

LA GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO PARA EL LOGRO DE UN TURISMO ACCESIBLE

MAINTENANCE MANAGEMENT TO ACHIEVE ACCESSIBLE TOURISM

Estudiante Naylet Sangroni Laguardia¹, (0000-0002-0120-0747), Universidad de Matanzas, Facultad de Ciencias Empresariales, Carrera Ingeniería Industrial, naylet.sangroni@nauta.cu

Estudiante Jessie Arlene Pérez Castañeira², (0000-0003-2900-725X)

Estudiante Roxanna Alba Cruz³, (0000-0003-0161-391x)

Dr. C. Bisleivys Jiménez Valero⁴, (0000-0003-4812-4558)

Resumen

El turismo es una de las principales actividades dinamizadoras de la economía mundial, en la actualidad el turismo accesible supone ser una oportunidad encaminada a la sensibilización de la industria turística con servicios que cumplan con los requerimientos para la atención adecuada a personas con discapacidad, donde la aplicación de Políticas coherentes de Mantenimiento Industrial contribuye a alcanzar los estándares deseados por este segmento del mercado. El objetivo de esta investigación es analizar la gestión del mantenimiento para el logro de turismo accesible. Se realiza una búsqueda bibliográfica con los conceptos más importantes relacionados con el tema tales como turismo accesible, mantenimiento, gestión del mantenimiento. El principal resultado es que como la infraestructura turística es la base tangible del desarrollo del turismo, se hace necesario una adecuada gestión de mantenimiento en cada infraestructura para que cada recurso turístico brinde lo mejor a cada visitante.

Palabras claves: *gestión del mantenimiento; infraestructura; mantenimiento; turismo accesible.*

Abstract

Tourism is one of the main dynamizing activities of the world economy, currently accessible tourism is an opportunity aimed at raising awareness of the tourism industry with services that meet the requirements for adequate care for people with disabilities, where the application of coherent Industrial Maintenance Policies contributes to achieving the standards desired by this market segment. The objective of this research is to analyze maintenance management to achieve accessible tourism. A bibliographic search is carried out with

the most important concepts related to the subject such as accessible tourism, maintenance, maintenance management. The main result is that since the tourist infrastructure is the tangible base of the development of tourism, an adequate maintenance management is necessary in each infrastructure so that each tourist resource offers the best to each visitor.

Keywords: maintenance management; infrastructure; maintenance; accessible tourism.

El turismo es una actividad que involucra a toda la sociedad, ya sea directa o indirectamente; y ha experimentado un auge en las últimas décadas, al presentar cifras que crecen de forma exponencial (Suárez Falcón, Verano Tacoronte, & García Santana, 2016). La globalización de los mercados turísticos ha favorecido la diversificación de destinos y de los segmentos de consumidores. Por ello, el turismo se ha forjado hasta convertirse en un verdadero derecho fundamental, indispensable para el pleno desarrollo de la dignidad humana (Clemente Soler, Bote Díaz, & Sánchez Vera, 2018). A medida que la sociedad se desarrolla, el estado del turismo cambia de ser socialmente deseable a ser una necesidad (Agovino, Casaccia, Garofalo & Marchesano, 2017). Existen casos donde estos propósitos no se cumplen debido a características ambientales, físicas y sociales que hacen de la experiencia turística incómoda, poco segura, y sin equidad (Cruz, 2019).

Uno de los segmentos de mercado que ha cobrado fuerza en los últimos años es el de las personas discapacitadas, que repercute en diferentes espacios de la economía, sociedad o política, entre otros, y se ha hecho evidente en el turismo (Carossia, Narvaez, & Peluc, 2007). Se pueden considerar diferentes tipos de personas con discapacidad. Aquellas que presentan una discapacidad intelectual, las de limitaciones motoras o físicas, y las que muestran una discapacidad auditiva o visual. Sin embargo, existen otras series de circunstancias que pueden ocasionar una restricción temporal de la movilidad, lo que reduce la independencia y la autonomía de las personas, en este sentido, se encuentran los adultos mayores, personas con obesidad, mujeres en gestación, personas que viajan con bebés o niños pequeños (Cruz, 2019).

Este segmento de mercado viene justificado por el número de personas que lo integran y su participación en el mercado turístico. Por tanto, el turismo accesible se ha planteado como un turismo para todos que incluye procesos colaborativos entre personas que brindan servicios, mejora a la infraestructura, considera

las dimensiones de acceso, y brinda valores de igualdad y equidad (Kastenholz, Eusébio, Figueiredo, & Lima, 2012).

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 (Jurado Almonte, 2014).

Para Rifaï (2014) el turismo ha sido fuertemente potenciado en este último tiempo y esto ha generado la urgente necesidad de adaptar los espacios urbanos y las instalaciones de tal forma de satisfacer las necesidades y requerimientos de todos los turistas con discapacidad alguna que no le permita desplazarse adecuadamente. En consecuencia, Denisse Gómez Bañuelos, Pérez Gaxiola, & Woolfolk Gallego, (2018) plantean que es importante conocer las necesidades y deseos de las personas discapacitadas en su comportamiento como turistas, para tratar de perfilar una oferta turística cuyo contenido esté adaptado a las mismas, a su vez que contribuya a dar una mayor satisfacción a los turistas discapacitados y una mayor competitividad a las empresas turísticas.

A partir del aumento de las tasas de discapacidad, debido en parte al envejecimiento de la población y al aumento de la prevalencia de enfermedades crónicas, la infraestructura turística es la base tangible del desarrollo del turismo, dentro de esta se encuentran la red de comercialización, servicios de transportes, la prestación de servicios básicos, restaurantes, museos, hoteles, etc. Para atender esta demanda se necesita que se realicen adecuaciones en las instalaciones y servicios para facilitar el acceso y calidad de uso a este grupo, además de una formación continua, posibilitando el mejoramiento de las competencias y cualificaciones de los empleados. Por ello es necesario una adecuada gestión de mantenimiento en cada infraestructura para que cada recurso turístico brinde lo mejor a cada visitante y sea de disfrute de cada uno de ellos.

En tal sentido, las empresas generadoras de bienes y/ o servicios que utilizan instalaciones, edificios, dispositivos, etc., para lograr su objetivo social y empresarial, necesitan que estos activos se mantengan en buen estado de funcionamiento, de confiabilidad, de mantenibilidad y de disponibilidad, acorde con sus necesidades, por lo cual las organizaciones empresariales deben procurar que la vida útil de sus activos físicos sea la máxima alcanzable al mínimo costo posible (Proaño Cárdenas, 2018). Por ello el mantenimiento, es actualmente reconocido como un elemento fundamental para incrementar la

competitividad al propiciar la prolongación de la vida útil de los componentes y contribuir a mejorar la calidad de los productos. En las instalaciones hoteleras, el mantenimiento desempeña un papel fundamental para el desempeño creciente de la institución. Por esta razón la presente investigación tiene como objetivo: analizar la gestión del mantenimiento para el logro de turismo accesible.

El turismo accesible se originó en Europa en la década de los ochenta del siglo XX, específicamente en los países de Alemania y el Reino Unido, que en materia de accesibilidad lograron el mayor avance; luego, este tipo de turismo llegó a América, donde su progreso se manifestó en particular en Argentina con el programa "Para un Turismo Accesible a los Minusválidos", promovido en los años noventa en Buenos Aires (Fraiz Brea, Alén González, & Domínguez Vila, 2008). Esta nueva concepción del turismo, además de contribuir a una mayor especialización de las instalaciones que lo desarrollan, permite mostrar un aspecto humanístico que mejora la imagen corporativa de la empresa turística socialmente responsable, lo que se traduce en una importante ventaja competitiva (Kastenholz, 2009). Su base de evolución se centra en la accesibilidad universal, los tipos de discapacidad, los mercados turísticos y la legislación que ampara los derechos de las personas con discapacidad (Martínez Carrillo & Boujrouf, 2020).

Según Castillo García (2019) el concepto de accesibilidad se ha abierto camino más allá de la eliminación de barreras físicas, y hoy considera a la persona y a su entorno como un todo. Es por ello que se han desarrollado a partir de él, diversos enfoques cuyo alcance va más allá de las respuestas que ofrecen las normativas. Por tales motivos la accesibilidad debe ser considerada un bien público, consagrada en términos de derecho ciudadano, a través del cual toda persona, sin importar su edad, género, religión, condición física, tiene derecho a interactuar socialmente y disfrutar, con autonomía, de todos los servicios que proporciona la comunidad.

En Tabla No 1 se muestran de las principales definiciones encontradas sobre turismo accesible comprendido en los años 2017 hasta la actualidad.

Tabla No 1. Diferentes definiciones sobre turismo accesible.

Autor/Año	Definición
(Castro, 2017)	Turismo inclusivo es el conjunto de actividades realizadas durante el tiempo libre dedicado al turismo por personas con discapacidad, que les posibilita su plena integración desde la óptica funcional y psicológica, y les permite la plena satisfacción individual y social.
(Miranda,	Turismo accesible, el cual pueda ser utilizado por todo tipo de persona y que alude

2017)	a cualquier habilidad o capacidad que esta posea; es lo que se pretende hacer al adaptar los deportes extremos, buscar que todas las personas puedan disfrutar de ellos de manera segura y confiable.
(Guerrero, 2018)	Permite a todas las personas participar en las actividades sociales y económicas para las que se ha concebido el entorno construido.
(Barba, 2018)	El turismo accesible garantiza el uso y disfrute del turismo, independientemente de las capacidades, del estado o de la condición de las personas.
(Nonome, 2019)	Es el proceso de comprensión de los elementos de empuje en la experiencia del turista con necesidades de acceso.
(Tite, Carrillo, & Ochoa, 2021)	El turismo accesible es un área del conocimiento que estudia la integración de dimensiones e indicadores que están incorporados de forma transversal a los procesos en las organizaciones para permitir innovar sus productos turísticos de manera tal que satisfagan a todos los segmentos, incluidos los turistas y visitantes de atención prioritaria, sin olvidar la rentabilidad de este tipo de actividad.

Fuente: elaboración propia.

En tal sentido, el turismo accesible alcanza cada vez más excelencia en los diferentes países del mundo.

En el proceso de evolución del turismo accesible se observa la tendencia creciente de esta modalidad en países latinoamericanos como México, Argentina, Chile, Colombia y Ecuador, que han mostrado mayor interés en generar una oferta innovadora con respecto a las necesidades de turistas y visitantes de atención prioritaria. También se evidencia el desarrollo en América Latina de políticas públicas que establecen la accesibilidad universal, así como el derecho al deporte, al ocio, al turismo, a la salud, a la educación, etc. Todo lo anterior contribuye a asegurar la plena participación de este tipo de clientes y el goce de sus derechos, entre ellos, el derecho al turismo en igualdad de condiciones (Tite *et al.*, 2021).

En el contexto internacional se han desarrollado conferencias que abordan el tema de turismo accesible, entre las que se puede mencionar, la Asamblea General celebrada en Manila, que recoge el derecho al turismo de las personas discapacitadas con las mejores condiciones de acceso y sin discriminación. En este sentido muchos destinos internacionales han desarrollado obras encaminadas a mejorar la accesibilidad turística (Castro, 2017): se han creado rampas en los museos y sitios de interés en países como Austria, España y Ecuador, que además cuentan con calles peatonales para una mejor movilidad (Pinotti, 2018). Las playas inclusivas con parqueos accesibles para todos, rampas, señalética, equipamiento, pasarelas (Vergara Peña, 2016) son un modelo que ya existe en países como Estados Unidos (Charles Mears State Park, en Michigan), España (Arona, en Tenerife, así como en Cataluña y

Valencia), Francia (Nimes, en Gard), Perú (Punta Negra y Miraflores, en Lima), Chile (Frutillar, en la Región de Los Lagos), México (Cuastecomates en Jalisco, Bahía de Kino en Sonora, Playa Delfines en Quintana Roo y Playa bonita en Campeche), entre otras (D. Gómez Bañuelos, Perez Gaxiola, & Woolfolk Gallego, 2018).

En Cuba, después del triunfo revolucionario, gran parte de las inversiones se destinaron al desarrollo y expansión de importantes obras de infraestructura de apoyo al turismo (Silveira, Silveira, & Castellanos, 2010). En el polo turístico de Varadero se realizan constantemente obras de restauración como solución de accesibilidad hacia y desde el polo para canalizar y distribuir el aumento esperado del número de turistas. En algunos hoteles hay rampas para facilitar el acceso de personas discapacitadas, en restaurantes y bares hay espacios para sillas de ruedas, se han creado paseos peatonales costeros y de playa como enlace entre las zonas urbanizadas y naturales con un acentuado carácter peatonal, con rampas y escaleras, pasarelas, vayas, aparcamientos y señalización (Alonso Gatell & Leyva Fontes, 2008). Sanz Labrador (2018) plantea que un turismo que trascienda, y que tenga como objetivo principal crear espacios turísticos integradores, es decir, desarrollados para que cada persona pueda disfrutarlos, bajo las mismas condiciones sin distinción alguna, es lo que se necesita hoy en día, dejando de lado las diferencias y aceptando la diversidad. Las personas con discapacidad deben tener los mismos derechos y brindar iguales oportunidades que a todos los demás seres humanos, enfatizando que los diversos países deben incluir a la población discapacitada en el sector turístico y demás actividades, con oportunidades similares para participar en actividades recreativas en viajes, hoteles, organizaciones voluntarias y otros, con el fin de garantizarles un mejor servicio a todas las personas mientras tengan las capacidades intelectuales para su disfrute (Castro-Alfaro, Paz-Marcano, & Pinto-Aragón, 2019).

La existencia de diferencias individuales es un hecho inherente a la condición humana. Las características personales que nos identifican como seres únicos e irrepetibles imponen retos a todos los sectores de la sociedad. Esto requiere de cambios en la forma de interactuar, pensar, comprender y ofrecer oportunidades a la diversidad de las necesidades crecientes y a las diferencias de contextos teniendo como una alternativa una inclusión de calidad (Sanz Labrador, 2018). El logro de la integración a la sociedad de todas las personas con necesidades asociadas o no a las discapacidades en contextos cada vez más inclusivos, depende de la concientización, sensibilización y el cambio de todos los miembros de la comunidad en su conjunto (Nonome, 2019).

Según Domínguez, Fraiz, & Alén, (2016) existe un incremento de personas con discapacidad que viajan, sobre todo en las últimas dos décadas, pero existen muchas las razones para que este suceso haya ocurrido. Entre las causas que han llevado a este incremento de turismo/viajes de personas con discapacidad debemos destacar, fundamentalmente, su gran disponibilidad de tiempo libre y sus grandes deseos de viajar, potenciados estos últimos por la existencia de un mayor número de ayudas técnicas y económicas, todo lo cual ha aumentado las posibilidades de las personas discapacitadas a la hora de materializar sus deseos de viajar.

Para Sanz Labrador (2018) el turismo como parte de la sociedad está impuesto a lograr este reto, pero para ello es necesario eliminar una serie de barreras que en lo físico y en lo personal impiden el completo acceso de las personas con discapacidad a las instalaciones turísticas. Bien sabemos que el mundo entero tiene derecho al descanso y disfrute de su tiempo de ocio. Pero muchas veces no se presentan las condiciones adecuadas para que esto suceda. Es por ello, que es importante destacar la posibilidad de llevar adelante una planificación turística que tenga en cuenta a todos sus actores, involucrándolos en su diversidad, para lograr promover la igualdad y la inclusión mediante un turismo accesible.

Los resultados obtenidos demuestran que las infraestructuras adecuadas, lugares accesibles y los desplazamientos para personas discapacitadas constituyen referentes de estudios a nivel mundial según la base de datos *Science Direct*. De acuerdo con los resultados obtenidos Domínguez Vila, Fraiz Brea, & Alén González, (2011) plantean que la discapacidad más común es la que implica reducción de la movilidad entre ellas se encuentran las personas cuya discapacidad es permanente o tiene probabilidades de aumentar y son las que utilizan silla de ruedas (SR), caminadores, muletas, bastones u otras tecnologías para desplazarse. Por otro lado, están las que tienen discapacidades temporales es decir que su estado funcional tiende a mejorar, por ejemplo, las personas enyesadas o las mujeres gestantes.

El mantenimiento de las infraestructuras orientadas para discapacitados en las instalaciones hoteleras contribuye a lograr que cualquier individuo puede recrearse o hacer uso de los servicios en cualquier instalación sin importar su condición física. Se reconoce que el mantenimiento es todo el trabajo necesario para mantener en buen estado de funcionamiento todo tipo de bienes, como las instalaciones y equipos en condiciones de funcionamiento seguro, eficiente y económico (Mercado Britton & Villorina Seña, 2010). La gestión del mantenimiento no es un proceso aislado, sino que es un sistema linealmente dependiente de factores propiamente ligados a la gestión del mantenimiento, así como de factores internos y externos a la

organización (González Echavarría, Martínez Delgado, Barreto San Germán, Espinosa Alfonso, & Cabrera Gómez, 2020).

La actividad de mantenimiento, independientemente de la entidad en que se desarrolle, debe lograr la reducción de las averías imprevistas y del tiempo de reparación de los activos fijos, debe procurar la prolongación de la vida útil de los componentes, con el correspondiente ahorro de recursos y energía y con ello reducir el costo de mantenimiento de las instalaciones, para dar como resultado la mejora continua de la calidad y la eficiencia de los servicios (Suárez Fragas, Medina Peña, & Hernández Alfonso, 2016).

Los objetivos del mantenimiento según (Haro Ayala, 2018) son:

- ✓ Mejorar la disponibilidad de las instalaciones.
- ✓ Mejorar la fiabilidad y la calidad del servicio
- ✓ Evitar, reducir, y en su caso, reparar, las fallas.
- ✓ Disminuir la gravedad de las fallas que no se lleguen a evitar.
- ✓ Evitar detenciones inútiles o paro de máquinas.
- ✓ Evitar accidentes.
- ✓ Maximizar la productividad y eficiencia.
- ✓ Alcanzar o prolongar la vida útil de equipos e instalaciones.
- ✓ Aumentar la seguridad de personas, equipos e instalaciones.
- ✓ Reducir costos.

Las funciones del Mantenimiento propuestas por autores como: (Borroto Pentón, 2005; Jiménez-Castro, 2017) se ilustran en la tabla No 2.

Tabla No 2. Funciones del Mantenimiento.

Funciones	Caracterización
Primarias	Mantener, reparar y revisar los equipos e instalaciones. Generación y distribución de los servicios eléctricos, vapor, aire, agua, gas, etc. Modificar, instalar, remover equipos y edificios. Nuevas instalaciones de equipos y edificios. Desarrollo de programas de mantenimiento preventivo y programado. Selección y entrenamiento de personal.
Secundarias	Asesorar la compra de nuevos equipos. Hacer pedidos de repuestos, herramientas y suministros. Controlar y asegurar un inventario de repuestos y suministros.

	<p>Mantener los equipos de seguridad y demás sistemas de protección.</p> <p>Llevar la contabilidad e inventario de los equipos.</p> <p>Cualquier otro servicio delegado por la administración.</p>
--	--

Fuente: elaboración propia.

El mantenimiento en la actualidad se puede clasificar, conforme a las actividades y planes de acción realizadas en la industria, también considerados como labores, etapas o generaciones del mantenimiento (Tabla No 3) (Buitrago Falcón, 2019; Chirivella Caballero, 2010; Sosa Martínez, 2016).

Tabla No 3. Tipos de Mantenimientos.

Tipo de mantenimiento	Descripción
Correctivo	Se realiza para identificar o corregir un problema, es decir, reparar cuando algo falla. Consiste en actividades realizadas cuando se reacciona a una interrupción de un sistema, subsistema, o parte de un equipo o servicio.
Preventivo	Consiste en evitar la ocurrencia de fallas en las máquinas o los equipos del proceso. Este mantenimiento se basa en un plan, el cual contiene un programa de actividades previamente establecido con el fin de anticiparse a las anomalías. Existen varios tipos: mantenimiento programado (intervalos fijos), mantenimiento de mejora, mantenimiento autónomo, mantenimiento rutinario, mantenimiento periódico o sistemático.
Predictivo	Supone una inversión considerable en tecnología que permite conocer el estado de funcionamiento de máquinas y equipos en operación, mediante mediciones no destructivas. Las herramientas que se usan para el fin son sofisticadas, por ello se consideran para maquinaria de alto costo, o que forme parte de un proceso vital.
Productivo Total (TPM)	Es una estrategia compuesta por una serie de actividades ordenadas que una vez implantadas ayudan a mejorar la competitividad de una organización industrial o de servicios. Es considerada como estrategia, ya que ayuda a crear capacidades competitivas a través de la eliminación rigurosa y sistemática de las deficiencias de los sistemas operativos.

Fuente: elaboración propia.

La gestión del mantenimiento es responsable de conciliar los activos fijos, minimizar los tiempos de parada y los costos asociados a los mismos, por lo que una adecuada gestión de mantenimiento orientada hacia la calidad, apoya el incremento de la productividad (Rivero Rodríguez, 2016). La gestión moderna de mantenimiento debe encontrarse enfocada en reducir los costos globales del aparato productivo, en certificar el buen desempeño de equipos, en reducir al máximo el riesgo sobre las personas, también el riesgo en el medio ambiente; y crear todas las herramientas que sean necesarias para soportar este objetivo (Monge Martínez, 2017).

En este sentido vale destacar que la correcta implementación del mantenimiento juega un rol importante si desea mantener las instalaciones, ofreciendo esta un buen servicio que garantice el confort de las personas que hacen uso de estas instalaciones. Como la infraestructura turística es la base tangible del desarrollo del turismo, se hace necesario una adecuada gestión de mantenimiento en cada infraestructura para que cada recurso turístico brinde lo mejor a cada visitante y sea de disfrute de cada uno de ellos (Hernández Santana, 2017).

Referencias bibliográficas

- Agovino, M., Casaccia, M., Garofalo, A., & Marchesano, K. (2017). Tourism and disability in Italy. Limits and opportunities. *Tourism management perspectives*, 23, 58-67.
- Alonso Gatell, A., & Leyva Fontes, C. (2008). Paseos peatonales costeros. Gestión de sus Recursos. *Rev. Invest. Mar*, 29(1), 63-72.
- Artola Pimentel, M. d. L. (2002). *Modelo de evaluación del desempeño de empresas perfeccionadas en el tránsito hacia empresas de clase en el sector de servicios ingenieros de Cuba*. (Tesis de Doctorado), Universidad de Matanzas "Camilo Cienfuegos", Cuba.
- Barba, S. E. (2018). *Diseño de una ruta turística accesible e inclusiva, para turistas potenciales y con discapacidad física leve de movilidad limitada, en el cantón Francisco de Orellana*. (Tesis de licenciatura), Universidad Central del Ecuador. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/15054>
- Borroto Pentón, Y. (2005). *Contribución al mejoramiento de la gestión del mantenimiento en hospitales en Cuba. Aplicación en la provincia Villa Clara*. (Tesis de Doctorado), Universidad Central "Marta Abreu" de Las Villas, Cuba. <https://dspace.uclv.edu.cu/handle/123456789/3562>
- Buitrago Falcón, D. (2019). *Ampliación y desarrollo de un Plan de Mantenimiento Predictivo para el análisis del estado de los motores asíncronos*. (Tesis de máster), Universitat Politècnica de València, España. <http://hdl.handle.net/10251/126442>
- Carossia, E. d. L., Narvaez, E. L., & Peluc, M. H. (2007). Turismo y desarrollo: La accesibilidad hotelera como indicador de calidad de la oferta. https://scholar.google.es/scholar?as_q=discapitados&as_epq=&as_oq=&as_eq=&as_occt=any&as_sauthors=Carossia&as_publication=&as_ylo=&as_yhi=&hl=es&as_sdt=0%2C5.
- Castillo García, M. (2019). El rol "accesible" del espacio público. *Revista Semestral Arquis.*, 8(1).

- Castro-Alfaro, A., Paz-Marcano, E., & Pinto-Aragón. (2019). Administración de los protocolos y accesibilidad para personas con discapacidad. Caso Hotel Caribe en la ciudad de Cartagena de Indias. *Revista Vínculos: Ciencia Tecnología y Sociedad*, 16(2), 350-362. doi:<https://doi.org/10.14483/2322939X.16575>
- Castro, J. (2017). *Las facilidades turísticas del sector hotelero, y su contribución al turismo inclusivo del cantón Ambato provincia de Tungurahua* Universidad Técnica de Ambato.<https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/25181>
- Chirivella Caballero, M. (2010). La Gestión del Mantenimiento Hotelero y la Eficiencia. *Revista de Ingeniería del Mantenimiento en Canarias* 1, 91-93.
- Clemente Soler, J. A., Bote Díaz, M., & Sánchez Vera, P. (2018). El turismo social accesible como nuevo modelo turístico. *Cuadernos de turismo* (41). doi:<https://doi.org/10.6018/turismo.41.326981>
- Cruz, G. (2019). Perspectivas teóricas para el abordaje de los movimientos sociales y su incorporación en el campo de la investigación en turismo. *Turismo y Sociedad*, 25, 195-216. doi:<https://doi.org/10.18601/01207555.n25.10>
- Domínguez, T., Fraiz, J. A., & Alén, M. E. (2016). Discapacidad y alojamientos turísticos en España. *Revista de Turismo y Patrimonio Cultural, Vol. 13* (N.º 4 Special Issue), 771-787.
- Domínguez Vila, T., Fraiz Brea, J. A., & Alén González, M. E. (2011). Turismo y accesibilidad. Una visión global sobre la situación de España. *Cuadernos de turismo* (28), 23-45.
- Fraiz Brea, J. A., Alén González, E., & Domínguez Vila, T. (2008). La accesibilidad como oportunidad de mercado en el management de destinos turísticos. *Revistas de Análisis Turísticas*, 5(1), 30-45.
- Gómez Bañuelos, D., Pérez Gaxiola, A., & Woolfolk Gallego, L. E. (2018). Turismo accesible en la industria restaurantera de Bahía de Kino, Sonora. *Turismo y Desarrollo*, 11(24).
- Gómez Bañuelos, D., Pérez Gaxiola, A., & Woolfolk Gallego, L. E. (2018). Turismo accesible en la industria restaurantera de Bahía de Kino, Sonora. *Revista Turismo y Desarrollo local sostenible* No. 24.
- González Echavarría, J. A., Martínez Delgado, E., Barreto San Germán, E. L., Espinosa Alfonso, V. M., & Cabrera Gómez, J. (2020). Modelo con enfoque logístico para diagnosticar la gestión de mantenimiento de una entidad productora de envases. *Ingeniería Mecánica*, 23(2).

- Guerrero, P. (2018). ¿Cómo medir la accesibilidad turística? Importancia de los sistemas de indicadores para validar destinos turísticos accesibles. . *Tierra Infinita*, Vol. 4(1), 106-118. doi: <https://doi.org/10.32645/26028131.785>
- Haro Ayala, J. E. (2018). *La Gestión de Mantenimiento Industrial y la productividad en una empresa de alimentos, Callao 2017*. (Tesis de grado), Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/23261>
- Hernández Santana, J. A. (2017). *Estudio del sistema de mantenimiento en las pasarelas en el Hotel Playa Cayo Santa María*. (Tesis de grado), Universidad Central" Marta Abreu" de Las Villas. , Cuba. <http://dspace.uclv.edu.cu:8089/handle/123456789/8494>
- Jiménez-Castro, M. A. (2017). *Modelo de gestión de mantenimiento para el Hotel Papagayo Secrets Resorts & Spa*. Tecnológico de Costa Rica, Costa Rica. <http://hdl.handle.net/2238/9624>
- Jurado Almonte, J. M. (2014). El turismo accesible en Andalucía y Portugal. *Cuadernos de turismo* (33), 121-150.
- Kastenholz, E. (2009). Turismo accesible como ejemplo de responsabilidad social en las empresas y destinos turísticos. el caso de Lousã (Portugal). *Rotur/Revista de Ocio Y Turismo* N° 2, 175 - 194.
- Kastenholz, E., Eusébio, C., Figueiredo, E., & Lima, J. (2012). *Accessibility as competitive advantage of a tourism destination: The case of Lousã Field guide to case study research in tourism, hospitality and leisure*: Emerald Group Publishing Limited.
- Martínez Carrillo, M. J., & Boujrouf, S. (2020). Turismo accesible para todos. Evaluación del grado de accesibilidad universal de los parques y jardines de Marrakech. *PASOS Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 18(1), 57-81. doi:<https://doi.org/10.25145/j.pasos.2020.18.004>
- Mercado Britton, D., & Villorina Seña, J. (2010). *Mantenimiento hotelero en Colombia revisión del estado actual y propuesta de valor*. (Tesis de grado), Universidad EAFIT, Medellín, Colombia. <http://hdl.handle.net/10784/428>
- Miranda, H. (2017). *Deportes extremos para discapacitados en base al turismo accesible en la ciudad de Baños de Agua Santa* (Tesis de Pregrado), Universidad Técnica de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/25143>

- Monge Martínez, H. Y. (2017). *Diseño de un modelo de gestión de mantenimiento para el departamento de Ingeniería del hotel San José Costa Rica Marriott*. (Tesis de grado), Instituto Tecnológico de Costa Rica., Costa Rica. <http://hdl.handle.net/2238/9637>
- Negrín Sosa, E. (2003). *El mejoramiento de la administración de operaciones en empresas de servicios hoteleros*. (Tesis de Doctorado), Universidad de Matanzas, Matanzas, Cuba.
- Nonome, E. (2019). *El neuroturismo y su relación con el turismo accesible como una propuesta para la ciudad de Lima*. (Tesis de doctorado), Universidad de San Martín de Porres, Lima, Perú. <http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/handle/usmp/5294>
- Pinotti, M. M. (2018). *La accesibilidad de los alojamientos hoteleros en la ciudad de Buenos Aires*. (Tesis de Maestría), Universidad de Buenos Aires Buenos Aires., Argentina.
- Proaño Cárdenas, C. I. (2018). *Propuesta de metodología de implementación de un sistema de gestión de mantenimiento centrado en la confiabilidad (MCC), basado en las normas ISO 14224, SAE JA1011 y SAE JA1012, en la central hidroeléctrica Coca Codo Sinclair-CELEC EP*. (Tesis de Maestría), Escuela Politécnica Nacional, Quito. <http://bibdigital.epn.edu.ec/handle/15000/19787>
- Rifaí, T. (2014). Turismo internacional y agilización de visados. *Estudios Turísticos*(200), 9-18.
- Rivero Rodríguez, L. D. (2016). *Herramienta informática para la gestión de mantenimiento en el hotel "Melía Las Dunas"*. (Tesis de grado), Universidad Central "Marta Abreu" de Las Villas. Cuba. <http://dspace.uclv.edu.cu:8089/handle/123456789/7269>
- Sanz Labrador, M. Y. (2018). La inclusión de las personas con discapacidad a las actividades físico-recreativas turísticas en Villa Clara. *Ciencia y Actividad Física*, 5(2), 36-47.
- Silveira, Y., Silveira, R., & Castellanos, G. (2010). Impacto social y económico de la industria turística cubana. *Revisata de Turismo y Desarrollo*,3(8).
- Sosa Martínez, D. A. (2016). *Selección del tipo de mantenimiento a aplicar en los sistemas tecnológicos y equipos del Kurhotel "Escambray"*. (Tesis de grado), Universidad Central "Marta Abreu" de Las Villas. , Cuba. <http://dspace.uclv.edu.cu:8089/handle/123456789/7285>
- Suárez Falcón, H., Verano Tacoronte, D., & García Santana, A. (2016). La movilidad urbana sostenible y su incidencia en el desarrollo turístico. *Gestión y ambiente*, 19(1), 48-62.

Suárez Fragas, Y., Medina Peña, D., & Hernández Alfonso, P. M. (2016). Sistema automatizado para la gestión del mantenimiento de equipos (módulos administración y solicitud de servicio). *Revista Ciencias Técnicas Agropecuarias*, 24(5), 85-90.

Tite, G., Carrillo, D., & Ochoa, M. (2021). Turismo accesible: estudio bibliométrico. . *Turismo y Sociedad*,, Vol. XXVIII, 115-132. doi: <https://doi.org/10.18601/01207555.n28.06>

Vergara Peña, E. E. (2016). *Propuesta de implementación de playas accesibles para personas con discapacidad motriz y movilidad reducida en el cantón Salinas, Provincia de Santa Elena*. (Tesis de Diploma), Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.