 5(1), 113-124. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7989244>
- [2] CONADIS. (2014 - 2018). El Consejo Nacional para el Desarrollo y la Inclusión de las Personas con Discapacidad, CONADIS, es el encargado de coordinar las acciones en favor de su inclusión. Gobierno de México. <https://www.gob.mx/bienestar/es/articulos/conoce-el-programa-nacional-para-el-desarrollo-y-la-inclusion-de-las-personas-con-discapacidad#:~:text=Este%20Programa%20incluye%20objetivos%2C%20estrategias,y%20asuntos%20internacionales%2C%20entre%20otros>
- [3] DATA MÉXICO. (2020). Discapacidades por tipo de actividad cotidiana en la población de Ecatepec de Morelos. DATA MÉXICO. <https://www.economia.gob.mx/datamexico/es/profile/geo/ecatepec-de-morelos#disabilities-and-causes>
- [4] DDHH. (2021). Diagnóstico situacional de derechos humanos de las personas con discapacidad en el marco de la pandemia ocasionada por el SARS-CoV-2. Gobierno de la Ciudad de México. [https://sidh.cdmx.gob.mx/storage/app/media/Docs/Diagnosticos/DIAGNOSTICO-DISCAPACIDAD\\_SARScoV2.pdf](https://sidh.cdmx.gob.mx/storage/app/media/Docs/Diagnosticos/DIAGNOSTICO-DISCAPACIDAD_SARScoV2.pdf)
- [5] DIFEM. (2024). DIF Estado de México. <https://difem.edomex.gob.mx/>

[6] DOF. (2022). DOF. Diario Oficial de la Federación. [https://dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5675512&fecha=26/12/2022#gsc.tab=0](https://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5675512&fecha=26/12/2022#gsc.tab=0)

[7] Gobierno de México. (2025). Plan Nacional de Desarrollo 2025 - 2030. Gobierno de México. <https://www.gob.mx/presidencia/documentos/plan-nacional-de-desarrollo-2025-2>

[8] Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). Metodología de la investigación (P. Baptista Lucio, Ed.). McGraw-Hill Education. <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>

[9] ICONTEC. (n.d.). Norma Técnica Sectorial Colombiana. Fontur, 99. <https://fontur.com.co/sites/default/files/2020-11/NTSH006.pdf>

[10] INEGI. (2020). Población con discapacidad o limitación en la actividad cotidiana por entidad federativa y tipo de actividad realiza según sexo, 2020. INEGI. [https://www.inegi.org.mx/app/tabulados/interactivos/?pxq=Discapacidad\\_Discapacidad\\_02\\_2c111b6a-6152-40ce-bd39-6fab2c4908e3&idrt=151&opc=t](https://www.inegi.org.mx/app/tabulados/interactivos/?pxq=Discapacidad_Discapacidad_02_2c111b6a-6152-40ce-bd39-6fab2c4908e3&idrt=151&opc=t)

[11] Landero, R., & González, M. (2006). Estadística con SPSS y metodología de la investigación. México: Trillas

[12] Manual de Normas Técnicas de Accesibilidad. (2024). Secretaría de Desarrollo Urbano y Vivienda. <https://www.seduvi.cdmx.gob.mx/storage/app/uploads/public/668/1c0/792/6681c07924a47242555998.pdf>

[13] OMT. (2014). Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos. UWNTO. <https://www.sernatur.cl/wp-content/uploads/2018/07/Recomendaciones-de-la-OMT-turismo-para-todos.pdf>

[14] ONU Turismo. (2024). Turismo accesible. UN Tourism. <https://www.unwto.org/es/turismo-accesible>

[15] Organización Mundial del Turismo. (2022). La OMT, Fundación ONCE y UNE firman un acuerdo para impulsar la primera norma internacional sobre turismo accesible. UN Tourism. <https://www.unwto.org/es/news/primera-norma-internacional-sobre-turismo-accesible>

[16] Sistema Nacional de Información Municipal. (2020). <http://www.snim.rami.gob.mx/>

[17] Turismo y servicios relacionados - Turismo accesible para todos - Requisitos y recomendaciones. (2021). Fundación Once. <https://www.fundaciononce.es/es/comunicacion/noticias/publicada-la-primera-norma-inte>

[18] UE. (2021). Cumplimiento de la norma EN 301 549. Level access. <https://www.levelaccess.com/compliance-overview/en-301-549-compliance/>