

Incluir a la población con discapacidades, oportunidad para la industria de reuniones

➤ *Existen barreras a vencer, pero se pueden implementar medidas para ser más inclusivos.*

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2023), cerca de 1,300 millones de personas¹ -casi 16% de la población total- experimentan una discapacidad significativa. Ante este panorama la accesibilidad a las instalaciones, productos y servicios turísticos para todos debe ser una parte central de cualquier política de turismo responsable y sostenible.

Además, vale la pena considerar que la accesibilidad no se trata sólo de derechos humanos, también es una oportunidad de negocio para que los destinos y las empresas acojan a todos los visitantes y aumenten sus ingresos. Se estima que un turista con discapacidad generalmente viaja con tres acompañantes², lo que significa mayor inversión en los lugares que apuestan por la inclusión.

Por lo tanto, el ecosistema que conforma a la industria de reuniones debe contemplar la opción de facilitar el acceso de las personas con discapacidad física, psíquica o sensorial a los diversos espacios en donde se lleve a cabo un evento. Para ello se deben adaptar los entornos y productos de manera que permitan el ingreso, uso y disfrute de los visitantes de forma igualitaria, segura, cómoda, autónoma y normalizada.

Viajar e integrarse a una convención, congreso o exposición para una persona afectada por alguna incapacidad puede resultar un desafío que inicia desde el momento en el que necesita encontrar información sobre servicios accesibles, documentar su equipaje, encontrar y reservar una habitación que satisfaga sus necesidades de acceso y estancia; todo esto puede resultar difícil, costoso y requiere mucho tiempo.

De acuerdo con expertos, los desafíos o barreras para las personas con discapacidad incluyen³:

- Personal de atención sin capacitación adecuada para informar y brindar facilidades de acceso especiales.
- Falta de servicios de reserva y sitios web adecuados.
- Falta de instalaciones y servicios de transferencia para tener aeropuertos más accesibles.
- Una oferta no muy amplia de habitaciones de hotel, restaurantes, tiendas y baños adaptados.
- Calles y servicios de transporte con insuficiente infraestructura especial.
- No siempre existe información sobre instalaciones, servicios, alquiler de equipos y atracciones turísticas accesibles.

Así que, ante tal panorama, vale la pena señalar algunas acciones que los participantes de la cadena de valor de la industria de reuniones podrían implementar para planear y ofrecer atenciones de calidad, y ser verdaderamente incluyentes, tales como⁴:

1. Investigar e implementar medidas para contribuir a que la experiencia sea más accesible para todos. Se pueden utilizar banners e ilustraciones de colores contrastantes, espacios silenciosos, letreros con títulos y señalización grande; así como también, el uso de carteles en Braille o en su defecto instrucciones por audio, por mencionar algunas.

¹ <https://bit.ly/43ddPze>

Platinum Sponsor <https://bit.ly/41PHr4t>

³ <https://bit.ly/42TYvU5>

<https://bit.ly/3BMCr5W>

2. Usar los mismos mensajes que se han emitido en las comunicaciones previas al evento para que los asistentes se sientan seguros de que podrán “navegar” por el entorno; es una comunicación uniforme.
3. Dejar en claro que se pueden realizar ajustes adicionales, o incluso improvisar, para cualquier persona que lo necesite, y de esta forma cumplir con prácticamente cualquier solicitud especial.
4. Educar al personal de atención para que sea consciente de las discapacidades ocultas y para que pueda ayudar, de manera empática, a cualquier persona que necesite ayuda adicional.
5. Potenciar las experiencias que ofrece el evento, por ejemplo: disponer personal especialmente capacitado para asistir a los asistentes con discapacidad en las interacciones durante las sesiones de networking.
6. Después del evento solicitar comentarios y aprender de las experiencias. Esta información sirve para mejorar un próximo evento.

El panorama en México

El Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), en su censo poblacional de 2020, indica que el país tiene más de 126 millones de habitantes, de los cuales el 16% reportó tener alguna discapacidad; lo que representa una población de poco más de 20 millones de personas, de las cuales el 43% son mujeres. Ante ello, la Secretaría de Turismo (Sectur) ha puesto en marcha diversas acciones para incorporar el enfoque de inclusión.

Entre ellas figura la entrega de un sello de turismo incluyente, emitido por la Dirección General de Certificación Turística, que certifica a los prestadores de servicios turísticos que apliquen principios de accesibilidad en sus operaciones cotidianas y cultura organizacional. Se entrega a agencias de viajes, hoteles, restaurantes, museos, aeropuertos y centros de convenciones o reuniones.

Por su parte, la Dirección General de Planeación de la Secretaría de Turismo coordina el Grupo Intersectorial de Accesibilidad en el Sector Turístico que publica guías de recomendaciones en infraestructura y transporte. Igualmente, la Dirección General de Profesionalización y Competitividad Turística promueve la capacitación y profesionalización para reforzar las competencias del capital humano en temas de inclusión junto con organismos públicos y privados.

El mundo sigue cambiando constantemente, por esta razón este sector no puede quedarse atrás, ya que la inclusión debe estar presente en toda la cadena de valor de la industria de reuniones, tal como se promueve en [IBTM Americas](#) a través de su foro educativo Sustainable Mindset Talks, que se llevará a cabo el 13 de septiembre dentro del mismo piso de exposición, y cuyo foro busca proponer a la comunidad de organizadores de eventos, diferentes prácticas e ideas creativas para ejecutar eventos con un mínimo impacto ambiental y apostar por sociedades más equitativas.

Platinum Sponsor



Official Hotel



Strategic Partners



Built by



In the business of building businesses