

OPINIÓN PÚBLICA

ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

El presente artículo ha sido aprobado para su publicación, luego de surtir la revisión por pares. Actualmente se encuentra en proceso de diagramación.

OPINIÓN PÚBLICA

ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Recibido: 18-03-2023

Aceptado: 01-06-2023

Publicado: 15-06-2023

Cómo citar: Oliva Santiesteban, G. Y. y Gascón Pérez, A. (2023). Propuesta de requisitos de turismo accesible para centros de eventos. Caso de estudio: palacio de convenciones de la Habana-Cuba. *Opinión Pública*, (20), xx-xx.

<https://doi.org/10.52143/2346-1357.1005>

[T1] Propuesta de requisitos de turismo accesible para centros de eventos. Caso de estudio: palacio de convenciones de la Habana-Cuba

[T1] Proposed accessible tourism requirements for event centers. Case study: of the Havana convention center-Cuba

Glenda Yamirka Oliva Santiesteban¹
Araiz Gascón Pérez²

[T2] Resumen

El turismo accesible se presenta en la actualidad como una necesidad, que proporciona una experiencia inclusiva para todas las personas. Este estudio tuvo como objetivo proponer requisitos para el turismo accesible en el centro de eventos Palacio de las Convenciones de La Habana. Para ello, se emplearon métodos teóricos y empíricos de investigación. Se realizó revisión bibliográfica para establecer los fundamentos teóricos y metodológicos del estudio; se caracterizó el nivel de accesibilidad del centro mediante entrevistas a directivos y personas con necesidades especiales, una encuesta a trabajadores y observación de los espacios físicos. El procesamiento de datos implicó el cálculo de frecuencias absolutas y relativas, análisis de discurso y triangulación de métodos. A partir de la información obtenida se elaboró una propuesta de requisitos que se estructuró en generales y específicos, con 11 áreas de intervención, según la norma ISO 21902. La investigación permitió comprobar que, aun cuando el centro cuenta con una vasta experiencia y especialización en la realización de eventos y se han hecho esfuerzos por las adaptaciones, persisten barreras físicas y sociales que limitan sus potencialidades para el turismo accesible, viéndose afectados parámetros fr información, capacitación, infraestructuras de servicios, recursos para el evento, turísticos y los estándares de accesibilidad, sobre todo, para personas con dificultad auditiva o baja visión. La propuesta de requisitos generales ofrece recomendaciones aplicables a cualquier sede de eventos y la de específicos, las particulares para el caso estudio.

[T2] Palabras claves: centro de eventos, personas con necesidades especiales, turismo accesible

[T2] Abstract

Accessible tourism is currently presented as a necessity, providing a inclusive experience for all people. This study aimed to propose requirements for

¹ Licenciada en Turismo, Cuba. E-mail: golivasantiesteban@gmail.com / <https://orcid.org/0009-0002-2773-7136>

² Máster en Gestión Turística, Cuba. Jefa Departamento Docente, Facultad de Turismo, Universidad de La Habana. E-mail: agasconperez@gmail.com / <https://orcid.org/0000-0002-2085-4500>

accessible tourism at Palacio de las Convenciones de La Habana events center. To achieve this, theoretical and empirical research methods were used. A bibliographic review was carried out to establish the theoretical and methodological foundations of this study, the level of accessibility of the center was characterized through interviews with managers and people with special needs, a survey of workers and observation of the physical places. Data processing involved the calculation of absolute and relative frequencies, discourse analysis and triangulation of methods. Based on the information recovered, a proposal of requirements was prepared that was structured into general and specific, with 11 areas of intervention, according to ISO 21902 standard. This research made it possible to verify that even though the center has vast experience and specialization in the holding of events and efforts have been made for adaptations, physical and social barriers persist that limit their potential for accessible tourism, affecting the parameters such as information, training, service infrastructure, resources for the event, tourism and accessibility standards, especially for people with hearing difficulties or low vision. The proposal of general requirements offers recommendations applicable to any event venue and the specific ones that are particular to the case study.

[T2] Keywords: accessible tourism, event center, people with special needs

[T2] Introducción

El turismo accesible en la actualidad es una necesidad que se reconoce de forma universal, en relación con la defensa a los derechos de inclusión social y no discriminación, así como parte sólida en las estrategias de responsabilidad social de las organizaciones (Parra-Acosta et al. 2021; Eslava *et al.*, 2023). Tal y como indica González *et al.* (2023), no existe un concepto consensuado y aprobado a nivel internacional, pero, por la evolución de este término en los últimos diez años, las publicaciones académicas recientes y la Organización de las Naciones Unidas para el Turismo (ONU- Turismo) lo definen como

una forma de turismo que implica un proceso de colaboración entre los interesados para permitir a las personas con necesidades especiales de acceso, en distintas dimensiones, funcionar independientemente, con igualdad y dignidad, gracias a una oferta de productos, servicios y entornos de turismo diseñados de manera universal. (ONU- Turismo; 2014; p.1)

Según el Informe Estadísticas de Salud Mundial sobre la Discapacidad de la Organización Mundial de la Salud (OMS), el número de personas con discapacidad está creciendo (Tápanes *et al.*, 2023). Esto es debido, en parte, al envejecimiento de la población, dado que las personas ancianas tienen un mayor riesgo de discapacidad, así como al incremento global de los problemas crónicos de salud asociados. De igual manera, se acepta que la discapacidad forma parte y es consustancial a la experiencia del ser humano; se estima que más de 1300 millones de personas (1 de cada 6), de la población mundial, esto es el 16 %, sufren alguna condición que le imponga una discapacidad importante (OMS, 2023).

Por otra parte, el desarrollo y el papel de la comunicación en el siglo XXI han propiciado el crecimiento de los eventos a escala mundial en sus diferentes tipologías. En torno a esto, entra en auge una modalidad de turismo que responde a las necesidades de viajeros cuya motivación fundamental es realizar actividades laborales o asistir a diferentes tipos de reuniones; conocida como “de eventos”, “de reuniones”, “de congresos y convenciones” o “sector MICE” (por las siglas del inglés: Meetings, Incentives, Conventions & Events (Ostelea, 2021). Esta actividad, se ha convertido en un potente negocio, lo que implica la utilización de un conjunto de servicios y de renovadas sedes y destinos sobre todo para los países del primer mundo (Tuazon, 2020; Safaeva y Adilova, 2020; Dashper y Finkel, 2020; Priego et al., 2021).

En América latina se han implementado políticas que establecen la accesibilidad universal, así como el derecho al ocio, la salud, la educación, el deporte y el turismo. Así se asegura la plena participación de las personas con discapacidad y el goce de sus derechos, entre ellos, el derecho al turismo en igualdad de condiciones (Tite *et al.*, 2021).

La “Accesibilidad Universal” y “la no discriminación” están íntimamente relacionadas con los derechos humanos civiles, sociales, económicos y culturales que predominan desde hace años al abordar las necesidades y dificultades de las personas con discapacidad (Rubio-Escuderos *et al.* 2021; Darcy *et al.*, 2020). En los últimos años, la mayoría de los países de Iberoamérica, entre ellos Cuba, han desarrollado e implementado iniciativas por un turismo más accesible a la oferta turística para todos (Rodríguez, 2011; Martínez, 2018; Hernández *et al.*, 2021). Desde el año 2016 se han efectuado diferentes eventos para involucrar a más países de la región en este tema, constituyéndose la Red Iberoamericana de Turismo Accesible.

Se ha incentivado la participación de las personas con discapacidad en los eventos, sea cual sea su finalidad y naturaleza; desde su diseño, planificación, comunicación, hasta la producción, debe tenerse en cuenta que sea accesible para todos. Esto, teniendo presente que un entorno, producto o servicio obtiene esta condición cuando puede ser disfrutado y utilizado, según el contexto dado, por todos sus potenciales usuarios independientemente de su edad, sexo, origen cultural o grado de capacidad (Kasimati y Ioakeimidis, 2019).

Cuba cuenta con grandes potencialidades para convertirse en un reconocido destino del turismo de eventos, expresó el Primer Ministro de la República en el Congreso de la Federación de Entidades de América Latina (COCAL), atendiendo al reconocimiento alcanzado, a niveles regionales e internacionales, en determinados campos de la ciencia, la técnica, la educación y en los resultados de su aplicación práctica, considerandoademás un conjunto de factores que interactúan en su favor, tales como su propio potencial en las múltiples esferas del saber, la estabilidad política y seguridad para el visitante.

También el Ministerio del Turismo de la República (MINTUR), apuesta por un turismo cada vez más accesible a sus visitantes. Durante el desarrollo de la

Conferencia Internacional de Turismo Accesible se creó la Red Cubana de Turismo Accesible con representación de diferentes prestadores de servicios y se reafirmó la integración de asociaciones que representan a las personas con discapacidad, como la Asociación Cubana de Limitados Físicos Motores (ACLIFIM), la Asociación Nacional de Sordos de Cuba (ANSOC) y la Asociación Nacional de Ciegos de Cuba (ANCI).

Se ha reconocido que los centros de convenciones son una sede de eventos que deben estar habilitados y cumplir un conjunto de requisitos que faciliten las condiciones óptimas para la celebración exitosa de los eventos independiente de su tipología. La instalación deberá ser cómoda, contar con todas las facilidades, equipos y tecnología necesarios para atender a los eventistas, respetar las normas internacionales vigentes en materia de construcción, adaptarse a las tendencias del mercado, ofrecer los servicios adecuados para la organización, la seguridad y la eficacia de los eventos que allí se celebren, mucho más si los participantes son personas con alguna discapacidad (Staropolsky, 2011).

El Palacio de Convenciones de La Habana es el centro más importante para este tipo de turismo en el país. Lograr que tenga los requisitos de turismo accesible para los eventos que en él se desarrollan haría del destino Cuba una gran competencia, incrementaría la afluencia de este segmento de mercado, además de contribuir al cumplimiento de las políticas de turismo responsable y sostenible, por lo que se hace necesario realizar esta investigación.

Atendiendo a ello se ha realizado la presente investigación con el fin de proponer requisitos de turismo accesible para el centro de eventos Palacio de Convenciones de La Habana.

T2 Trayectoria metodológica

Siguiendo los lineamientos de Sanabria (2022) Y López-Celis et al. (2024), las autoras realizaron un estudio mixto, observacional, descriptivo, del tipo Caso de estudio, en el Palacio de Convenciones de La Habana, Cuba. Para dar salida a los objetivos propuestos se presentaron tres etapas, de las cuales se presentan los resultados de las dos últimas:

- Primera etapa: Se identificaron las bases teóricas de todo el contenido, la legislación vigente en cuanto a la accesibilidad, igualdad de derechos y no discriminación de las personas con discapacidad y las regulaciones para la accesibilidad en los destinos turísticos.
- Segunda etapa: Se hizo la evaluación del nivel de accesibilidad en el Palacio de Convenciones de La Habana, Cuba.
- Tercera etapa: A partir de las barreras identificadas en la etapa anterior, se elaboró la propuesta de requisitos.

El universo del estudio estuvo conformado por el espacio físico y los recursos humanos del Palacio de Convenciones de La Habana, así como por personas con discapacidad que participan en eventos realizados en este centro. En cuanto a directivos, se entrevistó a cinco de los integrantes del consejo de dirección. La

muestra fue de cinco sujetos: la directora, el administrador, el jefe de capital humano, el jefe de eventos y la jefa de las organizadoras de sala. El número de trabajadores a encuestar se estableció con base en dos condiciones: a) tener una “representación” de los diferentes escenarios laborales y b) incluir, al menos, el 20 % de los trabajadores en cada una de las categorías ocupacionales que tienen relación directa con el público. La plantilla oficial de trabajadores en estas categorías ocupacionales es de 217 y participaron 53 sujetos (24.42 %).

La muestra de personas con necesidades especiales se seleccionó de forma intencional hasta completar la saturación teórica del tema. Participaron tres sujetos con movilidad reducida, dos con dificultad auditiva y dos con baja visión. Para la evaluación se tuvieron en cuenta los siguientes elementos:

Existencia de barreras que dificultan el acceso a:

- Planificación y reservas (información en páginas web, déficit de formación, etc.)
- Transporte (hacia y desde el sitio de destino, al interior del medio de transporte)
- Edificación (espacios y acceso al establecimiento, sus instalaciones y servicios)
- Comunicación (señalización, sistemas de transmisión de la información, trato hacia las personas con necesidades especiales, estigma, discriminación o exclusión)
- Recursos para el evento (las salas, soluciones para necesidades especiales)
- Recursos turísticos (gastronómicos, culturales, de ocio) y genéricos (tiendas, salud, seguridad)

Cumplimiento de los estándares de accesibilidad para:

- Personas con movilidad reducida
- Personas con dificultad auditiva
- Personas con baja visión
- Personas con dificultades de aprendizaje
- Todos

Dentro de las técnicas y herramientas utilizadas se encuentran:

- Investigación documental de la bibliografía disponible y la normativa nacional e internacional sobre turismo accesible, discapacidad y turismo de eventos. Se empleó en la primera etapa del estudio y para la discusión y contrastación de los resultados.
- Observación y medición. Se utilizaron con el fin de obtener la información sobre las características de los parámetros objetivables y medibles para la evaluación del nivel de accesibilidad. Mediante ellas se determinó la existencia (o no) de barreras físicas de acceso al destino y sus instalaciones.
- Entrevista semiestructurada. Se realizó a directivos del centro (con el propósito de indagar sobre acciones previas o planes encaminados a promover

el turismo accesible en la institución) y a personas con discapacidad que han participado en eventos realizados en este centro (para recoger los puntos de vista sobre la accesibilidad desde la experiencia de las personas con limitaciones para ello).

- Encuesta a trabajadores del centro que tienen relación directa con el público, para identificar su nivel de preparación en el tema y las posibles barreras sociales en la atención a personas con discapacidad y necesidades especiales. Se empleó un cuestionario autoadministrado, confeccionado a los efectos de la investigación y validado mediante criterios de expertos.

Con vistas a informar sobre el estudio y recabar las autorizaciones necesarias, se realizó una reunión de trabajo con la directora del Palacio de Convenciones. Una vez obtenida su aprobación, se hizo un recorrido por la instalación y se contactó al personal administrativo, entre los que se localizaron informantes claves que ayudaron a identificar los posibles sitios y personas de interés. En un primer momento se realizaron las entrevistas a los directivos; se llevaron a cabo en su lugar de trabajo, en la fecha y hora preferidas por cada uno, asegurando un ambiente tranquilo y sin interrupciones. Se condujeron por la autora del estudio, según la guía previamente elaborada, se grabaron y se transcribieron. Luego, se efectuó la evaluación de la accesibilidad a las instalaciones y servicios, con el acompañamiento de la jefa de las oficiales de sala. Se recolectaron los datos establecidos en la ficha técnica confeccionada a los fines del estudio y se tomaron fotografías.

Durante la visita a los sitios, se contactó a los trabajadores y se les solicitó su disposición para responder el cuestionario. Después de que aceptaran, se les entregó y fue llenado de forma autoadministrada, pudiendo hacer las preguntas o aclaraciones que consideraran pertinentes. Una vez completado, se depositó en un buzón confeccionado para tal efecto.

Para la localización, los participantes con discapacidad colaboraron como informantes claves los administrativos de la ACLIFIM, ANSOC y ANCI. Los candidatos se localizaron por vía telefónica y aquellos que aceptaron participar se entrevistaron en el lugar y momento que ellos seleccionaron, siguiendo el mismo protocolo ya descrito para las entrevistas a los directivos. A los entrevistados se les pidió colaboración para identificar otros candidatos, y así sucesivamente, hasta lograr la saturación teórica. Para la visión desde diferentes escenarios individuales, se veló por la mayor heterogeneidad posible en cuanto a: edad, escolaridad, condiciones de vida e historia personal.

[T2] Análisis y discusión de los resultados

[T3] Resultados de las entrevistas a directivos

Se entrevistaron cinco directivos (el total de los que ocupan cargos en el Palacio de Convenciones). Tenían edad promedio de 50 años, tres del sexo femenino, igual número son universitarios y dos tenían nivel medio superior; todos con más

de 10 años de experiencia laboral y ninguno ha recibido capacitación sobre turismo accesible.

Al evaluar su opinión sobre la problemática de las personas con necesidades especiales en este centro de eventos, la totalidad respondió que es frecuente que asistan personas en esta condición, aunque no siempre se conoce con anticipación. En cuanto a las dificultades que enfrentan estas personas para acceder o desenvolverse con autonomía en el espacio físico de la sede, cuatro opinan que, después de la remodelación que se hizo hace aproximadamente dos años, se han eliminado las barreras de acceso (ejemplifican los ascensores y las rampas); todos exponen que no existen quejas de clientes por no tener acceso a algún servicio.

Al indagar sobre la accesibilidad a los medios de promoción que utilizan, refieren que no comercializan sus servicios; son, más bien, prestatarios de servicios, o receptores de las demandas de instituciones nacionales. Por ello, utilizan la página web del Grupo Palco, al que pertenecen, y se encargan de la promoción y comercialización del centro. Los usuarios que asisten a eventos pueden obtener información promocional de la sede a través de la intranet, que tiene acceso libre; además, hay una cartelera en la entrada que expone los servicios con que cuentan (que está desactualizada), distribuyen trípticos a los delegados y se editaba una revista que compilaba información sobre los servicios que ofrecían, los premios alcanzados y principales resultados, pero en el momento actual no es posible su impresión. Estas formas de promoción se actualizan una vez al año y no incluyen especificidades para personas con necesidades especiales. Las reservas no las gestiona el centro; corren a cargo de los organizadores de cada evento.

En cuanto al transporte para el traslado desde y hacia la sede, plantean que no está dentro de su objeto social disponer de medios con adaptaciones para personas con necesidades especiales, ni es algo de lo que se ocupan. Son los responsables de cada evento los que contratan o emplean medios propios con este fin. La recepción habitual de las personas con necesidades especiales que participan en los eventos se hace por la misma entrada del resto de los delegados, con la presencia de una oficial de sala. También utilizan la entrada del Hotel Palco, que cuenta con las condiciones de accesibilidad y conecta con el Palacio. Agregan que lo común es que acudan acompañadas de sus organizadores de eventos, que deben informar de su participación. Al preguntar si creen que el espacio físico de la sede reúne las condiciones para eventos de turismo accesible, la totalidad responde de forma afirmativa, aunque consideran que deben continuar haciendo mejoras. De igual forma, refieren que los trabajadores tienen actitud para atender a personas con necesidades especiales. Opinan que lograr que la sede tenga las condiciones para un turismo accesible es muy necesario; que han realizado acciones, pero no son suficientes.

La sede no cuenta con una norma interna, guía, procedimiento o cualquier otro documento que establezca los derechos de las personas con necesidades especiales; no se han realizado investigaciones sobre turismo accesible, ni está

identificado en el banco de problemas para investigaciones futuras. Los directivos entrevistados afirman la disponibilidad de planes y estrategias encaminadas a fomentar el desarrollo del turismo accesible, pero no pueden mostrar evidencia documental. Señalan que han logrado transformaciones arquitectónicas de la sala 3 (de las 12 salas en uso), el restaurante y las sanitarias. Reconocen no haber realizado actividades de capacitación.

[T3] Resultados de la evaluación de los espacios físicos

Al aplicar la ficha técnica de observación se encontró que solo cumplen con los requisitos de accesibilidad: los ascensores, los servicios de salud y seguridad. Cumplen en parte: el acceso al establecimiento, el sistema de señalización, los pasillos y las zonas de espera.

El acceso al establecimiento cumple, en parte, con el número de entradas, tamaño, espacio y la presencia de rampas. Sin embargo, no cumple con los estándares para las escaleras, facilidad de acceso desde el medio de transporte, recursos para personas con baja visión. Las escaleras son metálicas, con ranuras en los escalones y espacios amplios entre uno y otro; en la entrada no existen aditamentos para facilitar el traslado de personas con movilidad o visión reducida de o desde el medio de transporte, ni planos de cómo acceder a las áreas que no poseen conexión con la entrada principal.

La señalización cumple en parte, en cuanto a que se dispone de amplia señalética para personas con dificultad motora, los espacios en que se sitúa y su visibilidad son adecuados, pero los caracteres no son de fácil comprensión. Las principales deficiencias detectadas en cuanto a la señalización integral de todos los espacios fueron que las letras en las señaléticas son muy pequeñas y no disponen de formatos alternativos para personas con dificultad auditiva o visual.

Los pasillos cumplen en parte con las dimensiones, la superficie de los pisos y la iluminación requeridas. No obstante, las dimensiones y la iluminación son insuficientes en algunas zonas, existen desniveles y no cuentan con elementos de apoyo. Las zonas de espera, respecto al tamaño y espacio o si son adecuadas al número de usuarios, cumplen en parte con los requisitos de accesibilidad, no así en el mobiliario.

Las principales insuficiencias detectadas fueron que no todo el mobiliario da la posibilidad de uso a personas en sillas de ruedas y que “las cabinas” (zonas donde existen mesas empotradas a la pared y asientos fijos al piso, que se emplean para el acceso a internet o hacer otros trabajos de mesa) no dejan un espacio suficiente para que las personas con dificultad motora puedan desenvolverse sin dificultad.

Las salas de eventos cumplen en parte con los requerimientos para la anchura de puertas, facilidad de apertura y las dimensiones de los espacios de desplazamiento pero, de 15 salas, solo una (sala 3) dispone de asientos especiales o zonas reservadas para usuarios de sillas de ruedas. En ninguna se cuenta con traducción simultánea a la lengua de signos u otro recurso para

personas con dificultad auditiva, ni audio descripción u otro recurso para personas con baja visión.

Las instalaciones gastronómicas en su mayoría se encuentran en espacios abiertos y, las que no, tienen anchura de puertas, facilidad de apertura de estas y espacios de desplazamiento que cumplen con los estándares de accesibilidad. No ocurre así con los mostradores, que son muy altos y solo se puede acceder de pie, lo que no es posible para personas en sillas de ruedas.

En el restaurante se preparan alternativas de menú para personas con necesidades alimentarias especiales si se coordina previamente por los organizadores, de lo contrario es un solo menú. Las instalaciones sanitarias, en general, cumplen con los requisitos de accesibilidad en la anchura de puertas, facilidad de apertura, espacios de desplazamiento y accesorios de apoyo en lavabos y baños.

El resultado general es que existen barreras que dificultan el acceso a: i) el transporte, ii) algunas instalaciones y servicios, iii) la señalización, iv) sistemas de transmisión de la información, v) los recursos para el evento (en cuanto a las salas y las soluciones para personas con necesidades especiales), vi) servicios gastronómicos, vii) actividades culturales y viii) de ocio. En cuanto a la evaluación global del cumplimiento de los estándares de accesibilidad para todos en el centro, se concluye que cumple en parte con los requisitos para personas con movilidad reducida, pero no cumple con las adecuaciones para personas con dificultad auditiva, con baja visión, o con dificultades de aprendizaje.

[T3] Resultados del cuestionario para trabajadores

Entre los que respondieron el cuestionario predominó el sexo femenino; edad de 50 años o más; nivel escolar medio superior y personas con experiencia laboral de 21 a 30 años de trabajo en el centro. Como se observa enseguida, la mayoría son personal de servicio vinculado a la atención a los participantes en los eventos

Tabla 1. Características de los trabajadores del Palacio de las Convenciones La Habana que respondieron el cuestionario

Variable	Frecuencia	%
<i>Sexo</i>		
Femenino	36	67.92
Masculino	17	32.08
<i>Edad</i>		
Menos de 30 años	7	13.20
De 31 a 40 años	13	24.52
De 41 a 50 años	11	20.75
De 51 a 60 años	19	35.84
Más de 60 años	3	5.66
Nivel de escolaridad		
Primario	0	0
Nivel Medio	6	11.32
Nivel Medio superior	29	54.72
Nivel Superior	18	33.96

<i>Tiempo laborando en la sede</i>		
Menos de 10 años	9	16.98
De 11 a 20 años	15	28.30
De 21 a 30 años	18	33.96
Más de 30 años	11	20.75
<i>Actividad que realizan</i>		
Oficiales de sala	16	30.18
Personal de servicio	25	47.16
Organizadores de eventos	7	13.20
Jefes de área	5	9.43

Fuente: elaboración propia

Al explorar el nivel de preparación en el tema, se encontró que 31 (el 58.49 %) de los encuestados no tienen conocimientos sobre qué se considera como accesibilidad para todos en las instalaciones turísticas. De otro lado, 36 de ellos (67.92 %) refieren no haber recibido capacitación sobre turismo accesible. La totalidad respondió que no tiene conocimiento sobre el lenguaje de señas o el sistema de escritura braille; 50 (94.34 %) consideran insuficiente su nivel de formación para atender a discapacitados; los 53 respondieron de forma afirmativa a que mejorarían su trabajo si recibieran entrenamiento para la atención a personas con necesidades especiales (como puede verse en la Tabla 2).

En relación con las barreras sociales para la atención a personas con necesidades especiales, la totalidad de los participantes respondió de forma negativa a los tres *ítems* evaluados. Ninguno refirió que le resultara incómodo atender a personas con discapacidad, o que haya visto maltratar, rechazar o excluir a estas personas por su condición

Tabla 2. Distribución según las respuestas a las preguntas del cuestionario

Aspectos evaluados	SI	NO
	FREC. (%)	FREC. (%)
Nivel de preparación en el tema		
¿Tiene algún conocimiento sobre qué se considera como accesibilidad para todos en las instalaciones turísticas?	22 (41.51)	31 (58.49)
¿Ha recibido capacitación sobre turismo accesible?	17 (32.08)	36 (67.92)
¿Es capaz de comunicarse mediante lenguaje de señas?	0 (0.00)	53 (100.0)
¿Domina la escritura braille?	0 (0.00)	53 (100.0)
¿Considera suficiente su nivel de formación en cuanto a la atención a personas con discapacidad y necesidades especiales?	3 (5.66)	50 (94.34)

¿Cree que recibir entrenamiento en la atención a personas con discapacidad y necesidades especiales mejoraría su trabajo?	53 (100.0)	0 (0.00)
---	------------	----------

Sobre la atención a personas con necesidades especiales

¿Le resulta incómodo atender a personas con discapacidad?		53 (100.0)
¿En su lugar de trabajo alguna vez ha visto maltratar, de palabra o acción, a alguien por su condición de discapacidad o sus necesidades especiales?	0	53 (100.0)
¿Ha visto que se rechace o excluya a alguien para hacer uso de algún espacio o participar en alguna actividad, por su discapacidad o necesidades especiales?	0	53 (100.0)

Fuente: elaboración propia

[T3] Resultados de la entrevista a personas con necesidades especiales

Se entrevistó un total de 7 personas con necesidades especiales, de las cuales predominó el sexo femenino (5 vs. 2); tenían edades entre 52 y 65 (con un promedio de 56 años); 3 tenían discapacidad físico motora, 2 con dificultad auditiva y 2 con baja visión. El 50 % de los entrevistados había participado en 3 o más eventos en Palacio de las Convenciones y la mayoría (4) refirió haber recibido capacitación sobre turismo accesible.

En cuanto a la experiencia en este centro de eventos, 3 refirieron que lograron acceso a la sala de conferencia que se dispone para eventos que realizan específicamente para ellos, en el restaurante y en 2 de los baños. La principal dificultad señalada por personas con dificultad físico-motora estuvo relacionada con el transporte para llegar a Palacio, que consideran debía ser del centro y con condiciones de accesibilidad. Además, que no pudieron acceder de manera independiente y autónoma con su silla de ruedas para disfrutar de todas las sesiones o actividades que ofrece el programa del evento ni a otras actividades.

Los que tienen baja visión plantean que en las señalizaciones las letras son pequeñas y no les facilitan la orientación; tampoco cuentan con la información del evento y los servicios en sistema braille. Para el caso de los que tienen dificultad auditiva, señalan que no logran una correcta comunicación al no tener el centro personal capacitado en lenguaje de señas, ni equipamiento de sonido, como los dispositivos inalámbricos. Refieren no tener quejas del personal que los atendió y no se sintieron excluidos ni rechazados.

Al evaluar la accesibilidad consideran que el centro no promociona toda la información necesaria para personas con necesidades especiales; refieren que, en cuanto a las discapacidades sensoriales, existe muy poca información. En su opinión, la señalización no es suficiente, e incumple las normas de accesibilidad establecidas para acceder o desplazarse por todos los espacios de manera eficaz. Consideran que los espacios físicos no reúnen las condiciones para que

puedan desenvolverse con autonomía; de manera que sugieren cumplir con las normas internacionales y adaptarlas a las características de la institución.

[T3] Comentarios y discusión de los resultados

Sobre las fuentes de información, en opinión de la autora, se logró representatividad, puesto que todos los directivos accedieron a la entrevista. La encuesta incluyó a más del 20 % de trabajadores de la sede; se pudo evaluar todos los espacios físicos de interés y fue posible conocer la experiencia de la accesibilidad a la sede, desde la perspectiva personal de individuos con diferentes tipos de discapacidad. La disposición para colaborar con la investigación, tanto de los directivos como de los trabajadores, lleva a que esta entrevistadora opine que se trata de personas comprometidas, con un alto sentido de pertenencia, que trabajan de manera cohesionada y reconocen la importancia y la necesidad de la transformación para que la sede tenga las condiciones para un turismo de eventos accesible.

Acerca de las cuestiones tratadas en las entrevistas a los directivos, merece señalarse que reconocen que es frecuente que asistan personas con necesidades especiales a los eventos que allí se realizan y que no existen todas las condiciones físicas que garanticen su autonomía en las instalaciones y servicios de la sede. No obstante, en lo relativo a considerar que la sede reúne las condiciones de accesibilidad y que el personal está capacitado para la atención a personas con necesidades especiales, los resultados no concuerdan con lo que arroja la evaluación de los espacios físicos o las respuestas de los trabajadores al cuestionario. El hecho de que opinen que “después de la remodelación se han eliminado las barreras de acceso”, en opinión de la autora, denota que no dominan el concepto de “accesibilidad para todos” y que su visión del tema es limitada al acceso físico y tiene un enfoque específico en la discapacidad físico-motora.

[T3] Propuesta de requisitos de turismo accesible en la sede de eventos Palacio de Convenciones de La Habana

Se elaboraron propuestas de turismo accesible con base en los resultados de la investigación y la metodología que establece la primera norma internacional sobre turismo accesible para todas las personas, liderada por la OMT, Fundación ONCE y UNE-ISO 21902, publicada en 2021, teniendo en cuenta sus 11 áreas de intervención

Figura 1. *Propuesta de requisitos generales para turismo accesible en sedes de eventos*

Áreas de intervención	Requisitos generales
Sensibilización y formación	Eliminar barreras culturales en la consideración a las personas con necesidades especiales. Exigir la capacitación formal de los directivos y trabajadores en turismo accesible e inclusivo para las personas con algún grado de discapacidad física, sensitiva o intelectual.
Planificación	Acorde con las necesidades detectadas en materia de accesibilidad Incluir la accesibilidad en las acciones a corto, mediano y largo plazo
Gestión de accesibilidad	Implementar las recomendaciones para un turismo de eventos accesible, de modo que se identifiquen y eliminen barreras y se incluyan mejoras continuas o mantenimiento. Disponer de un plan estratégico que estructure las acciones según las necesidades específicas, sea perdurable en el tiempo y evite iniciativas aisladas o arbitrarias.
Investigación e innovación	Encaminada a conocer las tendencias del futuro. Como base para decidir las acciones que se necesitan en función de adaptar el destino a las nuevas directrices.
Legislación y normalización	Adecuada al marco legal en materia de igualdad, no discriminación y protección de los derechos de las personas con necesidades especiales Trazar pautas reglamentarias sobre los requerimientos en los diferentes entornos, productos o servicios, las normas y estándares deseables, las formas concretas de cómo aplicarlos y las sanciones por incumplimiento.
Inversión	El plan económico deberá contemplar fondos para la rehabilitación o desarrollo de recursos y servicios accesibles mediante partidas presupuestarias específicas.
Desarrollo del producto	Trabajar por un diseño que pueda adaptarse a una variedad de preferencias y capacidades individuales Propiciar que los empleados conozcan los medios de comunicación de personas con discapacidades sensoriales
Provisión de información	Contar con material promocional en formato y soportes accesibles, que incluya información precisa y fiable sobre la accesibilidad de los servicios e instalaciones de la sede. Señalizar, preferiblemente con símbolos internacionales de fácil comprensión, y de forma adecuada para los diferentes tipos de discapacidad.
Seguimiento y evaluación	Emplear indicadores específicos Destinada a determinar el éxito en la actividad e identificar las acciones correctivas que es necesario realizar
Difusión de éxitos	Para incentivar, premiar y difundir buenas prácticas Para facilitar la replicación de estas e inspirar a otros

Fuente: elaboración propia

Igualmente, se presentan en la siguiente Figura algunos requisitos específicos para la entidad objeto de estudio.

Figura 2. Propuesta de requisitos específicos

Áreas de intervención	Requisitos específicos
Sensibilización y formación	Elaborar planes de capacitación para directivos y trabajadores sobre turismo accesible e inclusivo y atención a personas con necesidades especiales, comenzando por los organizadores de sala.
Planificación	Proyectar la transformación física de los espacios que aún no cuentan con las condiciones de accesibilidad para todos Informar sobre las condiciones de accesibilidad del centro y de las actividades en eventos
Gestión de accesibilidad	Incluir el análisis y mejora de la accesibilidad como parte de las actividades prioritarias para el desarrollo del centro Eliminar barreras de comunicación para las personas con baja visión o dificultad auditiva
Investigación e innovación	Realizar investigaciones que permitan conocer la evolución de la accesibilidad en el centro. Transformación constante del trabajo para disminuir cada vez más la brecha en los problemas de accesibilidad.
Legislación y normalización	Redactar un reglamento interno que norme la actuación en cuanto al trato y atención a personas con necesidades especiales, con base en las regulaciones vigentes sobre turismo de eventos accesible, igualdad y no discriminación
	Establecer los indicadores de buenas prácticas en materia de accesibilidad que deben cumplir cada uno de los espacios y servicios con que cuenta el centro y las formas de control del cumplimiento de los mismos.
Inversión	Planificar en el presupuesto los fondos para la adquisición de medios para personas con dificultad motora y recursos para mejorar la señalización y comunicación accesibles a personas con baja visión o dificultad auditiva. Lograr que en la próxima reparación se tenga en cuenta que la mayor cantidad de áreas sean accesibles.
Desarrollo del producto	Desarrollar habilidades en el personal que labora en el centro para la comunicación con personas que presentan dificultad visual o de audición. Contratar o crear plantilla de especialistas en lenguaje de señas Realizar una estrategia para adaptar la infraestructura según requerimientos de las normas internacionales como sede de turismo accesible para eventos Lograr que la totalidad de los servicios que ofrecen sean accesibles
Provisión de información	Actualizar la página Web que promueva la información sobre el centro y los servicios que ofrece, que incluya los de discapacitados Diseñar una señalética de fácil comprensión para todo tipo de personas con necesidades especiales. Informar sobre las condiciones de accesibilidad del centro y de las actividades en eventos
Seguimiento y evaluación	Realizar la autoevaluación periódica del cumplimiento de los estándares de turismo accesible como centro de convenciones

Fuente: elaboración propia

Al aplicar los requisitos en el área de intervención, denominada “inversiones”, se deben tener en cuenta las especificidades siguientes:

- Lograr que los asientos o bancos accesibles cuenten con respaldo y reposabrazos.
- Dejar espacios debajo del mostrador con un ancho de 80 cm, alto 70 cm y una profundidad 50 cm.
- Los pasillos de circulación deben tener un ancho de paso mínimo de 1,20 m y una altura mínima de 2,20 m libres de obstáculos, que permita hacer giros de 360 grados.
- Las rampas deben tener un ancho libre mínimo de 1,20 m y bordillo de 10 cm en los bordes libres.
- Las escaleras deben tener un ancho libre mínimo de 1,20 m; el principio y final de las escaleras estará señalizado con una franja de pavimento de color contrastado y textura distinta.
- Frente a la puerta del ascensor existirá un espacio libre de 1,50 m.
- Instalar enlace de voz tipo interfono con un bucle de inducción magnética para facilitar la comunicación a personas que utilicen prótesis auditivas.
- El mobiliario en general se dispondrá de forma que la distancia mínima entre los muebles sea de al menos 1,20-1,50 m.
- La puerta debe tener un ancho libre de paso, mínimo de 80 cm, ser corredera o abrir hacia fuera.

[T2] Conclusiones

En la literatura se evidencia un crecimiento acelerado de las discapacidades a nivel mundial, así como de las políticas y normativas de avance hacia el turismo accesible para todos, incluido el turismo de eventos.

Se demostró que el Palacio de las Convenciones no cuenta con todas las condiciones como sede de eventos de turismo accesible, viéndose afectados los parámetros: información, capacitación, infraestructuras de servicios, recursos para el evento, turísticos y los estándares de accesibilidad, sobre todo, para personas con dificultad auditiva o baja visión

Con la investigación quedó elaborada una propuesta de requisitos generales y específicos en 11 áreas de intervención, según la Norma ISO-21902 de 2021. Además, se propone que se deben ofrecer los requisitos generales a otras sedes de eventos para que evalúen la pertinencia de la aplicación.

[T2] Referencias

- Darcy, S., McKercher, B. y Schweinsberg, S. (2020), From tourism and disability to accessible tourism: a perspective article, *Tourism Review*, 75(1), 140-144. <https://doi.org/10.1108/TR-07-2019-0323>
- Dashper, K. y Finkel, R. (2020) Accessibility, diversity, and inclusion in the UK meetings industry, *Journal of Convention y Event Tourism*, 21(4), 283-307, <https://doi.org/10.1080/15470148.2020.1814472>

- Eslava, R., Montilla, R., Guerrero, E., Gómez, C., y Gómez, E. (2023). Social Responsibility: A bibliometric analysis of research state and its trend. *Data and Metadata*, 2(117). <https://doi.org/10.56294/dm2024117>
- González, D., Garzón, D. y Sánchez, V. (2023). Cierre de las empresas del sector turismo en el municipio de Leticia: una caracterización de los factores implicados. *Región Científica*, 2(1), 202342. <https://doi.org/10.58763/rc202342>
- Hernández, F., Hernández, Y. y Rodríguez, M. (2021). Hacia un turismo inclusivo en los hoteles comercializados por Ecotur en La Habana y Varadero. *Tendencias*, 22(2), 76- 106. <https://doi.org/10.22267/rtend.212202.169>
- Kasimati, E. y Ioakeimidis, P. (2019). Accessible tourism in Greece: What is the current status? *Journal of Ekonomi*, 1(1), 33-42. <https://dergipark.org.tr/en/pub/ekonomi/issue/45934/576142>
- López Celis, D. M., Peñalosa, M. E., Larios Gómez, E., & Fischer de La Vega, L. (2022). La lealtad de marca y el consumidor colombiano en época de covid-19. *FACE: Revista De La Facultad De Ciencias Económicas Y Empresariales*, 22(2), 4–13. <https://doi.org/10.24054/face.v22i2.1326>
- Martínez, M. (2018). Turismo accesible para todos. Análisis del grado de accesibilidad universal del Museo de Historia Natural de Rouen (Francia), *Revista Turydes: Turismo y Desarrollo*, 25. <https://www.eumed.net/rev/turydes/25/accesibilidad-museo.html>
- ONU-Turismo. (2014). Organización Mundial del Turismo y la Fundación ACS. *Alianzas público-privadas y buenas prácticas. Manual de turismo accesible para todos*.
- Organización Mundial de Salud. (2023). *Informe Mundial sobre Discapacidad-OMS, Banco Mundial*.
- Ostelea (2021). *Influencia del turismo MICE y las características que lo definen*. <https://www.ostelea.com/actualidad/blog-turismo/organizacion-de-eventos/influencia-del-turismo-mice-y-las-caracteristicas-que-lo-definen>
- Parra Acosta, Y. K., Almanza, C. A., & Astudillo Valverde, D. F. (2021). Análisis de estrategia en redes sociales para el sector de los restaurantes colombianos en tiempos de crisis por la pandemia covid-19. *FACE: Revista De La Facultad De Ciencias Económicas Y Empresariales*, 21(2), 84–98. <https://doi.org/10.24054/face.v21i2.1106>
- Priego Reyes, R., Martínez Prats, G., & Rodríguez Ocaña, M. A. (2021). La publicidad digital y el desafío de la saturación publicitaria para el empresario. *FACE: Revista De La Facultad De Ciencias Económicas Y Empresariales*, 21(2), 14–21. <https://doi.org/10.24054/face.v21i2.1102>
- Rodríguez, M. (2011). *Diagnóstico de turismo accesible para personas con capacidades motoras restringidas en la ciudad de Lujan*. [Tesis de grado]. Universidad Abierta Interamericana.
- Rubio-Escuderos, L., García-Andreu, H, Michopoulou, E. y Buhalis, D. (2021) Perspectives on experiences of tourists with disabilities: implications for their daily lives and for the tourist industry, *Tourism Recreation Research*, 2. <https://doi.org/10.1080/02508281.2021.1981071>

- Safaeva, S., y Adilova, D. (2020). Mice Tourism: Opportunities, Priorities, Problems, Prospects. *The American Journal of Applied Sciences*, 2(11), 116–121. <https://doi.org/10.37547/tajas/Volume02Issue11-21>
- Sanabria, M. (2022). Construir nuevos espacios sostenibles respetando la diversidad cultural desde el nivel local. *Región Científica*, 1(1), 20222. <https://doi.org/10.58763/rc20222>
- Staropolsky, A. (2011). La operación y funcionamiento de los centros de convenciones en México y la estimación de su significancia económica. Centro de estudios superiores en turismo. www.cestur.sectur.gob.mx
- Tápanes, E., Bosch, O., Sánchez, Y., Marqués, M., y Santos, O. (2023). Sistema de indicadores para el control de la sostenibilidad de los centros históricos asociada al transporte. *Región Científica*, 2(1), 202352. <https://doi.org/10.58763/rc202352>
- Tite, G., Carrillo, D. y Ochoa, M. (2021). Turismo accesible: estudio bibliométrico. *Turismo y Sociedad*, XXVIII, 115-132. <https://doi.org/10.18601/01207555.n28.06>
- Tuazon, M. (2020). Mice tourism during covid-19 and future directions for the new normal. *Asia Pacific International Events Management Journal*, 1(2), 11-17. <https://ejournal-medan.uph.edu/index.php/apiemj/article/view/397>