



Análisis de la accesibilidad en las sedes de turismo de eventos en Barcelona

Tatiana Montes Gavilán
*Escola Universitària de Turisme i
Direcció Hotelera de la UAB*
tmontesgavilan@gmail.com

Recibido: 17-01-2015

Aceptado: 06-04-2016

Keywords: Universal accessibility, Barcelona, barriers, disability, events, accessible tourism

Palabras clave: Accesibilidad universal, Barcelona, barreras, discapacidad, eventos, turismo accesible

ABSTRACT

Analysis of accessibility in the venues for event tourism in Barcelona. This analysis evaluates the degree of accessibility of the venues for event tourism in Barcelona. The first part presents the event tourism as a sector in which Barcelona is one of the world referents, but has been hampered by the economic crisis. If in times of difficulty it is natural to look for new niche markets, the accessible tourism has emerged as one of them. The subject is approached from the concept of universal accessibility according to the conceptual development to which reference international agencies and organizations have contributed but, above all, analyzing the state and regional current legislation that protect both infrastructures and services, and information technologies. This paper also examines whether there are environmental factors such as the economic elements or social awareness that affect accessibility. The aim is to obtain a quantitative and qualitative overview of the subject of study and explain how and why the legal regulations that by right guarantee universal accessibility are being violated.

RESUMEN

El presente análisis evalúa el grado de accesibilidad de las sedes de turismo de eventos de Barcelona. En la primera parte se presenta el turismo de eventos como un sector en el que Barcelona es uno de los referentes mundiales pero que se ha visto frenado por la crisis económica. Si en momentos de dificultad lo natural es buscar nuevos nichos de mercado, el turismo accesible se ha revelado como uno de ellos. El tema se aborda desde la noción de accesibilidad universal atendiendo al desarrollo conceptual al que han contribuido organismos y organizaciones internacionales de referencia pero, sobre todo, analizando la normativa legal estatal y autonómica vigente que ampara tanto a infraestructuras y servicios como a las Tecnologías de la Información. El presente trabajo analiza también si hay factores ambientales como el económico o la concienciación social que influyan en la accesibilidad. Se pretende obtener una visión global cuantitativa y cualitativa del objeto de estudio y exponer cómo y por qué se están vulnerando las normativas legales que por derecho garantizan la accesibilidad universal.

1. INTRODUCCIÓN

La evolución del turismo de eventos en Barcelona, con un crecimiento de hasta el 95% en las últimas dos décadas (Europa Press, 2013), ha convertido a la ciudad en referente para el sector. Con hasta 2.300 ferias, congresos, convenciones, etc. contabilizados por el gobierno local en 2011 (Barcelona Treball, 2013:9), o situándose en 2013 en cuarto lugar en el ranking mundial de ICCA, (2014). Todo ello ha contribuido a un registro récord de visitantes para la ciudad (más de 7,5 millones en 2013) (Barcelona Turisme, 2014a) y a situar el aeropuerto de El Prat en el *top-ten* de aeropuertos europeos ese mismo año (Eurostat, 2014). El Consorcio de Turismo de Barcelona reconoce en su *Plan Estratégico de Turismo 2008-2011* el potencial de la ciudad más allá del turismo de sol y playa (Barcelona Turisme, 2014b), y fijó entre los objetivos de su *Plan de Actuación 2010-2015* la adaptación del producto a las nuevas tendencias y segmentos de demanda, la profesionalización de la industria turística y la mejora en planificación y gestión (Barcelona Turisme, 2014c).

El sector turístico, en comparación con otros sectores, está en continuo crecimiento pero una crisis como la iniciada en 2008 recomienda a administraciones y empresarios el impulso de mejoras para consolidar la oferta e ingenio para buscar alternativas a lo tradicional. El turismo accesible se ha revelado como uno de estos yacimientos. Ejemplo y referente de ello es la asociación Amimet de Tudela que forma a personas con discapacidad como guía turístico en calidad de especialistas en este colectivo y elaborando paquetes turísticos accesibles (Europa Press, 2014). Ignacio Osorio, responsable del área de accesibilidad universal de la Plataforma Representativa Estatal de Personas con Discapacidad Física (PREDIF) apunta que, en efecto, el turismo accesible representa un nicho de mercado, pero hay un profundo desconocimiento en cuanto a sus necesidades (Palacios, L., 2013).

La Organización Mundial de la Salud (OMS) calcula que el 15% de la población mundial está aquejada por algún tipo de discapacidad (OMS, 2014). Por otra parte el Consejo de Europa solicita cambios en la política y las actitudes hacia el envejecimiento de la población, recordando que en 2050 la población mundial mayor de 60 años se habrá triplicado y en Europa se prevé que sea más de un tercio (Consejo de Europa, 2012:1). La Organización Mundial de Turismo (OMT), convencida de que los viajes para personas con discapacidad son un bien esencial en cualquier política de desarrollo del turismo responsable (OMT, 2014b) no ha dejado de elaborar documentos al respecto desde 1991 (OMT, 2014a). También la Comisión Europea ha alentado a mejorar instalaciones para incrementar el número de visitantes y fomentar un turismo accesible, ya que lo considera un mercado mal dotado (Comisión Europea, 2013). Partiendo de la idea que la accesibilidad es un derecho social que desarrolla a su vez la competitividad del turismo en Europa, la Comisión Europea ha estimado que el número de turistas con necesidades especiales podría incrementarse hasta un 24% aplicando mejoras básicas en servicios e instalaciones, y que la cifra podría ampliarse hasta el 45% ofreciendo mejor información y servicios más accesibles (Comisión Europea 2014b:18-19), ya que las personas con discapacidad, edad avanzada y familias con niños dejan de viajar por no sufrir las dificultades que supone desplazarse a lugares que no poseen infraestructuras y servicios suficientemente accesibles (Comisión Europea 2014a:156,174,189). La Comisión Europea calcula que el sector pierde 142 mil millones de euros anuales por esta cuestión. Argumenta también que la formación especializada en accesibilidad se amortiza a corto plazo y aporta beneficio económico y mejor reputación al destino (Comisión Europea, 2014b: 18-19).

La presente investigación se enfoca a analizar la accesibilidad de las sedes de turismo de eventos de Barcelona teniendo en cuenta que, en un mercado de competencia extrema, cualquier carencia o limitación que impida la asistencia a un evento de parte de su público objetivo supone un lastre. Más allá del enfoque económico, el tema que ocupa este análisis hace referencia a un

derecho social: el derecho que las personas con discapacidad tienen a que se les garantice la accesibilidad a un evento.

La accesibilidad no es ni mucho menos un derecho de nuevo cuño, su edificación se inició hace ya casi setenta años y han ido sucediéndose conceptos como accesibilidad universal, diseño para todos, o turismo accesible. En efecto, las primeras reflexiones las encontramos a mitad del s. XX, en 1948, con la *Declaración de Derechos Humanos de la Organización de Naciones Unidas* (ONU, 1948). En los años 70 la política social de Suecia creó el concepto "Una sociedad para todos" refiriéndose al diseño sin barreras (EIDD, 2004). Esta idea se plasmó en el *Programa de Acción Mundial para las Personas con Discapacidad de Naciones Unidas* con el concepto de "Accesible para todos" (ONU, 1982). A principios de los años 90, el arquitecto Ron L. Mace desarrolló el concepto de "Diseño Universal" (ONCE, COAM, 2011:7), en 1993 el *European Institute for Design and Disability* (EIDD) forjó la idea de "Diseño para todos" para mejorar la calidad de vida, la inclusión social e igualdad (EIDD, 2004). Finalmente en 2006 tras la *Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad* de la ONU se habla ya de "Accesibilidad Universal". Y ello no solo para eliminar barreras arquitectónicas, sino que se le dota de una mayor dimensión al asegurar el acceso de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones con las demás al entorno físico, transporte, información y comunicaciones (ONU, 2006:10). La Unión Europea (UE) y todos los Estados miembros se adhirieron al tratado de la Convención para aplicar las normas por las que se comprometen a crear una Europa sin barreras (Comisión Europea, 2009). Fruto de ello, España derogó las leyes en materia de discapacidad, unificando toda la normativa en el R.D. 1/2013, de 29 de noviembre 2013 (BOE, 2013:4). Cataluña también simplificó la normativa en materia de accesibilidad, en la que tiene exclusiva competencia según su Estatuto de Autonomía, con la Ley 13/2014, de 30 de octubre 2014, para establecer una ley única que integre la legislación básica y las directrices internacionales (DOGC, 2014).

En cuanto a normativas legales en infraestructuras y servicios, a nivel estatal se dictó el R.D. 173/2010, de 19 de febrero 2010, *Documento básico de seguridad de utilización y accesibilidad* (DB-SUA) y se aplica a edificios públicos y privados que necesitan licencia legal exigible por parte de los órganos públicos (Ministerio de Fomento, 2014). A nivel de comunidad autónoma, en Cataluña se publicó el Decreto 135/1995, de 24 de marzo 1995, aprobando el *Código de Accesibilidad* (Generalitat de Cataluña, 1995). Al ser ambas normas vigentes se crea un conflicto de aplicación que la Generalitat de Cataluña resolvió haciéndolos compatibles, hasta la promulgación de una normativa autonómica actualizada (Generalitat de Cataluña et al., 2011). La Diputación de Barcelona recoge la comparativa de estas dos normas para proporcionar la ayuda técnica necesaria de los elementos que se deberían evaluar, por ejemplo en edificios de uso público como salas de congresos, garajes públicos, baños, plataformas elevadoras, puertas, plazas de espectador, etc., (Diputació de Barcelona, 2010).

Además, el marco legal de España el R.D. 1/2013 Art. 22, incluye los sistemas y tecnologías de la información y las comunicaciones para la "accesibilidad web" que es el acceso universal a la web, independientemente del hardware, software, capacidades de los usuarios, etc. En este sentido se recogen las pautas y criterios de la comunidad internacional *World Wide Web Consortium* (W3C) de la norma UNE 139803:2012, que define como una web bien diseñada debería ser accesible para todos, en cualquier dispositivo, aunque sea utilizada por una persona con discapacidad (W3C, 2012).

Dicho lo anterior, si bien no existe un marco legal específico que regule la accesibilidad universal en la celebración de eventos, las sedes donde se organizan ferias, congresos, conferencias y convocatorias similares sí debieran aplicar las normativas que existen para edificios, transportes, auditorios, etc., como en cualquier otro entorno.

En último lugar aunque no menos importante para la investigación, cabe tener en cuenta el modelo que utiliza la OMS en su *Clasificación Internacional del Funcionamiento de la discapacidad y de la salud* (CIF) para definir los estados de salud, desde el punto de vista "biopsicosocial", y que describe cómo los conceptos *funcionamiento y discapacidad* dependen de la *salud* y de los *factores ambientales y personales* (OMS, 2001:6:22:235). El *funcionamiento* indica una interacción entre el individuo y los *factores ambientales y personales* por su influencia positiva, en cambio la *discapacidad* indica los aspectos negativos. Puntualizando, los *factores ambientales* como actitudes sociales, arquitectura, clima, geografía, estructuras legales, etc., influyen negativa o positivamente en la actividad de las personas con discapacidad con el entorno (Fernández-López, J.A., et al., 2009:173).

2. OBJETIVOS DEL PROYECTO

La lucha entre destinos turísticos por acoger el máximo número de eventos es creciente lo que lleva a una cada vez mayor profesionalización del sector. En este entorno, Barcelona sería un ejemplo. Considerando esta tendencia, el principal objetivo es estudiar el grado de accesibilidad de las sedes de turismo de eventos de Barcelona tanto en su infraestructura como en los servicios que se ofrecen para saber si un evento puede acoger a cualquier tipo de público objetivo, sea cual sea su condición física. El segundo objetivo es determinar si hay *factores ambientales* que, desde el punto de vista "biopsicosocial" que describe la OMS, influyen en que las sedes sean accesibles y cuáles son éstos.

3. METODOLOGÍA Y PLAN DE TRABAJO

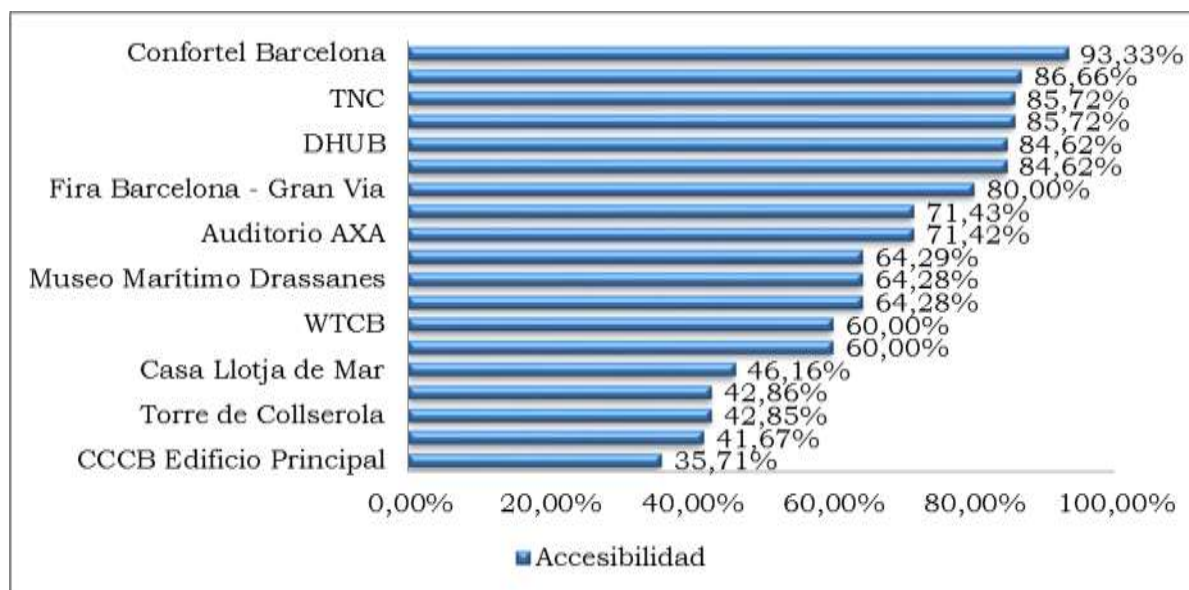
Para abordar el estudio se realiza una valoración in situ de las sedes de turismo de eventos de Barcelona. Ésta ha de permitir evaluar si todos los elementos que debieran ser accesibles cumplen con los parámetros recogidos en las normas técnicas R.D. 173/2010, de 19 de febrero 2010, y 135/1995, de 24 de marzo 1995. Habiendo creado previamente una muestra representativa a analizar con la selección de sedes miembros del *Barcelona Convention Bureau*, e incluyendo otras, que tienen la certificación de accesibilidad de AENOR, que no están en esta cartera para tener una muestra más heterogénea y así comparar su grado de accesibilidad. En segundo lugar se acomete un doble estudio de los sitios web de las sedes escogidas. Se mide el grado de accesibilidad y si cumplen la normativa legal primero interactuando personalmente con los sitios web y después con herramientas que localizan problemas de estructura a partir de pruebas avanzadas. Los análisis muestran empíricamente el nivel de accesibilidad en infraestructuras, servicios y tecnología de la información, tras detectar las barreras encontradas que merman la accesibilidad universal. Por último se entrevista a las personas responsables en las sedes que puedan explicar cuál está siendo su actuación en cuanto a la accesibilidad así como a expertos en la materia que aporten claves sobre los factores que influyen en mayor o menor medida en que la accesibilidad universal sea un hecho.

4. ANÁLISIS Y RESULTADOS

4.1. Análisis global cuantitativo de infraestructuras y servicios de las sedes de turismo de eventos de Barcelona

Tras evaluar cada sede con las características específicas en materia de accesibilidad que, normativa en mano, debieran cumplir en elementos como: itinerario de entrada, puertas, ascensores, rampas, escaleras, servicios públicos, plazas de espectador, mostradores de atención, bucles magnéticos, información en Braille, admisión de perros-guía, etc., se obtiene el siguiente gráfico de resultados:

Gráfico 1. Porcentaje de accesibilidad de las sedes de turismo de eventos de Barcelona



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos en las visitas a las sedes

Las sedes más accesibles son el Hotel Confortel Barcelona y el Auditorio ONCE, con un 93,33% y un 86,66% respectivamente. Ambas tienen la certificación de accesibilidad Aenor, norma UNE 170001-2, y pertenecen al grupo empresarial Ilunion, de la Fundación ONCE, que constantemente realiza auditorías de accesibilidad sobre sus infraestructuras y servicios. También el Teatro Nacional de Cataluña (TNC) y el Museo de Arte Contemporáneo de Barcelona (MACBA), ambos con un 85,75%, se aprecian muy accesibles ya que han invertido en accesibilidad, necesaria para atender a todo tipo de espectador. El Museo del Diseño de Barcelona (DHUB) y el Centro Cultural El Born, con un 84,62%, son edificios de reciente construcción en la ciudad y asesorados por el *Institut Municipal de Persones amb Discapacitat*, para que sean accesibles en infraestructura y servicios como muestran los resultados. En contraposición se encuentra el Centro de Cultura Contemporáneo de Barcelona (CCCB). El CCCB - Edificio Principal con un 35,71%, construido hace más de 20 años, prácticamente no ha recibido subvenciones para rehabilitaciones y prefiere invertir en programación. En el mismo complejo se encuentra el CCCB - Edificio Raval, con un 41,67%. Fue edificado en 2011, en plena crisis, y quedaron elementos inacabados por falta de subvención.

La siguiente tabla muestra la media total de accesibilidad de los elementos evaluados y ofrece la visión global del grado en que se encuentra la accesibilidad en las sedes de Barcelona en 2015. Un 66,61% es un resultado poco más que correcto, aunque no óptimo, ya que en un 20% aproximadamente de elementos evaluados se encuentran barreras que los hacen de bastante a poco accesibles. Por otro lado, aunque no es idóneo que haya elementos nada accesibles, que el porcentaje sea un 13,37%, en este caso el más bajo, es bastante positivo.

Tabla 1. Porcentaje medio de los elementos evaluados en las 19 sedes

Evaluación de elementos	Porcentaje medio
Elementos accesibles	66,61%
Elementos bastante accesibles	15,15%
Elementos poco accesibles	4,87%

Elementos nada accesibles

13,37%

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos en las visitas a las sedes.

Por último la siguiente tabla recoge el número de barreras más frecuentes encontradas en infraestructura y servicios de las sedes de turismo de eventos de Barcelona:

Tabla 2. Cuantificación de las barreras en las sedes de turismo de eventos de Barcelona

		Nº de sedes que presentan esta barrera	Porcentaje de las barreras en las sedes	
1. Llegada a un edificio de uso público concurrencia, residencial público o aparcamiento público:				
INFRAESTRUCTURA	1	Acceso, dimensión, desnivel, espacio de giro, pavimento, pendientes	3 15,79%	
	2. Interior de edificio de uso público concurrencia, residencial público o aparcamiento público:			
	2	Comunicación horizontal	2 10,53%	
	3	Puertas: Dimensiones, mecanismos, espacio de giro	4 21,05%	
	4	Comunicación vertical	3 15,79%	
	5	Ascensores: Dimensiones, botonera, señalización	11 57,89%	
	6	Escaleras: Proporción altura, continuidad tendido-altura, anchura útil de paso, altura y máximo de escalones, rellanos intermedios, pasamanos	5 26,32%	
	7	Rampas: Pendientes, anchura, longitud, rellanos, barandas	9 47,37%	
	8	Servicios higiénicos: Dotación, características, lavabo, inodoro, barras de soporte, mecanismos y accesorios, señalización	10 52,63%	
	9	Plazas de parking: Características, señalización	1 5,26%	
	10	Mobiliario: Mobiliario fijo, punto de atención accesible, mecanismos de llamada, elementos salientes y aparatos telefónicos	13 68,42%	
11	Plazas de espectador: Plaza reservada para personas con silla de ruedas	4 21,05%		
Otros servicios				
SERVICIOS	12	Facilitan material impreso en letra de cuerpo más grande o en Braille	7 36,84%	
	13	Disponen de personal propio o ajeno para atender a personas con discapacidad	6 31,58%	
	14	Se permite el paso de perros de asistencia de personas con discapacidad visual	0 0,00%	
	15	Dispone de bucles magnéticos	11 57,89%	

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos en las visitas a las sedes

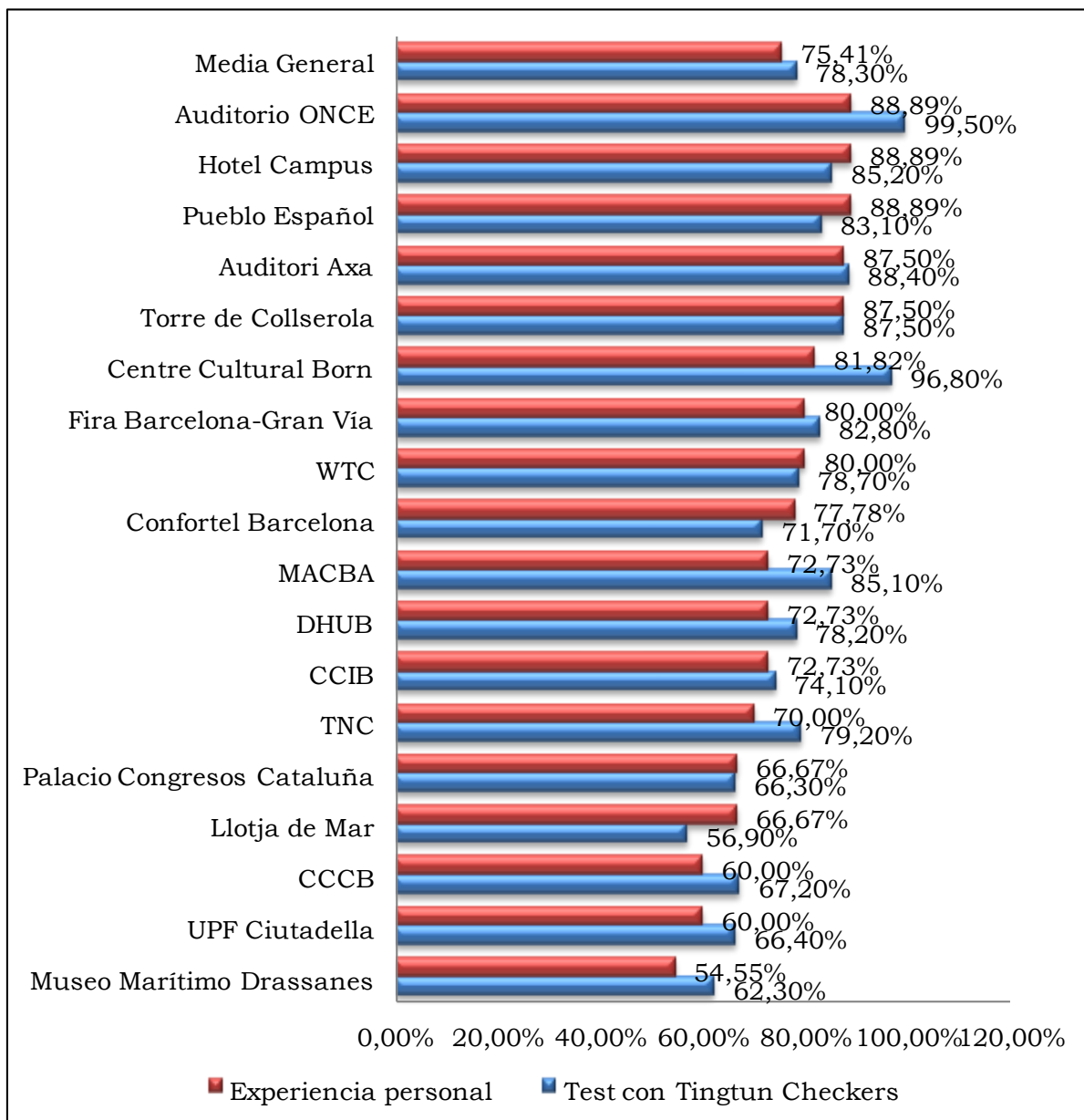
En infraestructuras, los elementos que presentan más barreras son: el mobiliario, en un 68,42%, pues no hay zona habilitada para el acercamiento de personas con movilidad reducida, hay elementos salientes o no hay mecanismos de llamada; los ascensores, con un 57,89%, donde se observan botoneras colocadas a alturas incorrectas, sin alto relieve o escritura en Braille ni identificación de planta; los servicios higiénicos, un 52,63% inaccesibles, pues no están señalizados, hay obstáculos y mecanismos colocados a una altura incorrecta; las rampas, en un 47,37%, a menudo sin pasamanos o desnivel inadecuado; y las escaleras, con un 26,32%, al no tener continuidad, pasamanos o rellanos intermedios. Se encuentran menos barreras en puertas, donde la anchura es correcta, pero los mecanismos de apertura son inaccesibles en un 21,05%; mismo resultado que las plazas de espectador que tampoco se encuentran entre las butacas de salas o auditorios. Por otro lado, existen servicios específicos que algunas sedes ni ofrecen ni contratan cuando un tercero alquila sus instalaciones para organizar un evento, sino que es el organizador quien debe subcontratarlos. Un ejemplo lo hallamos en que no se ofrece bucle magnético para personas con audífono, en un 57,87%. No se facilita información en Braille o impresos en letra de cuerpo más grande a personas con discapacidad visual en un 36,84%, y en

un 31,58% no hay personal propio o subcontratado por la sede para atender a personas con discapacidad. La única barrera que no presenta ninguna sede es la admisión de perros-guía de personas con discapacidad visual, incluso algunas se hacen cargo de ellos.

4.2. Análisis de accesibilidad de las Web de las sedes de turismo de eventos de Barcelona

El doble estudio realizado, mediante interacción personal con la web así como con la herramienta *Tingtun Checkers* que aplica mismas pautas y criterios, sobre la accesibilidad de las páginas web de cada sede evalúa los 11 elementos que pueden presentar barreras para personas con discapacidad descritos por el W3C. Los resultados obtenidos quedan recogidos en el siguiente gráfico.

Gráfico 2. Porcentajes: Experiencia personal y test con *Tingtun Checkers*



Fuente: Elaboración propia. Resultados obtenidos a partir de los elementos analizados de las web de las sedes de turismo de eventos de Barcelona mediante interacción propia y aplicando el test de *Tingtun Checkers*

Las medias obtenidas en uno y otro estudio difieren entre sí en un 2,89%, por lo que no se aprecia desviación que permita poner en duda el análisis realizado mediante la interacción personal. En primer lugar, las web más accesibles, según la experiencia personal son: Hotel Campus, Pueblo Español y Auditorio ONCE (sitio web de *Ilunion*, pues el propio auditorio carece de web) las tres con un 88,90%. La única barrera común encontrada en ellas es que no ofrecen conversión de texto a voz para personas con discapacidad visual. La web menos accesible es la del Museo Marítimo Drassanes, accesible en un 54,55%, ya que se encuentran barreras como no ofrecer videos con subtítulos para personas con discapacidad auditiva, no permitir la conversión de texto a voz para personas con discapacidad visual o la imposibilidad de utilizar el tabulador como teclado alternativo para personas con problemas para sujetar el ratón con la mano. En segundo lugar, según *Tingtun Checkers* la web más accesible, es el Auditorio ONCE en un

99,50%, y la menos la Casa Llotja de Mar en un 56,90%. Como ya sucedía en el análisis de los edificios de las sedes, este doble estudio vuelve a situar a la cabeza de la accesibilidad a una de las que pertenecen a la Fundación ONCE, empresa que invierte para la integración social y laboral de las personas con discapacidad.

En la siguiente tabla se encuentran el número de barreras encontradas con la interacción propia en las páginas web. Como se observa el 100% de las webs analizadas carecen de alternativa para realizar conversión de texto a voz para personas con discapacidad visual, seguido de un 44,45% que carecen de videos subtítulos para personas con discapacidad auditiva. Un 27,28% presentan pequeñas áreas donde es difícil poder pulsar y tampoco permiten utilizar el tabulador como teclado alternativo al ratón. En menor medida se han encontrado barreras en el control de volumen de los videos para personas con discapacidad auditiva, o que contengan largos pasajes sin imágenes o gráficos para personas con discapacidad cognitiva. Solo una web presenta la barrera de completar tareas: el formulario de contacto del Museo Marítimo Drassanes presenta un *captcha* audible para personas con discapacidad visual, pero solo en inglés. En cambio en 3 elementos las distintas web no han presentado barrera alguna; a saber, textos simples, mecanismos fáciles de entender y alternativas de comunicación directa como teléfono, email o formulario de contacto para personas con discapacidad auditiva o visual.

Tabla 3. Cuantificación de barreras encontradas en las páginas web

Barreras evaluadas	Nº de Páginas web que presentan esta barrera	Porcentaje del total de páginas web
Sin conversión de texto a voz	18	100,00%
Sin subtítulos en vídeos	8	44,45%
Áreas pequeñas donde poder pulsar	5	27,28%
Sin poder tabular (sin ratón) y abrir despleables	5	27,28%
Sin control de volumen	3	16,67%
Pasajes largos sin imágenes y gráficos	3	16,67%
Tiempo insuficiente para completar las tareas	1	5,56%
Navegación impredecible, compleja	1	5,56%
Texto complejo, sin imágenes o gráficos	0	0%
Mecanismos difíciles de entender y usar	0	0,00%
Sin alternativas de comunicación: teléfono, email o formulario de contacto	0	0,00%

Fuente: Elaboración propia, a partir de los datos del análisis de las páginas web de las sedes de turismo de eventos de Barcelona por interacción propia.

4.3. Análisis global cualitativo de *factores ambientales* desde el punto de vista "biopsicosocial"

Tras las 12 entrevistas mantenidas con personas responsables que trabajan en las sedes, se presentan en este apartado las opiniones de quienes están en contacto a diario con el turismo de eventos. A estas voces se suman las de dos expertos en discapacidad y accesibilidad. Uno de ellos es Moisés Mouriño, director de la agencia de viajes Ilunion, que pertenece a la ONCE. Mouriño trabaja como organizador de viajes de negocios, vacacionales y todo tipo de eventos relacionados o no con la discapacidad. También se considera indispensable la aportación de Enrique Rovira-Beleta, arquitecto, asesor en accesibilidad y profesor de arquitectura en la Universidad Internacional de Cataluña, la única en España y casi a nivel mundial que imparte como obligatoria la asignatura de accesibilidad. Rovira-Beleta lamenta este hecho, ya que considera que la falta de obligatoriedad de esta asignatura en especialidades como arquitectura, interiorismo, diseño, turismo, enfermería o medicina influye en que no se estén aplicando correctamente las normativas dado que los técnicos que otorgan licencias a edificios de uso público y los que certifican la accesibilidad no las conocen al detalle. La solución que ve al problema actualmente es la contratación de una consultoría de accesibilidad para supervisar los proyectos de los arquitectos, pero alerta de que son pocas las personas experimentadas en la materia. Mouriño coincide en el diagnóstico. No hay una discapacidad única ni a nivel estándar por lo que resulta un problema para las certificaciones o sellos de calidad que buscan las empresas. Rovira-Beleta, en su actual cargo como miembro del Consejo de Accesibilidad de la Generalitat de Cataluña, está revisando el nuevo reglamento. En su opinión, éste ha de ser más detallado y clarificador pues reprocha que todavía se aplique en Cataluña una ley de 1995.

El análisis de las entrevistas demuestra como para las sedes de eventos que dependen de administraciones públicas disponer de mayores o menores subvenciones para realizar obras en materia de accesibilidad resulta crucial. A falta de éstas, algunas sedes como el Museo Marítimo Drassanes, el TNC o el CCCB tienen proyectos pendientes como instalar bucles magnéticos, ascensores accesibles o mostradores de atención accesibles. Opinión compartida por Mouriño y Rovira-Beleta quienes apuntan que la accesibilidad es un servicio que la sociedad demanda pero falta subvención.

Las entrevistas a personas que trabajan en sedes gestionadas por empresas privadas, como Fira de Barcelona, El Palacio de Congresos de Cataluña o el Centro de Convenciones Internacional de Barcelona (CCIB), también constatan que la falta de recursos económicos compromete la accesibilidad. Se argumenta que el cliente tiende a pedir mucho por menos y que esta dinámica de exigencia dificulta el desarrollo de las mejoras que desean aplicar. Pero todos comparten la opinión de que es básico ampliar al máximo el abanico de servicios para no perder clientes invirtiendo, por ejemplo, en accesibilidad. En este ámbito el retorno de la inversión es mayor y es un requisito solicitado por los organizadores de eventos, imprescindible para acoger eventos de terceros, que también preguntan a las sedes por su sostenibilidad y su responsabilidad social corporativa. De este modo, aunque la accesibilidad por sí sola no es el único requisito que sea decisivo para la adjudicación de un evento, las sedes que son menos accesibles tienen dificultades para competir con otras que lo sean más. Por lo tanto, de los *factores ambientales* desde el punto de vista "biopsicosocial" que influyen en materia de accesibilidad, se deduce que la conciencia social al respecto es muy alta entre las sedes. Éstas tienen conocimiento de sus carencias, pero la falta de inversión o de subvenciones públicas impide el desarrollo de estos proyectos.

Mouriño explica que el turismo accesible es un nicho de mercado complejo por falta de una infraestructura adaptada. Él mismo como organizador de eventos tiene que descartar ciertas

opciones porque no tienen medidas de accesibilidad. Ello supone un reto en el momento de reservar servicios ya que la oferta es realmente limitada. Apunta que las principales barreras son las físicas ya que otras necesidades como instalar bucle magnético, audio-descripción, intérprete de lengua de signos se pueden cubrir fácilmente subcontratando el servicio. Añade que las personas que buscan servicios accesibles, ya sea individualmente o en grupo, se acercan a las empresas que saben que se los proporcionarán con seguridad como la agencia de viajes especializada, el hotel accesible, el auditorio accesible, etc. Por lo tanto las empresas que muestran claramente estar especializadas en accesibilidad o que son accesibles tienen más oportunidad de obtener más rentabilidad por los productos que ofrecen. Rovira-Beleta argumenta que lo que hay que descubrirle al empresario para que invierta en accesibilidad es el beneficio económico que obtendrá ganando clientes, teniendo además en cuenta que a tenor de los datos de la OMS o del Consejo de Europa la sociedad se encamina hacia su envejecimiento y por tanto requerirá en mayor medida de servicios accesibles.

5. CONCLUSIONES E IMPLICACIONES

En el punto de partida de la presente investigación se ha visto como Barcelona cuenta con cierta ventaja en el creciente sector del turismo de eventos con la profesionalización de esta industria y su adaptación a las nuevas tendencias. No menos cierto es que la crisis económica iniciada en 2008 ha frenado al sector turístico y los empresarios buscan nuevos nichos de mercado. Por ejemplo, fomentar el turismo accesible. Paralelamente se constata que organismos y organizaciones internacionales como la ONU, la OMT o la Comisión Europea han ido posicionándose a favor del derecho de las personas con discapacidad.

Con estos mimbres se plantearon los objetivos de analizar el grado de accesibilidad de las sedes de turismo de eventos en Barcelona, tanto de sus instalaciones y servicios como de sus páginas web. Por otro lado se propuso estudiar qué factores ambientales pueden afectar a garantizar la accesibilidad universal a cualquier tipo de público objetivo, sea cual sea su condición.

Los resultados obtenidos permiten apreciar cierta desobediencia a las normativas legales en cuanto a accesibilidad en infraestructura y servicios ya que, en efecto, la media general de accesibilidad de las sedes de turismo de eventos de Barcelona y respecto a los elementos analizados es de un 66,61%. Este indicador podría haber sido superior si un 20% aproximadamente no hubieran presentado barreras dispersas que los convertían de bastante a poco accesibles y no totalmente accesibles. Si bien cabe decir que solo un 13,37% de elementos analizados podían considerarse nada accesibles. En definitiva, los porcentajes de accesibilidad en las sedes podrían incrementarse mejorando algunos aspectos ya descritos.

También los sitios web de estas sedes presentan cierta vulneración de la normativa vigente que ampara la accesibilidad universal en los sistemas de las tecnologías de la información. A partir de una observación particular regida por las pautas y criterios mencionados, la media de accesibilidad resultó ser de un 75,41%. Una carencia común es que ninguna posibilita la conversión de texto a voz para personas con discapacidad visual, un 44,45% no ofrecen videos subtítulos para personas con discapacidad auditiva y un 27,28% tienen áreas pequeñas donde pulsar es difícil y tampoco se puede utilizar el teclado como alternativa al ratón para personas con discapacidad física. De ello se deduce que garantizar la accesibilidad en el uso de las páginas web no es una prioridad para las sedes, pero garantizar que cualquier potencial cliente pueda contactar directamente sí, pues todas ofrecen alternativas de comunicación como el teléfono, el email o el formulario de contacto.

La investigación ha pretendido además ser un proyecto de máximos, así pues se han analizado los *factores ambientales* desde el punto de vista "biopsicosocial" que según la CIF

inciden en la accesibilidad, principalmente desde dos perspectivas, la económica y la de la conciencia social. En este sentido, las entrevistas realizadas tanto a los responsables de las sedes como a expertos en la materia, permiten concluir que depender de la financiación pública es uno de los factores que más determinan el grado de accesibilidad de las sedes que dependen de la administración. Las opiniones recogidas demuestran que la conciencia social respecto a ofrecer infraestructura y servicios accesibles es muy alta, la mayoría son conscientes de las carencias y coinciden en que la falta de subvención económica deja en suspenso proyectos de instalación o rehabilitación de elementos. Cuando se ha tratado de empresas privadas se ha visto que parte de los beneficios se han reinvertido, entre otras cuestiones, en mejorar la accesibilidad como parte de la responsabilidad social corporativa sin olvidar que el retorno económico es mayor, porque permite ofrecer servicios a todo tipo de cliente. Uno de los aspectos que valoran los organizadores de eventos, aunque no el único, es la accesibilidad a la hora de decidir la sede donde celebrar su evento.

Se concluye, por tanto, que el principal *factor ambiental* desde el punto de vista "biopsicosocial" que influye en la accesibilidad de las sedes de turismo de eventos de Barcelona es la disponibilidad de recursos para invertir en ella. Asunto que lleva a afirmar que, con el enfoque adecuado, el sector turístico tiene la ocasión de ocuparse de un mercado en crecimiento que supone ventajas como oportunidad de negocio, turismo competitivo y de calidad y derecho social, ya que las personas especializadas que trabajan en el campo de la accesibilidad afirman que las personas con discapacidad se dirigen a empresas que saben que les ofrecerán infraestructura y servicios accesibles y que éstas, por el momento, son pocas.

Más allá del aspecto económico, el presente análisis obtuvo otro resultado, inesperado pero en igual modo relevante. La falta de conocimiento exhaustivo de las normativas en cuanto a accesibilidad, por parte de arquitectos, técnicos, etc., también provoca que las sedes a menudo vulneren ciertos requerimientos legales. Los estudios de arquitectura, interiorismo, diseño, turismo, enfermería o medicina debieran incorporar la accesibilidad como asignatura obligatoria y la Universidad debiera implicarse en que así fuera, para formar expertos y contribuir así a una sociedad universalmente accesible.

6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Barcelona Treball (2013), *Turismo y hostelería. Informe sectorial 2013*, (en línea). Barcelona. Disponible en: http://w27.bcn.cat/porta22/images/es/Barcelona_treball_Informe_sectorial_turismo_hosteleria_2013_es_tcm24-32845.pdf (consulta 04.01.2015)
- Barcelona Turisme (2014a), *"Barcelona supera los 7,5 millones de turistas por primera vez"*, (en línea). Barcelona. Disponible en: http://professional.barcelonaturisme.com/files/8684-1051-pdf/NdP_Bcn_supera_los_7,5_millones_de_turistas_CAS.pdf (consulta 30.12.2015)
- Barcelona Turisme (2014b), *Pla Estratègic de Turisme de la Ciutat de Barcelona*, (en línea). Barcelona. Disponible en: http://www.turismebcn2015.cat/T2015WEB/Que-es/_Sb46WFTR8WoXPZuwwMDEOQGZrnkYx3wBvvPkGi1xJis (consulta 04.01.2015)
- Barcelona Turisme (2014c), *Programa de actuación 2015*, (en línea). Barcelona. Disponible en: http://www.turismebcn2015.cat/T2015WEB/Que-es/_Sb46WFTR8WoXPZuwwMDEOdsup4L9SyJf1Ar-QxSxflp5sNX8-3ze2Q (consulta 04.01.2015)
- BOE (2013), *Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social*, (en línea). Madrid. Disponible en: http://adisli.org/?wpfb_dl=40 (consulta 22.01.2015)

- Comisión Europea (2009), *Resolución legislativa del Parlamento Europeo, de 24 de abril de 2009, sobre la propuesta de Decisión del Consejo relativa a la celebración, por parte de la Comunidad Europea, del Protocolo Facultativo de la Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad (COM(2008)0530 – C6-0117/2009 – 2008/0171(CNS))*, (en línea). Luxemburgo. Disponible en: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:52009AP0313&from=ES> (consulta 24.01.2015)
- Comisión Europea (2013), *Accesible tourism in Europe (conference report)*, (en línea). Luxemburgo. Disponible en: http://ec.uropa.eu/justice/discrimination/files/edpd_etd_2013_conference_report_en.pdf (consulta 08.01.2015)
- Comisión Europea (2014a), *Economic impact and travel patterns of accessible tourism in Europe - Final report*, (en línea). Luxemburgo. Disponible en: http://ec.europa.eu/growth/sectors/tourism/offer/accessible/index_en.htm (consulta 08.01.2015)
- Comisión Europea (2014b), *"Turismo Accesible-La nueva frontera del sector turístico"*, Revista Digital de Empresa e Industria, Comisión Europea, año 2014, número 20, (en línea). Luxemburgo. Disponible en: <http://bookshop.europa.eu/es/empresa-industria-pbNBB14020/> (consulta 08.01.2015)
- Consejo de Europa (2012), *Demographic trends in Europe: turning challenges into opportunities*, (en línea). Estrasburgo. Disponible en: <http://assembly.coe.int/nw/xml/XRef/X2H-Xref-ViewPDF.asp?FileID=18070&lang=en> (consulta 08.01.2015)
- Diputació de Barcelona (2010), *Comparativa del codi tècnic de l'edificació amb la normativa d'accessibilitat de Catalunya*, (en línea). Barcelona. Disponible en: <http://xarxamobal.diba.cat/XGMSV/documents/normativa/Comparativa%20CTE%20i%20Codi%20Accessibilitat.pdf> (consulta 27.01.2015)
- DOGC (2014), *LLEI 13/2014, del 30 d'octubre, d'accessibilitat*, (en línea). Barcelona. Disponible en: <http://portaldogc.gencat.cat/utillsEADOP/PDF/6742/1379017.pdf> (consulta 24.01.2015)
- EIDD (2004), *La Declaración de Estocolmo del EIDD*, (en línea). Estocolmo. Disponible en: http://dfaeurope.eu/wp-content/uploads/2014/05/stockholm-declaration_spanish.pdf (consulta 20.01.2015)
- Europa Press (2013), *"Barcelona triplica en 20 años el número de turistas y acumula 100 millones de visitas"*, (en línea). Barcelona. Disponible en: <http://www.europapress.es/turismo/destino-espana/turismo-urbano/noticia-barcelona-triplica-20-anos-numero-turistas-acumula-100-millones-visitas-20131113114039.html> (consulta 04.01.2015)
- Europa Press (2014), *"Personas con discapacidad formadas como guías turísticos mostrarán Tudela a Visitantes del País Vasco"*, en Europa Press Navarra. 27 de junio de 2014, (en línea). Pamplona. Disponible en: <http://www.europapress.es/navarra/noticia-personas-discapacidad-formadas-guias-turisticos-mostraran-tudela-visitantes-pais-vasco-20140627182521.html> (consulta 07.01.2015)
- EUROSTAT (2014), *Thousand passengers handled in top airports monthly data for 2013 and the first quarter of 2014*, (en línea). Luxemburgo. Disponible en: http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/File:Thousand_passengers_handled_in_top_airports_monthly_data_for_2013_and_the_first_quarter_of_2014.png (consulta 04.01.2015)

- Fernández-López, J.A., et al., (2010) "*Funcionamiento y discapacidad: la clasificación internacional del funcionamiento (CIF)*", Revista Española de Salud Pública, volumen 84, número 2, Marzo-Abril, pp.170-184.
- Generalitat de Catalunya, (1995), *Decret 135/1995 Promoció de l'accessibilitat i de supressió de barreres arquitectòniques, i d'aprovació del Codi d'accessibilitat*, (en línea). Barcelona. Disponible en: http://portaljuridic.gencat.cat/ca/pjur_ocults/pjur_resultats_fitxa/?documentId=111610&action=fitxa (consulta 27.01.2015)
- Generalitat de Catalunya, et al., (2011), *Interpretación normativa: TAAC*, (en línea). Barcelona. Disponible en: http://benestar.gencat.cat/ca/ambits_tematics/persones_amb_discapacitat/accessibilitat_intern/accessibilitat_i_autonomia/normativa_relacionada/interpretacio/#FW_bloc_29919c79-0144-11e4-8e21-000c29cdf219_1 (consulta 27.01.2015)
- ICCA (2014), *ICCA Statistics Report*, (en línea). Ámsterdam. Disponible en: <http://www.iccaworld.com/npps/story.cfm?nppage=3537> (consulta 30.12.2014)
- Ministerio de Fomento (2014), *Documento básico de seguridad de utilización y accesibilidad*, (en línea). Madrid. Disponible en: <http://www.codigotecnico.org/index.php/menu-seguridad-utilizacion-accesibilidad UA.pdf> (consulta 27.01.2015)
- OMS (2001), *Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud: CIF*. Edición del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Secretaría General de Asuntos Sociales. Instituto de Migraciones y Servicios Sociales (IMSERSO). Madrid, pp. 6:22:235.
- OMS (2014), *Discapacidad y salud*, (en línea). Ginebra. Disponible en: <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs352/es/> (consulta 30.12.2014)
- OMT (2014a), *Historia*, (en línea). Madrid. Disponible en: <http://www2.unwto.org/es/content/historia> (consulta 30.12.2014)
- OMT (2014b), *Turismo accesible*, (en línea). Madrid. Disponible en: <http://ethics.unwto.org/es/content/turismo-accesible> (consulta 31.12.2014)
- ONCE, COAM (2011), *Accesibilidad Universal y Diseño para todos*, (en línea). Madrid. Disponible en: <http://www.upv.es/contenidos/CAMUNISO/info/U0578035.pdf> (consulta 20.01.2015)
- ONU (1948), *Declaración de los Derechos Humanos*, (en línea). Nueva York. Disponible en: <http://www.un.org/es/documents/udhr/> (consulta 20.01.2015)
- ONU (1982), *Programa de acción mundial para las personas con discapacidad*, (en línea). Nueva York. Disponible en: <http://www.un.org/spanish/disabilities/default.asp?id=500> (consulta 20.01.2015)
- ONU (2006), *Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad*, (en línea). Nueva York. Disponible en: <http://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf> (consulta 22.01.2015)
- Palacios, L. (2013), "*El turismo de discapacidad es un nicho de mercado, pero hay mucho desconocimiento*", en La Nueva España. 22 de noviembre de 2013, (en línea). Gijón. Disponible en: <http://www.lne.es/gijon/2013/11/22/turismo-discapacidad-nicho-mercado-hay/1503479.html> (consulta 08.01.2015)

W3C (2012), *Diversity of web users*, (en línea). Berlín. Disponible en: <http://www.w3.org/WAI/intro/people-use-web/diversity> (consulta 21.02.2015)

HOW TO CITE THIS ARTICLE IN BIBLIOGRAPHIE

Montes Gavilán, T. (2016): “Análisis de la accesibilidad en las sedes de turismo de eventos en Barcelona” *Rotur. Revista de Ocio y Turismo*, 11: 50-64, ISSN-e 2695-6357 DOI: <https://doi.org/10.17979/rotur.2016.11.1.1780>