



UNIVERSIDAD DE MATANZAS
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
DEPARTAMENTO DE TURISMO



Evaluación de la accesibilidad de páginas webs de renta de autos en el Caribe bajo el concepto de Turismo Accesible.

Caso de Estudio: Agencia Cubacar Varadero.

Trabajo de Diploma

Tesis en opción al Título de Licenciado en Turismo

Autor: Sheyla Soler Sobrado

Tutores: MsC. Lázaro Cruz Torres

MsC. Antonio Rivero González

Matanzas
Junio 2020

Declaración de Autoridad

Declaro que soy la única autora del presente Trabajo de Diploma titulado: Evaluación de la accesibilidad de páginas webs de renta de autos en el Caribe bajo el concepto de Turismo Accesible y autorizo a la Universidad de Matanzas y a la Delegación del Ministerio del Turismo de Matanzas a que haga uso del mismo para los fines que estimen convenientes.

Sheyla Soler Sobrado

“La medida de la inteligencia es la capacidad de cambiar”.

Albert Einstein.

... A mis padres, que se merecen todos mis logros.

A Dios primero, que va de mi mano y siempre me fortalece.

A mi familia que amo: a mi mamuchi hermosa, mi papi, mi hermano y mi abueli bella. Mis tios y abuelos y especialmente a mis tías adoradas que soy su orgullo.

A mis amigos del alma que desde lejos me apoyan.

A todos mis profesores de la carrera y especialmente mis tutores: Toni y el profe Tato que le debo muchos conocimientos para toda la vida.

A mi grupo, los mejores turismólogos, que son muchas las experiencias compartidas y me dieron la mano durante estos cinco años incondicionalmente. Pero especialmente a mis amigos que ocupan un lugar demasiado importante en mi vida: mi Dani, mi Eybe, mi Anita, mi Liso, mi Rosmi y mi Delita. Mil gracias a todos por ser mi familia.

Gracias a todas esas personas que durante el camino me brindaron su apoyo y contribuyeron a mi formación profesional.

La presente investigación tuvo como objetivo general evaluar la accesibilidad de sitios webs de agencias de rentas de auto en el Caribe bajo el concepto de Turismo Accesible. Se fundamentaron las bases teóricas relacionadas con turismo accesible, turista con discapacidad, turismo para todos y accesibilidad web, así como las normas referentes al tema en cuestión. Se diseñó un procedimiento metodológico para la evaluación de la accesibilidad web en el cual se incluyeron técnicas, métodos y herramientas tales como la revisión de documentos oficiales y de bibliografía especializada en el tema mediante el análisis y síntesis, comparación y utilización de softwares automáticos como Test Accessibility Web (T.A.W), Examinator, Webpagetest, y Color Contrast Checker, la herramienta de Microsoft Office: Excel. La evaluación de la accesibilidad se propuso realizar a través de la comprobación del cumplimiento de las pautas de accesibilidad de contenidos Web establecidas por W3C en la recomendación WCAG 2.0.

Palabras Clave: turismo accesible, accesibilidad web.

The aim of this research is to evaluate web accessibility in car rental agencies in the Caribbean under the concept of Accessible Tourism. It aims to base the theoretical bases related to accessible tourism, tourist with disability, tourism for all and web accessibility, as well as the rules concerning the subject in question. It also seeks to determine a methodological procedure for the evaluation of web accessibility. Techniques, methods and tools are used such as the revision of Official documents and bibliography specializing in the topic by analyzing and synthesising, comparing and using automatic software such as Test Accesibility Web (TA W), Examiner, Webpagetest, and Hecker, Microsoft Office tools: Excel and Visio. The evaluation is carried out through the verification of compliance with the WEB Content Accessibility guidelines established by W3C in recommendation WCAG 2.0.

Keywords: accessible tourism, web accessibility.

L'objectif de cette recherche est d'évaluer l'accessibilité du Web dans les agences car alquiler afin que leurs sites Web soient accesibles. Elle vise à fonder les bases théoriques liées au tourisme accessible, aux touristes handicapés, au tourisme pour tous et à l'accessibilité du Web, ainsi qu'aux règles concernant le sujet en question. Il cherche également à déterminer une procédure méthodologique pour l'évaluation de l'accessibilité du Web. Techniques, méthodes et outils sont utilisés comme la révision De documents officiels et bibliographie spécialisée dans le sujet en analysant et en synthétisant, en comparant et en utilisant des logiciels automatiques tels que des test accessibilité Web (ta W), examinateur, webpages test, et Hecker, Microsoft Office Tools: Excel et Visio. L'évaluation est effectuée pour la vérification de la conformité avec les lignes directrices d'accessibilité du contenu Web établies par le W3C dans la recommandation WCAG 2,0.

Mots-clés: tourisme accessible, accessibilité du Web.

PCC: Partido Comunista de Cuba

UNWTO: United Nations World Tourism Organization (Organización Mundial del Turismo)

WCAG: Web Content Accessibility

OMT: Organización Mundial del Turismo

ONU: Organización de Naciones Unidas

ENAT: Red Europea de Turismo Accesible

CNAD: Cooperativa Nacional de apoyo a deficientes

SIDA: Síndrome de Inmunodeficiencia Adquirida

PMR: Personas con Movilidad Reducida

OMS: Organización Mundial de la Salud

CIF: Clasificación Internacional del funcionamiento de la discapacidad y la salud

W3C: World Wide Web Consortium (Consortio WWW).

URL: Uniform Resource Locator (Localizador uniforme de recursos).

HTTP: Hyper Text Transfer Protocol (Protocolo de transferencia de HiperTexto).

HTLM: Hypertext Markup Language (Lenguaje de Marcado de Hiper Texto).

WAI: Web Accessibility Initiative (Iniciativa para la Accesibilidad Web).

MINTUR: Ministerio del Turismo.

LSSICE: Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico.

ESVI-AL: Educación Superior Virtual Inclusiva- América Latina.

INEN-ISO/IEC: Instituto Ecuatoriano de Normalización- Organización Internacional de Normalización/ Comisión Electrónica Internacional.

Figura 1. Hilo conductor del marco teórico conceptual.....	5
Figura 2. Esquema de configuración de Turismo para Todos.....	8
Figura 3. Beneficiarios de la accesibilidad en el turismo.....	11
Figura 4. Otros beneficiarios de la accesibilidad turística.....	12
Figura 5. Clasificación de las capacidades y enfermedades.....	14
Figura 6. Clasificación de las discapacidades según la temporalidad.....	16
Figura 7. Tipos de discapacidades de acceso a las nuevas tecnologías.....	16
Figura 8. Tipos de enfermedades.....	17
Figura 9. Vinculación de los niveles de accesibilidad.....	21
Figura 10. Número de investigaciones sobre evaluación de accesibilidad web.....	30
Figura 11. Flujo de la búsqueda de bibliografía precedente.....	31
Figura 12. Procedimiento metodológico de la investigación	31

Tabla 1. Criterios de verificación para cada nivel de conformidad.....	26
---	-----------

Cuadro 1. Definiciones de Turismo Accesible.....	8
Cuadro 2. Definiciones de Discapacidad.....	13
Cuadro 3. Tipos de discapacidades sensoriales.....	15
Cuadro 4. Discapacidades y soluciones a los problemas de acceso.....	20
Cuadro 5. Leyes de accesibilidad web en América Latina.....	28
Cuadro 6. Antecedentes metodológicos para la evaluación de la accesibilidad de las páginas web.....	31
Cuadro 7. Agencias de renta de autos incluidas en el estudio.....	32
Cuadro 8. Ficha técnica para caracterizar las páginas web de las Agencias de renta de autos seleccionadas	33
Cuadro 9. Criterios utilizados para la medición de la accesibilidad web en investigaciones precedentes.....	34
Cuadro 10. Comparación entre las Versiones 1.0 y 2.0 de las “Pautas de accesibilidad al contenido de la web” (WCAG).....	36

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO 1. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL PARA LA EVALUACIÓN DE LA ACCESIBILIDAD WEB BAJO EL CONCEPTO DE TURISMO PARA TODOS	5
1.1. Del Turismo Accesible al Turismo para Todos	5
1.1.1. Turismo Accesible. Conceptos y evolución histórica.....	6
1.1.2. Beneficiarios del Turismo Accesible.....	10
1.2. Turista con discapacidad	12
1.2.1 ¿Turista con discapacidad o turista discapacitado?	12
1.2.2 Segmentos de mercados de personas con discapacidades y su importancia	17
1.3 Accesibilidad web	18
1.3.1 Beneficios de la mejora de la accesibilidad web	22
1.3.2 Pautas de Accesibilidad para el Contenido Web (WCAG) 2.0	23
1.4. Normas internacionales de Accesibilidad Web	27
1.5. Conclusiones parciales del Capítulo.....	29
CAPÍTULO 2. PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN DE LA ACCESIBILIDAD DE LAS PÁGINAS WEB DE RENTA DE AUTOS	30
2.1. Antecedentes metodológicos.....	30
2.2 Procedimiento metodológico de la investigación	32
2.2.1 Seleccionar las páginas webs	32
Determinación del alcance del análisis	34
2.2.2. Selección de los criterios para la evaluación de la accesibilidad web	35
Identificación y selección de herramientas a utilizar.....	37
2.2.3. Discusión de los resultados.....	41
2.3 Conclusiones parciales del Capítulo.....	41
CONCLUSIONES	42
BIBLIOGRAFÍA	43

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, el turismo es un fenómeno social de vital importancia que moviliza a millones de personas en todo el mundo, al constituir, no solo un significativo factor de riqueza y progreso económico para las sociedades que lo desarrollan, sino también un elemento decisivo para la mejora de la comunicación, el grado de relación y el respeto entre ciudadanos de diversas nacionalidades. (Fuggle 2018; UNWTO 2018)

La importancia que se le atribuye al turismo a nivel mundial y particularmente en Cuba, obliga a adentrarse en su análisis enfocándose, entre otros elementos, en la comercialización y en la investigación de mercados (Cabrera 2016). El dinamismo y los constantes cambios que se producen en el sector turístico actual, el crecimiento de la competencia, el comportamiento cambiante de los turistas, así como el constante y progresivo uso de las tecnologías y de las comunicaciones, se suman a problemas tradicionales como la estacionalidad de la demanda turística (Elliott and Neirotti 2008).

En este sentido, numerosos investigadores nacionales y foráneos coinciden en que la respuesta a muchas de las problemáticas antes planteadas reside en la correcta comprensión del nuevo modelo de cliente. Este nuevo cliente se caracteriza por ser un cliente más formado, con mayor acceso a la información, sofisticado, exigente y escéptico, menos fiel a las marcas y con una estructura de valores distinta. (Galán et al. 2006), más sensibilizado con el entorno, lo que le lleva a tomar en cuenta consideraciones sociales, medioambientales o éticas en los procesos de selección de productos y marcas (fenómeno conocido como “consumo responsable”). (Kastenholz and Galán-Ladero 2009)

Al respecto, las personas con algún tipo de discapacidad, gracias a su creciente grado de integración a la sociedad, tienen una participación cada vez mayor en actividades turísticas; sin embargo, las barreras aún persisten y les dificultan el acceso regular y normalizado a los bienes y servicios turísticos (Martínez Carrillo and Boujrourf 2020; Sánchez Ruiz and Caisachana Torres 2020). Como respuesta a esta situación, numerosas empresas a nivel internacional están volcadas en iniciativas dedicadas a la adecuación de su oferta en pos de un Turismo para Todos. En este sentido, Cuba, como destino turístico que necesita incrementar su nivel de competitividad y diferenciación, debe ofrecer un servicio de mejor calidad y que llegue a una mayor cantidad de clientes cada vez. Esta es la clave de la

competitividad en un sector tan complejo, abierto e importante para la economía; y la mejora de la accesibilidad tiene gran influencia en ello.

Más de mil millones de personas viven en todo el mundo con alguna forma de discapacidad; de ellas, casi 200 millones experimentan dificultades considerables en su funcionamiento. En los años futuros, la discapacidad será un motivo de preocupación aún mayor, pues su prevalencia está aumentando. Ello se debe a que la población ha envejecido y el riesgo de discapacidad es superior entre los adultos mayores, y también al aumento mundial de enfermedades crónicas tales como la diabetes, las enfermedades cardiovasculares y los trastornos de la salud mental. (OMS 2011)

Según el estudio Índice Global del Envejecimiento, de HelpAge Internacional, en el 2014 existían más de 1000 millones de personas mayores de 60 años (aproximadamente el 15% de la población mundial). Para el año 2050 está previsto que esta proporción aumente hasta el 21% (Sardón Peláez 2015). Por ello es inevitable un incremento de personas discapacitadas debido a que los principales factores causantes de la discapacidad como son la edad avanzada, los accidentes de tráfico o los accidentes laborales van en aumento año tras año. (OMS, 2013) citado por (Torres Bolaños 2014).

La importancia de los turistas con discapacidad es tal, que se desarrolla una disciplina de estudio, que se denomina Turismo Accesible y tiene como propósito la supresión de barreras en el turismo realizado por personas con discapacidad. Actualmente, ha evolucionado a lo que se conoce como Turismo para Todos, el cual no solo se limita a las barreras físicas, sino que apuesta por un turismo en igualdad de condiciones entre los individuos con o sin discapacidad. (Fernández Alles 2007)

Uno de los elementos en el que se considera de vital importancia la accesibilidad es en la comunicación en el turismo. La literatura turística y demás material promocional empleado en turismo debería incluir indicaciones precisas de los servicios e instalaciones accesibles, e incorporar preferiblemente símbolos internacionales de fácil comprensión. El material promocional debería indicar, si es posible, la manera de contactar con el establecimiento a través de medios accesibles (teléfonos de texto, fax o correo electrónico), y si la información está disponible en formatos alternativos.

Con este propósito, las páginas web y demás sistemas de reserva deberían estar diseñados de forma que puedan ser utilizados por todos, siguiendo las Pautas de accesibilidad para contenidos web (WCAG según su sigla inglesa). (Boix Bataller 2017)

Las centrales de reservas de servicios turísticos son de los principales elementos dentro del sector que más rápido y más fuerte han apostado por el uso de la tecnología. En tal sentido, las agencias de rentas de autos han sido pioneras en la comercialización de sus productos a través de la red de redes. (Gillovic *et al.* 2018) Pero ¿cómo hacer de una página de renta de autos una experiencia satisfactoria para cualquier tipo de turistas, independiente de si presenta discapacidad o no? La respuesta a esta interrogante la tienen los desarrolladores web ya que juegan un papel fundamental, al llevar a la práctica los requerimientos no tan solo de diseño, sino de accesibilidad que debe brindar la página.

Desde el punto de vista turístico, más allá de entender o adentrarse en la forma en que se programan las páginas webs, se hace necesario una correcta evaluación de las facilidades que brindan las mismas para clientes con discapacidades de cualquier índole.

Teniendo en cuenta estos elementos se plantea como **problema científico** el siguiente: ¿Cómo contribuir a la mejora de la accesibilidad de páginas web de renta de autos en Caribe y en especial en Cuba?

El **objetivo general** de la presente investigación es: evaluar la accesibilidad de sitios webs de agencias de renta de autos en el Caribe.

Como **objetivos específicos** se plantean los siguientes:

- Elaborar el marco teórico referencial de la investigación sobre la base de la bibliografía actualizada de lo concerniente a discapacidad, turismo para todos, el segmento de mercado de los turistas con discapacidad, accesibilidad web, y las normas internacionales y cubanas sobre accesibilidad.
- Diseñar el procedimiento metodológico para la evaluación de la accesibilidad de los sitios webs de las agencias de renta de autos.

En la investigación se utilizaron diversas herramientas, entre ellas: revisión de documentos, tanto digitales como en formato papel, entrevistas, software online tales como: Test Accessibility Web (T.A.W), Examinator, Webpagetest, y Color Contrast Checker y la herramienta de Microsoft Office: Excel.

La investigación está estructurada en Introducción, dos capítulos, conclusiones, recomendaciones y bibliografía.

CAPÍTULO 1. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL PARA LA EVALUACIÓN DE LA ACCESIBILIDAD WEB BAJO EL CONCEPTO DE TURISMO PARA TODOS

En el presente capítulo se abordarán los principales aspectos teóricos relacionados con el turismo accesible, el turismo para todos, la accesibilidad web, los turistas con discapacidad y los tipos de discapacidades. Se hará referencia a las principales normas tanto cubanas como internacionales en lo que a requisitos y aplicación de la accesibilidad web se refiere, con el objetivo de fundamentar los principales elementos teóricos y prácticos para la evaluación de la accesibilidad de las páginas webs. Un profundo análisis bibliográfico de fuentes en varios idiomas ha sido realizado para la elaboración del mismo.

La figura 1 muestra el hilo conductor para la elaboración de este marco teórico conceptual.

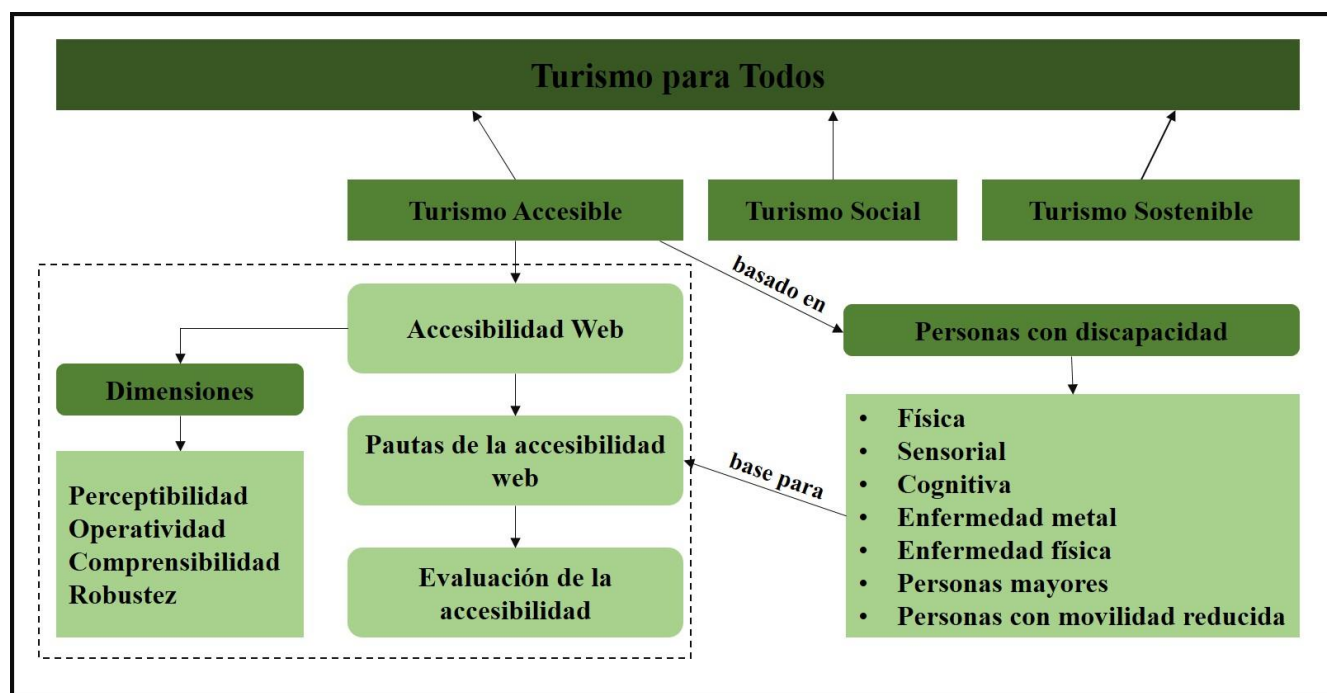


Figura 1. Hilo conductor del marco teórico conceptual. **Fuente:** elaboración propia.

1.1. Del Turismo Accesible al Turismo para Todos

El turismo en todas sus dimensiones es considerado un bien social de primera magnitud que aunque no siempre sea así debe estar al alcance de todos los ciudadanos, sin que ningún grupo de población pueda quedar excluido con independencia de las circunstancias personales, sociales, económicas o de cualquier otra índole que concurran en sus componentes (Bravo Pinto 2000; English Tourism Council 2000a; Darcy 2006; Lew and McKercher 2006; Zarco and Morales 2017; Smith and Amorim 2018; Sweeney *et al.* 2018). Es

una actividad de ocio para algunos y para otros una oportunidad de trabajo que continúa en ascenso a nivel mundial (UNWTO 2010; UNWTO 2016; UNWTO 2018). Actualmente existen limitaciones a la hora de consumir un producto turístico que desde luego no debería darse en ningún caso y son precisamente las cualidades y habilidades propias de las personas, las cuales no deberían suponer una barrera en el turismo (United Nations 2017; Rodríguez Moreno 2018).

La importancia de los turistas con discapacidad es tal que en la última década se ha desarrollado toda una disciplina de estudio conocida como Turismo Accesible y entendida como la disciplina que persigue la supresión de barreras en el turismo realizado por personas con discapacidad. Este concepto se ha desarrollado y ha evolucionado a lo que se conoce como Turismo para Todos el cual no sólo se limita a las barreras físicas, sino que apuesta por un turismo en igualdad de condiciones entre los individuos con o sin discapacidad (Fernández Alles 2007; OMT 2015; Silván 2015; Gillovic *et al.* 2018).

1.1.1. Turismo Accesible. Conceptos y evolución histórica

No fue hasta el 27 de septiembre de 1980 cuando a través de la Declaración de Manila realizada por la Organización Mundial del Turismo (OMT), se asoció por primera vez el término turismo al de accesibilidad. En dicha asamblea se reconoció el turismo como un derecho fundamental y vehículo clave para el desarrollo humano, proporcionándoles a todos usabilidad, seguridad, confort y la posibilidad de hacer turismo en condiciones favorables, sin discriminación, es decir, no crear instrumentos para personas específicas ni minorías si existe una solución que favorezca a la mayoría. A partir de ahí en diversos informes y declaraciones se da forma al concepto de turismo accesible como aquel que garantiza el uso y disfrute del turismo por las personas que presentan alguna discapacidad física, psíquica o sensorial (Marcos Pérez and González Velasco 2003).

Un año después se declaró el Año Internacional de los Minusválidos, declarado en 1981 por las Naciones Unidas. En 1982 fue aprobado por la misma organización el Programa de Acción Mundial hacia los Impedidos el cual tenía como objetivo la integración plena de las personas con discapacidad a la sociedad y marcó un antes y un después en cuanto a la actitud asumida para con estas personas.

El concepto de turismo accesible adquiere una mayor importancia en 1989, cuando un grupo de expertos británicos en turismo y discapacidad publican el informe "Tourism for all". Este

documento recogía los avances alcanzados desde el año internacional de los minusválidos con el fin de diseñar servicios y productos turísticos en beneficio de todos, independientemente de su edad o discapacidad (Yau *et al.* 2004).

En esta década se produce la adopción de una resolución por la Asamblea General de las Naciones Unidas: “Disposiciones de referencia para la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad” que recomienda realizar políticas orientadas a la consecución de la igualdad de derechos para las personas con discapacidad y es entonces cuando los estudiosos del turismo comienzan a emplear el término de Turismo Accesible y surgen los primeros conceptos del mismo.

A raíz de la resolución adoptada por la ONU, la OMT propició una serie de actuaciones tales como:

- En 1991 los ideales y recomendaciones de la Declaración de Manila de la OMT quedaron reflejadas en su documento “Para un Turismo Accesible a los minusválidos en los años 90”, aprobado en la novena sesión de la Asamblea General de la OMT en Buenos Aires en el Anexo a la resolución A/RES/284(IX).
- En el año 2005, en la decimosexta sesión de la Asamblea General de la OMT se aprueba la resolución A/RES/492(XVI)/10, de la que derivó el documento “Hacia un Turismo Accesible para Todos”.
- En octubre de 2009, la OMT vuelve a destacar la importancia de la accesibilidad dentro de la Declaración sobre la Facilitación de los Desplazamientos Turísticos, aprobada por la Asamblea General de la OMT, en su XVIII sesión celebrada en Astana, Kazakstán.
- En el año 2011 se firma un acuerdo de colaboración tripartito entre la OMT, Fundación ONCE para la cooperación e inclusión social de las personas con discapacidad y la ENAT.

Merece prestar especial atención a la evolución que ha tenido desde sus comienzos el concepto de accesibilidad. La “eliminación de barreras” desde el ámbito de la dimensión arquitectónica, urbanística, del transporte y la “eliminación de las barreras de comunicación” eran inicialmente las acciones relacionadas por excelencia con la accesibilidad (Santos Pita 2009). Es decir, la accesibilidad era un factor básico del entorno después de ser construido. Sin embargo, tras muchos años de lucha por conseguir principios equitativos basados en un modelo de vida independiente se ha cambiado el rumbo hacia el concepto y objetivo del diseño

universal, cuyo principio radica en la facilitación del uso de los productos y servicios a todos los usuarios los cuales participan en el proceso de diseño y evaluación.

En la actualidad, según la OMT, no existe una definición consensuada y aprobada internacionalmente del término Turismo Accesible debido a que es un concepto que ha experimentado una gran evolución durante los últimos años, dicho término cobra mayor importancia por parte de los gobiernos gracias a las diferentes Asambleas Generales y con la elaboración de diferentes declaraciones y resoluciones. Por eso la OMT quiere dar un paso más hacia la consecución de sus objetivos principales, desarrollar el turismo en todas sus formas y variantes, incluyendo a los grupos de visitantes con cualquier tipo de condición social, de edad y capacidad (Millán Escriche 2010).

Son varios los autores que se han referido al concepto de Turismo Accesible, entre los que se pueden mencionar: (Grünewald 1996), (English Tourism Council 2000b), (Sanchíz Pons 2000), (Marcos Pérez 2002), (Marcos Pérez and González Velasco 2003), (Rovira-Beleta 2005), (Darcy 2006), (Fernández Alles 2007), (OMT 2009), (Santos Pita 2009), (AMERIACC 2009), (Miller *et al.* 2010), (Sánchez Alonso 2010) y (Molina Hoyo and Cánoves Valiente 2010).

En el cuadro 1 se presentan estudios de algunos de estos y sus respectivos conceptos.

Cuadro 1. Definiciones de Turismo Accesible

Autor	Concepto
(Grünewald 1996)	Conjunto de actividades realizadas durante el tiempo libre dedicado al turismo por personas con capacidades restringidas, que les posibilita su plena integración desde la óptica funcional y psicológica, obteniendo la plena satisfacción individual y social.
(English Tourism Council 2000b)	...el turismo accesible se refiere a un conjunto de servicios e infraestructuras capaces de garantizar a las personas con necesidades especiales disfrutar sus vacaciones y tiempos de placer sin barreras ni problemas específicos.
(Sanchíz Pons 2000)	(...) aquel que diseña y desarrolla actividades turísticas de ocio y tiempo libre, de manera que puedan disfrutarlo todas y cada una de las personas dentro de un estándar de calidad.
(Marcos Pérez 2002)	"planea, diseña y desarrolla actividades turísticas de ocio y tiempo libre de manera que puedan disfrutarlo toda clase de personas"
(Marcos Pérez and González Velasco 2003)	Turismo accesible es aquella forma de turismo que planea, diseña y desarrolla actividades turísticas de ocio y tiempo libre de manera que puedan ser disfrutadas por toda clase de personas con independencia de sus condiciones físicas, sociales o culturales.
(Rovira-Beleta 2005)	(...) aquel que se ocupa de la problemática de las barreras físicas, psíquicas y sensoriales que todavía hoy se encuentran a la hora de hacer turismo las personas que, de alguna forma, tienen dificultad para desplazarse o comunicarse, factores que comprometen la integración y participación de estos consumidores.
(Darcy 2006)	Un proceso que permite a las personas con discapacidad y a las personas mayores funcionar de manera independientemente, en igualdad de condiciones y con dignidad a través de la prestación de productos, servicios, y entornos universales en el turismo.
(Fernández Alles 2007)	(...) entendida como la disciplina que persigue la supresión de barreras en el turismo realizado por personas con discapacidad (...) puede considerarse, además, una oportunidad de negocio para los destinos y las empresas turísticas, así como, una mejora en las condiciones y calidad de vida de las personas con discapacidad.
(OMT 2009)	(...) aquel que pretende facilitar el acceso de las personas con discapacidad a los servicios turísticos.
(UNESCAP 2009)	Turismo Accesible es el turismo y los viajes que son accesibles para todas las personas, con discapacidad o sin ella, incluyendo la discapacidad en movilidad, auditiva, visual, cognitiva o intelectual y psicosocial, las personas mayores y las personas con discapacidades temporales.
Darcy, S. y Dickson, T. 1	"El Turismo Accesible es una forma de turismo que implica procesos de colaboración planificadas estratégicamente entre las partes interesadas que permite a las personas con los requisitos de acceso, incluida la movilidad, visión, audición y capacidades cognitivas, funcionar de manera independiente y con equidad y dignidad a través de la prestación de los productos, servicios y entornos turísticos basados en el Diseño Universal"
(Santos Pita 2009)	"El turismo accesible" existe cuando las formas de transporte, los destinos y los servicios que son ofertados están disponibles y pueden ser utilizados por todos los visitantes.
(AMERIACC 2009)	El turismo accesible es aquel que garantiza el uso y disfrute del turismo por parte de todas las personas, incluidas aquellas que presentan alguna discapacidad física, psíquica o sensorial.
(Miller <i>et al.</i> 2010)	"Turismo Accesible es el continuo empeño por garantizar que los destinos turísticos, productos y servicios sean accesibles para todas las personas, independientemente de sus limitaciones físicas, discapacidad o edad. Esto incluye lugares de interés turístico de propiedad pública y privada. Las mejoras no sólo benefician a las personas con discapacidad física permanente, sino también los padres con niños pequeños, viajeros mayores, personas con lesiones temporales, como una pierna rota, al igual que a sus compañeros de viaje".
(Sánchez Alonso 2010)	"no sólo se concibe como un derecho para las personas con discapacidad, sino que se entiende como un diseño flexible que beneficia a la sociedad en su conjunto"
(Molina Hoyo and Cánoves Valiente 2010)	El turismo accesible es una actividad a la cual pueden acceder todas las personas con independencia de sus capacidades; posibilitando así la plena participación e integración en el conjunto de la sociedad.

Fuente: elaboración propia.

Atendiendo a estos elementos se puede apreciar en la propia evolución conceptual del término que cada vez se habla más de un turismo para todos. A continuación, la figura 2 recoge los tres subtipos que conforman el Turismo para Todos, los cuales son: el Turismo Accesible, el Turismo Social y el Turismo Sostenible.



Figura 2. Esquema de configuración de Turismo para Todos. **Fuente:** elaboración propia a partir de Sánchez Alonso (2010)

El **turismo accesible** es también cocido como “Turismo para Todos”, ya que tiene como fin ofrecer una gama de productos y servicios turísticos que satisfagan las necesidades de todas las personas, con o sin discapacidad, puede ser considerado también como una forma de turismo social, pues pretende luchar contra todas aquellas barreras que de una u otra forma impiden a una persona determinada viajar, conocer otras culturas, otras regiones, en fin, hacer turismo.

La idea de un turismo para todos responde a fundamentos de carácter ético, lo que produce una cualificación de los destinos turísticos, así como una mayor humanización. No obstante, no se puede obviar su enorme magnitud en términos de mercado, lo que obliga a las instituciones a facilitar la eliminación de barreras tanto físicas, como culturales o sociales que impiden el pleno aprovechamiento por todos de los recursos turísticos (Andrade Castro 2017).

El **turismo social** parte de una concepción más amplia de sus potenciales beneficiarios al tener por objeto la lucha contra las desigualdades y exclusión de todos aquellos que tienen una cultura diferente, poseen menos medios económicos o habitan en regiones menos

favorecidas. En definitiva, la conjunción de estos dos conceptos, turismo accesible y turismo social, hacen posible la consecución de un verdadero turismo para todos (Márquez 2015).

En lo referido al **turismo sostenible** este permite añadir nuevos valores y atributos emocionales, lo que mejora la satisfacción de los visitantes y contribuyendo al desarrollo local de una manera positiva. De acuerdo con la OMT (2004), *“el turismo sostenible atiende a las necesidades de los turistas actuales y de las regiones receptoras y, al mismo tiempo, protege y fomenta las oportunidades para el futuro. Se concibe como una vía hacia la gestión de todos los recursos de forma que puedan satisfacerse las necesidades económicas, sociales y estéticas, respetando al mismo tiempo la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas que sostienen la vida”*. Estos principios son *“aplicables a todas las formas de turismo en todos los tipos de destinos (incluido el turismo de masas)...”* y se refieren *“a los aspectos ambientales, económicos y socioculturales del desarrollo turístico, habiéndose de establecer un equilibrio adecuado entre esas tres dimensiones para garantizar su sostenibilidad a largo plazo”*. (Kastenholz and Galán-Ladero 2009).

Por otra parte y de acuerdo con la visión de la CNAD, el “Turismo Accesible” se encuadra claramente en una perspectiva de “Turismo de Calidad”, al exigir que la oferta turística tenga en consideración no sólo la simple propuesta de las condiciones naturales para uso y disfrute del visitante, sino que procure efectivamente la satisfacción de las necesidades de los potenciales clientes y que considere sus respectivas exigencias, condicionantes de viaje y deseos de los mismos (Alonso López and Dinarès Quera 2006).

El turismo accesible existe cuando las formas de transporte, los destinos y los servicios que son ofertados están disponibles y pueden ser utilizados por todos los visitantes. Todas las acciones llevadas a cabo a lo largo de todos estos años tuvieron como objetivo la plena integración, el disfrute y mejor acceso a las personas con discapacidad a los destinos y servicios turísticos que se ofrecen (hoteles, restaurantes, recursos turísticos, transporte, etc.) sin que se produzca ningún tipo de discriminación.

La OMT en su documento “Para un turismo accesible a los minusválidos en los años 90” consideraba necesario la implementación de pautas de diseño con relación al área de la habilitación y recepción en establecimientos turísticos con el objetivo de garantizar la accesibilidad a todas las personas portadoras de deficiencia. Por tanto, la construcción del

turismo accesible se constituye en los últimos tiempos en una creciente preocupación para la industria y una necesidad para las personas portadoras de algún tipo de deficiencia (OMT 2014; Rodríguez Bohorquez 2017).

1.1.2. Beneficiarios del Turismo Accesible

El Turismo Accesible está destinado a personas con necesidades especiales en la intención de dar soluciones que consisten básicamente en establecer pautas de inclusión para que el turismo sea una actividad disfrutada por todos. No tendría sentido hablar de “Turismo Accesible” sin hacer alusión a sus potenciales beneficiarios. Es en este aspecto donde se centra el paradigma y el sentido del turismo accesible (Darcy and Buhalis 2011).

El Turismo para Todos incluye como beneficiarios no solo a las personas con discapacidad sino a todos los posibles usuarios, además busca mejorar las condiciones de uso y la calidad de vida de todos y no de un segmento de mercado concreto. Así, la mejora de la accesibilidad tiene como objetivo favorecer a toda la población. En realidad todas las personas pasan a lo largo de su vida por alguna situación que limita su libertad de movimiento o comunicación, en mayor o menor medida. Cuando se es niño/a se está limitado por la estatura, cuando se es mayor por discapacidades propias de la edad, y entre ambos extremos pueden surgir limitaciones, a parte de las generadas por enfermedades por motivos diversos como pueden ser accidentes o embarazos. En este sentido, el problema de la accesibilidad afecta o afectará a todo el mundo en algún momento de su vida (Fernández 2015).

Por lo que contrario de lo que supone mucha gente no son las personas con discapacidad las únicas que se benefician del Turismo Accesible, sino todos aquellos que decidan hacer turismo en un momento determinado, encontrándose con algún obstáculo o dificultad que los limite del acceso y uso de los espacios y servicios que ofrece el destino o lugar escogido (Medina Chavarria 2017).

Teniendo en cuenta que la accesibilidad no es algo que solamente requieren las personas con discapacidad es necesario que los destinos turísticos conozcan y apliquen los requisitos de accesibilidad que debe tener un destino y que los entiendan como medidas positivas, contribuyendo así a la evolución de sus ofertas y productos turísticos y por ende a la mejora de la calidad de vida de todos aquellos que los visitan y hacen uso de sus instalaciones (Rodríguez Bohorquez 2017).

La relevancia del segmento de los discapacitados para el turismo no solo viene explicada por el número de efectivos que lo integran, sino además por la participación cada vez mayor de los mismos en el mercado turístico. Este hecho ha venido propiciado fundamentalmente por las siguientes razones:

- a) Una mejora de los ingresos de este colectivo, el acceso de un mayor número de personas con discapacidad al mercado laboral debido en gran parte a la aprobación de leyes que promueven la no discriminación en el empleo ha provocado un incremento en los niveles de ingreso de este segmento poblacional. Asimismo, ha aumentado el número de personas que reciben pensiones de jubilación.
- b) Un aumento de su tiempo libre, con el consecuente incremento en la demanda de ocio debido a las mejoras en el empleo y en las condiciones de vida de las personas discapacitadas (María Teresa Fernández Alles 2009b).

La figura 3 muestra los principales beneficiarios del Turismo Accesible.

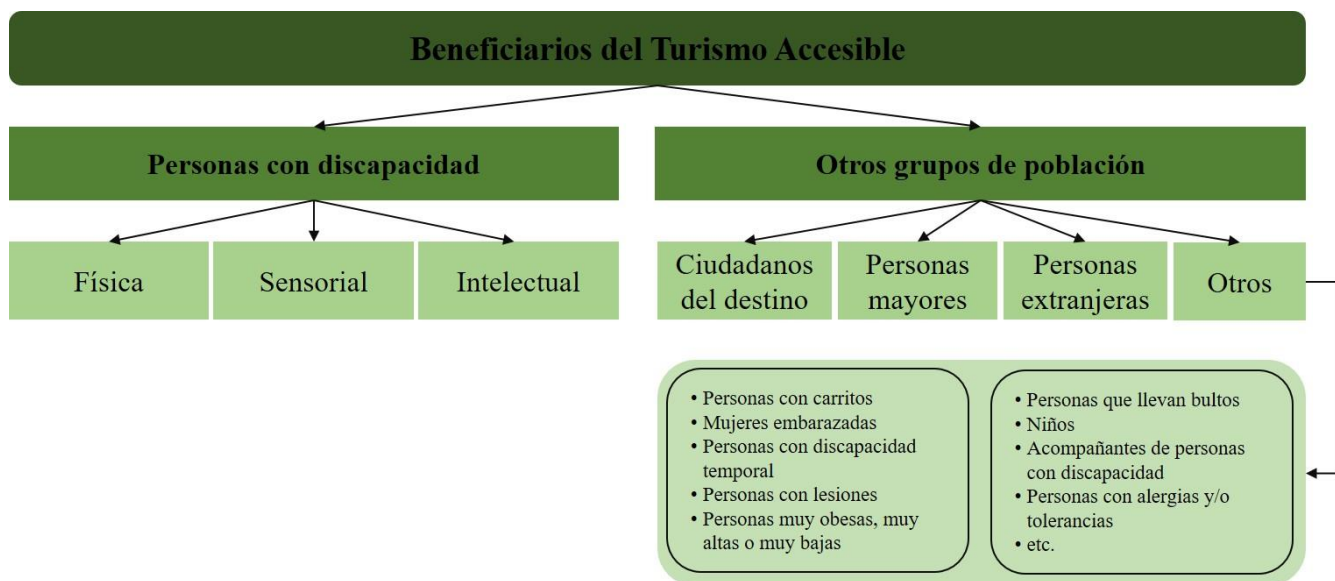


Figura 3. Beneficiarios de la accesibilidad en el turismo. **Fuente:** (OMT 2014).

Si bien es cierto que los principales beneficiarios de la accesibilidad serán las personas con algún tipo de discapacidad (físicas, sensoriales, cognitivas, etc.), la accesibilidad también beneficiará a otros grupos de usuarios (ver figura 4), ya que por ejemplo, uno de los principios básicos de la accesibilidad es la flexibilidad, con el objetivo de satisfacer diferentes necesidades, situaciones y preferencias.

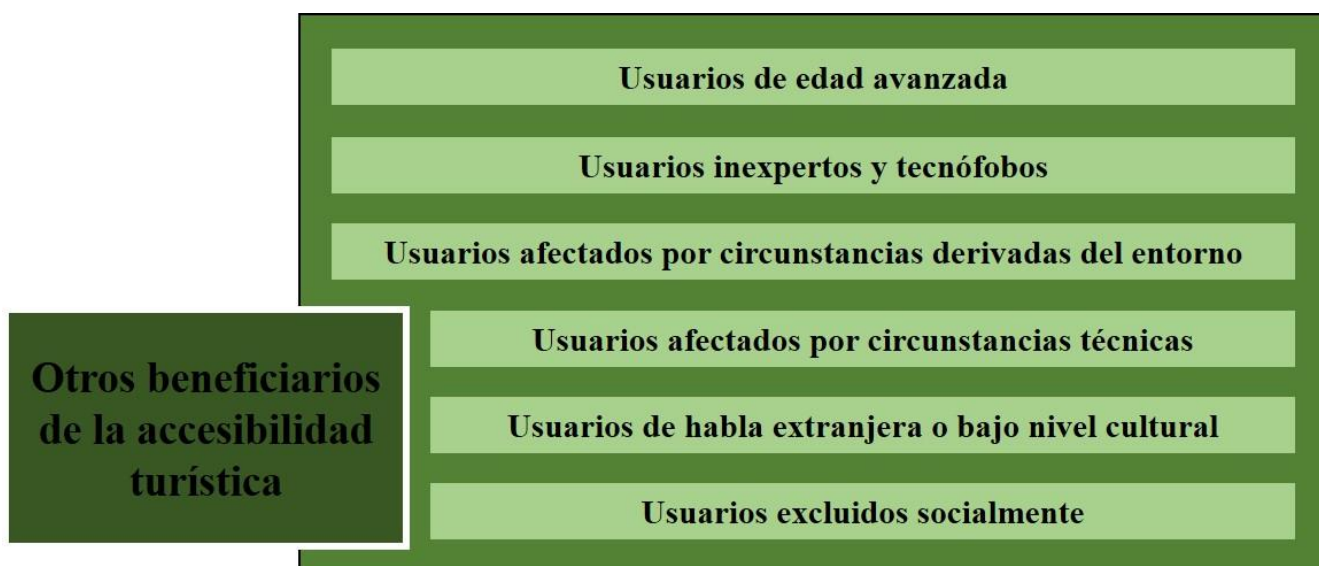


Figura 410. Otros beneficiarios de la accesibilidad turística. **Fuente:** elaboración propia.

1.2. Turista con discapacidad

1.2.1 ¿Turista con discapacidad o turista discapacitado?

Hasta hace relativamente poco tiempo el Turismo Accesible fue mayormente considerado como “turismo discapacitado” y como tal fue el tipo de casos donde las vacaciones eran gestionadas por agentes de viajes y tour operadores especializados que se convirtieron en expertos en este sector tras muchos años en el negocio (María Teresa Fernández Alles 2009a) (María Teresa Fernández Alles 2009a).

La valoración que le acreditan las personas con discapacidad a los destinos turísticos en general para nada se acerca a lo que se considera como óptima e indudablemente la accesibilidad desempeña un importante papel en el turismo como beneficiaria de las personas con discapacidad, pero ¿qué se entiende por discapacidad?

Durante la segunda mitad del siglo pasado, la población de los países considerados desarrollados experimentó un notable aumento en su calidad de vida, traduciéndose en una inversión progresiva en la pirámide de población; según la ONU, en el año 2050 el 21% de la población mundial superará los 60 años. Este fenómeno trajo consigo una evidente mejora del bienestar social y económico (Hannon 2007).

Este hecho, unido a un aumento del número de accidentes laborales y de tráfico, la degradación de las condiciones medioambientales, la aparición de nuevas enfermedades (esclerosis, Alzheimer, SIDA, etc.) y a razones puramente genéticas, ha tenido como

consecuencia un importante incremento del sector de población de PMR (Almonte Jurado 2014).

La OMS reconoce que la discapacidad es compleja, dinámica, multidimensional y objeto de discrepancia, como se aprecia en el cuadro 2. A lo largo del tiempo se ha teorizado acerca de su significado y una evolución importante del término ocurrió con el cambio de una perspectiva individual y médica de la discapacidad a una perspectiva estructural y social. Esto ha sido descrito como el viraje desde un “modelo médico” asistencialista a un “modelo social” más integrador, en el cual las personas son consideradas discapacitadas por la sociedad más que por sus cuerpos (Boullón García *et al.* 2008).

La discapacidad afecta de manera desproporcionada a las poblaciones vulnerables. Los resultados de la Encuesta Mundial de Salud indican que la prevalencia de la discapacidad es mayor en los países de ingresos bajos que en los países de ingresos más elevados. Las personas en el eslabón más pobre, las mujeres y los ancianos también presentan una mayor prevalencia de la discapacidad, así como aquellas con pocos ingresos, sin trabajo o con poca formación académica (OMS 2011).

Cuadro 2. Definiciones de Discapacidad.

Año	Autor	Concepto
2002	Organización Mundial de la Salud (OMS).	“la restricción o ausencia de la capacidad para realizar una actividad, en la forma o dentro del margen que se considera normal para un ser humano”
2006	ONU, Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad.	“Las personas con discapacidad incluyen a aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.
2013	Recomendaciones de la OMT por un Turismo Accesible para Todos” aprobado por la Asamblea General de la Organización.	“Toda persona a las que las barreras del entorno en que se encuentra y las barreras actitudinales, evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás, en los viajes, alojamientos y otros servicios turísticos.”
2014	Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la	Término genérico que engloba deficiencias, limitaciones de actividad y restricciones para la participación. La discapacidad denota los aspectos negativos de la

	Discapacidad y de la Salud (Amador <i>et al.</i>), Informe mundial sobre la discapacidad	interacción entre personas con un problema de salud (como parálisis cerebral, síndrome de Down o depresión) y factores personales y ambientales (como actitudes negativas, transporte y edificios públicos inaccesibles, y falta de apoyo social).
--	---	--

Fuente: elaboración propia.

De manera tradicional se ha realizado una clasificación de la discapacidad según los ámbitos del ser humano que se ven afectados. La Organización Mundial de la Salud ha presentado un instrumento de clasificación llamado CIF que pretende “proporcionar un lenguaje unificado y estandarizado que sirva como punto de referencia para la descripción de la salud y los estados relacionados con la salud.” La figura 5 muestra la clasificación de las discapacidades y enfermedades.

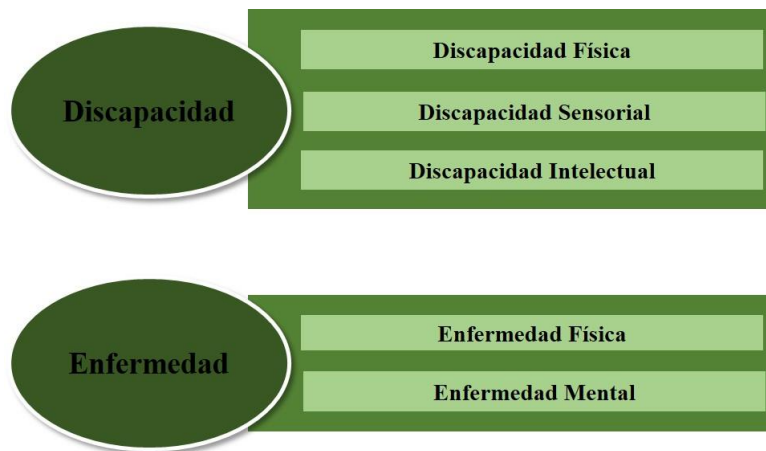


Figura 5. Clasificación de las capacidades y enfermedades. **Fuente:** elaboración propia.

Esta clasificación hace una primera diferencia entre las capacidades del ser humano (física, sensorial e intelectual) y las enfermedades (del cuerpo y de la mente). Los tipos de discapacidades son:

- **Discapacidad Física o Motora:** La discapacidad física se puede definir como la dificultad, disminución o ausencia de las funciones motoras, lo cual obstaculiza la capacidad de las personas que la padecen para realizar actividades motoras convencionales ya sea de forma parcial o general. Esta dificultad puede deberse a múltiples causas sean congénitas o adquiridas. Las principales discapacidades de este tipo serían la Esclerosis Múltiple, Tetraplejía, Hemiplejía, Paraplejía, Poliomielitis, Mal de Parkinson, Disfonía Muscular, etc.

- **Discapacidad sensorial:** Se incluye en este grupo a las personas con discapacidad visual, auditiva y a quienes presentan problemas en la comunicación y el lenguaje. Dentro de las personas con discapacidad, este es el segundo grupo que presenta mayor población debido al estilo de vida actual y el incremento de la esperanza de vida. Los tipos de discapacidad sensorial así como las principales características y dificultades se resumen en el cuadro 3(OMS 2011).
- **Discapacidad Intelectual:** La discapacidad intelectual se caracteriza por una disminución de las funciones mentales superiores. Esto afecta globalmente a todas aquellas personas que la padecen en aspectos como la comunicación, el cuidado propio, vida en el hogar, habilidades sociales, salud, seguridad, ocio, trabajo, entre otros. Dentro de este grupo encontramos, el retraso mental, el síndrome Down, la parálisis cerebral y el autismo. Algunas de las personas que tienen discapacidad intelectual pueden presentar otros síntomas y problemas de salud asociados, como son las estereotipias, insuficiencias cardíacas o problemas de movilidad, que pueden ser causados por alteraciones del desarrollo embrionario en las que se incluyen las lesiones prenatales, problemas perinatales, relacionados con el momento del parto o enfermedades infantiles, que pueden ir desde una infección grave a un traumatismo (OMS 2001).

Cuadro 3. Tipos de discapacidades sensoriales.

Tipo de discapacidad sensorial.	Principales características	Principales dificultades
Discapacidad visual	La discapacidad visual hace referencia al órgano de la visión, y a todas las estructuras y funciones asociadas con él, haciendo que la persona presente dificultad en la relación con el entorno en cuatro grandes aspectos: Localización, orientación, comunicación y seguridad.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Visión borrosa producida por una miopía o astigmatismo. ✓ Restos de visión que les permitan percibir diferentes formas o luces. ✓ Visión central pero no periférica. ✓ Invidentes
Discapacidad en auditiva	La discapacidad auditiva es la disminución o privación de la capacidad de oír. Esta discapacidad abarca al oído y a las estructuras y funciones asociadas a él, este grupo de población presenta una característica común, se enfrentan diariamente a barreras de comunicación que afectará tanto en el entorno en el que se desenvuelvan como la comunicación con el resto de personas.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Necesidad de utilizar audífonos o implantes cocleares. ✓ Pérdida de la audición con la edad. ✓ Sordera (utilizando el lenguaje de signos)

<p>Discapacidad en el lenguaje</p>	<p>Las alteraciones, dificultades, o trastornos del lenguaje no solo dificultan la comunicación lingüística, sino también intelectuales y de la personalidad, lo cual interfiere de manera muy significativa en las relaciones escolares, sociales y familiares de los individuos afectados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Dificultades para hacerse comprender. ✓ Dificultades para interactuar con los diferentes sistemas de comunicación.
---	--	---

Fuente: elaboración propia.

Según la temporalidad las discapacidades pueden ser:



Figura 6. Clasificación de las discapacidades según la temporalidad. **Fuente:** elaboración propia.

La figura 7 muestra los tipos de discapacidad de acceso a las nuevas tecnologías, uno de los principales aspectos según los objetivos de la presente investigación.

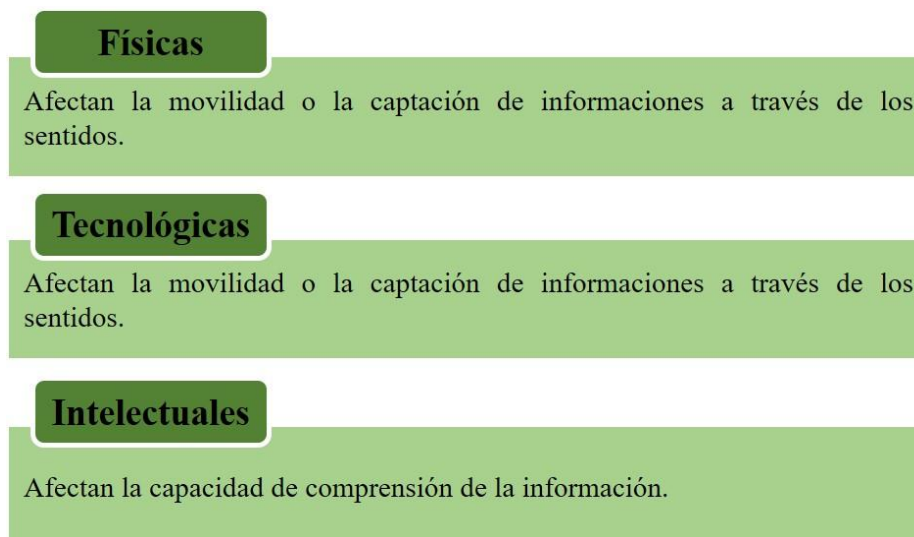


Figura 7. Tipos de discapacidades de acceso a las nuevas tecnologías. **Fuente:** elaboración propia.

Además de las discapacidades anteriormente mencionadas existen otras circunstancias que pueden constituir situaciones incapacitantes, y son las enfermedades entendidas como una

situación privativa que puede estar dada por determinado trastorno o accidente lo que provoca alteraciones del estado fisiológico en una o varias partes del cuerpo.

Hay dos tipos de enfermedades que provocan una restricción temporal de la independencia y la autonomía de la persona: la enfermedad mental y la enfermedad física (ver figura 8).

Enfermedades Físicas

La enfermedad del cuerpo que se considera una alteración del estado de salud provocado por diversos factores, que pueden derivar en lo que se conoce como discapacidad orgánica.

Enfermedades Mentales

Es una alteración de los procesos cognitivos y afectivos del desarrollo, que pueden afectar a la percepción de la misma persona o a la percepción de la realidad.

Figura 8. Tipos de enfermedades. **Fuente:** elaboración propia.

1.2.2 Segmentos de mercados de personas con discapacidades y su importancia

Más de 1000 millones de personas viven en todo el mundo con alguna forma de discapacidad; o sea, alrededor del 15% de la población mundial (según las estimaciones de la población mundial en 2010) de ellas, casi 200 millones experimentan dificultades considerables en su funcionamiento (Andrade Castro 2017).

Esta cifra es superior a las estimaciones previas de la OMS, correspondientes a los años 1970, que eran de aproximadamente un 10%. Según la Encuesta Mundial de Salud, cerca de 785 millones de personas (15,6%) de 15 años y más viven con una discapacidad, mientras que el proyecto sobre la Carga Mundial de Morbilidad estima una cifra próxima a los 975 millones (19,4%). La Encuesta Mundial de Salud señala que del total estimado de personas con discapacidad, 110 millones (2,2%) tienen dificultades muy significativas de funcionamiento, mientras que la Carga Mundial de Morbilidad cifra en 190 millones (3,8%) las personas con una “discapacidad grave” (el equivalente a la discapacidad asociada a afecciones tales como la tetraplejía, depresión grave o ceguera). Solo la Carga Mundial de Morbilidad mide las discapacidades infantiles (0-14 años), con una estimación de 95 millones de niños (5,1%), 13 millones de los cuales (0,7%) tienen “discapacidad grave”(Brault 2012).

Canadá, país que es actualmente el principal mercado emisor de Cuba, posee un amplio y creciente número de personas con discapacidad. En el año 2006, 4,4 millones de canadienses mayores de 15 años se identificaron como personas con discapacidad (el 60% con edad

inferior a 65 años), lo que supone 750.000 más que cinco años antes y según datos estadísticos la edad media de la población canadiense ha aumentado considerablemente en los últimos años(Darcy 2006).

El segmento de turistas discapacitados o con movilidad/comunicación reducida ha tomado gran auge en los últimos años constituyendo un sector relevante para el turismo tanto nacional como internacional lo cual indica que en el futuro habrá un incremento tanto de la demanda como de la oferta motivado todo ello por una serie de oportunidades generadas por el turismo accesible, como son: (María Teresa Fernández Alles 2009)

- Oportunidad de negocio.
- Segmento de mercado que crece por cambios sociodemográficos y en el estilo de vida.
- Aumento de mercado.
- Desestacionalidad.
- Turismo competitivo y de calidad.
- Derecho social para todos.

1.3 Accesibilidad web

En la actualidad el sector turístico atraviesa por grandes transformaciones en las cuales el consumidor deja de ser un simple usuario para convertirse en el gestor y diseñador de su propio viaje, lo cual compromete a las diferentes empresas a ser dinámicas, innovadoras y creativas a la hora de diseñar sus productos turísticos. Las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones son las principales responsables por estos cambios que acontecen en el turismo ya que estudios estadísticos han demostrado el auge adquirido por las compras a través de la internet; siendo los bienes y servicios más comprados, los relacionados con el ocio y el turismo.

Actualmente la mayoría de las personas adquieren sus bienes y servicios por Internet, compran entradas a espectáculos, billetes de transporte, reservan viajes a diferentes destinos turísticos por esta vía y no a través de las agencias de viajes como se hacía tradicionalmente, y se debe precisamente a los servicios web, el hecho de que las ventas de productos y servicios turísticos han aumentado considerablemente durante los últimos años.

Sin embargo, aún perduran barreras significativas en la Web para muchos ciudadanos, entre ellos las personas con discapacidad, los cuales son considerados turistas potenciales, y a

pesar de que deberían poder aprovechar la oportunidad de comprar productos turísticos a través de Internet, muchos de ellos no pueden debido a que un gran número de desarrolladores web no elaboran documentos o páginas accesibles.

En el mundo de la Web, a la eliminación de barreras para personas discapacitadas se le conoce como Accesibilidad Web. Un organismo internacional, denominado W3C, ha creado una serie de normas y recomendaciones las cuales se centran en ampliar los protocolos y formatos de datos para que las páginas web sean accesibles para personas con discapacidad. Pero ¿qué es la accesibilidad web?

Podemos definir la accesibilidad web como *la posibilidad de que un sitio o servicio web pueda ser visitado y utilizado de forma satisfactoria por el mayor número posible de personas, independientemente de las limitaciones personales que tengan o de aquellas limitaciones que sean derivadas de su entorno* (Térmens Graells et al. 2003).

La Accesibilidad Web es también un elemento esencial para favorecer la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad, permitiendo el ejercicio del derecho reconocido constitucionalmente como es el acceso a la cultura, el ocio y el tiempo libre.

Un sitio web accesible ayuda a hacer que la información del sitio sea accesible para una persona ciega, a la vez que también, habilita a otras personas con varios tipos de discapacidad para acceder a ella.

Algunas discapacidades comunes que sufren las personas al navegar por internet son:

- ✓ Ceguera.
- ✓ Ceguera al Color.
- ✓ Sordera.
- ✓ Miopía e Hipermetropía (Visión débil que no permite leer a cierta distancia).
- ✓ Deficiencia auditiva.
- ✓ Artritis u otros problemas que imposibilitan usar el ratón (Mouse).
- ✓ Epilepsia fotosensible (No es muy común pero es atendida por el estándar).

El cuadro 4 muestra una lista de discapacidades y las soluciones que pueden darse a los problemas de acceso. (Melo Alves and Quiroa Herrera 2007)

Cuadro 4. Discapacidades y soluciones a los problemas de acceso.

Discapacidad	Solución
Ceguera	Software que lee el contenido en voz alta o soluciones que traducen el contenido a Braille.
Ceguera al color	El sitio debe desarrollarse para no depender del color.
Baja visión	Los usuarios con baja o débil visión, usaran programas navegadores o programas de ampliación para corregir la discapacidad.
Sordera o deficiencia auditiva	Confían en que habrá subtitulado o transcripciones en formato de texto, del contenido auditivo.
Deficiencia motora, incapacidad para usar el mouse y/o ratón	Las personas que no usan el ratón, confían en los atajos de teclado o en dispositivos apuntadores, sostenidos con la boca u otras partes del cuerpo. Adicionalmente, las interfaces por voz proporcionan una solución potencial.
Epilepsia fotosensible	Las personas con esta discapacidad, pueden tener un ataque provocado por el movimiento, parpadeo o animación, en la pantalla del ordenador, lo cual no es acorde con la norma.

Fuente: (Domínguez Vila *et al.* 2017)

La Web juega un papel cada vez más importante en el ámbito de los servicios educativos, profesionales, económicos, políticos y sociales, ofrece a las personas con discapacidad la posibilidad de percibir, comprender, navegar, interactuar y realizar aportaciones a la web. La accesibilidad ha adquirido particular importancia a causa del crecimiento exponencial de los servicios interactivos y de información en línea, lo que brinda a aquellas personas con discapacidad una oportunidad sin precedentes a la hora de acceder a la información y de interactuar (Amado-Salvatierra *et al.* 2012).

El W3C también ha desarrollado un conjunto de guías de diseño para conseguir páginas web accesibles. En 1999 se desarrollaron los estándares de la WCAG 1.0 que fue la primera guía de diseño web accesible para programadores. En 2008, con los cambios tecnológicos de la última década en las tecnologías Web, dictó una segunda versión de la normativa y guía de diseño que se llamó WCAG 2.0.

La normativa de la WCAG 2.0 está organizada en un conjunto de niveles de análisis que se pasan a describir brevemente (Caldwell et al, 2008) citado por (Fontanet Nadal and Jaume Mayol 2011)

- **Principios:** Son las bases a que se refiere cada una de las recomendaciones de la WCAG. En este sentido podemos decir que una web puede ser “Perceptiva” (el usuario debe poder acceder a la información), “Operable” (debe poder navegar en la web), “Comprensible” (debe entenderse la información que hay contenida) y “Robusta” (la accesibilidad no debe depender de la tecnología que se emplee para acceder a la web).
- **Criterios de Éxito o Puntos de Control:** Se refiere a los criterios a seguir para alcanzar los Principios de accesibilidad comentados anteriormente. El objetivo de la consecución de los Criterios de Éxito o Puntos de Control es alcanzar los diversos niveles de accesibilidad que se definen: A, AA y AAA
- **Técnicas de consecución de los Criterios de Éxito o Puntos de Control:** Son las técnicas que se recomiendan para conseguir el éxito en la programación de HTML que supere los Puntos de Control.

La WCAG 2.0 vincula cada uno de los Puntos de Control con un nivel de accesibilidad. Así, los hay que son necesarios para alcanzar un mínimo de accesibilidad, que son los que estarían vinculados al nivel A (nivel mínimo), como se observa en la figura 9. (Choi *et al.* 2007)

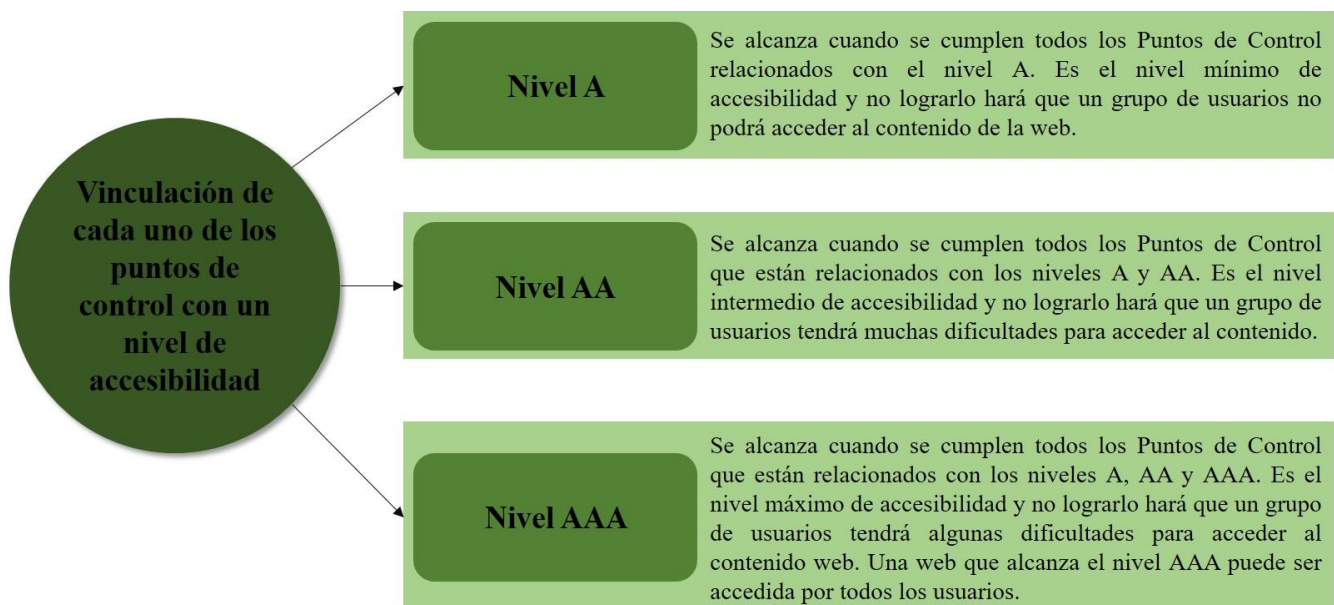


Figura 9. Vinculación de los niveles de accesibilidad. **Fuente:** elaboración propia

1.3.1 Beneficios de la mejora de la accesibilidad web

Mejorar la accesibilidad de las páginas web ofrece todo un conjunto de beneficios y/o ventajas que permiten y mejoran el acceso a los contenidos web, y a pesar de que los principales beneficiarios serán las personas con discapacidad no serán los únicos beneficiados.

Los beneficios de la accesibilidad web se pueden resumir en (Fraiz et al, 2008, Serrano, 2009):

Pasos y modelo de gestión accesible:

- Incremento de la cuota de mercado y alcance de la audiencia: Según diversos estudios, la proporción de población con discapacidades puede superar el 20% en algunas poblaciones. Una parte significativa de estas personas con discapacidades puede beneficiarse de sitios Web conformes con las WCAG.
- Aumento de la usabilidad: Tanto la usabilidad como la accesibilidad son ideas interrelacionadas. Conceptos como facilidad de navegación, ergonomía de contenido, facilidad de manejo, sencillez y eficiencia, se manejan en ambas disciplinas. Así podemos decir que los sitios web accesibles son en general más “usables” para todo el mundo.
- Soporte para niveles de baja alfabetización: El seguimiento de las recomendaciones de las WCAG permite facilitar la comprensión del contenido del sitio web tanto a los usuarios con bajo nivel de alfabetización como a aquellas personas poco acostumbradas al lenguaje propio de las páginas web.
- Asistencia al acceso de los usuarios con reducido ancho de banda: Una estrategia que permite el crecimiento del mercado es proporcionar contenido alternativo apropiado para conexiones de bajo ancho de banda.
- Ahorro de costes: Es común que los esfuerzos en la aplicación de las Pautas de Accesibilidad conlleven un posterior ahorro de costes debido a la simplificación del proceso de desarrollo, la eliminación de la necesidad de materiales y versiones alternativas, la reducción de costes de servidores, etc.
- Mejora el acceso en general: Como hemos comentado, las mejoras de usabilidad, de navegación, de estructuración, etc., asociadas a la accesibilidad, constituyen valores en sí mismos que benefician a todos los usuarios de la Web en general. Por tanto, debemos ver la accesibilidad no como una serie de requisitos aislados para un colectivo

concreto, sino como opciones de mejora de la calidad de la Web en general que nos permitirán estar mejor preparados para futuras tecnologías web.

1.3.2 Pautas de Accesibilidad para el Contenido Web (WCAG) 2.0

En diciembre de 2008, la W3C publicó la nueva versión de las Pautas de Accesibilidad para el Contenido Web (WCAG) 2.0. Construidas sobre la creciente experiencia y las aportaciones realizadas por la comunidad y público relacionados con la accesibilidad (personal encargado del desarrollo web, usuarios y usuarias, etc.)(Fontanet Nadal and Jaume Mayol 2011).

La base de las pautas son los 4 principios fundamentales:

- Principio 1 Perceptibilidad: La información y los componentes de la interfaz de usuario deben presentarse a los usuarios de la manera en que puedan percibirlos.
- Principio 2 Operabilidad: Los componentes de la interfaz de usuario y la navegación deben ser operables.
- Principio 3 Comprensibilidad: La información y el manejo de la interfaz de usuario deben ser comprensibles.
- Principio 4 Robustez: El contenido debe ser lo suficientemente robusto como para confiarse en su interpretación por parte de una amplia variedad de agentes de usuario, incluidas las tecnologías de asistencia.

Bajo estos principios se establecen las pautas que proporcionan objetivos básicos sobre los que se debe trabajar para ofrecer un contenido más accesible a usuarios con distintos tipos de discapacidad. Se trata de 12 pautas que no son comprobables de forma directa. Para cada una de las pautas se articulan Criterios de Conformidad comprobables. Cualquier tipo de contenido web puede ser evaluado y comprobado frente a estos Criterios de Conformidad. Por último, y por cada pauta y criterio de conformidad, existe una gran variedad de técnicas que facilitarán el cumplimiento de los Criterios de Conformidad. Junto a estas técnicas, cuando se encuentran documentados también se proporcionan fallos comunes.

Principio 1. Perceptibilidad

Pauta 1 Alternativas textuales: Proporcione alternativas textuales para todo contenido no textual, de manera que pueda modificarse para ajustarse a las necesidades de las personas, como por ejemplo en una letra mayor, braille, voz, símbolos o un lenguaje más simple

1.1 Contenido no textual (A)

Pauta 2 Contenido multimedia dependiente del tiempo: Proporcione alternativas sincronizadas para contenidos multimedia sincronizados dependientes del tiempo.

- 2.1 Sólo audio y sólo vídeo (pregrabado). A
- 2.2 Subtítulos (pregrabados). A
- 2.3 Audiodescripción o alternativa multimedia (pregrabada). A
- 2.4 Subtítulos (directo). AA
- 2.5 Audiodescripción (pregrabada). AA
- 2.6 Lengua de signos (pregrabada).AAA
- 2.7 Audiodescripción extendida (pregrabada).AAA
- 2.8 Alternativa multimedia (pregrabada).AAA
- 2.9 Sólo audio (directo).AAA

Pauta 3 Adaptabilidad: Cree contenidos que puedan presentarse de diversas maneras (como por ejemplo una composición más simple) sin perder la información ni su estructura.

- 3.1 Información y relaciones. A
- 3.2 Secuencia significativa. A
- 3.3 Características sensoriales. A

Pauta 4 Distinguible: Haga más fácil para los usuarios ver y oír el contenido, incluyendo la separación entre primer plano y fondo.

- 4.1 Empleo del color. A
- 4.2 Control de audio. A
- 4.3 Contraste (mínimo). AA
- 4.4 Variar el tamaño de texto. AA
- 4.5 Imágenes de texto. AA
- 4.6 Contraste (mejorado). AAA
- 4.7 Fondo de audio bajo o inexistente. AAA
- 4.8 Presentación visual. AAA
- 4.9 Imágenes de texto (sin excepción). AAA

Principio 2. Operabilidad

Pauta 5 Accesible a través del teclado: Haga que toda funcionalidad esté disponible a través del teclado.

5.1 Teclado. A

5.2 Sin trampa de teclado. A

5.3 Teclado (sin excepción). AAA

Pauta 6 Tiempo suficiente: Proporcione a los usuarios el tiempo suficiente para leer y usar un contenido.

6.1 Límite de tiempo ajustable. A

6.2 Pausar, detener, ocultar. A

6.3 Sin tiempo. AAA

6.4 Interrupciones. AAA

6.5 Reautenticación. AAA

Pauta 7 Ataques: No diseñe un contenido de manera que se sepa que puede causar ataques.

7.1 Tres destellos o por debajo del umbral. A

7.2 Tres destellos. AAA

Pauta 8 Navegable: Proporcione medios que sirvan de ayuda a los usuarios a la hora de navegar, localizar contenido y determinar dónde se encuentran.

8.1 Saltar bloques. A

8.2 Página titulada. A

8.3 Orden de foco. A

8.4 Propósito de un vínculo (en su contexto). A

8.5 Múltiples medios. AA

8.6 Encabezados y etiquetas. AA

8.7 Foco visible. AA

8.8 Ubicación. AAA

8.9 Propósito de un vínculo (vínculo solo). AAA

8.10 Encabezados de sección. AAA

Principio 3. Comprensibilidad

Pauta 9 Legible: Haga el contenido textual legible y comprensible.

9.1 Idioma de la página. A

9.2 Idioma de partes. AA

9.3 Palabras inusuales. AAA

9.4 Abreviaturas. AAA

9.5 Nivel de lectura AAA

9.6 Pronunciación. AAA

Pauta 10 Predecible: Cree páginas web cuya apariencia y operabilidad sean predecibles.

10.1 Con foco. A

10.2 Con entrada de datos. A

10.3 Navegación consistente. AA

10.4 Identificación consistente. AA

10.5 Cambio a petición. AAA

Pauta 11 Ayuda a la entrada de datos: Ayude a los usuarios a evitar y corregir errores.

11.1 Identificación de errores. A

11.2 Instrucciones o etiquetas. A

11.3 Sugerencia tras error. AA

11.4 Prevención de errores (legales, financieros, de datos). AA

11.5 Ayuda. AAA

11.6 Prevención de errores (todo error). AAA

Principio 4. Robustez

Pauta 12 Compatible: Maximice la compatibilidad con agentes de usuario actuales y futuros, incluyendo tecnologías asistivas.

12.1 Interpretación. A

12.2 Nombre, rol, valor. A

Tabla 1. Criterios de verificación para cada nivel de conformidad.

	A	AA	AAA
Perceptibilidad	1.1 2.1 2.2 2.3 3.1 3.2 3.3 4.1 4.2	2.4 2.5 4.3 4.4 4.5	2.6 2.7 2.8 2.9 4.6 4.7 4.8 4.9
Operabilidad	5.1 5.2 6.1 6.2 7.1 8.1 8.2 8.3 8.4	8.5 8.6 8.7	5.3 6.3 6.4 6.5 7.2 8.8 8.9 8.10
Comprensibilidad	9.1 10.1 10.2 11.1 11.2	9.2 10.3 10.4 11.3 11.4	9.3 9.4 9.5 9.6 10.5 11.5 11.6
Robustez	12.1 12.2		

Fuente: elaboración propia

1.4. Normas internacionales de Accesibilidad Web

Existen normas que establecen las condiciones que deben darse para que las personas con algún tipo de discapacidad puedan acceder a los diversos lugares físicos, públicos y privados. La mayoría de esta normativa hace referencia a la accesibilidad física. En el caso de la accesibilidad Web existen normas legales, como la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de Igualdad de Oportunidad, No Discriminación y Accesibilidad Universal de las Personas con Discapacidad o la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico (LSSICE). Una de las más importantes es la Ley 56/2007, de 28 de diciembre, de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información. En ella, podemos ver los siguientes artículos:

- Dieciocho: “A partir del 31 de diciembre de 2008, las páginas de Internet de las administraciones públicas deben satisfacer, como mínimo, el nivel medio de los criterios de accesibilidad al contenido generalmente reconocidos. Excepcionalmente, esta obligación no es aplicable cuando una funcionalidad o servicio no disponga de una solución tecnológica que permita su accesibilidad”
- Diecinueve: “Las administraciones públicas deben exigir que tanto las -páginas de Internet, el diseño o el mantenimiento de las que financien total o parcialmente, como las páginas de Internet de entidades y empresas que se encarguen de gestionar servicios públicos, apliquen los criterios de accesibilidad antes mencionados. En particular, es obligatorio lo que expresa este apartado para las páginas de Internet y sus contenidos de los centros públicos educativos, de formación y universitarios, así como de los centros privados que obtengan financiación pública. Las páginas de Internet de las administraciones públicas deben ofrecer al usuario información sobre su nivel de accesibilidad y facilitar un sistema de contacto para que puedan transmitir las dificultades de acceso al contenido de las páginas de Internet o formular cualquier queja, consulta o sugerencia de mejora.”
- Veinte: “Las administraciones públicas deben promover medidas de sensibilización, educación y formación sobre accesibilidad con el objeto de promover que los titulares de otras páginas de Internet incorporen progresivamente los criterios de accesibilidad. Los incumplimientos de las obligaciones de accesibilidad establecidas en esta disposición adicional estarán sometidos al régimen de infracciones y sanciones vigente en materia de igualdad de

oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad. Las páginas de Internet de las empresas que presten servicios al público en general de una trascendencia económica especial, sometidas a la obligación que establece el artículo 2 de la Ley 56/2007, de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información, deben satisfacer a partir de 31 de diciembre de 2008, como mínimo, el nivel medio en los criterios de accesibilidad al contenido generalmente reconocidos. De manera excepcional, esta obligación no será aplicable cuando una funcionalidad o servicio no disponga de una solución tecnológica que permita su accesibilidad.”

En el caso de América Latina varias son las disposiciones legales que se han establecido en varios países. De acuerdo con Urgilés *et al.* (2017), dentro de los países que conforman América Latina, el 55% ellos poseen normas, guías o leyes que consideran la accesibilidad de los sitios web, mientras que el 45% aún no cuentan con ellas, sólo hablan de la accesibilidad para las personas con discapacidad de manera muy general.

El Cuadro 5 muestra las principales leyes de accesibilidad en América Latina.

Cuadro 5. Leyes de Accesibilidad Web en América Latina.

País	Ley de Accesibilidad	Basada en	Año de creación
Ecuador	Normativa Técnica INEN-ISO/IEC 40500	WCAG 2.0	2014
Colombia	Normativa Técnica 5854	WCAG 2.0	2011
Chile	Decreto/Supremo 100/2006 – Norma técnica para el desarrollo de los sitios web de los órganos de la administración del Estado.	WCAG 2.0	2006
Brasil	Decreto No. 5296	WCAG 2.0 y propios	2004
Argentina	Ley de accesibilidad de la información en las páginas web.	WCAG 1.0	2008
Perú	Lineamientos para la accesibilidad a páginas web y aplicaciones para la telefonía móvil.	WCAG 1.0	2005
Bolivia	NO ES UNA LEY – Guía de estandarización para sitios web.	WCAG 2.0	2009

Puerto Rico	Ley No. 229: "Ley para Garantizar el Acceso de Información a las Personas con Impedimentos"	WCAG 2.0	2003
Venezuela	Resolución 026 de la Gaceta Oficial No. 39.633	WCAG 2.0	2011
Uruguay	Guía para diseño e implementación de Portales Estatales	WCAG 2.0	2009
México	Acuerdo por el que se establecen las Disposiciones Generales de la accesibilidad Web.	WCAG 2.0	2015

Fuente: adaptado de Urgilés *et al.* (2017)

1.5. Conclusiones parciales del Capítulo

Después del estudio de los diferentes elementos que conforman el marco teórico conceptual de la presente investigación se puede arribar a las siguientes conclusiones:

- ✓ La accesibilidad es un elemento de relevancia en el desarrollo turístico, al ser considerada tanto una necesidad básica para las personas con discapacidades en su acceso al mismo, como un factor determinante de su nivel de satisfacción.
- ✓ El concepto de Turismo Accesible ha evolucionado de las adaptaciones para que las personas con discapacidad puedan hacer turismo de una manera autónoma hacia un turismo de calidad para todos, entendiendo que la accesibilidad es parte importante de esa calidad.
- ✓ Los beneficios de una correcta accesibilidad en las páginas webs están claramente documentados. Más allá de beneficiar solo a personas con algún tipo de discapacidad, los investigadores reconocen que el número de beneficiarios es mucho más grande.
- ✓ El estado de la tecnología actual dispone de medios suficientes y elementos conocidos para hacer accesible los desarrollos tecnológicos a prácticamente cualquier persona, con independencia de sus aptitudes. Hoy las personas con discapacidad cuentan con ayudas técnicas que les permiten desarrollar una vida plena y superar muchas barreras invisibles para los demás que se encuentran a diario.

CAPÍTULO 2. PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN DE LA ACCESIBILIDAD DE LAS PÁGINAS WEB DE RENTA DE AUTOS

En este capítulo se describe el procedimiento metodológico seguido en la investigación para el análisis de la accesibilidad de las páginas web de renta de autos. Se abordan los procedimientos o metodologías anteriores, con su respectivo análisis crítico para a partir de entonces, determinar el procedimiento de la investigación. Se describen además las principales herramientas y métodos que componen el procedimiento planteado.

2.1. Antecedentes metodológicos

El análisis o evaluación de la accesibilidad web es un campo de estudio mayormente abordado desde las Ciencias Informáticas y de la Computación tanto por las implicaciones que tiene para los diseñadores webs como para las compañías productoras de las mismas. En los últimos años ha habido una tendencia creciente (Figura 10) de las publicaciones referidas a este tipo de análisis aplicadas en distintos sectores fundamentalmente en la Educación.

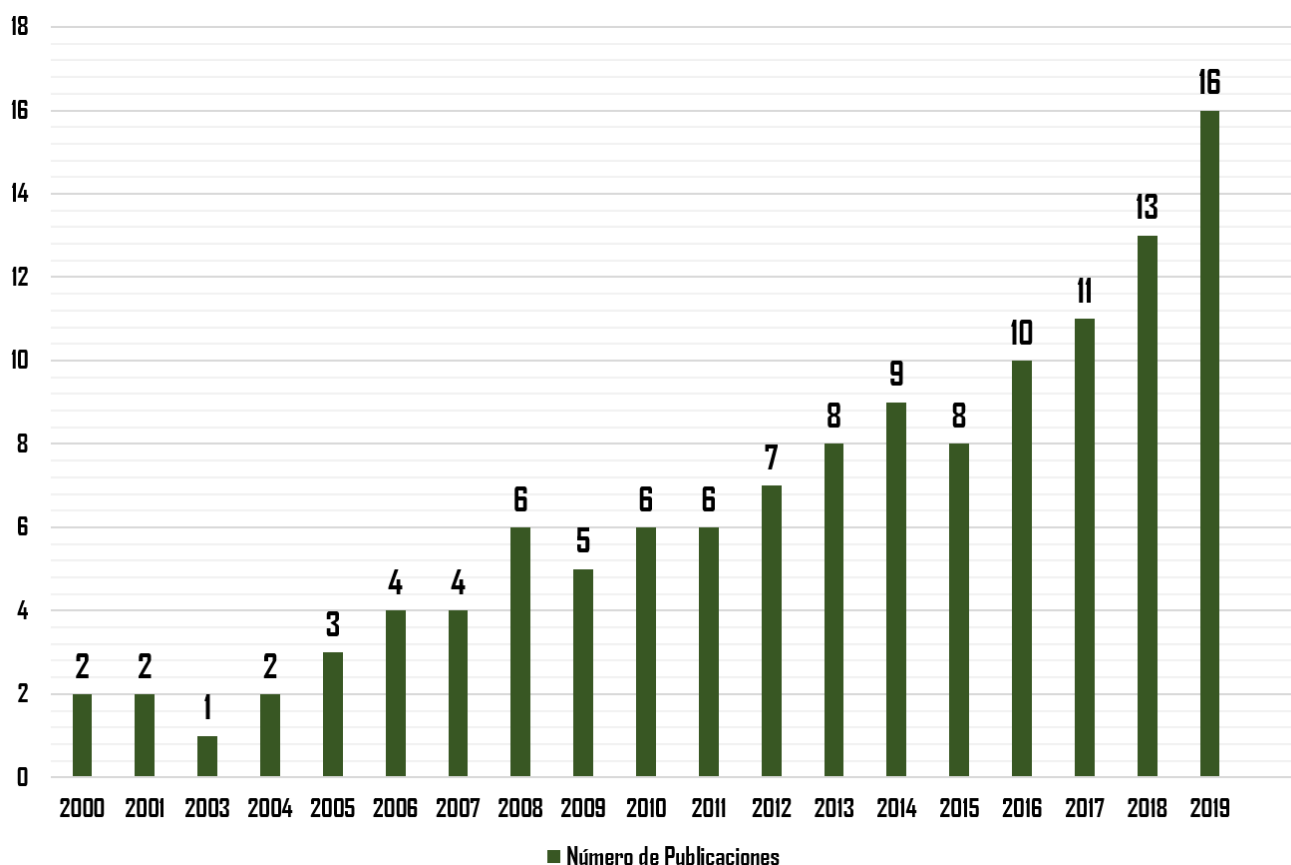
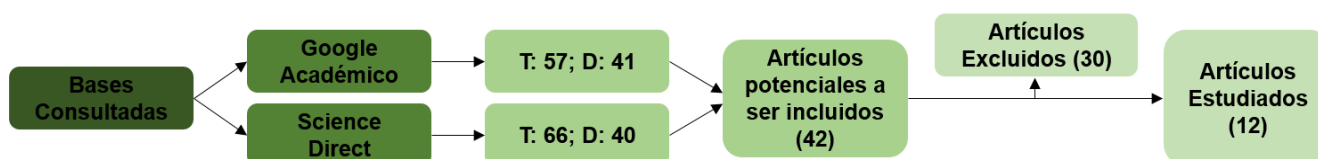


Figura 11. Número de investigaciones sobre evaluación de la accesibilidad web. **Fuente:** elaboración propia.

En la revisión de los antecedentes que sustentan la elaboración del procedimiento metodológico de la investigación se identificaron inicialmente 123 artículos en la búsqueda en Science Direct¹ y Google Académico² con las palabras claves “accesibilidad web + personas con discapacidad + W3C”, luego se prosiguió a eliminar artículos duplicados y del total de documentos encontrados (123) se continuó el estudio con 42 de ellos, de los cuales sólo 12 planteaban explícitamente los métodos, técnicas y procedimiento empleados en el estudio por lo cual fueron los seleccionados. El flujo de la búsqueda se muestra en la figura 11.



Total de artículos: T; Artículos Duplicados: D

Figura 12. Flujo de la búsqueda. **Fuente:** elaboración propia.

Los referentes metodológicos que sirvieron de base para la presente investigación se muestran en el Cuadro 6.

A partir del análisis de los mismos se pudo concluir que:

- El 100% de las investigaciones consultadas son del presente siglo, siendo el 25% (3) de los últimos 5 años, el 66.66% (8) de los 10 años anteriores y el restante 8.3% (1) de los primeros 5 años del Siglo XXI.
- El idioma predominante de los estudios analizados es el español.
- El sector donde más se ha analizado la accesibilidad de las páginas web es en la Educación, de donde provienen el 58.3% (7) de las investigaciones consultadas, seguido por el análisis de las webs de Turismo, informática, sitios de e-commerce y Floristería con un 8,3% respectivamente.

Luego de la consulta de los procedimientos utilizados en los trabajos relacionados se determinó que todas las investigaciones presentan de forma general el mismo procedimiento y que se muestra en la figura 12.

¹ Base de Datos multidisciplinar perteneciente a Elsevier, la mayor editorial de medicina y literatura científica del mundo, fundada en 1880 tiene su base en Ámsterdam (Países Bajos)

² Buscador de Google especializado en artículos de revistas científicas, enfocado en el mundo académico, y soportado por una base de datos disponible libremente en Internet que almacena un amplio conjunto de trabajos de investigación científica de distintas disciplinas y en distintos formatos de publicación.

Cuadro 6. Antecedentes metodológicos para la evaluación de la accesibilidad de las páginas web.

No	Año	Autor(es)	Título	Sector de Aplicación
1	2003	Miquel Térmens Graells, Mireia Ribera Turró, Andreu Sulé Duesa	Nivel de accesibilidad de las sedes web de las universidades españolas.	Educación
2	2007	Fernanda Maria Melo Alves , María Lourdes Quiroa Herrera	Análisis y evaluación de sitios Web de bibliotecas nacionales: los casos de Brasil y de Portugal.	Educación
3	2008	Michael Tipón Galvis	Análisis sobre el estado de accesibilidad web en los portales de Universidades de Colombia	Educación
4	2010	Esmeralda Serrano Mascaraque, Alberto Moratilla Ocaña, Ignacio Olmeda Martos	Métrica para la evaluación de la accesibilidad en Internet: propuesta y testeo.	E-commerce
5	2011	Gabriel Fontanet Nadal Jaime Jaume Mayol	Importancia y situación actual de la accesibilidad web para el turismo accesible	Turismo
6	2012	Héctor R. Amado-Salvatierra, Byron Linares Isabel García	Análisis de Accesibilidad Web y Diseño Web Accesible para instituciones socias del proyecto ESVI-AL	Educación
7	2013	Cinthia de Oleo Moreta, Luis Rodríguez Baena	Pautas, métodos y herramientas de evaluación de accesibilidad web.	Floristería
8	2013	Ramón Navarrete, Simón Luján	Accesibilidad web en las Universidades del Ecuador. Análisis preliminar	Educación
9	2014	Rocael Hernández, Héctor R. Amado-Salvatierra	Evaluación de la accesibilidad de portales Web en instituciones educativas en el área de Centroamérica	Educación
10	2018	Gretter Elsa Drake Leonard	Evaluación de la accesibilidad de los sitios web de las agencias de viajes del Destino Turístico Varadero	Turismo
11	2020	José Montes Gil, Luis Londoño Rojas, Valentina Tabares Morales	Proceso metodológico para el análisis comparativo de validadores automáticos de accesibilidad Web	Informática
12	2020	D. Naranjo Villota, J. Guaña Moya, P. Acosta Vargas, V. Muirragui Irrázabal	Evaluación de la accesibilidad web en institutos acreditados de educación superior del Ecuador	Educación

Fuente: elaboración propia.

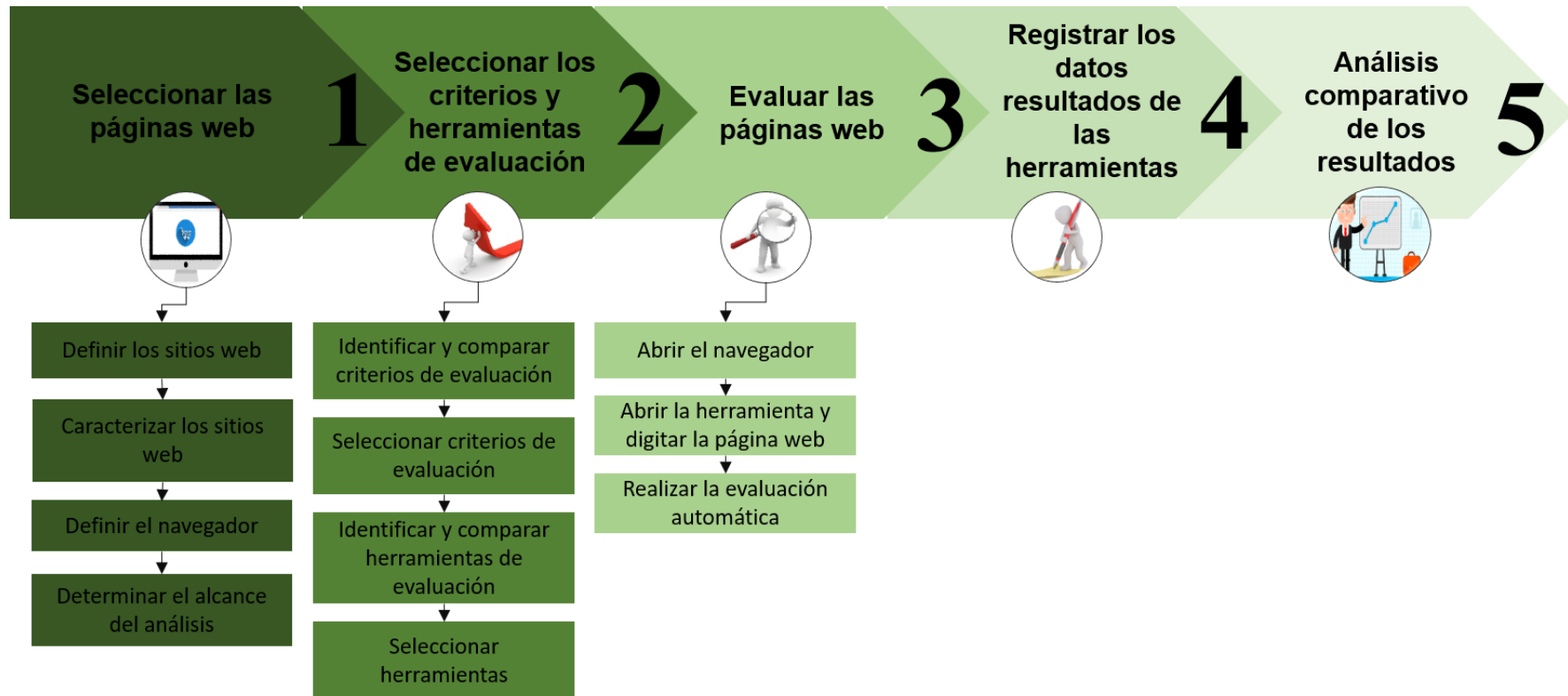


Figura 13. Procedimiento metodológico de la investigación. **Fuente:** elaboración propia.

2.2 Procedimiento metodológico de la investigación

Teniendo en cuenta la naturaleza exploratoria de esta investigación así como el análisis de investigaciones precedentes se diseñó el procedimiento metodológico del presente trabajo. Este epígrafe tiene como objetivo describir cada una de las fases y etapas en el procedimiento planteado.

2.2.1 Seleccionar las páginas webs

Definir los sitios webs

Al ser las Agencias de Renta de Autos el objeto de la presente investigación, los sitios webs que se evaluarán en la presente investigación serán páginas online dedicadas a tales fines. Los Destinos en los que operan las agencias son de vital importancia para el logro de los resultados que se esperan en la investigación. En tal sentido, la autora de la investigación ha seleccionado los destinos turísticos de Cancún (México), Punta Cana (República Dominicana) y Varadero (Cuba) para la aplicación del estudio.

En este sentido se realizó una búsqueda en Internet de Agencias de Renta de Autos en los destinos previamente enunciados. En el caso de los destinos de Cancún y Punta Cana el número de agencias dedicadas a estos servicios es notablemente alto. Por esta razón, la autora de la investigación decidió analizar las páginas webs de las agencias mejor evaluadas por los usuarios en Google. En el caso de Varadero, la única página dedicada a la renta de autos es la de Cubacar Varadero perteneciente a la Empresa Transtur y esta será la incluida en la investigación.

El Cuadro 7 muestra las Agencias de Renta de Autos que serán incluidas en el estudio.

Cuadro 7. Agencias de Rentas de Autos incluidas en el estudio.

Destino Turístico	Nombre de la Agencia	Página Web
Varadero	Cubacar Varadero	www.transturvaradero.com
Cancún	City Car Rental Cancún	www.carrentalcancun.net
	Price	www.pricecarrentals.com.mx

Punta Cana	Fast Auto	www.fastautorentacar.com
	Joel Car Rental	www.joelcarrental.com

Fuente: elaboración propia.

Caracterización de las páginas webs

Las agencias de renta de autos seleccionadas se caracterizarán desde dos aspectos: la agencia como organización y además la caracterización de su página web.

Para cumplimentar el primer elemento a caracterizar se utilizan como herramientas la revisión de documentos online sobre cada una de las agencias. En el caso de la agencia cubana se consultarán documentos oficiales como la Ficha Técnica de la Agencia y el Manual de Procedimientos, además de la entrevista no estructurada como fuente de la información que no esté contenida en estos documentos. Se expondrán elementos como:

- Nombre oficial
- Fecha de fundación
- Cartera de productos
- Tamaño de la empresa

Para la caracterización de las páginas webs se utilizará la metodología propuesta por Clavero Quintana *et al.* (2017) y que se resume en el Cuadro 8.

Cuadro 8. Ficha técnica para caracterizar las páginas webs de las Agencias de Renta de Autos seleccionadas.

URL (<u>home page</u>):		Fecha de Acceso:
Tamaño de la página:	Cantidad de enlaces:	
Imágenes:		

Fuente: Adaptado de Clavero Quintana *et al.* (2017)

Definir el navegador

La elección del navegador desde donde se van a aplicar las pruebas a los sitios juega un papel clave ya que cada navegador tiene sus propias características, las cuales despliegan información de formas diferentes, y tienen opciones diferentes de accesibilidad para los usuarios, desde el nivel gráfico o visual, con el cual interactúa directamente el usuario, como en los menús de personalización de las herramientas que ofrecen.

Para el siguiente estudio se usará uno de los navegadores más populares en el mundo Mozilla Firefox en su versión 45.0. Cabe mencionar que no solo la popularidad lo hace ser elegido, sino las características anteriormente mencionadas, además que ha sido el navegador seleccionado en el 100% de los estudios tomados como referentes para la investigación.

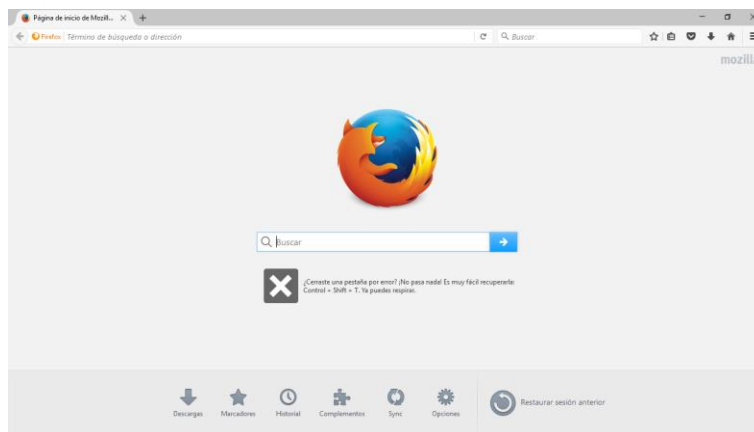


Ilustración 1. Ventana principal del navegador Mozilla Firefox. Versión 45.0. **Fuente:** elaboración propia

Determinación del alcance del análisis

De cada una de estas agencias se analizará una muestra de una página por agencia: la página principal.

- **Página inicial o Homepage del sitio Web institucional:** Por ser una página de paso obligado a cualquier otra y porque suele ser el máximo exponente de las tecnologías usadas en el Web corporativo. Además, que es la página

más representativa de todo el sitio Web, que esto trae como consecuencia el mayor número de visitantes.

2.2.2. Selección de los criterios para la evaluación de la accesibilidad web

Para la selección de los criterios se analizaron los trabajos anteriormente citados con el fin de determinar los criterios más utilizados. Los resultados de este análisis se exponen en el Cuadro 7.

Cuadro 9. Criterios utilizados para la medición de la accesibilidad web en investigaciones precedentes.

Autor (Año)	Criterios utilizados
Térmens Graells, Ribera Turró y Sulé Duesa (2003)	Criterios propuestos por la (W3C) en las “Pautas de accesibilidad al contenido de la web” (WCAG). Versión 1.0.
Melo Alves y Quiroa Herrera (2007)	Indicadores propuestos por la W3C en las “Pautas de accesibilidad al contenido de la web” (WCAG). Versión 2.0.
Tipón Galvis (2008)	Criterios propuestos por la W3C en las “Pautas de accesibilidad al contenido de la web” (WCAG). Versión 1.0. Velocidad de acceso a la web. Contraste de color.
Serrano Mascaraque, Moratilla Ocaña y Olmeda Martos (2010)	Criterios propuestos por la W3C en las “Pautas de accesibilidad al contenido de la web” (WCAG). Versión 1.0.
Fontanet Nadal y Jaume Mayol (2011)	Criterios propuestos por la W3C en las “Pautas de accesibilidad al contenido de la web” (WCAG). Versión 1.0 y 2.0. Velocidad de acceso a la web Contraste de color
Amado-Salvatierra, Linares; García, <u>et al.</u> (2012)	Criterios propuestos por la W3C en las “Pautas de accesibilidad al contenido de la web” (WCAG). Versión 1.0 y 2.0.

De Oleo Moreta, Rodríguez Baena (2013)	Criterios propuestos por la W3C en las “Pautas de accesibilidad al contenido de la web” (WCAG). Versión 2.0.
Navarrete y Luján (2014)	Criterios propuestos por la W3C en las “Pautas de accesibilidad al contenido de la web” (WCAG). Versión 1.0 y 2.0.
Hernández y Amado-Salvatierra (2014)	Criterios propuestos por la W3C en las “Pautas de accesibilidad al contenido de la web” (WCAG). Versión 2.0
Drake Leonard (2018)	Criterios propuestos por la W3C en las “Pautas de accesibilidad al contenido de la web” (WCAG). Versión 1.0 y 2.0.
Montes-Gil <i>et al.</i> (2020)	Criterios propuestos por la W3C en las “Pautas de accesibilidad al contenido de la web” (WCAG). Versión 1.0 y 2.0.
Naranjo Villota <i>et al.</i> (2020)	Criterios propuestos por la W3C en las “Pautas de accesibilidad al contenido de la web” (WCAG). Versión 1.0 y 2.0.

Fuente: elaboración propia.

Como se puede apreciar en la tabla, el 100% de los autores utiliza como principales criterios de evaluación de la accesibilidad web los propuestos por la W3C, consorcio internacional creado en octubre de 1994 y dirigido por el también creador de URL, HTTP y HTML que son las principales tecnologías sobre las que se basa la Web.

Estos criterios están contenidos en dos versiones fundamentales a partir del propio desarrollo que han tenido los sitios webs y de la adaptabilidad a lenguajes de programación más sofisticados. La modernización de los criterios y la flexibilización de las pruebas de verificación son algunos de los elementos diferenciadores de las versiones. Un análisis de ambas versiones se muestra en el Cuadro 8.

Cuadro 10. Comparación entre las Versiones 1.0 y 2.0 de las “Pautas de accesibilidad al contenido de la web” (WCAG).

	Versión 1.0	Versión 2.0
Fecha de Emisión	5 de mayo de 1999	11 de diciembre de 2008

Aprobado Estándar Internacional (ISO)	NO	15 de octubre de 2012 (ISO/IEC 40500:2012)
Estructura	<p>14 pautas</p> <p>3 Prioridades</p> <p>Prioridad 1 (A) Obligatorio</p> <p>Prioridad 2 (AA) Debería cumplir</p> <p>Prioridad 3 (AAA) Podría cumplir</p>	<p>4 principios</p> <p>12 directrices</p> <p>61 criterios de cumplimiento</p> <p>Principio 1: Perceptibilidad</p> <p>Principio 2: Operabilidad</p> <p>Principio 3: Comprensibilidad</p> <p>Principio 4: Robustez</p>
Observaciones	<p>La accesibilidad web no ha cambiado. Las WCAG 2.0 mejoran el estándar inicial creado por el W3C, aplicándose a tecnologías más avanzadas, siendo más flexibles al detallar de forma más precisa cuáles son las comprobaciones a realizar para probar la calidad de su aplicación e incorporar una mejor documentación para facilitar su comprensión.</p>	

Fuente: Drake Leonard (2017)

Además de estos criterios de evaluación propuestos por la W3C, existen otros indicadores para evaluar la accesibilidad web y que se utilizarán en la presente investigación, ya que se adaptan perfectamente a estudios exploratorios y de otras disciplinas y áreas de estudio como los estudios de Fontanet Nadal y Jaume Mayol (2011) realizado en el Turismo y el de Serrano Mascaraque, Moratilla Ocaña y Olmeda Martos (2010) aplicado en negocios de comercio electrónico.

Los indicadores son:

- Velocidad de carga
- Relación de contraste de color.

Identificación y selección de herramientas a utilizar

Con el crecimiento continuo de la cantidad de sitios web que se encuentran en Internet, es importante contar con herramientas que permitan verificar si estos sitios cumplen pautas de accesibilidad web que permitan el acceso a todas las personas.

En este sentido, existen más de 120 herramientas online que permiten la realización de esta evaluación también conocidas como validadores. En el caso de los estudios que se toman como precedentes de esta investigación, el 100% de las bibliografías consultadas utilizan softwares automáticos para la evaluación de la accesibilidad de los sitios web, por lo que en la investigación se utilizarán las herramientas de detección de errores automáticos.

Generalmente estos validadores están basados en las WCAG 1.0 y 2.0 aunque han surgido revisiones de algunos validadores para adaptarse a las nuevas tecnologías. La WAI recomienda utilizar al menos dos herramientas automáticas en la evaluación de accesibilidad, haciendo énfasis en que no se trata de una evaluación completa de conformidad de la accesibilidad

De acuerdo con Montes-Gil, *et al.* (2020) en el proceso de evaluación de accesibilidad no es suficiente utilizar un solo validador, debido a que ninguno incluye todos los criterios, mecanismos de visualización y características para hacer un completo análisis de accesibilidad.

De acuerdo con estos autores las herramientas con mejores resultados en la evaluación de la accesibilidad son las que se presentan a continuación y que serán las utilizadas en la presente investigación.

Examinator: un servicio gratuito que utiliza como referencia algunas técnicas recomendadas por las WCAG 2.0. Esta herramienta adjudica una puntuación numérica, entre 1 y 10, advirtiendo que la revisión automática no puede abarcar todos los criterios de conformidad de las WCAG 2.0. Este software califica situaciones específicas que pueden ser negativas o positivas. El concepto es que la medida de la accesibilidad no sólo está dada por la ausencia de errores sino también por la presencia de aciertos.

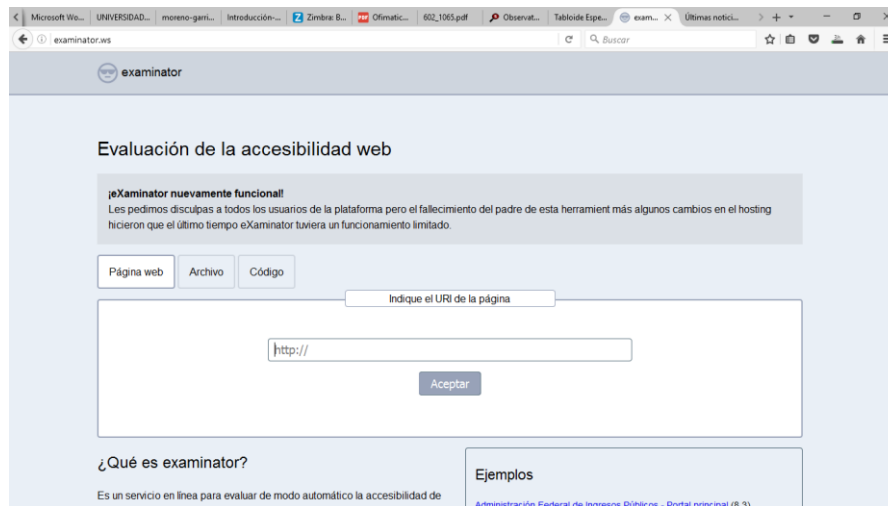


Ilustración 2. Página Principal Software Examinator. **Fuente:** elaboración propia.

TAW Online (WCAG 1.0 y 2.0): es una herramienta online que permite revisar la accesibilidad de una URL, genera un informe basado en la página analizada con información sobre el resultado de la evaluación. Al introducir la URL, es necesario seleccionar un nivel de conformidad (A, AA o AAA) y seleccionar los requisitos para el análisis. Solo se pueden incluir para el cumplimiento de las WCAG 2.0 aquellas tecnologías usadas que tengan soporte de accesibilidad, entendiendo tecnologías con soporte de accesibilidad si funcionan correctamente con los productos de apoyo (por ejemplo, lectores de pantalla, los navegadores web u otros agentes de usuario).

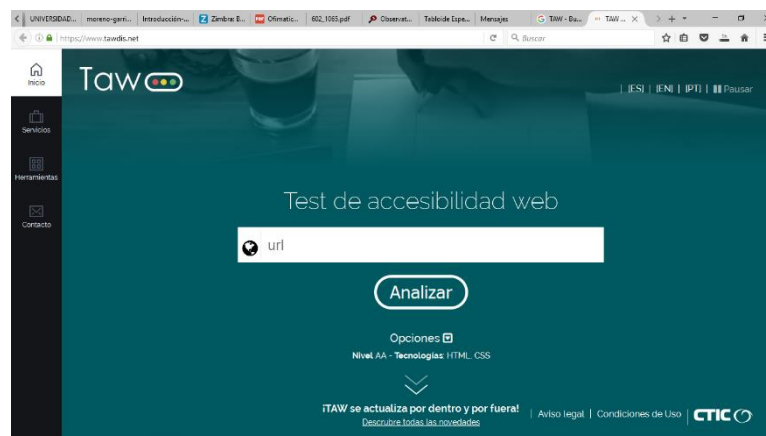


Ilustración 3. Página Principal Software TAW. **Fuente:** elaboración propia.

Webpagetest

El webpagetest es otro de los servicios de evaluación automática de las páginas webs, la principal funcionalidad de este software y para lo que será utilizado en la presente investigación es para determinar la velocidad de carga de los sitios webs.

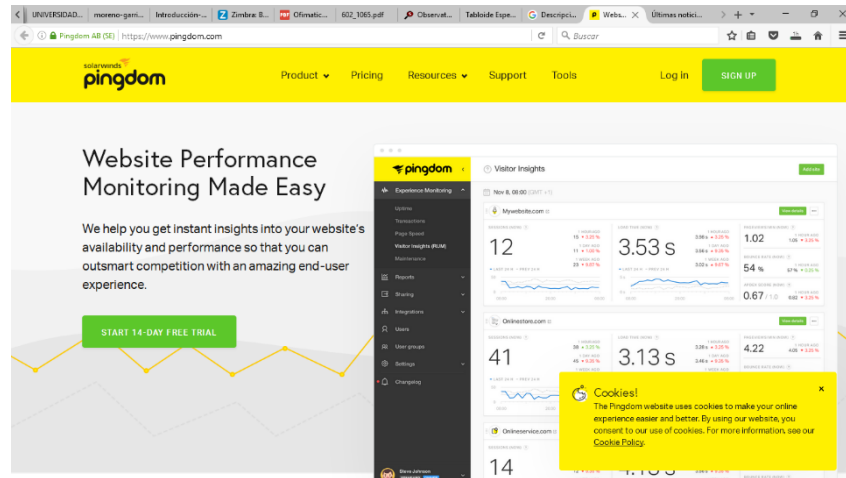


Ilustración 4. Página Principal Software Webpagetest. Fuente: elaboración propia.

Pingdom

El Pingdom es un software que permite la caracterización general de la página evaluar. En este caso será utilizado para evaluar la velocidad de carga de los sitios webs desde dispositivos móviles y ciudades.

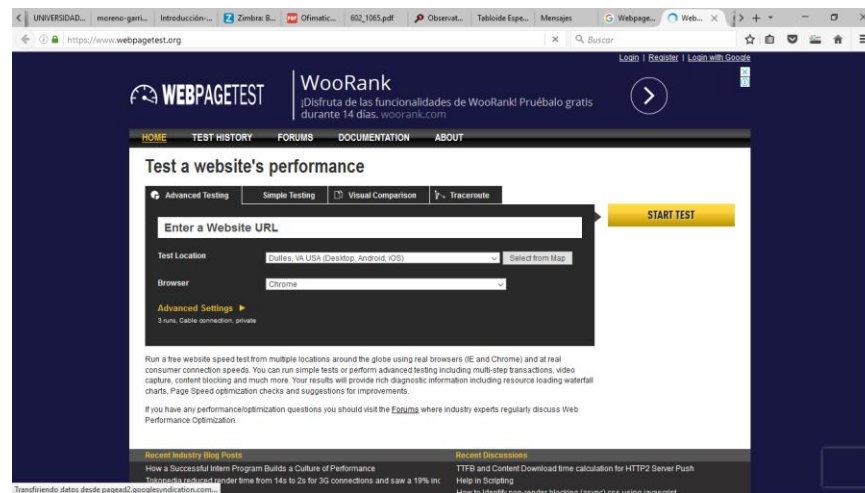


Ilustración 5. Página Principal Software Pingdom. Fuente: elaboración propia.

Color Contrast Checker

Este software permite el análisis de los contrastes de colores de las páginas webs, lo cual es de vital importancia para la accesibilidad de los sitios webs a personas con discapacidad visual.

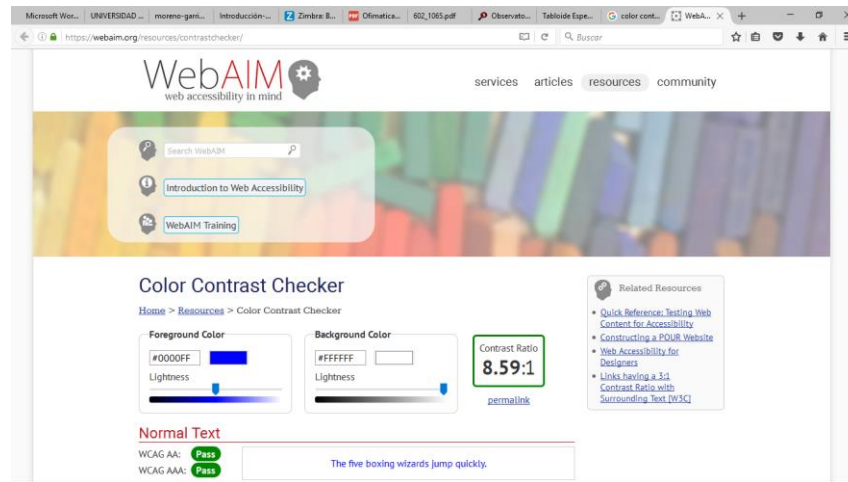


Ilustración 6. Página Principal Software Color Contrast Checker. **Fuente:** elaboración propia.

2.2.3. Discusión de los resultados

El análisis de los resultados se presentará en el mismo orden en que fueron aplicados los softwares y las herramientas.

Se analizarán los resultados obtenidos de cada uno de los softwares y se elaborarán tabla comparativas de las Agencias de Renta de Autos.

2.3 Conclusiones parciales del Capítulo

En el presente capítulo se sintetizaron los principales estudios precedentes a esta investigación. Con la utilización de estas investigaciones se diseñó un procedimiento metodológico para la evaluación de la accesibilidad web de las páginas de renta de autos. Además se describió el procedimiento y se caracterizaron cada una de las herramientas y métodos que se utilizarán en el estudio.

CONCLUSIONES

1. La accesibilidad es un elemento de relevancia en el desarrollo turístico, al ser considerada tanto una necesidad básica para las personas con discapacidades en su acceso al mismo, como un factor determinante de su nivel de satisfacción. El concepto de Turismo Accesible ha evolucionado de las adaptaciones para que las personas con discapacidad puedan hacer turismo de una manera autónoma hacia un turismo de calidad para todos, entendiendo que la accesibilidad es parte importante de esa calidad.
2. El constante uso de las nuevas tecnologías ha contribuido en los últimos años a facilitar el camino hacia la integración social y laboral de las personas con discapacidad. La creciente concienciación de la sociedad, las medidas encaminadas a lograr la accesibilidad web de las diferentes agencias de viajes y el desarrollo de las nuevas tecnologías en un sector tan dinámico y cambiante los ha situado en un escenario más que prometedor.
3. Se diseñó, a partir de consultas a bibliografías precedentes, el procedimiento metodológico de la investigación para la evaluación de la accesibilidad web, el cual integró métodos y herramientas tales como la revisión documental y una serie de softwares informáticos de evaluación automática que permitieron la evaluación de los sitios webs de las agencias de viajes seleccionadas.

BIBLIOGRAFÍA

- Almonte Jurado, J.M. (2014) 'El turismo accesible en Andalucía. Un producto turístico emergente', *Revista de Estudios Andaluces*, 2014(31), 1-34.
- Alonso López, F. and Dinarès Quera, M. (2006) *El Hotel Accesible: Guía para su diseño, organización y gestión*.
- Amado-Salvatierra, H., Linares, B., García, I., Sánchez, L. and Ríos, L. (2012) 'Análisis de Accesibilidad Web y Diseño Web Accesible para instituciones socias del proyecto ESVI-AL', available: [accessed 26/5/2018].
- Amador, E., Cayot, L., Cifuentes, M., Cruz, E. and Cruz, F. (1996) *Determinación de la capacidad de carga turística en los sitios de visita del Parque Nacional Galápagos* Puerto Ayora, Islas Galápagos: Parque Nacional Reserva Marina de Galápagos, Ecuador.
- AMERIACC (2009) 'El turismo como estrategia de desarrollo en la región de Ica (Perú)', available: http://www.ameriacc.org/realizaciones_data/4.pdf [accessed 14/12/2017].
- Andrade Castro, T. (2017) *Estudio de caso: análisis de las facilidades de turismo accesible en el Museo de la Ciudad del Centro Histórico de Quito*, unpublished thesis (título de Ingeniero en Administración de Empresas Hoteleras.), Quito: Universidad de las Américas, 2017.
- Boix Bataller, J.F. (2017) *Estudio de la accesibilidad turística online de los municipios de la comarca de La Safor*, unpublished thesis (Grado en Turismo), Universidad Politécnica de Valencia.
- Boullón García, L., Castillo Galarreta, U. and Guerrero de Luna Villalobos, D. (2008) *Creación de una agencia de integración de servicios para el turista discapacitado*, unpublished thesis (título de Magíster en Administración de Empresas), Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- Brault, M.W. (2012) *Americans with disabilities: 2010*, US Department of Commerce, Economics and Statistics Administration, US Census Bureau Washington, DC.

- Bravo Pinto, H.F. (2000) *Turismo para discapacitados en el Perú*, unpublished thesis (título de magíster en Administración de Negocios), Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Cabrera, J.L.P. (2016) 'Desarrollo del Turismo en Cuba: Tendencias, Políticas e Impactos Futuros (Development of Tourism in Cuba: Trends, Policies and Future Impacts)', in *Annual Proceedings*, The Association for the Study of the Cuban Economy.
- Choi, S., Lehto, X.Y. and Morrison, A.M. (2007) 'Destination image representation on the web: Content analysis of Macau travel related websites', *Tourism Management*, 28(1), 118-129.
- Clavero Quintana, M.I., Lazcano Herrera, C. and Avello Martínez, R. (2017) *Guía de indicadores para la evaluación de Sitios Web de los Centros de Información del Turismo*, La Habana: Universidad de La Habana.
- Darcy, S. (2006) *Setting a research agenda for accessible tourism*, Sustainable Tourism CRC.
- Darcy, S. and Buhalis, D. (2011) 'Introduction: from disabled tourists to accessible tourism', *Accessible tourism: Concepts and issues*, 1-20.
- De Oleo Moreta, C. and Rodríguez Baena, L. (2013) 'Pautas, métodos y herramientas de evaluación de accesibilidad web.', *Revista Ventana Informática*, 29(1), 99-115.
- Domínguez Vila, T., Alén González, E. and Darcy, S. (2017) 'Website accessibility in the tourism industry: an analysis of official national tourism organization websites around the world', *Disability and rehabilitation*, 1-12.
- Elliott, S.M. and Neirotti, L.D. (2008) 'Challenges of tourism in a dynamic island destination: The case of Cuba', *Tourism Geographies*, 10(3), 375-402.
- English Tourism Council (2000a) 'People with disabilities and holiday taking', London: ETC.
- English Tourism Council (2000b) *People with disabilities and holiday taking.*, London: English Tourism Council.
- Fernández, Á. (2015) 'Accesibilidad en playas: la experiencia de los municipios españoles', *Estudios Turísticos*, (203), 113-125.

- Fernández Alles, M.T. (2007) *Turismo accesible: Análisis de la accesibilidad hotelera en el municipio de Cádiz*, unpublished thesis (título de Doctor en Ciencias Económicas), Universidad de Cádiz, available: <http://minerva.uca.es/publicaciones/asp/docs/tesis/mtfernandezalles.pdf>.
- Fernández Alles, M.T. (2009a) 'Turismo accesible y turismo para todos en España: Antecedentes, estado de la cuestión y líneas de investigación', *Estudios Turísticos*, (180), 141-154.
- Fernández Alles, M.T. (2009b) 'Turismo accesible: beneficios y beneficiarios', in *Administrando en entornos inciertos= managing in uncertain environment*, Escuela Superior de Gestión Comercial y Marketing, ESIC, 41.
- Fernández Alles, M.T. (2009) 'Turismo accesible: importancia de la accesibilidad para el sector turístico', *Entelequia: revista interdisciplinar*, 9, 211-224.
- Fontanet Nadal, G. and Jaume Mayol, J. (2011) 'Importancia y situación actual de la accesibilidad web para el turismo accesible', *Revista PASOS*, 9(2), 9.
- Fuggle, L. (2018) 'The tourism board with the best Instagram presence in the world', available: <https://www.trekkssoft.com/en/blog/best-tourism-boards-on-instagram> [accessed 18 Nov. 2018].
- Gillovic, B., McIntosh, A., Darcy, S. and Cockburn-Wootten, C. (2018) 'Enabling the language of accessible tourism', *Journal of Sustainable Tourism*, 1-16.
- Grünewald, L. (1996) *Turismo Accesible: Experiencias y reflexiones sobre accesibilidad*.
- Hannon, F. (2007) *Literature review on attitudes towards disability*, National Disability Authority.
- Hernández, R. and Amado-Salvatierra, Hector R. (2014) 'Evaluación de la accesibilidad de portales Web en instituciones educativas en el área de Centroamérica', *Calidad y Accesibilidad de la Formación Virtual*, 7(3).
- Kastenholz, E. and Galán-Ladero, M.d.I.M. (2009) 'Turismo Accesible como ejemplo de responsabilidad social en las empresas y destinos turísticos. El caso de Lousa (Portugal)', *ROTUR. Revista de Ocio y Turismo*, (2), 20.

- Lew, A. and McKercher, B. (2006) 'Modeling Tourist Movements: A Local Destination Analysis', *Annals of Tourism Research*, 33(2), 403-423, available: <http://dx.doi.org/https://doi.org/10.1016/j.annals.2005.12.002>.
- Marcos Pérez, D. (2002) *Manual de Accesibilidad Hotelera*, Madrid: Secretaría de Turismo.
- Marcos Pérez, D. and González Velasco, D.J. (2003) *Turismo Accesible "Hacia un Turismo para Todos"*, España: MAZARS.
- Márquez, J.M.R. (2015) 'Formación en materia de accesibilidad en el sector turístico', *Estudios Turísticos*, (203), 87-110.
- Martínez Carrillo, M.J. and Boujrouf, S. (2020) 'Turismo accesible para todos. Evaluación del grado de accesibilidad de los parques y jardines de Marrakech', *PASOS. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 18(1), 57-81, available: <http://dx.doi.org/https://doi.org/10.25145/j.pasos.2020.18.004>.
- Medina Chavarria, M.E. (2017) 'Propuesta de desarrollo del turismo accesible en la reserva de biósfera Isla de Ometepe (Nicaragua)', *PASOS. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 15(4).
- Melo Alves, F.M. and Quiroa Herrera, M.L. (2007) 'Análisis y evaluación de sitios Web de bibliotecas nacionales: los casos de Brasil y de Portugal', *Revista Española de Documentación Científica*, 30(2), 199-217.
- Millán Escriche, M. (2010) 'Turismo Accesible/Turismo para Todos, un derecho ante la discapacidad.', *Gran Tour: Revista de Investigaciones Turísticas*, (2), 26.
- Miller, F.P., Vandome, A.F. and John, M.B. (2010) *Accessible Tourism*, VDM Publishing.
- Molina Hoyo, M. and Cánoves Valiente, G. (2010) 'Turismo accesible, turismo para todos: la situación en Cataluña y España', *Cuadernos de Turismo*, 2010(25), 25-44.
- Montes-Gil, J., Londoño-Rojas, L. and Tabares-Morales, V. (2020) 'Proceso metodológico para el análisis comparativo de validadores automáticos de accesibilidad web', *Informador Técnico*, 84(1), 35-47, available: <http://dx.doi.org/https://doi.org/10.23850/22565035.2303>.

- Naranjo-Villota, D., Guaña-Moya, J., Acosta-Vargas, P. and Muirragui-Irrazábal, V. (2020) 'Evaluación de la accesibilidad web en institutos acreditados de educación superior del Ecuador ', *Espacios*, 41(4), 5-20.
- Navarrete, R. and Luján, S. (2014) 'Accesibilidad web en las Universidades del Ecuador. Análisis preliminar', *Revista EPN*, 33(2).
- OMS (2001) *Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud*
- OMS (2011) 'Informe Mundial sobre Discapacidad'.
- OMT (2009) *Panorama del turismo internacional. Edición 2009*: OMT.
- OMT (2014) *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo I: Turismo Accesible – definición y contexto.*, Madrid: OMT.
- OMT (2015) *Recomendaciones de la OMT por un turismo par todos*, Madrid, España.
- Rodríguez Bohorquez, A. (2017) *Accesible tourism in the Galapagos Islands*, unpublished thesis (título de Licenciado en Turismo), Universidad de Especialidades Turísticas.
- Rodríguez Moreno, D.C. (2018) 'Information and communication technologies for inclusive tourism', *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, 26(1), 125-146.
- Rovira-Beleta (2005) *La accesibilidad*, available: [www. Rovira-Beleta.com](http://www.Rovira-Beleta.com) [accessed 24/02/2017].
- Sánchez Alonso, R. (2010) *Turismo Accesible y Turismo para Todos en los ENP: Comunidad de Madrid*, unpublished thesis (Máster oficial en Dirección Turística Internacional.), Universidad Rey Juan Carlos, available: <https://eciencia.urjc.es/bitstream/handle/10115/5995/Turismo%20Accesible%20ENP.%20Comunidad%20de%20Madrid.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Sánchez Ruiz, J. and 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.

- Sanchíz Pons, N. (2000) 'Accesibilidad a hoteles de 4 y 5 estrellas y Paradores Nacionales '.
- Santos Pita, M.d.P. (2009) 'Una aproximación a la accesibilidad turística. Por un turismo para todos', *ROTUR. Revista de Ocio y Turismo*, 2009(2), 17.
- Sardón Peláez, F. (2015) 'El turismo accesible visto por los usuarios', *Estudios Turísticos*, (203), 61-68.
- Serrano Mascaraque, E., Moratilla Ocaña, A. and Olmeda Martos, I. (2010) 'Métrica para la evaluación de la accesibilidad en Internet: propuesta y testeo.', *Revista Española de Documentación Científica*, 33(3), 378-396.
- Silván, P.O. (2015) 'El turismo accesible en las políticas de la Unión Europea', *Estudios Turísticos*, (203), 19-25.
- Smith, M. and Amorim, E. (2018) 'Tourism, safety, and health information provided on European country websites: A content analysis', *Revista Turismo & Desenvolvimento*, 1(27/28), 679-690.
- Sweeney, M., Docherty-Hughes, J. and Lynch, P. (2018) 'Lifestyling entrepreneurs' sociological expressionism', *Annals of Tourism Research*, 69, 90-100, available: <http://dx.doi.org/https://doi.org/10.1016/j.annals.2018.01.006>.
- Térmens Graells, M., Ribera Turró, M. and Sulé Duesa, A. (2003) 'Nivel de accesibilidad de las sedes web de las universidades españolas.', *Revista Española de Documentación Científica*, 26(1), 21-39.
- Tipón Galvis, M. (2008) *Análisis sobre el estado de accesibilidad web en los portales de Universidades de Colombia*, unpublished thesis (Título de Ingeniero de Sistemas), Universidad Tecnológica de Bolívar.
- Torres Bolaños, O. (2014) *Recomendaciones para un turismo inclusivo en el Hotel Breezes Varadero*, unpublished thesis (título de Licenciado en Turismo.), Universidad de Matanzas.
- UNESCAP (2009) 'Takayama Declaration on the Development of Communities-for-All in Asia and the Pacific', available: http://www.accessibletourism.org/resources/takayama_declaration_top-e-fin_171209.pdf [accessed 24/02/2018].

- United Nations (2017) *World Population Ageing 2017*, available: https://www.un.org/en/development/desa/population/publications/pdf/ageing/WPA2017_Report.pdf [accessed 21 March 2019].
- UNWTO (2010) *Demographic Change and Tourism*, Madrid, Spain: UNWTO.
- UNWTO (2016) *Compendium of Tourism Statistics*, Madrid: UNWTO.
- UNWTO (2018) *Tourism Highlights*, Madrid: UNWTO.
- Urgilés, C., Célleri-Pacheco, J. and Maza-Córdova, J. (2017) 'Accesibilidad Web: un desafío para desarrolladores de América Latina ', in *Universidad Técnica de Machala Colombia* 61-64.
- Yau, M.K.-s., McKercher, B. and Packer, T.L. (2004) 'Traveling with a disability: More than an Access Issue', *Annals of Tourism Research*, 31(4), 946-960, available: <http://dx.doi.org/https://doi.org/10.1016/j.annals.2004.03.007>.
- Zarco, V.D. and Morales, F.C. (2017) 'Emotional creative tourism: city as inclusive workshop', *International Journal of Scientific Management and Tourism*, 3(1), 357-371.