



Revista Difusiones, ISSN 2314-1662, Núm. 25, 2(2) julio-diciembre 2023, pp. 5-26  
Fecha de recepción: 23-06-2023. Fecha de aceptación: 19-09-2023

# Turismo sin barreras Turismo para todos Destinos turísticos accesibles para personas con discapacidad

Tourism without barriers  
Tourism for everyone.  
Accessible tourism destinations  
for people with disabilities

María Julieta Albarracín Argañaraz<sup>1</sup> [mjulietalbarracin@gmail.com](mailto:mjulietalbarracin@gmail.com)  
ORCID: <https://orcid.org/0009-0000-8944-3921>  
San Salvador de Jujuy, Jujuy, Argentina

<sup>1</sup> Licenciada en Turismo. Universidad del Norte Santo Tomás de Aquino, San Miguel de Tucumán. Tesis de Grado: Hacia un Turismo sin Barreras en San Miguel de Tucumán (2009). Maestría en Desarrollo y Gestión del Turismo. Universidad Nacional de Quilmes. Tesis de Posgrado: Identidad y desarrollo del turismo local de la Zona Metropolitana "El Gran Jujuy" (En elaboración). Encargada Área de Desarrollo Turístico de la Dirección General de Turismo. Municipalidad de San Salvador de Jujuy (Finalizado). Asesoría Técnica de la Dirección de Gestión Educativa. Municipalidad de San Salvador de Jujuy (En curso). Jefe de Trabajos Prácticos cátedra Agencias de Viajes. Lic. en Turismo, Modalidad PCA - Universidad Nacional de Jujuy. Adscripta Seminario de Tesis. Lic. en Turismo - Universidad Nacional de Jujuy

## Resumen

La presente investigación tiene como objetivo vincular la discapacidad con las actividades turísticas que se desarrollan en un destino turístico. Hace mención sobre las herramientas necesarias para la inclusión, consensuadas por organismos nacionales e internacionales que bregan por la protección de los derechos de las personas con discapacidad. Estas, se encuentran normalizadas mediante convenciones, acuerdos y normativas vigentes. Así mismo, muestra la importancia de un diagnóstico evolutivo y certero sobre la situación del turismo accesible, hace hincapié sobre quienes deben ser los actores involucrados y la percepción que generan las buenas acciones de inclusión en la sociedad, como un trabajo endógeno que traerá resultados eficientes en materia de mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad, entendiendo que el disfrute del ocio y el tiempo libre es un derecho de todos.

La contextualización entre discapacidad y turismo, trae grandes beneficios a los destinos turísticos que toman la decisión y responsabilidad de brindar un espacio de inclusión y compromiso social, ya que actualmente, el grupo de personas que se desplaza por el mundo va en aumento, independientemente si tienen una discapacidad.

El documento conceptualiza la inclusión turística, inmersa en un entorno real y posible de ser ejecutado. Por lo que, también, propone acciones para ser aplicadas en diferentes ámbitos de la cadena de valor turístico, considerando la amplia participación de las personas con discapacidad, tanto para el uso y disfrute del turismo, como en la aceptación de estas herramientas.

Propone una mirada sobre el diseño universal y la inclusión, tanto desde su evolución en el tiempo, como el uso correcto del lenguaje. Generando conciencia social, sustentable y de calidad. Un turismo sin barreras es posible.

## Palabras clave

Turismo, accesibilidad, inclusión, destinos accesibles, diseño universal

## Abstract

*This research aims to study the link between disability and the activities offered in a tourist destination. It describes the tools required for inclusion, which are established by national and international organisations that advocate for the protection of the rights of people with disabilities. These tools are standardised through conventions, agreements, and regulations currently in force. The research highlights the importance of an accurate and ongoing diagnosis of accessible tourism situations. It also highlights the actors who should be involved in promoting inclusion and the positive impact that favourable actions can have on society, leading to better results to improve the quality of life of people with disabilities. The research highlights that leisure and free time are a right for everyone, including people with disabilities.*

*Disability and tourism contextualisation can bring significant benefits to tourist destinations that take the decision and responsibility to provide a space for inclusion and social commitment. The number of people travelling around the world is increasing, regardless of whether they have a disability or not. Therefore, tourism inclusion is a vital concept that should be embedded in a real-life environment and executed effectively.*

*The research proposes the implementation of efforts in different areas of the tourism value chain, and it encourages the broad participation of people with disabilities. It includes the use and enjoyment of tourism services and the acceptance of the tools required for inclusion. The research also stresses the importance of universal design and inclusion, which should evolve and be communicated effectively through appropriate language.*

*In conclusion, the research aims to generate social, sustainable and quality awareness and emphasises that barrier-free tourism is possible.*

### *Key Words*

*Tourism, accessibility, inclusion, accessible destinations, universal design*

## Introducción

El turismo es considerado una actividad social, por lo que debe estar al alcance de todas las personas interesadas en explorar y disfrutar de diferentes espacios turísticos. Las oportunidades que genera el sector son ilimitadas en cuanto a desarrollo social, económico y sustentable. Aun así, Taleb Rifai Secretario General de la Organización Mundial del Turismo (OMT) menciona que debemos recordar constantemente que no todos los segmentos de la sociedad pueden disfrutar aún por igual de los atractivos, instalaciones y servicios turísticos. Esto, en muchas ocasiones se presenta como un limitante a la hora de emprender un viaje, generando en las personas con discapacidad un desánimo al desafío que esto representa, lo que se convierte en una dicotomía entre desestimar la salida o continuar con el plan sabiendo que se puede enfrentar a una gran aventura, no solo turística sino también por el hecho de los posibles obstáculos.

La problemática que surge en las personas con discapacidad, ya sea de modo permanente o temporal, es factible de ser enmendada por los destinos turísticos, no por una acción altruista, sino por el derecho que tenemos todas las personas de disfrutar del tiempo libre y el ocio, a través de las prácticas turísticas, y no solo por las normativas y organizaciones que acompañan, sino por un modelo de inclusión en el cual todas las personas deben recibir un trato igualitario. A partir de esta premisa, surge el diseño universal que plantea estrategias de adecuación territorial y comunicacional para que todos puedan moverse por un territorio de forma autónoma, sin la asistencia de otros que intervengan en la comunicación o en el desplazamiento.

En los últimos años, la Organización Mundial del Turismo empezó a bregar por la accesibilidad en los destinos turísticos, lo que rápidamente fue acogido por las entidades de turismo en diferentes países. En Argentina sancionaron las normativas correspondientes de adhesión y de acompañamiento, siguiendo los lineamientos establecidos por el organismo internacional. Estas instituciones, a la vez de concientizar sobre la inclusión, proporcionan herramientas para eliminar las barreras en la actividad turística, con el objetivo de promover el turismo accesible para todos.

Para facilitar la inclusión y el carácter social del turismo, se introducen en los destinos múltiples instrumentos de accesibilidad, que van desde la capacitación y formación continua de los recursos humanos, hasta herramientas facilitadoras de la comunicación. Es importante aclarar, que la accesibilidad va más allá de hacer rampas o colocar pasamanos en los accesos, sino, deben ser acciones planificadas y articuladas con los usuarios que darán el consenso de utilidad y no quedarán en acciones vacías o aisladas.

## Contextualización: Turismo y Discapacidad

Es preciso contextualizar el vínculo, posible, entre turismo y discapacidad, sabiendo que

son términos que pueden ir a la par como una sinergia para un correcto desarrollo turístico inclusivo y universal. Para ello, se debe tener una visión de la correlación que se logra cuando se enlaza la accesibilidad en las actividades turísticas.

El turismo dinamiza la economía de muchos países, favoreciendo el incremento de empleos locales, generando la llegada de inversores de mediano y gran porte. Además, desde el punto de vista social, propicia el intercambio cultural entre los visitantes y la comunidad local mediante experiencias memorables, planificadas y respetuosas. Todo esto debe realizarse en un marco de sustentabilidad de calidad y con seguridad.

Las ciudades que buscan posicionarse dentro del mercado turístico realizan diversas acciones para cumplir con sus objetivos de desarrollo competitivo orientadas a los visitantes y a la comunidad local. Las estrategias varían en cada destino, dependiendo del perfil al que cada uno tenga en sus aspiraciones, a modo de ejemplificación se pueden nombrar algunas de las tipologías de acuerdo al destino y objetivo de viaje<sup>2</sup>: sol y playa; montaña; salud; gastronomía; o cultura. A la vez, que cada persona buscará visitar aquellos lugares que satisfaga sus necesidades de viaje, de experiencias, de descubrimiento o de seguridad.

Hasta aquí, la cadena de valor se desarrolla de acuerdo a lo previsto normalmente. Pero, el problema surge cuando un potencial viajero encuentra dificultades para la accesibilidad en un destino, ya sea por una discapacidad permanente o temporal. El Manual sobre Turismo Accesible para Todos, publicado en el año 2015, plantea que la actividad turística es una vivencia que se inicia en el lugar de origen con la búsqueda de información sobre el destino, continúa con el desarrollo de una serie de actividades y finaliza cuando se regresa al lugar de origen.



**Gráfico 1: Cadena de accesibilidad del turismo**

**Fuente: Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas. Módulo II: Cadena de accesibilidad y recomendaciones. UNWTO Publicaciones.**

<sup>2</sup> Clasificación de acuerdo al destino y objetivo de viaje: existen numerosas clasificaciones relacionadas al tema en cuestión, incluso actualizaciones de nuevas investigaciones. Para esta ejemplificación se toma la tradicional aprobada por la Organización Mundial del Turismo.

El gráfico 1 muestra el funcionamiento de la cadena de accesibilidad, independiente del destino, está compuesta por eslabones que se conectan entre sí y que pueden cambiar el orden, dejando fijos el principio y el final. Cada uno de los eslabones forma parte de la experiencia que vive cada persona en el sitio turístico elegido, es una representación de la planta turística, por lo que es fundamental que esta cadena funcione de forma armónica, no dejando elementos aislados o fragmentos. Esto sería la integración correcta y eficiente de un destino turístico accesible.

Es de importancia destacar que, a partir de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (2007), la OMT trabaja para promover el “turismo accesible para todos”, porque cree que facilitar los viajes a las personas con discapacidad es un elemento básico, transversal e integral de cualquier política de turismo responsable y sostenible. En este marco crea una serie de manuales sobre turismo accesible, dejando en claro que para lograr que los destinos sean inclusivos es necesario realizar acciones transversales que permitan pasar de un eslabón a otro con la garantía de acceso, uso y disfrute de cada uno.

Para contar con la accesibilidad en toda la actividad turística, se requiere de voluntad política, una adecuada planificación, objetivos claros y definidos hacia la inclusión de todas las personas, además de acumular conocimientos y forjar asociaciones sólidas entre los responsables públicos, el sector privado y las instituciones u organizaciones de personas con discapacidad, mediante una activa participación en el desarrollo turístico que garanticen el cumplimiento de todos los eslabones de la cadena con seguridad y calidad hacia el turista.

En nuestro país, a partir de la premisa de que el turismo y el disfrute del tiempo libre son un derecho social, la Ley Nacional de Turismo Accesible N° 25.643 (2002), define: *“El complejo de actividades originadas durante el tiempo libre, orientado al turismo y la recreación, que posibilitan la plena integración (desde la óptica funcional y psicológica) de las personas con movilidad y/o comunicación reducidas, obteniendo durante las mismas la satisfacción individual y social del visitante y una mejor calidad de vida”*.

En congruencia con la ley que garantiza el disfrute del turismo para todas las personas, la Secretaria de Turismo de la Argentina crea el Manual de Directrices de Accesibilidad en Espacios Turísticos. La misma, brinda una serie de pautas y recomendaciones para promover la accesibilidad en toda la cadena turística mencionada anteriormente, contemplando una oferta que permita un turismo con plenos derechos, alcanzando al máximo número de clientes, al margen de su edad, discapacidad o cualquier otra circunstancia personal que afecte a su capacidad de comunicación o movilidad (Directrices de Accesibilidad en Servicios Turísticos, 2018)

El objetivo final es lograr ciudades inclusivas, teniendo en cuenta que el principal usuario, siempre será el habitante local. Es ahí donde se sustenta el desarrollo turístico, mediante la

construcción de nuevos espacios basados en una perspectiva endógena, que implica capacidad de transformar el sistema socioeconómico, habilidad para reaccionar a nuevos desafíos y capacidad para innovar e introducir formas de regulación en el ámbito local. Barbini, B., Cruz, G., Roldán, N., & Cacciutto, M. (2012)<sup>3</sup>, expresan que el desarrollo turístico endógeno cobra relevancia en la actualidad con nuevas modalidades turísticas basadas en la participación, organización y gestión de las comunidades locales y en la solidaridad y responsabilidad que hacia ellas tienen los turistas, experiencias denominadas turismo comunitario y turismo solidario.

## Accesibilidad en el entorno turístico

Actualmente, la Organización Mundial de la Salud (OMS) calcula que 1300 millones de personas sufren una discapacidad importante, es decir el 16% de la población mundial, esta cifra hace referencia a algún impedimento o restricción en sus capacidades temporal o permanentemente. Así mismo, afirma que aumenta como consecuencia de las enfermedades no transmisibles y por la mayor duración de vida de los individuos. Las personas con discapacidad forman un grupo diverso, entre sus afecciones se puede mencionar la ceguera, la demencia, lesiones medulares o la sordera, entre otras y debido a la problemática que puede presentar la propia enfermedad o por la falta de acceso a la salud, el promedio de vida es mucho más corto<sup>4</sup>. La OMS, afirma que la inclusión de las personas con discapacidad es fundamental para lograr los Objetivos de Desarrollo Sostenible y abordar las prioridades mundiales de la estrategia para hacer realidad la salud para todos.

Se estima que más de 60 millones de personas con discapacidad viajan anualmente fuera de sus países de residencia solo por motivos turísticos y recreativos, y son quienes planifican sus viajes en función de la “accesibilidad” del destino.

En Argentina, la cantidad de personas con discapacidad está contabilizada por el Registro Nacional de las Personas con Discapacidad, siendo que en el último informe del año 2022 calculan la existencia de 1.503.779 individuos. Se trata de un registro administrativo, continuo y dinámico que contiene a todas las personas con discapacidad certificadas con CUD vigentes y activos<sup>5</sup>.

Un gran porcentaje de estas personas constituyen turistas efectivos o potenciales, y si se considera que por cada turista con discapacidad hay al menos dos familiares o acompañantes las cifras se triplicarían.

---

<sup>3</sup> Investigación realizada en base a los Modelos de desarrollo e implicancias en el turismo: un análisis histórico. Barbini, B., Cruz, G., Roldán, N., & Cacciutto, M. (2012). Link de acceso para mayor información <https://revistasfaud.mdp.edu.ar/registros/article/view/87>

<sup>4</sup> Datos publicados por la Organización Mundial de la Salud en su página web <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/disability-and-health>

<sup>5</sup> Las cifras representan a las personas que solicitaron el Certificado Único de Discapacidad (CUD), pudiendo existir un grupo no registrado.

## Lenguaje adecuado

La discapacidad, en su contexto de inclusión y de reconocimiento, evolucionó con el paso del tiempo, este grupo de personas siempre existió, forman parte del conjunto de la humanidad. Pero, no siempre fueron aceptados, incluso durante muchos años era una causal que avergonzaba a las familias que tenían un pariente con alguna “deficiencia” y eran ocultados a la sociedad. También, eran usados como burla o diversión en los circos o como una exposición de “rarezas” para crear temor en los espectadores. Junto con este paso de la historia, la terminología para referirse a ellos variaba, pero la denominación era de forma peyorativa y despectiva.

Afortunadamente, la situación de las personas con discapacidad fue cambiando, con la intención de mejorar su calidad de vida otorgándole los mismos derechos que tenemos todos. De igual forma, se modificó el lenguaje que los define y posiciona como las personas que son y el trato justo y digno que merecen en la sociedad.

La Agencia Nacional de Discapacidad de la Nación Argentina creó una guía que sirve de herramienta para hablar sobre discapacidad de una forma adecuada, empleando la terminología correcta sin causar ofensas, estigmatización o discriminación hacia las personas. En muchas ocasiones, se emplean términos que ya no están vigentes o causan malestar, pudiendo ser por desconocimiento o en el peor de los casos como burla.

La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, expresa en su art. 1 párrafo 2, que las personas con discapacidad incluyen a aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, pueden impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás. Continuando con el uso adecuado de las palabras, siempre antepone la palabra “personas”, ya que estamos hablando de eso “personas con discapacidad”, “persona ciega”, “persona sorda”, o “persona con autismo”. Y, se debe eliminar referirse como “persona con capacidades diferentes o especiales”, “cieguito, sordito”, “discapacitado, minusválido, inválido, lisiado”, “padece, sufre”, “paciente, enfermo”. De igual modo, aquellos términos ofensivos como “mongólicos”, “retrasados”, “locos”, y muchos más. Otra adecuación del lenguaje, es la diferencia entre integración e inclusión: el primer término, hace referencia a la diferenciación que se realiza entre las personas con discapacidad y las personas sin discapacidad. Mientras que la inclusión, es pensar los entornos, productos, servicios y comunicaciones para que todos puedan disfrutarlos, utilizarlos y comprenderlos al margen de cualquier circunstancia personal, participando juntos en igualdad de condiciones.

La discapacidad incluye a aquellas personas que tengan alguna deficiencia física, mental, intelectual, sensorial a largo plazo. Además, se puede incluir a las personas que tienen alguna discapacidad temporal como personas con muletas, o con edad avanzada, personas de talla o estatura grande o pequeña.





Gráfico 2: Integración e inclusión  
 Fuente: Adaptación de la Guía de lenguaje adecuado. Agencia Nacional de Discapacidad

## Acceso al entorno turístico

Continuando en línea con el diagnóstico pertinente a la discapacidad<sup>6</sup> y el turismo, el Protocolo Facultativo emitido por la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, brega por la participación en la vida cultural, las actividades recreativas, el esparcimiento y el deporte, involucrando a los estados partes.

Dentro de la actividad turística, la Organización Mundial del Turismo, hace referencia al turismo accesible para todos como un proceso de colaboración para permitir a las personas con discapacidad, permanente o temporal, acceder en igualdad de condiciones de forma autónoma a todos los productos y servicios dentro del entorno turístico diseñados de manera universal.

En base al diagnóstico analizado se puede afirmar que, aún, queda mucho por trabajar en la inclusión de las personas con discapacidad, ya que sigue vigente el modelo de un adulto, hombre y con buen estado físico. Cuando nos apartamos de este estándar, los servicios turísticos que conocemos comienzan a desdibujarse y limitarse. Por lo tanto, se puede determinar que existe una demanda actualmente insatisfecha en relación a la percepción de la cultura, la historia y la naturaleza que ofrecen, la mayoría, de los destinos turísticos. Como consecuencia de ello, se detecta la escasa conciencia sobre la accesibilidad turística desde los diferentes actores de la sociedad en general. Sin embargo, otro turismo es posible: un Turismo Accesible a Toda la Población.

<sup>6</sup> La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad – Protocolo facultativo, tiene como propósito promover, proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos y libertades fundamentales por todas las personas con discapacidad, y promover el respeto de su dignidad inherente.

## Diseño universal en turismo

Históricamente las ciudades fueron diseñadas, edificadas y estructuradas en base a personas que tienen sus capacidades físicas y sensoriales plenas, de manera que las personas con movilidad reducida se encuentran con obstáculos y barreras en diferentes situaciones de la vida cotidiana, restándoles autonomía. Por lo que, Albarracín Argañaraz, M., Amado M., Cortada D., Delgado N., Leggio, Lidia (2008), en su tesis de grado afirman que existen personas que prefieren resguardarse por temor a vivir en una ciudad insegura e inaccesible, lo cual impide el desarrollo de una vida normal de todo ser humano en cuanto a educación, empleo, salud, recreación e incluso turismo.

En vista a la situación de vulnerabilidad a la que se enfrentan un grupo de personas se realizaron numerosos informes, publicaciones, tratados, convenios y legislaciones, tanto internacionales como nacionales, e incluso locales. Las cuales, desde sus inicios tienen como objetivo primar el derecho de las personas con discapacidad, considerando el hecho de que ellos también merecen un trato digno e igualitario en todos los ámbitos de su vida.

Las primeras declaraciones sobre accesibilidad se remontan al año 1963 en Suiza, cuando se celebró el "Congreso Internacional para la Supresión de Barreras Arquitectónicas". Años más tarde, en 1975, las Naciones Unidas promulgaron la Declaración Universal de los Derechos Humanos. En dos de sus artículos menciona específicamente la responsabilidad que tienen los estados parte de adoptar las medidas pertinentes para *"desarrollar, promulgar y supervisar la aplicación de normas mínimas y directrices sobre la accesibilidad de las instalaciones y los servicios abiertos al público o de uso público, como también asegurar que las entidades privadas que proporcionan instalaciones y servicios abiertos al público o de uso público tengan en cuenta todos los aspectos de accesibilidad para las personas con discapacidad"* (Artículo Nº 9 Accesibilidad). Así mismo, asegurar el derecho de las personas con discapacidad al *"acceso a lugares en donde se ofrezcan representaciones o servicios culturales tales como teatros, museos, cines, bibliotecas y servicios turísticos y, en la medida de lo posible, tengan acceso monumentos y lugares de importancia cultural nacional"* (Artículo Nº 30 Participación en la vida cultural, las actividades recreativas, el esparcimiento y el deporte).

Desde ese momento, la Organización de las Naciones Unidas (ONU) continuó con el arduo trabajo de manifestarse a favor de mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad en todo el mundo. Gradualmente, los países fueron adhiriendo a las pautas establecidas, generando mayor visibilidad en la temática actualizando conceptos y haciendo partícipe a este grupo de personas. Así como también, surgieron en el mundo entero instituciones al resguardo de las personas con discapacidad, mediante acciones que velan por sus derechos.

En 1980 en Manila (Filipinas), a través de la Declaración de Manila, realizada por la Organización Mundial del Turismo se asocia por primera vez el término turismo al de

accesibilidad. Aquí se reconoce al turismo como derecho fundamental y un vínculo clave para el desarrollo humano, como así también se recomendó a los estados miembros la reglamentación de los servicios turísticos apuntando los detalles más importantes sobre accesibilidad turística. Al mismo tiempo, el concepto de turismo accesible adquiere mayor importancia en 1989 cuando expertos británicos en turismo y discapacidad publican el informe *Tourism for all*, el cual tenía como objetivo fomentar en la industria turística el diseño de servicios destinados a todo el mundo independientemente de su edad o discapacidad.

En Argentina la preocupación por la integración social de las personas con discapacidad se manifiesta desde el año 1981 con la creación de la Ley Nacional N° 22.431 de Sistema de protección integral de los discapacitados, pronuncia en su artículo 1°: *instituyese por la presente ley, un sistema de protección integral de las personas discapacitadas, tendiente a asegurar a éstas su atención médica, su educación y su seguridad social, así como a concederles las franquicias y estímulos que permitan en lo posible neutralizar la desventaja que la discapacidad les provoca y les den oportunidad, mediante su esfuerzo, de desempeñar en la comunidad un rol equivalente al que ejercen las personas normales*. En el año 1994 es modificada con la Ley Nacional N° 24.314, incluyendo el concepto sobre la igualdad de oportunidades que deben tener todas las personas en el país, mediante pautas edilicias y de transporte que se mencionan en el Decreto Reglamentario del Sistema de Protección Integral de las Personas con Discapacidad N° 467/98. Posteriormente, se reflejan los antecedentes mundiales y nacionales en el documento *Para un Turismo Accesible a los Minusválidos en los años 90*, aprobado en su Asamblea General de Buenos Aires en el año 1990.

Al ser el turismo y el disfrute del tiempo libre un derecho social se creó la Ley Nacional de Turismo Accesible N° 25.643, en el año 2002. La misma especifica la definición de turismo accesible y detalla las obligaciones a cumplir por parte de las agencias de viajes y demás prestadores de servicios turísticos. En el año 2004 es sancionada la Ley Nacional de Turismo N° 25.997, la cual tiene como uno de sus principios rectores la accesibilidad, donde enuncia lo siguiente: “propender a la eliminación de las barreras que impidan el uso y disfrute de la actividad turística por todos los sectores de la sociedad, incentivando la equiparación de oportunidades”. Además, detalla las obligaciones que deben cumplir los prestadores de servicios turísticos.

El concepto de “Diseño Universal” o “Diseño para Todos”, fue definido en 1996 por el Trace Center de la Universidad de Wisconsin (EE.UU.) como “el diseño de productos, comunicaciones y entornos para ser usados por la más grande extensión posible de personas de todas las edades, ocupación y capacidades, incluyendo niños, adultos mayores, personas con discapacidad, enfermos o lesionados y personas con inconvenientes dados por diversas circunstancias”.

La Fundación española CASER, cuyo objetivo es la promoción, desarrollo e incentivación de cualquier actividad de las personas con discapacidad, hace mención al hecho de que el diseño debe ser igual o equivalente para todos, cómodo, estético y seguro, mediante el cual se construye un entorno accesible y universal, sin barreras, y se desarrollan los productos y servicios, de forma que puedan ser utilizados por todos los ciudadanos, que aporten la máxima autonomía personal posible y con independencia de su capacidad funcional.

Algunos principios del diseño universal son: igualdad y facilidad de uso, flexibilidad, simpleza e intuitivo en su forma, con información comprensible, que exija poco esfuerzo físico, minimice el riesgo de cometer un error, con los tamaños y espacios apropiados.

Por lo tanto, el Diseño Universal, fomenta la inclusión de todas las personas en las actividades de la vida cotidiana mediante el diseño y construcción de ciudades y entornos inclusivos, que, si son realizadas correctamente desde un principio no serán necesarias las adaptaciones de espacios, productos o servicios, a excepción de aquellas que tienen sus orígenes con antelación a la universalidad del diseño.

Todos estos hechos evolutivos, incentivaron a la Secretaria de Turismo de la Nación Argentina junto a la Agencia Nacional de Rehabilitación mediante Programas de Calidad Turística, a la realización de manuales relacionados a la accesibilidad. El primero de ellos fue presentado en el año 2008 denominado Directrices de Accesibilidad en Alojamientos Turísticos. Posteriormente, ampliaron a las Directrices de Accesibilidad en Servicios Turísticos con el objetivo de abarcar la mayor cantidad de espacios y servicios posibles destinados al turismo, el ocio, la cultura, la recreación y el deporte, desde la óptica de la inclusión de todas las personas para el goce y desarrollo de actividades, el uso adecuado de instalaciones y de espacios naturales donde se ofrecen diferentes servicios turísticos. Incentivando el involucramiento de todos los actores del público y privado, que forman parte del sector turístico en la Argentina.

## Turismo accesible

El turismo accesible no es un turismo para discapacitados sino un turismo para todas las personas y establece pautas de inclusión en actividades recreativas turísticas, culturales y naturales, ya sea para personas con o sin discapacidad. El objetivo principal es una verdadera inclusión física funcional y social, planificando un futuro sin barreras y adaptando el medio actual mediante su eliminación gradual.

Las acciones de accesibilidad en el entorno turístico buscan generar conciencia en la sociedad, logrando satisfacer todas las necesidades de los turistas que llegan a conocer un destino, para que todas aquellas personas que no cuenten con sus plenas capacidades queden en igualdad de condiciones para gozar y disfrutar de su tiempo libre. (Albarracín Argañaraz, M., Amado M., Cortada D., Delgado N., Leggio, Lidia, 2008)

El propósito de la accesibilidad turística es eliminar las barreras físicas, sensoriales y

comunicaciones; brindar igualdad de oportunidades; mejorar la calidad de vida de las personas residentes y visitantes; generar autonomía en el desplazamiento de las personas con discapacidad en los destinos turísticos; y sensibilizar a la comunidad y el sector turístico sobre la temática en cuestión; posibilitar el contacto directo con el patrimonio histórico, cultural y natural; y posicionar a los destinos dentro del mercado por su conciencia social. La accesibilidad en los destinos turísticos requiere de un trabajo articulado entre todos los sectores intervinientes, mediante el compromiso a cumplir con la responsabilidad que esta decisión conlleva. No se trata solo de firmar acuerdos, sino de ponerlos en práctica y ejecutarlos a favor de la inclusión. En relación a esto, en la Argentina hubo provincias que adhirieron a la Ley Nº 25643 de Turismo Accesible, como Buenos Aires, Tierra del Fuego, Misiones, Río Negro, Chubut, Mendoza, Chaco, Jujuy, Corrientes. A la vez, hubo municipios que adhirieron al compromiso como San Martín de los Andes (Neuquén), Tandil (Buenos Aires), Mar del Plata y Villa Gesell. Cada uno de estos destinos trabajan en la accesibilidad de forma diferente, pero con acciones concretas que, gradualmente, contribuyen a derribar barreras. Méndez Nelida en su artículo, hace mención a la importancia de la toma de conciencia de todos los que intervienen en el desarrollo de la actividad turística para poder accionar de forma eficiente en la accesibilidad. Los prestadores privados de un destino deberían integrar la accesibilidad como factor de calidad, considerar a todos clientes por igual y brindar respuesta a las necesidades de las personas con discapacidad. Por su parte el estado local de turismo debe interceder en el desarrollo armónico de las actividades turísticas, como así también de las partes intervinientes y el cumplimiento de las normativas vigentes.

## Propuestas para la acción

El tema de la accesibilidad es sumamente amplio, desde una incorporación de señalización hasta una remodelación edilicia, pasando por capacitación, concientización, educación, empatía y principalmente predisposición de la sociedad para adaptarse al cambio y uso de herramientas que efectivizan la autonomía de las personas con discapacidad. A tal fin, en este apartado se presentarán una serie de propuestas para accionar en la eliminación de las barreras comunicacionales. La elección de esta área de la discapacidad está pensada desde un sentido funcional y de rápida aplicación, que responde a la calidad, seguridad y bajos costos en su implementación.

Las herramientas comunicacionales, que se detallan a continuación, forman parte de un conjunto de acciones aptas para ser incorporadas en cualquier destino turístico, independientemente de su perfil de mercado, garantizando que las personas con discapacidad puedan disfrutar de los atractivos y servicios de forma autónoma.

- Bandas antideslizantes y reflectantes. Colocar bandas antideslizantes de color contrastante en escalones, desniveles y cambios de espacios dentro de un edificio, brinda seguridad y confianza en el desplazamiento de las personas, sin importar si cuentan con

alguna discapacidad. En el caso de las personas ciegas, sirve para comprender mejor el espacio en el que se encuentran, evitando peligros en su tránsito.

- **Eliminación de obstáculos.** Esta acción no requiere ningún tipo de inversión monetaria, sino que se trata de observar y correr los elementos que obstaculicen el tránsito. En este punto se debe considerar no solo los objetos que se encuentran en el suelo, sino también aquellos que están elevados a la altura del cuerpo o cara de una persona. Las personas ciegas utilizan su bastón para desplazarse, pero solo les muestra lo que hay en el piso. Esta, simple, consideración puede evitar grandes accidentes.
- **Cartelería y Señalización.** Forman parte de la comunicación que ofrece a las personas la posibilidad de orientarse, informarse y localizar los elementos que existen a su alrededor. Esta debe ser accesible a todos los usuarios, para lo cual se debe tener en cuenta: homogeneidad, contraste, iluminación, tamaño, disposición, colocación y contenido. Esta debe realizarse con letra clara y mensajes sencillos, además se recomienda contar con la misma información en Braille.

La accesibilidad de un establecimiento estará indicada mediante el Símbolo Internacional de Accesibilidad (S.I.A.). Este símbolo indica la prioridad de paso y acceso a personas con discapacidad

- **Pictogramas.** Son recursos de comunicación visual, que a través de dibujos simples y esquemáticos permite brindar mensajes directos, claros y sencillos en forma universal. Son de utilidad para las personas que no dominan el idioma del destino o aquellas que no tengan una buena capacidad lectoescritora. Deben ser comprendidos de forma inmediata por el observador.



**Gráfico 3: Señalización – Pictogramas**  
Fuente: Manual Directrices de Accesibilidad en Servicios Turísticos.

- Planos y/o maquetas hápticas. También, denominadas maquetas táctiles, son de utilidad para brindar información de manera secuencial de un espacio en particular, ayudando a la percepción de un entorno, que no puede ser percibido en su totalidad por la vista. Son de utilidad para personas ciegas o con disminución en la visión, ayudando a conseguir un desplazamiento seguro e independiente.

Su diseño representa una medida a escala del espacio que se quiere mostrar, como un edificio, un parque, una ciudad, una red de transporte, entre otras y, se debe acompañar con carteles de lectura visual y táctil, donde las letras, los números y los símbolos estén en relieve macrotipo, con colores contrastes o una descripción en audio.



Gráfico 4: Maqueta táctil  
Fuente: A la izquierda maqueta táctil del Municipio de El Tigre, Bs. As. A la derecha plano háptico de la Ciudad de San Salvador de Jujuy, Jujuy. Fotografía propia

- Capacitación en buen trato a turistas con discapacidad. La capacitación resulta de gran importancia, y es la base para poder desarrollar un turismo accesible. El conocimiento, servirá para un correcto trato hacia las personas con discapacidad, dirigiéndose a ellos de forma inclusiva, sin caer en la discriminación o acciones ofensivas, que en muchas ocasiones suceden por desconocimiento. Al contrario, generará sentimientos de comodidad, tranquilidad, seguridad y, hasta puede compensar algunas inaccesibilidades. Personal capacitado garantizará un servicio de calidad, además de una buena imagen como destino amigable,

- Capacitación en Lengua de Señas. Las lenguas de señas son biológicamente diseñadas por los sordos y están reguladas por la modalidad visual. Estas imágenes visuales no se encuentran en las manos del señante, sino que constituyen una parte crucial en los aspectos léxicos, sintácticos y discursivos, no sólo se usan las señas, sino también el cuerpo y los gestos faciales. Aprender lengua de señas abre la puerta a una nueva perspectiva, derribando barreras comunicacionales, propiciando la inclusión de las personas sordas en un mundo de oyentes.

- Información impresa en tinta, Braille y macrotipo. Todo material informativo impreso, como folletería, guías del destino, planos de la ciudad u otras, además de contener información escrita en tinta deben estar en Braille. La comunicación debe ser clara, con colores contrastantes, además de un adecuado tamaño de letra para las personas que tienen disminución en la visión. La información táctil es esencial para personas ciegas, algunas de ellas saben Braille y otras reconocen las letras mediante el tacto, de ahí la necesidad de contar con macrocaracter en altorrelieve. Es preciso destacar que este sistema de comunicación está siendo reemplazado, gradualmente, por los códigos QR.
- Información audiovisual. Todo tipo de información audiovisual, como videos o imágenes deberán estar subtituladas con letra clara y contrastante. En el caso de videos deberán, además contar con interpretación en Lengua de Señas. Para las imágenes es de importancia la descripción escrita de lo que se muestra. Estas herramientas son de utilidad para la inclusión, generando una comunicación efectiva a todo público.
- Audioguías. Reproducen un audio sobre un recorrido en particular, puede ser un edificio o un circuito establecido. Debe ser una grabación explicativa de los que se está visitando, con los detalles necesarios para una visita de calidad. Es una herramienta inclusiva, que facilita el desplazamiento autónomo, tanto de un visitante ciego, como de un vidente.
- Réplicas. Sirven para el reconocimiento táctil de objetos que no pueden ser manipulados o de difícil acceso, como esculturas, monumentos, fachadas de edificios, incluso cuadros en exposición. Estas deben ser exactas al original, o en una escala acorde para que las personas ciegas puedan reconocerlas usando sus manos.



Gráfico 4: Réplicas  
Fuente: Fotografía Museo Tifológico (ONCE)

- Implementación de Códigos QR. QR por sus siglas en inglés Quick Response (respuesta rápida). Es la evolución del código de barras, y mediante su escaneo permite obtener información instantánea. En turismo son empleados para mostrar las cartas de los restaurantes o brindar información descriptiva de folletos u otra información. Forman una



herramienta de gran utilidad para las personas ciegas, ya que el avance tecnológico y el uso de celulares, colaboran en simplificar sus vidas.

- Incorporación de nuevas tecnologías. La tecnología es un aporte de gran valor para las personas con discapacidad, acorta las brechas en la comunicación y les genera autonomía. Por ello, es importante incorporarlas en los productos y servicios turísticos

- Iluminación accesible. La iluminación es un tema central en la accesibilidad, su correcto uso permitirá una correcta visión para el desplazamiento y el acceso a la comunicación, ya sea que se trate de museos, alojamientos, restauración o cualquier otra prestación de servicios turísticos. Se debe tener en cuenta la luminaria natural y artificial, contraste de colores, elección y ubicación de artefactos de iluminación. Además, no deben producir reflejos de luz en vitrinas ni otras superficies brillantes. Esto es una herramienta requerida para las personas con baja visión y aquellos que son sordos, ya que les permite realizar lectura de labios y de señas en la comunicación con otra persona.

Como se mencionó anteriormente, estas son solo algunas de las herramientas de inclusión, habiendo una multiplicidad de ellas. Así lo muestran las guías elaboradas por la Organización Mundial del Turismo o el Manual de Directrices de Accesibilidad en Servicios Turísticos del Ministerio de Turismo de la Nación. Si se llevan a cabo estas propuestas en un destino se va a conseguir, principalmente tenga un carácter de solidaridad y equiparación de oportunidades turísticas, además de una ventaja competitiva, y como consecuencia un mayor ingreso económico al tratar con un nicho de mercado que aún está en desarrollo.

La aplicación de estas herramientas debe realizarse con el acompañamiento y asesoramiento de personas con discapacidad o instituciones que las nucleen, ya que ellos son quienes saben exactamente cuáles son sus necesidades y la mejor forma de dar respuesta para mejorar su calidad de vida. Es un trabajo articulado y consultivo que no debe ser impuesto, para garantizar su eficiencia y durabilidad.

## Cambiar para ser mejor

Luego de presentar esta investigación sobre accesibilidad y turismo, es necesario aclarar que no todos los destinos están preparados para aplicar herramientas de inclusión. Esta temática se encuadra dentro de la implementación de Sistemas de Gestión de la Calidad en destinos turísticos o prestadores, en ocasiones se presentan intransigencias al cambio o al proceso de implementación. Álvarez García J.; Fraiz Brea, J. A; Del Río Rama M., (2013) en su investigación, analizan los impedimentos más comunes de resistencia que generan barreras, como la resistencia al cambio cultural; resistencia a la aceptación de actividades necesarias para la calidad; las recompensas no se observan en el corto plazo; falta de compromiso de los sectores directivos que en muchas ocasiones son la primera barrera a la implantación. Para Camisón et al. (2007) la tarea de dirección consiste en un papel de entrenador, centrado en fomentar la participación de todos los miembros de la

organización, en educar y ayudar a las personas para que asuman la calidad como su prioridad y hagan su trabajo con la mayor efectividad posible.

Sin embargo, el cambio es posible y solo requiere de decisión y compromiso. Como se mencionó a lo largo de este documento, hay instituciones que brindan facilidades en la implementación, mostrando un camino sencillo para aplicar la accesibilidad en destinos turísticos. De igual forma, lo hacen las Normas ISO de aplicación a sistema de gestión de calidad, en donde proponen implementación de accesibilidad, generando estándares de calidad en relación al empoderamiento e inclusión de las personas con discapacidad.

## Destinos accesibles en Argentina

A modo de un llamado a la reflexión, en el gráfico N°5 se brindan los datos de la cantidad de organizaciones / instituciones públicas y privadas vinculadas a la actividad turística, de cada provincia argentina, que participaron y distinguieron en Directrices de Accesibilidad para Espacios y Servicios Turísticos, programa de Calidad Turística impulsado por el Ministerio de Turismo de la Nación. Los datos presentados, son los valores oficiales emitidos por el organismo nacional, es probable que existan otras organizaciones que no estén registradas, pero al no haber participado en estas directrices no son contabilizadas como destino o servicio turístico accesible.

En total son 16 provincias que participaron de este programa, incluyendo Ciudad Autónoma de Buenos Aires, ocupando los primeros puestos: Buenos Aires con 50 organizaciones; en segundo lugar CABA con 46; Entre Ríos 29 espacios; Santa Fe con 27; y Neuquén 22 organizaciones. Dejando 11 provincias con menos de 13 distinguidos y 8 restantes sin ninguna mención en Accesibilidad Turística.



Gráfico 5: Destinos accesibles en Argentina - 2023

Fuente: Elaboración propia. Datos extraídos del Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación. (octubre, 2023)

Estos datos reflejan una gran brecha entre lo que debería ser la inclusión y la realidad que se vivencia. Tal como lo expresa Alejandro López (2020), un pionero en la accesibilidad de los destinos turísticos: *“Es que no se trata únicamente de tener un hotel accesible, sino de la experiencia del viaje en su conjunto: su planificación, la información turística, los transportes públicos o privados, el alojamiento, las actividades turísticas y de ocio, los restaurantes. También, la posibilidad de realizar prácticas adaptadas para acercarse y disfrutar a pleno la naturaleza: meterse al mar en una silla anfibia, hacer snorkel o buceo junto a lobos marinos, deslizarse en una tirolesa o volar en parapente”*.

Para mayor información en cuanto a los servicios turísticos accesibles del país, se encuentra el sitio: <https://www.yvera.tur.ar/calidad/>

## Conclusiones

El crecimiento exponencial del sector turístico en las últimas décadas ofrece oportunidades ilimitadas en los ámbitos del desarrollo social y económico, pero también requiere afrontar grandes responsabilidades. Cada vez, es mayor el número de personas que se desplazan por el mundo en la búsqueda de experiencias memorables y representativas. Por este motivo, hay que tener presente que todos los segmentos de la sociedad deberían disfrutar del turismo por igual, sin ningún tipo de limitaciones o restricciones. Esto comprende a los atractivos, instalaciones y servicios turísticos.

Lamentablemente, hoy en día, aún, hablamos de destinos inaccesibles, ya que por la disposición de los productos y servicios turísticos se hace imposible conocerlos, y se genera un impedimento en el acceso a la información. Esto se debe a que están diagramados para un grupo estándar de la sociedad dejando un segmento del mercado insatisfecho.

A consecuencia de esto, son numerosas las organizaciones que se proclamaron a favor de la inclusión de las personas con discapacidad, generando espacios de investigación y desarrollo para asegurar el derecho al disfrute del tiempo libre de todas las personas. Es el caso de la Organización Mundial del Turismo, que tiene como objetivo fomentar el turismo accesible y promover las ventajas económicas que puede entrañar, colabora con varias organizaciones de personas con discapacidad y fundaciones que trabajan en favor de la accesibilidad universal. En nuestro país, adhirieron a los convenios internacionales y están trabajando por destinos turísticos más accesibles.

Son dos las causas que fundamentan la existencia de éste tipo de turismo: una involucra un sentido socio-cultural de solidaridad, de conciencia, de sensibilidad y de justicia social. La otra causa que fundamenta el turismo accesible es de índole económica al ser un sector del mercado turístico que está en desarrollo. Esta realidad compromete a los protagonistas del ámbito turístico y cultural, a generar acciones para lograr ciudades accesibles.

En la actividad turística es posible eliminar las barreras sociales, generar espacios de inclusión, brindar igualdad de oportunidades para todas las personas. Pero, es un trabajo

que se debe realizar con convicción, involucrando a todos los actores del sector para poder garantizar la sustentabilidad en el tiempo.

Sergio Molina (2000) manifiesta un sistema turístico inserto en un entorno social, ambiental, político y económico, lo que proporciona una base teórica para la práctica de un turismo sostenible, responsable con la comunidad receptora, y una dinámica económica y políticamente. Siendo esta la base para un desarrollo turístico eficiente fundamental para el turismo accesible, entre otras acciones.

El impacto turístico será de mejoría en la comunicación entre el oferente y el demandante, una positiva imagen del destino, garantizar el pleno contacto con la cultura, y por supuesto, aumentar la cuota del mercado mediante el efecto multiclente, multiplicador y de fidelización.

El turismo accesible constituye un acto de justicia hacia todas las personas, derribando las barreras físicas, sociales y comunicacionales que dificultan el goce de su tiempo libre. En consecuencia, es un derecho que hace a la dignidad y realización de las personas con discapacidad y una obligación para la sociedad. Por todo lo mencionado anteriormente, hay lugares en los que entendieron que el turismo accesible puede ser un negocio, además de ser la cara humana y sensible de la actividad turística.

## Bibliografía

Agencia Nacional de Discapacidad (2019). Guía de lenguaje adecuado en temas de discapacidad.

[https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/guia\\_de\\_lenguaje\\_adecuado\\_en\\_temas\\_de\\_discapacidad\\_.pdf](https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/guia_de_lenguaje_adecuado_en_temas_de_discapacidad_.pdf)

Agencia Nacional de Discapacidad (2002). Anuario Estadístico del Registro Nacional de las Personas.

[https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/2019/02/andis.\\_anuario\\_estadistico\\_d\\_el\\_registro\\_nacional\\_de\\_personas\\_con\\_discapacidad.\\_ano\\_2019\\_-\\_2020.pdf](https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/2019/02/andis._anuario_estadistico_d_el_registro_nacional_de_personas_con_discapacidad._ano_2019_-_2020.pdf)

Albarracín Argañaraz, M., Amado M., Cortada D., Delgado N. y Leggio, Lidia (2008). Hacia un Turismo sin Barreras sensoriales [Tesis de grado, Universidad del Norte Santo Tomas de Aquino]. San Miguel de Tucumán.

Álvarez García J.; Fraiz Brea, J. A; Del Río Rama M., (2013). "Q de Calidad Turística", Barreras a la implantación y certificación. Cuadernos de Turismo, N° 32; pp. 11-35 disponible en: <https://revistas.um.es/turismo/article/view/177391>

Barbini, B., Cruz, G., Roldán, N., & Cacciutto, M. (2012). Modelos de desarrollo e implicancias en el turismo: un análisis histórico. Registros. Revista De Investigación Histórica, (9), 117–129. <https://revistasfaud.mdp.edu.ar/registros/article/view/87>

Camisón, C., Cruz, S. y González, T. (2007). Gestión de la calidad: conceptos, enfoques y sistemas. Pearson-Prentice Hall. Madrid.

- Congreso de la Nación Argentina. (2002) Ley Nacional de Turismo Accesible N° 25.643.
- Congreso de la Nación Argentina. (2005) Ley Nacional de Turismo N° 25.997.
- Fundación ONCE. Museo Tiflológico. <https://museo.once.es/que-es>
- Godfrey B. (2001) Gestión de la Calidad Total. Manual de la Calidad. Cap. 14. 5° edición. Jurán Mc Graw Hill, Madrid.
- [https://repositorio.uvq.edu.ar/media/resources/PGDET\\_Godfrey\\_Unidad\\_1.pdf](https://repositorio.uvq.edu.ar/media/resources/PGDET_Godfrey_Unidad_1.pdf)
- López, A. (2020). Turismo inclusivo: cuáles son los destinos más accesibles en la Argentina. Entrevista Red de Turismo Accesible.
- <https://redturismoaccesible.com.ar/2020/04/02/turismo-inclusivo-cuales-son-los-destinos-mas-accesibles-en-la-argentina/>
- Méndez, N. (2013) Turismo Accesible. Revista del Colegio de Abogados de la Plata. Volumen 77. P 123 ISSN: 0328-4700
- Méndez, N. (2015). Cuando hablamos de discapacidad también hablamos de turismo e inclusión. Página Web Por Igual Más. <https://porigualmas.org/797-cuando-hablamos-de-discapacidad-tambi-n-hablamos-de-turismo-e-inclusi-n/>
- Ministerio de Turismo de la Nación (s.f.). Directrices de Accesibilidad en Servicios Turísticos y Guía de Autoevaluación. Bs. As.
- Molina, S. (2000). Conceptualización del Turismo: Teoría general de sistemas. Madrid.
- Naciones Unidas (2006). Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y Protocolo Facultativo.
- <https://www.un.org/disabilities/documents/convention/convoptprot-s.pdf>
- Niding, Marina (2001), "Turismo sostenible, comunidad local y competencias para el desarrollo", en Lebian Avellan, Aurelio (coord.), Turismo cultural y desarrollo sostenible. Análisis de áreas patrimoniales, Murcia: Universidad de Murcia, pag. 101-127. <https://repositorio.uvq.edu.ar/detail/3428/>
- OMT (1999). Guía para administradores locales: Desarrollo turístico sostenible. Madrid.
- OMT (2014). Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos, OMT, Madrid.
- OMT (2014), Manual de turismo accesible para todos: Alianzas público-privadas y buenas prácticas, OMT, Madrid.
- OMT (2015) Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas. Módulo II: Cadena de accesibilidad y recomendaciones. Madrid.
- OMT (2015) Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas. Módulo III: Principales áreas de intervención. Madrid.
- OMT (2021) Turismo Accesible: estándares y recomendaciones como apoyo en la recuperación. Conclusiones Webinar OMT. <https://www.unwto.org/es/turismo-accesible>
- Ricaurte Quijano, Carla (2009) Manual para el diagnóstico turístico local. Guía para planificadores. Escuela Superior Politécnica del Litoral. Ecuador.

<http://www.dspace.espol.edu.ec/handle/123456789/8300>

Secretaría de Turismo de la Nación (2008). Directrices de Accesibilidad en Alojamientos Turísticos. Bs. As.

Villar (2012) Turismo y desarrollo en la Argentina. Una mirada global. En Revista de Ciencias Sociales Nro. 21. Universidad Nacional de Quilmes.

Wallingre Noemí (2007). Limitaciones o beneficios del desarrollo local en el turismo. En Revista Tiempo de Gestión Nro. 3. Abril.

¿Qué es el diseño universal? (s.f.) Fundación CASER

<https://www.fundacioncaser.org/autonomia/cuidadores-y-promocion-de-la-autonomia/promover-la-autonomia-personal/que-es-el-dise-no-universal#:~:text=El%20dise%C3%B1o%20universal%20o%20dise%C3%B1o,redise%C3%B1arlos%20de%20una%20forma%20especial>