

53

ACCESIBILIDAD EN LOS ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS: CASO DE ESTUDIO LOJA, ECUADOR

ACCESSIBILITY IN HOTEL ESTABLISHMENTS: CASE STUDY LOJA, ECUADOR

Santiago Granda Maldonado¹

E-mail: sgrandamaldonado@outlook.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4225-6007>

Jefferson Sánchez Ruiz²

E-mail: j.sanchez@uib.cat, jefferir1@gmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1946-9795>

Galo Castro Iturralde¹

E-mail: galocastro1984@gmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8481-6506>

Mauro Beltrami³

E-mail: mbeltrami@uade.edu.ar

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1313-6105>

Maribel Carrasco⁴

E-mail: carrascomaribel@agro.uba.ar

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0018-8237>

¹ Consultores externos. Ecuador.

² Universitat de les Illes Balears. España.

³ Universidad Argentina de la Empresa. Argentina.

⁴ Universidad de Buenos Aires. Argentina.

Cita sugerida (APA, séptima edición)

Granda Maldonado, S., Sánchez Ruiz, J., Castro Iturralde, G., Beltrami, M., & Carrasco, M. (2021). Accesibilidad en los establecimientos hoteleros: Caso de estudio Loja, Ecuador. *Revista Conrado*, 17(81), 436-442.

RESUMEN

La presente investigación analiza el grado de accesibilidad para personas con discapacidad de los hoteles categorizados como tres, cuatro y cinco estrellas de la Ciudad de Loja-Ecuador, en cuanto a las instalaciones e infraestructura física. La metodología consistió en un estudio de caso de carácter exploratorio con la utilización de distintas herramientas tanto cuantitativas como cualitativas. Se realizó una amplia investigación documental, básicamente sobre las normas NTE-INEN sobre accesibilidad al medio físico, y se elaboró un instrumento de recolección de datos, una lista de verificación, para evaluar el grado de accesibilidad de los hoteles. Los resultados obtenidos indican que a mayor categorización de estrellas de los establecimientos hoteleros, mayor es la probabilidad del cumplimiento con las normas NTE-INEN y más son las acciones de mejoramiento realizadas en infraestructura, especialmente para personas que tienen limitaciones físicas.

Palabras clave:

Accesibilidad hotelera, turismo accesible, accesibilidad turística, turismo inclusivo.

ABSTRACT

This research analyzes the degree of accessibility for people with disabilities in hotels categorized as three, four and five stars in the city of Loja-Ecuador, in terms of facilities and physical infrastructure. The methodology consisted of an exploratory case study with the use of different quantitative and qualitative tools. Extensive documentary research was carried out, basically on the NTE-INEN standards on accessibility to the physical environment, and a data collection instrument, a checklist, was developed to evaluate the degree of accessibility of the hotels. The results obtained indicate that the higher the star rating of the hotel establishments, the greater the probability of compliance with the NTE-INEN standards and the more improvement actions carried out in infrastructure, especially for people with physical limitations.

Keywords:

Hotel accessibility, accessible tourism, tourist accessibility, inclusive tourism.

INTRODUCCIÓN

Para Martos Molina (2012), *“en los últimos años, nuestras ciudades han empezado a reflejar una mayor conciencia social con la discapacidad, inimaginable comparado a otros momentos históricos”* (p.298). Pese a ello para Molina Hoyo & Cónoves Valiente (2010); y la Organización Mundial de la Salud (2001), aun las personas con limitaciones se enfrentan a una serie de obstáculos que les dificultan desenvolverse adecuadamente en la sociedad, realidad que también se repite al momento de querer desarrollar alguna actividad turística.

Según estadísticas acerca de datos porcentuales a través de los años, algunas instituciones internacionales e investigadores como Sánchez Ruiz & Paladines Sarango (2021); y Molina Hoyo & Cónoves Valiente (2010), reconocen que años atrás el 10% de la población mundial que representaba a 650 millones de individuos sufrían alguna capacidad especial y estaba relacionada al envejecimiento de la población. Por otro lado, la Organización Mundial de la Salud (2001), a nivel global y en ese momento, existían 1.000 millón de personas con algún tipo de discapacidad; llegando a representar al 15% de la población mundial.

Así mismo el Instituto Latinoamericano de Museos y Parques (2018), citados en Sánchez Ruiz, et al. (2020), alrededor de 1.000 millones de personas en el mundo viven con algún tipo de capacidades especiales. Por otro lado según la Organización de las Naciones Unidas, para el año 2050, el 21% de la población mundial tendrá más de 60 años, aproximadamente 2,000 millones de personas con alguna capacidad especial o limitación

En el contexto ecuatoriano las estadísticas para el año 2014 según el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC), se reportó que el 5,6% del total de habitantes se auto identificaron como personas con capacidades especiales Sánchez Ruiz, et al. (2019). Así mismo para el 2019 *“la estadística suma en todo el país 466. 236 personas en todo el Ecuador y a nivel del Cantón de Loja se registran 6.477 personas con capacidades especiales”*. Actualmente el Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades (CONADIS) a diciembre de 2020 se encuentra registradas 475.166 personas con alguna discapacidad, de las cuales 15.275 personas pertenecían a la provincia de Loja.

Al decir de Marcos & González (2003), las cifras globales de personas con discapacidad permiten darnos cuenta que existe un amplio segmento de mercado con necesidades específicas de viajar. De la misma manera, el envejecimiento de la población mundial y la mayor movilidad de la población por razones de ocio y trabajo son factores

que aumentan los riesgos de sufrir accidentes que lleguen a ocasionar alguna discapacidad, lo que potenciaría incluso la relevancia del turismo accesible como una opción impulsora de la actividad.

Ante este contexto, la Organización Mundial del Turismo (1999), asumió un compromiso con el turismo accesible por medio del Código Ético Mundial para el Turismo, en cuyo artículo 7 reconoce que *“el acceso directo y personal al descubrimiento de las riquezas de nuestro mundo constituirá un derecho abierto por igual a todos los habitantes de nuestro planeta”*. Lo antes mencionado, refleja al turismo accesible como una necesidad global y una gran oportunidad al mismo tiempo. Por otro lado, Clemente Soler, et al. (2018); y la Organización Mundial del Turismo (2016), citado en Sánchez Ruiz, et al, (2019), dicen que todo individuo debe tener la participación a desarrollar actividades de recreación.

En el contexto de accesibilidad e inclusión turística es limitada la información y se puede decir que en materia de accesibilidad hotelera existe una escasa información para medir el grado de accesibilidad. En este paradigma se han creado algunas normas mínimas de accesibilidad entre las que cita Guerrero (2018).

Dentro de la actividad turística, aparte de los destinos como tal, el sector del alojamiento es uno de los claves y por ende uno de los que mayor atención debe tener al respecto de la accesibilidad, por lo cual con la presente investigación se busca analizar el grado de accesibilidad de los establecimientos hoteleros de tres, cuatro y cinco estrellas de la ciudad de Loja (Ecuador), a efectos de analizar la adecuación de estos a las normas NTE-INEN de Accesibilidad al medio físico, que establecen los requisitos necesarios para las personas con discapacidad y que son necesarios cumplimentar para pensar realmente en avanzar en la búsqueda de turismo accesible en dicha ciudad.

Entre los resultados encontrados demuestra que la mayoría de los hoteles evaluados han implementado acciones de accesibilidad en beneficio mayormente de personas con discapacidad física, dejando de lado a otro tipo de discapacidades.

Es preciso mencionar que para esta investigación consideramos a la discapacidad como *“un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás”* (Organización de Naciones Unidas, 2006)

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

Y como accesibilidad, desde el punto de vista de la universalidad *“permite cumplir con condiciones de seguridad, autonomía y comodidad para que todas las personas, sin importar su condición, hagan uso de las edificaciones, entornos urbanos, tecnologías de comunicación e información, y demás servicios”* (Camacho, et al., 2015). Asimismo, es imprescindible resaltar la importancia de diseñar infraestructuras y edificios para todos (Millán Escriche, 2010).

Finalmente, el presente trabajo se estructura del siguiente modo: tras esta instrucción se plantea la metodología utilizada. Posteriormente se muestran los resultados para después desarrollar las conclusiones y para terminar, se enumeran las referencias bibliográficas utilizadas para la elaboración de este artículo.

MATERIALES Y MÉTODOS

El presente trabajo consiste en un estudio de caso de carácter exploratorio y evaluativo, el cual tiene como fin analizar y evaluar diversos factores de una determinada situación (Hernández et al., 2012). En este caso, se trata de estudiar el grado de accesibilidad de los hoteles de 3, 4 y 5 estrellas de la Ciudad de Loja en relación con las instalaciones y la infraestructura física.

Así mismo, la presente investigación tiene un enfoque mixto, comprendiendo los tipos de investigación cuantitativa y cualitativa. Este método permite la utilización de información obtenida por medio de distintos instrumentos y fuentes tanto primarias como secundarias, tales como: entrevistas, encuestas, observación directa, documentos, material audiovisual, análisis de texto e imágenes, entre otros (Creswell, 2009).

En el presente estudio se realizó una amplia investigación documental que consistió en el relevamiento y análisis de las Normas NTE-INEN sobre accesibilidad al medio físico; declaraciones de organismos internacionales como la Organización Mundial del Turismo, la Organización Mundial de la Salud, Banco Mundial, CEPAL; leyes nacionales; análisis de registros nacionales de datos como el Censo Nacional de Población INEC 2010, estadísticas y lineamientos de discapacidad del Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidad (CONADIS) el Catastro Turístico de la provincia de Loja (2019) del Ministerio de Turismo del Ecuador Zonal 7, el Reglamento de Alojamiento Turístico del Ecuador

Para el diseño de la lista de verificación, se realizó una revisión de la normativa técnica nacional, Normas NTE-INEN sobre accesibilidad al medio físico, que de acuerdo con el Reglamento de Alojamiento Turístico del Ecuador (MINTUR, 2015) son las normas que contienen los requisitos que deben cumplir los establecimientos de alojamiento turístico para que sus instalaciones sean accesibles.

A continuación, se muestran las Normas NTE-INEN de accesibilidad al medio físico que se consideraron pertinentes para la presente investigación:

- Norma NTE-INEN 2849-1. Accesibilidad universal y diseño para todos. Parte 1: Criterios DALCO para facilitar la accesibilidad al entorno.
- NTE INEN 2849-2. Accesibilidad universal y diseño para todos. Parte 2: Sistema de gestión de la accesibilidad.
- NTE INEN 2239. Accesibilidad medio físico. Señalización.
- NTE INEN 2244. Bordillo y pasamanos.
- NTE INEN 2245. Rampas.
- NTE INEN 2247. Corredores y pasillos.
- NTE INEN 2248. Estacionamientos.
- NTE INEN 2249. Escaleras.
- NTE INEN 2293. Área higiénico-sanitaria.
- NTE INEN 2309. Puertas.
- NTE INEN 2854. Pisos podotáctiles y planos hápticos.
- NTE INEN 3139. Ascensores.
- NTE INEN 3141. Dormitorios y habitaciones accesibles.
- NTE INEN 3142. Ventanas.

La escala de evaluación quedó definida de la siguiente manera:

- Cumple: si cumple con todos los requisitos de la norma.
- Cumple parcialmente: si cumple con al menos uno de los requisitos.
- No cumple: si no cumple con ningún requisito de la norma.

Las unidades de análisis del presente estudio son los establecimientos hoteleros categorizados como tres, cuatro y cinco estrellas de la Ciudad de Loja.

Para identificar el universo de los establecimientos hoteleros, se tomó como fuente de información el Catastro Turístico de la provincia de Loja, elaborado por el Ministerio de Turismo, que contiene el registro de todos

los establecimientos turísticos de la provincia. Con la ayuda del catastro turístico se pudo determinar el número de establecimientos de tres, cuatro y cinco estrellas de la ciudad de Loja, que asciende a un total de veinte unidades.

Del total de los veinte establecimientos hoteleros correspondientes a las categorías de tres, cuatro y cinco estrellas, dieciséis aceptaron participar en la investigación y cuatro se negaron manifestando los siguientes motivos: falta de personal para el acompañamiento en la verificación de las instalaciones, ausencia de los gerentes en los establecimientos y poca predisposición para la participación de los mismos en la presente investigación. Se consideró que estos dieciséis hoteles constituyen una muestra representativa del universo que se busca estudiar.

El trabajo de campo comenzó el 16 de diciembre de 2019 y culminó el día 29 de enero de 2020. Para operativizar la visita a los hoteles, se presentó una petición dirigida al gerente del establecimiento hotelero para solicitar su participación en la investigación.

A partir de la elaboración de la lista de verificación, se procedió a realizar la visita técnica a los establecimientos hoteles, encontrando los siguientes resultados.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Entre las normas técnicas que más se cumplen en el total de hoteles estudiados se encuentran (Tabla 1 y 2):

- NTE-INEN 2244 Bordillo y pasamanos.
- NTE-INEN 2247 Corredores y pasillos.

Asimismo, entre aquellas que presentan un menor grado de cumplimiento aparecen:

- NTE-INEN 2245 Rampas.
- NTE-INEN 2854 Pisos podotáctiles y planos hápticos.

Tabla 1. Porcentaje de hoteles que cumple, cumple parcialmente y no cumple en cada norma.

Normas de accesibilidad	Cumple	Cumple parcialmente	No cumple
NTE-INEN 2239 Señalización	-	100%	-
NTE-INEN 2244 Bordillo y pasamanos	94%	-	6%
NTE-INEN 2245 Rampas	13%	31%	56%
NTE-INEN 2247 Corredores y pasillos	94%	6%	-
NTE-INEN 2248 Estacionamientos	-	75%	25%
NTE-INEN 2249 Escaleras	19%	81%	-
NTE-INEN 2293 Área higiénico-sanitaria	-	50%	50%
NTE-INEN 2309 Puertas	-	100%	-
NTE-INEN 2854 Pisos podotáctiles y planos hápticos	-	-	100%
NTE-INEN 3139 Ascensores	46%	54%	-
NTE-INEN 3141 Dormitorios y habitaciones accesibles	-	50%	50%
NTE-INEN 3142 Ventanas	25%	69%	6%

Tabla 2. Porcentaje promedio de cumplimiento por cada categoría hotelera en cada norma.

Normas de accesibilidad	5 estrellas	4 estrellas	3 estrellas
NTE-INEN 2239 Señalización	88%	59%	56%
NTE-INEN 2244 Bordillo y pasamanos	100%	100%	90%
NTE-INEN 2245 Rampas	83%	17%	26%
NTE-INEN 2247 Corredores y pasillos	100%	92%	100%

NTE-INEN 2248 Estacionamientos	42%	33%	23%
NTE-INEN 2249 Escaleras	80%	85%	84%
NTE-INEN 2293 Área higiénico-sanitaria	80%	50%	21%
NTE-INEN 2309 Puertas	86%	75%	70%
NTE-INEN 2854 Pisos podotáctiles y planos hápticos	0%	0%	0%
NTE-INEN 3139 Ascensores	92%	94%	83%
NTE-INEN 3141 Dormitorios y habitaciones accesibles	65%	45%	19%
NTE-INEN 3142 Ventanas	75%	63%	55%

Los establecimientos hoteleros de cinco estrellas resultan ser los que presentan el mayor grado de cumplimiento con los criterios de referencia establecidos en las normas NTE-INEN de accesibilidad al medio físico, en comparación con las demás categorías (cuatro y tres estrellas).

Estos establecimientos por su categoría ofrecen los mejores servicios para todas las personas. La infraestructura observada incluye: amplias instalaciones que facilitan la movilidad de todos los huéspedes, áreas higiénicas sanitarias adaptadas para personas con discapacidad y habitaciones apropiadas para recibir a todos los viajeros sin importar su condición.

Se han detectado dos grandes razones para explicar la situación indicada. Por una parte, al tratarse de establecimientos de alta gama, es lógico que posean mayores recursos económicos para la inversión de recursos en la implementación de mejoras en sus instalaciones, incluyendo las ligadas a la accesibilidad. Por otro lado, podría decirse que para estos tipos de hoteles la accesibilidad es considerada como un servicio más dentro de la oferta, siendo asociado por los inversores, propietarios y gerentes a una forma de valor agregado dentro del mercado del alojamiento.

Los hoteles cinco estrellas a menudo se consideran asociados a la idea de mayor calidad o lujo, por lo que sus estándares en la prestación de servicio son altos. A lo anterior, debe agregarse que, en términos generales, el Ministerio de Turismo del Ecuador, mediante su Reglamento de Alojamiento Turístico, tiene requisitos con mayor grado de exigencia para los hoteles de esta categoría. Sin embargo, específicamente en los temas de accesibilidad, en Ecuador no se les exige mucho más a los hoteles cinco estrellas que a los hoteles de tres y cuatro estrellas. En algunos aspectos, incluso, no hay exigencias diferenciadas de acuerdo a la categorización del establecimiento. Para ejemplificar este último punto, a todos los hoteles categorizados como cinco, cuatro o tres estrellas se les exige el mismo porcentaje de habitaciones accesibles, un 2% del total.

En la Figura 1 se puede apreciar el promedio de cumplimiento de las normas NTE-INEN por cada categoría de hotel, tomando como universo las doce normas NTE-INEN como criterio de referencia. Para obtener dichos valores, se verificó el número de cumplimientos de cada hotel, luego se sumaron dichos cumplimientos por cada categoría y finalmente a este valor se lo dividió por el número de hoteles correspondientes a las mismas.

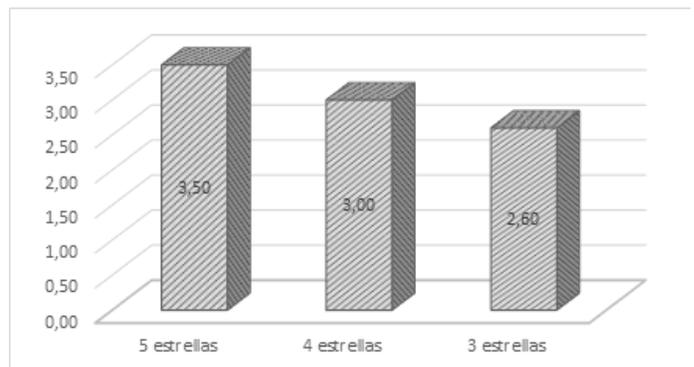


Figura 1. Número promedio de cumplimiento de las normas NTE INEN por cada categoría de hotel.

Ningún hotel de ninguna categoría cumple con todas las normas NTE-INEN. Los hoteles de cinco estrellas son los que más cumplen con las mismas, además, faltarían muy pocas implementaciones para que estos hoteles puedan cumplir con la mayoría de las normas técnicas.

Se puede decir entonces que, en promedio, los hoteles de cinco estrellas cumplen con 3.5 de las doce normas NTE-INEN de accesibilidad al medio físico, los hoteles de cuatro estrellas cumplen con 3 normas en promedio, y los hoteles de 3 estrellas cumplen con 2,6 normas.

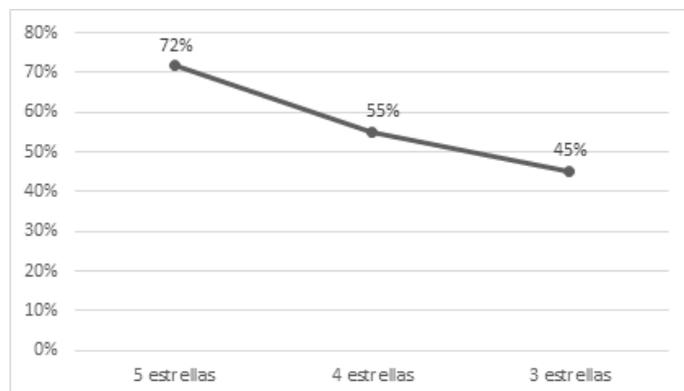


Figura 2. Cumplimiento promedio del total de requisitos de todas las normas por cada categoría.

Para corroborar lo antes mencionado, en la Figura 2 se muestra el cumplimiento promedio de todos los requisitos de todas las normas por cada categoría hotelera, siendo los hoteles de 5 estrellas los que cumplen con la mayor cantidad de requisitos, un 72% en total, seguido de los hoteles de 4 estrellas con el 55% y finalmente los de 3 estrellas con un 45%.

CONCLUSIONES

Se concluye que, en los establecimientos hoteleros de Loja, a mayor categoría de estrellas otorgadas por la autoridad legal de aplicación se observa una mayor probabilidad de conformidad con los criterios de referencia de las normas NTE-INEN de accesibilidad. Justamente, los hoteles de cinco estrellas son los que cumplen con la mayoría de los requisitos de las normas involucradas en el presente estudio. Es importante remarcar que con una inversión relativamente baja estos establecimientos podrían encontrarse en condiciones de cumplir con la totalidad de los requisitos de las normas NTE-INEN de accesibilidad al medio físico.

Por otra parte, en algunos establecimientos hoteleros que formaron parte de la muestra evaluada, se pudieron constatar ciertos incumplimientos respecto a las disposiciones del Reglamento de Alojamiento Turístico del Ministerio de Turismo del Ecuador, lo cual muestra limitaciones de la autoridad legal de aplicación para asegurar el cumplimiento legal y reglamentario.

En este sentido, dicho reglamento estableció que todos los hoteles deben contar con, al menos, una habitación accesible para personas con discapacidad, además de garantizar el acceso a todas las dependencias del establecimiento con facilidad de uso para personas con discapacidad. Sin embargo, en el 50% de los hoteles visitados no se ha adaptado una habitación para personas

con discapacidad y en algunos casos en acceso a las instalaciones es inadecuado para las mismas. En consecuencia, existiría una falta de fiscalización por parte de la autoridad competente para dar cumplimiento al mencionado reglamento.

También, se pudo demostrar que la mayoría de los hoteles evaluados han implementado acciones de accesibilidad en beneficio mayormente de personas con discapacidad física, dejando de lado a otro tipo de discapacidades. Por consiguiente, los hoteles deberían tomar iniciativas de mejoramiento de la accesibilidad en sus establecimientos tomando en cuenta a todas las discapacidades, priorizando normas como la NTE-INEN 2239 Señalización, con la implementación del sistema braille y un sistema de alarma visual que pueda ser identificada por personas con discapacidad auditiva; NTE-INEN 2854 Pisos podotáctiles y planos hápticos, importante para mejorar la circulación de personas con discapacidad visual.

A esto se añade NTE-INEN 2245 Rampas y NTE-INEN 3139 Ascensores, en el caso de aquellos hoteles que no cuentan con los mismos y necesitan implementarlos; NTE-INEN 2248 Estacionamientos, que establece que se debe contar con un espacio reservado para personas con discapacidad, con dimensiones adecuadas para la circulación de las mismas; NTE INEN 3141 Dormitorios y habitaciones accesibles, y NTE-INEN 2293 Área higiénico-sanitaria, en el caso de aquellos hoteles que no han implementado los mismos, y en el caso de aquellos que si han implementado, mejorar la accesibilidad tomando en cuenta todas las discapacidades.

Finalmente, se observó que la inversión e implementación de acciones en materia de accesibilidad turística aún no se encuentra instalada entre las prioridades del sector hotelero en la ciudad de Loja. Esta situación puede responder a diversos factores, entre los cuales hipotéticamente podría encontrarse una baja demanda de turistas con discapacidad de los servicios hoteleros de Loja, es decir, la falta de un volumen suficiente de demanda de este segmento de mercado.

Sin embargo, esto no significa que no se deban tomar las acciones pertinentes para atender los requerimientos de las personas con discapacidad, dado que, por un lado, el Estado (por medio de las autoridades de aplicación) debería asegurar la inclusión, la integración y la igualdad de derechos de todos los ciudadanos y, por otro, el cumplimiento de la legislación y de los reglamentos técnicos vigentes en la materia. En este sentido, deberían profundizarse las acciones en cuatro sentidos: en primer lugar, de sensibilización sobre el turismo accesible; en segundo lugar, de fiscalización y de sanción ante los

incumplimientos legales y reglamentarios; en tercer lugar, acceso al crédito y financiamiento para inversiones en materia de accesibilidad; y, por último, las estrategias para promoción y el impulso a la aplicación de normas técnicas voluntarias NTE-INEN.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Camacho, A., Oquendo, N., Ortega, P., Páez, F., Pacheco, A., Quezada, E., Villacrés, P. (2015). Accesibilidad Universal en el Ecuador: Guía para la elaboración de Planes de Accesibilidad Universal. Secretaría Técnica para la Gestión Inclusiva en Discapacidades (SETE-DIS).
- Clemente Soler, J., Bote Díaz, M., & Sánchez Vera, P. (2018). El turismo social accesible como nuevo modelo turístico. Cuadernos De Turismo (41), 139-159.
- Marcos, D., & González, D. (2003). Turismo Accesible: Hacia un turismo para todos. Colección CERMI ES. http://www.accesturismo.com/assets/img/publicaciones-02/Turismo_Accesible.pdf
- Guerrero, P. (2018). Importancia de los sistemas de indicadores para validar destinos turísticos accesibles. Tierra Infinita (4), 106-118.
- Martos Molina, M. (2012). Destinos turísticos accesibles. Herramientas para mejorar la accesibilidad. Anales de Geografía, 32(2), 297-321.
- Millán Escriche, M. (2010). Turismo accesible/turismo para todos, un derecho ante la discapacidad. Gran Tour: Revista de Investigaciones Turísticas(2), 101-126.
- Molina Hoyo, M., & Cánoves Valiente, G. (2010). Turismo accesible, turismo para todos: la situación en Cataluña y España. Cuadernos de Turismo, (25), 25-44.
- Organización Mundial de la Salud. (2001). Clasificación Internacional del Funcionamiento de la Discapacidad y la Salud. OMS. https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/43360/9241545445_spa.pdf;jsessionid=080DAFCB3D75301AA8B779B00D44E808?sequence=1
- Organización Mundial del Turismo. (1999). Código Ético Mundial para el Turismo. OMT. <https://www.ugto.mx/images/eventos/06-07-16/codigo-etico-mundial-turismo.pdf>
- Organización Mundial del Turismo. (2016). Turismo Accesible para Todos: Una oportunidad a nuestro alcance. OMT. <http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/turismoaccesiblewebaccesible.pdf>
- Organización de Naciones Unidas. (2006). Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. ONU. <https://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf>
- Sánchez Ruiz, J., & Paladines Sarango, T. (2021). Perfil del turista con capacidades especiales: Caso de estudio Parque Nacional Yacuri de la provincia de Loja-Ecuador. Revista Reflexiones, 100(2), 1-14.
- Sánchez Ruiz, J., Román Aguirre, R., Torres Sánchez, A., & Loarte Tene, M. (2019). Inserción laboral y desarrollo profesional de las personas con discapacidades en empresas turísticas de la ciudad de Loja. Universidad Y Sociedad, 11(5), 201-205.
- Sánchez Ruiz, J., Loarte Tene, M., & Caisachana Torres, D. (2020). Turismo accesible e inclusivo en el Ecuador, frente al turismo accesible en otros países. Universidad y Sociedad, 12(1), 225-231.