



SMART

DIGITAL
INCLUSIVE
TOURISM

Guía para un turismo inclusivo e inteligente

*Desarrollo de capacidades para el turismo
inteligente y destinos Inclusivos*



Cofinanciado por
la Unión Europea



Editorial

Número del proyecto: 2022-1-ES01-KA 220-VET-000086688

Página web de SMART :

<https://smart-tourism-project.eu/>

Editores responsables:

Ulla-Alexandra Mattl (EURAKOM), Maeva Cabanis (EURAKOM)

Contribuyentes:

Cannelle Levesque (EURAKOM), Benjamin Wattebled (EURAKOM), Ellen Garcia (DOMSPAIN), Georgios Triantafyllou (Green Village)

Diseño: EURAKOM

© **EURAKOM, DomSpain y Green Village 2025**

Se autoriza la reproducción para fines no comerciales siempre que se cite la fuente.

© **EUROPEAN UNION, 2025**

El apoyo de la Comisión Europea para la elaboración de esta publicación no implica la aprobación de su contenido, el cual refleja únicamente las opiniones de los autores. La Comisión no puede hacerse responsable del uso que pueda hacerse de la información contenida en la misma, especialmente en el sector de la hostelería.

Financiado por la Unión Europea. No obstante, las opiniones y puntos de vista expresados son únicamente responsabilidad del/de los autor(es) y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea ni los de la Agencia Ejecutiva Europea de Educación y Cultura (EACEA). Ni la Unión Europea ni la EACEA pueden ser considerados responsables de los mismos.



Tabla de contenidos

Introducción

- Objetivos
- ¿Para quién es esta guía?
- INCLUSIÓN SMART
- Introducción al proyecto

Situación actual de la inclusión en el turismo sostenible

- Situación actual de la inclusión en el turismo sostenible en Europa
- Situación actual de la inclusión en el turismo en Francia
- Situación actual de la inclusión en el turismo en España
- Situación actual de la inclusión en el turismo en Grecia

Obstáculos y desafíos para un desarrollo turístico más inclusivo

- Obstáculos y desafíos en Francia
- Obstáculos y desafíos en España
- Obstáculos y desafíos en Grecia

Herramientas para la inclusión

- Ejemplos internacionales y panorama general
- Herramientas en Francia
- Herramientas en España
- Herramientas en Grecia

Desafíos en la implementación de herramientas

- Desafíos en Francia
- Desafíos en España
- Desafíos en Grecia

Necesidades de Competencias

- Necesidades de competencias en Europa
- Necesidades de competencias en Francia
- Necesidades de competencias en España
- Necesidades de competencias en Grecia

Directrices para educadores de FP/ES

Evaluación para elegir las herramientas adecuadas

Conclusión

- Referencias



Introducción

Esta GUÍA para un Turismo y Destinos INTELIGENTES e Inclusivos tiene como objetivo apoyar a profesionales, pymes y organizaciones turísticas en sus esfuerzos por contribuir a ecosistemas turísticos inteligentes e inclusivos. Está disponible en cuatro idiomas: inglés, francés, español y griego, y también será de interés para los proveedores de Formación Profesional (FP) y profesionales de la formación en el sector turístico, con el fin de sensibilizar sobre la necesidad de hacer las ofertas turísticas más inclusivas y dirigidas a todos los grupos de la población al diseñar propuestas, experiencias y estrategias turísticas.

En el contexto de la inclusión, esta GUÍA también pone de relieve la necesidad de desarrollar competencias digitales en el sector turístico, con el fin de satisfacer las demandas actuales de los empleadores y los avances vinculados a la doble transición (digital y ecológica). La estructura del documento ha sido desarrollada por EURAKOM con los aportes y comentarios de DomSpain y Green Village. En conjunto, la GUÍA es un esfuerzo colaborativo de los socios, quienes han contribuido al desarrollo del contenido y se han encargado de investigar sus respectivos contextos locales y nacionales, así como los desafíos relacionados con la inclusión y el papel de la digitalización para lograr ecosistemas turísticos más inclusivos. Este documento clave también está disponible para su descarga y será utilizado en seminarios web y talleres del proyecto en España, Francia y Grecia, así como durante el seminario web internacional en inglés.

La GUÍA puede utilizarse junto con el Manual de Prácticas SMART, desarrollado como parte del proyecto predecesor, cuyos detalles se pueden consultar en el sitio web mencionado anteriormente (editorial). Este último documento se centraba en herramientas y prácticas digitales que fomentan el turismo sostenible (principalmente relacionado con el turismo respetuoso con el medio ambiente), pero el alcance de aquel proyecto no permitió incluir herramientas orientadas a la inclusión. En conjunto, el Manual de Prácticas SMART y la GUÍA para un Turismo SMART e INCLUSIVO proporcionarán un paquete integral para que los profesionales del turismo puedan atender a diversos grupos destinatarios, centrándose tanto en el impacto positivo sobre el medio ambiente como en el turismo inclusivo para colectivos desfavorecidos, en el contexto de la digitalización.



Objetivos

La GUÍA tiene como objetivo apoyar la aceleración de la transición sostenible de los profesionales dentro del ecosistema turístico, anticipando las necesidades de competencias y ofreciendo herramientas para adaptarse a las nuevas expectativas vinculadas a la inclusión y la digitalización dentro del sector.

Desarrollar una oferta y experiencias turísticas más inclusivas es una parte fundamental del desarrollo y la gestión del turismo sostenible, pero aún se percibe mayoritariamente como un tema completamente separado. A menudo, los profesionales del turismo carecen del conocimiento necesario para adaptar las experiencias a grupos destinatarios desfavorecidos o anticipar sus necesidades. La GUÍA apoyará a los socios del proyecto en la sensibilización sobre la necesidad de más ofertas formativas y planes de estudio que consideren la inclusión. Asimismo, constituirá una herramienta práctica y funcional que puede utilizarse en contextos profesionales y mantenerse relevante a largo plazo. Aunque puede usarse como un documento independiente, será especialmente eficaz cuando se utilice en el contexto de un taller, seminario web o sesión de asesoramiento. La GUÍA también incluye directrices para educadores, que facilitarán el uso de los materiales del proyecto en un contexto educativo como parte de sesiones de formación y talleres dentro de la oferta de Formación Profesional Continua (FPC) y Formación Profesional (FP).

Según “El futuro de la formación profesional en Europa” (Cedefop, 2023), el desarrollo y adopción de programas de Formación Profesional Continua (FPC) ha tenido un éxito moderado en los últimos años, y existe la necesidad de más materiales para que los profesionales puedan adaptarse a las nuevas demandas del mercado laboral a través de habilidades y competencias transversales. La GUÍA responde específicamente a estas necesidades y, gracias a su disponibilidad en cuatro idiomas, puede utilizarse en España, Francia, Grecia y a un nivel europeo mediante su versión en inglés.

La inclusión en el turismo es un tema clave para garantizar un acceso equitativo al ocio y los viajes para todos, especialmente para los grupos vulnerables. Sin embargo, los enfoques varían de un país a otro y entre los diferentes actores del sector. Esta GUÍA pretende examinar la situación en Europa y en los países asociados, identificar los principales retos, presentar las herramientas existentes y analizar los obstáculos para su implementación.



¿Para quién es esta guía?

Público objetivo

- Profesionales que trabajan en el sector turístico (PYMEs, organizaciones turísticas, oficinas de turismo, actores interesados en la gestión de destinos y destinos turísticos sostenibles)
- Profesionales que trabajan en áreas de inclusión y accesibilidad de destinos, adaptación de ofertas turísticas, etc.
- Profesionales de la Formación Profesional (FP) y educación de adultos en los sectores de turismo y hostelería (proveedores de FP, centros educativos, organizaciones comunitarias, ONGs y asociaciones)
- BENEFICIARIOS FINALES: Profesionales del turismo

Grupos interesados en el Proyecto

- Destinos que desean desarrollar una oferta turística más inteligente e inclusiva y volverse más resilientes
- Autoridades públicas locales y regionales y agencias de desarrollo turístico

INCLUSIÓN SMART

Introducción al proyecto

SMART Digital Inclusive Tourism tiene como objetivo empoderar al sector turístico en su ambición por volverse más inclusivo, sostenible y digital. Nuestro proyecto se centra en la accesibilidad, la inclusión, las herramientas digitales y la responsabilidad medioambiental. A través del fortalecimiento de capacidades estratégicas, buscamos crear destinos turísticos más inteligentes y resilientes que beneficien a todos los viajeros, anfitriones y residentes, incluidos aquellos con discapacidades o con menos

Nuestro principal objetivo es apoyar al sector turístico promoviendo destinos más inclusivos y accesibles mediante el uso de herramientas digitales avanzadas. Queremos empoderar a los profesionales del turismo, a las PYMEs y a las autoridades públicas para que adopten la digitalización y la sostenibilidad, abordando las necesidades de los diversos viajeros. Al hacerlo, buscamos mejorar la calidad general de las experiencias en los destinos y promover una industria más resiliente e inclusiva.



Estado actual de la inclusión en el turismo sostenible

Estado actual de la inclusión en el turismo sostenible en Europa

En 2022, el 38,4 % de los ciudadanos de la UE no participó en actividades turísticas. Las razones principales fueron limitaciones económicas para las personas de entre 15 y 64 años y problemas de salud para aquellas de 65 años o más. Estos resultados subrayan importantes barreras económicas y de salud que afectan la participación turística en toda Europa (Transition Pathway for Tourism).

Según los datos de Eurostat, en 2022, casi 3 de cada 10 europeos (27,9 %) no podían permitirse una semana de vacaciones al año. Esta proporción varía considerablemente entre países. Por ejemplo, en Rumanía, el 62,5 % de la población no puede costear una semana de vacaciones, mientras que en Suecia la tasa es del 10,2 % (Eurostat, 2022).

Finalmente, en Europa, alrededor del 25 % de los ciudadanos enfrenta obstáculos de accesibilidad al planificar un viaje, incluidos problemas relacionados con la infraestructura, el transporte o la información disponible (Excelia Group Tourism).

La Unión Europea fomenta la accesibilidad y la inclusión en el turismo mediante diversos programas e iniciativas. Sin embargo, su implementación varía según el país y no existe un enfoque armonizado a nivel europeo. Algunos países han adoptado políticas específicas y mecanismos de financiación para personas con discapacidad o en situaciones sociales precarias, mientras que otros van a la zaga.

En 2021, el 56 % de los europeos de 15 años o más realizó al menos un viaje turístico. Los neerlandeses (81 %), los franceses y los suecos (78 %) se encuentran entre los viajeros más frecuentes (Touteleurope.eu, 2022).

Las políticas de accesibilidad varían significativamente entre países. Por ejemplo, Países Bajos introdujo medidas para que el 80 % de sus estaciones de transporte público fueran accesibles para personas usuarias de sillas de ruedas en 2019. Entre las tendencias observadas, se destacan:

- Programas de apoyo vacacional para grupos vulnerables en varios países nórdicos y en España
- Iniciativas lideradas por el sector no lucrativo y autoridades locales, con distintos niveles de compromiso dependiendo del contexto nacional
- Reconocimiento creciente de la accesibilidad como un criterio de calidad en el desarrollo turístico, aunque aún con pocas acciones concretas para una inclusión social más amplia

- Los países del norte de Europa suelen ofrecer más sistemas de apoyo a grupos vulnerables, mientras que en el sur y el este de Europa existen menos políticas estructuradas sobre estos temas

El papel de las herramientas digitales en la mejora de la inclusión digital presenta tanto oportunidades como desafíos para la inclusión en el sector turístico. Por un lado, las herramientas digitales pueden mejorar significativamente el acceso a la información turística, simplificar los trámites administrativos, permitir la reserva y participación remotas, y proporcionar tecnologías de asistencia para personas con discapacidad. Por otro lado, la brecha digital también puede reforzar desigualdades existentes, especialmente para personas mayores, poblaciones de bajos ingresos o con habilidades digitales limitadas.

Un estudio de 2020 de la Comisión Europea reveló que el 42 % de los europeos carece de competencias digitales básicas (Digital Economy and Society Index, 2020). Esto puede impedir que una gran parte de la población se beneficie de los servicios turísticos en línea, como la información accesible sobre viajes, reservas electrónicas o atención virtual al cliente.

Para cerrar esta brecha, han surgido algunos proyectos e iniciativas, entre ellos:

- “Tur4All” en España: una aplicación y plataforma colaborativa que lista infraestructuras turísticas accesibles, disponible en varios idiomas y diseñada con interfaces digitales amigables para el usuario.
- “Digital Welcome”: un proyecto europeo que promueve las competencias digitales y mediáticas entre jóvenes migrantes a través de talleres creativos, lo cual facilita indirectamente la participación cultural, incluido el turismo.
- Plataformas y herramientas online desarrolladas en el marco de proyectos financiados por la UE (como COSME, Erasmus+) para formar a profesionales del turismo en la provisión de servicios inclusivos y accesibilidad.

Ejemplos de iniciativas europeas:

- Programa COSME: financia proyectos que promueven la accesibilidad en el turismo, como “Tourism for All”.
- Etiquetas europeas: la “Etiqueta de Turismo Accesible” anima a los destinos a adaptar sus infraestructuras para hacerlas más accesibles.
- Erasmus+: algunos cursos de formación incluyen el tema de la accesibilidad y el turismo social.



- Países pioneros: Suecia y los Países Bajos cuentan con regulaciones avanzadas en materia de accesibilidad y apoyo al viaje.
- En España, iniciativas como “Tur4all” catalogan infraestructuras accesibles, mientras que otros países aún luchan por establecer herramientas similares.

Estado actual de la inclusión en el turismo sostenible en Francia

Se han logrado avances en materia de inclusión en el turismo en Francia, pero el sector sigue marcado por importantes desigualdades y obstáculos, especialmente para las personas con discapacidad, en situación de precariedad u otras vulnerabilidades.

Aunque la ley de 2005 estableció un marco para hacer accesibles los establecimientos a las personas con discapacidad, la implementación de estas normas es desigual. Muchos establecimientos todavía se benefician de exenciones y no cumplen con sus obligaciones en materia de accesibilidad. Esta situación pone de manifiesto la dejadez y la lentitud de las reformas, a pesar de contar con un marco legal que se supone garantiza el acceso universal a los espacios públicos.

Al mismo tiempo, el problema de la pobreza en el acceso al turismo, aunque a menudo invisible, representa un gran desafío. Como destaca la entrevista de EURAKOM con Vacances Ouvertes, a veces es “mejor” ser discapacitado que pobre, dado el estigma y la marginación que sufre la pobreza en las políticas públicas. El turismo sigue siendo una actividad difícil de alcanzar para muchas personas que viven por debajo del umbral de pobreza, con una proporción significativa de la población que no se va de vacaciones, estimada en 25 millones de personas en Francia (INSEE, 2022). Las barreras financieras, combinadas con la falta de métodos adecuados para financiar las vacaciones de los más desfavorecidos, constituyen grandes obstáculos para la inclusión.

Los programas existentes, como los dirigidos por Vacances Ouvertes, intentan responder a esta carencia ofreciendo soluciones de financiación adecuadas, pero dependen en gran medida de la colaboración con actores públicos y privados. Sin embargo, la falta de co-creación con los grupos vulnerables y los enfoques administrativos rígidos limitan la eficacia de estas soluciones. Además, la falta de formación del personal turístico sobre las necesidades específicas de estos colectivos constituye un importante obstáculo. Esta carencia de competencias y concienciación deja a una gran parte de estos grupos marginados dentro del sector turístico.

Es necesario repensar los enfoques administrativos y abrir el campo a soluciones más flexibles y adaptadas, teniendo en cuenta las realidades que viven estos colectivos. Las iniciativas de co-creación, donde las personas interesadas participan en el diseño de

soluciones, son esenciales para garantizar que las acciones de inclusión realmente respondan a sus necesidades y aspiraciones. El reto es destigmatizar el acceso a las vacaciones y simplificar el proceso, asegurando al mismo tiempo que las personas vulnerables se sientan capaces y con derecho a disfrutar de unas vacaciones, sin tener que superar una multitud de obstáculos administrativos o sociales.

La brecha digital también representa un problema importante en Francia. Según INSEE, en 2021, alrededor del 17 % de la población carecía de competencias digitales básicas, y 13 millones de personas se consideran excluidas digitalmente. Esto tiene un impacto directo en el acceso a los servicios turísticos, muchos de los cuales requieren interacciones en línea, desde la búsqueda de información hasta la reserva y el pago.

Algunas iniciativas intentan responder a este desafío:

- La plataforma Sac à Dos de Vacances Ouvertes: una herramienta digital que facilita el acceso a las vacaciones para jóvenes, aunque su adopción sigue siendo limitada entre las poblaciones vulnerables debido a brechas en competencias digitales.
- Programas de mediación digital de asociaciones y autoridades locales, que apoyan a las personas en el uso de herramientas digitales para planificar sus vacaciones.
- Planes nacionales para combatir la exclusión digital (por ejemplo, el "Pass Numérique"), que podrían integrarse mejor en estrategias de turismo inclusivo.

Iniciativas y programas existentes:

- L'Agence Nationale pour les Chèques-Vacances (ANCV): financia las vacaciones de 150.000 personas en situación de dificultad cada año.
- Vacances Ouvertes: ayuda a personas desfavorecidas a organizar sus viajes. Cuenta con una red de 600 asociaciones y tiene un impacto positivo en la autoestima y la integración (el 40% de los jóvenes que se van de vacaciones retoman estudios o encuentran empleo).
- Label Tourisme & Handicap: atribuido a más de 5.500 sitios turísticos, aunque se considera demasiado estricto por muchos y difícil de obtener.



Estado actual de la inclusión en el turismo sostenible en España

Como uno de los principales destinos turísticos de Europa, España atrae a millones de visitantes. Se estima que el 10% de los turistas internacionales en España tienen algún tipo de discapacidad, lo que representa aproximadamente 10 millones de viajeros al año. Tanto a nivel nacional como regional, se ha reconocido cada vez más la importancia de desarrollar y promover un turismo inclusivo y sostenible.

Se ha logrado un progreso notable mediante políticas y regulaciones nacionales orientadas a mejorar la accesibilidad en espacios públicos, transporte y entornos turísticos. La Ley General de Derechos de las Personas con Discapacidad y de su Inclusión Social (2013) establece el marco legal para garantizar los derechos de accesibilidad, incluyendo medidas aplicables al entorno turístico. Cataluña ha integrado de forma proactiva el turismo inclusivo y la accesibilidad en sus políticas regionales a través de la Ley de Accesibilidad de Cataluña (2014), promoviendo adaptaciones en áreas urbanas, transporte, instalaciones turísticas y servicios públicos para atraer a una gama diversa de turistas.

Ciudades principales como Madrid y Barcelona ofrecen exposiciones táctiles, audioguías, vídeos, etc., para proporcionar experiencias adaptadas a visitantes con necesidades especiales. Según el Instituto de Turismo de España (TURESPAÑA), aproximadamente el 60% de los hoteles y sitios turísticos públicos están equipados para recibir a viajeros con discapacidades, aunque muchas instalaciones todavía necesitan mejoras. La Agència Catalana de Turisme informa que cerca del 70% de las principales atracciones culturales de Barcelona son accesibles, incluyendo rampas, audioguías y mapas táctiles. Sin embargo, las zonas rurales y menos visitadas aún presentan carencias significativas.

Varias iniciativas se destacan como buenas prácticas:

- **Certificación de Turismo Accesible:** iniciativa destinada a mejorar la accesibilidad en los servicios turísticos, instalaciones y destinos, y a promover el cumplimiento de las regulaciones nacionales y europeas mediante una plataforma de turismo accesible, gestionada por el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo del Gobierno de España.
- **Red Europea de Turismo Accesible (ENAT):** con capítulos locales en España, promueve las mejores prácticas en el sector y ha desarrollado la Ruta Accesible, que une distintas regiones del país, incluyendo Madrid, Barcelona y Andalucía.



- Red Española de Turismo Accesible: Una plataforma independiente y una red de organizaciones dedicadas a mejorar la accesibilidad en alojamientos, transporte, actividades y servicios para viajeros con discapacidad o movilidad reducida.
- "Barcelona Accessible": Una plataforma con información sobre atracciones accesibles, opciones de transporte y servicios. Incluye también mapas interactivos, audioguías y contenido multilingüe, lo que permite a los visitantes con discapacidades sensoriales o de movilidad planificar sus visitas de manera autónoma.
- INERSO (Instituto de Mayores y Servicios Sociales): Una iniciativa respaldada por el gobierno que ofrece programas de turismo accesible adaptados a personas mayores.
- FITUR 4all: Una iniciativa dedicada a mejorar la calidad, diversidad e inclusión en el turismo, centrada en las últimas tendencias, buenas prácticas en turismo accesible, sostenibilidad social, tecnología innovadora y la optimización de la cadena de valor del turismo accesible.

Estado actual de la inclusión en el turismo sostenible en Grecia

El PIB de Grecia —y, por tanto, su desarrollo económico y social— depende en gran medida del sector turístico. En los últimos años, el país ha trabajado activamente para avanzar en un turismo inclusivo e inteligente, con el objetivo de crear experiencias de viaje accesibles, sostenibles y potenciadas digitalmente. Reconociendo la importancia de atender a todos los viajeros, incluidas las personas con discapacidad y movilidad reducida, Grecia ha implementado recientemente diversas estrategias e iniciativas para promover la igualdad y la accesibilidad en el turismo.

En 2024, Grecia recibió un récord de 35,95 millones de viajeros, lo que representa un aumento del 9,8% respecto al año anterior. Esto se tradujo en 21.700 millones de euros en ingresos turísticos, subrayando el papel vital del sector en la economía del país.

Aunque Grecia ha logrado avances en la promoción del turismo accesible, persisten varios desafíos. Una encuesta de satisfacción realizada entre turistas con discapacidad reveló que el 40,3% consideró que las infraestructuras existentes eran inadecuadas, lo que pone de manifiesto la necesidad de mejoras continuas. A pesar de ello, iniciativas como el Programa de Playas Accesibles y la Plataforma Digital Olympus Riviera demuestran el compromiso del país con la mejora de la accesibilidad en el sector turístico.



La sostenibilidad se ha convertido en un eje clave de la estrategia turística de Grecia. El país ha introducido medidas como el Impuesto de Resiliencia Climática, destinado a mitigar el impacto ambiental del turismo, especialmente en destinos sobresaturados como Santorini y Mykonos. Estos esfuerzos buscan equilibrar el crecimiento turístico con la preservación de los recursos naturales y culturales.

El Organismo Nacional de Turismo de Grecia (GNTOT) y el Instituto de la Confederación Griega de Turismo (INSETE) han liderado la promoción del turismo inclusivo. En mayo de 2024, el GNTOT publicó una guía completa con opciones de viaje accesibles en toda Grecia, incluyendo sitios arqueológicos, museos, alojamientos y servicios de transporte equipados con rampas, caminos accesibles y otras instalaciones necesarias.

Los estudios de INSETE destacan la necesidad de que el sector turístico se centre en cinco áreas clave: sensibilización, mejora de la accesibilidad en espacios públicos, acceso a información precisa, formación y recualificación de profesionales del turismo, acciones específicas del sector privado para desarrollar políticas socialmente responsables y experiencias de viaje inclusivas.

- Iniciativa de Playas Accesibles

Grecia ha transformado 147 playas en destinos accesibles para personas con movilidad reducida, y tiene planes de ampliar este número a 287. La iniciativa incluye la instalación de sistemas Seatrac, sillas motorizadas controladas a distancia que permiten a las personas entrar y salir del mar de manera independiente. El proyecto también contempla el desarrollo de instalaciones accesibles como aparcamientos, caminos adaptados, vestuarios y zonas de sombra.

- Plataforma Digital Olympus Riviera

En la región de Pieria, se ha desarrollado la Plataforma Digital Olympus Riviera para promover el área como un “Destino Turístico Accesible”. Esta plataforma digital proporciona información detallada sobre la accesibilidad de rutas, espacios públicos y puntos de interés, permitiendo que personas con discapacidad, personas mayores y otras con movilidad reducida planifiquen sus visitas con confianza. La fase inicial de la plataforma se centró en el área de Platamonas, documentando 68 puntos de interés y 97 rutas, con planes de ampliar la cobertura a toda la región.



- Certificación Inclusive Greece

InclusiveGreece es el licenciatario oficial en Grecia responsable de la iniciativa de certificación “Travel for All”. Este sistema de certificación evalúa y documenta las ofertas turísticas sin barreras, garantizando que los viajeros tengan acceso a información actualizada y fiable sobre destinos accesibles. La iniciativa promueve la inclusión mediante una evaluación estandarizada de la accesibilidad en todo el sector turístico.

- Conferencia AccessibleEU Grecia

Organizada por AccessibleEU en colaboración con la Confederación Nacional de Personas con Discapacidad de Grecia (NCDP), este evento de sensibilización reunió a autoridades públicas, organismos turísticos y organizaciones de personas con discapacidad para compartir experiencias y estrategias para el desarrollo del turismo accesible en Grecia. La conferencia tuvo como objetivo impulsar nuevas iniciativas y contribuir a la ampliación de la Comunidad de Práctica de AccessibleEU en Grecia.



Barreras y desafíos para un desarrollo turístico más inclusivo

Estado actual de la inclusión en el turismo sostenible en Europa

Francia tiene una larga tradición de turismo social, apoyada por organizaciones como Vacances Ouvertes, que fue entrevistada por EURAKOM durante la elaboración de esta GUÍA. El modelo de esta organización se basa en la ayuda financiera para permitir que familias vulnerables, jóvenes en situación de dificultad y personas mayores aisladas puedan irse de vacaciones. Sin embargo, existen varias limitaciones. Uno de los principales obstáculos es la dependencia de la financiación pública, con una notable reducción de subvenciones en los últimos años. Esta situación debilita las iniciativas destinadas a hacer que el turismo sea accesible para todos.

Además, el sector turístico aún tiene dificultades para adaptarse a las necesidades específicas de estas poblaciones, ya sea en términos de accesibilidad física, tarifas asequibles o mediación social. A pesar de ciertos avances, los profesionales del turismo todavía no están suficientemente sensibilizados con los retos de la inclusión, y los agentes turísticos carecen en gran medida de formación específica sobre las necesidades de las personas con discapacidad, en situación de precariedad u otros grupos vulnerables. Esta falta de capacitación se agrava por enfoques administrativos rígidos que no consideran las realidades que viven estos colectivos, haciendo que la inclusión sea aún más difícil.

Al mismo tiempo, la falta de co-construcción con los grupos vulnerables da lugar a soluciones poco adaptadas a sus necesidades y expectativas reales. Esta situación se ve agravada por representaciones sociales estigmatizantes hacia las personas que no se van de vacaciones, a quienes a menudo se considera incapaces o indignas de disfrutar de estos momentos. La desconfianza y el miedo a lo desconocido también son obstáculos importantes, tanto para las personas directamente afectadas como para los profesionales del sector.

Por tanto, es esencial repensar la inclusión, destacando la colaboración y la co-creación, teniendo en cuenta las realidades vividas por los grupos vulnerables para construir soluciones verdaderamente adecuadas, y desplazando el enfoque desde los

procedimientos administrativos hacia un acompañamiento más humano y personalizado. Como subraya Vacances Ouvertes, es crucial superar el miedo a lo desconocido, no solo entre los beneficiarios, sino también entre los profesionales del turismo, para abrir las puertas del viaje a todas las personas.

EURAKOM también entrevistó a Pas-de-Calais Tourisme. Los principales desafíos que surgieron fueron:

- Falta de formación obligatoria sobre inclusión para los profesionales.
- Necesidad de una comprensión más profunda del turismo inclusivo como concepto, más allá de la accesibilidad física.
- La formación profesional debe incluir más aspectos de inclusión social y cultural.
- Percepción del coste elevado de las instalaciones accesibles.
- Falta de sinergia entre profesionales del turismo, actores del sector y asociaciones.
- Pocos cursos universitarios o de formación profesional incorporan la dimensión de la inclusión.
- Falta de módulos específicos sobre turismo social e inclusivo.
- Falta de financiación sostenible para las estructuras implicadas en la inclusión.

También entrevistamos a la persona responsable de la formación y educación en el Campus des Métiers et des Qualifications d'Excellence Tourisme et Innovation, que trabaja en los sectores de hostelería, restauración, turismo y alimentación, y que se enfoca en mejorar las competencias del profesorado. El Campus viaja con frecuencia para consultar a profesionales, escuchar necesidades explícitas e implícitas, hacer un seguimiento del mercado y reunirse con líderes empresariales para asegurarse de que los programas formativos respondan a las necesidades reales del sector.

Durante esta entrevista, EURAKOM supo que muchos profesionales se cuestionan la inclusividad y accesibilidad de sus instalaciones. Existe una curiosidad creciente entre los profesionales, que les impulsa a informarse más sobre el tema, pero las iniciativas tardan en despegar debido a la falta de interés o de recursos, lo que dificulta su desarrollo y retrasa la adaptación y modernización necesarias.

El Campus organiza seminarios sobre visibilidad web, inteligencia artificial, herramientas digitales y, en general, competencias digitales con formadores en turismo, ya que muchos de ellos están alejados de la realidad y evolución del sector, y piensan que sus estudiantes, los futuros profesionales, trabajarán únicamente en oficinas de turismo y no necesitarán estas habilidades. A través de estos seminarios, se forma al profesorado, que



a su vez aprende a formar correctamente a sus estudiantes para que adquieran las competencias digitales necesarias para la transición digital del sector.

La persona entrevistada reconoció la importancia del aspecto digital de la inclusión y subrayó que el acompañamiento y la formación son esenciales para evitar una falta de conocimientos que podría crear una brecha digital que posteriormente excluya a determinadas categorías de población.

Barreras y desafíos en España

Como destino turístico, España ha avanzado considerablemente en materia de turismo accesible y ha desarrollado diversas estrategias y medidas a lo largo de los años. Sin embargo, la normativa está dispersa en diferentes leyes y no siempre se aplica correctamente. Tampoco aborda los desafíos que enfrentan los profesionales del turismo a la hora de adaptar sus ofertas. La accesibilidad suele considerarse un elemento “adicional” y no como una parte estructural del diseño turístico.

Aunque la concienciación sobre el tema está creciendo y cada vez más profesionales muestran interés en formarse, a menudo carecen de orientación práctica y formación específica.

Los profesionales entrevistados mencionaron con frecuencia su conocimiento limitado sobre cómo responder a las necesidades de personas con discapacidad u otros grupos desfavorecidos. Los empleados de pymes informaron que no saben cómo adaptar sus experiencias más allá del simple acceso físico. A menudo, el personal se basa en su sensibilidad personal o suposiciones, lo que puede llevar a exclusiones no intencionadas. Esta situación se agrava por el hecho de que la inclusión rara vez se aborda en los programas de educación y formación. Los centros de formación profesional y las organizaciones de educación para adultos se centran principalmente en la sostenibilidad ambiental, y temas como la inclusión social, el diseño de servicios accesibles o la comunicación inclusiva están mayoritariamente ausentes de los planes de estudio. Los propios formadores expresaron que necesitan formación adicional y herramientas concretas para poder tratar estos temas con los alumnos.

La accesibilidad digital sigue siendo un gran obstáculo a la hora de planificar viajes. Muchos sitios web son inaccesibles o difíciles de usar para personas con distintos tipos de discapacidad. Solo alrededor del 35 % cumplen totalmente con los estándares WCAG, y los profesionales del turismo no siempre saben cómo crear o evaluar contenido digital accesible. Esto genera una brecha digital y limita las oportunidades de viaje independiente.



Además, falta una armonización de los estándares de accesibilidad entre regiones y sectores. Por ejemplo, la accesibilidad en destinos turísticos puede variar significativamente entre zonas populares como Barcelona y regiones menos desarrolladas.

La infraestructura de transporte sigue siendo un desafío real para las personas con discapacidad, desde el acceso al transporte mismo, hasta la infraestructura en estaciones de tren y aeropuertos, pasando por los servicios de transporte en el destino.

Aún existen numerosas barreras, y algunos servicios accesibles no siempre están disponibles, son poco fiables o difíciles de reservar.

La información y la orientación son otros desafíos, ambos en las zonas urbanas y rurales de España. En general, hay un límite disponible de la información clara sobre los destinos, transportes y servicios como muchos sitios web que no dan detalles sobre las características de accesibilidad. una vez en el destino, la señalización no está adaptada y los visitantes necesitan asistencia para encontrar su camino. Incluso cuando las personas reservan una habitación “accesible”, muchas veces se encuentran con obstáculos al llegar. Prácticamente no hay ofertas de actividades o servicios accesibles o adaptados para personas con autismo, y los destinos no saben cómo abordar a este grupo de viajeros

Estos ejemplos muestran que la inclusión y la accesibilidad todavía se tratan como temas nicho y que los profesionales y educadores del turismo a menudo carecen de las herramientas, los conocimientos y las redes de apoyo necesarias para integrarlos en la práctica diaria.

Barreras y desafíos en Grecia

A pesar de la creciente concienciación y los notables avances, varias barreras siguen obstaculizando el desarrollo de un ecosistema turístico verdaderamente inclusivo en Grecia. Estos desafíos existen en múltiples niveles, desde las prácticas profesionales hasta la educación y problemas sistémicos más amplios.

Desafíos profesionales

Muchos profesionales del turismo en Grecia aún carecen de los conocimientos y la comprensión adecuados de las necesidades específicas de las personas con discapacidad, los viajeros mayores y otros grupos que requieren servicios accesibles. La



accesibilidad suele percibirse de forma escasa, limitándose a la infraestructura física como rampas o ascensores, sin una comprensión más profunda de las necesidades generales de servicio y comunicación. Por ejemplo, el personal de atención al cliente puede no estar capacitado para interactuar adecuadamente con huéspedes con discapacidades visuales, auditivas o cognitivas, lo que afecta la experiencia general del visitante.

Además, una parte significativa de las pymes, que dominan el sector turístico griego, suelen considerar las inversiones en accesibilidad como una carga financiera en lugar

de una oportunidad de expansión del mercado. También existe una falta de servicios de apoyo empresarial personalizados que puedan ayudar a las empresas a adaptar su oferta para ser más inclusivas y, al mismo tiempo, mantener la sostenibilidad económica.

Desafíos Educativos

La limitada integración de la accesibilidad y la inclusión de temas en la formación en turismo y hostelería agrava aún más el problema. La mayoría de los programas universitarios y de formación profesional en Grecia aún no abordan sistemáticamente los principios del turismo inclusivo. La formación en accesibilidad, sensibilización sobre la discapacidad y diseño de servicios inclusivos sigue siendo esporádica, y a menudo depende de iniciativas individuales en lugar de integrarse en el currículum.

Además, las oportunidades de desarrollo profesional continuo (como talleres o certificaciones enfocadas en turismo inclusivo) son escasas, lo que deja a los empleados actuales sin vías para mejorar sus competencias en esta área crucial. Esta brecha educativa perpetúa un ciclo en el que los nuevos profesionales del turismo se incorporan al mercado laboral sin las habilidades ni la mentalidad necesarias para contribuir a un entorno turístico más accesible e inclusivo.

Desafíos Sistémicos

Finalmente, es evidente que el avance y la adopción de modelos de turismo inclusivo requieren un enfoque sistémico. Si bien existen ministerios y organizaciones a nivel nacional y local dedicados a diseñar y garantizar la adopción de iniciativas con este fin, es cierto que se requiere una mayor cooperación entre las diferentes autoridades para implementar eficazmente intervenciones integrales en las políticas y la práctica. La falta de estrategias nacionales integrales e incentivos para promover el turismo inclusivo



supone una barrera sistémica. Si bien iniciativas como el Programa de Playas Accesibles son valiosas, se requiere un esfuerzo político coordinado y sostenido para impulsar una verdadera transformación en todo el sector.

Herramientas para la inclusión

Ejemplos internacionales y descripción general

La inclusión en el turismo depende de herramientas y estrategias que garanticen la accesibilidad tanto en los destinos como antes y después de la experiencia turística. En todo el mundo, destinos y empresas están adoptando estrategias innovadoras para crear entornos acogedores para todos los viajeros, incluidas las personas con discapacidad, barreras idiomáticas u otras necesidades específicas. A continuación, se presenta una visión general internacional de herramientas e iniciativas clave que fomentan y facilitan la inclusión.

UN Tourism (antes conocida como la Organización Mundial del Turismo) ha publicado varios manuales de buenas prácticas sobre accesibilidad, que ofrecen recomendaciones a los actores del sector que desean mejorar la acogida de personas con discapacidad. Estos documentos proporcionan consejos prácticos sobre la adaptación de infraestructuras, la formación del personal y la comunicación inclusiva.

Las herramientas digitales están desempeñando un papel clave para que los viajes sean accesibles. Aplicaciones como Wheelmap, desarrollada en Alemania, permiten a los usuarios encontrar y valorar lugares accesibles en silla de ruedas, mientras que Be My Eyes, desde Dinamarca, conecta a personas con discapacidad visual con voluntarios que les pueden ayudar a distancia. Además, plataformas como Euan's Guide, del Reino Unido, ofrecen reseñas detalladas sobre la accesibilidad de hoteles, restaurantes y atracciones, lo que permite que las personas con discapacidad planifiquen sus viajes con confianza y cuenten con toda la información necesaria.

Para quienes viajan y enfrentan barreras idiomáticas, las herramientas de traducción son extremadamente útiles. Todos conocemos Google Translate y SayHi, pero también existen aplicaciones que se centran en otro tipo de traducción: por ejemplo, HandTalk, que ofrece traducción de lengua de signos impulsada por IA para mejorar la comunicación de las personas con discapacidad auditiva.

Más allá de la tecnología, muchos destinos han tomado medidas concretas para garantizar la inclusión. España, por ejemplo, está ampliamente reconocida como uno de

los países más accesibles de Europa, con playas sin barreras, transporte público adaptado y una gran variedad de experiencias culturales accesibles. Además, han comenzado a aparecer “playas inteligentes” en todo el mundo, en países como España, Turquía e incluso Dubái. Se trata de la combinación entre tecnología y entorno costero, donde la tecnología actúa como herramienta para hacer que las playas sean más seguras, sostenibles y accesibles. Esta modernización mediante herramientas digitales mejora la experiencia playera para todos, incluidas las personas con discapacidad.

Las playas inteligentes permiten que tanto turistas como residentes accedan a información en tiempo real sobre la calidad del aire, la humedad, la radiación solar, el nivel de ruido, la calidad del agua e incluso la densidad de personas presentes, lo que garantiza una visita segura y agradable para todos, además de permitir medir y evaluar la contaminación.

Otros destinos fuera de Europa, como Singapur, apuestan por el diseño universal, integrando criterios de accesibilidad en su planificación urbana, lo que garantiza que hoteles, transporte y espacios públicos estén diseñados para personas con todas las capacidades. Sídney también ha avanzado considerablemente con su iniciativa Sydney for All, que ofrece información detallada sobre accesibilidad para visitantes, facilitando que las personas con discapacidad puedan moverse con mayor autonomía por la ciudad.

La inclusión social en el turismo también se refleja en programas que apoyan a comunidades marginadas. En Canadá, ElderTreks se especializa en viajes de aventura para personas mayores de 50 años, asegurando que las personas mayores no queden excluidas de experiencias enriquecedoras. A una escala más amplia, la Fundación Planeterra, que forma parte de G Adventures (Canadá), trabaja para integrar a las comunidades locales en la economía turística, empoderando a grupos indígenas, mujeres y otras poblaciones desfavorecidas para que se beneficien del turismo global.

Las certificaciones y los marcos normativos también desempeñan un papel fundamental en la promoción de prácticas inclusivas. Las Directrices sobre Turismo Inclusivo de UN Tourism ofrecen una hoja de ruta para destinos que desean mejorar su accesibilidad, mientras que programas de certificación como Tourisme & Handicap en Francia y el sello Wheelchair Accessible Tourism en Australia ayudan a los viajeros a identificar empresas y servicios que cumplen con los estándares de accesibilidad.



A medida que el mundo avanza hacia un futuro más inclusivo, estas herramientas e iniciativas subrayan la importancia de diseñar experiencias de viaje pensadas para todos. Ya sea mediante la tecnología, la planificación de destinos, los programas sociales o incluso las políticas laborales, la inclusividad se está convirtiendo en un eje central tanto en el turismo como en la sociedad en general.

Herramientas en Francia

En Francia, han surgido diversas herramientas digitales y plataformas destinadas a fomentar el turismo inclusivo, haciendo que la información sobre accesibilidad sea más visible, interactiva y útil. Plataformas colaborativas como Handiplanet permiten a los viajeros con discapacidad compartir reseñas e información práctica sobre destinos, alojamientos y actividades accesibles. Toolib ofrece un espacio donde tanto personas con como sin discapacidad pueden ofrecer o buscar alojamiento accesible, apoyado por los comentarios de los usuarios que mejoran la planificación y generan confianza. De manera similar, Jaccede.com proporciona un directorio alimentado por la comunidad de lugares públicos accesibles, ayudando a los viajeros a encontrar espacios adecuados basándose en experiencias reales.

Otro actor destacado es Handiroad, que ofrece una plataforma de mapeo digital dedicada al turismo accesible. Con una interfaz adaptada a móviles, permite consultar, evaluar y compartir rutas y servicios accesibles en toda Francia, apoyando tanto a los viajeros individuales como a las autoridades locales en el desarrollo de entornos más inclusivos, conectando a personas y actores del sector.

La innovación digital también está empezando a incorporarse en enfoques más tradicionales. Por ejemplo, la iniciativa Handiplage utiliza señalización digital y servicios basados en códigos QR para informar en tiempo real a los visitantes de las playas sobre las instalaciones disponibles: si bien no es una iniciativa puramente digital, integra la tecnología para diversificar y facilitar el acceso a la información. De igual forma, el sello Destination pour Tous está evolucionando para incluir herramientas digitales de evaluación, lo que permite a los destinos medir y mejorar su nivel de accesibilidad.

A pesar de estas iniciativas y de los avances logrados, persisten varios desafíos, especialmente en lo que respecta a la brecha digital que afecta tanto a usuarios como a



profesionales. Muchos operadores turísticos carecen de formación y recursos para implementar soluciones digitales inclusivas, mientras que algunas personas vulnerables enfrentan dificultades para acceder o navegar estas herramientas. Por ello, es fundamental seguir trabajando en el desarrollo de competencias digitales, el diseño inclusivo y la co-creación, para que el turismo inclusivo en Francia no solo cumpla con la normativa, sino que sea realmente accesible y empoderador para todos los involucrados.

Herramientas existentes

- **Guías de buenas prácticas:** La Organización Mundial del Turismo (OMT/UNWTO) ha publicado varios manuales sobre accesibilidad que pueden servir de referencia también en el contexto francés.
- **Plataformas colaborativas:** Herramientas como Handiplanet o Handiroad ofrecen a las personas con discapacidad una plataforma para compartir sus experiencias de viaje, incluyendo destinos en Francia, y así facilitar la toma de decisiones informadas.

Innovaciones digitales implementadas en Francia: Sellos y etiquetas como Handiplage o Destination pour Tous están adoptando herramientas digitales cada vez más inclusivas.

Herramientas en España

En España, varias entidades y organizaciones trabajan activamente para garantizar la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad en el ámbito turístico.

Una de las más destacadas es ONCE, que promueve la inclusión y el apoyo social mediante la formación con materiales adaptados y tecnologías de asistencia. Esta actividad se canaliza a través del grupo empresarial ILUNION, que emplea a más de 71.000 personas, de las cuales un 58% tienen alguna discapacidad. Dentro del grupo, ILUNION Hotels se ha consolidado como referente en accesibilidad universal, con 30 hoteles repartidos por las principales ciudades del país.

Guías digitales de accesibilidad de destinos turísticos

Varias plataformas digitales en España ofrecen información precisa y actualizada sobre la accesibilidad de destinos turísticos, permitiendo a los viajeros con necesidades específicas planificar sus viajes con seguridad y confianza:



- **TUR4all:** plataforma que reúne ciudades accesibles para visitantes y residentes. Colabora directamente con proveedores locales y promueve la huella cero. Además, gestiona una agencia de viajes, TUR4all Travel, especializada en viajes personalizados y accesibles.
- **ibaaccesible.com:** desarrollada por ASPAYM y PREDIF, esta plataforma permite consultar la accesibilidad de hoteles, restaurantes y otros servicios en las Islas Baleares.
- **COCEMFE:** una de las asociaciones más importantes de personas con discapacidad física y sensorial en España. Ha elaborado guías de turismo accesible con información detallada sobre la accesibilidad de parques naturales, reservas, museos y alojamientos, facilitando la planificación de viajes adaptados.
- **EQUALITAS VITAE** ofrece fichas de accesibilidad con información detallada, verificada por técnicos especializados. Su portal web es una referencia nacional en España, ya que proporciona datos actualizados sobre más de 3.000 recursos turísticos accesibles.

Experiencias Museo SMART

- Realidad Aumentada (AR) y Realidad Virtual (VR): El Museo de Arte de Girona ha integrado tecnologías de AR y VR para enriquecer la experiencia del visitante. <https://visyon360.com/project/girona>
- Visitas virtuales 360°: Varios museos como el Museo Picasso y el Museo Gaudí ofrecen recorridos virtuales e información accesible en línea, facilitando el acceso a personas con movilidad reducida o que no pueden desplazarse. <https://museupicassobcn.cat/picasso-i-barcelona/itinerari-virtual-per-la-barcelona-de-picasso>
- Apps de lengua de signos para sitios culturales: El Museo de Arqueología de Cataluña ofrece guías en vídeo en lengua de signos, accesibles mediante códigos QR ubicados en sus exposiciones. El Museo de La Rioja incorpora vídeos con lengua de signos y subtítulos, mejorando la inclusión de visitantes con discapacidades auditivas. <https://visitmuseum.gencat.cat/en/museum/museu-darqueologia-de-catalunya-barcelona>

Collaborative tools

- **ACCESSALOO:** Aplicación basada en el contenido generado por usuarios que permite localizar baños accesibles cercanos.
- **MAPCESIBLE:** Aplicación colaborativa para mapear la accesibilidad de playas y zonas costeras. Complementa las directrices **DALCO** (Dispositivo de Accesibilidad en Playas



y Costas), proporcionando información en tiempo real sobre servicios accesibles como rampas, pasarelas o duchas adaptadas para personas con movilidad reducida.

Tecnologías en Turismo SMART

- Se están incorporando **Sistemas de Inteligencia Turística** en diferentes regiones y ciudades de España, como Sevilla y Málaga, que permiten: recolectar, analizar y visualizar datos a gran escala, Utilizar herramientas de Business Intelligence para mejorar la planificación estratégica del turismo y Ofrecer información predictiva y diagnóstica útil para una gestión turística más eficiente e inclusiva.
- **Códigos NavLens:** Tecnología diseñada para personas con discapacidad visual, que permite acceder a información contextual escaneando un código con el móvil, incluso a distancia y sin necesidad de enfocar directamente el cartel.
- **Laberintus Park** de Málaga ha incorporado tecnología biotecnológica para ofrecer experiencias interactivas y accesibles, combinando naturaleza y tecnología para todos los visitantes (HuffPost, 2025).
- **Guía de Buenas Prácticas en Accesibilidad para Destinos Turísticos Inteligentes** recoge 21 iniciativas implementadas en diferentes regiones de España para mejorar la accesibilidad.

Gracias a estas acciones, España avanza hacia un modelo de turismo más inclusivo, garantizando que todas las personas, independientemente de sus capacidades, puedan disfrutar plenamente de sus viajes.

Herramientas en Grecia

La innovación digital desempeña un papel cada vez más importante en la mejora de la accesibilidad y la inclusión en el sector turístico de Grecia. En los últimos años, se han desarrollado diversas herramientas digitales para promocionar destinos y servicios accesibles para todos los visitantes, incluidas las personas con discapacidad.

Una de las iniciativas más destacadas es Greece **No Limits**, una plataforma en línea dedicada a promover servicios turísticos accesibles en todo el país. Ofrece información detallada sobre hoteles, transportes, playas, sitios culturales y actividades de ocio accesibles. Al proporcionar datos actualizados y transparentes, permite a los viajeros con distintas necesidades planificar sus viajes con mayor seguridad y autonomía.



Otro avance relevante es el **Recorrido Digital del Museo Arqueológico Nacional de Atenas**, que permite una visita virtual inmersiva a una de las instituciones culturales más emblemáticas del país. La plataforma ofrece vistas en 360 grados, exposiciones interactivas y contenido multimedia en distintos formatos—como audioguías y subtítulos—facilitando el acceso a personas con movilidad reducida o a quienes no pueden visitar el museo en persona.

AccessLab destaca como una herramienta clave para fomentar el turismo inclusivo a nivel local y regional. Diseñado como un kit de herramientas digital, ayuda a autoridades locales, pymes y operadores turísticos a evaluar y mejorar la accesibilidad de sus servicios. Ofrece herramientas de autoevaluación en línea, recursos de buenas prácticas y orientación práctica, permitiendo a los actores del sector ir más allá del cumplimiento normativo y avanzar hacia una inclusión real.

Finalmente, **COSMOTE CHRONOS** utiliza la tecnología de realidad virtual para ofrecer una experiencia innovadora a los visitantes con discapacidad. Esta herramienta proporciona reconstrucciones virtuales de importantes sitios históricos y monumentos del patrimonio cultural, como la Antigua Olimpia, permitiendo a los usuarios experimentar estos lugares tal como eran originalmente, independientemente de las barreras físicas de accesibilidad.

Además de las herramientas digitales, varias organizaciones en Grecia desempeñan un papel clave en la promoción del turismo inclusivo:

- **ENAT Greece** (Red Europea de Turismo Accesible – Sede Griega): ENAT Grecia colabora estrechamente con organismos turísticos nacionales y locales para promover políticas y prácticas que mejoren la accesibilidad en el sector turístico. Apoya proyectos de investigación, formación y desarrollo centrados en experiencias de viaje inclusivas.
- **ONG "Me Alla Matia"** (Με Άλλα Μάτια): Esta organización sin ánimo de lucro defiende los derechos de las personas con discapacidad y trabaja para crear entornos urbanos y turísticos más accesibles. Organiza eventos de sensibilización y ofrece servicios de consultoría a empresas que desean mejorar su accesibilidad.



- **Accessible Rhodes:** Centrada en la isla de Rodas, esta iniciativa mapea y promueve instalaciones y servicios accesibles para los turistas. Ofrece guías detalladas y colabora con las autoridades locales para mejorar la infraestructura de accesibilidad en la isla.
- **Asociación de Personas con Discapacidad del Norte de Grecia (AMEA Northern Greece):** Además de su labor de defensa de los derechos, esta asociación también impulsa oportunidades de turismo accesible, destacando la necesidad de servicios de hospitalidad inclusivos y ofreciendo asesoramiento a empresas interesadas en mejorar su accesibilidad.

Desafíos en el desarrollo de Herramientas

Desafíos en Francia

La implementación de herramientas digitales para promover la inclusión en el turismo se enfrenta a una serie de desafíos complejos. En primer lugar, la brecha digital sigue siendo un obstáculo importante, ya que muchos grupos vulnerables, como las personas mayores y aquellas con bajos ingresos, tienen habilidades tecnológicas limitadas. Además, la inaccesibilidad de las plataformas digitales, con interfaces no adaptadas para personas con discapacidad, dificulta su uso. La falta de apoyo o mediación humana que guíe a estos usuarios en el proceso complica aún más el acceso a los servicios turísticos en línea.

Por otro lado, la adaptación de infraestructuras existentes puede ser costosa, y la falta de formación en herramientas digitales entre los profesionales del turismo agrava la situación, limitando su capacidad para responder a las necesidades específicas de los turistas vulnerables. Otro reto es la falta de regulaciones europeas armonizadas sobre accesibilidad, lo que dificulta el reconocimiento mutuo de etiquetas de accesibilidad entre países. Además, hay una falta de información sobre las iniciativas de inclusión existentes, lo que dificulta que tanto los actores del turismo como los propios turistas encuentren soluciones adecuadas.

Finalmente, la percepción de que la inclusión es un tema secundario frente a la rentabilidad económica frena las inversiones necesarias para mejorar las herramientas digitales que garanticen una accesibilidad verdaderamente inclusiva. Para superar estos desafíos, es crucial adoptar un enfoque híbrido que combine tecnología y mediación

humana, integrando la diversidad de necesidades de los usuarios y simplificando los procesos administrativos, al tiempo que se garantiza la accesibilidad de las infraestructuras.

Desafíos en España

En el contexto español, DomSpain se encontró con varios desafíos clave al introducir las herramientas. Aunque el interés general por el turismo sostenible ha aumentado, el aspecto de la inclusión sigue estando poco enfatizado, lo que ha generado varios obstáculos.

Baja concienciación sobre la inclusión como parte de la sostenibilidad: Muchas de las partes interesadas del sector, especialmente en zonas rurales de España, siguen asociando el turismo sostenible únicamente con cuestiones medioambientales. Esta comprensión limitada dificultó generar un interés inicial en herramientas centradas en la inclusión social y la accesibilidad.

Resistencia a la digitalización: Las pequeñas empresas turísticas a menudo carecían del tiempo, los recursos o la motivación para introducir nuevas herramientas digitales. Algunas expresaron dudas sobre el retorno de la inversión, especialmente si consideraban que las herramientas eran demasiado complejas o no directamente aplicables a su trabajo diario.

Falta de competencias y capacidades: Existe una clara carencia de conocimientos digitales y pedagógicos tanto entre los profesionales del turismo como entre los formadores de FP, lo que limita su capacidad para comprender y utilizar las herramientas disponibles. El apoyo y la formación personalizados eran necesarios, pero requerían muchos recursos.

Dificultad para implicar a las partes interesadas: Algunas organizaciones, como los nuevos actores o los más marginados (por ejemplo, las microempresas), resultaron más difíciles de alcanzar de lo esperado.

Fragmentación de los esfuerzos locales: La colaboración entre los proveedores turísticos y las organizaciones orientadas a la inclusión sigue siendo mínima. Como resultado, existen pocas plataformas o canales de comunicación comunes que impulsen prácticas inclusivas entre sectores.



Estos desafíos reflejan los problemas estructurales más amplios del sistema turístico español, donde el turismo inclusivo aún no es una prioridad consolidada. Aún se necesita una mayor colaboración intersectorial, más inversión en formación digital y estrategias nacionales o regionales más claras que integren la inclusión como un componente esencial del desarrollo del turismo sostenible.

Desafíos en Grecia

A pesar de los esfuerzos relevantes y del creciente interés en los últimos años, persisten varios desafíos en el desarrollo, implementación y adopción de herramientas digitales por parte de los profesionales y destinos turísticos en Grecia para promover un turismo inclusivo.

Barreras técnicas

Muchas herramientas digitales aún enfrentan limitaciones técnicas relacionadas con los estándares de accesibilidad. Las aplicaciones y sitios web no siempre son totalmente compatibles con tecnologías de asistencia como lectores de pantalla o sistemas de navegación alternativos. Además, las experiencias en 3D o realidad virtual de alta calidad, como COSMOTE CHRONOS, requieren una conectividad a Internet robusta y dispositivos con especificaciones técnicas elevadas, lo cual no está universalmente disponible en todas las regiones griegas, especialmente en zonas rurales o insulares.

Desafíos organizativos

Los operadores turísticos, especialmente las pymes, a menudo carecen de la capacidad interna para integrar soluciones digitales accesibles. Presupuestos limitados, falta de experiencia técnica y una baja priorización de la tecnología inclusiva dentro de las estrategias empresariales generales contribuyen a una adopción lenta. Muchas iniciativas siguen siendo proyectos piloto aislados en lugar de ser escaladas a nivel de destino.

Brechas de competencias digitales en la fuerza laboral del turismo

Un obstáculo significativo es la falta de competencias digitales entre los profesionales del turismo. Muchos trabajadores del sector turístico griego—particularmente en pequeñas empresas—tienen una formación limitada en el uso o gestión de herramientas digitales. Las carencias existen no solo en alfabetización digital general, sino también en el conocimiento de los estándares de accesibilidad y en cómo



desarrollar o promover servicios digitales inclusivos. Sin programas sistemáticos de formación continua, incluso las mejores herramientas corren el riesgo de ser subutilizadas o implementadas de manera ineficaz.

Vacíos en la regulación y la eficiencia en la implementación

Aunque Grecia se alinea con la Ley Europea de Accesibilidad (en vigor desde 2025 para servicios digitales), los mecanismos de aplicación aún están en desarrollo. Actualmente, no existe un marco nacional sistemático que exija que las herramientas digitales vinculadas al turismo cumplan con estándares de accesibilidad, lo que deja su implementación mayormente en manos de la voluntad.

Problemas de audiencia y adopción

La concienciación de los usuarios sobre la disponibilidad de herramientas digitales inclusivas es relativamente baja. Muchos viajeros con discapacidad desconocen plataformas como Greece No Limits o AccessLab. Además, algunos usuarios potenciales enfrentan barreras de alfabetización digital, especialmente los turistas mayores o aquellos con discapacidades múltiples, lo que limita el alcance y el impacto de estas herramientas.

Para una implementación eficiente de la inclusión digital en el sector turístico griego, son esenciales las mejoras técnicas, marcos normativos más sólidos, una mejor coordinación entre los actores del turismo y campañas de sensibilización dirigidas tanto a proveedores como a usuarios. Escalar las iniciativas exitosas y garantizar que las futuras innovaciones digitales integren la accesibilidad “desde el diseño” será clave para crear un ecosistema turístico inteligente e inclusivo.



Habilidades necesarias

Habilidades necesarias en Europa

A medida que la industria turística adopta cada vez más la digitalización, la necesidad de herramientas digitales inclusivas y contenido accesible se ha convertido en un reto crucial. Si bien muchos profesionales del turismo reconocen la importancia de la inclusividad, persiste una importante brecha de habilidades para integrar eficazmente la accesibilidad digital en sus servicios.

Una de las necesidades más urgentes es la formación en diseño universal y estándares de accesibilidad digital, como las Pautas de Accesibilidad al Contenido Web (WCAG). Estas pautas garantizan que los sitios web, las aplicaciones móviles y las plataformas de reserva sean navegables por personas con discapacidad, incluyendo a quienes utilizan lectores de pantalla, comandos de voz u otras tecnologías de asistencia. Sin embargo, muchos actores del sector turístico carecen de la experiencia necesaria para implementar estos principios eficazmente. Mejoras básicas, como añadir subtítulos a los vídeos, proporcionar texto alternativo para las imágenes, garantizar un alto contraste en el diseño y simplificar la navegación, pueden mejorar la accesibilidad con un mínimo esfuerzo.

Más allá de los conocimientos técnicos, existe una creciente necesidad de que los profesionales desarrollen estrategias de comunicación digital inclusivas. Esto incluye garantizar que el contenido no solo sea accesible, sino también relevante para públicos diversos. Redactar con un lenguaje claro y legible, ofrecer opciones multilingües y considerar las necesidades de los usuarios neurodivergentes son pasos esenciales para lograr que el contenido digital sea inclusivo.

Sin embargo, como destaca Marc Pili de Vacances Ouvertes, un problema importante en el desarrollo de herramientas digitales es la falta de cocreación con las personas a las que están destinadas. Con demasiada frecuencia, las soluciones de accesibilidad digital se diseñan sin la participación directa de los grupos desfavorecidos, lo que resulta en herramientas inadecuadas o infrautilizadas. En lugar de asumir las necesidades de las comunidades marginadas, los profesionales deberían participar en procesos de diseño participativo, trabajando junto a usuarios con discapacidad, personas mayores que



viajan, grupos de bajos ingresos y otros públicos subrepresentados. Esto garantiza que las herramientas digitales sean prácticas, intuitivas y verdaderamente útiles, en lugar de crear nuevas barreras.

En resumen, las habilidades digitales más demandadas en el sector turístico para la inclusión incluyen:

- Experiencia en accesibilidad técnica (p. ej., cumplimiento de las WCAG, integración de tecnología de asistencia)
- Creación de contenido inclusivo (p. ej., formatos fáciles de leer, accesibilidad multilingüe)
- Cocreación digital con grupos desfavorecidos (garantizar la relevancia y la facilidad de uso de las herramientas)
- Comprensión de los principios de diseño universal (crear servicios que funcionen para todos, no solo para quienes tienen necesidades específicas)



Habilidades necesarias en Francia

Si bien se han realizado esfuerzos para mejorar la accesibilidad y la inclusión en Francia, la falta de formación y concienciación entre los profesionales del turismo sigue siendo un desafío importante. La etiqueta "Tourisme et Handicap", introducida por Atout France en 2003, es la única certificación dedicada al turismo accesible en Francia y a nivel mundial. Sin embargo, muchas empresas que cumplen con los requisitos no solicitan esta certificación debido al escaso conocimiento sobre las cuestiones de accesibilidad. Esto pone de manifiesto la necesidad de una mejor formación y sensibilización entre los profesionales del turismo para fomentar prácticas inclusivas.

A pesar de esta necesidad, esperar una iniciativa de formación a gran escala para cerrar esta brecha de conocimientos no es realista. Un enfoque más eficaz, según sugiere la Red Europea de Turismo Accesible (ENAT), sería la creación de puestos específicos centrados en la accesibilidad en el sector turístico. Estos roles especializados podrían actuar como puntos de referencia clave dentro de las organizaciones, orientando las prácticas inclusivas y garantizando que las consideraciones de accesibilidad se integren en las ofertas turísticas.

Otra competencia esencial en el turismo inclusivo es la gestión financiera. Actualmente, muchas iniciativas de turismo inclusivo dependen en gran medida de fondos públicos, los cuales han ido disminuyendo progresivamente. Incluso las estructuras de ocio privadas en la costa suelen recibir entre el 25% y el 40% de su financiación de subvenciones públicas. Para garantizar la sostenibilidad del turismo inclusivo, los profesionales deben desarrollar capacidades para asegurar fuentes de financiación alternativas, como patrocinios, asociaciones privadas y filantropía. Fortalecer la resiliencia financiera será clave para mantener y ampliar las iniciativas de accesibilidad a pesar de las restricciones presupuestarias.

El desarrollo del turismo social, destinado a hacer el turismo accesible a personas con dificultades económicas, también está estrechamente vinculado a las prioridades políticas. Históricamente, el apoyo gubernamental al turismo social ha sido variable, con avances significativos entre 1997 y 2002 bajo el gobierno de Jospin. Desde entonces, los cambios en las políticas han dificultado el mantenimiento y la expansión de estas iniciativas. No obstante, algunas asociaciones, como VVF y Renouveau Vacances, siguen promoviendo el turismo social a pesar de los obstáculos financieros y políticos.



Las herramientas digitales ofrecen oportunidades para mejorar la inclusión en el turismo, especialmente para los viajeros con bajos ingresos. Aplicaciones que facilitan el woofing (esquemas de trabajo a cambio de alojamiento) han ganado popularidad entre los adultos jóvenes (de 20 a 30 años), permitiendo opciones de viaje más económicas. Dado que el alojamiento representa el mayor gasto para los turistas, aprovechar soluciones digitales que ofrezcan alternativas de hospedaje y plataformas de intercambio de experiencias puede aumentar significativamente el acceso al turismo.

En conclusión, abordar las carencias en competencias sobre inclusión y digitalización en el sector turístico francés requiere un enfoque multifacético. Esto incluye aumentar la sensibilización y formación en accesibilidad, crear roles específicos centrados en accesibilidad, mejorar las capacidades de gestión financiera y aprovechar herramientas digitales para fomentar un turismo inclusivo. La combinación de estas estrategias será esencial para hacer del turismo una actividad más accesible y sostenible a largo plazo.

Necesidades de habilidades en España

El turismo inclusivo en España exige que los profesionales del sector desarrollen competencias específicas para garantizar experiencias accesibles y satisfactorias para todos los viajeros. Además, la adaptabilidad es vital para ajustar los servicios y actividades a las necesidades individuales de cada turista.

Una competencia esencial es la empatía, que permite comprender a personas con capacidades diversas y asistirlas profesionalmente, así como anticipar sus necesidades. La formación en accesibilidad es igualmente crucial, asegurando que el personal conozca y aplique normas y prácticas inclusivas. También es indispensable que los profesionales del turismo estén familiarizados con herramientas digitales que favorezcan la accesibilidad, como los códigos NaviLens, asistentes de voz, mapas digitales con capas de accesibilidad y herramientas para crear contenido personalizado.

En el ámbito digital, la alfabetización tecnológica se ha vuelto una habilidad indispensable. Por ejemplo, el uso de chatbots inclusivos, como los desarrollados por Sayobo, facilita el acceso a la información turística para personas con discapacidad visual o con poca experiencia tecnológica, de forma sencilla y adaptada a sus necesidades. Estos chatbots utilizan inteligencia artificial y big data para ofrecer respuestas personalizadas, mejorando la experiencia del usuario (Merca2, 2021).



Desarrollar estas competencias y adoptar herramientas digitales inclusivas es fundamental para que España avance hacia un turismo verdaderamente accesible y enriquecedor para todos.

Necesidades de habilidades en Grecia

En Grecia, la transición hacia un turismo accesible y digital representa tanto una oportunidad significativa como un desafío urgente para el sector. Aunque la conciencia sobre la accesibilidad y la digitalización está creciendo tanto entre turistas como entre profesionales, muchos actores del turismo —especialmente las pequeñas y medianas empresas (pymes), que constituyen la gran mayoría del sector en el país— carecen de las habilidades necesarias para implementar prácticas inclusivas y basadas en tecnología de forma eficaz.

Las habilidades técnicas más demandadas incluyen una base sólida en alfabetización digital, como el uso de sistemas de gestión de contenidos, la administración de plataformas de reservas en línea y la aplicación de técnicas de marketing digital. También es necesario que los actores del sector adquieran conocimientos técnicos sobre normas de accesibilidad web, incluyendo la creación y el mantenimiento de sitios web, aplicaciones móviles y materiales digitales accesibles (por ejemplo, textos alternativos para imágenes, vídeos subtitrulados e interfaces fáciles de navegar). El conocimiento sobre el uso de tecnologías de apoyo como los lectores de pantalla, los programas de texto a voz y los dispositivos adaptativos es cada vez más importante. Además, las competencias en análisis de datos pueden ayudar a las empresas turísticas a comprender mejor las necesidades y preferencias de los viajeros diversos, permitiéndoles diseñar experiencias digitales inclusivas.

Las habilidades blandas son igualmente esenciales. La empatía, la escucha activa y la inteligencia emocional son fundamentales para comprender y responder a las necesidades específicas de personas con discapacidad, personas mayores o viajeros de diferentes contextos culturales o lingüísticos, con el fin de ofrecer servicios personalizados de manera eficiente. Asimismo, la comunicación intercultural permite al personal relacionarse de manera respetuosa y eficaz con una clientela diversa. La adaptabilidad y la capacidad para resolver problemas son especialmente importantes en entornos de hospitalidad, donde el personal debe reaccionar ante desafíos o



solicitudes imprevistas. A nivel de gestión, las habilidades de liderazgo que promuevan la inclusión, el empoderamiento del personal y la mejora continua son clave para fomentar una cultura de trabajo accesible y de apoyo.

Para abordar estas carencias, se requiere inversión y compromiso con programas de formación profesional y continua, adaptados a los distintos roles dentro del turismo, así como la promoción del diseño inclusivo como una estrategia empresarial central. Esto contribuirá a integrar tanto la transformación digital como la accesibilidad en la práctica turística cotidiana.

Guía para educadores de FP y Educación Superior

Los educadores en la formación profesional y en la educación superior tienen la tarea de dotar a los futuros profesionales de las competencias necesarias para crear un turismo inclusivo e inteligente (SMART). Las recomendaciones facilitan que los estudiantes del sector turístico mejoren su conciencia y habilidades haciendo el mejor uso posible de los recursos recogidos en este manual.

El primer aspecto a considerar es la integración de los conceptos de turismo inclusivo en los planes de estudio existentes. Esto requiere que los educadores adapten sus materiales didácticos para incluir temas como la accesibilidad, la diversidad y el uso eficaz de herramientas digitales en el turismo. Por ejemplo, pueden incorporarse estudios de caso sobre iniciativas exitosas de turismo inclusivo para inspirar al alumnado y mostrar buenas prácticas. El profesorado también puede utilizar ejercicios de simulación para abordar desafíos reales relacionados con la accesibilidad y la inclusión social, proporcionando así experiencia práctica en la resolución de problemas.

Las herramientas presentadas en las secciones anteriores pueden introducirse mediante el aprendizaje práctico. Por ejemplo, se puede invitar al alumnado a explorar plataformas digitales como Tur4All o COSMOTE CHRONOS para comprender cómo se utiliza actualmente la tecnología para responder a las necesidades de accesibilidad. Asimismo, los docentes pueden guiar a los estudiantes a evaluar la oferta turística local y utilizar estas herramientas para proponer mejoras en términos de inclusión y accesibilidad.



La accesibilidad digital debe tratarse como una competencia transversal, y los estudiantes deberían familiarizarse con los principios básicos recogidos en las Pautas de Accesibilidad para el Contenido Web (WCAG). Actividades como evaluar la usabilidad de sitios web turísticos o diseñar materiales digitales de comunicación simples resultan útiles en este sentido. Estas tareas también ayudan a desarrollar una mentalidad digital que tenga en cuenta las diversas necesidades de los usuarios.

En el aula, las simulaciones y los juegos de rol pueden proporcionar experiencias prácticas valiosas. Estos métodos animan al alumnado a asumir el rol de diferentes tipos de viajeros con necesidades especiales, ya sea por discapacidad, edad, nivel de ingresos o falta de alfabetización digital, y a proponer soluciones en tiempo real. El profesorado puede apoyar al alumnado en el diseño de experiencias turísticas inclusivas que tengan en cuenta barreras físicas, sensoriales, cognitivas o económicas, basándose en opiniones reales o testimonios.

La formación también debe promover un enfoque de cocreación. Esto implica trabajar con actores del sector, como asociaciones locales que colaboran con personas con discapacidad, para garantizar que los proyectos del alumnado no se diseñen únicamente para, sino con los grupos desfavorecidos. La participación de ponentes invitados o expertos externos puede proporcionar un contexto valioso y retroalimentación que enriquezca el trabajo y la comprensión del alumnado.

El personal docente también debe reconsiderar cómo se evalúa el rendimiento estudiantil. La evaluación debería incluir la capacidad del alumnado para aplicar los principios de inclusión en contextos profesionales, poniendo énfasis en la empatía, la creatividad y la relevancia práctica de sus soluciones. La aplicación práctica de herramientas de turismo inclusivo debe valorarse tanto como el conocimiento teórico.

Las actividades colaborativas e interdisciplinarias pueden reforzar aún más la experiencia de aprendizaje. Reunir a estudiantes de turismo, informática, educación o trabajo social permitirá crear un entorno que refleje la naturaleza intersectorial del turismo inclusivo en la vida real. La guía y la caja de herramientas sobre turismo SMART e inclusivo también pueden servir como recursos para la formación del profesorado. Los educadores y formadores pueden usarlas para reflexionar sobre sus propias prácticas y ganar confianza al abordar temas como inclusión, accesibilidad y preparación digital en sus organizaciones.



Al incorporar los principios y herramientas presentados en esta guía a sus prácticas educativas, los docentes pueden contribuir activamente a garantizar que la futura fuerza laboral del turismo sea competente, consciente y comprometida con la creación de destinos verdaderamente inclusivos y sostenibles.

Evaluación para elegir las herramientas adecuadas

En el contexto de la promoción del turismo inclusivo inteligente, es fundamental seleccionar las herramientas digitales o no digitales adecuadas según los objetivos establecidos y las necesidades específicas. Los profesionales del turismo, las pymes y las organizaciones deben evaluar cuidadosamente sus necesidades para garantizar que cualquier tecnología o enfoque que adopten contribuya realmente a sus objetivos, ya sea mejorando la accesibilidad, optimizando la experiencia del cliente o cumpliendo los objetivos de sostenibilidad e inclusión. A continuación se describe un proceso de evaluación estructurado.

Paso 1: Definir objetivos claros

Antes de elegir cualquier herramienta, las organizaciones deben primero articular claramente sus objetivos.

Los ejemplos podrían incluir:

- Mejorar la información sobre accesibilidad en sitios web y plataformas de reserva.
- Ofrecer experiencias culturales inmersivas e inclusivas (p. ej., visitas virtuales a museos).
- Mejorar la comunicación con los visitantes con necesidades específicas.
- Atraer un 40 % más de visitantes con necesidades específicas en un año.

Un método útil es definir objetivos S.M.A.R.T., garantizando que las metas sean:

- Específicas (Specific): Claras y detalladas, respondiendo a las preguntas quién, qué, dónde y por qué.
- Medibles (Measurable): Cuantificables para monitorear el progreso y el éxito.
- Alcanzables (Achievable): Metas realistas que consideren los recursos y las limitaciones disponibles.

- Relevantes(Relevant): Alineadas con la misión general y las necesidades de los usuarios.
- Limitadas en el tiempo (Time-bound): Con una fecha límite o cronograma claro para su cumplimiento.
-

El uso de objetivos S.M.A.R.T. mantiene los objetivos del proyecto enfocados y alcanzables, ayudando a los profesionales del turismo a adaptar mejor las herramientas a sus necesidades reales.

Paso 2: Realizar un análisis de necesidades

Un análisis exhaustivo de necesidades ayuda a identificar las deficiencias y los requisitos. Las preguntas clave incluyen:

- ¿Quién es el público destinatario (por ejemplo, personas con discapacidades de movilidad, visuales, auditivas, personas mayores que viajan)?
- ¿Qué normas de accesibilidad e inclusión deben cumplirse?
- ¿Qué recursos están disponibles para la implementación y el mantenimiento de las herramientas?
- ¿Qué competencias se requieren por parte del personal que operará las herramientas?

Esta fase debe implicar consultas con diversos grupos de usuarios, incluidas personas con discapacidad, personal interno, etc., para garantizar que se comprendan las necesidades reales.

Paso 3: Establecer criterios para la selección de herramientas.

Establecer una lista de criterios de selección adaptados a los objetivos del proyecto. Los criterios pueden incluir:

- Usabilidad: ¿Qué tan fácil es para todos los usuarios interactuar con la herramienta?
- Compatibilidad: ¿La herramienta se integra con los sistemas y plataformas existentes?
- Cumplimiento de las normas de accesibilidad: ¿La herramienta cumple con las regulaciones (por ejemplo, la Ley Europea de Accesibilidad o los estándares WCAG)?
- Coste y retorno de la inversión (ROI): ¿Cuál es el coste total de propiedad y qué valor aportará?
- Potencial de adopción y flexibilidad: ¿Puede la herramienta crecer con las necesidades de tu organización o adaptarse a nuevos públicos destinatarios?



Paso 4: Mapear y evaluar las herramientas disponibles

Proceder a mapear las herramientas disponibles y crear una lista corta de aquellas que cumplan con los criterios definidos. Evaluarlas mediante:

- Demostraciones de producto y pruebas gratuitas: Experiencia práctica con la herramienta para probar sus funciones de accesibilidad y su usabilidad.
- Opiniones de usuarios y estudios de caso: Investiga cómo otras organizaciones similares han utilizado (o no) estas herramientas con éxito.
- Entrevistas: Contacta con los proveedores para comprender la hoja de ruta de desarrollo de la herramienta, los servicios de soporte y sus credenciales en accesibilidad.

Si es posible, realiza una prueba piloto a pequeña escala para recopilar comentarios antes de una implementación completa.

Paso 5: Evaluar riesgos y barreras

Cada herramienta digital conlleva riesgos potenciales como fallos técnicos, problemas de seguridad de datos, baja adopción por parte del personal o escaso compromiso de los usuarios. Realiza una evaluación de riesgos teniendo en cuenta:

- Soporte técnico y actualizaciones..
- Cumplimiento de la privacidad de datos (especialmente si se maneja información sensible).
- Necesidades de formación del personal para garantizar un uso completo de la herramienta.

Conclusión

Esperamos que esta Guía SMART sirva de apoyo a los agentes implicados en sus transiciones gemelas —digital y ecológica— y en el desarrollo de un turismo más inclusivo. La guía y el trabajo que la respalda reflejan una ambición europea más amplia: adaptar el turismo a las exigencias sociales y tecnológicas del siglo XXI, abordando las necesidades de las poblaciones más vulnerables y respondiendo al conjunto de desafíos relacionados con la inclusión, ya sea por discapacidad, precariedad económica, envejecimiento o exclusión digital.

El análisis de la inclusión en el turismo en Europa —y en particular en Francia, España y Grecia— revela avances desiguales pero convergentes hacia una mayor accesibilidad, tanto en infraestructuras como en experiencias para los visitantes. Aunque han surgido numerosas iniciativas públicas y privadas que pueden servir como referencia (como Tur4All en España, Vacances Ouvertes en Francia o el Programa de Playas Accesibles en Grecia), los actores del sector siguen enfrentándose a obstáculos comunes a la hora de construir un turismo verdaderamente inclusivo: falta de formación específica, escasa cocreación con las personas afectadas y con las comunidades locales, rigidez administrativa y un bajo nivel de alfabetización digital.

Esta guía pone de relieve posibles soluciones, incluyendo herramientas digitales (aplicaciones, plataformas colaborativas, tecnologías inmersivas) y buenas prácticas internacionales que pueden contribuir a cerrar las brechas de acceso. Sin embargo, su implantación se ve con frecuencia limitada por la escasa capacitación digital, la falta de recursos —especialmente entre las pymes y el sector público— y una débil conexión entre los agentes turísticos y las personas a quienes pretenden beneficiar estas iniciativas. Por ello, la formación profesional está llamada a desempeñar un papel clave, integrando plenamente la inclusión en los planes de estudio, fomentando el uso de herramientas adaptadas y promoviendo procesos de codiseño con los grupos destinatarios.

La guía ofrece una metodología para evaluar necesidades, seleccionar las herramientas adecuadas y garantizar su relevancia e impacto a largo plazo. Invita a un cambio de perspectiva: ver la inclusión no como un añadido o una obligación, sino como un pilar fundamental de un sector turístico más resiliente, humano y sostenible, y como una nueva oportunidad para un desarrollo económico responsable.

Esta transformación exige no solo competencias técnicas, como la accesibilidad digital y el diseño universal, sino también cualidades humanas como la empatía, la formación y la capacidad de adaptación en todos los niveles de la cadena de valor turística. Al combinar la innovación tecnológica, el turismo sostenible, el compromiso social y el crecimiento económico, el sector puede, finalmente, abrir sus puertas de forma plena... a todas las personas.

Referencias

AccessibleEU Greece. (2024). Desarrollo del turismo accesible en Grecia. Recuperado de https://accessible-eu-centre.ec.europa.eu/content-corner/events/accessibleeu-greece-developing-accessible-tourism-greece-24-aw-gr-01-2024-06-28_en

Accessible Rhodes. (n.d) – Accessibility guide for Rhodes. Recuperado de <https://www.accessiblerhodes.com/>

AccessLab. (n.d) – Accessible Tourism Digital Toolkit. Recuperado de <https://accesslab-project.eu/>

Agence Nationale de la Cohésion des Territoires. (2020). Pass Numérique. Recuperado de <https://anct.gouv.fr/actualites/pass-numerique-des-cheques-pour-se-former-au-numerique>

ANCV. (n.d). Actions sociales. Recuperado de <https://www.ancv.com/action-sociale>

AMKE "Me Alla Matia" (Με Άλλα Μάτια). (n.d). Recuperado de <https://meallamatia.gr/>

Association of People with Disabilities of Northern Greece (AMEA Northern Greece). (n.d). Recuperado de <https://www.amea.gr/>

Banque des Territoires. (n.d). Inclusion numérique. Recuperado de: <https://www.banquedesterritoires.fr/produits-services/investissement/financement-inclusion-numerique>

COCEMFE. (n.d). Accessible tourism guides. Recuperado de <https://www.cocemfe.es>

COSMOTE CHRONOS. (n.d) – Virtual reality experience for cultural heritage. Recuperado de https://www.cosmote.gr/cs/cosmote/gr/CHRONOS.html?gad_source=1&gad_campaignid=20124419456&gclid=Cj0KCQjwuvrBBhDcARIsAKRrkjdQoUa4UjG-ves9NrjhsMXtalwNwng47exW4tiTvgeBYJj8VSnNltcaAgmEEALw_wcB

Dual Tourism. (2024). Greece's Commitment to Inclusive Tourism: A Path to Accessibility and Equality. Recuperado de <https://dualtourism.eu/greeces-commitment-to-inclusive-tourism-a-path-to-accessibility-and-equality/>

ENAT. (2021). The Greek Tourism Industry Welcomes Athens-Based Company InclusiveGreece. Recuperado de <https://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.news.2244>

ENAT Greece (European Network for Accessible Tourism – Greek Branch). (n.d). Recuperado de <https://www.accessibletourism.org/>

Erasmus+. (2021.). Programme guide 2021: Inclusion and diversity in education, training, youth, and sport. Recuperado de https://ec.europa.eu/programmes/erasmus-plus/resources_en

Equalitas Vitae. (n.d) Accessible technical reports and reports and tourism resources. Retrieved from <https://www.equalitasvitae.com>

European Commission. (2019). European tourism: Recent developments and future challenges. Policy Department for Structural and Cohesion Policies, Directorate-General for Internal Policies. PE 629.200. Recuperado de [https://www.europarl.europa.eu/thinktank/en/document.html?reference=IPOL_STU\(2019\)629200](https://www.europarl.europa.eu/thinktank/en/document.html?reference=IPOL_STU(2019)629200)

European Commission. (2020). Digital Economy and Society Index (DESI). Recuperado de https://ec.europa.eu/digital-strategy/our-policies/desi_en

European Commission. (2021). Smart Tourism Capital. Recuperado de https://smart-tourism-capital.ec.europa.eu/index_en

European Commission. (2022). Transition Pathway for Tourism. Recuperado de <https://transition-pathways.europa.eu>

Excelia Group Tourism Report. (2022). Tourism and accessibility: The state of tourism in Europe. Excelia Group.

Eurostat. (2022). Tourism statistics - participation in tourism. Recuperado de https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Tourism_statistics

Eurostat. (2022). Tourism statistics – how much is spent on tourism?. Retrieved from https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Tourism_statistics

EURAKOM. (2024). Vacances Ouvertes interviews and reports. Recuperado de <https://www.eurakom.eu>

France Num. (2023). Médiation numérique. Recuperado de <https://www.economie.gouv.fr/entreprises/france-num-transformation-numerique-PME-TPE#:~:text=L'initiative%20France%20Num%20accompagne,%C3%A0%20une%20offre%20de%20financements.>

Greece No Limits. (n.d) – Accessible tourism portal. Recuperado de <https://www.greecenolimits.com>

Greek Travel Pages. (2023). INSETI Study Highlights Actions for Inclusive Tourism in Greece. Recuperado de <https://news.gtp.gr/2023/12/04/inseti-study-highlights-actions-for-inclusive-tourism-in-greece/>

Greek Travel Pages. (2025). Greece Hits Record 35.9 Million Tourists in 2024, Travel Revenue Soars. Recuperado de <https://news.gtp.gr/2025/02/25/greece-hits-record-35-9-million-tourists-in-2024-travel-revenue-soars/>

Handicap.fr. (n.d.). Accessibilité touristique: Outils et initiatives. Recuperado de <https://handicap.fr>

ILUNION Hotels. (2025). Accessible hospitality under ONCE Group. Recuperado de <https://www.ilunionhotels.com/>

INSEE. (2021-2022). Digital and poverty statistics in France. Recuperado de <https://www.insee.fr>

MDPI. (2024). Empowering Tourism Accessibility: A Digital Revolution in Pieria, Greece. Recuperado de <https://www.mdpi.com/2076-3417/14/23/11136>

Ministry of the Economy, France. (n.d.). Marque Tourisme & Handicap. Recuperado de <https://www.economie.gouv.fr/entreprises/marque-label-tourisme-handicap>

National Archaeological Museum of Athens. (n.d) – Digital Tour. Recuperado de https://www.namuseum.gr/en/digital_exhibition/

PASOS: Revista de Turismo y Patrimonio Cultural. (2011). PASOS: Journal of Tourism and Cultural Heritage. Universidad de La Laguna. ISSN 1695-7121.

QTAssist. (2023). Greece promotes inclusion by making hundreds of beaches wheelchair-friendly. Recuperado de <https://www.qtassist.com/en/blog/greece-promotes-inclusion-by-making-hundreds-of-beaches-wheelchair-friendly>

REVISTA DE ESTUDIOS TURÍSTICOS . (2009.). Revista de Estudios Turísticos. Ministerio de Industria, Comercio y Turismo – Turespaña. ISSN 0423-5037.

Revista Internacional de Turismo, Empresa y Territorio. (2018.). Revista Internacional de Turismo, Empresa y Territorio. Universidad de Jaén. ISSN 2172-8690.

Revista Internacional de Turismo, Empresa y Territorio. (n.d.). Revista Internacional de Turismo, Empresa y Territorio. Universidad de Jaén. ISSN-e 2172-8690.

SEGITTUR. (n.d) Guide to Good Practices in Accessibility for Smart Tourism Destinations. Recuperado de <https://www.segittur.es>

Tour4All. (n.d.). Accessible tourism platform. Recuperado de <https://tour4all.org>.

Tourisme & Handicap. (n.d). Présentation du label. Recuperado de <https://tourisme-handicaps.org/les-marques-nationales/tourisme-handicap/th-presentation/>

Touteleurope.eu. (2022). Tourism participation in Europe: An overview. Recuperado de <https://www.touteleurope.eu>

Transition Pathways for Tourism. (2022). Tourism Participation by Reason and Age Group in the EU. Recuperado de <https://transition-pathways.europa.eu/data/persons-not-participating-tourism-reason-and-age-group-eu>

Vacances Ouvertes. (2023). Cap sur les 5 ans à venir. Recuperado de <https://www.vacances-ouvertes.asso.fr/actualite/C3%A9s/nouveau-projet-associatif-cap-sur-les-5-ans-venir>

Vacances Ouvertes. (n.d). Sac à Dos. Recuperado de: <https://www.vacances-ouvertes.asso.fr/sac-ados/sac-ados>



SMART

DIGITAL
INCLUSIVE
TOURISM



Green Village
20 Villas A class



Cofinanciado por
la Unión Europea

Proyecto número: 2023-2-ES01-KA210-VET-000184968

Financiado por la Unión Europea. Sin embargo, las opiniones y puntos de vista expresados son exclusivamente de los autores y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea ni los de la Agencia Ejecutiva Europea de Educación y Cultura (EACEA). Ni la Unión Europea ni la EACEA se hacen responsables de ellas.

