

Derecho al turismo accesible: evaluación de los hoteles de Los Cabos, México, desde *Expedia*

The right to accessible tourism: a review of hotels in Los Cabos, Mexico, from *Expedia*

Claudia Carolina Lacruhy Enríquez
Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Los Cabos (México)
<https://orcid.org/0000-0003-4397-326X>
claudiac.le@loscabos.tecnm.mx

Lizzeth Aguirre Osuna
Universidad Autónoma de Baja California Sur (México)
<https://orcid.org/0000-0003-1413-4854>
laguirre@uabcs.mx

Recepción: 24/02/2024
Aceptación: 19/06/2024

Resumen

Con el propósito de evaluar el nivel de accesibilidad de los hoteles en Los Cabos (México) durante el año 2022, se analizan las obligaciones que conlleva el respeto al derecho humano al turismo accesible desde la perspectiva del Derecho Internacional de los Derechos Humanos. La legislación provee de razones que objetivan el reconocimiento de tal precepto y establece su contenido, mismo que es analizado en este estudio. En esta investigación cualitativa se evalúa el nivel de accesibilidad de los hoteles de Los Cabos mediante el análisis de indicadores de buenas prácticas de accesibilidad de la Organización Mundial del Turismo y facilidades de acceso presentes en el sitio web de Expedia. Así, se comprende un estudio de caso exploratorio mediante análisis de legislación aplicable y una netnografía a 85 hoteles, en la que se observaron 30 criterios de accesibilidad. Se determinó que la accesibilidad incluye atención personalizada (100%), información (100%), servicios (41%), instalaciones (39%) y movilidad (17%). En conclusión, durante el año 2022 en los hoteles de Los Cabos, la atención personalizada y facilidad de acceso a la información son fortalezas, pero es necesario

mejorar la accesibilidad en servicios e instalaciones. La movilidad es un área de oportunidad prioritaria.

Palabras clave: Accesibilidad, derecho humano inclusión, infraestructura hotelera, Los Cabos.

Abstract

With the aim of evaluating the level of accessibility of hotels in Los Cabos, Mexico, in the year 2022, we analyzed the obligations entailed in the respect for the human right to accessible tourism from the perspective of International Human Rights Law. This legislation stipulates the factors that objectify the recognition of this precept, and establishes its content, which is the subject of this study. A qualitative methodology was adopted to assess the level of accessibility of the hotels by examining (i) the indicators of good accessibility practices established by the United Nations' World Tourism Organization; and (ii) the facilities for accessibility described on the Expedia website. This is an exploratory case study based on a thorough analysis of the applicable legislation and a virtual netnography of 85 hotels where 30 accessibility criteria were evaluated. The following scores were calculated: personalized attention, 100%; required information, 100%; services, 41%; installations, 39%; and mobility, 17%. Conclusions: in 2022 in hotels in Los Cabos personalized attention and access to information were strengths, but there was a clear need to improve accessibility in relation to services and installations, while mobility stood out as a priority area of opportunity.

Keywords: accessibility, human rights, inclusion, hotel infrastructure, tourism, Los Cabos

Introducción

La Organización Mundial del Turismo (OMT, 2014a) promueve el Turismo Accesible para que las personas con discapacidad puedan llevar a cabo esta actividad de una manera autónoma, hacia un turismo de calidad para todos. De esta forma, se entiende que la accesibilidad es un criterio importante, ya que garantiza el uso y disfrute del turismo independientemente de las capacidades, estado o condición de las personas (OMT, 2020).

Por su parte, la Organización de las Naciones Unidas (ONU, 2018) hizo hincapié en la necesidad de mejorar el desempeño de inclusión de la discapacidad a través de la promoción e incorporación de programas de accesibilidad internos y externos en las organizaciones, empresas y actores involucrados. Asimismo, señaló que “la inclusión de la discapacidad es una condición esencial para la defensa de los derechos humanos, el desarrollo sostenible y la paz y la seguridad” (ONU, 2020).

En este sentido, las acciones recomendadas para las empresas del sector turístico vinculadas a la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) —en concreto; ODS 3 Salud y bienestar; ODS 5 Igualdad de género; ODS 9 Industria, innovación e infraestructura; ODS 10 Reducción de desigualdades; y ODS 11 ciudades y comunidades sostenibles— fomentan el crecimiento inclusivo como estrategia para integrar a las personas con discapacidad en los lugares de destino, eliminando barreras físicas y actitudinales (ONU, 2021; Pacto Mundial de las Naciones Unidas y Organización Mundial del Turismo, 2016).

La accesibilidad es un derecho, por lo que debe ser posible disfrutar de un producto o servicio sin importar su condición física (Guamán *et al.*, 2019). No sólo es una necesidad para las personas con discapacidad, sino que también beneficia a todos los ciudadanos. Por ello, el diseño universal se ha convertido en una necesidad global para garantizar que los espacios públicos sean accesibles para todas las personas, independiente de sus habilidades físicas o mentales. Cabe señalar que, acorde con Angarita *et al.* (2021), el diseño universal considera los siguientes elementos: uso equitativo, uso flexible, uso simple e intuitivo, información perceptible, tolerancia al error, adecuado tamaño de aproximación y uso, así como mínimo esfuerzo físico.

De esta manera, la accesibilidad permite que las personas con discapacidad puedan considerar la posibilidad de viajar; sin embargo, deben tener especial cuidado en elegir un destino turístico que cuente con las características necesarias que los conviertan en accesible. Así, el turista toma una decisión de viaje a partir de la información disponible en el portal de destino turístico y el hotel, para planificarlo con base en las experiencias de otros usuarios (Possebon *et al.*, 2019). Por consiguiente, los turistas con discapacidad preferirán los hoteles con mayor accesibilidad, siendo la única manera de verificar que cuenten con dichas características, la información de las páginas web corporativas de los hoteles y metabuscadores especializados en viajes —tales como Tripadvisor, Booking, Trivago o Expedia. por mencionar algunos—. Sin embargo, no todos ofrecen información actualizada. Los estudios sobre accesibilidad de los establecimientos de hospedaje en las páginas web y metabuscadores son limitados para medir el grado de accesibilidad de un hotel (Guerrero, 2018; Granada *et al.*, 2021).

El Municipio de Los Cabos, Baja California Sur, posee diversas ventajas competitivas para atraer visitantes, entre ellas puede mencionarse sus características naturales geográficas, la composición del producto turístico, la promoción turística, resiliencia, creación de valor compartido, así como colaboración pública y privada (Lacruhy, 2022). Para contextualizar un poco más este aspecto, cabe

mencionarse que la afluencia turística en el aeropuerto de Los Cabos fue de 3.5 millones de pasajeros durante el 2022. Por su parte, en los indicadores de desempeño, el porcentaje de ocupación hotelera en Los Cabos durante 2022 fue de 70%, registrando una estadía promedio de 4.7 días; para esto hay que tomar en cuenta que la infraestructura hotelera en el municipio consta de 181 hoteles y 21,434 habitaciones (Secretaría de Turismo y Economía, 2023). La Secretaría de Turismo (2020), en el Programa Sectorial de Turismo, indicó que en 2022, Los Cabos, con 8 millones de llegadas de turistas internacionales, se posicionó como el tercer destino turístico más visitado en México. No obstante, no existen estudios previos publicados sobre su nivel de accesibilidad en el sector hotelero.

Considerando estos antecedentes, este estudio pretende ser un primer alcance sobre el nivel de accesibilidad de los establecimientos hoteleros del destino turístico. Al ser la accesibilidad un derecho humano, surge el siguiente cuestionamiento: ¿cuál es el nivel de accesibilidad de los hoteles en Los Cabos que comunican el perfil de Expedia?

Es así como el objetivo de la investigación fue evaluar el nivel de accesibilidad de los hoteles del destino turístico de Los Cabos, México, mediante el análisis de los indicadores de buenas prácticas de accesibilidad de la OMT, y las facilidades de acceso presentes en el sitio web de Expedia. El Método se basa en una metodología cualitativa a través de una etnografía virtual en Expedia, aun cuando no revisa los comentarios de los usuarios en redes sociales. Se diseñó una guía de observación con los indicadores de accesibilidad OMT para contrastarlos con los presentados en la página digital de Expedia, en el perfil de cada hotel del destino internacional de Los Cabos. La observación no participante en cadena de cada perfil, se realizó en diciembre del 2022, con ello se brinda un panorama sobre el nivel de accesibilidad del sector hotelero, contribuyendo a determinar si los prestadores de servicios turísticos cumplen con la obligación de proporcionar lo necesario para que las personas con discapacidad cuenten con accesibilidad a sus servicios, respetando con ello, su derecho humano al turismo accesible.

El turismo accesible como derecho humano

El turismo accesible denota cierta flexibilidad conceptual, que lo ha asimilado con el turismo inclusivo y el turismo para todos, términos que hacen referencia a poner a disposición los recursos y servicios turísticos a segmentos poblacionales no convencionales, para el disfrute de actividades turísticas, lo que responde al reclamo de hacer visible a grupos sociales olvidados (Arias, 2023).

La Declaración Universal de Derechos Humanos (1948) consagra en su artículo 2 que todos tienen los derechos y libertades proclamados en ella. En el

numeral 7 se señala el derecho a la protección contra la discriminación; a su vez, el artículo 13 establece que toda persona puede circular libremente en el territorio de un Estado, salir y regresar; y, finalmente, el artículo 24 proclama el derecho al descanso, disfrute del tiempo libre, limitación razonable de la duración del trabajo y vacaciones pagadas. De ello se desprende que el acceso al descanso y disfrute de las infraestructuras y servicios turísticos debe de constituir un derecho básico en cualquier vida humana, pero para lograrlo, se deben articular mecanismos que imposibiliten cualquier exclusión de desigualdades (Correa-Pérez, *et al.*, 2020).

La Convención Americana de Derechos Humanos (1981), en el numeral 26, compromete a los estados que forman parte de la misma a adoptar, tanto a nivel interno como mediante la cooperación internacional económica y técnica, medidas para lograr paulatinamente plena efectividad de los derechos económicos, sociales, educación, ciencia y cultura, establecidas en la Carta de la Organización de los Estados Americanos, reformada por el Protocolo de Buenos Aires en función de los recursos disponibles, mediante reformas legislativas u otros medios apropiados. Al respecto, coincidimos con Cázares (2022) al reconocer que el derecho humano al turismo es un derecho de segunda generación de los derechos económicos, sociales y culturales, no se encuentra evidente en nuestra legislación, pero se deduce de su estructura compleja e integral, pues está integrada de diversos derechos, como son la no discriminación, el acceso a la cultura, al medio ambiente sano, al deporte o actividad física, el derecho al desarrollo integral de las personas jóvenes, a la información y difusión de las ideas, libertad de concurrencia, libertad de consumo y libertad de tránsito.

El Código Ético Mundial para el Turismo (2001) señala en el punto 2 del artículo 7o. que el derecho al turismo es una consecuencia del derecho al descanso y al ocio, una limitación prudente de la duración del trabajo y vacaciones pagadas. A su vez, el punto 4 de ese mismo numeral establece que “se fomentará y se facilitará el turismo de las familias, de los jóvenes y de los estudiantes, de las personas mayores y de las que padecen discapacidades” (p. 15). Así, este Código resulta ser un marco de referencia para el desarrollo responsable y sostenible del turismo mundial, al no ser jurídicamente vinculante, resulta un mecanismo de aplicación voluntaria. En años recientes, las políticas públicas y programas de turismo accesible en México han ido adaptando estas recomendaciones internacionales al contexto de los destinos turísticos nacionales.

Uno de los principios de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (2007) es la accesibilidad, y los Estados parte se comprometieron a adoptar todas las medidas legislativas, administrativas, y de otra índole, pertinentes para hacer efectivos los derechos. En consecuencia, en el artículo 30 se establece que a fin de que las personas con discapacidad puedan participar en igualdad de condiciones en actividades recreativas, de esparcimiento y deportivas, se adoptarán las medidas necesarias; entre ellas, asegurar que tengan acceso a instalaciones al igual que las demás personas (Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, 2007).

Como se ha expuesto anteriormente, México ha signado diversos instrumentos internacionales con los que reconoce el derecho al turismo accesible y se obliga a fomentar y facilitar el turismo de las familias, de las personas mayores y de las que padecen discapacidades, además se obliga a adoptar las medidas pertinentes para asegurar que las personas con discapacidad tengan acceso a instalaciones recreativas y turísticas. Por lo tanto, en todo el país, y particularmente en Los Cabos, las disposiciones legales deberían consagrar el derecho humano al Turismo Accesible. A pesar de ello, el derecho al turismo según Maniatis (2019)

No está consagrado suficientemente, por lo que se refiere a su reconocimiento explícito en la gran mayoría de las Constituciones formales, pese a la contribución de muchos textos a la lista de derechos constitucionales, particularmente de los nuevos... se ha promocionado en un derecho universal perteneciente a la segunda generación de los derechos fundamentales, sobre todo asociado a los derechos sociales, particularmente al descanso y al ocio (p. 183).

La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (2021), no consagra explícitamente el derecho humano al turismo accesible, únicamente consagra, en el artículo 11, la libertad de tránsito; en el 123, el derecho de los trabajadores a vacaciones pagadas; y en el penúltimo párrafo del artículo 4, señala que “toda persona tiene derecho a la movilidad en condiciones de seguridad vial, accesibilidad, eficiencia, sostenibilidad, calidad, inclusión e igualdad.”

En la tesis aislada de la Suprema Corte de Justicia de la Nación (2015), se reconoce que el derecho humano a la accesibilidad se centra en aquellos aspectos externos a la persona con discapacidad, como su entorno físico, en el cual pueda funcionar de forma independiente, a efecto de que participe plenamente en todos los aspectos de la vida en igualdad de condiciones con los demás. Es obligación del Estado identificar los obstáculos y las barreras de acceso y eliminarlas, tomando en cuenta que el entorno físico se refiere a los edificios y a las vías públicas, así como a otras instalaciones exteriores e interiores.

En cuanto al derecho al turismo, la Suprema Corte de Justicia de la Nación (2011), en la Contradicción de Tesis 293/2011, determinó que en México las normas sobre derechos humanos contenidas en tratados internacionales tienen rango constitucional, por lo que los derechos humanos contenidos en los instrumentos antes mencionados deben interpretarse favoreciendo en todo momento a las personas, por este motivo es necesario reconocer el derecho al turismo accesible en el país. Según Gascón (2013),

La consideración del turismo como derecho no es ornamental. Tiene objetivos políticos y económicos [...] ayudar a legitimar la presencia de la OMT en la estructura de Naciones Unidas y [...] defender los intereses de la industria turística. Estos objetivos tienen o pueden tener consecuencias. Una de ellas es la equiparación de los

supuestos derechos del turista con el derecho que tiene la población local de usufructo de sus propios recursos. (p. 64).

Aunque México no ha reconocido constitucionalmente el derecho al turismo accesible, sí ha adoptado providencias a nivel interno para lograr progresivamente la plena efectividad de estos derechos, buscando, a través de disposiciones legales, fomentar y facilitar el turismo de las familias de las personas mayores y de las que padecen discapacidades. En La Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad (2018), en el artículo 2 se define a la

Accesibilidad como las medidas que aseguren acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones que los demás, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público (p. 1).

De lo mencionado anteriormente, coincidimos con la Comisión Nacional de Derechos Humanos (2019) en que el derecho humano a la accesibilidad es la prerrogativa

de las personas con discapacidad y otros sectores beneficiados a disfrutar en igualdad de condiciones del acceso al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y la comunicación, así como a los procesos, bienes, productos y servicios e instalaciones abiertos al público, situadas tanto en zonas urbanas como rurales, con la finalidad de participar en todos los ámbitos de la vida y la sociedad para vivir de manera autónoma e independiente, tomando en cuenta la dignidad y diversidad del ser humano (p. 24).

La Ley General del Turismo (2019) dispone en el artículo 18 “que la Secretaría de Turismo, con el apoyo y en coordinación de las dependencias y entidades competentes, promoverá la prestación de servicios turísticos con accesibilidad, que tengan por objeto beneficiar a la población con alguna discapacidad” (art.18). A su vez, el numeral 19 señala la obligación de los prestadores de servicios turísticos de proporcionar lo necesario para que las personas con discapacidad cuenten con accesibilidad a los servicios, teniendo la misma obligación las autoridades respecto de los sitios turísticos culturales. Así, por un lado encontramos el derecho al turismo accesible de las personas con discapacidad; mientras que por otro, la obligación de los prestadores de servicios turísticos y de las autoridades de proveer lo necesario para que sus instalaciones sean accesibles, con lo que se consagra de manera tácita el derecho al turismo accesible.

A nivel local, la Ley de Turismo para el Estado de Baja California Sur (2021) establece el turismo accesible, no como un derecho humano, sino como política pública que “incorpora el principio de accesibilidad a través del diseño universal, en las instalaciones turísticas de manera que las personas con discapacidad y los adultos mayores, puedan acceder a las instalaciones en igualdad de condiciones,

con la mayor autonomía posible” (art. 5). Sin embargo, a pesar de que no se consagra la accesibilidad como un derecho humano, encontramos la obligación de hacer lo necesario para que las personas con discapacidad puedan acceder en igualdad de condiciones.

De estas disposiciones se observa que no sólo en México, sino en general, cada estado ha creado políticas y leyes en las que se propone la igualdad e inclusión, de tal modo que el turismo también debe satisfacer la permanencia plena y efectiva de este derecho, donde la industria desarrolle ajustes razonables para que se promueva la equidad, autonomía y libertad para las personas con discapacidad dentro de los destinos turísticos (Malucin *et al.*, 2019).

Aunque en las últimas décadas se han producido avances positivos en materia de inclusión y reconocimiento de los derechos de las personas con discapacidad, esto no siempre se refleja en su experiencia vivida. Siguen existiendo barreras generadas por la actitud y el entorno que impiden su participación plena y efectiva en la sociedad en igualdad de condiciones con respecto a las demás personas, enfrentándose a impedimentos en su participación como miembros iguales de la sociedad y a violaciones de sus derechos humanos. Por este motivo, resulta pertinente evaluar el nivel de accesibilidad de los establecimientos de hospedaje, como respeto al derecho humano al turismo accesible (Domínguez *et al.*, 2020).

Implicaciones del *travel 2.0* en el turismo accesible

La reputación online del destino turístico, de acuerdo con Miguéns *et al.* (2008), se construye por medio de su página corporativa, así como otras plataformas de viaje —tales como TripAdvisor, Expedia, Booking y Airbnb, por mencionar algunos— que proporcionan información sobre los productos y los servicios que se ofrecen.

Fontanet y Jaume (2011) determinaron que existen iniciativas de turismo accesible a nivel internacional, estatal o local, que sólo tienen en cuenta la accesibilidad física de un destino turístico, y no informan en su página web los servicios que ofrecen, lo que afirma que muchas iniciativas que se realizan no son accesibles. Esto representa un desafío al tejido empresarial turístico, ya que la accesibilidad no sólo es incorporar una rampa de acceso al hotel, sino una cultura de servicio que, según Jurado (2014), son retos que exigen compromisos hacia un turismo accesible, y esta cultura “es el nexo o la llave, para alcanzar de forma real un turismo para todas las personas. Precisamente, esta vertiente social es también esencial para considerar la actividad turística como verdadera sostenible” (p. 144).

Domínguez *et al.*, (2017) aplicaron una herramienta de evaluación de accesibilidad a 188 páginas web de 216 países que forman parte de la OMT. Bajo

este estudio, los autores identificaron patrones de accesibilidad al contenido de la web 2.0 en un nivel bajo, resultando como las principales áreas de oportunidad la navegación, compatibilidad, adaptabilidad, alternativas textuales y referidos de tecnologías de apoyo. Concluyeron que se requiere una normatividad de accesibilidad considerando diferentes diseños de contenidos para maximizar la compatibilidad con las tecnologías de asistencia.

En otro estudio de Domínguez *et al.* (2018), determinaron si las políticas y normativas que regulan el acceso a la información turística por parte de las personas discapacitadas se aplican correctamente en el norte de Europa. Aplicaron el Test de Accesibilidad Web (TAW) para las pautas de contenido de la Web del Word Wide Web (W3C) y encontraron diferentes patrones de cumplimiento. Las páginas web oficiales de turismo de Noruega, Alemania y Reino Unido presentaban áreas de oportunidad, aun cuando son la mayor cuota de mercado de la región de turismo accesible.

Más adelante, Domínguez, *et al.* (2018) revisaron la accesibilidad de las páginas web oficiales de turismo de los diez países con más flujo de turistas. Cabe mencionar que México forma parte de estos. Encontraron que aun cuando se promueve un mayor nivel de accesibilidad por ser prioritaria en la Agenda 2030, a pesar de contar con acuerdos internacionales firmados, no se reflejan en la práctica, ni los países más importantes en términos de flujo turístico ni en los que cuentan con una mayor experiencia en legislación e investigación sobre turismo accesible y discapacidad.

En México, los estudios de accesibilidad se encuentran en una etapa inicial. En Cozumel, Quintana Roo, los autores Hau *et al.* (2023) analizaron la percepción del turismo accesible con un estudio cuantitativo a una muestra de 382 personas. Entre sus conclusiones se incluye la falta de adaptación y ampliación de infraestructura, que no hay especialización en el segmento de turismo accesible, la necesidad de mayor concienciación social, así como herramientas de normatividad en políticas públicas de accesibilidad universal.

Por su parte, Luján *et al.* (2019) analizaron factores de competitividad en hoteles boutique en Tripadvisor. Entre las categorías que analizaron se encuentra 1) calidad al servicio al cliente (servicio y calidad precio); 2) calidad en la infraestructura y localización (ubicación, calidad del descanso, habitaciones y limpieza); y 3) uso de medios digitales (redes sociales, mapa de localización web y convenios de agencias web). Concluyeron que la calidad en el servicio y el uso de medios digitales son parte de la estrategia de mercadotecnia como un factor de competitividad.

Como se observa en dicho estudio, los indicadores de Tripadvisor no miden la accesibilidad del hotel, ni comunican las acciones que realizan al respecto. Resulta pertinente indicar que en México no se localizaron estudios relacionados a la comunicación de accesibilidad por medio de indicadores en medios digitales por parte del sector hotelero en Expedia. Se puede señalar entonces que la accesibilidad universal y la comunicación de acciones son una estrategia de competi-

tividad como destino turístico que los establecimientos hoteleros deberían informar para la toma de decisiones del turista. Esto, tomando en cuenta que, de acuerdo con Bassaran *et al.* (2020), los operadores tradicionales se enfrentan a un nuevo consumidor que puede acceder fácilmente a información y compartir experiencias, opiniones, comentarios y sugerencias de manera colaborativa e informal, con alto poder de influencia como determinantes en la elección de otros usuarios.

Metodología

Los estudios de caso acorde a Stake (2005 como se cita en Jiménez y Comet, 2016) se definen como

Casos con especificidades propias, que tienen un valor en sí mismos y pretenden alcanzar una mejor comprensión del caso concreto a estudiar. En este supuesto no se elige al caso porque sea representativo de otros casos, o porque ilustra un determinado problema o rasgo, sino porque el caso en sí es de interés (p. 7).

En este sentido, se aborda al sector hotelero de Los Cabos en Baja California Sur, explicando un fenómeno contemporáneo en su contexto real (Yin, 2009). La importancia del aporte del estudio de caso radica en que propone una metodología para observar la comunicación de acciones de accesibilidad con los indicadores de buenas prácticas del manual de la OMT (2014a), a partir de la información que los mismos hoteles reportan de manera voluntaria en Expedia. Esta información puede ser adaptada a otros metabuscadores, ya que refleja la aplicación práctica de los indicadores de accesibilidad con la transparencia en la difusión y divulgación de información pertinente para influenciar al viajero en su toma de decisiones.

En la investigación documental se identificó la legislación aplicable vigente a nivel internacional, nacional y estatal, con relación a la implicación de turismo, a partir del *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, Herramientas y Buenas Prácticas* (OMT, 2014a), así como estudios de caso en Europa y América Latina. El enfoque de investigación fue mixto con alcance exploratorio y descriptivo a partir del trabajo elaborado por Hernández y Mendoza (2018). El mismo se llevó a cabo en dos etapas: la primera consistió en una investigación documental por medio de una revisión de literatura; mientras que la segunda comprendió una netnografía virtual.

Falcão *et al.* (2017) definen “la netnografía aplicada a internet un método de investigación cualitativa que adapta técnicas de investigación etnográficas al estudio de culturas y comunidades a través de la comunicación por intermedio de

una computadora” (p. 971). Aunado a la metodología de Rodríguez y Valledoriola (2009), y la de Jones y Confort (2019), se diseñó el modelo de observación netnográfico en cuatro etapas:

- a) Planificación. Se determinó el modelo de netnografía virtual para Expedia conformado por la observación no participante, con guía de observación sobre las facilidades de accesibilidad para personas con discapacidad. Se diseñó, además, un procedimiento de investigación cualitativa en un escenario en internet, misma que se efectuó de noviembre a diciembre del 2022 con el motor de búsqueda de Google.

Tabla 1. Modelo de netnografía

Objeto de estudio	Origen de los datos	Técnica	Instrumento de análisis	Categoría de análisis
Expedia	Página web Expedia	Observación no participante	Guía de observación	Facilidades de accesibilidad para personas con discapacidad

Nota: elaboración propia.

- b) Selección de las muestras de investigación. El tipo de muestreo no probabilístico fue en cadena a 85 hoteles con los siguientes criterios: 1) poseen un perfil en el sitio web Expedia; 2) cuentan con un perfil en *Visit Los Cabos*; y 3) se encuentran ubicados en el municipio de Los Cabos, México.

Tabla 2. Escenario de observación

Perfil	Página web	No. Hoteles observados
Expedia	https://www.expedia.mx	85
Total		85 perfiles

Nota: Expedia (2022)

- c) Selección de los indicadores de accesibilidad de las empresas hoteleras conforme el *Manual sobre Turismo Accesible para todos: Principios, Herramientas y Buenas Prácticas* (OMT, 2014a). El turismo accesible propone una metodología en la cadena de valor del turismo, donde los alojamientos tienen el tercer lugar del eslabón.

A partir de ello, la OMT (2014b) recomendó los siguientes indicadores para empresas hoteleras: 1) Acceso (A); 2) Gestión (G); 3) Información (I); 4) Comunicación (I), 5) Movilidad (M); 6) Personal (P); y 7) Servicios (Se).

Tabla 3. *Indicadores de alojamiento para el estudio de la accesibilidad en el turismo*

Tema clave	Indicador
A	Porcentaje de alojamientos que cuentan con acceso por transporte público adaptado en las inmediaciones.
A	Disponen estacionamiento propio, porcentaje de estacionamientos con plazas de aparcamiento reservadas.
G	Porcentaje de alojamientos con protocolos de evaluación de personas discapacitadas.
G	Porcentaje de alojamientos en los que existe un sistema de gestión de accesibilidad.
G	Porcentaje de alojamientos que cuentan con información y documentación accesible.
M	Porcentaje de alojamientos que tiene al menos un acceso accesible.
M	Porcentaje de alojamientos que tiene al menos un itinerario interior accesible.
P	Porcentaje de alojamientos cuyo personal tiene formación en atención a personas con discapacidad.
Se	Porcentaje de alojamientos con habitaciones para personas con movilidad reducida.
Se	Porcentaje de alojamiento en otros servicios accesibles.
Se	Porcentaje de alojamientos que prestan servicios de restauración.

Nota: OMT (2014a).

- d) Diseño de guía de observación no participante en la comunidad virtual de Expedia, en Servicios del establecimiento y facilidades de acceso. Para la observación en el sitio web mencionado, primero se identificaron los 30 indicadores enlistados en el apartado «reportados por el establecimiento», los cuales se categorizaron en: 1) atención personalizada; 2) accesibilidad en baños; 3) accesibilidad externa; 4) accesibilidad en amenidades; 5) accesibilidad de Alberca; 6) accesibilidad de barandales; 7) accesibilidad en pasillos; y 8) servicios complementarios.

Tabla 4. Guía de observación

Criterios de observación	Recomendaciones de indicadores de OMT (2014b)	Indicadores de facilidades de accesibilidad en Expedia
Atención para la accesibilidad	Información y comunicación (I). Personal (P). Servicios (Se).	Facilidades para personas con discapacidad (habitaciones seleccionadas). Atención especializada en reservación. Mostrador del concierge con acceso para silla de ruedas. Mostrador de registro con acceso para silla de ruedas.
Accesibilidad externa	Acceso (A).	Camino con acceso para silla de ruedas Baño público con acceso para silla de ruedas Estacionamiento con acceso para personas discapacitadas. Con acceso para silla de ruedas (con limitaciones).
Accesibilidad en amenidades	Servicios (Se).	Centro de negocios con acceso para silla de ruedas. Lounge con acceso para silla de ruedas. Restaurante con acceso para silla de ruedas. Spa con acceso para silla de ruedas. Gimnasio con acceso para silla de ruedas.
Accesibilidad de baño en habitación	Servicios (Se).	Baño para personas con discapacidad Tina para personas con discapacidad Barra de apoyo en la tina Barra de apoyo en la regadera Barra de apoyo cerca del escudado. Regadera para personas con discapacidad (habitaciones seleccionadas).
Accesibilidad de alberca	Servicios (Se).	Alberca con acceso para silla de ruedas Grúa Alberca Rampa de acceso a la alberca.
Accesibilidad en pasillos	Movilidad (M)	Pasillo de entrada sin escaleras. Pasillo de entrada bien iluminado. Pasillos anchos para silla de ruedas. Pasillos con alarmas visuales.
Accesibilidad barandales	Movilidad (M)	Barandales en los pasillos. Barandales en las escaleras.
Servicios complementarios	Servicios (Se).	Señalización braille. Sillas de ruedas. Valet parking para vehículo equipado con silla de ruedas.

Nota: elaboración propia basada en Expedia (2022) y OMT (2014b).

- e) Recuperación y análisis de información. El proceso se completó con el contraste inter-métodos, a través de la triangulación de información obtenida por los instrumentos mencionados anteriormente; primero con la matriz de categorización de variables de observación en Expedia y la información que se procesó con estadística descriptiva en Microsoft Excel.

Resultados

Legislación aplicable vigente al turismo accesible

El derecho humano al turismo accesible no se encuentra consagrado expresamente en la Constitución Mexicana, pero se desprende de la Declaración Universal de Derechos Humanos (1948), la Convención Americana de Derechos Humanos (1981), el Código Ético Mundial para el Turismo (2001) y la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (2007), tratados internacionales ratificados por nuestro país. Debido a que esas normas sobre derechos humanos contenidas en tratados internacionales tienen rango constitucional, deben interpretarse favoreciendo en todo tiempo a las personas, brindándole la protección más amplia. Como consecuencia, debe reconocerse el derecho al turismo accesible en la Carta Magna, pero mientras se hacen las reformas pertinentes, el derecho humano al turismo accesible está vigente en México.

Aunque constitucionalmente México no ha reconocido expresamente el derecho humano al turismo, sí ha adoptado providencias a nivel interno para lograr progresivamente la plena efectividad de estos derechos, buscando a través de diversas disposiciones legales, fomentar y facilitar el turismo de las familias de las personas mayores y de las personas con discapacidades. La fracción IX del artículo 58, de la Ley General de Turismo (2019), enumera dentro de las obligaciones de los prestadores de servicios turísticos la de disponer lo necesario a fin de que inmuebles, edificios y servicios turísticos, permitan la accesibilidad de todas las personas sin importar su condición, consagrando tácitamente el derecho humano al turismo accesible en todo México.

Particularmente, la Ley de Turismo para el Estado de Baja California Sur, aplicable en el municipio de los Cabos, identifica el turismo accesible como una política pública que incorpora el principio de accesibilidad a través del diseño universal en las instalaciones turísticas, de manera que las personas con discapacidad y los adultos mayores puedan acceder a las instalaciones en igualdad de condiciones, con la mayor autonomía posible. De tal manera, en el municipio de Los Cabos los prestadores de servicios turísticos están obligados a respetar el derecho humano al turismo accesible disponiendo de lo necesario a fin de que sus inmuebles permitan la accesibilidad de todas las personas sin importar su

condición. Sin embargo, en todos estos preceptos legales no se especifica claramente qué ajustes razonables son los que deben realizar.

En el Plan Municipal de Desarrollo 2021-2024 de Los Cabos se establecen los siguientes objetivos y metas relacionados con el turismo accesible (H. XIV Ayuntamiento de Los Cabos, 2021): en la tabla 2, el objetivo busca la inclusión para las minorías. Se encuentra alineado al ODS 1. Fin de la Pobreza y ODS 3. Salud y bienestar. Por su parte, en la tabla 5 se identifican la inclusión de minorías y metas en el Plan de Desarrollo Municipal 2021- 2024 de Los Cabos (H. XIV Ayuntamiento de Los Cabos, 2021).

Tabla 5. *Inclusión de minorías*

Objetivo	Metas
1.3 Garantizar la inclusión y oportunidades para una vida digna de las minorías en situación de vulnerabilidad, tales como personas adultas mayores, personas con discapacidad y personas pertenecientes a alguna etnia, afrodescendientes y personas LGBTTTI	
1.3.2. Ampliar las oportunidades, la atención especializada, la accesibilidad en espacios públicos y la movilidad de las personas con discapacidad.	<p>Brindar atención al 100% de las personas con alguna discapacidad que soliciten apoyo al Ayuntamiento.</p> <p>Crear e implementar un programa de atención por cada tipo de discapacidad para fomentar su inserción en el mercado laboral.</p> <p>Lograr que al menos el 30% de las unidades de transporte público estén acondicionadas para personas con discapacidad.</p> <p>Capacitar al 30% de los servidores públicos en Lengua de Señas Mexicanas.</p>
1.3.4 Promover los derechos humanos, la inclusión y no discriminación de estas minorías.	5,000 personas capacitadas y/o sensibilizadas en materia de Inclusión, Igualdad, Derechos Humanos, y No Discriminación.

Nota: Plan de Desarrollo Municipal de Los Cabos 2021- 2024 (H. XIV Ayuntamiento de Los Cabos, 2021).

En la tabla 6 se muestran el objetivo y las metas que buscan promover ciudades y comunidades más inclusivas, seguras, resilientes y sostenibles. En consecuencia, los ODS prioritarios son ODS 1 Fin de la pobreza, ODS 3 Salud y bienestar, ODS 6 Agua limpia y saneamiento, ODS 11 Comunidades y Ciudades Resilientes, ODS 12 Producción y consumo responsable, y ODS 13 Acción por el clima.

Tabla 6. Promover ciudades y comunidades más inclusivas, seguras, resilientes y sostenibles

Objetivo	ODS prioritarios y Metas
3.2. Promover ciudades y comunidades más inclusivas, seguras, resilientes y sostenibles	ODS 1, 3, 6, 11, 12, 13
3.2.3. Fomentar la urbanización inclusiva y sostenible en las ciudades y comunidades, así como mejorar el acceso de todas las personas a servicios básicos.	Impulsar la construcción o mejoramiento de más de 10 kilómetros de vialidades con enfoque en las personas con discapacidad y la seguridad vial. Lograr la regulación o retiro del 100% de los anuncios denominativos en los centros urbanos y vialidades estratégicas.
3.2.5. Contar con suficientes espacios públicos recreativos seguros, inclusivos y accesibles; promover su acceso universal en particular para las mujeres y los niños, las personas mayores de edad y las personas con discapacidad.	Construir más de 6 parques o espacios públicos en colonias con mayor índice de marginación social y urbana. Mejorar 10 kilómetros de la infraestructura vial con enfoque de accesibilidad universal y diseño para todos. Intervenir 20 parques o espacio públicos con enfoque en la inclusión de las personas con discapacidad, adultos mayores y mujeres, con participación ciudadana. El 80% de las oficinas del Ayuntamiento cumplen con las normas de accesibilidad universal.

Nota: Plan de Desarrollo Municipal de Los Cabos 2021- 2024 (H. XIV Ayuntamiento de Los Cabos, 2021).

Los resultados mostraron que existen dos ODS prioritarios no mencionados en el Plan de Desarrollo Municipal, desde el prisma de turismo accesible en los objetivos previamente descritos, pero están implícitos: ODS 10 Reducción de Desigualdades, y ODS 11 Ciudades y comunidades resilientes.

La ausencia del ODS 2 del Plan de Desarrollo

Lo anterior concuerda con Martínez y Boujrouf (2020), quienes sostienen que el turismo accesible “se basa sobre el principio de que el turismo es un derecho fundamental para todas las personas, a saber, el derecho de la igualdad de oportunidades, a la no discriminación y a la integración social” (p. 23).

Nivel de accesibilidad de establecimientos hoteleros en Los Cabos, México

Para fines de esta investigación, se analizó el turismo accesible como derecho humano el cual consiste en la obligación de los prestadores de servicios turísticos de disponer de lo necesario a fin de que inmuebles, edificios y servicios turísticos permitan la accesibilidad de todas las personas sin importar su condición. En este sentido, con relación a la comunicación de accesibilidad, el estudio encontró que sólo Expedia tiene el apartado que informa “las facilidades para personas con discapacidad”; a diferencia de Tripadvisor, plataforma que señala que cada hotel por su parte informará de sus amenidades y solicita contacten a reservaciones para mayores especificaciones, entre ellas las de accesibilidad. Por esta razón, se contrastaron los servicios reportados por los establecimientos en Expedia con los indicadores de accesibilidad recomendados por la OMT. También se tomó en cuenta que las personas con discapacidad, de acuerdo con la OMT (2014b) en sus recomendaciones para un turismo accesible para todos, incluye a aquellas que tengan

Deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo, además se incluyen en este grupo, por tener problemas a la hora de acceder a servicios y productos turísticos las personas con discapacidad temporal, personas temporalmente con muletas, personas de edad avanzada, personas que llevan equipaje, niños pequeños o personas de talla o estatura grande o pequeña (p. 4).

El 100% de los establecimientos comunicaron facilidades de accesibilidad para personas con discapacidad en Expedia. Sin embargo, el promedio de accesibilidad de los criterios de los 85 hoteles observados fue de 33%. En la tabla 7 se describen en promedio las facilidades para personas con discapacidad que informan cada hotel desde su perfil de Expedia de la muestra del estudio.

Tabla 7. Resultados de las categorías observada

Categorías observadas	Indicadores de la OMT	Indicadores de facilidades de accesibilidad en Expedia	
Atención para la accesibilidad	Información y comunicación (I). Personal (P). Servicios (Se).	Facilidades para personas con discapacidad (habitaciones seleccionadas).	73%
		Atención especializada en reservación.	98%
		Mostrador del concierge con acceso para silla de ruedas.	38%
		Mostrador de registro con acceso para silla de ruedas.	62%

Categorías observadas	Indicadores de la OMT	Indicadores de facilidades de accesibilidad en Expedia	
Accesibilidad externa.	Acceso (A).	Camino con acceso para silla de ruedas.	34%
		Baño público con acceso para silla de ruedas.	62%
		Estacionamiento con acceso para personas discapacitadas.	56%
		Con acceso para silla de ruedas (con limitaciones).	60%
Accesibilidad en amenidades. Servicios (Se).	Servicios (Se).	Centro de negocios con acceso para silla de ruedas.	29%
		Lounge con acceso para silla de ruedas.	28%
		Restaurante con acceso para silla de ruedas.	48%
		Spa con acceso para silla de ruedas.	18%
		Gimnasio con acceso para silla de ruedas.	18%
Accesibilidad baño en habitación. Servicios (Se).	Servicios (Se).	Baño para personas con discapacidad.	62%
		Tina para personas con discapacidad.	6%
		Barra de apoyo en la tina.	11%
		Barra de apoyo en la regadera.	13%
		Barra de apoyo cerca del escudado.	19%
		Regadera para personas con discapacidad (habitaciones seleccionadas).	42%
Accesibilidad de alberca	Servicios (Se).	Alberca con acceso para silla de ruedas.	27%
		Grúa Alberca.	8%
		Rampa de acceso a la alberca.	11%
Accesibilidad en pasillos	Movilidad (M)	Pasillo entrada sin escaleras.	25%
		Pasillo de entrada bien iluminado.	31%
		Pasillos anchos para silla de rueda.	11%
		Pasillos con alarmas visuales.	12%
Accesibilidad barandales	Movilidad (M)	Barandales en los pasillos.	11%
		Barandales en las escaleras.	11%

Categorías observadas	Indicadores de la OMT	Indicadores de facilidades de accesibilidad en Expedia	
Servicios complementarios	Servicios (Se).	Señalización braille.	19%
		Sillas de ruedas.	25%
		Valet parking para vehículo. equipado con silla de ruedas.	44%

Nota: elaboración propia a partir de observación en Expedia (2022).

En la categoría de atención de accesibilidad de establecimientos hoteleros, se observó que el 98% brinda una atención personalizada en la reservación. En su estudio, Granda *et al.*, (2021) detectaron que “los establecimientos de alta gama poseen mayores recursos económicos para la inversión de recursos en la implementación de mejoras, incluyendo las ligadas a la accesibilidad” (p. 440). Los Cabos es un destino que se caracteriza por ello. En este punto, el área de oportunidad es de solamente el 38%, teniendo un mostrador del *concierge* con acceso para silla de ruedas.

La accesibilidad externa se refiere a cómo se puede desplazar dentro de las instalaciones del sector hotelero. En este sentido, el 62% ofrece baños públicos accesibles; el 60% reporta acceso para silla de ruedas con limitaciones; 56% presenta estacionamiento con acceso para personas discapacitadas; el 34% tiene un camino de acceso para silla de ruedas; y solamente el 27% cuenta con acceso para silla de ruedas. Los resultados son positivos en comparación a la accesibilidad exterior en el estudio de hoteles de La Habana y Varadero en Cuba (Hernández, *et al.*, 2021), misma que fue de 31%, mientras los resultados de Los Cabos mostraron 44.25%.

En lo que respecta a la accesibilidad manifiesta con baño en habitación, sólo el 42% en habitaciones seleccionadas cuenta con regaderas para personas con discapacidad, y solamente el 6% tiene tina para personas con discapacidad. Con relación a las amenidades reportadas por los establecimientos, se observó que el acceso en silla de ruedas está presente en 48% de los restaurantes, 29% en centros de negocios, 28% en lounge, el 18% en spa y el 18% en gimnasio. Acorde al estudio de Martínez *et al.* (2014), la mayor dificultad para acceder a un hotel desde la perspectiva del huésped son las escaleras, de acuerdo con el 36% de los encuestados; en este sentido, el acceso a los servicios es consistente con las facilidades de acceso de los servicios.

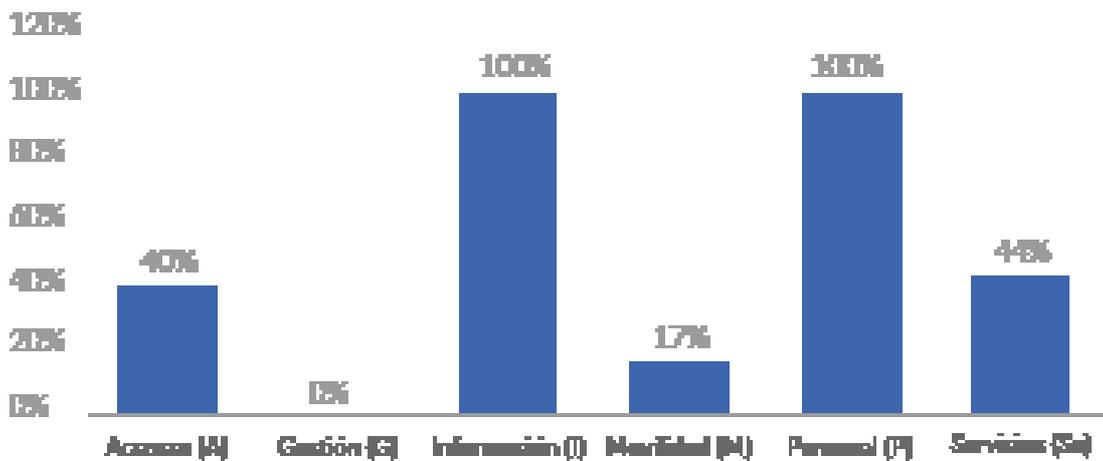
Por otro lado, se determinó que la accesibilidad de la alberca es limitada, considerando que la observación mostró que solamente el 27% reporta las facilidades para el ingreso de silla de ruedas, 11% en rampa para la alberca, y solamente el 8% ofrece una grúa en la alberca. Con relación a los pasillos del establecimiento hotelero, estos también contribuyen a la accesibilidad; en este sentido, se reportó que el 31% cuenta con un pasillo de entrada iluminado, el 25% entrada sin escaleras, 12% pasillos con alarmas visuales, 11% pasillos

anchos para silla de ruedas, barandales en pasillos y escaleras. En servicios complementarios, el 25% ofrece sillas de ruedas para los huéspedes, mientras que solamente el 19% señalización en Braille. Las principales áreas de oportunidad son los barandales, ya que sólo el 11% los reportó, y el acceso a alberca (19%). Las fortalezas encontradas son que tienen una la accesibilidad externa del 44% y el 68% brinda una atención personalizada.

Tanto la atención personalizada como brindar información, son indicadores que el 100% de los establecimientos reportaron con relación a servicios. El nivel de acceso a servicios es del 41%; el de acceso en las instalaciones es del 39%; el de movilidad es solamente de 17%, y no se evidencia el nivel de accesibilidad de gestión, que incluye protocolos de evaluación de personas discapacitadas, sistemas de gestión de accesibilidad, e información y documentación accesible.

Desde la perspectiva de los 30 indicadores reportados por los establecimientos de Expedia, en comparación con las seis dimensiones de diseño universal, la accesibilidad promedio de la muestra fue de 32%. Si bien representa un avance, denota la carencia de unificación de criterios con relación a un diseño universal, desde la infraestructura turística hotelera.

Figura 1. Reporte de accesibilidad basada en los indicadores de OMT en Los Cabos



Nota: elaboración propia.

En este sentido, los hoteles sí están informando las facilidades de acceso para personas con discapacidad en el sector hotelero. En contraposición de un estudio de Guamán *et al.* (2019), de Ambato, Ecuador, sobre la satisfacción del huésped con discapacidad en la infraestructura hotelera, consideraron que, al llegar al establecimiento, sintieron frustración, por la falsa información de la web.

Por último, las dimensiones reportadas en Expedia por los establecimientos hoteleros son generales y enfocadas en atención y accesibilidad en la infraestructura; tienen la limitante de que no informan servicios médicos, certificaciones de accesibilidad y capacitación del personal.

Conclusiones

Desde la perspectiva teórica, México ha firmado diversos instrumentos internacionales con los que reconoce el derecho humano al turismo accesible y se obliga a fomentar y facilitar el turismo de familias, personas mayores y personas con discapacidades. Sin embargo, es necesario que la Constitución formalice el reconocimiento del turismo accesible como derecho humano. A nivel interno, se han adoptado providencias para lograr progresivamente la plena efectividad de estos derechos, a través de la Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad y la Ley General de Turismo.

Los prestadores de servicios turísticos están obligados a respetar el derecho humano al turismo accesible mediante la disposición de todo lo necesario a fin de que sus inmuebles, edificios e instalaciones, permitan la accesibilidad de todas las personas sin importar su condición, con la mayor autonomía posible; sin embargo, en estos preceptos legales no se especifica claramente qué ajustes razonables son los que deben realizar.

El Plan Municipal de Desarrollo 2021-2024 para Los Cabos (H. XIV Ayuntamiento de Los Cabos, 2021), establece objetivos y metas relacionados con el turismo accesible, a través de la inclusión de minorías, alineado al ODS 1 Fin de la Pobreza, ODS 3 Salud y bienestar, y la promoción de ciudades y comunidades más inclusivas, seguras, resilientes y sostenibles, en relación con los ODS 6 Agua limpia y saneamiento, ODS 12 Producción y consumo responsable, y ODS 13 Acción por el clima.

La comunicación de accesibilidad en los establecimientos reportados en Expedía, mostró una radiografía de las facilidades ofrecidas por el sector hotelero de Los Cabos. En comparación con estudios de otros destinos turísticos, muestra un avance significativo; no obstante, se requieren de más estrategias, acciones y estudios para lograr un destino accesible, que beneficie no sólo al visitante en el establecimiento hotelero, sino complementando con servicios en la comunidad receptora, desde transporte público, calles, infraestructura, acceso a restaurantes, plazas comerciales, así como diseño de experiencias turísticas inclusivas por parte de los operadores de tours.

En general, los indicadores permiten evaluar la accesibilidad del establecimiento hotelero; en este caso, los indicadores de información y atención de personal demuestran que el hotel está comprometido con la satisfacción de sus huéspedes con necesidades especiales. Sin embargo, los servicios, facilidades de acceso y movilidad son limitados y requieren una gestión de accesibilidad más contundente.

En la perspectiva práctica, el estudio permitió, a partir de la guía de observación de los indicadores de accesibilidad propuestos por la OMT, identificar áreas de oportunidad en los cinco ejes de accesibilidad del sector hotelero y con ello tomar medidas correctivas, para mejorar los entornos y experiencia turística.

Dentro de las limitaciones, se pueden mencionar que el estudio refleja solamente el nivel de accesibilidad de los 30 criterios de 85 establecimientos del sector hotelero, mismos que reportaron por iniciativa propia sus acciones en materia de accesibilidad en la página web de Expedia, con la finalidad de informar a sus huéspedes. Esto constituye una oportunidad para futuras investigaciones, basadas en un diagnóstico de las dimensiones de diseño universal, análisis de buenas prácticas de accesibilidad, diagnósticos de percepción de accesibilidad de comunidad residente y turistas.

Si bien el respeto al derecho humano al turismo accesible es una obligación de los prestadores de servicios turísticos, y de las autoridades respecto a los sitios de afluencia turística, la accesibilidad universal constituye un área de oportunidad a nivel global. Los *stakeholders* de Los Cabos, considerando que es un destino turístico *premium*, deben ser conscientes de la importancia de estar a la vanguardia, no sólo en la infraestructura hotelera, sino también en el logro de una comunidad más inclusiva. Esto permitirá el logro de un turismo para todos, no únicamente porque así está previsto en la legislación y en las políticas públicas, sino porque se presenta en la vida cotidiana, eliminando las barreras generadas por la actitud y el entorno que impiden la participación plena y efectiva de las personas con discapacidad en la sociedad en igualdad de condiciones con las demás personas.

Referencias

- Angarita, D., Jiménez, D. y Monsalve, M. (2021). Análisis del espacio público desde el diseño universal; el caso Santa Marta, Colombia. *Arte, Individuo y Sociedad*. 33(4), 1195-1209. <https://dx.doi.org/10.5209/aris.71355>
- Arias Castañeda, E. (2023). Análisis del Turismo Inclusivo desde la Teoría Crítica: una mirada del caso mexicano. *Revista Vértice Universitario*, 25(94). <https://doi.org/10.36792/rvu.v25i94.69>
- Bassaran, M., Dogan, S. y Kanteri K. (2020). On modeling of responses generated by *travel 2.0* implementation: fuzzy rule-based systems. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. 32(4), 1503-1522. <http://dx.doi.org/10.1108/IJCHM-03-2019-0279>
- Cázares, C. (2022). El turismo y los derechos humanos económicos, sociales y culturales (DESCA) en México. *Universos Jurídicos. Revista de derecho público y diálogo multidisciplinar*, 9(17). <https://doi.org/10.25009/uj.v0i17.2595>
- Código Ético Mundial para el Turismo. (2001). Artículo 7, punto 2 y 4. 21 de diciembre de 2001, p. 15.

- Comisión Nacional de Derechos Humanos. (2019). Informe Especial sobre el Derecho Accesibilidad de las personas con Discapacidad. p. 24. Recuperado de: <https://www.cndh.org.mx/sites/default/files/documentos/2019-08/IE-Accesibilidad.pdf#page19>
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. (2021). Artículos 1, 4, 11, 123. 28 de mayo de 2021. Recuperado de: <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/CPEUM.pdf>
- Convención Americana de Derechos Humanos. (1981) Artículo 26. Recuperado de: https://www.cndh.org.mx/sites/all/doc/Programas/TrataPersonas/MarcoNormativoTrata/InsInternacionales/Regionales/Convencion_ADH.pdf Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. (2007). Artículo 1, 30. 24 de octubre de 2007.
- Correa-Pérez, M., Aquino-Zúñiga, S. P., y de la Cruz Villegas, V. (2020). Turismo inclusivo y accesible en Cancún. *Perspectivas Docentes* 31(72), 41 <https://doi.org/10.19136/pd.a31n72.3872>
- Declaración Universal de Derechos Humanos. (1948). Artículos 2, 7, 13, 24. 10 de diciembre de 1948.
- Domínguez, T., González, E. y Darcy, S. (2017). Website accessibility in the tourism industry: an analysis of official national tourism organization websites around the world. *Disability and Rehabilitation*, 40(24). <https://doi.org/10.1080/09638288.2017.1362709>
- Domínguez, T., González, E. y Darcy, S. (2018). Accessible tourism online resources: a Northern European Perspective. *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, 19(2). <https://doi.org/10.1080/15022250.2018.1478325>
- Domínguez, T., González, E. y Darcy, S. (2020). Accessibility of tourism websites: the level of countries' commitment. *Univ Access Inf Soc*, 19, 331–346. <https://doi.org/10.1007/s10209-019-00643-4>
- Expedia. (2022). Hoteles en Los Cabos, Baja California Sur. Obtenido de: https://www.expedia.mx/Hotel-Search?destination=Los%20Cabos%2C%20Baja%20California%20Sur%2C%20M%C3%A9xico®ionId=180032&latLong=22.890533%2C-109.91674&flexibility=0_DAY&d1=2024-05-24&startDate=2024-05-24&d2=2024-05-25&endDate=2024-05-25&adults=2&rooms=1&theme=&userIntent=&semdtl=&useRewards=false&sort=RECOMMENDED
- Fontanet, G. y Jaume, J. (2011). Importancia y situación actual de la accesibilidad web para el turismo accesible. *Revista Pasos*, 9(2), 317-326. DOI: <https://doi.org/10.25145/j.pasos.2011.09.028>
- Falcão Durão, A., dos Santos, A. J., Avelino, M. R., Borba da Mota Silveira, C. (2017) COMIENDO VIRTUALMENTE CON LOS OJOS. Un estudio sobre el uso de Instagram por parte de los prestadores de servicios turísticos de gastronomía de Recife. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 26(4), 964-977.
- Gascón, J. (2013). Deconstruyendo el derecho al turismo. *Revista CIDOB d'Afers Internacionals*, (113), 51-69. DOI: <https://doi.org/10.24241/rcai.2016.113.2.51>

- Guerrero, P. (2018). Importancia de los sistemas de indicadores para validar destinos turísticos accesibles. *Tierra Infinita*, (4), 106-188.
- Granada, S., Sánchez, J., Castro, G., Beltrami, M. y Carrasco, M. (2021). Accesibilidad de los establecimientos hoteleros: caso de estudio Loja, Ecuador. *Revista Conrado*, 17(81), 436-442.
- Guamán, A., Guamán, M. y Mancheno, J. (2019). Análisis del turismo accesible en la industria hotelera en la ciudad de Ambato. *Dominio de las Ciencias*, 5(2), 28-43.
- Hau, P., Segrado, R. y Bojórquez, A. (2023). Percepciones sobre el turismo accesible. Caso: Isla Cozumel: México. *SUMMA. Revista Disciplinaria en Ciencias económicas y sociales*, 5(1), 1-13. <https://doi.org/10.47666/summa.5.1.4>
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. La ruta cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill.
- Hernández, F., Hernández, Y. y Rodríguez, M. (2021). Hacia un turismo inclusivo en los hoteles comercializados por Ecotur en La Habana y Varadero. *Tendencias*, 22(2), 76-106. <https://doi.org/10.22267/rtend.212202.169>
- H. XIV Ayuntamiento de Los Cabos. (2021). Plan Municipal de Desarrollo 2021-2024 de Los Cabos. Recuperado de: https://loscabos.gob.mx/PMD/PMD_2021-2024.pdf
- Jiménez, V. y Comet, C. (2016). Los estudios de caso como enfoque metodológico. *ACADEMO Revista de Investigación en Ciencias Sociales y Humanidades*, 3(2).
- Jones, P. y Confort, D. (2019). Sustainable Development Goals and World's Leading Hotels Groups. *Athens Journal of Tourism*, 6(1), 1-4. <https://doi.org/10.30958/ajt.6-1-1>
- Jurado, J. (2014). El turismo accesible de Andalucía y Portugal. *Cuadernos de Turismo*, (33), 121-150.
- Lacruhy, C. (2022). Ventajas competitivas desde la perspectiva de los stakeholders. Caso Los Cabos, México. *Ra Ximhai*, 18(3), 63-84. doi.org/10.35197/rx.18.03.2022.03.cl
- Ley de Turismo para el Estado de Baja California Sur. (2021). Artículo 5. Recuperado de: <https://www.cbcs.gob.mx/index.php/cmply/1559-ley-turismo-bcs>
- Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad. (2018). Artículo 2. Recuperado de: http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGI-PD_120718.pdf
- Ley General de Turismo. (2019). Artículos 18, 19, 21 y 58. Recuperado de: http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGT_310719.pdf
- Lujan, M., Ortiz, A. Caballero, C. y Ovando, C. (2019). Factores determinantes de la competitividad en hoteles boutique. *El periplo sustentable*. 36, 100-133.
- Malucin Tuarez, W., Carrión Bravo, A., y García Vera, E. (2019). Turismo accesible para personas con discapacidad física. Caso: cantón Salinas. *Revista Científica Y Tecnológica UPSE*, 6(1), 55-65. <https://doi.org/10.26423/rctu.v6i1.436>

- Martínez, S., Escalona, R. y Yosilett, J. (2014). Integración, turismo y discapacidad: ¿Son accesibles los hoteles para las personas con discapacidad física? *Pasos*, 12(1), 209- 218.
- Martínez, M. y Boujrouf, S. (2020). Turismo accesible para todos. Evaluación del grado de accesibilidad universal de los parques y jardines de Marrakech. *Pasos*, 18(1), 57-81. <https://doi.org/10.25145/j.pasos.2020.18.004>
- Maniatis, A. (2019). ¿Hay un derecho al turismo? Cuestiones Constitucionales. *Revista mexicana de derecho constitucional*, (40), 171-185. <https://doi.org/10.22201/ijj.24484881e.2019.40.13231>
- Miguéns, J., Baggio, R. y Costa, C. (2008). Social media and tourism destinations: TripAdvisor Case Study. *IASK ATR2008 (Advances in Tourism Research 2008)*, Aveiro, Portugal, May. 26-28.
- Organización de las Naciones Unidas. (2018). Estrategia de las Naciones Unidas para la inclusión de la discapacidad. Recuperado de: https://www.un.org/en/content/disabilitystrategy/assets/documentation/UN_Disability_Inclusion_Strategy_spanish.pdf
- Organización de las Naciones Unidas. (2020). Inclusión de la discapacidad en el sistema de las Naciones Unidas. Recuperado de: https://www.un.org/sites/un2.un.org/files/sp-un_disability_inclusion_strategy_report_01.pdf
- Organización de las Naciones Unidas. (2021). El turismo puede fomentar el crecimiento inclusivo tras la crisis por la pandemia de COVID-19. Recuperado de: <https://news.un.org/es/story/2021/09/1497492>
- Organización Mundial del Turismo. (2014a). Manual sobre Turismo Accesible para todos: Principios, Herramientas y Buenas Prácticas. Recuperado de: <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284416486>
- Organización Mundial de Turismo. (2014b). Recomendaciones para un turismo accesible para todos. Recuperado de: <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284415991>
- Organización Mundial del Turismo. (2020). Antecedentes del Código Ético Mundial para el Turismo. Recuperado de: <https://www.unwto.org/es/antecedentes-del-codigo-etico-mundial-para-el-turismo>
- Pacto Mundial de las Naciones Unidas y Organización Mundial de Turismo. (2016). El sector turístico y los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Edamel.
- Possebon, J., Cervic, C. y Baggio, D. (2019). Factores que influyen en la decisión de compra de viajes turísticos. Un estudio del Noreste del Rio Grande do Sul. *Estudios y perspectivas en Turismo*, 28(4), 903-922.
- Rodríguez, D. y Valledoriola, K. (2009). *Metodología de la investigación*. Universidad de Cataluña.
- Secretaría de Turismo y Economía. (2023). Los Cabos Información Estratégica 2023. Gobierno del Estado de Baja California Sur. Dirección de Informática y Estadística, p. 24 https://biblioteca.setuesbcs.gob.mx/administrador/biblioteca/publicaciones/pdf/Estrategico_2023_Los_Cabos.pdf
- Secretaría de Turismo. (2020). Programa sectorial de turismo 2020-2024. https://sistemas.sectur.gob.mx/SECTUR/PROSECTUR_2020-2024.pdf

- Suprema Corte de Justicia de la Nación. (2011). Contradicción de Tesis 293/2011. S.C.J.N. determina que las normas sobre derechos humanos contenidas en Tratados Internacionales tienen rango constitucional. 3 de Septiembre 2013.
- Suprema Corte de Justicia de la Nación. (2015). Primera Sala, Décima Época, Tesis aislada: 1a. CLV/2015 (10a. Fuente: Gaceta del Semanario Judicial de la Federación. Libro 18, Mayo de 2015, Tomo I, página 453. Personas con discapacidad. Núcleo esencial de su derecho humano a la accesibilidad, consagrado en la convención sobre los derechos de las personas con discapacidad
- Yin, R. K. (2009). *Case Study Research. Design and methods*, Sage Publications.