
TURISMO INCLUSIVO INTELIGENTE: DIGITALIZACIÓN PARA ADAPTACIONES Y ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD

MIGUEL CARRASCO HERNÁNDEZ

El turismo inclusivo inteligente representa una evolución significativa en la forma en que las personas con discapacidad experimentan el turismo. Con la implementación de tecnologías avanzadas como la inteligencia artificial (IA), la realidad aumentada (RA) y diversas herramientas de digitalización, se están creando entornos turísticos más accesibles y adaptados a las necesidades de todos los viajeros, independientemente de sus capacidades físicas, sensoriales o cognitivas. Este enfoque responde a una demanda creciente y también posiciona a los destinos turísticos como líderes en innovación y responsabilidad social.

En un contexto global en constante cambio, la tecnología se ha convertido en una herramienta fundamental para la inclusión social. Según datos de la Organización Mundial del Turismo (OMT), aproximadamente mil millones de personas en todo el mundo viven con algún tipo de discapacidad, lo que representa alrededor del 15% de la población mundial. Este grupo demográfico, en constante crecimiento debido al envejecimiento de la población y al aumento de las enfermedades crónicas, genera

una demanda creciente de servicios turísticos accesibles. La capacidad del sector para adaptarse a estas necesidades emergentes será determinante para su sostenibilidad a largo plazo.

El turismo inclusivo no solo es un derecho, sino también un catalizador económico. De acuerdo con el informe "Tourism for All" de la OMT, los turistas con discapacidad y sus acompañantes tienden a gastar, en promedio, un 30% más que los turistas sin discapacidad, debido a la necesidad de servicios especializados y adaptados. No obstante, muchos destinos aún no están completamente preparados para satisfacer esta demanda. La falta de accesibilidad además de limitar las oportunidades de las personas con discapacidad para disfrutar del turismo representa una pérdida económica significativa para la industria.

En este contexto, la digitalización se presenta como una solución clave para superar las barreras de accesibilidad en el turismo. Desde la planificación hasta la ejecución del viaje, las tecnologías digitales ofrecen herramientas que facilitan el acceso a la información, la movilidad y la participación plena de las personas con discapacidad en las actividades turísticas. Este artículo exa-

mina cómo la digitalización puede transformar el turismo inclusivo, destacando casos de éxito y proponiendo estrategias para un futuro más accesible y equitativo.

TECNOLOGÍAS QUE IMPULSAN LA ACCESIBILIDAD

Tradicionalmente, la accesibilidad en el turismo ha representado un desafío significativo. Sin embargo, la digitalización ha abierto nuevas oportunidades para abordar este problema de manera efectiva y eficiente. Las herramientas digitales tienen una misión como facilitadoras de la planificación de viajes para personas con necesidades de accesibilidad incluso, son capaces de mejorar sustancialmente su experiencia en el destino. La adopción de tecnologías accesibles permite a los destinos turísticos cumplir con las normativas legales y, al mismo tiempo, ofrecer un servicio más inclusivo y de mayor calidad.

Un avance importante en este campo es el desarrollo de aplicaciones móviles diseñadas específicamente para facilitar la accesibilidad. Un ejemplo relevante es Wheelmap, una aplicación que permite a los usuarios localizar y evaluar la accesibilidad de lugares públicos como restaurantes, museos, hoteles y estaciones de transporte. Basada en datos de código abierto, esta herramienta es actualizada continuamente por los propios usuarios, lo que garantiza la precisión y relevancia de la información disponible. Wheelmap ha sido instrumental en empoderar a las personas con movilidad reducida, permitiéndoles planificar sus viajes con mayor confianza y seguridad. Estas herramientas además de incrementar la autonomía de los usuarios fomentan la transparencia y la responsabilidad en la gestión de los destinos turísticos.

Otra aplicación destacada es Be My Eyes, que conecta a personas ciegas o con baja visión con voluntarios que pueden ofrecer asistencia visual a través de videollamadas. Esta aplicación, con millones de usuarios a nivel global, es un claro ejemplo de cómo la tecnología puede derribar barreras sensoriales y crear una red global de apoyo para las personas con discapacidad visual.

Be My Eyes demuestra cómo las soluciones digitales pueden ser implementadas para resolver problemas cotidianos, mejorando significativamente la calidad de vida de quienes más lo necesitan.

La plataforma TUR4all, desarrollada por IMPULSA IGUALDAD, es un ejemplo destacado de cómo la digitalización puede mejorar la accesibilidad en el turismo. TUR4all ofrece una base de datos exhaustiva sobre la accesibilidad de destinos turísticos en España, lo que permite a los viajeros con necesidades especiales planificar sus viajes de manera más efectiva y segura. Esta plataforma se distingue por su rigor en la verificación de la información, asegurando que los datos proporcionados sean precisos y útiles para los usuarios. Además, TUR4all se ha convertido en un modelo de referencia para iniciativas similares a nivel global, consolidándose como una herramienta indispensable tanto para los turistas como para los operadores turísticos que buscan ofrecer un servicio inclusivo y de alta calidad.

Las plataformas de reserva en línea también han comenzado a integrar filtros de accesibilidad, facilitando a los usuarios la búsqueda de alojamientos y actividades adaptadas a sus necesidades específicas. Por ejemplo, Booking.com ha incorporado opciones de filtrado que permiten a los usuarios buscar alojamientos con características específicas de accesibilidad, como rampas de acceso, baños accesibles y habitaciones sin barreras arquitectónicas. Esta evolución en las plataformas de reserva refleja una mayor conciencia sobre la importancia de la accesibilidad en la planificación de viajes y la necesidad de ofrecer soluciones personalizadas a los usuarios con discapacidades. La integración de estas características además de beneficiar a los usuarios finales ayuda a que se pueda fomentar un entorno más competitivo y diverso en la industria turística.

Las innovaciones en tecnología portátil también juegan un papel crucial en la mejora de la accesibilidad en el turismo. Dispositivos como relojes inteligentes y asistentes personales portátiles proporcionan información en tiempo real sobre la accesibilidad de los destinos y alertas sobre posibles obstáculos o cambios en las condiciones

del entorno. Estos dispositivos, cuando se integran con aplicaciones de accesibilidad, ofrecen una experiencia de viaje más fluida y segura para las personas con discapacidades. Un ejemplo práctico sería un turista con discapacidad visual que utiliza un reloj inteligente equipado con GPS y sensores de proximidad para navegar por una ciudad desconocida, recibiendo indicaciones y alertas sobre posibles peligros en tiempo real.

No obstante, a pesar de estos avances, la adopción de tecnologías digitales accesibles enfrenta importantes desafíos. La brecha tecnológica, particularmente en regiones con menos recursos, limita el acceso a estas innovaciones. Las pequeñas y medianas empresas turísticas a menudo enfrentan barreras financieras y de capacitación que dificultan la adopción de estas tecnologías. Además, la falta de estandarización en la tecnología de accesibilidad puede complicar su integración en diversas plataformas y dispositivos. Es crucial que las políticas públicas respalden la adopción de tecnologías accesibles, ofreciendo incentivos y programas de capacitación que aseguren que todos los actores del sector turístico puedan beneficiarse de estas innovaciones. Las alianzas público-privadas pueden desempeñar un papel clave en la reducción de la brecha tecnológica, promoviendo el desarrollo y la adopción de tecnologías accesibles a nivel global.

INTELIGENCIA ARTIFICIAL Y PERSONALIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA TURÍSTICA

La inteligencia artificial (IA) se perfila como una de las tecnologías más prometedoras para la personalización de la experiencia turística, especialmente en el contexto del turismo inclusivo. La IA tiene la capacidad de analizar grandes volúmenes de datos y aprender de las preferencias y necesidades de los usuarios, lo que permite ofrecer recomendaciones personalizadas y adaptadas a cada individuo. Este enfoque dirigido a la mejora la experiencia del usuario es capaz de optimizar los recursos de los operadores turísticos, permitiéndoles ofrecer servicios

más eficaces y adaptados a las necesidades específicas de cada cliente.

Una colaboración destacada en este ámbito es la que existe entre IMPULSA IGUALDAD y la empresa española IUrban, que ha desarrollado CICERONE, una herramienta basada en IA que permite la planificación y adaptación de itinerarios de viaje según más de 500 criterios de accesibilidad. CICERONE utiliza algoritmos avanzados para analizar las preferencias y necesidades de los usuarios, ofreciendo recomendaciones personalizadas que garantizan que todos los aspectos del viaje sean accesibles y satisfactorios. Este tipo de innovación basada en la personalización y mejora de la experiencia del usuario busca establecer un nuevo estándar para la accesibilidad en el sector turístico, demostrando cómo la IA puede ser utilizada para crear soluciones prácticas y eficaces.

Además de facilitar la personalización de los itinerarios de viaje, la inteligencia artificial también puede jugar un papel crucial en la mejora de la accesibilidad en tiempo real. Los asistentes virtuales y chatbots basados en IA son capaces de proporcionar información instantánea y adaptada sobre la accesibilidad de servicios y actividades, respondiendo a preguntas específicas y ofreciendo soluciones personalizadas. Estos asistentes pueden integrarse en aplicaciones móviles y plataformas de turismo, proporcionando asistencia continua y mejorando la autonomía de los viajeros con discapacidades. Un ejemplo concreto podría ser un chatbot que asista a un turista en silla de ruedas a encontrar restaurantes accesibles en una ciudad desconocida, proporcionando información detallada sobre el acceso y la disposición de los espacios.

Un aspecto clave de la inteligencia artificial en el turismo inclusivo es su capacidad para aprender y adaptarse a las necesidades cambiantes de los usuarios. Los algoritmos de aprendizaje automático pueden analizar grandes volúmenes de datos para identificar patrones y tendencias en las preferencias de los turistas con discapacidades. Esta información puede ser utilizada por los proveedores de servicios turísticos para desarrollar productos y servicios más alineados con las necesidades de este seg-

mento del mercado. Además, la capacidad de la inteligencia artificial para predecir y anticipar las necesidades de los usuarios puede ayudar a mejorar la planificación y la gestión de los recursos turísticos, garantizando que las experiencias ofrecidas sean verdaderamente inclusivas.

La inteligencia artificial también se está utilizando para desarrollar sistemas de navegación autónoma para personas con discapacidades visuales, auditivas o cognitivas. Estos sistemas, que pueden estar integrados en dispositivos portátiles, proporcionan direcciones y orientación en tiempo real, utilizando tecnología de reconocimiento de imágenes y procesamiento de lenguaje natural para identificar obstáculos y guiar al usuario de manera segura. Este tipo de innovación tiene el potencial de transformar la forma en que las personas con discapacidades interactúan con los destinos turísticos, ofreciendo una mayor independencia y seguridad en sus viajes.

Otro uso innovador de la inteligencia artificial en el turismo inclusivo es la creación de simulaciones de accesibilidad en destinos turísticos. Estas simulaciones permiten a los desarrolladores y planificadores turísticos identificar y corregir problemas de accesibilidad antes de que los viajeros lleguen al destino. Al integrar la IA en el diseño y la planificación urbana, es posible crear entornos turísticos más inclusivos y accesibles desde el principio, reduciendo la necesidad de adaptaciones costosas a posteriori. Además, estas simulaciones pueden ser utilizadas para capacitar a los empleados del sector turístico en la atención a las personas con discapacidades, proporcionando un entorno seguro y controlado donde pueden aprender y practicar habilidades importantes.

Sin embargo, el uso de la inteligencia artificial en el turismo inclusivo no está exento de desafíos. Uno de los principales problemas es la necesidad de garantizar que los algoritmos sean diseñados de manera inclusiva y que no perpetúen sesgos existentes. Esto requiere un enfoque cuidadoso en el diseño y la implementación de estas tecnologías, asegurando que sean accesibles y útiles para todos los usuarios. Además, es crucial que los profesionales del turismo

estén capacitados para utilizar y gestionar estas herramientas de manera ética y efectiva, garantizando que se utilicen para mejorar la accesibilidad y no para exacerbar las desigualdades existentes.

El desarrollo y la implementación de la inteligencia artificial en el turismo inclusivo también requiere un enfoque colaborativo. Los desarrolladores de tecnología, los proveedores de servicios turísticos y las organizaciones de personas con discapacidades deben trabajar juntos para garantizar que las soluciones de IA sean verdaderamente inclusivas. Al adoptar un enfoque centrado en el usuario y considerar las necesidades y preferencias de todos los viajeros, es posible crear un turismo inclusivo que sea accesible y equitativo para todos.

CIUDADES INTELIGENTES Y TURISMO INCLUSIVO

Las ciudades inteligentes están emergiendo como modelos a seguir en la integración de tecnologías inclusivas que mejoren la accesibilidad y la calidad de vida de todos sus habitantes y visitantes. Estas ciudades utilizan redes de sensores y dispositivos conectados para gestionar y optimizar los recursos urbanos, creando entornos que son más accesibles y acogedores para las personas con discapacidad. La implementación de tecnologías inteligentes en las ciudades mejora la experiencia de los turistas y también contribuye a la creación de comunidades más inclusivas y sostenibles.

Un ejemplo destacado es Barcelona, una de las ciudades más avanzadas en la implementación de tecnologías inteligentes. La ciudad ha desarrollado una infraestructura que incluye sensores que proporcionan información en tiempo real sobre la accesibilidad de los espacios públicos. Esta información es crucial para los turistas con discapacidades, ya que les permite planificar sus actividades con mayor seguridad y confianza. Al integrar la accesibilidad en la planificación urbana, Barcelona está estableciendo un modelo que otras ciudades pueden seguir para mejorar la inclusividad en sus comunidades. Este enfoque proactivo no solo beneficia a los turistas, sino que

también mejora la calidad de vida de los residentes locales, creando un entorno urbano más accesible para todos.

Además de mejorar la experiencia turística, la integración de tecnologías inclusivas en las ciudades inteligentes también tiene un impacto positivo en la calidad de vida de sus residentes. Al hacer que los espacios públicos sean más accesibles, las ciudades inteligentes están fomentando una mayor participación social y promoviendo la inclusión en todos los aspectos de la vida urbana. Este enfoque holístico de la accesibilidad es esencial para crear comunidades más equitativas y sostenibles. Las ciudades que adoptan tecnologías inclusivas además de cumplir con sus responsabilidades sociales, hacen posible la opción de posicionarse como destinos turísticos de primer nivel, atrayendo a un número creciente de viajeros que valoran la accesibilidad y la inclusión.

La realidad aumentada (RA) y la realidad virtual (RV) también están desempeñando un papel clave en el turismo inclusivo dentro de las ciudades inteligentes. Estas tecnologías permiten a los turistas experimentar destinos y actividades de manera inmersiva, lo que es particularmente beneficioso para las personas con discapacidades que pueden tener dificultades para acceder físicamente a ciertos lugares. Por ejemplo, las aplicaciones de RA pueden ofrecer tours virtuales de museos y sitios históricos, proporcionando una experiencia interactiva y adaptada a las necesidades específicas de cada usuario. Esta tecnología mejora la experiencia del usuario y amplía el acceso a la cultura y el patrimonio para aquellos que, de otro modo, no podrían participar en estas actividades.

Además, la realidad virtual puede ser utilizada para entrenar a los empleados del sector turístico en la atención a las personas con discapacidades, proporcionando un entorno seguro y controlado donde pueden aprender y practicar habilidades importantes. Este tipo de capacitación es crucial para garantizar que los profesionales del turismo estén preparados para ofrecer un servicio inclusivo y de alta calidad. La integración de la RV en la formación profesional también puede ayudar a sensibilizar

zar a los empleados sobre las necesidades específicas de los turistas con discapacidades, fomentando una cultura de inclusión y respeto en toda la industria.

Otro avance en las ciudades inteligentes es el uso de vehículos autónomos como una solución de movilidad inclusiva. Estos vehículos, equipados con tecnología avanzada de navegación y detección, pueden proporcionar un transporte accesible y seguro para las personas con discapacidades, permitiéndoles moverse por la ciudad con mayor independencia. Además, la integración de estos vehículos con aplicaciones móviles de accesibilidad puede ofrecer una experiencia de transporte completamente adaptada a las necesidades de cada usuario. Este tipo de soluciones son un paso adelante en la movilidad de las personas con necesidades de accesibilidad y además contribuye a la creación de ciudades más sostenibles y eficientes, al reducir la dependencia de los vehículos privados y promover el uso del transporte público.

Las ciudades inteligentes también están utilizando tecnologías de sensores para monitorear la accesibilidad de los espacios públicos en tiempo real. Estos sensores pueden detectar obstáculos, cambios en el terreno y otras barreras que puedan afectar la movilidad de las personas con discapacidades. La información recopilada por estos sensores puede ser utilizada para alertar a los usuarios sobre posibles peligros y para informar a las autoridades sobre la necesidad de realizar ajustes en la infraestructura. Además, esta información puede ser integrada en aplicaciones móviles y dispositivos portátiles, proporcionando a los usuarios una visión completa y actualizada de la accesibilidad en la ciudad.

Además, las ciudades inteligentes pueden utilizar la tecnología para crear entornos urbanos más inclusivos a través de la planificación y el diseño participativo. Al involucrar a las personas con discapacidades en el proceso de planificación urbana, es posible crear espacios públicos que sean verdaderamente accesibles y que reflejen las necesidades y preferencias de todos los usuarios. La tecnología puede facilitar este proceso, proporcionando herramientas que permitan a los usuarios visualizar y

evaluar las propuestas de diseño antes de que se implementen. Este enfoque participativo da la opción de mejorar la calidad de los espacios públicos y garantiza que las soluciones adoptadas sean inclusivas y sostenibles.

En resumen, las ciudades inteligentes están desempeñando un papel crucial en la promoción del turismo inclusivo. Al integrar tecnologías avanzadas en la infraestructura urbana, estas ciudades están creando entornos que son más accesibles, seguros y acogedores para todos los usuarios. Sin embargo, para que este enfoque sea verdaderamente inclusivo, es necesario que las ciudades inteligentes adopten un enfoque centrado en el usuario, considerando las necesidades y preferencias de las personas con discapacidades en todas las etapas del proceso de planificación y diseño. La colaboración entre gobiernos, empresas tecnológicas y organizaciones de la sociedad civil es esencial para garantizar que las ciudades inteligentes sean verdaderamente inclusivas y accesibles para todos.

DESAFÍOS Y OPORTUNIDADES EN LA DIGITALIZACIÓN DEL TURISMO INCLUSIVO

A medida que la digitalización continúa transformando el sector turístico, es crucial abordar los desafíos que surgen en el camino hacia un turismo más inclusivo. Uno de los principales obstáculos es la brecha tecnológica, que se manifiesta en la falta de acceso a la tecnología en algunas regiones y entre ciertos grupos demográficos. Esta disparidad puede limitar la capacidad de los turistas con discapacidades para aprovechar las nuevas herramientas y servicios disponibles, creando una brecha en la experiencia turística que debe ser abordada de manera integral. Para superar este desafío, es necesario adoptar un enfoque que combine la inversión en infraestructura tecnológica con la educación y la capacitación, garantizando que todos los usuarios puedan beneficiarse de las innovaciones digitales.

La infraestructura tecnológica es otro desafío crítico. En muchas regiones, la falta de

conectividad y de dispositivos adecuados dificulta la implementación de soluciones tecnológicas inclusivas. Este problema es particularmente agudo en áreas rurales y en países en desarrollo, donde las limitaciones de infraestructura pueden restringir el acceso a servicios turísticos accesibles. Para superar estos obstáculos, es esencial que las políticas públicas y las inversiones privadas se orienten hacia la mejora de la infraestructura tecnológica, asegurando que todos los turistas, independientemente de su ubicación, puedan beneficiarse de las innovaciones en el turismo inclusivo. La colaboración entre el sector público y privado es fundamental para movilizar los recursos necesarios y garantizar que las inversiones en infraestructura tecnológica se realicen de manera equitativa y sostenible.

Además de las barreras tecnológicas, existen desafíos socioeconómicos que deben ser abordados. La desigualdad en el acceso a la tecnología y a los servicios turísticos inclusivos es un problema persistente, y es necesario implementar políticas que promuevan la equidad y la inclusión en el sector turístico. Esto incluye la adopción de normativas que garanticen la accesibilidad universal y el apoyo a proyectos que promuevan la inclusión de grupos marginados. Las políticas de subsidios y la creación de incentivos para la adopción de tecnologías accesibles pueden ser herramientas efectivas para reducir las disparidades y promover un acceso más equitativo a los servicios turísticos.

Por otro lado, la formación y la sensibilización de los profesionales del sector turístico son esenciales para el éxito del turismo inclusivo inteligente. Es fundamental que los trabajadores del sector estén capacitados para utilizar tecnologías accesibles y comprendan la importancia de atender a la diversidad. Promover una cultura de inclusión y respeto que valore la diversidad como una riqueza para el sector es crucial para transformar la experiencia turística y hacerla verdaderamente inclusiva. La formación continua y la sensibilización son esenciales para garantizar que los profesionales del turismo estén equipados para ofrecer un servicio inclusivo y de alta cali-

dad, y para fomentar una cultura de inclusión en toda la industria.

El turismo inclusivo inteligente también ofrece numerosas oportunidades que deben ser aprovechadas. La innovación tecnológica tiene el potencial de transformar el sector turístico, creando nuevas experiencias y servicios que respondan a las necesidades de todos los viajeros. Además, la creciente demanda de turismo accesible representa una oportunidad económica significativa para las empresas que estén dispuestas a invertir en soluciones inclusivas. Al desarrollar productos y servicios que atiendan a las necesidades de los turistas con discapacidades, las empresas que apuestan por ello están cumpliendo con su responsabilidad social y están accediendo a un mercado en expansión. Este enfoque no solo beneficia a los turistas con necesidades de accesibilidad, sino que también a los residentes de dichos destinos, lo que contribuye a la creación de un sector turístico más competitivo y resiliente.

La clave para aprovechar estas oportunidades radica en la colaboración intersectorial. Los gobiernos, las empresas tecnológicas y las organizaciones de la sociedad civil deben trabajar juntos para desarrollar soluciones inclusivas que sean sostenibles y escalables. Esto incluye la creación de asociaciones público-privadas que promuevan la innovación en el turismo inclusivo y la implementación de políticas que incentiven a las empresas a invertir en accesibilidad. La colaboración entre el sector público y privado es esencial para movilizar los recursos necesarios y garantizar que las inversiones en innovación tecnológica se realicen de manera equitativa y sostenible.

Además, es esencial que las estrategias de digitalización en el turismo inclusivo sean diseñadas con un enfoque centrado en el usuario. Esto significa involucrar a las personas con discapacidades en el proceso de diseño y desarrollo de nuevas tecnologías, asegurando que sus necesidades y preferencias sean consideradas desde el principio. Al adoptar un enfoque inclusivo en todas las etapas del desarrollo de tecnología, es posible crear soluciones que realmente mejoren la experiencia turística para todos. La participación de los usuarios en el

proceso de diseño también garantiza que las soluciones adoptadas sean prácticas y efectivas, respondiendo de manera adecuada a las necesidades de los turistas con discapacidades.

El turismo inclusivo inteligente tiene el potencial de transformar el sector turístico, creando un entorno donde todos los viajeros, independientemente de sus capacidades, puedan disfrutar de experiencias enriquecedoras y accesibles. Sin embargo, para que este potencial se realice plenamente, es necesario superar los desafíos existentes y aprovechar las oportunidades que ofrece la digitalización. Con las políticas adecuadas, la inversión en innovación y un compromiso con la inclusión, el turismo puede convertirse en una fuerza para el cambio social, promoviendo la equidad y la inclusión en todo el mundo. La digitalización es una estrategia que tiene el potencial de mejorar la accesibilidad en el turismo, y que también puede contribuir a la creación de un sector más inclusivo y equitativo, donde todos los viajeros puedan disfrutar de las mismas oportunidades.

ESTRATEGIAS PARA UN TURISMO INCLUSIVO SOSTENIBLE

Para garantizar que el turismo inclusivo inteligente se desarrolle de manera sostenible, es fundamental que se implementen políticas públicas que apoyen la innovación y la inclusión en el sector. Estas políticas deben fomentar la investigación y el desarrollo de nuevas tecnologías, así como la implementación de normativas que aseguren la accesibilidad universal. La colaboración intersectorial, que incluye a gobiernos, empresas tecnológicas y organizaciones sociales, es vital para crear un ecosistema turístico inclusivo y sostenible. Las políticas públicas deben estar orientadas a promover la inclusión y la equidad, garantizando que todos los usuarios puedan beneficiarse de las innovaciones tecnológicas y que se eliminen las barreras que impiden la participación plena de las personas con discapacidades en el turismo.

El apoyo a proyectos de investigación y desarrollo es esencial para impulsar nue-

vas soluciones tecnológicas que mejoren la accesibilidad en el turismo. Esto incluye la financiación de investigaciones que exploren nuevas aplicaciones de la inteligencia artificial, la realidad aumentada y otras tecnologías emergentes en el turismo inclusivo. Además, es importante que se promueva la colaboración entre investigadores, empresas y organizaciones de la sociedad civil para garantizar que las innovaciones tecnológicas respondan a las necesidades reales de los turistas con discapacidades. La creación de centros de innovación y laboratorios de pruebas puede ser una estrategia efectiva para fomentar la investigación y el desarrollo en este campo, proporcionando un espacio donde se puedan probar y mejorar las soluciones tecnológicas antes de su implementación a gran escala.

La implementación de normativas que aseguren la accesibilidad universal es otro aspecto clave para el desarrollo sostenible del turismo inclusivo. Estas normativas deben establecer estándares claros para la accesibilidad en todos los aspectos del sector turístico, desde la infraestructura física hasta los servicios digitales. Además, es necesario que se realice un seguimiento riguroso del cumplimiento de estas normativas, asegurando que los proveedores de servicios turísticos ofrezcan un entorno accesible para todos los usuarios. Las normativas deben ser lo suficientemente flexibles como para adaptarse a los cambios tecnológicos y las nuevas necesidades que puedan surgir, garantizando que el sector turístico pueda evolucionar y mantenerse a la vanguardia en términos de accesibilidad.

La colaboración entre gobiernos, empresas tecnológicas y organizaciones sociales es fundamental para crear un ecosistema turístico inclusivo y sostenible. Los gobiernos tienen un papel crucial en la promoción de la accesibilidad a través de la legislación y la financiación de proyectos inclusivos. Las empresas tecnológicas, por su parte, pueden desarrollar soluciones innovadoras que mejoren la accesibilidad y la personalización en el turismo. Por último, las organizaciones sociales pueden proporcionar la experiencia y el conocimiento necesario para asegurar que las soluciones tecnológicas respondan a las necesidades de las

personas con discapacidades. Esta colaboración intersectorial es esencial para garantizar que las innovaciones tecnológicas sean inclusivas y accesibles para todos los usuarios, y para fomentar la creación de un sector turístico más equitativo y sostenible.

El turismo inclusivo inteligente requiere una innovación continua y una adaptabilidad a los cambios rápidos de la tecnología. Es crucial que el sector turístico esté preparado para integrar las últimas tendencias y avances tecnológicos, asegurando así que el turismo siga siendo una actividad accesible y enriquecedora para todos. La creación de laboratorios de innovación y la realización de pruebas piloto pueden ser estrategias efectivas para mantenerse a la vanguardia y garantizar que las soluciones implementadas respondan de manera adecuada a las necesidades de accesibilidad. Estos laboratorios pueden servir como espacios de experimentación donde se desarrollan y prueban nuevas tecnologías y modelos de negocio que promuevan la accesibilidad y la inclusión en el turismo.

La creación de laboratorios de innovación en el sector turístico puede ser una estrategia clave para promover la inclusión. Estos laboratorios pueden servir como espacios de experimentación donde se desarrollan y prueban nuevas tecnologías y modelos de negocio que promuevan la accesibilidad. Al involucrar a una amplia gama de actores, incluidos desarrolladores de tecnología, académicos, organizaciones de personas con discapacidades y profesionales del turismo, estos laboratorios pueden generar soluciones innovadoras que sean prácticas y sostenibles. Además, la creación de redes de colaboración entre estos laboratorios y otras instituciones puede fomentar el intercambio de conocimientos y mejores prácticas, acelerando el desarrollo de soluciones tecnológicas inclusivas.

Además, es fundamental que las estrategias de digitalización en el turismo inclusivo se centren en la creación de valor a largo plazo para todos los involucrados. Esto implica no solo desarrollar tecnologías que mejoren la accesibilidad, sino también asegurarse de que estas tecnologías sean accesibles para todos los usuarios, independientemente de su nivel socioeconómico o ubicación geo-

gráfica. Al adoptar un enfoque de inclusión y sostenibilidad en la digitalización del turismo, es posible crear un sector que sea verdaderamente accesible y equitativo. La sostenibilidad debe ser un principio rector en el desarrollo de tecnologías accesibles, garantizando que estas soluciones además de ser efectivas en el presente sean capaces de adaptarse y evolucionar para satisfacer las necesidades futuras.

La educación y la formación también juegan un papel crucial en la sostenibilidad del turismo inclusivo. Los profesionales del turismo deben recibir formación continua sobre las últimas tecnologías y prácticas inclusivas. Esto incluye no solo el aprendizaje de nuevas herramientas digitales, sino también la comprensión de las necesidades específicas de los viajeros con discapacidades. Las organizaciones de la sociedad civil y las instituciones educativas pueden colaborar para desarrollar programas de formación especializados que preparen a los trabajadores del sector turístico para ofrecer un servicio verdaderamente inclusivo. La formación debe estar orientada a mejorar la comprensión de la accesibilidad y la inclusión, promoviendo una cultura de respeto y valoración de la diversidad en el sector turístico.

Además, la sensibilización del público en general es esencial para promover una cultura de inclusión en el turismo. Las campañas de concienciación pueden ayudar a cambiar las actitudes hacia las personas con discapacidades, promoviendo un enfoque más inclusivo en todos los aspectos del turismo. Estas campañas pueden ser apoyadas por el gobierno, las organizaciones no gubernamentales y las empresas turísticas, trabajando juntas para crear un entorno turístico más acogedor para todos. La sensibilización también puede contribuir a la creación de un entorno más inclusivo y equitativo en el turismo, garantizando que todos los viajeros se sientan bienvenidos y valorados, independientemente de sus capacidades.

Finalmente, es importante reconocer que el turismo inclusivo va más allá de ser únicamente una responsabilidad del sector turístico, es en conjunto una responsabilidad de toda la sociedad. La colaboración entre

los distintos actores que la conforman es esencial para garantizar que el turismo sea accesible para todos. Esto incluye a los sectores públicos y privados como gobiernos y las empresas, pero además debe globalizar a las organizaciones de la sociedad civil, las comunidades locales y los propios viajeros. Al trabajar juntos, podemos crear un turismo que sea verdaderamente inclusivo, accesible y equitativo para todos.

Con un enfoque centrado en la inclusión, la equidad y la sostenibilidad, el turismo puede convertirse en un motor de cambio social positivo, creando un entorno más accesible y acogedor para todos. La digitalización, cuando se implementa de manera inclusiva, tiene el potencial de transformar el sector turístico y hacer del turismo una experiencia verdaderamente global y accesible para todos, independientemente de sus capacidades.

CONCLUSIONES

El turismo inclusivo, impulsado por la digitalización y la inteligencia artificial, presenta un futuro prometedor para un sector más accesible y diverso. Aunque los desafíos son considerables, las oportunidades para mejorar la calidad de vida de los turistas con discapacidades y para enriquecer el sector en su conjunto son inmensas. Con un enfoque estratégico y un compromiso firme con la inclusión, es posible avanzar hacia un turismo que realmente sea para todos.

El desarrollo de un turismo inclusivo inteligente requiere un esfuerzo concertado por parte de todos los actores del sector turístico. Desde los gobiernos y las empresas tecnológicas hasta las organizaciones de la sociedad civil y los propios turistas, todos tienen un papel que desempeñar en la creación de un entorno turístico más accesible e inclusivo. Con las políticas adecuadas, la inversión en innovación y un compromiso con la inclusión, el turismo puede convertirse en una fuerza para el cambio social, promoviendo la equidad y la inclusión en todo el mundo.

El futuro del turismo inclusivo depende en gran medida de la capacidad del sector para adaptarse a las necesidades cambiantes de los viajeros y para aprovechar las oportunidades que ofrece la digitalización. Al adoptar un enfoque inclusivo y centrado en el usuario, es posible crear experiencias turísticas que sean verdaderamente accesibles para todos, garantizando que el turismo siga siendo una fuente de enriquecimiento personal y cultural para todas las personas, independientemente de sus capacidades. La digitalización por sí sola como eje, tiene un enorme potencial para mejorar la accesibilidad en el turismo y también puede contribuir a la creación de un sector más inclusivo y equitativo, donde todos los viajeros puedan disfrutar de las mismas oportunidades.

Además, es fundamental que las estrategias de digitalización en el turismo inclusivo se centren en la creación de valor a largo plazo para todos los involucrados. Esto implica que no únicamente vale con desarrollar tecnologías que mejoren la accesibilidad, sino también asegurarse de que estas tecnologías sean accesibles para todos los usuarios, independientemente de su nivel socioeconómico o ubicación geográfica. Al adoptar un enfoque de inclusión y sostenibilidad en la digitalización del turismo, es posible crear un sector que sea verdaderamente accesible y sin barreras.

La sostenibilidad debe ser una estrategia clave en el desarrollo de tecnologías accesibles, garantizando que estas soluciones además de que sean efectivas en el presente también puedan adaptarse y evolucionar para satisfacer las necesidades futuras. Esto incluye centrarse en la creación de tecnologías que mejoren la accesibilidad, además de la inversión en la formación y capacitación de los profesionales del turismo para garantizar que puedan utilizar estas herramientas de manera efectiva y ética.

El turismo inclusivo inteligente beneficia a los turistas con necesidades de accesibilidad, y también crea un sector turístico más resiliente y competitivo. Al invertir en accesibilidad y en la adopción de tecnologías inclusivas, las empresas turísticas pueden diferenciarse en un mercado cada vez más competitivo y atraer a un segmento de

clientes en crecimiento. Además, la adopción de prácticas inclusivas y sostenibles puede mejorar la reputación de las empresas y los destinos turísticos, haciéndolos más atractivos para un público más amplio y diverso.

Para que el turismo inclusivo inteligente alcance su pleno potencial, es necesario que todos los actores del sector trabajen juntos para superar los desafíos existentes y aprovechar las oportunidades que ofrece la digitalización. Esto incluye la colaboración entre gobiernos, empresas tecnológicas, organizaciones de la sociedad civil y las propias personas con discapacidades para desarrollar soluciones que sean verdaderamente inclusivas y accesibles para todos. La creación de redes de colaboración y el intercambio de mejores prácticas pueden acelerar el desarrollo y la implementación de tecnologías inclusivas, asegurando que todos los viajeros puedan disfrutar de las mismas oportunidades y experiencias.

Además, es esencial que se sigan promoviendo políticas públicas que apoyen la inclusión y la accesibilidad en el turismo. Esto incluye la implementación de normativas que garanticen la accesibilidad universal y el apoyo a proyectos de investigación y desarrollo que exploren nuevas aplicaciones de la tecnología en el turismo inclusivo. Las políticas públicas deben estar orientadas a promover la equidad y la inclusión, garantizando que todos los usuarios puedan beneficiarse de las innovaciones tecnológicas y que se eliminen las barreras que impiden la participación plena de las personas con discapacidades en el turismo.

El turismo inclusivo inteligente representa una oportunidad única para transformar el sector turístico y crear un entorno donde todos los viajeros, independientemente de sus capacidades, puedan disfrutar de experiencias enriquecedoras y accesibles. Con las políticas adecuadas, la inversión en innovación y un compromiso con la inclusión, el turismo puede convertirse en una fuerza para el cambio social, promoviendo la equidad y la inclusión en todo el mundo.

Finalmente, es importante reconocer que el turismo inclusivo va más allá de ser solo una responsabilidad del sector turístico, ya que

debe englobar acciones por parte de toda la sociedad. La colaboración entre los distintos actores de la sociedad es esencial para garantizar que el turismo sea accesible para todos. Esto incluye al sector público y privado, a las organizaciones de la sociedad civil, las comunidades locales y los propios viajeros. Trabajando estratégicamente, con conciencia y con un objetivo común, podemos crear un turismo que sea verdaderamente inclusivo, accesible y equitativo para todos.

Con un enfoque centrado en la inclusión, la equidad y la sostenibilidad, el turismo puede convertirse en un motor de cambio social positivo, creando un entorno más accesible y acogedor para todos. La digitalización, cuando se implementa de manera inclusiva, tiene el potencial de transformar el sector turístico y hacer del turismo una experiencia verdaderamente global y accesible para todos, independientemente de sus capacidades.

REFERENCIAS

- Be My Eyes (2024). Annual Report on Technology and Accessibility. Recuperado de <https://www.bemyeyes.com>
- Buhalis, D., & Michopoulou, E. (2011). Information-enabled tourism destination marketing: Addressing the accessibility market. *Current Issues in Tourism*, 14(2), 145-168. <https://doi.org/10.1080/13683501003653361>
- Buhalis, D., & Sinarta, Y. (2019). Real-time co-creation and nowness service: Lessons from tourism and hospitality. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 36(5), 563-582. <https://doi.org/10.1080/10548408.2019.1592059>
- Comisión Europea. (2020). Estrategia de accesibilidad digital en la Unión Europea. Recuperado de https://commission.europa.eu/index_en
- Darcy, S., & Dickson, T. J. (2009). A whole-of-life approach to tourism: The case for accessible tourism experiences. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 16(1), 32-44. <https://doi.org/10.1375/jhtm.16.1.32>
- European Network for Accessible Tourism (ENAT) (2018). The Economic Impact of Accessible Tourism. Recuperado de <https://www.accessibletourism.org>
- Fundación ONCE (2021). Informe sobre accesibilidad en el turismo. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfefindmkaj/https://www.fundaciononce.es/sites/default/files/2022/Inf_Sostenibilidad_2021_F_ONCE_accesible_OK.pdf
- IMPULSA IGUALDAD (2023). Innovaciones en Turismo Accesible. Recuperado de <https://www.impulsaiigualdad.org>
- IURBAN (2022). CICERONE: Inteligencia Artificial aplicada al turismo accesible. <https://iurban.es/>
- Ley de Igualdad de Oportunidades para Personas con Discapacidad (EE.UU.) (1990). Americans with Disabilities Act (ADA). Recuperado de <https://www.ada.gov>
- Organización Mundial del Turismo (OMT) (2021). Hacia un turismo accesible para todos. Recuperado de <https://www.unwto.org/tourism-for-all>
- Smith, R. W., & Patiño, A. (2019). Digital Transformation in the Tourism Sector. *Journal of Tourism Futures*, 5(3), 221-234.
- TUR4all. (2023). Plataforma de turismo accesible. Recuperado de <https://www.tur4all.com>
- United Nations (2015). Transforming Our World: The 2030 Agenda for Sustainable Development. Recuperado de <https://sdgs.un.org/2030agenda>
- Wheelmap (2023). Accessibility Mapping in Urban Areas. Recuperado de <https://www.wheelmap.org>

SOBRE EL AUTOR

Miguel Carrasco Hernández es Director del Área de Turismo en Impulsa Igualdad y COO de TUR4allTravel, ha liderado proyectos clave de accesibilidad turística en destinos nacionales e internacionales, además forma parte del consejo de dirección de ENAT e ISTO. Bajo su dirección, se han puesto en marcha proyectos innovadores como FITUR4all y la agencia de viajes especializada TUR4allTravel.