

VALORACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA HOTELERA PARA EL DESARROLLO DEL TURISMO ACCESIBLE EN CIUDAD VALLES, S.L.P.

JENIFFER YESENIA MELÉNDEZ BARRIOS¹
Universidad Autónoma de San Luis Potosí, yeyemelendez@hotmail.com

ALMA RAFAELA BOJÓRQUEZ VARGAS²
Universidad Autónoma de San Luis Potosí,bojorquezalma@yahoo.com

RESUMEN

Las vacaciones representan un derecho para todas las personas, a pesar de contar con este derecho gran parte de la población mundial no se encuentra en las condiciones necesarias para poder ejercerlo plenamente, pues algunos de ellos sufren de discapacidades ya sean temporales o permanentes que impiden el disfrute de los atractivos de una región.

El segmento de mercado que integran las personas con discapacidad ha cobrado mayor relevancia en los últimos años dentro de la Huasteca Potosina, siendo Ciudad Valles el principal punto de alojamiento para todo este mercado, lo que lo ha llevado a ser considerado como una oportunidad de negocio dentro del sector turístico.

Para el correcto desarrollo del turismo accesible es necesario conocer las necesidades y deseos de las personas con discapacidad, según estimaciones de la Organización Mundial de la Salud (OMS) más de 1000 millones de personas padecen algún tipo de discapacidad, lo que representa alrededor del 15% de la población mundial.

En los últimos años la existencia de un mayor número de apoyos económicos a personas discapacitadas ha propiciado más posibilidades de viajar, sin embargo las barreras que existen dentro de los establecimientos hoteleros han afectado negativamente la integración y participación de estas personas en el sector turístico, afectando la competitividad de las empresas. En este artículo se pretende crear una valoración en la infraestructura hotelera de Ciudad Valles con el fin de determinar si es posible la realización adecuada del turismo accesible.

PALABRAS CLAVE

Turismo accesible – Discapacidad – Accesibilidad – Hoteles -Turismo

ABSTRACT:

Holidays represent a right for all people, despite having this right a large part of the world's population is not in the necessary conditions to be able to exercise it fully, because some of them suffer from disabilities whether they are Temporary or permanent ones that impede the enjoyment of the attractions of a region.

The market segment that integrates people with disabilities has gained greater relevance in recent years within the Huasteca Potosi, being City valleys the main point of accommodation for all this market, which has led to be considered as a Business opportunity within the tourism sector.

For the correct development of accessible tourism, it is necessary to know the needs and desires of people with disabilities, according to estimates from the World Health Organization (WHO) more than 1 billion people suffer from some type of disability, which Represents about 15% of the world's population.

In recent years, the existence of a greater number of economic support for disabled people has led to more possibilities of travel, but the barriers that exist within hotel establishments have negatively affected the integration and Participation of these people in the tourism sector, affecting the competitiveness of the

¹ Estudiante del 8vo semestre de la Licenciatura en Turismo Sustentable en la Universidad Autónoma de San Luis Potosí, Unidad Académica Multidisciplinaria Zona Huasteca. en Ciudad Valles, San Luis Potosí, México.

² Profesora Investigadora de Tiempo Completo en la Universidad Autónoma de San Luis Potosí, adscrita a la carrera de Turismo Sustentable en la Unidad Académica Multidisciplinaria Zona Huasteca, en Ciudad Valles, San Luis Potosí, México.

companies. This article aims to create an assessment in the hotel infrastructure of Ciudad Valles in order to determine if it is possible

KEY WORDS

Accessible tourism - Disability - Accessibility – Hotel – Tourism

Tema a debatir: Administración y desarrollo del sector turístico

1. INTRODUCCIÓN

El 27 de septiembre de 1980, en Manila (Filipinas), se relaciona por primera vez los términos turismo y accesibilidad mediante la Declaración de Manila, realizada por la Organización Mundial del Turismo (OMT) (José Antonio Fraiz Brea, pág. 2). Gracias a esta declaración se planteaba que los ciudadanos ejercieran su derecho al descanso, pues las personas con algún tipo de discapacidad no disfrutaban de vacaciones al no encontrar un lugar que se adaptará a sus necesidades.

El término “Turismo accesible” o “Turismo para todos” es relativamente reciente. Fue utilizado por primera vez en el Informe Baker publicado en el Reino Unido en 1989, y hace referencia a la cuestión de la accesibilidad a través de la supresión de barreras urbanísticas y arquitectónicas así como a la integración social a través del turismo de las personas con algún tipo de discapacidad (Almonte, 2014, pág. 4).

México es uno de los lugares preferidos por turistas extranjeros, a pesar de ello la falta de infraestructura turística que sea accesible a toda la población afecta su funcionamiento.

Pues al hablar de accesibilidad en el turismo no se limita a implementar facilidades para incorporar de manera exclusiva al colectivo de personas con discapacidad en esta actividad, este término, accesibilidad, hoy día incluye a otros sectores poblacionales que también tiene requerimientos particulares por motivos diferentes a la discapacidad, como son el sector de la tercera edad, el de los niños, las personas con enfermedades crónicas, alergias, intolerancias alimenticias, etc. (Martínez Cárdenas, pág. 26)

Durante los últimos años se ha visto un gran aumento de la afluencia turística en la huasteca potosina, pues las actividades de promoción llevadas a cabo por la Secretaría de Turismo Estatal (SECTURE) han logrado impactar en los residentes de otros estados y países que buscan experimentar un acercamiento con la naturaleza.

Ciudad Valles al ser el punto de partida hacia los diferentes lugares turísticos de la región, recibe la mayor parte de los visitantes que llegan a la huasteca ya que posee una infraestructura más desarrollada que el resto de los municipios de la región. Sin embargo, ¿La infraestructura hotelera se encuentra apta para personas con discapacidad? Al ser relativamente un segmento que ha comenzado a tomar fuerza en estos años, Ciudad Valles posee una accesibilidad nula dentro de los hoteles, convirtiéndose en un punto a mejorar dentro de la ciudad pues representaría un mercado potencial de alrededor de “3,700 millones de personas a nivel mundial” (SECTUR, 2017), que impactarían positivamente creando mayores beneficios para la ciudad, fomentando y desarrollando criterios para la mejora continua dentro de estos establecimientos, generando así una estancia placentera y segura para los huéspedes.

Facilitar los viajes para las personas con discapacidad es, por lo tanto, no solo una cuestión de derechos humanos, sino también una gran oportunidad de negocio (OMT, 2016, pág. 5) Convirtiendo a Ciudad Valles en un lugar accesible para el descanso de estas personas, abriendo un mercado importante que represente la creación de nuevos empleos y más desarrollo social y cultural.

2. La accesibilidad y el turismo.

El concepto de accesibilidad no cuenta con una definición que pueda ser aplicada dentro de todos los campos, así que cada autor puede adaptarlo según su campo de estudio.

Según la definición del Concepto Europeo de Accesibilidad “La accesibilidad es una característica básica del entorno construido. Es la condición que posibilita el llegar, entrar, sentir y utilizar las casas, las tiendas, los teatros, los parques y los lugares de trabajo. La accesibilidad permite a las personas participar en las actividades sociales y económicas para las que se ha concebido el entorno construido” (Dominguez Vila, Fraiz Brea, & Alén Gonzáles, 2011)

Existe una gran sensibilidad en torno al principio de igualdad de todas las personas y la no discriminación, sin embargo este concepto viene dado con el fin de abandonar una tendencia de proteger a las personas con algún tipo de discapacidad por una más actual e integradora.

Otros autores definen la accesibilidad como “la condición mediante la que un entorno es plenamente accesible a todos los individuos, sin importar si estos sufren de alguna discapacidad motriz que dificulta su desplazamiento. En otras palabras, todos los entornos, bienes, productos y servicios deben poder ser utilizados por todas las personas de forma autónoma, segura y eficiente, garantizando que la persona discapacitada no deberá interrumpir sus actividades por problemas de accesibilidad”. (Incluyeme.com, 2014)

De acuerdo con el libro Turismo accesible se define como “el grado de utilización en el que las personas pueden disponer de un entorno, visitar un lugar o acceder a un producto o servicio, independiente de sus capacidades técnicas, cognitivas, físicas o psicosociales, sin barreras de movilidad, comunicación y comprensión”. (Hoz Montenegro, 2017)

A partir de estos conceptos de accesibilidad se puede mostrar que se involucran tanto la dimensión social y la técnica. Pues la primera dimensión implica los derechos que la persona tiene a la no discriminación por ningún tipo de causa justificada, lo que conlleva a la segunda dimensión, que se ve reflejada en la serie de infraestructuras y medios que permiten dicha igualdad, en el disfrute de los derechos fundamentales.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) afirma que hay más de 500 millones de personas en todo el mundo con deficiencias o discapacidades. Concretamente, según estimaciones de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) y la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) el número de personas discapacitadas en todo el mundo asciende a 600 millones. (Fernández Alles, 2009). Siendo este mercado uno de los más importantes en los últimos años dentro del sector turístico, dando lugar al turismo accesible.

Las personas con discapacidad han tenido una mayor participación dentro de las actividades turísticas, sin embargo, la falta de establecimientos y destinos turísticos que permitan un fácil acceso impide que este mercado siga creciendo.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2017) existen 1000 millones de personas en el mundo con algún tipo de discapacidad, la cual va en aumento a causa del envejecimiento. De esta población el INEGI dio a conocer en su informe “La discapacidad en México” que cerca de 7 millones de mexicanos cuentan con algún tipo de discapacidad.

2.1 Turismo accesible

Al notar un aumento de personas con discapacidad en los establecimientos turísticos (hoteles, restaurantes, etc) el turismo accesible se ha ido concibiendo como aquel que logra garantizar el uso y disfrute del turismo por personas con algún tipo de discapacidad a los servicios turísticos. Entre las causas que han favorecido a que este mercado aumente su participación destaca la gran disponibilidad de tiempo libre que poseen.

Según la definición de la Organización Mundial del Turismo (OMT) el turismo accesible “hace referencia a la adecuación de los entornos, productos y servicios turísticos de modo que permitan el acceso, uso y disfrute a todos los usuarios, bajo los principios del Diseño Universal”. (Organización Mundial del Turismo, 2016) .

En este mercado podemos considerar un gran número de personas pues no solo se consideran las personas que sufren algún tipo de discapacidad motriz, intelectual o visual, pues dentro de este segmento podríamos incluir a todas aquellas personas de edad avanzada, quienes han sufrido un accidente o toda aquella circunstancia que afecte la movilidad o comunicación del individuo, se podría considerar que todas las personas llegan a pasar en algún momento de su vida por una situación que los limite en forma temporal o permanente, requiriendo instalaciones accesibles en espacios turísticos, pues pueden llegar a sufrir alguna condición como lo son discapacidades, enfermedades, accidentes, embarazo, edad avanzada, etc. Estas condiciones podemos separarlas dentro de tres clasificaciones establecida en los años 80's por la OMS, basado en las consecuencias que la discapacidad o enfermedad conlleve:

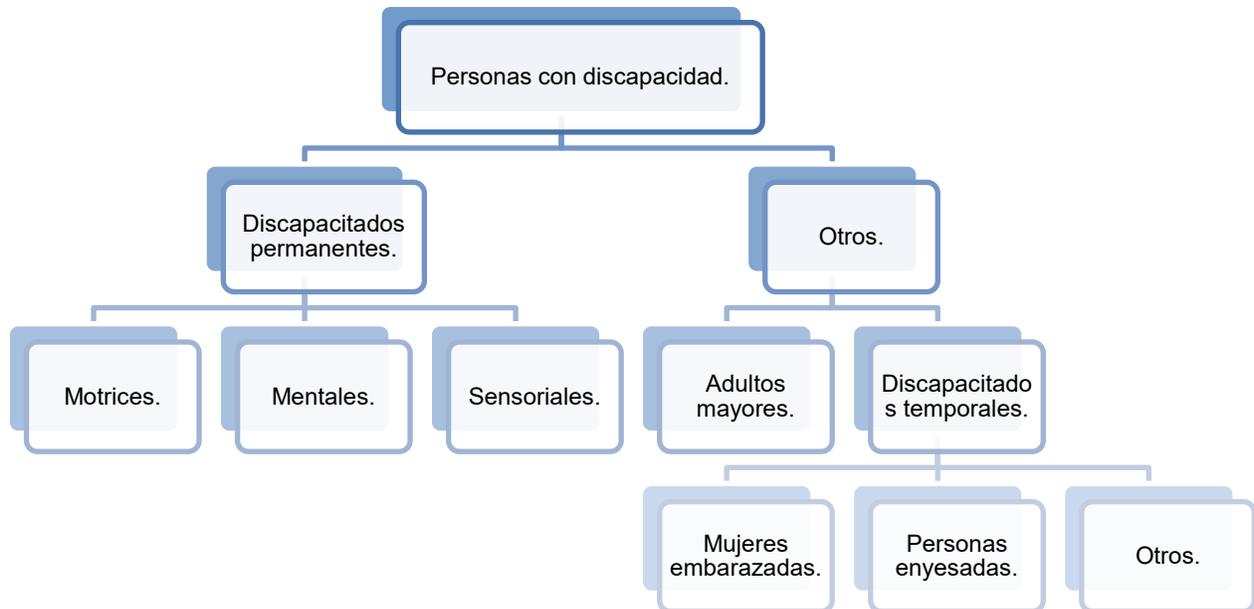
1. Deficiencia: Pérdida o anomalía de una estructura o función psicológica, fisiológica o anatómica,
2. Discapacidad: es toda restricción o ausencia de la capacidad de realizar una actividad en la forma o dentro del margen que se considera normal.
3. Minusvalía: es una situación desventajosa para el individuo, consecuencia de una deficiencia o de una discapacidad que limita o impide el desempeño de un rol que es normal en su caso. (edad, sexo, factores sociales y culturales) (Huerta Peralta)

Según la Encuesta sobre Discapacidades, Deficiencias y Estado de la Salud, dentro del segmento de los discapacitados podemos distinguir varios grupos poblacionales, concretamente: (Fernández Alles, 2009, pág. 212)

1. Discapacitados permanentes (motrices, sensoriales y mentales)
2. Personas mayores de 60 años sin discapacidades.
3. Discapacitados temporales, en los cuales se incluyen mujeres embarazadas y personas enyesadas, entre otros.

Dentro de la figura 1. Podemos observar los diferentes tipos de discapacidad, según los grupos establecidos en este documento.

Figura 1
Personas discapacitadas



Fuente: Elaboración propia, 2019.

Basado en Turismo accesible: importancia de la accesibilidad para el sector turístico (2009).

Dentro del documento “el mercado potencial del turismo accesible para el sector turístico español” publicado por el ministerio de turismo en España podemos encontrar que ellos distinguen en cuatro categorías el tipo de discapacidad de cada individuo (accesurismo, 2008):

1. Físicas: discapacidades que afectan los movimientos, tales como la Espina bífida, Síndrome postpolio o Parálisis cerebral.
2. Sensoriales: discapacidades que afectan uno o más sentidos, tales como la ceguera o la sordera.
3. Intelectuales o Cognitivas: tales como el Autismo o el Síndrome de Down.
4. Mentales o Psiquiátricas: tales como la Depresión o la Esquizofrenia.

La accesibilidad a los servicios turísticos no solo debe ser responsabilidad de las autoridades municipales, sino también de los prestadores de servicios que deben buscar la seguridad y disfrute de sus instalaciones por estas personas, sirviendo desde la parte social así como una ventaja competitiva frente a los demás establecimientos hoteleros que se limitan a instalaciones sin adecuaciones correctas. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2017) existen 1000 millones de personas en el mundo con algún tipo de discapacidad, la cual va en aumento a causa del envejecimiento. De esta población el INEGI dio a conocer en su informe “La discapacidad en México” que cerca de 7 millones de mexicanos cuentan con algún tipo de discapacidad.

2.2 Beneficios de la accesibilidad turística

Este mercado está tomando una gran relevancia para el turismo, por lo cual es necesario el desarrollo y la aplicación de políticas que encaminen esta actividad, propiciando mayores beneficios en el sector.

Valoración de la infraestructura hotelera para el desarrollo del turismo accesible en Ciudad Valles, S.L.P.

Lo más relevante no es sólo el aumento de los viajes realizados por las personas discapacitadas, sino la época del año en las que prefieren realizar los viajes. Pues en algunos estudios que han sido realizados sobre la demanda de este segmento del mercado, se ha demostrado que las personas con discapacidad, ya sea que viajen solos o con amigos que sufren algún tipo de discapacidad, deciden realizar sus viajes en temporadas bajas, es decir, las fechas que cuentan con menor afluencia turística. Reduciendo así la estacionalidad que afecta con gran normalidad al sector turístico, puesto que las personas con discapacidad tienen mayor disponibilidad de tiempo libre al no contar con responsabilidades laborales.

Para que una persona discapacitada pueda y quiera viajar a un destino, no solamente es necesario que cuente con tiempo libre, pues la ausencia de barreras cuando sale de su entorno habitual se convierte en un aspecto fundamental. Muchas de las personas discapacitadas que no realizan viajes, no los llevan a cabo por la falta de tiempo o deseos de viajar sino el temor de no encontrar destinos turísticos accesibles. Pues a la hora de viajar, el turista discapacitado busca calidad y seguridad, en los destinos, aspectos que aún no les son garantizados en algunos destinos, ya que estos presentan diferentes tipos de barreras que abarcan desde los medios para transportarse hasta los lugares de alojamiento

Dentro del entorno económico, ofrecer un destino turístico sin barreras, sería dar un gran paso para atraer a un segmento de mercado muy benéfico, pues el mercado que representa el sector de las personas con discapacidad atraería una gran derrama económica en el destino visitado.

Desde el punto de vista social, la mejora de la accesibilidad dentro de los sitios de alojamiento contribuiría en gran medida a disminuir las desigualdades entorno al acceso para las personas con discapacidad, permitiendo el uso y el disfrute correcto de ellos.

Lo mencionado anteriormente daría lugar a la mejora de la imagen del lugar, al no limitar a los visitantes el acceso a los productos y servicios ofrecidos, permitiendo a las personas discapacitadas y con movilidad reducida el disfrute y acceso a los servicios turísticos, lo que supondría un incremento en la calidad de vida de estas personas, quienes tendrían que realizar un menor esfuerzo para realizar sus actividades de traslado, hospedaje, restauración y ocio en el destino turístico elegido. (Fernández Alles, 2009)

Otro punto importante que no puede dejarse de lado es que cuando los turistas discapacitados acuden a un destino turístico suelen viajar acompañados por otros clientes, razón por la cual son considerados como multivalentes. Con lo cual atraer a turistas discapacitados atraería a otros clientes. Pues el hecho de tener que moverse en silla de ruedas, o bien ayudados por bastones, muletas o andadores, conlleva que suelen viajar acompañados de familiares o amigos, al requerir la asistencia de los mismos para sus traslados. (Fernández Alles , 2007)

2.3 La accesibilidad en hotelera de Ciudad Valles.

La accesibilidad en los destinos turísticos con frecuencia se olvida que debe de ser un conjunto de instalaciones y servicios que cumplan con los estándares para el libre acceso de todas las personas, es muy frecuente que estas características no siempre se cumplan.

La no existencia de las “barreras” en otras palabras la accesibilidad universal debe de ser uno de los principales objetivos que las empresas deben cumplir en el destino turístico.

Dentro de la infraestructura hotelera con la que cuentan los hoteles de Ciudad Valles encontramos un gran déficit de atención en este tema, pues la mayor parte de ellos no cuentan con espacios habilitados para recibir a este segmento.

Dentro de la ciudad podemos encontrar un hotel que brinda servicios a este mercado, haciendo totalmente funcional sus instalaciones para las personas con discapacidad, logrando así una ventaja competitiva.

Para realizar un análisis profundo en el sector hotelero de valles es necesario tomar en cuenta ciertos criterios en los siguientes espacios del establecimiento:

Dentro de un establecimiento hotelero encontramos distintas áreas públicas las cuales la entrada principal en algunas ocasiones son accesibles en un gran porcentaje de establecimientos. En otras para salvar las barreras en la entrada principal se habilitan rampas que en muchos casos presentan deficiencias importantes: pendiente inadecuada, pavimento deslizante, carencia de pasamanos, anchura inadecuada, etc. (Pérez & González Velazco , 2003)

Recepción: en esta área encontramos mostradores altos, sin división en dos niveles para facilitar su acceso a personas en silla de ruedas.

Ascensores: medidas inadecuadas, botoneras altas y en la mayoría de los casos carecen de facilidades para las discapacidades sensoriales (botonera en braille y sintetizador de voz anunciando la planta). Dentro del hotel "Sierra Huasteca Inn, podemos encontrar ascensor el cual cuenta con botones en braille, facilitando su uso.

Habitaciones: las habitaciones suponen la principal barrera en los alojamientos. Pasillos estrechos, puertas estrechas, altura inadecuada del picaporte de las puertas e interruptores, armarios inaccesibles, etc. Dentro de la habitación las barreras más importantes suelen encontrarse en el aseo, pues los espacios son muy limitados para permitir el radio de giro y las trasferencias a las personas en silla de ruedas carecen de ayudas técnicas.

Restaurante y cafetería: los servicios de restaurante y cafetería son accesibles en la mayoría de los establecimientos. (Molina Hoyo & Cánoves Valiente, s/f)

Con esto podríamos decir que los establecimientos hoteleros de Ciudad Valles están siendo encaminados hacia la accesibilidad, sin embargo aún falta un poco más de interés por parte de estos establecimientos los cuales podrían mejorar sus instalaciones para el acaparamiento de este segmento de mercado.

3. Necesidad de mayores investigaciones sobre la Valoración de la infraestructura hotelera para el desarrollo del turismo accesible en Ciudad Valles, S.L.P.

En el desarrollo de esta ponencia se pretende resaltar la importancia de fomentar más investigaciones del turismo accesible en Ciudad Valles, pues este segmento se ha convertido en uno de los más importantes de los últimos años dentro de la región huasteca convirtiéndose en un área de oportunidad para los establecimientos hoteleros que hoy en día no cuentan con un establecimiento competitivo.

De contar con más estudios sobre este tema los empresarios podrán tomar mejores decisiones que favorezcan la accesibilidad dentro de sus empresas, favoreciendo así el disfrute de las mismas para las personas con discapacidad, logrando mejorar sus ventas en temporadas bajas al ser un lugar atractivo para este segmento que puede hacer uso de su tiempo libre en cualquier época del año.

La finalidad de la ponencia es dar un seguimiento a este tema dentro de Ciudad Valles, S.L.P, tomando en cuenta los comentarios de los participantes del congreso.

4. Bibliografía

- accesturismo. (Julio de 2008). *El mercado potencial del turismo accesible para el sector turísticoespañol*. Obtenido de http://planaccesibilidadturistica.es/UserFiles/publicaciones/ficheros/Mercado_Potencial_Turismo_Accesible.pdf
- ADECCO. (S/R). *Guía para la inclusión de personas con discapacidad*. . Obtenido de <http://www.adecco.com.ar/wp-content/uploads/sustentabilidad/publicaciones-investigacion/guia-inclusion-discapacidad%20-adecco.pdf>
- Almonte, J. M. (Febrero de 2014). EL TURISMO ACCESIBLE EN ANDALUCÍA. UN PRODUCTO TURÍSTICO EMERGENT. *Revista de Estudios Andaluces*(31), 34.
- Carlos Egea, A. S. (Noviembre de 2001). *Clasificaciones de la OMS sobre discapacidad*. Obtenido de https://www.um.es/discatif/METODOLOGIA/Egea-Sarabia_clasificaciones.pdf
- Carossia, E. d. (29 de Febrero de 2016). *Turismo y desarrollo: La accesibilidad hotelera como indicador de calidad de la oferta*. Obtenido de file:///C:/Users/Charly%20Millones/Downloads/Turismo_y_desarrollo_La_accesibilidad_hotelera_com.pdf
- Carossia, E. d. (s.f.). *ResearchGate*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/260318370_Turismo_y_desarrollo_La_accesibilidad_hotelera_como_indicador_de_calidad_de_la_oferta
- Dominguez Vila, T., Fraiz Brea, J. A., & Alén Gonzáles, M. E. (2011). TURISMO Y ACCESIBILIDAD. UNA VISIÓN GLOBAL SOBRE LA SITUACIÓN DE ESPAÑA. *Cuadernos de Turismo*, 23-45.
- Fernández Alles , M. T. (2007). Obtenido de <https://rodin.uca.es/xmlui/bitstream/handle/10498/15665/mtfernandezalles.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Fernández Alles, M. T. (2009). TURISMO ACCESIBLE: IMPORTANCIA DE LA ACCESIBILIDAD PARA EL SECTOR TURÍSTICO. *Revista Interdisciplinar*(9).
- García, J. (20 de Diciembre de 2017). *incluyeme.com*. Obtenido de <https://www.incluyeme.com/los-tipos-discapacidad-cuantas-existen/>
- González Velasco, D. J., & Marcos Pérez, D. (s/f). *Turismo accesible "hacia un turismo para todos"*. Obtenido de http://www.keroul.qc.ca/DATA/PRATIQUEDOCUMENT/54_fr.pdf
- Hoz Montenegro, C. I. (2017). *Turismo Accesible Análisis de los servicios hoteleros y gastronómicos de la ciudad de Barranquilla* (Primera ed.). (C. I. Rocha L., Ed.) Barranquilla, Barranquilla, Colombia.
- Huerta Peralta, J. (s.f.). *Discapacidad y accesibilidad*. Obtenido de http://www.revistaliberabit.com/es/revistas/liberabit09/jaime_huerta_peralta.pdf
- Incluyeme.com. (05 de Marzo de 2014). *Incluyeme.com*. Obtenido de <https://www.incluyeme.com/que-es-la-accesibilidad-universal-2/>
- José Antonio Fraiz Brea, M. E. (s.f.). *LA ACCESIBILIDAD COMO OPORTUNIDAD DE MERCADO*. Recuperado el 29 de Marzo de 2019, de https://www.researchgate.net/profile/Elisa_Alen/publication/228738766_LA_ACCESIBILIDAD_COMO_OPORTUNIDAD_DE_MERCADO_EN_EL_MANAGEMENT_DE_DESTINOS_TURISTICOS/links/0f3175372283531710000000.pdf
- Martínez Cárdenas, R. (s.f.). ACCESIBILIDAD UNIVERSAL EN LA EDIFICACIÓN,. *Revista Científica sobre Accesibilidad Universal*, 33.

- Mendez, N. M. (s/f). *Turismo accesible*. Obtenido de <http://www.derecho.uba.ar/institucional/turismo-accesible-nelida-mabel-mendez.pdf>
- Molina Hoyo , M., & Cánoves Valiente, G. (s/f). *TURISMO ACCESIBLE, TURISMO PARA TODOS: LA SITUACIÓN EN CATALUÑA Y ESPAÑA*. Obtenido de http://www.repositoriocdpd.net:8080/bitstream/handle/123456789/552/Pon_MolinaHoyo_M_TurismoAccesible_2010.pdf?sequence=1
- OMS. (Noviembre de 2017). *Organización Mundial de la Salud* . Obtenido de <https://www.who.int/features/factfiles/disability/es/>
- OMT . (2016). *Turismo Accesible para Todos: Una oportunidad a nuestro alcance*. Obtenido de <http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/turismoaccesiblewebaccesible.pdf>
- OMT. (2016). *Turismo para todos: promover la accesibilidad universal*. (D. M. Organización Mundial del Turismo (2016), Editor) Recuperado el 29 de Marzo de 2019, de goodpracticesintheaccessibletourismsupplychaines20162web.pdf
- Organización Mundial del Turismo. (2014). *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo I: Turismo Accesible – definición y contexto, OMT, Madrid*. Obtenido de <https://www.tur4all.com/documents/2.pdf>
- Organización Mundial del Turismo. (2016). *Turismo Accesible para Todos: Una oportunidad a nuestro alcance*. Recuperado el 10 de Mayo de 2019, de <http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/turismoaccesiblewebaccesible.pdf>
- Pérez, D. M., & González Velazco , D. J. (2003). *Turismo accesible, hacia un turismo para todos*. Obtenido de http://www.keroul.qc.ca/DATA/PRATIQUEDOCUMENT/54_fr.pdf
- Rivera Silva, G., Rodriguez Reyes, L., & Treviño Alanís, M. G. (2018). *El envejecimiento de la población mexicana*. Obtenido de <https://www.medigraphic.com/pdfs/imss/im-2018/im181r.pdf>
- Santos Pita, M. d. (2009). Una aproximación a la accesibilidad turística por un turismo para todos. *Ocio y turismo*, 157-173.
- Santos, J. J. (S/R). *Guía de Recomendaciones de Diseño Universal para el Sector Turismo*. Obtenido de http://www.sectur.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2018/01/Gu%C3%ADa-Recomendaciones-Dise%C3%B1o-Universal-ST_Completa.pdf
- SECTUR. (14 de Noviembre de 2017). *Cuadernillo ejecutivo para edificaciones accesibles de servicio turístico*. Obtenido de http://www.sectur.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2017/11/CUADERNILLO-EJECUTIVO-14NOV.2017_V3.0.pdf
- Universidad Rey Juan Carlos. (S/R). *Principios generales sobre la discapacidad*. Obtenido de <https://urjconline.atavist.com/principios-generales-sobre-la-discapacidad>