

PROPUESTA DE INDICADORES DE ACCESIBILIDAD EN RESTAURANTES BAJO EL CONCEPTO DE TURISMO ACCESIBLE.

Lic. Dayanis García Sánchez¹

1. Universidad de Matanzas, dayanis.garcia@umcc.cu

Resumen

El Turismo Accesible favorece no solo a las personas con discapacidad, sino a todos los clientes, pero especialmente ofrece la posibilidad a aquellos con movilidad reducida de disfrutar en plenitud de esta actividad sin la presencia de barreras. En este sentido la presente investigación tiene como objetivo proponer una herramienta para la evaluación de la accesibilidad de los restaurantes del destino turístico Varadero bajo el concepto de Turismo Accesible. Se aplicó una metodología para la propuesta de indicadores de accesibilidad compuesta por diversas herramientas y técnicas como la entrevista no estructurada, la tormenta de ideas, los métodos de selección de expertos y coeficiente de *Kendall*, la lista de chequeo, la revisión bibliográfica, el diagrama de *Pareto*, métodos de muestreo, observación directa y otros. A partir del análisis y desarrollo de las metodologías se obtuvo listado de indicadores de accesibilidad para restaurantes bajo el concepto de Turismo Accesible.

Palabras claves: Turismo accesible; accesibilidad; discapacidad.

Introducción



Monografías 2020
Universidad de Matanzas© 2020
ISBN: 978-959-16-4472-5

El turismo en el siglo XXI constituye un fenómeno social de gran impacto y significación, pues aporta grandes beneficios a las comunidades receptoras de clientes y moviliza a millones de personas en todo el mundo. El creciente avance de las tecnologías, las modificaciones en el entorno turístico mundial, así como los cambios en el comportamiento de los clientes y la reducción del gasto medio por turista, han propiciado las condiciones para un acelerado aumento de la diversificación y la competitividad, lo que lleva a la búsqueda de la diferenciación entre los destinos.

Cuba no está exenta de esta problemática, unido a la estacionalidad de la demanda turística y la alta dependencia de los principales mercados emisores de turismo hacia el país. Esta realidad conlleva a la búsqueda de alternativas con el objetivo de hacer frente a la competencia, diferenciándose en el ámbito internacional. Una solución sería la búsqueda de nuevos segmentos de mercado.

Las personas con movilidad reducida (PMR) o personas con discapacidades, presentan un alto nivel de participación en la actividad turística mundial. Más de mil millones de personas viven en todo el mundo con alguna forma de discapacidad; de ellas, casi 200 millones experimentan dificultades considerables en su funcionamiento. En los años futuros, la discapacidad será un motivo de preocupación aún mayor, pues su prevalencia está aumentando. Ello se debe a que la población ha envejecido y el riesgo de discapacidad es superior entre los adultos mayores, y también al aumento mundial de enfermedades crónicas tales como la diabetes, las enfermedades cardiovasculares y los trastornos de la salud mental. Según el estudio Índice Global del Envejecimiento, de *HelpAge* Internacional, en el 2014 existían más de 1000 millones de personas mayores de 60 años (aproximadamente el 15% de la población mundial). Para el año 2050 está previsto que esta proporción aumente hasta el 21%. Por ello es inevitable un incremento de personas discapacitadas debido a que los principales factores causantes de la discapacidad como son la edad avanzada, los accidentes de tráfico o los accidentes laborales van en aumento año tras año. Según datos del Buró Estadístico canadiense (2017) la edad media poblacional de Canadá, uno de los principales mercados emisores de turistas al país, en el año 2016 fue de 40,50 y se estima que para el año 2100 sea de 47,60; lo que demuestra el acelerado envejecimiento poblacional.

Los turistas que quieren y necesitan accesibilidad cuando viajan comienzan ahora a ser tenidos en cuenta como un nicho de mercado con importantes beneficios para aquellos destinos e instalaciones que se ocupen de crear las condiciones adecuadas para recibirlos. Este mercado no es nuevo, pero ha sido mal atendido durante bastante tiempo. La principal barrera para las PMR es la presencia de destinos turísticos inaccesibles. La accesibilidad es un derecho, una posibilidad de negocio, un elemento de calidad y también una obligación legal. Según la OMT la accesibilidad en los destinos debe valorarse desde la Cadena de Accesibilidad del Turismo, que está compuesta por una serie de eslabones, donde si falla uno de ellos se afecta todo el sistema. Entre los elementos que la componen se encuentra la Restauración, de ahí que la accesibilidad en restaurantes sea de vital importancia para las

buenas prácticas de una nueva disciplina de estudio: Turismo Accesible. Esta modalidad de turismo no solo contribuye a una mayor especialización para las instalaciones que la desarrollan, sino también les permite mostrar una imagen más humana que mejore su reputación de empresa turística socialmente responsable, lo cual puede constituir una importante ventaja competitiva.

A pesar de que en Cuba son pocos los elementos que se han abordado respecto al tema existen lineamientos del PCC que demuestran su importancia. Como son el lineamiento 209 y el lineamiento 210 que reflejan la necesidad de la búsqueda de soluciones para la mejora constante del turismo, y una de las principales vías para ello es la diversificación de los mercados y el incremento de la competitividad.

Cuba se ha quedado rezagada respecto al tema. A pesar de que las construcciones de infraestructura turística se desarrollan en base a las regulaciones de la Oficina Nacional de Normalización (NC) y en específico la norma NC 391 del 2013: “Accesibilidad de las Personas al Medio Físico” esto no resulta suficiente puesto que sus preceptos no son adoptados con el rigor que merecen, y valoran solo las barreras físicas de las edificaciones, además que se pone en práctica sólo en la fase de diseño y construcción de los edificios.

Desarrollo

La accesibilidad es “una característica básica del entorno construido. Es la condición que posibilita el llegar, entrar, salir 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”

La accesibilidad en el turismo debe ser un motor de desarrollo para la mejora de la calidad de vida de las personas con discapacidad en los países receptores, puesto que los esfuerzos benefician a la sociedad en su conjunto. Las normativas requieren cada vez más el estricto cumplimiento de las exigencias de accesibilidad que llevará a las autoridades a tutelar, incluso coactivamente, que todos los entornos turísticos sean accesibles.

Son varios los autores que se han referido al concepto de Turismo Accesible, entre los que se pueden mencionar: (Grunewald L, 1996), (English Tourism Council, 2000), (Sanchíz Pons, 2000), (Marcos Pérez, 2002), (Rovira Beleta, 2005), (Simon Darcy, 2006), (CEAPAT, 2006), (Alles Fernández, 2007), (OMT, 2015), (AMERIACC, 2009), (Miller et al., 2010), (Sánchez Alonso, 2010). Para una mejor visión e interpretación de los conceptos referidos por estos autores se realizó un Diagrama de Pareto. Esta herramienta permitió definir Turismo Accesible como aquel que garantiza que los productos y servicios turísticos, con todas sus partes integrantes, estén disponibles para todas las personas por igual, sin importar sus capacidades y garantizando su satisfacción, a través de la supresión de barreras. Constituye un potenciador de la calidad de vida de quienes lo practican y una considerable oportunidad de negocio para los destinos turísticos.

No tendría sentido hablar de “Turismo Accesible” sin referirse a sus potenciales beneficiarios. Dentro de ellos, según se pueden destacar las personas con problemas con la movilidad y el desplazamiento; y las personas con problemas de información y comunicación.

La Cadena de Accesibilidad del Turismo está compuesta por una serie de eslabones donde se puede variar el orden de los elementos que la integran, pero es necesario mantener fijos el primero y el último. Si falla uno de sus eslabones integrantes, se afecta todo el sistema; y precisamente uno de estos elementos es la Restauración.

Existen numerosas normas de carácter nacional e internacional establecidas para lograr buenas prácticas de Turismo Accesible. Por ejemplo, en Argentina se pueden mencionar las siguientes: Ley Nacional N° 24.314 (1994). Accesibilidad de personas con movilidad reducida. Modificación de la Ley N° 22.431. Ley Nacional N° 25.643 (2002). Turismo Accesible. Ley Nacional de Turismo N° 25.997 (2005). Establece concepto de turismo social y la Ley Nacional N° 26.378 (2008). Aprobación de la Convención Internacional sobre los derechos de Personas con Discapacidad y su Protocolo Facultativo. (García Sánchez, 2018)

Norma Cubana (NC:391-3, 2013) “**Accesibilidad de las personas al medio físico**” Esta norma consta de cinco partes referidas a: elementos generales; urbanismo; edificaciones; comunicaciones, señalización e información y transportación de pasajeros respectivamente.

Son muchas las bibliografías que se refieren a Turismo Accesible en el ámbito nacional e internacional. Sin embargo, son muy pocas las que incluyen indicadores de accesibilidad en restaurantes, y aunque en algunos casos aparecen dentro de apartados de accesibilidad en hoteles, es muy poca la información que se brinda al respecto.

Cuadro 1. Indicadores de accesibilidad en restaurantes.

Autor	(PREDIF, 2003)	(Real Patronato sobre Discapacidad, 2007)	(S/A, 2009)	(OMT, 2015a)	(Valverde; Opazo y Joelson, 2013)	(NC:391-3, 2013)	(NC:391-4, 2013)
Tema Clave	Aparcamiento	Áreas de Restauración	Accesos y Aparcamientos	Establecimientos de restauración – infraestructura y servicios	Restaurantes, Bares, Cafetería	Escaleras	Señalización
	Acceso	Restaurante y Comedor de desayunos	Mobiliarios y Equipamiento	Acceso (A)	Sanitarios Accesibles	Puertas y ventanas	Símbolos
	Escaleras	Terraza	Barra	Aseos (As)		Bares, tabernas, restaurantes, etc.	
	Rampas	Bar- Cafetería	Mesas y Sillas	Gestión (G)		Cubículos de inodoro y servicios sanitarios.	
	Ascensores		Señalización. Sistemas de evacuación y emergencia	Información y comunicación (I)		Iluminación	
	Alimentación		Señalética	Movilidad (M)		Superficies de pisos y paredes.	
	Puertas		La Carta	Personal (P)		Mobiliario	
	Pasillos			Servicios (Se)			
	Pavimentos			Usabilidad (U)			
	Mobiliario			Establecimientos de restauración – empresas de restauración			
	Mesas y sillas			Gestión (G)			
	Barra						
	Carta/ Menú						
Aseos							

Fuente: Elaboración propia

El análisis de la accesibilidad en restaurantes a través de Índices Sintéticos no se aborda en la bibliografía consultada por la autora, por lo que no existe actualmente una metodología que combine este tipo de herramientas y la evaluación de los niveles de accesibilidad de estas instalaciones. Se procede entonces a la búsqueda de referentes metodológicos de los dos aspectos por separado con el objetivo de determinar por una parte los indicadores, parámetros o criterios a evaluar y del otro, las distintas metodologías para el cálculo de Índices Sintéticos.

Cuadro 2. Antecedentes metodológicos para la evaluación de la accesibilidad en restaurantes

No.	Año	Autor(es)	Título	País
1	2002	Daniel Marcos Pérez	Manual de Accesibilidad Hotelera	España
2	2003	PREDIF	Cómo hacer Restaurantes Accesibles para personas con movilidad reducida	España
3	2006	Fernando Alonso López Montse Dinarés Quera	El hotel accesible: guía para su diseño, organización y gestión	España
4	2007	María Teresa Fernández Alles	Turismo Accesible: Análisis de la accesibilidad hotelera en el municipio de Cádiz	España
5	2007	Real Patronato sobre Discapacidad	Manual de Accesibilidad Universal para Hoteles	España
6	2009	-	Guía de Accesibilidad en la Edificación - Ocio y turismo – Restaurantes	-
7	2010	NC: 391- 1	Accesibilidad y Utilización del entorno construido por las personas –Parte 1: Elementos generales	Cuba
8	2012	Fátima Guajardo Galván Alejandra Lorena García García Isabel Sánchez Villareal	Evaluación de la accesibilidad de la industria turística de Monterrey: un primer paso hacia el Turismo Accesible	México
9	2013	Paula Valverde Ricardo Opazo Natalia Zoe Joelson	Turismo Accesible en San Carlos de Bariloche	Argentina
10	2013	NC: 391- 2	Accesibilidad y utilización del entorno construido por las personas – Parte 2: Urbanismo	Cuba
11	2013	NC: 391- 3	Accesibilidad y utilización del entorno construido por las personas – Parte 3: Edificaciones	Cuba
12	2013	NC: 391- 4	Accesibilidad y utilización del entorno construido por las personas – Parte 4: Comunicaciones, Señalización e Información.	Cuba
13	2015	OMT	Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas	-

Fuente: elaboración propia

A partir del análisis de las bibliografías consultadas como referencia se procede al análisis y procesamiento de los indicadores

Listado preliminar de indicadores

La revisión de documentos e investigaciones anteriores es una herramienta idónea para definir un listado preliminar de indicadores para la evaluación de la accesibilidad en restaurantes ya que la mayoría de ellos se encuentran normados o referenciados en algún trabajo anterior. No obstante, también se utilizará la lluvia de ideas (*Brainstorming*) para definir este conjunto inicial de indicadores. Es una herramienta de trabajo grupal que facilita el surgimiento de nuevas ideas sobre un tema o problema determinado. Para la correcta utilización de la herramienta se debe seleccionar el conjunto de expertos que trabajarán en la investigación para lo cual se seguirá el procedimiento propuesto por Método de selección de expertos. Después de tener un listado inicial de posibles expertos, se calcula su coeficiente de experticidad, para verificar su elección o no. Se realiza

mediante la autovaloración del propio experto y se calcula mediante la fórmula propuesta por (Frías et al., 2008). Los resultados del grupo de indicadores que se obtienen de la revisión bibliográfica más los que se obtienen de la Tormenta de Ideas con los expertos se presentan en forma de lista.

Reducción del listado de indicadores

Determinado el listado de indicadores preliminares se presentan los mismos al grupo de expertos previamente seleccionado para su reducción a través del Método del Coeficiente Kendall. Este consiste en solicitar a cada uno de los expertos consultados su criterio acerca del ordenamiento en grado de importancia de cada una de las características.

Etapa I: Recopilación de los indicadores: En este sentido la principal bibliografía utilizada por la autora es la Norma Cubana 391 del año 2013: “Accesibilidad y utilización del entorno construido por las personas”, especialmente la tercera y cuarta parte de esta norma que están relacionadas con las edificaciones, comunicación, señalización e información. En este documento los indicadores se agrupan según el área en que se aplican. De acuerdo a los objetivos de la investigación esta norma carece de elementos enfocados al sector turístico, por lo que fue necesaria la búsqueda de otras bibliografías para complementar la información requerida para la evaluación de las instalaciones en este sector.

Listado preliminar de indicadores: Se hace una recopilación de todos los indicadores relacionados con las características de accesibilidad que deben cumplir los restaurantes a partir de la bibliografía consultada, obteniéndose un total de noventa.

Etapa II: Reducción del listado de indicadores

Estos indicadores fueron presentados al grupo de expertos previamente seleccionado para su reducción a través del Método del Coeficiente de Kendall. De este modo se obtuvo un total de 43 indicadores que se muestran más adelante distribuidos según la dimensión a la que pertenecen.

Determinación de las dimensiones: Después de una amplia revisión bibliográfica, se evidencia que hay una tendencia en los últimos años al uso no solo de los indicadores físicos, sino también de los actitudinales.

Con respecto a la cantidad de indicadores, esta varía en dependencia al interés del investigador, y se mueve en el rango de 45 a 180. En lo referido a las formas de evaluar estos parámetros, el 85% de las investigaciones (6 de 7) lo hace a través de las áreas en que se aplican y de estas, el 50% también tiene en cuenta la discapacidad con que está relacionado el indicador. Solo el 15% (1 de 7) agrupa los indicadores según las dimensiones de la accesibilidad a la que responden. Según los resultados obtenidos la forma más usada de establecer los indicadores es en correspondencia al área u objeto que pueden evaluar, y por ello se definió este mismo modo para la investigación en cuestión. De esta

manera quedaron establecidas las siguientes dimensiones con los indicadores que las integran:

Puerta: ancho (mínimo 80cm), altura (mínimo 200cm), espacio a ambos lados de la puerta (mínimo 150cm), altura de indicadores visuales (7.5cm) y ancho de la marca visual (5cm).

Aseos y cuartos de baño: altura del interruptor de luz de presión (mínimo 90cm), altura libre inferior del lavamanos (mínimo 65cm), fondo libre inferior del lavamanos (mínimo 30cm), altura del toallero

o secador (mínimo 80cm), jabonera (mínimo 80cm), altura del portarrollos de papel higiénico (mínimo 60cm), altura del borde inferior del espejo (mínimo 95cm), espacio de acceso lateral del inodoro (mínimo 80cm), altura del inodoro (mínimo 40cm), altura del mecanismo de descarga del inodoro (mínimo 70cm) y área libre de maniobra frente al inodoro (mínimo 9cm x 9cm),

Escalones: ancho (mínimo 1.20m), contrahuella (entre 15 y 17cm), huella (27cm) y rellanos (mínimo 1.5m de diámetro).

Rampa: ancho (mínimo 120cm), longitud (máxima 9m), embarque (mínimo 150cm de diámetro), desembarque (mínimo 150cm de diámetro) y pendiente (para tramos inferiores a 3m debe ser de 10%; tramos entre 3 y 10m de 8%; tramos entre 10 y 15m de 6% y tramos mayores que 15m de 3%)

Mobiliario: distancia entre muebles (mínimo 80cm), índice de áreas de 150 cm de diámetro (al menos 1 área), altura para silla de ruedas (mínimo 40cm), altura de accesorios (entre 90 y 130cm) y altura de elementos en arco o volado (mínimo 210cm).

Mesas y sillas: ancho libre bajo las mesas (mínimo 80cm), altura libre bajo las mesas (mínimo 70cm), fondo libre de obstáculos (mínimo 60cm), soportes inferiores transversales (ninguno), altura del asiento (entre 40 y 45cm), mesas y sillas móviles (mínimo 50%), sillas para niños (mínimo 2 x cada 50 plazas), respaldo (mínimo 75cm), profundidad (entre 40 y 45cm)

Barra: Barra de atención adaptada (Al menos una).

Carta / menú: Carta en Braille (Al menos una).

Personal: Trabajadores con conocimiento de lenguaje de señas (Al menos uno).

Aparcamiento: Plaza reservada de parqueo accesible y señalización de la plaza de parqueo (Al menos una).

Después de definir los requisitos que debe cumplir cada indicador para ser accesible y distribuirlos por dimensiones la propuesta de indicadores de accesibilidad en restaurantes bajo el concepto de Turismo Accesible queda de la siguiente manera:

Escaleras

1. Ancho libre mínimo
2. Contrahuella
3. Huella
4. Rellanos
5. Altura de pasamanos
6. Prolongación de pasamanos
7. Altura libre bajo la escalera

Rampas:

1. Ancho
2. Longitud
3. Embarque y desembarque de la rampa

Puertas

1. Ancho de la puerta
2. Altura de la puerta
3. Espacio a ambos lados de la puerta

Mobiliario.

1. Distancia entre muebles
2. Áreas de 150 cm de diámetro
3. Altura para silla de ruedas
4. Altura de elementos en arco o volado

Mesas y sillas

1. Ancho libre bajo las mesas
2. Altura libre bajo las mesas
3. Fondo libre de obstáculos
4. Soportes inferiores transversales
5. Altura del asiento
6. Mesas y sillas móviles
7. Sillas para niños
8. Altura del respaldo de las sillas
9. Profundidad de las sillas
10. Largo de los apoyabrazos

Barra

1. Barra de atención adaptada
2. Largo de la barra
3. Profundidad de la barra
4. Altura de la barra

Carta / menú

1. Carta en Braille
2. Tamaño de la letra

Aseos y cuartos de baño

1. Altura del interruptor de luz de presión
2. Altura libre inferior del lavamanos
3. Fondo libre inferior del lavamanos

4. Altura del toallero o secador, jabonera
5. Altura del portarrollos de papel higiénico

Inodoro

1. Espacio de acceso lateral
2. Altura
3. Barra de soporte fija
4. Altura de las barras de soporte
5. Altura del mecanismo de descarga
6. Espacio libre de maniobra

Acceso

1. Ancho libre de paso en la entrada de acceso principal

Pasillos

1. Ancho
2. Longitud
3. Espacio en los extremos

Trabajador con conocimiento del lenguaje de señas

Plaza reservada de parqueo accesible

De este modo queda estructurada una propuesta de indicadores de accesibilidad para restaurantes bajo el concepto de turismo accesible.

Conclusiones

La accesibilidad en restaurantes constituye un elemento fundamental dentro de la cadena de accesibilidad del turismo. Este es un tema aún en desarrollo que se presenta como aspecto novedoso, por lo que requiere de mayor esfuerzo por parte de las autoridades pertinentes para lograr sus buenas prácticas y de este modo satisfacer al amplio segmento de mercado que representan los turistas con discapacidad, basado en la concepción del Turismo Accesible. Por esta razón se realizó una propuesta de indicadores para evaluar el nivel de accesibilidad en restaurantes, basada en las bibliografías consultadas.

Bibliografía

ALONSO LÓPEZ, F. y DINARÉS QUERA, M. *El Hotel Accesible: Guía para su diseño, organización y gestión*. 2006. 216-06-090-1. 230 p.

AMERIACC. *El turismo como estrategia de desarrollo en la región de Ica* [en línea] Perú [fecha de consulta: 14 diciembre 2017]. Disponible en: http://www.ameriacc.org/realizaciones_data/4.pdf

CEAPAT. *Concepto Europeo de Accesibilidad*. Madrid. 1996.

ENGLISH TOURISM COUNCIL. *People with disabilities and holiday taking*. London, 2000.

FERNÁNDEZ ALLES, M. T. *Turismo accesible: Análisis de la accesibilidad hotelera en el municipio de Cádiz*. [Tesis de Doctorado], en opción al título de Doctor en Ciencias. 2007.

FRÍAS JIMÉNEZ, R. A. et al. *Herramientas de apoyo a la solución de problemas no estructurados en empresas turísticas*. Matanzas, Cuba. 2008. Editorial universitaria. ISBN: 959-16-0304-9. pp. 236 p.

GARCÍA SÁNCHEZ, D. *Índice de Accesibilidad en Restaurantes bajo el concepto de Turismo Accesible. Caso de estudio: Grupo Extrahotelero Palmares S.A.* en opción al Departamento de Turismo Universidad de Matanzas, Matanzas, Cuba. 2018.

GONZÁLEZ ARIAS, M. y COLECTIVO DE AUTORES. *HASPNET. Herramientas de apoyo a la solución de problemas no estructurados en empresas turísticas*. Universidad de Matanzas "Camilo Cienfuegos", Matanzas, Cuba. 2008.

GRUNEWALD, L. *Turismo Accesible: Experiencias y reflexiones sobre accesibilidad*. 1996.

MARCOS PÉREZ, D. *Manual de Accesibilidad Hotelera*. Madrid. Secretaría de Turismo. Mazziotta, M. P. A. 2013. *Methods for Constructing Composite Indices: One for All or All for One?* Italia. 2002.

MILLER FERNÁNDEZ, P. y COLECTIVO DE AUTORES. *Accessible Tourism*. 2010.

NORMA CUBANA: 126. 2001. *Industria turística. Requisitos para la clasificación por categorías de los restaurantes que prestan servicio al turismo*. Vedado, Ciudad de La Habana. NC. 2870979928. p.

NORMA CUBANA: 391-1. 2010. *Accesibilidad y utilización del entorno construido por las personas — parte 1: Elementos generales*. Cuba Oficina Nacional de Normalización (NC). ICS: 91.060.01. p.

NORMA CUBANA: 391-3. 2013. *Accesibilidad y utilización del entorno construido por las personas — parte 3: Edificaciones*. Cuba Oficina Nacional de Normalización (NC). ICS: 91.060.01. pp.

NORMA CUBANA: 391-4. 2013. *Accesibilidad y utilización del entorno construido por las personas — parte 4: Comunicaciones, señalización e información*. Cuba Oficina Nacional de Normalización (NC). ICS: 91.060.01. p.

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE TURISMO. *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas - Módulo IV: Indicadores para el Estudio de la Accesibilidad en Turismo*. Madrid. 2015.

PÉREZ GARCÍA, F. *Análisis, diseño y comparación de indicadores sintéticos*. Departamento de Estadística Universidad de Málaga. 2006.

PREDIF. *Cómo hacer Restaurantes Accesibles para personas con movilidad reducida*. [en línea]. Madrid. [fecha de consulta: 2 mayo 2018], Disponible en: http://www.predif.org/sites/default/files/documents/Maqueta_Restaurantes_final.pdf

REAL PATRONATO SOBRE DISCAPACIDAD. *Manual de Accesibilidad Universal para Hoteles*. 2007. Edición Primera. ISBN 214-07-022. 371 pp.

ROVIRA-BELETA. *La accesibilidad*. [en línea] Argentina [fecha de consulta: 24 febrero 2017] Disponible en: [www. Rovira-Beleta.com](http://www.Rovira-Beleta.com)

SÁNCHEZ ALONSO, R. *Turismo Accesible y Turismo para Todos en los ENP: Comunidad de Madrid*. [Tesis de Diploma], en opción al título de Máster Oficial en Dirección Turística Internacional. Facultad de Ciencias del Turismo. Universidad de Juan Carlos. Madrid, España. 2010.

SANCHÍZ PONS, N. *Accesibilidad a hoteles de 4 y 5 estrellas y Paradores Nacionales CETER*. Madrid, 2000.

SANCHO PÉREZ, A. *Apuntes de Metodología de la Investigación en Turismo*. Organización Mundial del Turismo. 2011.

SIMÓN DARCY. *Setting a research agenda for accessible tourism*. [en línea] Sustainable Tourism CRC. [fecha de consulta: 6 mayo 2018], Disponible en: https://www.researchgate.net/profile/Simon_Darcy/publication/235993179_Setting_a_Research_Agenda_for_Accessible_Tourism

arch.Agenda.for.Accessible.Tourism/links/0deec51dfeed997319000000/Setting-a-Research-Agenda-for-Accessible-Tourism.pdf

VALVERDE OPAZO, R. y JOELSON, N. Z. *Turismo Accesible en San Carlos de Bariloche*. [en línea] Argentina [fecha de consulta: 22 mayo 2018] Disponible en: http://es.slideshare.net/NatalieZoe/turismo-accesible-final?next_slideshow=1.