Manual de Buenas Prácticas

TURISMO LGBTIQ+

Buenos Aires Ciudad

CCGLAR CAMARA DE COMERCIO LGBTQ ARGENTINA

ÍNDICE

Manual de Buenas Prácticas en Turismo LGBTIQ+ de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Capítulo 1: **Introducción** 03

Capítulo 2: **Contexto Normativo y Marco Jurídico** 07

Capítulo 3: **Datos y Estadísticas** 10

Capítulo 4: **Términos y Conceptos Generales** 16

Capítulo 5: **Buenas Prácticas para el Turismo LGBTIQ+** 20

Capítulo 6: **Gestión de la Inclusión dentro de las Organizaciones Turísticas** 24

Capítulo 7: **Fuentes y otros enlaces de interés** 29

Conclusión 33

1

INTRODUCCIÓN

1.1
Contexto y relevancia del Turismo LGBTIQ+

El turismo LGBTIQ+ no es solo una faceta del sector turístico; es un fenómeno social y cultural que promueve la diversidad y la inclusión en un mundo que, a menudo, enfrenta tensiones en torno a la aceptación de identidades diversas. En la actualidad sigue siendo esencial profundizar en el conocimiento de este ámbito, ya que la discriminación persiste. En uno de cada tres países del mundo, la homosexualidad y algunas identidades de género están criminalizadas, lo que pone en riesgo la vida y la integridad física de quienes se identifican como parte de esta comunidad.

Estadísticas recientes revelan que el turismo LGBTIQ+ representa una parte significativa de la economía global. Para **2025,** las estimaciones sitúan el gasto global en turismo LGBTIQ+ en torno a **USD 357.000 millones** (*CMI & Sojern*). Mirando más allá, los pronósticos lo ubican en aproximadamente **USD 604.340 millones para 2032** (*Coherent Market Insights & Globetrender*). Además, la **Generación Z** se reconoce como parte de la comunidad LGBTIQ+ en un **25%,** lo que resalta la importancia de crear un ambiente seguro y que dé la bienvenida a la población LGBTIQ+.

1.2
Objetivo general del manual

El objetivo del presente manual es brindar un conjunto de recomendaciones y buenas prácticas para los prestadores de servicios turísticos en la Ciudad de Buenos Aires en materia de inclusión y diversidad.

A través de la sensibilización y capacitación, se busca fomentar un turismo inclusivo y seguro para todas las personas de la comunidad LGBTIQ+.

Objetivos específicos:

Proporcionar información clara sobre cómo atender las necesidades de la comunidad LGBTIQ+ en la oferta turística.

Promover la creación de experiencias inclusivas y que den la bienvenida a la comunidad.

Sensibilizar a prestadores de servicios turísticos sobre la importancia de la seguridad física y jurídica, como factores clave al elegir un destino.

Fomentar la interacción con organizaciones de la sociedad civil que se enfocan en necesidades y temáticas de interés de la comunidad LGBTIQ+ local.

1.3
Conclusión:

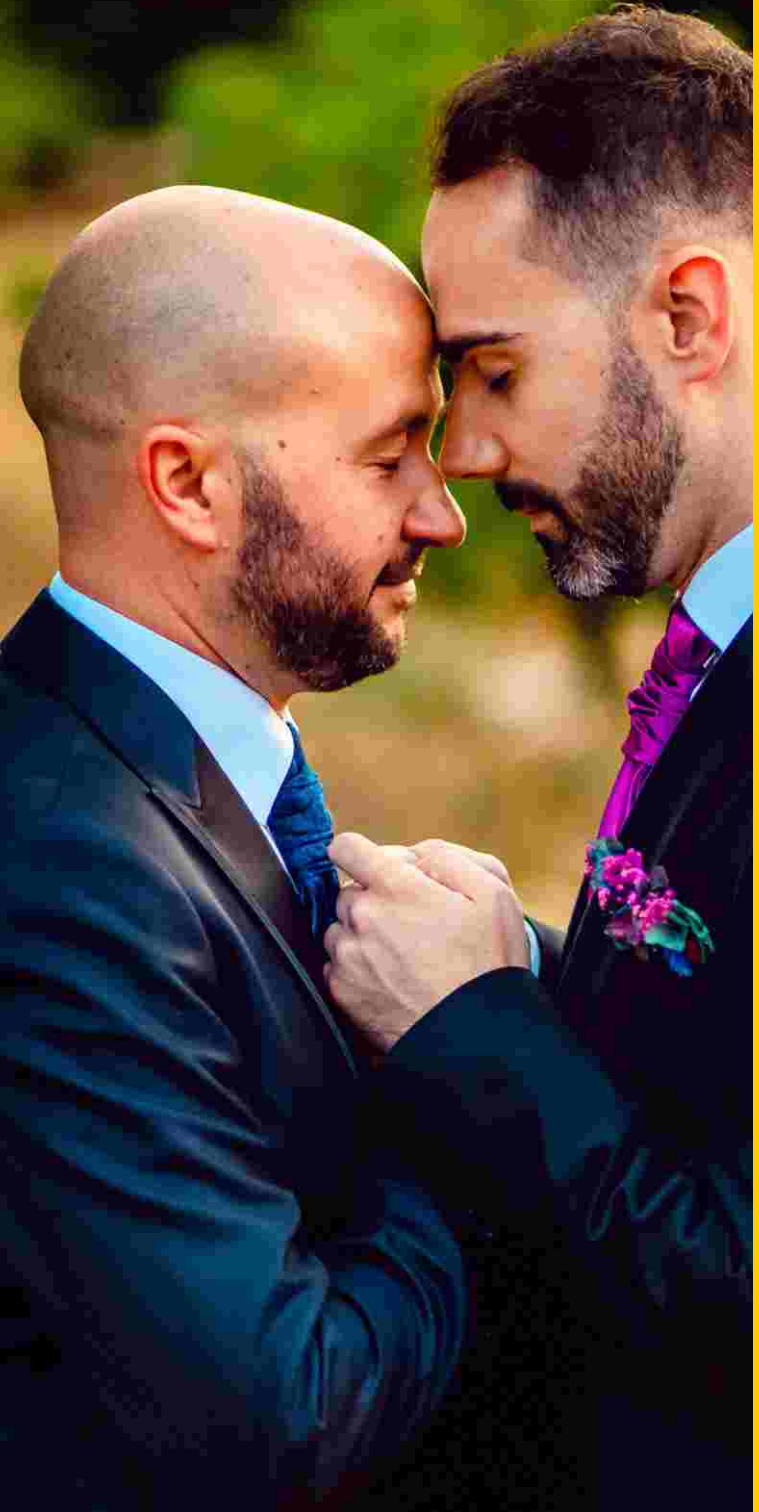
Un llamado a la acción para un turismo inclusivo y transformador

El turismo es mucho más que una actividad económica; es un puente entre culturas, un generador de experiencias, y un agente de cambio social. Este manual, creado gracias al trabajo conjunto entre CCGLAR y el Ente de Turismo de la Ciudad de Buenos Aires, es una invitación a que cada organización turística de la Ciudad abrace la diversidad como un valor esencial.

El turismo LGBTIQ+ no solo abre las puertas a nuevos mercados, sino que también representa una oportunidad para liderar con el ejemplo en la construcción de una sociedad más inclusiva y más equitativa. Las estrategias, buenas prácticas y casos de éxito aquí presentados no son meramente recomendaciones; son una hoja de ruta hacia un modelo turístico que celebra la pluralidad y ofrece experiencias auténticas a todas las personas, sin importar su orientación sexual ni su identidad de género.

Instamos a cada actor del sector turístico a transformar estas recomendaciones en acciones concretas. Cada capacitación, cada campaña de marketing inclusiva y cada esfuerzo por garantizar la seguridad y accesibilidad de los viajeros y viajeras LGBTIQ+ es un paso hacia un futuro más inclusivo. Al hacerlo, no solo contribuimos al bienestar de quienes viajan, sino también al fortalecimiento del tejido social y cultural de nuestra propia comunidad.

Desde la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, un destino referente en diversidad, extendemos un compromiso que trasciende fronteras: hacer del turismo un espacio donde la igualdad y la inclusión sean la regla, no la excepción. Este compromiso es nuestra promesa de seguir trabajando codo a codo para que el turismo sea, siempre, una experiencia enriquecedora para todas las personas.



2

CONTEXTO NORMATIVO Y MARCO JURÍDICO

2.1 Introducción

El turismo LGBTIQ+ en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y en la Argentina se desarrolla en un contexto jurídico pionero en América Latina en materia de derechos de las personas lesbianas, gays, bisexuales, trans, travestis, intersex, queer y otras identidades. Conocer y comprender las principales leyes y normas que garantizan la igualdad y la no discriminación es fundamental para prestadores de servicios turísticos que buscan brindar experiencias inclusivas, seguras y respetuosas para toda la comunidad.

2.2 Normativa local en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Ley 2.687 (Dia de lucha contra la discriminación LGBTIQ+)

La Ley N.º 2687 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, sancionada en 2008, instituye el 17 de mayo como el "Día de Lucha contra la Discriminación por Orientación Sexual e Identidad de Género". La norma dispone que en esa semana el Gobierno porteño realice acciones de sensibilización, difusión y actividades educativas, incorporando además la fecha en el calendario escolar oficial.

Ley 5.261 (Ley contra la discriminación de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires)

La Ley N.º 5.261 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, sancionada en 2015, establece un marco integral para garantizar la igualdad y prevenir la discriminación mediante políticas públicas inclusivas, acciones afirmativas, sanciones y reparaciones. A diferencia de la Ley Nacional N.º 23.592 (1988), que no contemplaba la orientación sexual ni la identidad de género como categorías protegidas, esta norma las incorpora explícitamente, ampliando la protección. Para los prestadores de servicios turísticos, resulta clave porque refuerza la obligación de asegurar un trato igualitario y respetuoso hacia todas las personas, generando entornos seguros e inclusivos para visitantes y residentes.

Ley 1004 (Unión Civil, CABA)

La Ley Nº 1.004 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (2002) reconoce legalmente la unión civil entre dos personas, sin importar su sexo u orientación sexual, establece el Registro Público de Uniones Civiles para inscribir tanto la unión como su disolución, y concede a las parejas derechos equiparables al matrimonio.

Exige convivencia estable de al menos dos años (o descendencia en común) y permite acceder a beneficios como obra social, licencias, pensiones y subsidios, posicionándose como la primera norma en América Latina en reconocer legalmente a parejas homosexuales

- **Resolución 122/2003 de la Secretaría de Educación de la CABA**. Esta resolución insta a los establecimientos escolares y dependencias administrativas a respetar la identidad de género, dignidad e integración de personas pertenecientes a minorías sexuales, en un marco de inclusión educativa respaldado por las constituciones nacional y porteña y recomendaciones institucionales.

- **Ley N.º 3.062 (Derecho a ser diferente)** Esta ley de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (2009) garantiza el derecho a ser diferente (artículo 11 CD-CABA) y establece que el nombre elegido por personas travestis o transexuales debe ser respetado en cualquier gestión administrativa, incluso si no coincide con el que figura en el DNI, incorporando además las Resoluciones 122/2003 (Educación) y 2.272/2007 (Salud) como parte de su marco normativo.

Fuente: Boletín Oficial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

2.3 Normativa Nacional

- **Ley de matrimonio igualitario (Ley N° 26.618)**

Sancionada en julio de 2010, la Ley de Matrimonio Igualitario convirtió a Argentina en el primer país de América Latina y décimo en el mundo, en reconocer el matrimonio civil entre personas del mismo sexo. La ley otorga a las parejas LGBTIQ+ los mismos derechos y obligaciones que a las parejas heterosexuales, incluyendo la posibilidad de casarse en la Ciudad de Buenos Aires incluso para turistas extranjeros, siguiendo los requisitos previstos por el Registro Civil porteño.

- **Ley de identidad de género (Ley N° 26.743)**

Sancionada en 2012, esta ley garantiza el derecho de las personas a ser reconocidas conforme a su identidad de género autopercibida, a modificar su nombre y sexo registral en todos los documentos personales sin necesidad de intervención judicial ni diagnósticos médicos, y a acceder a tratamientos de salud integral.

Fuentes: Congreso de la Nación Argentina y Boletín Oficial de la República Argentina

2.3
Normativa Internacional

Principios de Yogyakarta:

Los Principios de Yogyakarta, adoptados en 2006, son un conjunto de principios sobre la aplicación de las normas internacionales de derechos humanos en relación con la orientación sexual y la identidad de género. Aunque no tienen rango de ley en Argentina, son un marco de referencia reconocido internacionalmente y citado en la jurisprudencia y en políticas públicas.

2.4
Conclusión:

El marco normativo argentino y porteño coloca a la Ciudad de Buenos Aires como un destino alineado con los más altos estándares internacionales en materia de derechos LGBTIQ+. Invitamos a todas las organizaciones turísticas de la Ciudad a conocer esta normativa y garantizar su cumplimiento, contribuyendo así a un entorno seguro, respetuoso y libre de discriminación para todas las personas.

3

DATOS Y ESTADÍSTICAS

3.1
Introducción

Las decisiones estratégicas en torno al turismo LGBTIQ+ deben apoyarse en datos confiables y actuales. Comprender el impacto económico, las tendencias demográficas y las preferencias de la comunidad permite diseñar experiencias inclusivas y efectivas para viajeras y viajeros LGBTIQ+, tanto locales como internacionales.

3.2
Impacto económico del Turismo LGBTIQ+

El turismo LGBTIQ+ es reconocido como uno de los segmentos más dinámicos del sector turístico mundial.

- LGBT Capital estima que la comunidad LGBTIQ+ sería la quinta economía del mundo, si se midiera como un país por su Producto Bruto Interno (PBI) agregado. El PBI estimado de la comunidad LGBTIQ+ es alrededor de USD 4.7 billones anuales (nominal GDP), una cifra que ubicaría a esta comunidad justo detrás de economías como las de Estados Unidos, China, Japón y Alemania.

Fuente: LGBT Capital

- En 2018, el gasto en turismo LGBTIQ+ superó los USD 218.000 millones, con proyecciones de alcanzar USD 357.000 millones en 2025 y USD 604.000 millones en 2032.

Fuente: estimaciones basadas en WTM Global Hub, CMI y Sojern.

- En Argentina, la Ciudad Autónoma de Buenos Aires concentra la mayor proporción de visitantes internacionales LGBTIQ+, siendo considerada un destino líder y pionero en América Latina.

Fuente: Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires y IGLTA (International LGBTQ+ Travel Association).

- Además, estudios de la IGLTA Foundation revelan que para el 76% de los viajeros y viajeras LGBTIQ+, la seguridad física y jurídica del destino es el factor más relevante al planificar un viaje.

Fuente: IGLTA Foundation Research Publications

3.3 Perfil demográfico

El turismo LGBTIQ+ abarca una amplia diversidad generacional y cultural.

En encuestas recientes, más del 25% de la generación Z a nivel global se identifica como parte de la comunidad LGBTIQ+.

Fuente: The Trevor Project / Gallup Poll 2022.

Según el Ipsos LGBT+ Pride Survey 2023, aproximadamente el 10% de la población adulta mundial se identifica como LGBTIQ+. En América Latina, los niveles son aún más altos en varios países:

- **Brasil: 15% de la población adulta se identifica como LGBTIQ+.**
- **Argentina: 11% de la población adulta se identifica como LGBTIQ+.**
- **Chile: 10% de la población adulta se identifica como LGBTIQ+.**
- **México: 9% de la población adulta se identifica como LGBTIQ+.**

Estas cifras reflejan el fuerte avance en visibilidad y aceptación pública en la región, especialmente entre las generaciones más jóvenes, que muestran mayor disposición a identificarse abiertamente como parte de la comunidad.

Fuente: Ipsos LGBT+ Pride Survey 2023.

3.4 Efemérides y conmemoraciones de la Diversidad LGBTIQ+

Las fechas clave para la comunidad LGBTIQ+ ofrecen oportunidades únicas para el posicionamiento turístico inclusivo y la creación de campañas específicas. Algunas efemérides destacadas son:

1 de marzo
Día Internacional de la Visibilidad Trans

26 de abril
Día de la Visibilidad Lésbica

17 de mayo
Día Internacional contra la Homofobia, Transfobia y Bifobia

Junio *(todo el mes)*
Mes del Orgullo

28 de junio
Día Internacional del Orgullo LGBTIQ+

14 de julio
Día Internacional de la Visibilidad No Binaria

10 de agosto
Día Internacional del Turismo LGBTIQ+

23 de septiembre
Día de la Visibilidad Bisexual

11 de octubre
Día Internacional de Salir del Armario
(Coming Out Day)

1er sábado de noviembre
Marcha del Orgullo LGBTIQ+ de Buenos Aires

13 de noviembre
Día de la Visibilidad Intersex

20 de noviembre
Día Internacional de la Memoria Trans

En la Ciudad de Buenos Aires, la Marcha del Orgullo LGBTIQ+ es el evento pacífico autoconvocado más grande de Argentina, congregando a más de 1,6 millones de personas, con una gran proporción de visitantes nacionales e internacionales.

Fuente: Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, prensa oficial de la Marcha del Orgullo.

3.5
Gnetwork360: Historia y alcance

Gnetwork360 es la conferencia internacional de negocios y turismo LGBTIQ+ más importante de América Latina, con sede central en Buenos Aires. Desde su creación hace más de 15 años, reúne cada año a cerca de 1.800 representantes de más de 16 países, entre profesionales del turismo, líderes de opinión, organizaciones y medios. A lo largo de todas sus ediciones en Buenos Aires y otras ciudades del mundo, más de 19.000 personas, profesionales y empresas han pasado por Gnetwork360, consolidándola como un referente regional e internacional.

Su objetivo es generar un espacio de intercambio de conocimiento, buenas prácticas y networking para fortalecer un turismo más inclusivo.

En los últimos años, Gnetwork360 se ha expandido con capítulos en Santiago de Chile (SCL) y Madrid (MAD), llevando su visión inclusiva a otros centros estratégicos de la región y Europa.

Mas info sobre Gnetwork360: www.gnetwork360.com

3.6
Datos de la IGLTA Foundation

Algunos hallazgos clave de investigaciones recientes de la IGLTA Foundation:

- **El 76% de los viajeros y viajeras LGBTIQ+ priorizan la elección de un destino donde se sientan bienvenidos y seguros.**
- **Más del 60% reportó haber experimentado algún tipo de discriminación en sus viajes.**
- **El gasto promedio por persona por viaje es significativamente mayor que el promedio general, evidenciando un alto poder adquisitivo en este segmento.**
- **La comunidad LGBTIQ+ muestra una fuerte preferencia por destinos culturalmente vibrantes, con propuestas auténticas, experiencias de bienestar y respeto por el medioambiente.**

Fuente: IGLTA Foundation Research Publications

3.7
Conclusión:

Los datos y estadísticas confirman que la comunidad LGBTIQ+ representa un segmento clave para el desarrollo del turismo inclusivo en la Ciudad de Buenos Aires, Argentina y la región. Las efemérides y eventos emblemáticos, como la Marcha del Orgullo y Gnetwork360, ofrecen oportunidades únicas de negocio para atraer a este público, mientras que la comprensión de sus necesidades y preferencias permite crear experiencias más significativas y seguras para todas las personas.

4

TÉRMINOS Y CONCEPTOS GENERALES

4.1 Introducción

Para brindar experiencias turísticas inclusivas y respetuosas hacia la comunidad LGBTIQ+, es esencial conocer y comprender los términos clave relacionados con la diversidad sexual, la identidad de género, la igualdad y las nuevas realidades familiares.

Este capítulo ofrece un glosario básico de conceptos fundamentales para hoteleros/as, agentes de viaje, tour operadores, guías de turismo, transportistas y otros actores del trade turístico, con el objetivo de fomentar un lenguaje adecuado, evitar malentendidos y contribuir a la creación de entornos verdaderamente inclusivos.

4.2 Diversidad sexual

La diversidad sexual es un término amplio que reconoce y celebra la existencia de múltiples orientaciones sexuales, identidades de género y expresiones de género. No existe una sola forma de ser, amar o expresarse, y todas son igualmente válidas y dignas de respeto.

4.3 Orientación sexual

Hace referencia a la atracción afectiva, emocional, romántica y/o sexual que una persona siente hacia otras personas.

Algunos ejemplos de orientaciones sexuales son:

- **Heterosexualidad:** atracción hacia personas del género opuesto.
- **Homosexualidad:** atracción hacia personas del mismo género.
- **Bisexualidad:** atracción hacia más de un género.
- **Pansexualidad:** atracción hacia personas sin que el género sea un factor determinante.
- **Asexualidad:** ausencia de atracción sexual hacia otras personas.

4.4 Identidad de género

La identidad de género es la vivencia interna y personal que cada persona tiene de su propio género, que puede corresponder o no con el sexo asignado al nacer.

Existen diversas identidades de genero, entre ellas:

- **Hombre:** persona que se identifica con el género masculino.
- **Mujer:** persona que se identifica con el género femenino.
- **Persona cisgénero (o cis):** cuyo género coincide con el sexo asignado al nacer.
- **Persona trans (o transgénero):** cuya identidad de género difiere del sexo asignado al nacer.
- **Persona no binaria:** que no se identifica exclusivamente como hombre o mujer.
- **Travesti:** identidad de género reconocida en Argentina y otros países de América Latina, que nombra una vivencia propia y colectiva más allá de lo biomédico, con un carácter político y cultural vinculado a la lucha por derechos y reconocimiento.

4.5 Expresión de género

Es la forma en que una persona comunica su género a través de la vestimenta, los modales, el peinado, el lenguaje y otros aspectos externos. Puede coincidir o no con las expectativas sociales del género.

4.6 Igualdad de género

Es el principio según el cual todas las personas, independientemente de su género, tienen los mismos derechos, oportunidades y acceso a los recursos en todos los ámbitos de la vida, incluido el trabajo, la educación y el turismo.

4.7 Diversidad familiar

Reconoce las múltiples configuraciones familiares existentes más allá del modelo tradicional heterosexual. Las familias pueden estar conformadas por parejas del mismo género, madres o padres solteros, familias ensambladas, familias ampliadas y muchas otras combinaciones, todas igualmente válidas y merecedoras de respeto.

4.8 Discriminación

Es cualquier trato desigual, injusto o desfavorable hacia una persona o grupo basado en su orientación sexual, identidad o expresión de género, o composición familiar. La legislación vigente en Argentina prohíbe la discriminación por estos motivos.

4.9
Inclusión

Es el conjunto de acciones y actitudes que garantizan la participación plena y equitativa de todas las personas en la sociedad y en los espacios turísticos, respetando y valorando sus diferencias.

4.10
Significado de la sigla LGBTIQ+

La sigla LGBTIQ+ reúne distintas identidades y orientaciones:

- **L: Lesbianas** → mujeres que se sienten atraídas por mujeres.
- **G: Gays** → hombres que se sienten atraídos por hombres.
- **B: Bisexuales** → personas que se sienten atraídas por más de un género.
- **T: Personas trans** → cuya identidad de género no coincide con el sexo asignado al nacer.
- **I: Intersex** → personas que nacen con variaciones naturales en sus características sexuales (como cromosomas, gónadas o genitales) que no encajan en las definiciones típicas de hombre o mujer.
- **Q: Queer** → quienes no se identifican dentro de las categorías tradicionales de género u orientación.
- **+:** incluye otras identidades y orientaciones, como no binarias, asexuales, pansexuales, entre otras.

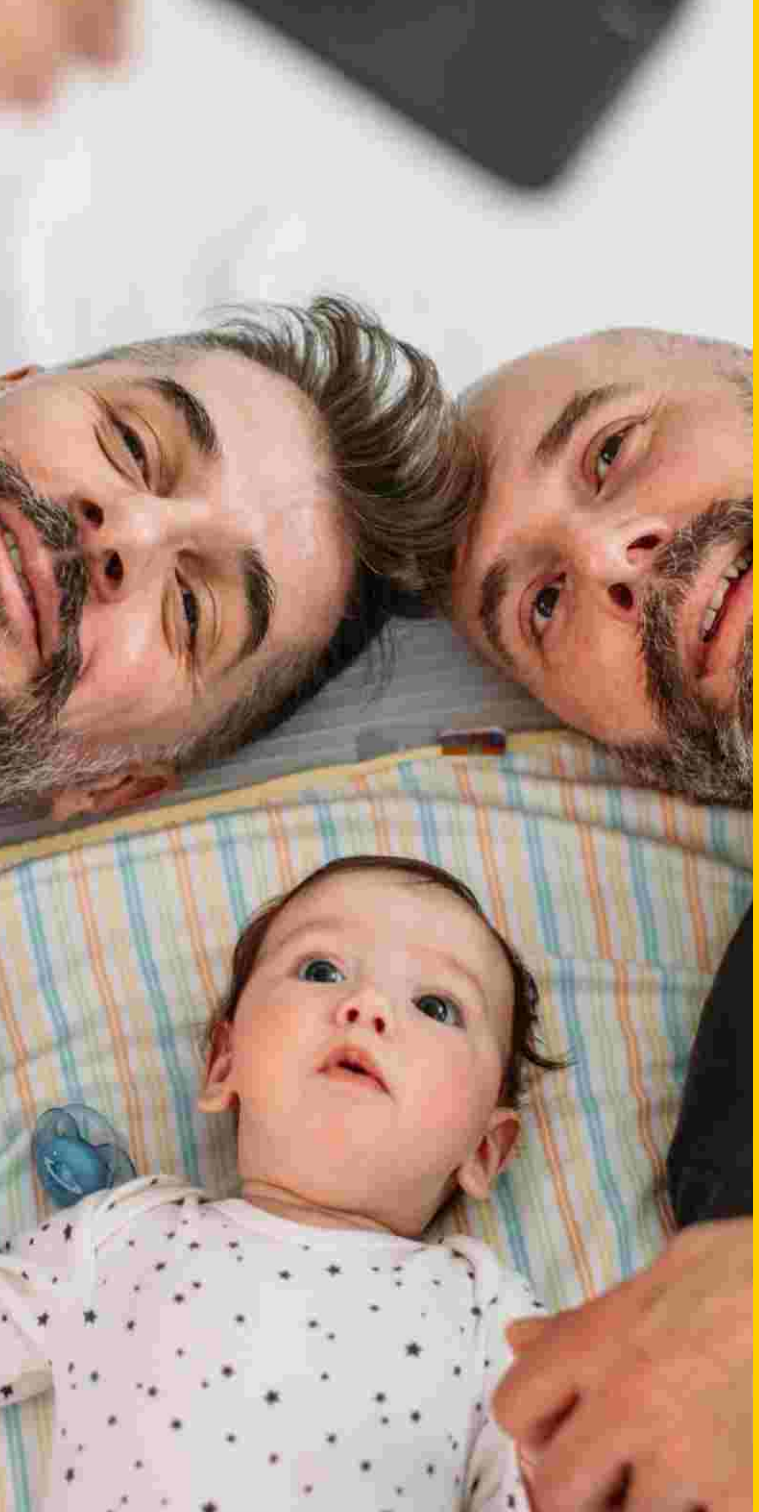
Además, es importante aplicar un enfoque interseccional: en lugar de analizar cada identidad u orientación por separado, este enfoque reconoce cómo categorías como género, orientación, discapacidad, etnia o clase social se entrelazan y afectan la experiencia de cada persona.

4.11
Por qué es importante un lenguaje inclusivo

El lenguaje crea realidades. Utilizar términos correctos y respetuosos no solo demuestra sensibilidad, sino que contribuye a que las personas LGBTIQ+ se sientan reconocidas y bienvenidas. En un contexto turístico, esto puede ser la diferencia entre una experiencia incómoda o una experiencia memorable y positiva.

4.12
Conclusión:

Comprender estos conceptos no es solo un gesto de cortesía, sino una herramienta esencial para brindar un servicio de calidad a todos los públicos. La diversidad es una oportunidad para enriquecer la experiencia turística, construir puentes y posicionar a la Ciudad Autonoma de Buenos Aires como un destino líder en hospitalidad inclusiva.



5

BUENAS PRÁCTICAS PARA EL TURISMO LGBTIQ+

5.1 Introducción

Las experiencias turísticas verdaderamente inclusivas no dependen solo de las leyes o la promoción de un destino, sino del comportamiento cotidiano de cada persona que integra la cadena de valor del turismo y la hospitalidad. Este capítulo reúne recomendaciones operativas y concretas para profesionales del sector en Buenos Aires: hoteleros/as, agentes de viaje, operadores turísticos, guías, transportistas y demás actores que interactúan con personas LGBTIQ+ en todas las etapas de su experiencia.

Una atención inclusiva y natural evita poner a las personas en la incómoda situación de tener que "salir del armario" una y otra vez para recibir un servicio adecuado. Brindar un entorno seguro y respetuoso es una señal inequívoca de calidad y excelencia.

5.2 Principios generales

- Evitar suposiciones sobre la orientación sexual, identidad o composición familiar de las personas.
- Tratar siempre a los huéspedes y clientes con el nombre y pronombres que indiquen, aunque sus documentos legales no coincidan.
- Usar lenguaje neutro y no sexista, especialmente en la comunicación escrita y digital.
- Garantizar la confidencialidad de la información personal.
- Promover espacios libres de discriminación y violencia, donde las expresiones de afecto sean tratadas con naturalidad.

5.3 Recomendaciones por etapa de la experiencia

Antes de la Visita

- **Formularios de reserva:** incluir opciones inclusivas, como género no binario y campos opcionales para pronombres.
- **Plataformas online:** evitar campos obligatorios que asuman estructura heterosexual (por ejemplo, "señor y señora").
- **Atención telefónica:** usar frases neutras como "¿Cómo desea la configuración de la habitación?" en lugar de "¿quiere cama matrimonial o dos camas separadas para usted y su amigo?"

- **Redes sociales:** responder consultas de manera rápida y respetuosa, evitando lenguaje sexista o estereotipado.

Durante la visita

- **Check-in:** confirmar el nombre de preferencia y pronombres en el momento del registro.
- **Personas trans:** si el documento no coincide con su expresión de género, registrar según la ley pero dirigirse a la persona por su nombre elegido.
- **Restaurantes:** no asumir quién pagará la cuenta o quién toma decisiones en la pareja.
- **Espacios comunes:** garantizar que las parejas del mismo género puedan mostrarse afecto sin miedo a comentarios o miradas hostiles.
- **Interacciones con clientes:** usar un trato profesional y neutro, sin "chistes" ni preguntas personales invasivas.

Después de la visita

- **Feedback:** invitar a las personas a dar su opinión sobre la experiencia inclusiva.
- **Redes sociales:** agradecer públicamente sin exponer información privada.
- **Bases de datos:** no marcar ni clasificar a las personas por su orientación o identidad.

5.4 Buenas prácticas por sector

Alojamiento

- Preguntar explícitamente qué tipo de habitación o cama prefieren.
- Ofrecer amenities sin estereotipos de género (por ejemplo, no asignar automáticamente "para ella" o "para él").
- Tener personal capacitado para detectar y actuar ante situaciones de acoso.

Gastronomía

- Ofrecer menús inclusivos: usar un lenguaje no sexista en la carta, incluir opciones sin alcohol y, en la medida de lo posible, contemplar alternativas que respondan a distintas necesidades alimentarias (celiaquía, hipertensión, elecciones veganas u otras).

- Tratar a todas las mesas por igual sin asumir roles de género.

Guías de turismo

- Reconocer y visibilizar lugares de importancia histórica para la comunidad LGBTIQ+.
- Evitar comentarios heteronormativos o bromas estereotipadas durante el tour.

Operadores y agencias de viajes

- Diseñar paquetes pensados para diferentes configuraciones familiares y grupos diversos.
- Asegurarse de que los proveedores locales sean también inclusivos.

Transporte

- Capacitar choferes para evitar actitudes sexistas o burlonas.
- Garantizar seguridad durante todo el trayecto.

5.5
Importancia de los sellos de compromiso y la capacitación contínua

Obtener certificaciones como el **sello "Todes Bienvenides"** de CCGLAR, que reconoce el compromiso con la generación de experiencias inclusivas, es un paso clave para visibilizar el trabajo en diversidad. Asimismo, participar en programas como **BA Convive** de la Ciudad de Buenos Aires, enfocado en capacitaciones para prestadores turísticos, contribuye a reforzar estos valores dentro de la organización y a garantizar entornos más seguros y respetuosos para todas las personas.

5.6
Conclusión:

Las buenas prácticas inclusivas no solo benefician a las personas LGBTIQ+, sino que elevan la calidad global del servicio, transmiten profesionalismo y consolidan a Buenos Aires como un destino líder en hospitalidad inclusiva.

TODES BIENVENIDES ARGENTINA LGBTQ+

Sello de Compromiso
con Experiencias Inclusivas.
Consultas: info@ccglar.org

6

GESTIÓN DE LA INCLUSIÓN DENTRO DE LAS ORGANIZACIONES TURÍSTICAS

6.1 Introducción

La inclusión no se limita a la experiencia que vive la persona turista: comienza en la cultura interna de cada organización turística. Este capítulo ofrece recomendaciones prácticas para gestionar equipos diversos y comprometidos, asegurar procesos inclusivos y garantizar espacios laborales respetuosos y seguros. Una organización alineada con los valores de diversidad e inclusión transmite autenticidad hacia fuera y se convierte en ejemplo para el sector.

6.2 Reclutamiento y selección de personal

Principios generales

- Definir políticas de no discriminación explícitas en avisos de empleo y entrevistas.
- Evitar preguntas invasivas sobre vida privada o expresión de género.
- Valorar las competencias sin prejuicios por identidad, orientación o apariencia.

Ejemplos de preguntas inapropiadas (a evitar):

- "¿Cómo prefieres que te llamemos? Ese no parece tu nombre real."
- "¿Cuál es tu verdadero nombre?"
- "¿Planeás operarte?"
- "¿Tu pareja es hombre o mujer?"

Tips concretos:

- Usar lenguaje inclusivo en avisos ("Buscamos personas con experiencia en atención al cliente" en vez de "Buscamos hombres/mujeres").
- Incluir pools de talento diversos en las búsquedas. Por ejemplo, se puede acudir a organizaciones de la sociedad civil que trabajan específicamente con personas trans, travestis y no binarias. Estas organizaciones suelen ofrecer formación educativa y laboral, preparar a las personas para la inserción en empresas y acompañar tanto a los empleadores como a quienes se incorporan para asegurar un proceso exitoso.
- Estas organizaciones acompañan el proceso de incorporación para que sea exitoso.

6.3 Capacitación y gestión del equipo

Sensibilización:

Todo el personal debe comprender el compromiso de la empresa con la diversidad y saber cómo comportarse profesionalmente ante personas LGBTIQ+. Esto debe incluirse desde la inducción y reforzarse de forma periódica.

Algunas recomendaciones:

- Capacitar a nuevas incorporaciones en su ingreso. Repetir talleres o sensibilizaciones al menos una vez por año.
- Participar de los programas de formación de CCGLAR: sensibilización y capacitación para todos los sectores del turismo.
- Vincularse con la **Red Federal de Turismo LGBTQ+** para compartir buenas prácticas con otros destinos argentinos.
- Participar de las capacitaciones, talleres y charlas organizadas por el **Ente de Turismo de la Ciudad de Buenos Aires** en materia de diversidad e inclusión, organismo que desarrolla numerosos programas para sensibilizar al sector turístico. Desde el **Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires** se puede también participar del **Programa Buenos Aires Convive**, que promueve la construcción de espacios seguros y respetuosos para todas las personas.

6.4 Denuncias de discriminación o agresión

Procedimiento interno:

- Designar una persona o comité de referencia en la organización para recibir quejas o denuncias internas.
- Garantizar confidencialidad, no revictimizar y actuar rápidamente.
- Registrar y dar seguimiento a los casos.

Canales externos:

- Si la persona afectada prefiere acudir a organismos externos, se pueden facilitar los contactos oficiales:

- **Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires - Área Diversidad Sexual**
  Tel: (011) 4338-4900 / defensoria.org.ar

- **Defensoría LGBT CABA**
  Tel: (011) 4371-9041 / defensorialgbt.org

6.5
Iniciativas de calidad y programas de inclusión

- La mejora continua se fortalece adhiriendo a programas y estándares públicos:

- Participar del programa **BA Convive** del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, pionero en Latinoamérica para crear espacios seguros para la comunidad LGBTIQ+.

- Sumar módulos del **Sistema Argentino de Calidad Turística (SACT)** del organismo nacional de turismo, que incluyen buenas prácticas en turismo inclusivo.

Fuentes:
BA Convive: buenosaires.gob.ar/convive
SACT: turismo.gob.ar

6.6
Monitoreo y retroalimentación

- Para evaluar la efectividad de las acciones inclusivas, es clave implementar mecanismos de monitoreo y recibir feedback.

Encuestas de satisfacción:

- Incorporar preguntas opcionales en las encuestas de satisfacción para detectar cómo se percibe la inclusión:

- ¿Se sintió respetado/a/e en cuanto a su identidad y orientación?

- ¿El personal utilizó su nombre y pronombres correctamente?

- ¿Se sintió cómodo/a/e mostrando afecto a su pareja/familia?

Indicadores adicionales sugeridos:

- Nivel de percepción de seguridad física y emocional.

- Claridad de las políticas inclusivas de la empresa.
- Trato del personal en cada punto de contacto.
- Estos datos ayudan a identificar áreas de mejora y mostrar compromiso real con las personas LGBTIQ+.

6.7
Conclusión:

Una organización inclusiva no solo es más justa y moderna, sino que también es más competitiva. Gestionar la diversidad puertas adentro con responsabilidad y compromiso impacta positivamente en la experiencia que se brinda a quienes visitan la Ciudad de Buenos Aires y proyecta al destino como ejemplo para la región.

7

FUENTES Y OTROS ENLACES DE INTERÉS

7.1 Fuentes citadas en los capítulos previos

LGBT Capital. LGBT Market Research.

Ipsos. LGBT+ Pride Survey 2023.

IGLTA Foundation. Research Publications.

Buenos Aires Convive.

SACT (Sistema Argentino de Calidad Turística).

Defensoría del Pueblo CABA.
Área Diversidad Sexual.

Defensoría LGBT CABA.

7.2 Bibliografía y lecturas complementarias

7.2.1 Guías prácticas y documentos técnicos

Guía de prácticas no discriminatorias en turismo SERNATUR Chile (2024).

Caja de herramientas para la integración LGBTI.
AED Costa Rica

Guía LGTBI para empresas y servicios.
Barcelona Activa.

Guía de Diversidad Sexual y Derechos Humanos.
Argentina.

Hablemos de Diversidad.
Argentina.

Efemérides de la Diversidad Sexual
y de Género Argentina

Guía de Buenas Prácticas en Turismo LGBTIQ+
Rosario (2019)

Normativa de la CABA

Normativa Nacional

7.2.2
Notas destacadas sobre la Ciudad de Buenos Aires

Buenos Aires renombra estación de subte Carlos Jáuregui (Visit Buenos Aires LGBT)

Buenos Aires, uno de los mejores destinos LGBTIQ+ del mundo

Historia del Orgullo en Buenos Aires.

In Buenos Aires, Queer Tango Gatherings are more important than ever (Conde Nast Traveler)

7.2.3
Reportes globales y regionales

IGLTA Foundation - Research & Reports

UNWTO - Global Report on LGBT Tourism

UNWTO - Second Global Report on LGBT Tourism

LGBT Capital - LGBT Market Research

7.2.4
Enlaces en otros idiomas

IGLTA Global LGBTQ+ Travel Guide (inglés)

Guia de Atendimento LGBT para o Setor de Turismo (portugués)

7.3
Organizaciones de la sociedad civil en la Ciudad de Buenos Aires y Argentina

CCGLAR: Cámara de Comercio LGBT Argentina

FALGBT: Federación Argentina LGBT

CHA: Comunidad Homosexual Argentina

100% Diversidad y Derechos

Fundación Igualdad LGBT

ATTTA : Asociación de Travestis, Transexuales y Transgénero de Argentina

La Fulana: Labrys

Casa Trans BA

Contrata Trans

Mocha Celis

7.4
Conclusión:

Este capítulo brinda una biblioteca de recursos clave, licenciados y accesibles, para reforzar la formación continua de prestadores turísticos. Las OSC y guías específicas sobre turismo inclusivo permiten continuar construyendo un destino más justo, seguro y acogedor para la comunidad LGBTIQ+.

CONCLUSIÓN FINAL: HACIA UN TURISMO QUE CELEBRA LA DIVERSIDAD

CONCLUSIÓN FINAL: HACIA UN TURISMO QUE CELEBRA LA DIVERSIDAD

Este manual no es solo una guía de buenas prácticas: es un compromiso colectivo para hacer de la Ciudad de Buenos Aires un destino que celebra a cada persona tal como es. La diversidad LGBTIQ+ no es un desafío que enfrentar, sino una oportunidad para enriquecer la experiencia turística y para demostrar, con hechos, que la hospitalidad más auténtica es la que incluye a todas las identidades, todas las orientaciones y todas las familias.

Hoy, Buenos Aires se posiciona como líder y pionera en Argentina y América Latina gracias al trabajo conjunto entre la comunidad, las organizaciones de la sociedad civil, el sector público y cada prestador y prestadora turística. Este liderazgo se sostiene con cada gesto cotidiano: un check-in respetuoso, un formulario inclusivo, una sonrisa que da la bienvenida sin prejuicios.

El compromiso con un turismo inclusivo no termina al leer este manual: comienza aquí.

La invitación es clara y urgente:

Implementar las buenas prácticas en cada punto de contacto con quienes visitan la Ciudad.

Capacitar y sensibilizar a los equipos de trabajo, para que la inclusión sea parte de la cultura organizacional.

Sumarse a redes y programas de apoyo: Red Federal de Turismo LGBTIQ+; capacitaciones del Ente de Turismo de la Ciudad de Buenos Aires; capacitaciones de CCGLAR; y el programa Buenos Aires Convive.

Visibilizar ese compromiso con orgullo, a través de sellos como Todes Bienvenides.

Cada persona que elige visitar la Ciudad de Buenos Aires merece sentirse bienvenida, respetada y segura en esta ciudad.

Construyamos juntos un turismo que no solo recibe visitantes, sino que también transforma realidades.

Manual de Buenas Prácticas

TURISMO LGBTIQ+

Buenos Aires Ciudad

CCGLAR CAMARA DE COMERCIO LGBTQ ARGENTINA