

# RETTURN

## RESÚMENES EJECUTIVOS RETTURN FEMPEX

Octubre de 2024

## Índice

## Índice

---

Índice.....	1
1 Introducción.....	2
2 Cómo vamos a lograrlo.....	3
3 Objetivos.....	4
4 Inteligencia Artificial Aplicada al Turismo .....	5
5 Sostenibilidad.....	6
6 Accesibilidad Turística .....	7
7 El Enfoque de la Persona Usuaría. Discapacidad y Necesidades Específicas... 8	
8 Nuevas Tecnologías aplicadas a la Inclusión y la Accesibilidad.....	9

## Introducción

# 1 Introducción

---

RETTURN - Red de Experiencias Turísticas basadas en la Tradición Rural, es un proyecto que aspira a capacitar a todo tipo de agentes turísticos en Extremadura en digitalización, accesibilidad y sostenibilidad; aplicadas al territorio con el objetivo de revitalizar el tejido rural mediante su cultura.

Que el tejido rural se esté debilitando no es nada nuevo, puesto que intelectuales de otras épocas como Benito Pérez Galdós ya decían en el siglo XIX que:

*“La cultura nace en los pueblos y muere en las ciudades.”*

Y es que el proyecto RETTURN tiene como objetivo revitalizar el turismo rural y preservar el patrimonio cultural en municipios rurales, en una respuesta claramente más moderna a la despoblación y el declive de zonas rurales en riesgo de despoblación, puesto que cuenta con aliados mucho más modernos, como la digitalización, la accesibilidad y la sostenibilidad.

RETTURN intenta contrarrestar el declive de las zonas rurales a través de los agentes turísticos locales tanto gubernamentales como empresariales.

Aunque este reto lleva ya tiempo siendo una gran preocupación, RETTURN plantea enfrentarse al mismo desde un prisma de innovación a través de una solución contemporánea, mediante el uso de la digitalización, accesibilidad y el turismo sostenible, tratando, en primera instancia, de revertir el ciclo de despoblación y mantener las tradiciones rurales vivas. Y en segunda instancia tratando de revitalizar económicamente las zonas afectadas.

## Cómo vamos a lograrlo

### 2 Cómo vamos a lograrlo

---

Para lograr este objetivo vamos a necesitar herramientas y es que los asistentes al seminario no solo se formarán en digitalización aplicada innovadora o en modelos de sostenibilidad de reciente creación, sino en saber trasladar estas cuestiones al territorio y que generen un impacto real en el mismo.

Esta conversión de lo proyectado al impacto real es la clave de este proceso formativo, y debe constituir como principio rector del mismo. De nada sirve conocer la Inteligencia Artificial si no se sabe como aplicar a la realidad.

¿Cómo lo haremos? Pues mediante la ideación y posterior aplicación en el territorio de proyectos. Orientaremos a los asistentes al seminario en la creación de de los mismos. Esta estrategia va a permitir generar proyectos reales que afecten al territorio, a través de un enfoque formativo más práctico y participativo. Consideramos que también fomenta la innovación local e incentiva la colaboración entre los asistentes, así como busca el diseño de parámetros de resultados tangibles.

Queremos que esta formación sirva de verdad para cambiar el territorio, y para ello los participantes contarán con expertos en la gestión de proyectos turísticos de base digital, accesibles y sostenibles, para lograrlo. Estas personas serán los formadores y capacitadores que además de ayudarnos a generar ideas, atenderán vuestras consultas sobre los proyectos a los que déis forma en el marco de la formación.

## Objetivos

### 3 Objetivos

---

Nuestro objetivo primordial es capacitar a los asistentes en digitalización, accesibilidad y sostenibilidad para conseguir cambiar el territorio a nivel turístico, y nuestra principal herramienta será idear, analizar y proyectar soluciones que de verdad cambien el territorio.

Y por otro lado, y como objetivos secundarios abarcaremos los siguientes:

- **Planificación.** Es importante que la implementación de acciones se realice de forma orientada y con unos objetivos claros, definidos y parametrizables en el tiempo.
- **Evaluación de la situación local:** Los asistentes deben saber realizar un análisis de las necesidades específicas y recursos de su territorio para determinar, de la mejor forma posible, qué implementación, qué proyecto o qué gestión es necesaria en su territorio.
- **Adaptación tecnológica:** Los participantes van a conocer herramientas tecnológicas ya implementadas para adaptar las mismas a la realidad de su territorio, en aras de poder ejemplificar e imitar modelos digitales de contratado éxito.
- **Identidad comunitaria:** Un claro objetivo secundario es fomentar la identidad local, al circundar la formación sobre un territorio y un producto específico, para que las soluciones no sean unas competencias de otras. Nos encontraremos situaciones en las que todos los asistentes compartirán objetivos similares dentro del mismo territorio. Dar la posibilidad de realizar proyectos más colaborativos que competitivos es importante en comunidades tan reducidas.
- **Monitoreo del impacto:** Expondremos como crear parámetros medibles para evaluar el impacto real de las acciones implementadas tras las formaciones, y como sus resultados pueden ser excelentes conclusiones del análisis del territorio y el comportamiento del mismo, así como del éxito del propio proyecto desarrollado.

## Inteligencia Artificial Aplicada al Turismo

### 4 Inteligencia Artificial Aplicada al Turismo

---

La Inteligencia Artificial, tan temida como incomprendida, es un avance tecnológico de la máxima importancia y gran trascendencia que, sin lugar a dudas, cada vez estará más y más presente en nuestro día a día.

Hablamos de una tecnología ampliamente democratizada y abierta que nos permite manejar la información de una forma completamente nueva, mucho más intuitiva, accesible, segura y eficiente.

Aplicada a modelos de turismo, encontramos ya algunos proyectos que aplican esta tecnología a su modelo de turismo, y en todas las direccionalidades posibles. Vamos a conocer como afectaría una IA a un evento local en nuestro municipio:

**Cliente-Vendedor:** el ejemplo más claro que encontramos a este nivel es el uso de chatbots conversacionales dotados con IA para servir de ayuda, para gestionar reservas para el evento, realizar búsquedas de mayor precisión o adquirir bienes y servicios accesorios (alojamiento, etc..) de forma directa. Podemos ver ya implementaciones directas de este tipo de sistemas que se basan en WhatsApp.

**Vendedor-Cliente:** los vendedores pueden obtener información comercial útil basada en herramientas de análisis de datos de búsqueda, datos que albergan a día de hoy elementos como los Data Lakes. La IA puede ayudarte a comprender mejor los datos de un Data Lake y detectar y predecir patrones de intención de compra, así como informarte de qué tipo de personas van a asistir al evento.

**Administración-Ciudadanos:** Con datos de afluencia y la detección de patrones, una IA puede detectar las reservas de alojamientos o búsquedas en Google Maps ante el ya inminente evento y la administración puede utilizar esos datos para programar mejor los recursos que le son necesarios a la hora de gestionar cuestiones sanitarias, de seguridad, de tráfico y muchas más.

Verás más casos reales en nuestro seminario.

## Sostenibilidad

# 5 Sostenibilidad

---

La sostenibilidad es el gran caballo de batalla europeo para la Agenda 2030, y como tal, ha destacado un gran número de buenas drásticas a través de herramientas como los Objetivos de Desarrollo Sostenible entre otros. A nivel turístico, tiene una importante influencia en la relación entre las entidades turísticas y su entorno, con el objetivo de minimizar el impacto en el medio, dado que el turismo rural está fundamentado en la riqueza del medio natural que lo rodea.

Dentro del sector turístico existen prácticas y metodologías muy extendidas e inherentes a actividades concretas, que generan valor a través de su enfoque sostenible.

De forma común debemos destacar el programa “Biosphere Sustainable Lifestyle”, una certificación especializada en sostenibilidad que afecta exclusivamente al sector turístico y es válida para asegurar que la empresa respeta el medio ambiente y realiza prácticas sostenibles, no solo a nivel ecológico, sino a nivel económico y social. Además su ámbito es general, es decir, no hace falta ser una empresa exclusivamente de servicios turísticos o un alojamiento para Comprometerse y Certificarse, que son los dos estados que nos ofrece, siendo el compromiso totalmente gratuito y basado en la autoevaluación.

Además cuenta con una web de generación de contenidos donde podréis figurar de forma gratuita a través de vuestro compromiso y que posiciona marcas locales, tanto urbana como rurales, con el fin de incentivar su consumo y convierte su iniciativa de certificación en un marketplace de empresas sostenibles.

## Accesibilidad Turística

# 6 Accesibilidad Turística

---

La accesibilidad turística es la adecuación de destinos, productos y servicios turísticos para que puedan ser disfrutados por todas las personas, incluidas aquellas con discapacidades de todo tipo. Su propósito es asegurar que cualquier individuo, sin importar sus capacidades físicas, sensoriales o cognitivas, pueda tener acceso a experiencias turísticas de manera independiente, segura y cómoda. Para lograrlo, es esencial eliminar barreras físicas en infraestructuras como hoteles, restaurantes, medios de transporte y sitios de interés, además de implementar medidas inclusivas en la atención y comunicación con los clientes.

Para que la accesibilidad turística sea realmente efectiva, se deben tener en cuenta tanto los aspectos normativos como los operativos, garantizando que las leyes y regulaciones promuevan espacios y servicios adaptados. No obstante, la accesibilidad debe verse más allá de una obligación legal. Es un valor que enriquece la oferta turística, ampliando el mercado y mejorando la calidad de los destinos y que en suma constituye un reflejo de una de las mejoras características de la sociedad moderna. Un lugar accesible no solo es atractivo para personas con capacidades diferentes, sino también para otros grupos como adultos mayores, familias con niños pequeños o personas comprometidas con la accesibilidad, que buscan entornos más amigables e inclusivos.

Es fundamental integrar la accesibilidad en todas las etapas del desarrollo turístico, desde la planificación de las infraestructuras hasta la capacitación del personal. Crear un entorno inclusivo impulsa un turismo más responsable y sostenible, lo que contribuye a una sociedad más equitativa, en la que todos tengan la oportunidad de disfrutar de los recursos culturales y naturales que el turismo ofrece.



## El Enfoque de la Persona Usuaría. Discapacidad y Necesidades Específicas

# 7 El Enfoque de la Persona Usuaría. Discapacidad y Necesidades Específicas

---

El turismo accesible se enfoca en colocar las necesidades, expectativas y derechos de las personas con capacidades diferentes en el centro de la experiencia turística. No se trata solo de adaptar infraestructuras, sino de crear un entorno inclusivo que elimine barreras de todo tipo y brinde soluciones personalizadas y accesibles para todos, implementando también medios tecnológicos.

El grupo de personas con capacidades diferentes es muy diverso, e incluye desde quienes tienen discapacidades físicas, sensoriales, cognitivas o psíquicas, hasta personas mayores o con movilidad reducida temporalmente. Esta diversidad demanda que los destinos turísticos asuman la accesibilidad como un derecho esencial.

Por ejemplo, mientras que una persona con discapacidad visual podría necesitar audioguías o información en braille, alguien con movilidad reducida requiere rampas y elevadores adecuados, por lo que las barreras de las que hablamos no son solo físicas sino también de acceso a la información.

Al poner a las personas en el centro, es clave que los servicios turísticos sean flexibles y puedan adaptarse a diferentes circunstancias. La formación del personal de atención al público es fundamental en este enfoque, ya que es necesario que sepan cómo asistir e interactuar de manera adecuada con personas con diversas capacidades. De esta manera, se garantiza que el turismo sea una experiencia igualitaria y agradable para todas las personas, sin importar las dificultades que puedan enfrentar.

## Nuevas Tecnologías aplicadas a la Inclusión y la Accesibilidad

# 8 Nuevas Tecnologías aplicadas a la Inclusión y la Accesibilidad

---

Las nuevas tecnologías están revolucionando el turismo accesible al ofrecer herramientas innovadoras que mejoran la experiencia de quienes tienen discapacidad o necesidades específicas. Entre estas destacan las aplicaciones móviles, la realidad aumentada y virtual, los sistemas de geolocalización y dispositivos de asistencia personal, los cuales facilitan la movilidad y el disfrute en distintos entornos turísticos. Estas herramientas no solo derriban barreras, sino que también permiten personalizar la experiencia de acuerdo con las necesidades particulares de cada persona.

Las aplicaciones móviles con opciones accesibles, como lectores de pantalla o menús en lengua de señas, brindan información útil para planificar viajes y acceder a diversos sitios turísticos. Además, tecnologías como las balizas de proximidad, ofrecen indicaciones precisas sobre rutas accesibles y los puntos de interés cercanos, lo que facilita la movilidad, especialmente para personas con discapacidades visuales, auditivas y cognitivas. La realidad aumentada también abre la puerta a experiencias inmersivas, permitiendo que personas con discapacidades sensoriales disfruten de contenido adaptado en museos, monumentos o entornos naturales. La realidad virtual está siendo ya una realidad para acceder a diversos contenidos que, de otra forma, no son disfrutables por parte de los visitantes.

Más actuales son el uso de la inteligencia artificial y el internet de las cosas, que también está impulsando mejoras en la accesibilidad turística. La Inteligencia Artificial ajusta la información y los servicios a las preferencias individuales de forma programada o incluso con cambios en directo, mientras que el Internet de las Cosas interconecta dispositivos y servicios, como transportes y alojamientos adaptados e itinerarios, que responden automáticamente a las necesidades del usuario. Estas innovaciones hacen que el turismo sea más inclusivo, mejorando la

## Nuevas Tecnologías aplicadas a la Inclusión y la Accesibilidad

calidad de vida de millones de personas al ampliar su acceso a experiencias culturales y naturales, que antes no podrían disfrutar.

## Conclusiones

# 9 Conclusiones

---

Como conclusión de las acciones formativas, debemos la alta relevancia de la accesibilidad en el turismo como un componente crucial para construir destinos inclusivos y justos. No se trata únicamente de adaptar la infraestructura, sino de adoptar una visión integral que abarque tanto la eliminación de obstáculos físicos como la atención a las diversas necesidades de los usuarios. Así, los destinos turísticos deben estar preparados para recibir a personas con discapacidades físicas, sensoriales, cognitivas y otras necesidades especiales, asegurando que todos puedan disfrutar de una experiencia segura y respetuosa.

Esta inclusión a nivel de accesibilidad es posible a través de la formación de las entidades turísticas, pero como elemento crucial destaca la digitalización. La digitalización turística está generando nuevos modelos de inclusión mediante una base de digitalización, que permite parametrizar los accesos y comprobar su éxito, a la vez que resulta un canal omnidireccional en el que la experiencia del usuario se recoge de una forma mucho más efectiva, fidedigna y concreta. Herramientas como aplicaciones móviles, realidad aumentada y dispositivos inteligentes permiten que los turistas con capacidades diferentes exploren y disfruten de los destinos con mayor independencia. Estas innovaciones no solo derriban barreras, sino que también permiten personalizar aún más las experiencias, contribuyendo a un turismo más inclusivo y accesible.

En resumen y como conclusión principal. Un modelo de turismo accesible basado en un componente digital no solo beneficia a las personas con capacidades diferentes, sino que también enriquece a toda la sociedad, mejorando la calidad del servicio y abriendo las puertas del turismo para todos.

# RETTURN

[www.retturnextremadura.es](http://www.retturnextremadura.es)



Financiado por  
la Unión Europea  
NextGenerationEU



MINISTERIO  
DE INDUSTRIA, COMERCIO  
Y TURISMO



Plan de Recuperación,  
Transformación  
y Resiliencia

RETTURN 