

ACCESIBILIDAD UNIVERSAL EN LA EDIFICACIÓN, EL URBANISMO Y EL TRANSPORTE



Turismo accesible en México

Martínez Cárdenas, Rogelio

Profesor Investigador del Departamento de Estudios Organizacionales de la Universidad de Guadalajara en el Centro Universitario de los Altos, miembro del cuerpo académico UDG-CA-901 "Relaciones sociales, cultura y desarrollo", miembro del comité de turismo de ICOMOS México

Resumen

Este artículo pretende hacer un análisis sobre el desarrollo del turismo accesible, y su implementación en el caso mexicano. No se trata de realizar un profundo estudio de caso, sino más bien, una descripción de algunas de las acciones más significativas que se han implementado en México en el tema de la accesibilidad, y una reflexión sobre lo que implica la gestión de un sitio de turismo accesible.

Palabras clave

Turismo accesible, gestión, sitio turístico, accesibilidad, discapacidad.

Title

Accessibility tourism in México.

Abstract

This article aims to analyze the development of accessible tourism and its implementation in the Mexican case. It is not about carrying out a deep case study, but rather, a description of some of the most significant actions that have been implemented in Mexico on the subject of accessibility, and a reflection on what implies the management of a site of accessible tourism.

Keywords

Accessible tourism, management, tourist site, accessibility, disability.

1. Introducción

A pesar de que la discapacidad es algo que ha existido siempre, la biblia da testimonio de varios milagros que realizó Jesús a ciegos, paralíticos, etc., aun son pocos los estudios que vinculan la temática de la discapacidad con el turismo.

Durante muchos siglos el concepto discapacidad era exclusivo del área médica, situación que se ha visto modificada durante las últimas décadas debido a la presión cada vez mayor de las personas con algún tipo de discapacidad para que les sean reconocido sus derechos por parte de la sociedad.

El derecho al disfrute del tiempo de descanso y ocio que se asocia al turismo es uno de sus triunfos. Esto es quizá lo que motivo a la industria turística a empezar a poner interés en este segmento de personas como potenciales viajeros y consumidores de productos turísticos.

Este reconocimiento lo manifiesta la Organización Mundial del Turismo en el año 2013, mediante su primera publicación sobre turismo accesible con el título de "Accesibilidad: una ventaja competitiva en destinos turísticos".

"Aunque cada vez existen más investigaciones sobre personas con discapacidad y su tiempo de ocio, muchas de sus necesidades en términos turísticos aún son ignoradas o poco estudiadas por la academia (Ray y Ryder, 2003, Burnett y Baker, 2001), sin existir un verdadero esfuerzo por parte de los investigadores y responsables de turismo (Daniels et al., 2004)". Citado por (Domínguez Vila et al., 2011)

Algunos de los autores que han estudiado la vinculación turismo-discapacidad son: (Buhalis & Darcy, 2010; Daniels, Drogin Rodgers, & Wiggins, 2005; Darcy, 2010; Darcy & Pegg, 2011; Domínguez Vila et al., 2011; Fernández Alles, 2009; Martínez Cárdenas & García Arriaga, 2015; Martínez Cárdenas & Gómez Calderón, 2015; Martínez Cárdenas & Mínguez García, 2017; Molina Hoyo & Cánoves Valiente, 2010; Suriá Martínez & Escalona Alba,

2014) entre otros.

El que hasta fechas recientes se empiece a hablar de turismo accesible como un derecho de las personas, es reconocer que la industria turística por muchos años mostró un nulo interés por el sector poblacional de personas con discapacidad y por ello, en la mayoría de los casos, las empresas turísticas cuentan con una infraestructura inadecuada o insuficiente para dar atención a los requerimientos de este segmento poblacional que se ha visto limitado para hacer uso de los servicios que ofrece un sitio turístico.

Con el reconocimiento y respeto cada vez mayor de los derechos humanos que tienen los grupos minoritarios y vulnerables, entre los que se encuentran las personas con discapacidad, se ha logrado la elaboración de normativas legales que pretenden dar seguridad a la inclusión social y la equidad de oportunidades para cualquier sector poblacional. El turismo no ha quedado fuera de esta tendencia.

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.

Es una verdad indiscutible, que han sido las personas con discapacidad el grupo que inicia la batalla y el más combativo en la lucha por el reconocimiento para ejercer el derecho al goce y disfrute del tiempo de ocio.

Sin embargo, aún persisten diversos problemas para que puedan hacer uso de toda la gama de posibilidades que ofrece el turismo, en particular el denominado de sol y playa.

2. Metodología

En el presente trabajo se realiza una evaluación del turismo accesible en México y algunas de las medidas llevadas a cabo para su implementación.

Para ello se ha hecho una primera parte una revisión bibliográfica de la literatura publicada en relación a la vinculación de turismo y discapacidad. En segunda parte, se analiza la normativa vigente de turismo en México, para ver el peso que da al tema de la accesibilidad y sus usuarios.

Finalmente, con base en los documentos revisados se analiza la problemática de la gestión del turismo accesible.

3. Resultados

México es reconocido a nivel internacional por varios de sus destinos de playa, se valoran por su belleza natural y el buen clima que presentan casi todo el tiempo, lo que les genera una alta afluencia de turistas nacionales y extranjeros durante lo largo del año. A pesar de esta fortaleza producto de su ubicación geográfica, la industria turística mexicana enfrentó una crisis por que le provocó salir unos años del top ten de los destinos turísticos en el ranking mundial.

Llegadas de turistas internacionales		(millones)		Variación (%)		
Rango	Serie	2015	2016*	15/14	16*/15	
1	Francia	TF	84,5	82,6	0,9	-2,2
2	Estados Unidos	TF	77,5	75,6	3,3	-2,4
3	España	TF	68,5	75,6	5,5	10,3
4	China	TF	56,9	59,3	2,3	4,2
5	Italia	TF	50,7	52,4	4,4	3,2
6	Reino Unido	TF	34,4	35,8	5,6	4,0
7	Alemania	TCE	35,0	35,6	6,0	1,7
8	México	TF	32,1	35,0	9,4	8,9
9	Tailandia	TF	29,9	32,6	20,6	8,9
10	Turquía	TF	39,5	..	-0,8	..

Imagen 1. Los diez países que más turistas reciben. Organización Mundial de Turismo, 2017.

Entre las múltiples estrategias a las que recurrió para recuperar su posición como uno de los destinos turísticos más importantes a nivel mundial, se encuentra la incorporación de criterios de accesibilidad como una alternativa para reposicionar los destinos de sol y playa, lo

que representa un reto para la industria turística mexicana.

Pero no se trata de sólo recuperar el turismo tradicional de playa, sino de que otros segmentos de turismo ya maduros o en desarrollo también puedan agregar la accesibilidad a sus planes de trabajo presentes y futuros con lo que ello implica en términos de adecuación o adaptación de la infraestructura existente, para reconocer estas acciones la Secretaría de Turismo creó en el año 2014 el Distintivo de Inclusión Turística.

Las acciones para el desarrollo del turismo accesible las ha planteado la Secretaría en cuatro ejes: 1) infraestructura turística accesible; 2) Programas de Calidad con criterios de inclusión; 3) Criterios de accesibilidad e inclusión en el Sistema Nacional de Certificación Turística; y 4) Diseño del Distintivo de Inclusión Turística.

3.1. Turismo accesible

El turismo es un derecho humano; que representa una alternativa para el disfrute y goce del tiempo libre y de ocio, por tal motivo no se debe ni puede excluir a ningún segmento poblacional de él. Sin embargo, hasta hace muy poco tiempo los individuos con algún tipo discapacidad, ya sea que tuviesen movilidad reducida, limitación en la audición, problemas para la comunicación o capacidad cognitiva difícilmente, no siempre podían ejercerlo.

Es por este motivo, que el turismo accesible surge como una respuesta para dar cabida a este grupo de personas que no encontraban en la práctica del turismo tradicional una adecuada atención a sus necesidades particulares al viajar.

“El término Turismo Accesible tiene varios sinónimos en diferentes países, sin haberse acordado uno común. Así se denomina entre otros: Turismo inclusivo, Turismo adaptado, Turismo para Todos, Turismo sin barreras (Barrier Free Tourism, BFT, en sus siglas en inglés), Turismo de fácil acceso (Easy access tourism), Turismo Universal.” (Organización Mundial del Turismo (OMT), 2014).

¿Qué diferencia el turismo tradicional del turismo accesible? Que este último, facilita a las personas con discapacidad y adultos mayores, efectuar sus actividades de forma independiente hasta donde les sea posible, lo que permite exista mayor equidad y dignidad hacia su persona cuando requieren de hacer uso de diferentes servicios, productos y entornos turísticos. (Darcy, Cameron, Pegg, & Packer, 2008).

En 1976 se creó en Estados Unidos la Society for the Advancement of Traveler with Handicaps, como reconocimiento a la actividad turística que venían desarrollando los colectivos de personas con discapacidad (temporales o permanentes).

Cuatro años más tarde, en 1980, la Organización Mundial del Turismo (OMT) en su Declaración de Manila, da un impulso a nivel internacional al turismo accesible, al reconocer la vinculación inseparable entre turismo y accesibilidad.

A partir de ese año empieza a ser asumida socialmente y poco después, se comienza a reflejar en la toma de conciencia la importancia que tiene la necesidad de generar entornos accesibles, adaptados y carentes de barreras limitantes que faciliten el acceso a grupos vulnerables y minoritarios.

Tanto las publicaciones como las reuniones acerca del tema de accesibilidad y turismo muestran una evolución del concepto. En los primeros años los trabajos se limitaron en reconocerla como un derecho y establecer los principios básicos de la accesibilidad, así como determinar aspectos técnicos vinculados al diseño arquitectónico, urbanístico.

En los últimos años, la atención se focaliza en la necesidad de trabajar conjuntamente desde diferentes áreas (legislación, investigación, sensibilización e información y promoción) y establecer alianzas público-privadas para la adecuación de recursos turísticos.

El "Manual sobre turismo accesible para todos Alianzas público-privadas y buenas

prácticas", publicado en el año 2014 por la Organización Mundial del Turismo (OMT) recopila una serie de experiencias en distintas ciudades de España, ciudades patrimonio, y sitios naturales donde se han puesto en marcha políticas que facilitan la accesibilidad en el ámbito turístico. Para la OMT este tema tiene gran importancia, como lo muestran las palabras de Taleb Rifai secretario general de este organismo, cuando se alude a la accesibilidad se refiere de la siguiente manera:

"La accesibilidad es un elemento crucial de toda política de turismo responsable y sostenible. Es una cuestión de derechos humanos y es también una extraordinaria oportunidad de negocio. Por encima de todo, debemos darnos cuenta de que el turismo accesible no solo es bueno para las personas con discapacidad o con necesidades especiales, es bueno para todos." (Fundación ACS y Organización Mundial del Turismo, 2014).

Personas con discapacidad	Personas sin discapacidad
Motriz	Adultos mayores
Visual	Personas recién operadas
Auditiva	Personas con yeso o férulas
Intelectual	Mujeres embarazadas
	Alérgicos
	Infantes
	Personas con sobrepeso
	Personas con problemas de comunicación por el idioma
	Requerimientos especiales por creencias religiosas

Tabla 1. Beneficiarios del turismo accesible./
Elaboración propia.

El turismo accesible surge a partir de la demanda que las personas con discapacidad ejercieron para por hacer uso de su derecho a efectuar tanto actividades de carácter turístico, como recreativas y culturales con la misma autonomía con que lo realizan las demás personas. El desarrollo que ha tenido la actividad turística accesible ha generado que el término haya evolucionado y hoy día, además de las personas con discapacidad, incluya un segmento más amplio de viajeros que enfrentan requerimientos especiales al momento de hacer actividades turísticas.

Actualmente la petición de requerimientos especiales durante los viajes y estancias turísticas ha aumentado, así como las acciones para satisfacerles. Unos ejemplos de ello son: que varias líneas aéreas han ampliado la distancia entre los asientos dado el elevado número de pasajero con estatura superior al promedio que sea han convertido en viajeros frecuentes de aerolíneas; así como la aparición de área de estacionamiento rosas, para uso exclusivo de mujeres embarazadas que se vienen a agregar a los cajones azules que ya se destinaban a personas con discapacidad motriz, por mencionar algunos de ellos.

Al momento de viajar a países cuyo idioma nativo es distinto al nuestro, si no somos doctos en el manejo del mismo, la posibilidad de comunicación se ve disminuida desde niveles leves hasta graves, aun cuando no poseamos ningún tipo discapacidad auditiva. Por ello, en lugares donde el número de visitantes internacionales es elevado como suelen ser los aeropuertos, museos, restaurantes, autobuses de recorridos turísticos, etc. el factor comunicación es clave, motivo por cual el uso de señalética e iconografía homologada internacionalmente adquieren gran relevancia, además de que los turistas puedan contar información ya sea escrita o auditiva en diversos idiomas.

Otro aspecto poco tratado por la literatura referente al turismo accesibles es el las alergias o intolerancia a cierto tipo de

alimentos como son: la lactosa, gluten (celíacos) o alimentos altos en azúcares (diabético), es por ellos que los servicios de restaurantes, deberían contar con alternativas para el consumo de alimentos por parte de quienes tienen este tipo de requerimiento en su dieta alimenticia. Sin embargo, esta demanda de preparaciones no estandarizadas no solo es producto de alergias o intolerancias, también es parte de los hábitos en la ingesta de alimentos de algunas creencias religiosas como es el caso de la judía, donde la carne que se come debe tener la certificación kosher.

Por lo tanto, hoy día el término turismo accesible hace referencia a una variedad de aspectos y no a la concepción anterior de realizar tan sólo adecuaciones arquitectónicas y urbanísticas al entorno. Sin embargo, perdura en mucho del discurso incluyente oficialista la idea de limitarlo a esto.

3.2. Antecedentes normativos del Turismo accesible

Cronología de la incorporación del tema de discapacidad en el turismo en México:

- ONU 1975 La declaración Universal de los Derechos Humanos.
- ONU 1980 Declaración de Manila.
- OMS 1980 Clasificación Internacional de Deficiencias, Incapacidades y Minusvalías.
- ONU 1981 El año internacional de los minusválidos.
- ONU 1982 El Programa de Acción Mundial hacia los impedidos.
- ONU 1989 Informe Tourism for all.
- OMS 2001 Clasificación Internacional del Funcionamiento de la Discapacidad y de la salud.
- DOF 1993 Ley Federal del Turismo Salud.
- SECTUR 2001 Manual de recomendaciones de accesibilidad para el sector turístico.

- CONGRESO DE LA UNIÓN 2005 Ley General de las Personas con Discapacidad.
- SECTUR 2006 Programa de Un Turismo Para Todos.
- CONGRESO DE LA UNIÓN 2011 Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad.

Durante la administración presidencial 2000-2006 se estableció la Oficina de Representación para la Promoción e Integración Social para Personas con Discapacidad que entre otras acciones emitió un manual de recomendaciones de accesibilidad, aun cuando no está diseñado de manera particular para el sector turismo, si contempla requerimientos de carácter general aplicables a la adecuación o construcción de hoteles, restaurantes y otros sitios de uso turístico.

El manual establece criterios de construcción y adecuación para espacios como baños, áreas de circulación, vestíbulos, vestidores, auditorios, restaurantes y hospedajes entre otros.

Es el año de 2004 que se emite por primera vez un ACUERDO por el que se establecen los lineamientos para la accesibilidad de las personas con discapacidad a inmuebles federales. Está enfocado en las adecuaciones arquitectónicas y urbanísticas requeridas para facilitar el acceso a las personas con discapacidad y su alcance queda limitado a los inmuebles de la administración pública federal.

Al año siguiente, 2005, se decreta la Ley General de las personas con Discapacidad, esta ley va más allá que el acuerdo de 2004, en ella ya se hace referencia a la necesidad de que las empresas privadas tomen en cuenta la accesibilidad en sus instalaciones, y su artículo 14 dice: "Las empresas privadas deberán contar con facilidades arquitectónicas para los trabajadores con alguna discapacidad" (Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión, 2005)

A pesar del avance en el tema de accesibilidad que hace esta nueva ley al ya

no solo aludir a la administración pública federal, el artículo queda bastante corto, al referirse únicamente a los trabajadores de las empresas y no hacer mención de la obligatoriedad de los sitios de prestación de servicios turísticos o comerciales de adecuar los espacios de atención y uso de los clientes.

Para el año 2011, se abroga la Ley General de las personas con Discapacidad y se decreta una nueva ley bajo el nombre de Ley general para la inclusión de las personas con discapacidad. En esta nueva ley se contemplan mayor número de entornos y requerimientos para una integración real de las personas con discapacidad.

El capítulo VIII de esta ley titulado Deporte, Recreación, Cultura y Turismo, se refiere a las acciones que diversas dependencias de la administración pública deben realizar para que las personas con discapacidad puedan tener libre acceso a diferentes espacios deportivos, culturales y de turismo, y de esta forma puedan disfrutar de una variedad de actividades que les han sido restringidas por la falta de accesibilidad de esos sitios. Específicamente con relación al turismo el artículo 27 dice:

"La Secretaría de Turismo promoverá el derecho de las personas con discapacidad para acceder a los servicios turísticos, recreativos o de esparcimiento. Para tales efectos, realizará las siguientes acciones:

- I. Establecer programas y normas a fin de que la infraestructura destinada a brindar servicios turísticos en el territorio nacional cuente con facilidades de accesibilidad universal;
- II. Establecer programas para la promoción turística de las personas con discapacidad, y
- III. Las demás que dispongan otros ordenamientos." (Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión, 2011)

Por su parte, la Ley general de turismo que en su versión más reciente que data del año 2009 incluye en su capítulo IV el tema Del Turismo Accesible. En él se establece

que la Secretaría de Turismo debe realizar acciones para que se ofrezcan servicios turísticos con accesibilidad.

El capítulo se limita a tan solo dos artículos que hablan de las acciones que tanto la Secretaría de Turismo como los prestadores de servicios turísticos deberían llevar a cabo.

“Artículo 18. La Secretaría, 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.

Artículo 19. Los prestadores de servicios turísticos deberán proveer lo necesario para que las personas con discapacidad cuenten con accesibilidad a los servicios en condiciones adecuadas.

La misma obligación tendrán las autoridades respecto de los sitios culturales con afluencia turística.

La Secretaría, los Estados, Municipios y el Distrito Federal, supervisarán que lo dispuesto en este capítulo se cumpla.”

En el año 2012 se publica la Guía de recomendaciones de diseño universal para el sector turismo por parte de la Secretaría de Turismo Federal.

Sin embargo, es hasta el año 2015 que se emite un reglamento el cual, en el Título Quinto titulado De la Verificación, Sanciones y Recurso de Revisión, en su capítulo III en el décimo Transitorio dice lo siguiente:

“La Secretaría, para efecto de lo dispuesto en el artículo 75 del presente Reglamento, en el plazo de un año, contado a partir de la entrada en vigor de este Reglamento, definirá las acciones y programas específicos que los Prestadores de Servicios Turísticos deberán instrumentar en materia de accesibilidad, considerando las condiciones y características de cada localidad y de cada Servicio Turístico.

La Secretaría, para efectuar lo anterior, considerará las opiniones que, en su caso, emitan las autoridades competentes en materia de accesibilidad de los tres órdenes de gobierno, así como las opiniones de los Prestadores de Servicios Turísticos” (Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión, 2015)

Además de las leyes ya descritas, México cuenta con dos normas oficiales en lo referente al tema de la accesibilidad, una emitida en 2013 y la otra en 2015. La NOM-030-SSA3-2013, establece las características arquitectónicas para facilitar el acceso, tránsito, uso y permanencia de las personas con discapacidad en establecimientos para la atención médica ambulatoria y hospitalaria del Sistema Nacional de Salud y la NOM-008-SEGOB-2015, las acciones de prevención y condiciones de seguridad en materia de protección civil en situación de emergencia o desastre para personas con discapacidad.

4. Gestión del Turismo Accesible

La adecuada gestión de un espacio accesible requiere trabajar a lo largo de todos los elementos que integran la cadena turística. Ser un sitio accesible incluye aspectos tales como la información y publicidad asequible al turista incluso antes de salir de su hogar; la correcta adecuación del entorno urbano, y las necesidades arquitectónicas propias del sitio como tal.

Un factor importante para que las personas puedan llegar a un sitio turístico son los medios de transporte, al igual que los aeropuertos o estaciones de autobuses y tren de las que se hace uso durante el viaje y la estancia en sitio visitado.

Una vez que el turista ha arribado al sitio que desea visitar, la facilidad para poder hacer uso de servicios de alojamiento y de restauración que sean capaces de tener en cuenta las necesidades que una persona con discapacidad, al igual que las de los otros usuarios que demandan servicios accesibles; así como la oferta de actividades ya sea de carácter cultural

o turístico disponibles que pueden ser visitadas son fundamentales para una estancia placentera.



Figura 1. Aspectos que engloba la gestión de sitio accesible. / Martínez Cárdenas & García Arriaga, 2015).

El resultado de establecer políticas encaminadas a fomentar acciones conducentes a lograr espacios adecuados para el turismo accesible posibilita la atracción de mercados accesibles o de fácil acceso, integrados por segmentos de turistas que prefieren disfrutar de experiencias turísticas en las que puedan contar con el mayor confort posible, sin que deban tener obligadamente alguna discapacidad.

Debido a que el turismo es una actividad altamente sensible a la experiencia vivida por el viajero, el preparar el entorno donde se desarrolla esta actividad de manera que el mayor número de personas puedan hacer uso de él, independiente de la diversidad de necesidades físicas o sensoriales que presenten los viajeros, les generará una estadía más placentera. (Darcy et al., 2008).

5. Conclusiones

El turismo accesible en México ha iniciado a desarrollarse como una estrategia para repositionar al país en el plano turístico mundial. Su incorporación se ha realizado principalmente en las grandes cadenas hoteleras, aunque poco a poco otros sitios

empiezan a realizar acciones a favor de este tema.

Cada vez son más reconocidas las necesidades de diversos grupos poblacionales que requieren de adecuaciones para un mejor disfrute de la actividad turística. Esto ha permitido ampliar el mercado potencial de consumidores del sector.

Este reconocimiento ha dado como resultado que cada vez más espacios públicos se adapten para que toda persona pueda transitar o hacer uso de él sin importar si tiene o no algún tipo de discapacidad.

La gestión de sitios de turismo accesible implica que todos los actores involucrados en el sector realicen acciones a favor de hacer más incluyente cualquier espacio o actividad turística.

El turismo accesible es un reto para cualquier sitio turístico, en el caso mexicano, la Secretaría de Turismo para estimular a las empresas a adoptar las medidas pertinentes para que este tipo de turismo sea una realidad, ha creado un distintivo que acredite que una empresa del ramo turístico cumple con todos los requisitos establecidos para dar un servicio de calidad a las personas con discapacidad.

En resumen, existen bastantes avances en lo relativo al turismo accesible, principalmente en la infraestructura hotelera y restaurantera, sin embargo, existen grandes retos por vencer en el sector de transporte público. Cada vez es más común encontrar personas con discapacidad realizando actividades turísticas en zonas donde hasta hace pocos años era difícil lo hicieran de forma independiente, gracias a que la inclusión turística cada día es mayor.

6. Bibliografía

- Buhalis, P. D., & Darcy, S. (2010). Accessible Tourism: Concepts and Issues. Channel View Publications.
- Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión. Ley General de las Personas

con Discapacidad (2005). Mexico: Diario Oficial de la Federación.

- Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión. (2011). Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad. Nueva Ley DOF 30-05-2011, 1–22.
- Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión. Reglamento de la Ley General de Turismo (2015). México: Diario Oficial de la Federación.
- Daniels, M. J., Drogin Rodgers, E. B., & Wiggins, B. P. (2005). "Travel Tales": An interpretive analysis of constraints and negotiations to pleasure travel as experienced by persons with physical disabilities. *Tourism Management*, 26(6), 919–930.
- Darcy, S. (2010). Inherent complexity: Disability, accessible tourism and accommodation information preferences. *Tourism Management*, 31(6), 816–826.
- Darcy, S., Cameron, B., Pegg, S., & Packer, T. L. (2008). Developing business case studies for accessible tourism. Australia: CRC for Sustainable Tourism Pty Ltd.
- Darcy, S., & Pegg, S. (2011). Towards Strategic Intent: Perceptions of disability service provision amongst hotel accommodation managers. *International Journal of Hospitality Management*, 30(2), 468–476.
- Domínguez Vila, T., Fraiz Brea, J. A., Alén González, M. E., Domínguez, T., José, V., Fraiz, A., ... González, E. A. (2011). Turismo y accesibilidad: una visión global sobre la situación de España. *Cuadernos de Turismo*, 28(28), 23–45.
- Fernández Alles, M. T. (2009). Turismo Accesible: Importancia de la accesibilidad para el sector turismo. *Entelequia. Revista Interdisciplinaria*, 9, 211–225.
- Fundación ACS y Organización Mundial del Turismo. (2014). Manual de turismo accesible para todos: Alianzas público-privadas y buenas prácticas.

Organización Mundial Del Turismo Y La Fundación ACS.

- Martínez Cárdenas, R., & García Arriaga, A. V. (2015). La accesibilidad como recurso turístico en sitios de turismo cultural religioso. *International Journal of Scientific Management and Tourism*, 1(1), 7–39.
- Martínez Cárdenas, R., & Gómez Calderón, L. (2015). Turismo accesible, una alternativa de inclusión social y equidad. In *Espaces et environnements littoraux et insulaires. Accessibilité Vulnérabilité-Résilience*. París, Francia: EDITIONS KARTHALA.
- Martínez Cárdenas, R., & Mínguez García, M. D. C. (2017). Patrimonio cultural religioso y accesibilidad. El caso del santuario de santo Toribio Romo. *Topofilia*, 2.
- Molina Hoyo, M., & Cánoves Valiente, G. (2010). TURISMO ACCESIBLE, TURISMO PARA TODOS: LA SITUACIÓN EN CATALUÑA Y ESPAÑA. *Cuadernos de Turismo*, (25), 25–44.
- Organización Mundial de Turismo. (2017). Panorama del turismo internacional 2017. Organización Mundial de Turismo,.
- Organización Mundial del Turismo (OMT). (2014). Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas - Módulo I : Turismo Accesible – definición y contexto. Organización Mundial Del Turismo, Madrid (España).
- Suriá Martínez, R., & Escalona Alba, J. Y. (2014). Integración, turismo y discapacidad: ¿son accesibles los hoteles para las personas con discapacidad física? *Pasos : Revista de Turismo Y Patrimonio Cultural.*, 12(1), 209–218.