



Sesión 1:

Turismo Inclusivo



Co-funded by
the European Union

This project receives funding from the European Union's
SMP Programme under Grant Agreement No 101181590.



Objetivos de Aprendizaje

El objetivo de esta sesión es explorar el concepto de turismo inclusivo y cómo se aplica en el contexto turístico desde la perspectiva de las PYMEs.

Palabras clave: Inclusión, turismo inclusivo, igualdad, diversidad, turismo para todos



Palabras Claves

Diversidad, en su forma más simple, significa las diferencias y combinaciones de diferencias entre y dentro de las personas.

Equidad significa garantizar un trato justo y oportunidades iguales para todos.

Inclusión se refiere a la integración y participación. Esto significa que cada persona tiene la oportunidad de participar de manera equitativa en las distintas actividades de la sociedad.

La diversidad consiste en reconocer que cada individuo tiene algo distintivo que aportar; mientras que la inclusión asegura que esos individuos sean vistos, bienvenidos, respetados y valorados.

DEI - Diversidad, Equidad e Inclusión

Diversidad demográfica incluye, entre otras cosas, la edad, etnia, género, religión, orientación sexual, discapacidad, nacionalidad y situación familiar.

Diversidad intelectual se refiere a las diferencias en los patrones de pensamiento, estilos de resolución de problemas, formas de procesar información e ideas y perspectivas individuales. También abarca la neurodiversidad.

Diversidad experiencial incluye, por ejemplo, los antecedentes socioeconómicos y educativos, la experiencia laboral previa, las vivencias personales y los hobbies.

DEI
Matters.
Now More
Than Ever.

Palabras Claves

El **turismo inclusivo** se refiere al esfuerzo continuo por **desarrollar empresas, servicios y destinos turísticos** de manera que todos los actores, no solo los visitantes, independientemente de su origen, tengan igualdad de oportunidades para disfrutar del turismo y de las experiencias que este ofrece.

El objetivo del turismo inclusivo es prevenir el trato desigual y la discriminación, ya sea consciente o inconsciente, y en su lugar ofrecer una experiencia en la que se tenga en cuenta a un grupo de visitantes cada vez más diverso.

El **turismo para todos** tiene como finalidad hacer que el turismo sea accesible para la mayor cantidad posible de personas.

Turismo Inclusivo

El turismo inclusivo y respetuoso con la diversidad contribuye a la realización de una sociedad abierta, igualitaria e inclusiva.

Vínculos con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU.



Vía de Transición para el Turismo

La Vía de Transición para el Turismo de la UE aborda el turismo inclusivo principalmente a través de su dimensión social y de las acciones relacionadas que buscan garantizar la accesibilidad, la equidad y la inclusión en todo el ecosistema turístico.

Se enfatiza que el turismo accesible e inclusivo es un derecho, en línea con la **Convención de la ONU sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad** y la **Estrategia de la UE para los Derechos de las Personas con Discapacidad 2021–2030**.

Se tienen en cuenta aspectos como la accesibilidad para personas con discapacidad, el **Acceso para Todos**, la **Equidad y Atractivo de los Empleos en Turismo**, el **Bienestar de los Residentes** y la **Sostenibilidad Social**, así como la **Educación y Habilidades para la Inclusividad** y la **Accesibilidad Digital**.



Igual



Inclusivo

El turismo inclusivo fomenta el crecimiento sostenible



Empresas de Turismo Inclusivo

Un lugar de trabajo diverso ofrece beneficios significativos, **incluyendo el impulso a la innovación y la creatividad, la mejora en la toma de decisiones, el fortalecimiento del desempeño financiero, el refuerzo de la marca empleadora, el aumento del compromiso y la retención de empleados, y una mejor conexión con una base de clientes más amplia,** todo gracias a la combinación de perspectivas y experiencias variadas para resolver problemas y crear mejores estrategias.



DECEMBER 2020

La diversidad y la inclusión son más efectivas cuando forman parte de la cultura y el ADN de la organización. *Una solución no sirve para todos..*

Experiencias de Turismo Inclusivo

Grupos de Clientes Diversos

- Minorías sexuales y de género, es decir, la comunidad LGBTQ+
- Religiones y creencias
- Etnia





Turismo Halal



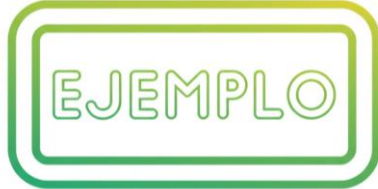
Your
MUSLIM VISITOR GUIDE
to Singapore

HALAL DINING • PRAYER SPACES • CULTURE • STORIES



ENGLISH VERSION





Turismo LGBTQ+



Front page ▢ News and stories ▢ Equal Levi – We Speak Gay



EQUAL LEVI – WE SPEAK GAY

September 26, 2023

We welcome all people equally to Levi.

Visit Levi has joined the We Speak Gay community as a partner! 🌈

We strongly believe that tourism is for everyone. We want to make Levi and Lapland a place where every guest can feel welcome and respected, regardless of their gender, sexual orientation or background.

We Speak Gay is a significant step towards equality and diversity in the tourism industry. Founded in 2018, the community aims to communicate about rainbow-friendly, safe tourism in Finland while increasing rainbow communication in the industry.

As part of the We Speak Gay community, we increase the sense of safety for rainbow travelers and reduce travel stress. This is how responsible Levi works.

#wespeakgay #doitonce #themelovians

www.visitlevi.fi



IGLTA



Gay-friendly
LGBT+-friendly

Pasos para que las PYMES mejoren la Inclusión



- 1. Evaluar los servicios actuales e identificar las barreras** que impiden la participación de ciertos grupos.
- Garantizar la **accesibilidad en los espacios físicos**, como rampas, señalización clara y instalaciones adaptadas, y asegurarse de que la información esté disponible en múltiples formatos, incluyendo textos fáciles de leer y distintos idiomas.
- 3. Capacitar al personal** para comprender las necesidades diversas y ofrecer un servicio respetuoso y útil es fundamental.
- 4. Establecer alianzas** con organizaciones que representen a personas con discapacidad o grupos minoritarios puede ayudar a perfeccionar las prácticas.
- 5. Recopilar** continuamente **comentarios** de los visitantes y actualizar los servicios para mantenerlos inclusivos y **adaptados a las necesidades de todos**.



Resumen



Primero, la inclusión es un asunto de derechos humanos y debe integrarse en todos los niveles de las PYMES turísticas, tanto para el personal como para los viajeros.

Segundo, la accesibilidad debe incorporarse en los servicios y las instalaciones para que personas de todas las capacidades puedan participar cómodamente. La comunicación debe ser clara y estar disponible en múltiples formatos e idiomas para garantizar que todos puedan comprender y planificar su visita.

Tercero, la capacitación del personal es fundamental para crear un ambiente acogedor y ofrecer asistencia respetuosa e informada a los huéspedes diversos.





Referencias

- **Módulos de formación In-Tour para el personal turístico.** <https://in-tour.eu/main-results/in-tour-training-modules>
- **Li, H., Meng, F. & Zhang, Z. (2016).** No participación en el turismo nacional: análisis de la influencia de los factores que desaniman. *International Journal of Tourism Research*, 18, 567–578. doi:10.1002/jtr.2074
- **Future of accessible tourism (2015).** *Journal of Tourism Futures*, 1(3), Special Issue.
- **Jutila, S. & Ilola, H. (eds.) (2013).** *Matkailua kaikille? Näkökulmia matkailun ennakointiin, osa II*. Rovaniemi: Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutti.
- **Transition Pathway for Tourism. (2022).** <https://transition-pathways.europa.eu/tourism/ttp-reports/tourism-transition-pathway-eu-strategy-boost-green-and-digital-transformation>
- **ONU. Objetivos de Desarrollo Sostenible.** <https://sdgs.un.org/goals>
- **Visit Levi.** www.visitlevi.fi
- **Visit Singapore.** www.visitsingapore.com
- **World Travel & Tourism Council. (2020).** *Inclusion & Diversity Guidelines*. <https://researchhub.wttc.org/product/inclusion-and-diversity-guidelines>
- **World Travel & Tourism Council. (2023).** *Creating Belonging: Diversity, Equity, Inclusion, & Belonging in Travel & Tourism*. <https://researchhub.wttc.org/product/creating-belonging-diversity-equity-inclusion-belonging-in-travel-tourism-2023>



inspires-tourism.eu



linkedin.com/company/inspires-tourism



facebook.com/INSPIRES-TOURISM



Co-funded by
the European Union

This project receives funding from the European Union's
SMP Programme under Grant Agreement No 101181590.



Actividad II: Mapeo de la Situación Actual

Selecciona una empresa o un destino, o hazlo para tu propia empresa.

Mapea la situación actual en cuanto a inclusión y accesibilidad.

Identifica:

- Instalaciones y servicios accesibles existentes.
- Brechas en accesibilidad e inclusión.
- Oportunidades de mejora.
- Posibles socios o aliados.

Prepara un breve plan de acción con pasos prioritarios.

Actividad II: Perfil del Cliente

Crea una **persona detallada** que represente a un viajero que requiere servicios turísticos **inclusivos y accesibles**. Utiliza la plantilla de perfil de cliente.

Incluye:

- Detalles demográficos (edad, género, nacionalidad).
- Necesidades de accesibilidad (movilidad, sensoriales, cognitivas).
- Motivaciones y preferencias de viaje.
- Puntos de dolor y barreras que enfrentan.
- Expectativas para una experiencia de viaje inclusiva ideal. Utiliza esta persona para guiar las recomendaciones destinadas a mejorar la inclusión en la empresa o destino seleccionado.

*Aquí puedes activar tu red local, asociaciones o expertos con experiencia.

Actividad II: Plantilla de Perfil del Cliente

Perfil del Cliente

Foto	Nombre:	
	Mis Valores	¿Qué me motiva a participar en el evento?
	¿Cuál es el problema que tengo y que tu puedes reslver?	Mis necesidades y deseos:
Ten en cuenta:		
Propuesta de valor:		