



Funded by  
the European Union



# Kit de formación del cMOOC del proyecto DIVETOUR

## Lista de referencias recomendadas



Financiado por el Programa Erasmus+ de la Unión Europea  
G.A. n. 2021-1-LT01-KA220-VET-000032925

El contenido de este documento representa únicamente las opiniones de los autores y es de su exclusiva responsabilidad; no puede considerarse que refleje las opiniones de la Agencia Nacional o de la Comisión Europea o de cualquier otro organismo de la Unión Europea. La Agencia Nacional y la Comisión Europea no aceptan ninguna responsabilidad por el uso que pueda hacerse de la información que contiene.



## Introducción

El siguiente directorio proporciona una lista de materiales de referencia disponibles en línea, que se recomiendan en relación con los diversos temas tratados en los módulos del MOOC.

Algunos documentos se indican como "muy recomendados", ya que son muy importantes para que los participantes del MOOC los lean si quieren adquirir un conocimiento básico general de los temas principales de los módulos.

Además de los documentos fuertemente recomendados, se proporciona una lista de otros documentos sugeridos, para que los participantes del MOOC los consulten si quieren profundizar en los temas tratados en los módulos.

Para cada uno de los documentos recomendados, se ofrece una breve descripción de su contenido.

Todos los documentos están disponibles en la plataforma MOOC o pueden encontrarse en los enlaces indicados.

## **Módulo 1 - La respuesta del sector turístico a la pandemia, con especial atención a la inclusión de las personas mayores y de las personas con discapacidad y/o a otros requisitos de acceso específicos para la reapertura del sector**

### **Tema 1.1 Impacto económico y sociocultural de los choques externos en el turismo**

#### ***DOCUMENTOS MUY RECOMENDADOS***

**OMT (2021), La contribución económica del turismo y el impacto de COVID-19**

Downloadable at: <https://www.e-unwto.org/doi/epdf/10.18111/9789284423200>



## Resumen

Este artículo destaca la contribución del turismo a la economía mundial medida en producto interior bruto directo del turismo (PIBT) y cómo la pandemia de COVID-19 afectó a todos los indicadores. La pandemia de COVID-19 redujo el PIB directo del turismo a más de la mitad en 2020, reduciéndolo en 2,0 billones de dólares, hasta el 1,8% del PIB mundial. Este desplome representa alrededor del 70% del descenso global del PIB mundial en 2020.<sup>1</sup> Las llegadas de turistas internacionales se redujeron en un 73% en 2020, mientras que los ingresos por exportaciones del turismo (ingresos por turismo internacional y transporte de pasajeros) disminuyeron en un 63% en términos reales.

## **HOTREC (2022), Labour shortages in the hospitality sector, position paper, Bruselas**

Descargable en: [Labour-shortages-in-the-hospitality-sector-.pdf \(hotrec.eu\)](https://hotrec.eu/Labour-shortages-in-the-hospitality-sector-.pdf)

## Resumen

El sector de la hostelería proporciona 11 millones de puestos de trabajo en la UE27 y contribuye en gran medida a la economía de la UE. Sin embargo, el sector se enfrenta actualmente a una escasez de mano de obra sin precedentes. Este documento presenta los retos actuales y las razones que subyacen a este fenómeno, así como las soluciones que deben desarrollarse tanto a nivel de la UE como a nivel nacional, entre las que se incluyen la mejora de la migración legal, la promoción de diferentes formas de trabajo y el desarrollo de programas de educación y formación.

## **OTROS DOCUMENTOS RECOMENDADOS**

### **Comisión Europea (2021) Actitudes de los europeos hacia el turismo**

Puede descargarse en: <https://europa.eu/eurobarometer/surveys/detail/2283>

## Resumen

Encuesta del Eurobarómetro sobre las actitudes de los europeos hacia el turismo. Los temas explorados incluyen 1) el comportamiento de viaje, incluyendo la frecuencia de los viajes, las preferencias de alojamiento y el impacto de la pandemia COVID-19 en el comportamiento de viaje; 2) los canales de reserva preferidos y las fuentes de información para hacer los arreglos de viaje; 3) las razones clave para la selección de un destino; y 4) las opiniones y la información sobre los viajes sostenibles, incluyendo



la facilidad de encontrar información relacionada con la sostenibilidad o la accesibilidad y la preparación para cambiar los hábitos de viaje para ser más sostenible. Este estudio hace un perfil de todos los viajeros e incluye algunas cuestiones, como la búsqueda de información fiable, relacionadas con las necesidades de los turistas con requisitos de acceso específicos.

### **Naciones Unidas (2020), COVID-19 y Transforming Tourism**

**Puede descargarse en:**

[https://unsdg.un.org/sites/default/files/2020-08/sg\\_policy\\_brief\\_covid-19\\_tourism\\_august\\_2020.pdf](https://unsdg.un.org/sites/default/files/2020-08/sg_policy_brief_covid-19_tourism_august_2020.pdf)

#### **Resumen**

El turismo proporciona un medio de vida a millones de personas y permite a otros miles de millones apreciar su propia cultura y otras diferentes, así como el mundo natural. Para algunos países, puede representar más del 20% de su PIB y, en general, es el tercer sector exportador de la economía mundial. El turismo es uno de los sectores más afectados por la pandemia del COVID-19, que afecta a las economías, los medios de vida, los servicios públicos y las oportunidades en todos los continentes. Si bien el mantenimiento de los medios de vida que dependen del sector debe ser una prioridad, la reconstrucción del turismo es también una oportunidad de transformación con un enfoque en el aprovechamiento de su impacto en los destinos visitados y la construcción de comunidades y empresas más resilientes a través de la innovación, la digitalización, la sostenibilidad y las asociaciones.

### **ETC (2022), *Exploración de las actitudes y expectativas de los consumidores en materia de viajes para impulsar la recuperación del turismo - Verano de 2022***

**Puede descargarse en:**

<https://etc-corporate.org/uploads/2022/06/ETC-Consumer-Travel-Attitudes-and-Expectations-Summer-2022.pdf>

#### **Resumen**

Este informe es el primero de dos informes sobre la exploración de las actitudes y expectativas de los consumidores en materia de viajes para impulsar la recuperación del turismo. Los temas explorados a lo largo del estudio general son:

- Conocimiento de las tendencias de comportamiento: Lograr una mejor comprensión de las actitudes y los comportamientos de los consumidores en materia de viajes,



impulsados por la pandemia de COVID-19, e identificar las tendencias duraderas y las que más probablemente desaparecerán.

- Entender el mercado: Identificar y ofrecer una visión general de las carencias y oportunidades de los productos y servicios turísticos europeos ofrecidos durante la pandemia para optimizar las experiencias de viaje de los consumidores a corto plazo.
- Anticipar el comportamiento de los viajes: Examinar las expectativas de viaje de los consumidores (sobre los viajes a Europa y dentro de ella) para el año 2022 con el fin de proporcionar a los destinos turísticos los conocimientos necesarios para adaptar su oferta a las necesidades y expectativas de los viajeros potenciales.
- Perspectivas de los viajes: Proporcionar información sobre las expectativas de viaje de los consumidores tras el periodo estival de 2022 y más allá (2023).

### **Economist Intelligence- EIU (2022), *Tourism outlook 2023 - Turbulence in the travel industry***

Puede descargarse en:

[https://www.eiu.com/n/campaigns/tourism-in-2023/?utm\\_source=google&utm\\_medium=ppc&utm\\_campaign=industries-in-2023&gclid=Cj0KCQiA37KbBhDgARIsAlzce15EIqFg9yXOAhtMdU-kGegrH6akO-jnd2j3m1G3wbkK7Bm5NXTORzYaAohKEALw\\_wcB](https://www.eiu.com/n/campaigns/tourism-in-2023/?utm_source=google&utm_medium=ppc&utm_campaign=industries-in-2023&gclid=Cj0KCQiA37KbBhDgARIsAlzce15EIqFg9yXOAhtMdU-kGegrH6akO-jnd2j3m1G3wbkK7Bm5NXTORzYaAohKEALw_wcB)

#### **Resumen**

Las llegadas de turistas a nivel mundial aumentarán un 30% en 2023, tras un crecimiento del 60% en 2022, pero se mantendrán por debajo de los niveles anteriores a la pandemia. La desaceleración económica, las sanciones a Rusia y la estrategia china de "cero covacha" retrasarán la recuperación.

La guía del EIU sobre el turismo en 2023 ofrece una visión completa de los retos, las oportunidades y las tendencias que habrá que observar durante el próximo año.

### **UNWTO Tourism market Intelligence and Competitiveness (2022), *Impacto de la ofensiva rusa sobre Ucrania en el turismo internacional***

Descargable en:

<https://www.unwto.org/impact-russian-offensive-in-ukraine-on-tourism>

#### **Resumen**



La ofensiva militar rusa en Ucrania representa un riesgo a la baja para el turismo internacional. Ha exacerbado los ya elevados precios del petróleo y los costes de transporte, ha aumentado la incertidumbre y ha provocado una interrupción de los viajes en Europa del Este. Este informe analiza en detalle estas repercusiones, aportando también datos clave.

**Comisión Europea de Viajes (2021), *Fomentar las prácticas de turismo sostenible*, Bruselas.**

**Puede descargarse en:**

<https://etc-corporate.org/reports/handbook-on-encouraging-sustainable-tourism-practices/>

### **Resumen**

La sostenibilidad es el imperativo global de nuestra época, un imperativo que también afecta al fenómeno turístico. Por un lado, algunas prácticas turísticas pueden generar insostenibilidad (por ejemplo, el sobreturismo); por otro, algunos fenómenos globales (por ejemplo, el cambio climático) socavan importantes factores de atracción del turismo, en su mayoría naturalistas.

Este informe presenta los conceptos clave de la sostenibilidad y del turismo sostenible. Analiza algunas actitudes de los consumidores respecto a las prácticas sostenibles y perfila algunas tendencias clave de la economía del turismo. Una rica e interesante colección de historias de casos documenta diversos enfoques para lograr un turismo sostenible.

**Tema 1.2 Las crisis como oportunidad para repensar el turismo para el futuro: diseñar una recuperación del turismo inclusivo en el marco del desarrollo equitativo y sostenible**

### **DOCUMENTOS MUY RECOMENDADOS**

**OMT (2020), *Supporting Jobs and Economies through Travel & Tourism - A Call for Action to Mitigate the Socio-Economic Impact of COVID-19 and Accelerate Recovery*, OMT, Madrid**

**Puede descargarse en:** <https://doi.org/10.18111/9789284421633>

### **Resumen**



Estas recomendaciones tienen como objetivo apoyar a los gobiernos, al sector privado y a la comunidad internacional a navegar por la emergencia social y económica sin precedentes que es COVID-19. Las recomendaciones se dividen en tres áreas clave: 1) Gestionar la crisis y mitigar su impacto 2) Proporcionar estímulos y acelerar la recuperación 3) Preparar el futuro

### **Foro Económico Mundial (2022), *Hacia la resiliencia y la sostenibilidad: La recuperación del desarrollo de los viajes y el turismo***

#### **ARTÍCULO Y VÍDEO**

Puede descargarse en:

<https://www.weforum.org/agenda/2022/05/travel-tourism-index-resilience-sustainability/>

#### **Resumen**

El Foro Económico Mundial ha publicado su Índice de Desarrollo de Viajes y Turismo inaugural. Se centra en el creciente papel de la sostenibilidad y la resiliencia en el crecimiento de los viajes y el turismo. La recuperación del sector es desigual y las llegadas de turistas en enero de 2022 seguían estando un 67% por debajo de los niveles de 2019, según la Organización Mundial del Turismo. Este artículo y el breve vídeo que contiene presentan algunas conclusiones clave del índice sobre cómo el sector puede recuperarse mejor.

#### **OTROS DOCUMENTOS RECOMENDADOS**

**Knezevic Cvelbar, L; Antonucci, B; Cutrufo, N; Marongiu, L; Rodrigues, M; Teoh, T (2021), *Investigación para la Comisión TRAN - Relanzamiento del transporte y el turismo en la UE después de COVID-19 - Sector del turismo*, Parlamento Europeo, Departamento de Políticas Estructurales y de Cohesión, Bruselas**

Puede descargarse en:

[https://www.europarl.europa.eu/thinktank/en/document/IPOL\\_STU\(2021\)652235](https://www.europarl.europa.eu/thinktank/en/document/IPOL_STU(2021)652235)

#### **Resumen**

Este estudio, encargado por la Comisión de Transportes y Turismo (TRAN) del Parlamento Europeo, ofrece una visión general de las repercusiones de la pandemia de COVID-19 en los sectores del transporte y el turismo de la UE, así como recomendaciones políticas para hacer frente a los retos derivados de la crisis.

#### **OMT (2020), *Directrices mundiales para la reactivación del turismo***



**Puede descargarse en:**

<https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2020-05/UNWTO-Global-Guidelines-to-Restart-Tourism.pdf>

**Resumen**

Estas directrices, elaboradas por la OMT en consulta con el Comité de la Crisis Mundial del Turismo, ofrecen tanto a los gobiernos como a las empresas un amplio conjunto de medidas diseñadas para ayudarles a abrir de nuevo el turismo de forma segura, fluida y responsable,

**Skift y Oracle Hospitality (2022), *La hospitalidad en 2025: automatizada, inteligente... y más personal*, p. 11**

**Puede descargarse en:**

<https://skift.com/insight/hospitality-in-2025-automated-intelligent-and-more-personal/>

**Resumen**

El consumidor ha cambiado en los dos últimos años. Los operadores hoteleros tienen que invertir ahora para anticiparse y satisfacer las necesidades de los huéspedes en el futuro y justificar el rápido aumento de las tarifas.

Covid ha obligado a las empresas a introducir modelos de servicio y tecnologías de las que se venía hablando desde hace años, como el contactless. La inteligencia artificial y el análisis predictivo, junto con el auge de la realidad virtual y el uso potencial del metaverso, se están considerando ahora en todo el sector. El documento recoge los resultados de una encuesta realizada a más de 600 hoteleros y 5.000 consumidores de todo el mundo para conocer mejor sus expectativas en el sector de la hostelería durante los próximos tres años en relación con temas como:

- tecnologías "imprescindibles" para satisfacer a los huéspedes;
- modelos de gestión de personal para hacer frente a la actual escasez de mano de obra;
- personalización de los servicios a los huéspedes, antes, durante y después de su estancia.

El estudio muestra que está en marcha una verdadera revolución tecnológica que permitirá a los hoteles ser más hospitalarios en un sentido holístico, centrándose en la personalización de las ofertas. El alma de la industria hotelera siempre residirá en su capacidad para conectar a los seres humanos, entre sí y con los lugares que visitan, utilizando las nuevas tecnologías

**WTTC (mayo de 2021), *Directrices sobre viajes inclusivos y accesibles***





**Puede descargarse en:**

<https://wttc.org/Portals/0/Documents/Reports/2021/Inclusive%20Accessible%20Travel.pdf>.

**Resumen**

Con el fin de crear un conjunto completo de directrices para las empresas de viajes y turismo, el documento reúne y coordina las directrices elaboradas a lo largo del tiempo por diferentes actores: la Guía 71:2014 de la ISO/CEI, el centro de información sobre la discapacidad de la OMS, el centro de información sobre el envejecimiento y la discapacidad del Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de las Naciones Unidas, Breaking Down Barriers to Accessible Travel de Expedia y Working Towards Inclusive and Accessible Travel de Amadeus. Las directrices se dividen en cuatro pilares, a saber

1. Desarrollar un sistema inclusivo y accesible
2. Creación de espacios seguros
3. Diseñar un sistema atractivo y relevante
4. Ejemplo de inclusión y accesibilidad

**OMT, Enat, Fundación Once (diciembre de 2020), *Reabrir el turismo a los viajeros con discapacidad: cómo proporcionar seguridad sin imponer obstáculos innecesarios. Planificación de viajes e información sobre nuevos protocolos de viaje.***

**Puede descargarse en:**

<https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2020-08/REOPENING.pdf>

**Resumen**

A medida que el sector turístico se va reabriendo, no debería imponer nuevos obstáculos y barreras irrazonables que a menudo pueden evitarse si adoptamos el concepto de Turismo Accesible para Todos, en el proceso de recuperación. Los sectores de los viajes y el turismo deberían ver a los viajeros con necesidades específicas de acceso como una gran oportunidad económica para mantenerse a flote y hacer que sus negocios vuelvan a florecer.

La OMT y sus socios han elaborado un conjunto de recomendaciones básicas dirigidas a los distintos agentes de la cadena de valor del turismo para ayudarles a adaptarse a los nuevos protocolos sanitarios y de salud.



**OMT (2020), *Guía de recuperación inclusiva - Impactos socioculturales de Covid-19, Número I: Personas con discapacidad*, OMT, Madrid, DOI: <https://doi.org/10.18111/9789284422296>**

Puede descargarse en: <https://www.e-unwto.org/doi/epdf/10.18111/9789284422296>

### Resumen

Las personas con discapacidades y las personas mayores se han visto muy afectadas por el COVID-19. Muchos han sido excluidos de las comunicaciones sobre salud pública y actualizaciones de viajes, toma de decisiones e información sobre la accesibilidad de los servicios turísticos básicos.

Estos clientes suelen encontrar una amplia gama de barreras debido a la forma en que se diseñan a menudo los entornos y servicios, sin tener en cuenta las diferentes necesidades de acceso de estos visitantes.

Garantizar una buena accesibilidad no es un "favor" a los visitantes con necesidades de acceso, sino un cambio de juego para las empresas, que les ayuda a combatir los efectos del COVID-19. Todos los visitantes podrán apreciar las medidas de accesibilidad y seguridad que se pongan en marcha, ya que nuestras capacidades varían con el tiempo, debido a las condiciones de salud, el envejecimiento y muchos factores imprevisibles.

Las recomendaciones se dirigen a los destinos y a las empresas para que consideren a los viajeros con discapacidad, a las personas mayores y a las familias con niños pequeños como mercados importantes para relanzar sus actividades

**Insight Worldwide Business Research y Digital Travel (2022), *Una visión ampliada de los viajes en 2022***

Puede descargarse en: <https://digitaltravelapac.wbresearch.com/downloads>

### Resumen

Covid ha contribuido a reajustar el sector de los viajes y los desplazamientos, causando trastornos pero también grandes oportunidades para quienes se enfrentan a nuevos retos.

El documento es una guía esencial para poner al día a las empresas sobre lo que quieren los viajeros hoy en día y cómo captar su atención y entender las experiencias que buscan.

Los temas principales son: la fidelización de los clientes, la gestión eficaz de los datos, la hiperpersonalización y la gestión de las redes sociales.



OCDE (2018), *Analysing Megatrends to Better Shape the Future of Tourism*, OECD Tourism Papers, nº 2018/02, OECD Publishing, París.

Puede descargarse en: <https://doi.org/10.1787/d465eb68-en>

## Resumen

Este documento sobre el turismo desarrolla una serie de escenarios plausibles para las megatendencias que ejercerán una influencia profunda y duradera en el turismo. A continuación, examina cómo los responsables políticos pueden prepararse mejor para estas megatendencias y presenta un conjunto de principios rectores para una previsión estratégica eficaz en el turismo.

## Módulo 2 - El turismo accesible y su potencial como una de las principales palancas para la recuperación del sector turístico

### Tema 2.1 La accesibilidad como oportunidad de negocio para los destinos y empresas turísticas

#### DOCUMENTOS MUY RECOMENDADOS

##### *Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas (2015)*

Puede descargarse en:

<https://www.un.org/sustainabledevelopment/sustainable-development-goals/>

## Resumen

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible son el plan para lograr un futuro mejor y más sostenible para todos. Abordan los retos mundiales a los que nos enfrentamos, como la pobreza, la desigualdad, el cambio climático, la degradación del medio ambiente, la paz y la justicia.

El turismo tiene el potencial de contribuir, directa o indirectamente, a TODOS los objetivos.

Objetivo 1. Crear puestos de trabajo e ingresos a nivel comunitario

Objetivo 2. Puede estimular la agricultura sostenible promoviendo el suministro a los hoteles

Objetivo 4. Tiene el potencial de promover la inclusión

Objetivo 5. Puede empoderar a las mujeres

Objetivo 11. Puede mejorar la infraestructura urbana y la accesibilidad, preservando el patrimonio cultural y natural



### **Vídeo (2019): ILUNION Hotels - Hoteles con todo incluido**

Enlace al vídeo:

[https://www.youtube.com/watch?v=\\_TrMO4bZpaM](https://www.youtube.com/watch?v=_TrMO4bZpaM)

#### **Resumen**

Este vídeo presenta a 4 trabajadores de ILUNION HOTELS, una de las cadenas hoteleras más vanguardistas de Europa, a la vanguardia aplicando el diseño universal a sus hoteles, empleando entre un 40% y un 70% de trabajadores con discapacidad, y siendo capaces de probar y aprovechar las innovaciones técnicas para una oferta turística de calidad para todos.

### **OTROS DOCUMENTOS RECOMENDADOS**

#### **OMT (2021) Accesibilidad y desarrollo del turismo inclusivo en los espacios naturales. Compendio de buenas prácticas**

Downloadable at: <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284422777>

#### **Resumen**

Esta publicación aborda la relativa falta de investigación realizada hasta la fecha sobre el tema de la accesibilidad en los espacios naturales. A través de múltiples estudios de casos y ejemplos de buenas prácticas extraídos de los Miembros Afiliados de la OMT y de otras organizaciones, ilustra diferentes formas de diseñar y ejecutar proyectos destinados a mejorar la accesibilidad en la naturaleza y permitir que las personas con discapacidad viajen a estas zonas. Dirigida a todas las partes interesadas en el turismo, tanto del sector público como del privado, incluidas las organizaciones de gestión de destinos, las empresas turísticas, las ONG y otras entidades turísticas, esta publicación también ofrece conclusiones relevantes sobre cómo identificar productos y servicios turísticos accesibles en los espacios naturales.

#### **Informe Flash Eurobarómetro 499. (2021). Actitudes de los europeos hacia el turismo**

Descargable en:

<https://www.ipsos.com/sites/default/files/ct/news/documents/2021-12/EU-attitudes-tourism-report.pdf>

#### **Resumen**

Encuesta sobre las actitudes de los europeos hacia el turismo. Los temas explorados incluyen 1) el comportamiento de viaje, incluyendo la frecuencia de los viajes, las preferencias de alojamiento y el impacto de la pandemia COVID-19 en el



comportamiento de viaje; 2) los canales de reserva preferidos y las fuentes de información para hacer los arreglos de viaje; 3) las razones clave para la selección de un destino; y 4) las opiniones y la información sobre los viajes sostenibles, incluyendo la facilidad para encontrar información relacionada con la sostenibilidad o la accesibilidad y la preparación para cambiar los hábitos de viaje para ser más sostenible. Este estudio hace un perfil de todos los viajeros e incluye algunas cuestiones, como la búsqueda de información fiable, relacionadas con las necesidades de los turistas con requisitos de acceso específicos.

### **Estado de Michigan (2022). *Mitos y conceptos erróneos sobre la discapacidad***

Downloadable at:

[https://www.michigan.gov/mcsc/0,4608,7-137-8074\\_22503\\_23185-63417--,00.html](https://www.michigan.gov/mcsc/0,4608,7-137-8074_22503_23185-63417--,00.html)

#### **Resumen**

Descripción de los mitos y conceptos erróneos más frecuentes sobre las personas con discapacidad y cómo debe percibirse correctamente a una persona con discapacidad. Basándose en una respuesta "falsa" al mito y proporcionando la forma correcta de entenderlo e interrelacionarlo.

### **ECA (2013) *El diseño para todos en marcha, de la teoría a la práctica***

Puede descargarse en:

<http://www.eca.lu/index.php/documents/eucan-documents/29-eca-2013-design-for-all-in-progress-from-theory-to-practice/file>

#### **Resumen**

Aplicar la accesibilidad en el sentido del Diseño para Todos a los nuevos proyectos es sin duda más fácil que adaptar, modificar o renovar lo que ya existe. Este informe expone las soluciones buenas y malas que pueden adoptarse y ofrece una lista de buenas prácticas que muestran cómo la aplicación del Diseño para Todos produjo un resultado satisfactorio.

### **Documento conceptual de Turismo de Flandes (2019). *Título Viajar hacia el mañana. Recomendaciones para la política turística 2019-2024 - Región de Flandes***

Puede descargarse en: <https://www.traveltomorrow.be/future-vision/memorandum/>



## Resumen

Describe la visión del futuro del turismo en Flandes y expone las diversas actividades previstas para atraer a más ciudadanos y turistas.

**Vasanthakumari, S. (2019). *Habilidades blandas y su aplicación en el ámbito laboral.***

### Descargable en:

[https://www.researchgate.net/publication/337181806\\_Soft\\_skills\\_and\\_its\\_application\\_in\\_work\\_place](https://www.researchgate.net/publication/337181806_Soft_skills_and_its_application_in_work_place)

## Resumen

Las habilidades blandas se refieren a un conjunto de cualidades personales, hábitos, actitudes y gracias sociales que hacen que alguien sea un buen empleado y compatible con el trabajo. Hay dos tipos de habilidades: las duras y las blandas. Las habilidades blandas incluyen atributos interpersonales y personales que mejoran las interacciones de un individuo, su rendimiento laboral y sus perspectivas de carrera. La formación en habilidades blandas debe comenzar para una persona cuando es estudiante, para que se desempeñe eficientemente en su entorno académico así como en su futuro lugar de trabajo. Este estudio perfila a los turistas con necesidades específicas de acceso y las habilidades del personal de los proveedores de servicios para poder relacionarse con ellos de forma adecuada.

**Autoridad Nacional de Discapacidad de Irlanda. *Los siete principios del diseño universal***

### Descargable en:

<https://universaldesign.ie/What-is-Universal-Design/The-7-Principles/7-Principals-.pdf>

## Resumen

Este documento profundiza en el concepto de Diseño Universal y sus 7 principios (como se explica en el manual DIVETOURL). El documento ha sido desarrollado por Universal Design Ireland, una iniciativa de la Autoridad Nacional de Discapacidad de Irlanda.

**Vídeo. *Conozca a los normales - Aventuras en el diseño universal***

Puede descargarse en: <https://www.youtube.com/watch?v=A88E4DH2asQ>



## Resumen

Este divertido vídeo explica de forma sencilla por qué y cómo debe aplicarse el Diseño Universal para pensar y desarrollar servicios eficientes para todos, estando luego a disposición de las personas con necesidades específicas de acceso.

## Tema 2.2 Normas y recomendaciones sobre cómo mejorar la accesibilidad en las empresas turísticas

### DOCUMENTOS MUY RECOMENDADOS

**Naciones Unidas. (2006) *Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.***

Descargable en:

<https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities/the-convention-in-brief.html>

### Resumen

La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo Facultativo ([A/RES/61/106](#)) se adoptó el 13 de diciembre de 2006 en la sede de las Naciones Unidas en Nueva York, y se abrió a la firma el 30 de marzo de 2007. Es el primer tratado integral de derechos humanos del siglo XXI y es la primera convención de derechos humanos que se abre a la firma de las organizaciones de integración regional. La Convención entró en vigor el 3 de mayo de 2008. La Convención es la continuación de décadas de trabajo de las Naciones Unidas para cambiar las actitudes y los enfoques hacia las personas con discapacidad. Lleva a un nuevo nivel el paso de ver a las personas con discapacidad como "objetos" de caridad, tratamiento médico y protección social a verlas como "sujetos" con derechos, capaces de reclamarlos y de tomar decisiones para sus vidas sobre la base de su consentimiento libre e informado, así como de ser miembros activos de la sociedad.

**Comisión Europea (2019). *El Acta Europea de Accesibilidad. (Directiva (UE) 2019/882 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de abril de 2019, sobre los requisitos de accesibilidad de los productos y servicios (Texto pertinente a efectos del EEE).***

Descargable en:



<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32019L0882>

**Hoja informativa:**

[https://www.accessibletourism.org/resources/factsheet\\_eu\\_accessibility-act\\_a.pdf](https://www.accessibletourism.org/resources/factsheet_eu_accessibility-act_a.pdf)

**Resumen**

El Acta Europea de Accesibilidad (AEA) pretende mejorar el funcionamiento del mercado interior de productos y servicios accesibles eliminando las barreras creadas por legislaciones divergentes. La UE y [todos] los Estados miembros han ratificado la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD). Como tal, se han comprometido a crear un marco legislativo para la accesibilidad en línea con el artículo 9 de la Convención. La accesibilidad se considera un concepto amplio que incluye la prevención y la eliminación de los obstáculos que plantean problemas a las personas con discapacidad para utilizar productos, servicios e infraestructuras. Los Estados miembros han empezado a legislar sobre la accesibilidad de forma independiente, aumentando la fragmentación normativa. La Comisión presentó el Acta de Accesibilidad para ayudar a dismantelar las barreras entre los Estados miembros debido a los diferentes requisitos nacionales de accesibilidad que están surgiendo. El Acta de Accesibilidad establecerá requisitos funcionales a escala europea. Es decir, requisitos que establezcan los principios de accesibilidad en lugar de prescribir las soluciones técnicas detalladas.

**DOCUMENTOS RECOMENDADOS**

**Comisión Europea (2014) *Informe final y recomendaciones. Estudio de la UE: Mapping of Skills and Training Needs to Improve Accessibility in Tourism Services in Europe.***

**Descargable en:**

<https://www.t-guide.eu/?i=t-guide.en.publications.1596>

**Resumen**

Este documento es el informe final del estudio encargado por la Dirección General de Empresa e Industria de la Comisión Europea relativo a la "Cartografía de las necesidades de cualificación y formación para mejorar los servicios turísticos accesibles". El informe incluye todos los resultados de la investigación y la recopilación de datos, el análisis completo de los resultados y una serie de conclusiones y recomendaciones. Para facilitar la difusión, todos los datos a nivel de país y los 20 informes de estudios de caso independientes se proporcionan en un anexo separado.





**Comisión Europea (2015). Informe final y recomendaciones. Estudio de la UE: Mapping and Performance Check of the Supply of Accessible Tourism Services in Europe.**

**Descargable en:**

<https://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.reports.1740>

**Resumen**

Este es el informe final de un amplio estudio sobre la oferta turística accesible encargado por la Unidad de Turismo de la CE. El estudio incluyó: encuestas a visitantes y proveedores, revisión de la legislación nacional, revisiones de expertos, investigación en la web y análisis de la información sobre accesibilidad, transporte, infraestructuras/instalaciones y servicios. Se llevaron a cabo quince estudios de casos de destinos turísticos accesibles, en los que se identificaron buenas prácticas en el desarrollo de empresas y destinos.

**OMT (2013). Recomendaciones sobre el turismo accesible**

Puede descargarse en: <https://www.unwto.org/accessibility>

**Resumen**

Las Recomendaciones sobre Turismo Accesible fueron adoptadas por la Asamblea General de la OMT, Resolución A/RES/637(XX) de agosto de 2013. Estas recomendaciones se elaboraron con el apoyo de la Fundación ONCE para la inclusión social y económica de las personas con discapacidad y la Red Europea de Turismo Accesible (ENAT) para orientar a las autoridades turísticas, los destinos y las empresas sobre cómo ofrecer servicios turísticos accesibles a todos los visitantes.

**UNWTO (2015-16). Manuales sobre "Turismo accesible para todos: Principios, herramientas y buenas prácticas".**

Puede descargarse en: <https://www.unwto.org/accessibility>

**Resumen**

Los Manuales están divididos en cinco Módulos que abordan los requisitos de los usuarios, los beneficios económicos, las acciones recomendadas, las políticas, las tecnologías de la información, los indicadores para la gestión de la accesibilidad y las mejores prácticas.

Nota: algunos documentos sólo están disponibles en español.

**Fundación ONCE y OMT (2019). Cambia de destino**

Ver en YouTube: <https://youtu.be/x0NVShuA-xU>



## Resumen

El vídeo indica que facilitar los viajes a las personas con discapacidad es una oportunidad de negocio excepcional. Sin embargo, es necesario un cambio de mentalidad y de modelo de prestación de servicios turísticos para satisfacer esta importante demanda del mercado. Los entornos y servicios accesibles contribuyen a mejorar la calidad del producto turístico y pueden crear más oportunidades de trabajo para las personas con discapacidad. Por lo tanto, la accesibilidad debe ser una parte intrínseca de cualquier política y estrategia de turismo responsable y sostenible.

## Proyecto "The Circular Economy through Integrated Learning in VET: CIRCLE", material de aprendizaje sobre turismo centrado en la Economía Circular

### Descargable en:

<https://circlelearning.eu/tourism-training/>

## Resumen

Aunque es importante desarrollar la competitividad de la industria turística europea, la UE también reconoce que es necesario hacerlo de forma sostenible. Esta página contiene recursos dirigidos específicamente a los formadores del sector turístico. El sector es amplio y, por tanto, el material didáctico que se ofrece abarca varios aspectos del sector turístico. La formación tiene en cuenta lo siguiente: considera cómo los hoteles y otros proveedores de alojamiento podrían incorporar el pensamiento de la economía circular en su negocio; se centra en el transporte y en cómo el alquiler de coches o el uso del transporte público pueden apoyar la economía circular; examina la organización de grandes y pequeños eventos que podrían atraer a los visitantes y, de nuevo, apoyar la sostenibilidad y los principios del pensamiento circular; reconoce la importancia de las atracciones turísticas como parte de la oferta turística de cualquier ciudad o región.

## Norma ISO 21902:2021. *Turismo y servicios relacionados - Turismo accesible para todos*

Vea el seminario web de la OMT en YouTube: <https://youtu.be/V8oT38BtTWU>

## Resumen

La Organización Internacional de Normalización (ISO) publicó en 2021 la primera norma mundial sobre turismo accesible, la ISO 21902 "Turismo y servicios relacionados - Turismo accesible para todos - Requisitos y recomendaciones". Se trata de una norma internacional que ofrece directrices para garantizar el acceso y el disfrute del turismo para todos en igualdad de condiciones. La norma establece requisitos y



Funded by  
the European Union



directrices con el objetivo de garantizar el acceso y el disfrute del turismo para todos en igualdad de condiciones.

**Enlaces relacionados:**

<https://www.iso.org/standard/72126.html>

<https://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.presentations.2288>