



UNIVERSIDAD
SAN SEBASTIAN
VOCACIÓN POR LA EXCELENCIA



FACULTAD CIENCIAS DE LA NATURALEZA
INGENIERÍA EN GESTIÓN EN EXPEDICIONES Y ECOTURISMO
SEDE LOS LEONES

PROPUESTA DE MODELO DE SELLO DE ACCESIBILIDAD EN HOTELES BOUTIQUES

Memoria para optar al Título de Ingeniero en Gestión en Expediciones y Ecoturismo

Profesor Tutor: Mg Pablo Andrés Ramírez Morales

Estudiante(S): Felipe Esteban Aguirre Díaz

Camila Paz Cabrera Bustamante

José Tomás González Sone

Emilio Ignacio Silva Tapia

Alexander Peter Sullivan Medina

NO AUTORIZA REPRODUCCIÓN

© (Alexander Sullivan, Camila Cabrera, Emilio Silva, Felipe Aguirre, José Tomás González Sone).

Queda prohibida la reproducción parcial o total de esta obra en cualquier forma, medio o procedimiento sin permiso por escrito del o los autores.

Santiago, Chile
2024

HOJA DE CALIFICACIÓN

En _____, el _____ de _____ de _____ los abajo firmantes dejan constancia que el (la) estudiante

_____ de la carrera Ingeniería en Expediciones y Ecoturismo ha aprobado la tesis para optar al Título de Ingeniero (a) de Expediciones y Ecoturismo con una nota de _____ .

Docente Guía

Docente Corrector

HOJA DE CALIFICACIÓN

En _____, el _____ de _____ de _____ los abajo firmantes dejan constancia que el (la) estudiante

_____ de la carrera Ingeniería en Expediciones y Ecoturismo ha aprobado la tesis para optar al Título de Ingeniero (a) de Expediciones y Ecoturismo con una nota de _____ .

Docente Guía

Docente Corrector

HOJA DE CALIFICACIÓN

En _____, el _____ de _____ de _____ los abajo firmantes dejan constancia que el (la) estudiante

_____ de la carrera Ingeniería en Expediciones y Ecoturismo ha aprobado la tesis para optar al Título de Ingeniero (a) de Expediciones y Ecoturismo con una nota de _____ .

Docente Guía

Docente Corrector

HOJA DE CALIFICACIÓN

En _____, el _____ de _____ de _____ los abajo firmantes dejan constancia que el (la) estudiante

_____ de la carrera Ingeniería en Expediciones y Ecoturismo ha aprobado la tesis para optar al Título de Ingeniero (a) de Expediciones y Ecoturismo con una nota de _____ .

Docente Guía

Docente Corrector

HOJA DE CALIFICACIÓN

En _____, el _____ de _____ de _____ los abajo firmantes dejan constancia que el (la) estudiante

_____ de la carrera Ingeniería en Expediciones y Ecoturismo ha aprobado la tesis para optar al Título de Ingeniero (a) de Expediciones y Ecoturismo con una nota de _____ .

Docente Guía

Docente Corrector

DEDICATORIA

Felipe Aguirre Díaz: *Esta tesis va dedicada a mis padres por siempre apoyarme y motivarme en esta etapa tan importante. También dedicárselo a mis compañeros de trabajo que nos apoyamos para concluir con éxito este proyecto. Mención especial a Valentina por siempre estar ahí y apoyarme en los momentos difíciles y motivarme a sacar adelante esta tesis.*

Camila Cabrera Bustamante: *Principalmente agradecida del equipo de trabajo, quienes dieron todo de sí por la correcta realización del proyecto, apoyando y motivando cuando se vivieron procesos caóticos en la vida cotidiana de cada uno, en paralelo a la realización de la tesis. Mamá te amo, gracias por apoyarme, darme mis espacios y criticarme constructivamente durante este viaje. Con todo corazón dedicado a los docentes, prestadores de servicios, colaboradores con quienes intercambié palabras, conocimientos, dudas y metas. Gracias por ser la luz en los momentos oscuros.*

José Tomás González Sone: *Esta memoria de título va principalmente dedicada a mi familia y amigos, cuyo apoyo incondicional y motivación constante hicieron posible la culminación de este trabajo. También dedico este logro a todos mis profesores y mentores, quienes me guiaron y enriquecieron mi camino académico.*

Emilio Silva Tapia: *Este trabajo va dedicado a todas las personas que me apoyaron y motivaron a salir adelante durante este periodo. Junto con lo anterior hacer una mención especial a mi familia y amigos cercanos que sin importar lo frustrado y/o cansado que me encontrase durante el desarrollo de este trabajo, me dieron ánimos para seguir adelante.*

Alexander Sullivan Medina: *Este trabajo de investigación va dedicado a mi familia que desde el principio ha estado apoyándome en mis estudios y metas. Dedico este trabajo a mis profesores que durante todo este periodo universitario que me enseraron y guiaron durante todo este proceso, y finalmente, agradezco a mis compañeros de este trabajo de investigación, que sin su apoyo, dedicación y compañerismo pudimos lograr nuestro objetivo.*

AGRADECIMIENTOS

Queremos expresar nuestro más sincero agradecimiento a todas las personas y entidades que han sido fundamentales en la realización de esta memoria de título.

A nuestro docente guía, Pablo Andrés Ramírez Morales, por su infinita paciencia, su compromiso inquebrantable y su constante disposición para brindarnos apoyo y orientación en cada etapa del proceso.

A los profesores Gustavo Salinas y Cristóbal Crisóstomo, por sus valiosas enseñanzas y su apoyo incondicional, que han sido pilares esenciales en la elaboración de este trabajo.

A Sandra Osorio y Camilo Pedrero, de la organización no gubernamental turismoinclusivo.cl, por su generosa disposición, sus enriquecedoras enseñanzas y sus constructivas críticas, que fueron cruciales en la creación de los estándares para el sello.

Y, por último, a la Escuela de Ingeniería en Gestión de Expediciones y Ecoturismo y a todo su equipo, por su respaldo constante y su colaboración inestimable.

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN.....	xiv
ABSTRACT.....	xvi
1. CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 Delimitación del objetivo de estudio	1
1.1.1 Planteamiento del problema	1
1.1.2 Antecedentes/ Fundamentación.....	3
1.1.3 Formulación del problema	5
1.2 Exposición de las preguntas de investigación o hipótesis	6
1.2.1 Preguntas de la investigación.....	6
1.2.2 Alcances de la investigación.....	6
1.2.3 Resultados esperados.....	8
1.2.4 Objetivos de la Investigación	9
1.2.5 Objetivo general.....	9
1.2.6 Objetivos específicos.....	9
1.3 Marco teórico o Estado del arte.....	10
1.3.1 Turismo Accesible, Hotelería Boutique y el Diseño Universal	10
1.3.2 Beneficios del Turismo Accesible en la Hotelería.....	12
1.3.3 Barreras y Desafíos del Turismo Accesible: El caso de los Hoteles Boutiques	14
1.3.4 Buenas prácticas y normativas.....	17
1.3.4.1 Benchmarking: Leyes y normas locales e internacionales	17
1.3.4.2 Benchmarking: Certificaciones De Modelos De Accesibilidad En Hoteles Boutiques De Otros Países.....	35
2. CAPÍTULO II: METODOLOGÍA.....	45
2.1 Marco Metodológico.....	45
2.1.1 Diseño de la investigación.....	45
2.1.2 Universo, población y muestra	47
2.1.3 Técnica de muestreo	48
2.1.4 Instrumento y técnica de análisis.....	48
3. CAPÍTULO III: ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	49
3.1 Encuestas & Análisis Comparativo de Accesibilidad y Satisfacción del Cliente en Hoteles Boutique: Oportunidades de Mejora para una Experiencia Inclusiva	49
3.1.1 Hotel Rugendas:	50
3.1.2 Hotel Reyall HB:.....	52
3.1.2.1 Encuesta huésped de tercera edad en hotel Reyall HB:.....	55
3.1.3 <i>Conclusiones Generales, de encuestas a hoteles Rugendas y Reyall HB</i>	56
3.2 Sello "Accesibilidad Inclusiva": Modelo Innovador para Hoteles Boutique.....	60
3.2.1 Introducción:.....	60
3.2.2 Objetivo de la Distinción de accesibilidad inclusiva en alojamientos boutique:	60

3.2.3	Medidas de Evaluación para acceder a la Distinción “Accesibilidad inclusiva”	61
3.2.4	Tabla de Evaluación de accesibilidad turística.....	61
3.2.4.1	Descripción de la Tabla de Evaluación de Accesibilidad Inclusiva para Alojamientos Boutique	69
3.2.4.2	Material Audiovisual de complementación:.....	70
3.2.5	Niveles de Distinción:	74
3.2.6	Proceso de Distinción:	75
3.2.7	Diagramas: Creación y Sello Distinción para Hoteles Boutique.....	78
3.2.7.1	Pasos para la Implementación de distinción	78
3.2.7.2	Diagrama de proceso de creación y producción de distinción.	79
3.2.8	<i>Logo Sello de Distinción “Accesibilidad Inclusiva”</i>	80
3.	CAPÍTULO IV: CONCLUSIÓN, LIMITACIONES Y SUGERENCIAS	81
4.1.	Conclusión:.....	81
4.2.	Sugerencias:	83
5.	ANEXOS	84
5.1.	INFORME DEL TRABAJO DE CAMPO	84
5.1.1	Capítulo I: PLANIFICACIÓN DE LA EXPEDICIÓN	84
5.1.1.1	Resumen ejecutivo.	84
5.1.1.2	Ruta e Itinerario:.....	85
5.1.1.2.1	Diseño y Justificación	88
5.1.1.2.2	Hoteles por Región y comuna.	88
5.1.1.2.3	Itinerario:	89
5.1.1.2.4	Rutas alternativas.....	95
5.1.1.3	Autorizaciones y marco legal:.....	97
5.1.1.3.1	Autorizaciones requeridas para la realización de la expedición.....	97
5.1.1.3.2	Conductos y estrategias para la obtención de autorizaciones.....	98
5.1.1.3.3	Normativas aplicable a las actividades de la expedición.	99
5.1.1.4	Plan de Gestión del Riesgo:.....	100
5.1.1.4.1	Identificación y evaluación detallada de los riesgos.	100
5.1.1.4.2	Medidas de prevención y mitigación.	104
5.1.1.4.3	Plan de respuesta inmediata ante emergencias.....	105
5.1.1.5	Abastecimiento:	107
5.1.1.5.1	Equipos:.....	107
5.1.1.5.2	Insumos	108
5.1.1.5.3	Alimentación.	108
5.1.1.6	Impacto Ambiental:	109
5.1.1.6.1	Principales emisiones, descargas y residuos.....	110
5.1.1.6.2	Impactos asociados a la actividad / matriz de impactos.	111
5.1.1.6.3	Acciones de prevención y mitigación.	112

5.1.1.7	Presupuesto:	114
5.1.1.7.1	Análisis detallado de los costos de inversión y gastos operacionales:	114
5.1.1.7.1.1	DESCRIPCIÓN DETALLADA DE GASTOS.....	116
5.1.1.7.1.2	FLUJO DE CAJA.....	119
5.1.1.7.2	Aportes valorados y requerimientos pecuniarios.....	120
5.1.1.7.3	Plan y estrategias para la obtención de recursos pecuniarios y valorados:.....	120
5.1.1.8	Organización Roles y funciones:.....	121
5.1.1.8.1	Estructura Organizativa y Roles.....	121
5.1.1.8.2	Desempeño de Roles y Funciones.....	122
5.1.1.8.3	Colaboración y Comunicación.....	123
5.1.1.9	Plan de acción:	124
5.1.1.9.1	Programa de actividades, principal y alternativo.	124
5.1.1.9.2	Carta(s) Gantt.	125
5.2.	Encuestas Del Trabajo De Campo	127
5.2.1	Encuestas Realizadas a Hotel Rugendas:.....	127
5.2.1	Encuestas Realizadas a Hotel Reyall Hb:.....	130
5.2.2	Encuestas realizadas a huéspedes:.....	134
5.2.3	Información Adicional: "Metodología de Evaluación de Accesibilidad y Satisfacción del Cliente en Hoteles Boutique: Un Enfoque Detallado"	138
6.	BIBLIOGRAFÍA.....	142

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Abreviaturas por orden alfabético	xiii
Tabla 2. Leyes de Estados Unidos.....	20
Tabla 3. Leyes de Costa Rica.....	21
Tabla 4. Leyes de Canadá.....	22
Tabla 5. Leyes de Cuba.....	23
Tabla 6. Leyes de Vietnam.....	24
Tabla 7. Leyes de China.....	25
Tabla 8. Leyes de Japón.....	26
Tabla 9. Leyes de España.....	27
Tabla 10. Leyes de Países Bajos.....	28
Tabla 11. Leyes de Nueva Zelanda.....	29
Tabla 12. Leyes de Reino Unido.....	30
Tabla 13. Leyes de Argentina.....	31
Tabla 14. Comparativa de benchmarking	32
Tabla 15. Análisis FODA benchmarking normas y leyes internacionales de accesibilidad en hoteles	33

Tabla 16. Certificado ADA.....	36
Tabla 17. Certificación de accesibilidad universal UNE 170001-2 requisitos DALCO.....	39
Tabla 18. Certificado “AccesAble” antiguo “Disabled Go”.....	41
Tabla 19. Comparativa de benchmarking: Certificaciones de modelos de accesibilidad en hoteles	42
Tabla 20. Análisis FODA benchmarking de certificaciones internacionales	44
Tabla 21. Análisis comparativo.....	54
Tabla 22. Evaluación de accesibilidad turística	62
Tabla 23. Fotos Referenciales	70
Tabla 24. Niveles de distinción.....	66
Tabla 25. Proceso de distinción.....	75
Tabla 26. Pasos para la Implementación de distinción.....	78
Tabla 27. Diagrama de proceso de creación y producción de distinción.....	79
Tabla 28. Rutas.....	85
Tabla 29. Hoteles por Región y comuna.....	88
Tabla 30. Itinerario.....	90
Tabla 31. Rutas alternativas.....	95
Tabla 32. Normativas en actividades de exploración.....	99
Tabla 33. Riesgos por actividad.....	91
Tabla 34. Riesgos naturales y/o antrópicos.....	102
Tabla 35. Riesgos ordenados de mayor a menor.....	102
Tabla 36. Prevención y mitigación de riesgos.....	104
Tabla 37. Riesgos asociados a la actividad.....	105
Tabla 38. Riesgos naturales.....	106
Tabla 39. Cantidad de emprendimientos en región.....	108
Tabla 40. Impactos en la actividad.....	111
Tabla 41. Planificación, presupuesto y recursos.....	114
Tabla 42. Gastos.....	116
Tabla 43. Flujo de caja.....	119
Tabla 44. Carta Gantt.....	125
Tabla 45. Encuestas a hoteles.....	127
Tabla 46. Encuestas a huéspedes.....	129
Tabla 47. ANEXO Encuestas Realizadas A Hotel Reyall Hb.....	130
Tabla 48. ANEXO Resumen Hotel Reyall HB:.....	132
Tabla 49. ANEXO Encuestas Realizadas A Huéspedes.....	134
Tabla 50. ANEXO Resumen a huésped en Hotel Reyall HB:..... ---	132

ÍNDICE DE IMAGENES

Imagen 1. Americans with Disabilities Act	20
Imagen 2. Sustainable & Social Tourism Summit Costa Rica – Galardón Turismo Solidario	21
Imagen 3. Accessibility for Ontarians with Disabilities Act Ontario	22
Imagen 4. Asociaciones ANSI, NSOC) y ACLIFIM	23
Imagen 5. Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD)	24
Imagen 6. Juegos Paralímpicos Beijing 2008	25
Imagen 7. Japan Tourism Agency (JTA)	26
Imagen 8. Fundación AENOR y Organización ONCE	27
Imagen 9. Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD)	28
Imagen 10. "Building Code" - Nueva Zelanda	29
Imagen 11. "Equality Act 2010" - Reino Unido	30
Imagen 12. "Certificación ADA" - USA	38
Imagen 13. Certificación accesibilidad universal UNE 170001-2" - España	40
Imagen 14. "Certificación AccessAble" - Reino Unido	41
Imagen 15. "Certificación Disabled Go" - Reino Unido	42
Imagen 16. "Sello de Accesibilidad Inclusiva"	80

Tabla 1. Abreviaturas por orden alfabético

ABREVIATURAS	SIGNIFICADO
SENADIS	Servicio nacional de la discapacidad
SERNATUR	Servicio nacional de turismo
OMT	Organización Mundial de Turismo
NCh	Norma Chilena
PESDD	Personas En Situación De Discapacidad
DALCO	"Deambulaci3n, Aprehensi3n, Localizaci3n, Comunicaci3n."
UNCRPD	Norma Internacional de Accesibilidad Universal

RESUMEN

Esta memoria de título aborda la situación de los alojamientos turísticos en Chile, regulados por la Ley N° 20.422, también conocida como la Ley de Igualdad de Oportunidades e Inclusión Social de Personas con Discapacidad (PESDD), que busca garantizar la igualdad de oportunidades y la inclusión social de personas con discapacidad. Esta normativa define la Accesibilidad Universal y establece medidas para asegurar la plena inclusión social de estas personas. No obstante, en la práctica, las opciones de alojamiento adaptado son limitadas, dificultando la autonomía y comodidad de las personas con discapacidad durante su estancia.

La normativa NCh 3285, que regula los hoteles boutique en Chile y que establece requisitos para la calificación de hoteles boutique, diferenciando entre Premium y Classic, con el objetivo de asegurar experiencias de hospedaje de alta calidad, hace referencia a la ley de discapacidad, reconociendo su prioridad sobre las normas técnicas. Sin embargo, este documento no propone mejoras específicas para incrementar la accesibilidad en estos establecimientos. Esta falta de propuestas plantea preocupaciones significativas, ya que excluye a las personas con discapacidad y restringe su acceso a una experiencia satisfactoria en los hoteles boutique. Es esencial recordar que, aunque las normas técnicas son relevantes, las leyes tienen supremacía sobre ellas. Según la normativa NCh 3285: "Esta norma no establece requisitos que son reglamentarios (por ejemplo: accesibilidad para personas en sillas de ruedas, sistema de protección contra incendios, ordenanza de urbanismo y construcciones y otros), para lo cual se debe aplicar lo establecido por la Autoridad Competente respectiva. Asimismo, aquellos requisitos que por reglamentación aplicable no se puedan cumplir serán eximidos de la norma." (Instituto Nacional de Normalización, s.f.).

El propósito de la distinción trasciende el mero cumplimiento de la ley. Se aspira a desarrollar un modelo de sello para hotel boutique que sea accesible de manera integral y contemporánea, asegurando una experiencia satisfactoria para todos los huéspedes, sin importar sus capacidades. La investigación propuesta busca evaluar la accesibilidad de los alojamientos boutique en regiones clave de Chile, considerando aspectos arquitectónicos y servicios adaptados. Se plantea analizar la norma de alojamientos

boutique NCh 3285 vigente, proponer mejoras que promuevan la accesibilidad y aseguren que estos establecimientos cumplan con los requisitos necesarios para obtener una distinción. Además, se sugiere explorar la implementación de un nuevo modelo de distinción que promueva mejoras en la infraestructura y en la hospitalidad accesible, ofreciendo una gama más amplia de opciones para las personas con discapacidad y garantizando una experiencia de viaje más satisfactoria y accesible para todos.

El proyecto se centra en recopilar información sobre la accesibilidad de los alojamientos boutique a nivel nacional con el objetivo de proponer mejoras en la normativa actual de hoteles boutique y establecer un nuevo modelo de sello distintivo que promueva y garantice la accesibilidad para todos los huéspedes con discapacidad en estos establecimientos. Se busca establecer estándares que actúen como guía para asegurar prácticas de inclusión y accesibilidad en la industria hotelera.

Como herramienta para calificar la accesibilidad de los establecimientos, se desarrolló una tabla de estándares basada en estudios detallados de leyes, normas y certificaciones de distintos países. Esta tabla busca proporcionar una evaluación integral, asegurando que los alojamientos cumplan con los requisitos necesarios para ofrecer una experiencia accesible y satisfactoria para todos los huéspedes. Los estándares creados fueron validados con la organización TurismoInclusivo.cl, garantizando que se ajusten a las necesidades y expectativas de accesibilidad en el contexto chileno.

ABSTRACT

This title thesis addresses the situation of tourist accommodations in Chile, regulated by Law No. 20.422, also known as the Law of Equal Opportunities and Social Inclusion of Persons with Disabilities (PESDD), which seeks to guarantee equal opportunities and social inclusion for people with disabilities. This regulation defines Universal Accessibility and establishes measures to ensure the full social inclusion of these individuals. However, in practice, the options for adapted accommodation are limited, hindering the autonomy and comfort of people with disabilities during their stay.

The NCh 3285 regulation, which governs boutique hotels in Chile and establishes requirements for the qualification of boutique hotels, differentiating between Premium and Classic, with the aim of ensuring high-quality lodging experiences, refers to disability law, recognizing its priority over technical standards. However, this document does not propose specific improvements to increase accessibility in these establishments. This lack of proposals raises significant concerns, as it excludes people with disabilities and restricts their access to a satisfactory experience in boutique hotels. It is essential to remember that, although technical standards are relevant, laws take precedence over them. According to regulation NCh 3285: "This standard does not establish requirements that are regulatory (for example: accessibility for wheelchair users, fire protection system, urban planning and construction ordinance, and others), for which what is established by the respective Competent Authority must be applied. Likewise, those requirements that cannot be met due to applicable regulations will be exempt from the standard." (National Institute of Standardization, n.d.).

The purpose of the distinction goes beyond mere compliance with the law. The aspiration is to develop a boutique hotel seal model that is comprehensively and contemporarily accessible, ensuring a satisfactory experience for all guests, regardless of their abilities. The proposed research seeks to evaluate the accessibility of boutique accommodations in key regions of Chile, considering architectural aspects and adapted services. It is proposed to analyze the current boutique accommodation standard NCh 3285, propose improvements that promote accessibility, and ensure that these establishments meet the necessary requirements to obtain a distinction. Additionally, exploring the implementation

of a new distinction model that promotes improvements in infrastructure and accessible hospitality is suggested, offering a wider range of options for people with disabilities and ensuring a more satisfactory and accessible travel experience for all.

The project focuses on gathering information about the accessibility of boutique accommodations nationwide with the aim of proposing improvements to the current boutique hotel regulations and establishing a new distinctive seal model that promotes and ensures accessibility for all guests with disabilities in these establishments. The aim is to establish standards that act as a guide to ensure inclusive and accessible practices in the hotel industry.

As a tool for assessing the accessibility of establishments, a standards table was developed based on detailed studies of laws, standards, and certifications from different countries. This table seeks to provide a comprehensive evaluation, ensuring that accommodation meets the necessary requirements to offer an accessible and satisfactory experience for all guests. The created standards were validated with the organization TurismoInclusivo.cl, ensuring that they meet the accessibility needs and expectations in the Chilean context.

1. CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1 Delimitación del objetivo de estudio

1.1.1 Planteamiento del problema

Los alojamientos turísticos en Chile se adhieren a la Ley N° 20.422, la cual establece reglas sobre Igualdad de Oportunidades e Inclusión Social de las personas en situación de discapacidad. La ley define Accesibilidad Universal y establece medidas las cuales buscan *“asegurar el derecho a la Igualdad de Oportunidades de las personas con discapacidad, con el fin de obtener su plena inclusión social, asegurando el disfrute de sus derechos y eliminando cualquier forma de discriminación fundada en la discapacidad.”* Del Congreso Nacional, B. (2022, 3 enero). *Biblioteca del Congreso Nacional*.

Esto significa que las personas con discapacidad deben contar con la opción de poder hospedarse en cualquier modalidad de alojamiento turístico; esto a su vez no da a entender que esas opciones de alojamiento para personas en situación de discapacidad son limitadas y que, al realizar una reserva, estas personas se encuentran con una variedad limitada de habitaciones adaptadas a sus necesidades, dificultando su autonomía y comodidad durante su estadía.

En Chile se pueden encontrar los hoteles boutique, que han ido aumentando en popularidad los últimos años, ofreciendo experiencias únicas y personalizadas a los huéspedes. Es por esto de experiencias únicas y personalizadas que hacemos énfasis en la importancia de este tipo de hotelería para este proyecto de investigación, sin embargo, a pesar de su creciente presencia en la industria turística, la normativa NCh 3285, que regula estos establecimientos boutique no hace mención de la accesibilidad para personas en situación de discapacidad. La cual en la norma expone lo siguiente, *“Esta norma no establece requisitos que son reglamentarios (por ejemplo: accesibilidad para personas en sillas de ruedas, sistema de protección contra incendios, ordenanza de urbanismo y construcciones y otros)”* *NORMA CHILENA NCh3285: Alojamiento turístico - Hoteles boutique - Requisitos para su calificación (Primera edición 2013.04.29). (2013).*

La falta de mención de accesibilidad en la norma genera una gran problemática. La exclusión de personas en situación de discapacidad, la falta de requisitos de accesibilidad en los hoteles boutique limita el acceso y experiencia satisfactoria de estos establecimientos a huéspedes en situación de discapacidad. Estos huéspedes, sino también a los potenciales empleados que tengan alguna discapacidad que podrían verse excluidos en el mercado laboral.

A pesar de los avances realizados con respecto a la implementación de la accesibilidad en hoteles, donde según Sernatur “para que toda edificación existente ajustará sus instalaciones en un plazo máximo de tres años, con la finalidad de cumplir con las normas establecidas de accesibilidad.” *Los alojamientos turísticos deberán cumplir por ley con normativa accesible.* (2019, 19 febrero). Sernatur.) todavía existen desafíos significativos en la aplicación efectiva de la legislación y la normativa en la garantía de los derechos de las personas en situación de discapacidad. Donde existen casos en los que los establecimientos aún no han logrado cumplir plenamente con los requisitos de accesibilidad establecidos por la ley. Este conjunto a las barreras arquitectónicas existentes, que, a pesar de la promoción de la accesibilidad universal, todavía existen barreras físicas como la falta de rampas, la utilización de ascensores adecuados, señalización accesible y baños adaptados, donde la falta de cumplimiento de estos requisitos y estándares están dificultando la participación plena de las personas en situación de discapacidad en la sociedad.

Para esta investigación es relevante un levantamiento exhaustivo de información que permita evaluar el nivel de accesibilidad de los alojamientos boutique en las regiones con mayor número de hoteles boutique de Chile (Región metropolitana y Región de Valparaíso). Considerando aspectos como la accesibilidad arquitectónica, la disponibilidad de servicios adaptados y equipamiento especializado. Por eso, es importante analizar la legislación vigente y su aplicación efectiva, identificando mejoras y realizar un modelo legislativo para modificarla y favorecer una mayor accesibilidad en los alojamientos.

Asimismo, se debe explorar la implementación de un nuevo modelo de certificación, que vaya más allá de los estándares mínimos actuales. Este nuevo modelo buscará fomentar

la mejora dentro de la infraestructura accesible de los hoteles boutique y progresar dentro del trato con el huésped en términos de hospitalidad accesible, logrando un mayor rango de variedad de opciones para las personas en situación de discapacidad, proporcionando una experiencia de viaje más satisfactoria y accesible para todos.

Los alojamientos turísticos en Chile se adhieren a la Ley N° 20.422, la cual establece normas sobre Igualdad de Oportunidades e Inclusión Social de las personas en situación de discapacidad. La ley define Accesibilidad Universal y establece medidas las cuales buscan *“asegurar el derecho a la Igualdad de Oportunidades de las personas con discapacidad, con el fin de obtener su plena inclusión social, asegurando el disfrute de sus derechos y eliminando cualquier forma de discriminación fundada en la discapacidad.”* Del Congreso Nacional, B. (2022, 3 enero). *Biblioteca del Congreso Nacional*. Se entiende por esto que toda persona con discapacidad debe gozar de los mismos beneficios y oportunidades que una persona sin discapacidad; lo cual aplicado a la actualidad significaría que muchas de las oportunidades de las personas en situación de discapacidad son limitadas, siendo los alojamientos los que en esta investigación serán enfocados.

1.1.2 **Antecedentes/ Fundamentación**

El proyecto se centra en levantar información sobre la accesibilidad de los alojamientos Boutique a nivel nacional, para proponer mejoras en la legislación vigente y una implementación de un nuevo modelo de sello distintivo, que promueva y garantice la accesibilidad de los huéspedes. El propósito de la investigación es proponer a través de los resultados de investigación las bases para un modelo de sello distintivo que busque la igualdad de oportunidades y la inclusión social de los huéspedes en situación de discapacidad.

Este proyecto se centra en levantar información sobre la accesibilidad de los alojamientos Boutique a nivel nacional, para proponer mejoras en la legislación vigente y una implementación de un modelo de distinción que promueva y garantice la accesibilidad para todos los huéspedes en alojamientos boutiques. El propósito de la investigación es proponer, mediante los resultados, las bases para un modelo de sello que busque la

igualdad de oportunidades y la inclusión social de los huéspedes en situación de discapacidad en los hoteles boutique.

Se encuentra pertinente la mención de la Ley 20.422 de Chile, también conocida como la Ley de Igualdad de Oportunidades e Inclusión Social de PESDD, esta es una legislación fundamental, que tiene como objetivo promover la igualdad de oportunidades y la inclusión social de las personas en situación de discapacidad en el País. Esta ley busca garantizar el ejercicio de sus derechos fundamentales, así como su participación activa en todos los ámbitos de la sociedad chilena, ya sea en el ámbito político, social, económico o cultural. En relación con los hoteles boutique, esta legislación se vuelve relevante debido a su impacto en la promoción de la accesibilidad universal, lo que implica la adaptación de los espacios y servicios turísticos para asegurar la plena participación y disfrute de las personas en situación de discapacidad de los distintos hoteles boutique a lo largo del país. Así, la Ley 20.422 puede influir en cómo los Hoteles Boutique diseñan sus instalaciones, servicios y experiencias para brindar una atención inclusiva y accesible a todos los huéspedes, independientemente de sus capacidades. Vinculada a la ley 20.422 se sumará la Norma Boutique NCh 3285, que hace mención de los requisitos para la calificación de los alojamientos Boutique, esta habla de los requisitos que se deben cumplir para obtener la calificación Premium o Classic. Los Hoteles Boutique Premium son aquellos establecimientos que cumplan con los requisitos más altos de equipamiento, mobiliario, suministros y servicios generales; ofrecen una experiencia de Hospedaje de alta calidad y lujo para sus huéspedes. Por su parte, los Hoteles Boutique Classic son aquellos que cumplen con los requisitos mínimos de equipamiento, mobiliario, suministros y servicios generales, ofrecen una experiencia de hospedaje de calidad para sus huéspedes, aunque no necesariamente de lujo. El objetivo de la clasificación es buscar garantizar que los hoteles boutique ofrezcan una experiencia de hospedaje de alta calidad y satisfagan las expectativas de los huéspedes.

1.1.3 **Formulación del problema**

En Chile, la regulación de alojamientos turísticos está orientada hacia la igualdad de oportunidades e inclusión social de personas en situación de discapacidad, pero se enfrenta a desafíos significativos. A pesar de los avances en la implementación de la accesibilidad en hoteles, la falta de requisitos de accesibilidad en la normativa que regula los hoteles boutique genera una problemática importante. Esta carencia excluye a personas en situación de discapacidad de acceder a estos establecimientos y dificulta la participación de potenciales empleados con discapacidad en el mercado laboral de la industria hotelera.

Además, a pesar de la legislación existente, muchos alojamientos turísticos no han cumplido plenamente con los requisitos de accesibilidad, y las barreras arquitectónicas persisten, lo que limita la participación plena de las personas en situación de discapacidad en la sociedad. Para abordar este problema, se requiere una evaluación exhaustiva de la accesibilidad en hoteles boutique en diferentes regiones de Chile, considerando aspectos arquitectónicos, servicios adaptados y equipamiento especializado. Es esencial analizar la legislación vigente y su aplicación efectiva para identificar posibles mejoras y proponer un nuevo modelo legislativo que promueva una mayor accesibilidad en los alojamientos.

Además, se debe explorar la implementación de un nuevo modelo de Distinción que vaya más allá de los estándares mínimos actuales, incentivando mejoras en la infraestructura accesible de los hoteles boutique y promoviendo una hospitalidad más accesible. El objetivo es ampliar las opciones para las personas en situación de discapacidad, brindando una experiencia de viaje más satisfactoria y accesible para todos.

1.2 Exposición de las preguntas de investigación o hipótesis

1.2.1 Preguntas de la investigación

A continuación, se proponen preguntas, estas toman aspectos relacionados con la legislación, las barreras existentes, las mejoras implementadas, los indicadores relevantes y las buenas prácticas aplicadas en los alojamientos, con el objetivo de comprender y analizar la situación actual de la accesibilidad en los Hoteles Boutique, vinculándose con los objetivos y problemáticas planteadas con anterioridad en la investigación.

Las preguntas planteadas son las siguientes

- ¿Qué legislaciones internacionales rigen los requisitos de accesibilidad en hoteles boutique?
- ¿Cuál es el panorama actual de la legislación y normativas vigentes en Chile relacionadas con la accesibilidad en alojamientos boutique, y cómo se pueden identificar las fortalezas y debilidades?
- ¿Cuáles son las principales barreras y obstáculos que se les presentan a los huéspedes con discapacidad?
- ¿Cuáles serían los indicadores claves para evaluar el progreso y el impacto de las mejoras en accesibilidad en hoteles boutique?
- ¿Cuáles son algunas de las buenas prácticas identificadas en otros países en relación a la certificación de accesibilidad y servicios inclusivos en hoteles boutique, que podrían ser adaptadas y aplicadas en el contexto chileno?

1.2.2 Alcances de la investigación

Esta investigación tiene como objetivo principal analizar y comprender la situación de la accesibilidad en los establecimientos hoteleros, especialmente en los hoteles boutiques, dentro del contexto nacional chileno. Para ello, se analizará la situación nacional respecto a la accesibilidad turística, se investigarán las barreras y limitaciones del país, donde se analizarán críticamente las limitaciones existentes y se identificarán las áreas que requieren de una investigación más profunda para mejorarlo.

Para lograr este objetivo, se llevará a cabo una investigación detallada sobre las buenas prácticas y normativas tanto a nivel nacional como internacional en el ámbito del turismo accesible y la hotelería. Este análisis permitirá evaluar la aplicabilidad de estas prácticas y normativas en el contexto chileno y, a su vez, servirá de base para proponer un modelo de sello de accesibilidad específico para los hoteles boutiques en Chile. Dicho sello funcionará como una herramienta de evaluación de la accesibilidad en estos establecimientos.

Asimismo, se realizará un análisis de los beneficios sociales, culturales y económicos que la implementación de medidas de accesibilidad puede generar tanto para las personas con discapacidad como para el país en su conjunto. Se examinará cómo la inclusión de la accesibilidad en el sector hotelero puede contribuir a la mejora en la calidad de vida de las personas con discapacidad, preservar el patrimonio cultural, fomentar el intercambio cultural, diversificar el mercado turístico, generar empleo y estimular la economía local.

A través de este estudio, se buscará proporcionar recomendaciones prácticas y acciones concretas que los hoteles boutiques en Chile puedan adoptar para mejorar su accesibilidad y brindar una experiencia turística inclusiva y satisfactoria para todos los visitantes. Estas recomendaciones estarán sólidamente respaldadas por el análisis de las buenas prácticas y normativas existentes, así como por los beneficios identificados.

En última instancia, este estudio tiene como objetivo hacer una contribución significativa al conocimiento académico y al desarrollo de políticas públicas en el ámbito del turismo accesible y la hotelería en el contexto nacional chileno. Se busca promover y fomentar la creación de un entorno turístico inclusivo y sostenible, donde todas las personas, independientemente de sus capacidades, puedan disfrutar plenamente de las experiencias hoteleras y turísticas en el país.

1.2.3 Resultados esperados

Los resultados esperados de esta investigación son fundamentales para el desarrollo de un modelo de sello distintivo que promueva la igualdad de oportunidades y la inclusión social de huéspedes en situación de discapacidad en la industria de la hospitalidad. Estos resultados se pueden desglosar en varias categorías clave:

- i. Evaluación de las necesidades y barreras existentes: Se espera que la investigación proporcione una comprensión profunda de las necesidades específicas de los huéspedes con discapacidad y las barreras a las que se enfrentan al acceder y disfrutar de los servicios de alojamiento. Esto incluirá identificar barreras físicas, comunicativas y actitudinales, y evaluar los servicios y recursos disponibles hoy.
- ii. Marco normativo y mejores prácticas: La investigación deberá examinar y resumir las regulaciones y estándares legales tanto a nivel nacional como internacional relacionados con la accesibilidad y la inclusión de personas con discapacidad en el ámbito hotelero. Además, se buscarán ejemplos de mejores prácticas y casos de éxito en la industria.
- iii. Diseño de un modelo de sello A partir de la comprensión de las necesidades y las mejores prácticas, se espera que la investigación permita la elaboración de un modelo específico para hoteles y establecimientos de hospedaje. Este modelo debe incluir criterios de accesibilidad física, comunicativa y actitudinal, así como directrices para la formación del personal.
- iv. Validación y retroalimentación: Una vez desarrollado el modelo de certificación, se buscará la validación a través de la retroalimentación de expertos en accesibilidad y representantes de organizaciones de personas con discapacidad. Esta validación garantizará la robustez y la efectividad del modelo propuesto.
- v. Implementación y evaluación piloto: Se espera que la investigación dé lugar a la implementación piloto del modelo en un grupo de hoteles. Los resultados de esta fase de implementación ayudarán a afinar el modelo y a evaluar su impacto real en la igualdad de oportunidades y la inclusión social de los huéspedes con discapacidad.

- vi. Documentación y difusión: Los resultados de la investigación deberán documentarse en informes técnicos y académicos que puedan ser compartidos con la comunidad hotelera, los organismos reguladores y la sociedad en general. La difusión de estos resultados es esencial para inspirar un cambio positivo en la industria de la hospitalidad.

1.2.4 Objetivos de la Investigación

1.2.5 Objetivo general

- Evaluar y analizar el estado actual de la accesibilidad hotelera en Chile para diseñar un modelo de distinción de accesibilidad universal para hoteles boutique en Chile.

1.2.6 Objetivos específicos

- i. Analizar la existencia de una legislación específica a nivel internacional en alojamientos boutique con respecto a requisitos de accesibilidad.
- ii. Analizar la legislación y normativas vigentes en Chile, que estén vinculadas con la accesibilidad en hoteles boutique, identificando fortalezas y debilidades en su aplicación y efectividad.
- iii. Identificar barreras y obstáculos que enfrentan huéspedes en situación de discapacidad al hospedarse en alojamientos boutique en Chile.
- iv. Analizar la percepción de los huéspedes con accesibilidad, realizar la creación de encuestas y entrevistas para comprender sus experiencias y percepciones personales en cuanto a la accesibilidad en hoteles boutique
- v. Realizar salidas de investigación a distintos hoteles boutique para analizar con profundidad las distintas barreras de accesibilidad presentes.
- vi. Establecer indicadores para evaluar el progreso y el impacto de las mejoras en accesibilidad en hoteles boutique, permitiendo medir el nivel de cumplimiento de los objetivos y la satisfacción de los huéspedes en situación de discapacidad.
- vii. Diseñar un modelo innovador de un sello distintivo dirigida a huéspedes en situación de discapacidad, para implementarlo en hoteles boutique.

1.3 Marco teórico o Estado del arte

1.3.1 Turismo Accesible, Hotelería Boutique y el Diseño Universal

El turismo accesible y la hotelería son elementos fundamentales para promover la inclusión y la igualdad de oportunidades en el sector turístico. En el contexto de esta memoria de título, se aborda específicamente el tema del turismo accesible y su relación con el hotelería, centrándose en la propuesta de un modelo de sello distintivo de accesibilidad en hoteles boutiques.

La Organización Mundial del turismo define el turismo accesible para todos de tal manera:

“Es una forma de turismo que implica un proceso de colaboración entre los interesados para permitir a las personas con necesidades especiales de acceso (en distintas dimensiones, entre ellas las de movilidad, visión, audición y cognición) funcionar independientemente, con igualdad y dignidad, gracias a una oferta de productos, servicios y entornos de turismo diseñados de manera universal.” (OMT, 2014)

En otras palabras, el turismo accesible para todos se refiere a la capacidad de todas las personas, independientemente de su condición física, sensorial o cognitiva, de acceder, disfrutar y participar plenamente en las experiencias turísticas. Este implica eliminar barreras físicas, comunicativas y sociales que puedan limitar la participación de las PESDD en el sector turístico. La accesibilidad en el turismo no solo es un derecho humano fundamental, sino que también brinda oportunidades comerciales y promueve la diversificación del mercado turístico.

El hotelería, como parte esencial de la industria turística, juega un papel crucial en la promoción y facilitación del turismo accesible. Los hoteles se encargan de adaptar y diseñar sus instalaciones y servicios para que sean accesibles a todas las personas, incluso a las con discapacidad. Esto implica la implementación de infraestructuras y servicios que garanticen la autonomía, seguridad y comodidad de los huéspedes con discapacidad.

Hotel boutique según la norma chilena es definido como:

"Establecimiento que ofrece el servicio de alojamiento turístico en habitaciones y bajo un concepto definido, presente tanto en habitaciones como lugares de uso común e informado previamente a los clientes, entregando un servicio de atención personalizada. Se encuentra emplazado en un edificio o parte independiente del mismo, constituyendo sus dependencias un todo homogéneo. Disponen además como mínimo del servicio de recepción en español y un segundo idioma, además del servicio de desayuno incluido en su tarifa. Tiene definido e implementado un sistema de medición de satisfacción de clientes"(NCh03285)

La implementación del diseño universal en la hotelería de alojamientos boutiques adquiere una relevancia significativa en el contexto nacional de Chile. El diseño universal busca crear espacios y servicios que sean accesibles y utilizables por todas las personas, sin importar sus capacidades físicas, sensoriales o cognitivas. La Organización Mundial de Turismo define el diseño universal como

“El diseño de productos, entornos, programas y servicios que puedan utilizar todas las personas, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado. El «diseño universal» no excluirá las ayudas técnicas para grupos particulares de personas con discapacidad, cuando se necesiten” (OMT, 2014)

Al aplicar los principios del diseño universal en los hoteles boutiques, se eliminan barreras arquitectónicas y se promueve la adaptabilidad de las instalaciones para acoger a todos los huéspedes. Donde su integración en la hotelería de alojamientos boutiques chilenos implica la adopción de prácticas y normativas que garanticen la accesibilidad física, comunicativa y social. La accesibilidad en la hotelería abarca diversos aspectos. En primer lugar, es importante considerar la accesibilidad física, que implica la eliminación de barreras arquitectónicas y la disponibilidad de instalaciones adecuadas. Los hoteles deben contar con rampas accesibles, ascensores amplios, habitaciones adaptadas, baños accesibles y estacionamientos adecuados. Estas adaptaciones físicas permiten que las personas con discapacidad se desplacen libremente y utilicen las instalaciones del hotel sin dificultades. Además,

se debe considerar la disponibilidad de información en formatos accesibles, como braille o formatos electrónicos compatibles con lectores de pantalla. Asimismo, la capacitación del personal en atención inclusiva y la promoción de una cultura de sensibilización hacia la diversidad son elementos esenciales para garantizar una experiencia positiva para todos los visitantes. Al igual de la accesibilidad física, la hotelería también debe considerar la accesibilidad comunicativa. Esto implica proporcionar información y servicios de comunicación accesibles para personas con discapacidad auditiva o visual. Los hoteles pueden ofrecer servicios de traducción en lenguaje de señas, proporcionar material informativo en braille o en formatos electrónicos compatibles con lectores de pantalla. La capacitación del personal en técnicas de comunicación inclusiva también es esencial para garantizar una atención adecuada y empática hacia los huéspedes con discapacidad.

La inclusión de la accesibilidad en la hotelería es esencial para crear un entorno inclusivo y garantizar que todas las personas tengan la oportunidad de disfrutar plenamente de los servicios y experiencias turísticas. La implementación de medidas de accesibilidad en los hoteles no solo cumple con los derechos de las PESDD, sino que también contribuye a mejorar la reputación y competitividad del establecimiento, atrayendo a un segmento más amplio de clientes.

1.3.2 Beneficios del Turismo Accesible en la Hotelería

El turismo accesible ofrece una amplia gama de beneficios, tanto a nivel social, cultural, como económico, tanto para el país en general, como para la industria de la hotelería en particular. A continuación, se explorará con más detalle estos beneficios, centrándose en el impacto positivo que tiene el turismo accesible en el sector hotelero.

Beneficios Sociales:

- **Inclusión Social:** El turismo accesible en el ámbito hotelero promueve la inclusión social al garantizar que todas las personas, independientemente de su condición física, sensorial o cognitiva, tengan igualdad de oportunidades para disfrutar de los

servicios y comodidades que ofrece un hotel. Esto ayuda a crear un entorno inclusivo y fortalecer la integración de PESDD en la sociedad.

- **Mejora de la Calidad de Vida:** Al brindar instalaciones y servicios accesibles, los hoteles contribuyen a la mejora de la calidad de vida de las PESDD, al permitirles disfrutar de experiencias turísticas sin obstáculos ni limitaciones. Esto no solo tiene un impacto positivo en su bienestar emocional y físico, sino que también fomenta su autonomía y confianza.

Beneficios Culturales:

- **Preservación y Valoración del Patrimonio:** Los hoteles accesibles contribuyen a la preservación y valoración del patrimonio cultural al asegurarse de que las PESDD puedan acceder y disfrutar de los destinos turísticos y sus riquezas culturales. Esto promueve la conservación del patrimonio y permite que un público más amplio pueda apreciar y aprender sobre la historia y la cultura de un lugar.
- **Intercambio Cultural:** Los hoteles accesibles facilitan el intercambio cultural al recibir a huéspedes de diversas procedencias y capacidades. Esto promueve la diversidad cultural y fomenta la comprensión mutua entre diferentes grupos de personas, generando un ambiente enriquecedor y de tolerancia dentro del entorno hotelero.

Beneficios Económicos:

- **Diversificación del Mercado:** El turismo accesible en la hotelería permite diversificar el mercado turístico al atraer a un segmento más amplio de viajeros, incluyendo personas con discapacidad y sus familias. Esto amplía la base de clientes potenciales, generando una mayor demanda y contribuyendo al crecimiento sostenible de la industria hotelera.
- **Generación de Empleo:** La implementación de prácticas y servicios accesibles en los hoteles implica la necesidad de personal capacitado para atender las necesidades específicas de los huéspedes con discapacidad. Esto crea oportunidades de empleo en áreas como recepción, atención al cliente, asistencia

personalizada y servicios adaptados, beneficiando tanto a la comunidad local como a la economía en general.

- **Estímulo de la Economía Local:** El turismo accesible en los hoteles impulsa la economía local al aumentar el gasto en servicios turísticos, como alojamiento, alimentos y bebidas, transporte y actividades recreativas. Esto beneficia directamente a las empresas locales, proveedores de servicios y comercios, generando un efecto positivo en la economía de la región.

1.3.3 Barreras y Desafíos del Turismo Accesible: El caso de los Hoteles Boutiques

El turismo accesible se enfrenta a una serie de barreras y desafíos que limitan su plena implementación y afectan especialmente a la hotelería, incluyendo a los hoteles boutiques. A continuación, se examinarán algunas de estas barreras y desafíos relevantes en el contexto de la accesibilidad en los hoteles boutique.

- **Infraestructura y Diseño:** La falta de infraestructura y diseño accesible es una barrera común en la hotelería boutique. Dentro del artículo publicado en el medio español “Diario Público” llamado “¿Qué es un hotel boutique? Características y dónde encontrarlos” publicado el 18 de enero de 2023, menciona que muchos hoteles boutique se caracterizan por su arquitectura histórica o edificios antiguos que pueden presentar limitaciones para la accesibilidad. Esto puede incluir la falta de rampas, ascensores, habitaciones adaptadas y baños accesibles. La adaptación de estas estructuras históricas para cumplir con los estándares de accesibilidad puede suponer un desafío tanto en términos económicos como de preservación del patrimonio arquitectónico. Según Álvaro Silberstein, de Sheel the World, en un artículo a Ladera Sur, en el año 2020, *“La infraestructura no es del todo óptima en cuanto a alojamientos (...) pero ya comprobamos que hay una oportunidad para hacerlo y solo faltan los recursos y los esfuerzos”*, lo que refleja el desafío que representa la implementación de infraestructura respecto a la accesibilidad.
- **Capacitación del Personal:** La industria hotelera ha crecido constantemente con los años, que demanda requisitos de calidad cada vez más exigentes y

sofisticados para ofrecer servicios de calidad a la medida a cada huésped, respondiendo a sus necesidades sin discriminación para evitar crear barreras comunicativas, arquitectónicas y/o actitudinales. Por estos motivos, la capacitación del personal es fundamental para garantizar una experiencia inclusiva y satisfactoria para los huéspedes con discapacidad, Los alojamientos boutique tienen el deber de capacitar y preparar a su personal para brindar un servicio adecuado para la atención de personas con discapacidad, con la finalidad de no solo potenciar las habilidades en la atención de los huéspedes con discapacidad, sino también con la finalidad de potenciar posicionar a su alojamiento ante sus competidores, agregando valor en la oferta de servicios y atención al cliente. Sin embargo, la falta de conciencia y conocimiento sobre cómo atender las necesidades específicas puede ser una barrera en los alojamientos boutique, lo cual a provocado que este segmento de clientes se encuentre descuidada Es por esto que es necesario proporcionar programas de capacitación y sensibilización hacia los recursos humanos de los alojamientos boutique, el personal juega un papel vital en representar a su organización, por lo que centrar en reunir capacidades y habilidades necesaria para la atención del segmento de clientes con discapacidad, juega un rol significativo en abordar la atención centrada en la diversidad de los huéspedes y las mejores prácticas en términos de accesibilidad.

- **Información y Comunicación:** Las personas con discapacidad física, sensorial o cognitiva pueden beneficiarse de la disponibilidad de información física o en línea para informarse adecuadamente sobre los alojamientos boutique de sus intereses, es por esto, que la comunicación accesible es esencial para que las personas con discapacidad puedan planificar y disfrutar de su estadía en un hotel boutique. Esto incluye la accesibilidad de los sitios web del hotel, los cuales deben estar diseñados de forma accesible, implementando imágenes descriptivas, lectores de pantalla y/o opciones de contraste, la disponibilidad de información en formatos alternativos, como braille o formatos electrónicos accesibles para permitir al huésped a acceder a la información disponible de manera autónoma, y la comunicación efectiva con el personal del hotel en términos de lenguaje claro, una actitud respetuosa y comprensiva y apoyo adicional cuando sea necesario. Pamela

Prett, directora de Corporación Ciudad Accesible, explica a Ladera Sur, que la deficiencia del turismo accesible en Chile es la falta de información. *“Nosotros partimos de una premisa muy cierta en turismo accesible: “lo que no informa no existe”, y ese sigue siendo el mayor problema en todo tipo de política pública al respecto. La información que se entrega sobre destinos y alojamientos accesibles es muy deficiente y poco creíble y eso nos ocurrió en la práctica con algunos documentos publicados sobre destinos accesibles. En accesibilidad debe entregarse una información detallada que explique la infraestructura, las condiciones de baños, estacionamientos para PcD disponibles, servicios de comunicación para discapacidades sensoriales, etc. Ha faltado una mirada algo más experta para clasificar y definir lo que es un destino o alojamiento accesible”*

- **Sensibilización y Cultura Organizacional:** La falta de conciencia y sensibilización sobre las necesidades y derechos de las personas con discapacidad puede ser un obstáculo para la implementación de medidas de accesibilidad en los hoteles boutique. Es fundamental fomentar una cultura organizacional inclusiva que promueva la igualdad de oportunidades y el respeto hacia las personas con discapacidad. Esto implica promover una mayor sensibilización del personal del hotel, ya sea desarrollando programas de capacitación de comprensión y sensibilización de la inclusión para adquirir habilidades necesarias para trabajar en entornos diversos y desarrollar políticas internas que prioricen la accesibilidad y la inclusión, que deben desarrollarse y ajustarse constantemente para reevaluar e identificarla cultura organizacional del alojamiento, para mejorar.
- **Costos y Rentabilidad:** La inversión necesaria para mejorar la accesibilidad en los hoteles boutique puede suponer un desafío económico. La adaptación de la infraestructura, la capacitación del personal y la implementación de tecnologías accesibles pueden implicar costos significativos. Sin embargo, es importante reconocer que la inversión en accesibilidad puede generar retornos a largo plazo, como la expansión de la base de clientes, la diferenciación de la competencia y el cumplimiento de las regulaciones y estándares de accesibilidad.

1.3.4 Buenas prácticas y normativas

En el ámbito del turismo accesible y la hotelería, es fundamental contar con buenas prácticas y normativas que promuevan la accesibilidad y garanticen una experiencia inclusiva para todas las personas, incluyendo aquellas con discapacidad. Por esto, se complementó con un análisis benchmarking de Leyes y normativas, a nivel nacional e internacional, relacionadas con los hoteles boutiques y su relevancia en Chile y otros países.

1.3.4.1 Benchmarking: Leyes y normas locales e internacionales

La conciencia social y el deseo de garantizar la igualdad de experiencias para todos los ciudadanos y visitantes han impulsado la creación de un turismo inclusivo. A través de regulaciones y leyes; Chile ha establecido pautas para garantizar la accesibilidad y la inclusión en diferentes aspectos de la vida, incluyendo así al turismo y la hotelería. Estas legislaciones han impulsado a la industria turística a adaptarse y proporcionar servicios y facilidades universales que sean amigables para todas las personas, independientemente de sus capacidades. Relacionado con la legislación en alojamientos turísticos, el gobierno chileno, en colaboración con la industria privada, ha invertido en la mejora de la infraestructura turística para hacerla más accesible. Esto incluye la construcción de rampas, elevadores, baños accesibles y señalización adaptada. Esta inversión en infraestructura no solo beneficia a las personas en situación de discapacidad, sino que también mejora la experiencia para todos los visitantes y huéspedes. Chile se ha ligado al turismo inclusivo como una forma de promover la igualdad de oportunidades, impulsar la economía y demostrar su compromiso con los derechos humanos. Este enfoque ha llevado a una mayor conciencia en la industria turística sobre la importancia de crear experiencias enriquecedoras para todos, independientemente de sus diferencias.

Ahora bien, con respecto a la ley chilena, respecto a la inclusión en los alojamientos turísticos, Sernatur tiene una publicación del año 2019 el cual trata de que los alojamientos turísticos deberán cumplir por ley con normativa accesible. Principalmente el objetivo de esta ley es establecer normas sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de personas con discapacidad, esto abarcando la totalidad de los bienes y servicios que

puede ofrecer el gobierno y la sociedad chilena. Todo lo anterior mencionado es referente a la ley 20.422 sobre la igualdad de oportunidades e inclusión social de personas con discapacidad, más específicamente el decreto 50, artículo 4.1.7 (Ex decreto supremo 40). El cual señala, “todo edificio de uso público y todo aquel que, sin importar su carga de ocupación, preste un servicio a la comunidad, así como las edificaciones colectivas, deberán ser accesibles y utilizables en forma autovalente y sin dificultad por personas con discapacidad, especialmente por aquellas con movilidad reducida” ley 20.422: Decreto 50, Artículo 4.1.7. (2015). De la misma forma, Sernatur lanzó un documento para la orientación del decreto anteriormente mencionado, el cual tiene por nombre “Orientaciones Técnicas de Referencia Ordenanza OGUC Decreto 50 (Hoteles, residenciales, hogares y hospederías)”, el cual en el capítulo 9, se mencionan distintos requisitos que deben cumplir los alojamientos para la accesibilidad, pero hay una que es muy importante, el cual hace mención a la cantidad de habitaciones el cual deben tener disponibles estos hoteles, el decreto menciona, “Adicional a esto, todo edificio destinado a hotel con capacidad de más de 25 habitaciones o más de 50 camas, deberá contar con al menos 1 habitación con acceso a un baño privado habilitado para el uso de personas con discapacidad en silla de ruedas, según lo establece el Artículo 4.9.14. de la OGUC.” Orientaciones técnicas de referencia ordenanza OGUC: Decreto 50, capítulo 9, “Habitación accesible usuarios silla de ruedas” (2015). Donde a modo de resumir, la legislación chilena referente a la inclusión en los alojamientos turísticos, en virtud de la ley 20.422 y el decreto 50, se construye como un marco jurídico sólido y progresista en materia de accesibilidad y equidad para las personas con discapacidad. La normativa establece la obligación de los edificios de uso público y aquellos que prestan servicios a la comunidad, el ser accesibles y autónomos para individuos con movilidad reducida. La provisión de al menos una habitación con baño privado habilitado para personas en silla de ruedas, en hoteles con más de 25 habitaciones o 50 camas, supone un hito significativo en la inclusión en el turismo.

Las "Orientaciones Técnicas de Referencia Ordenanza OGUC Decreto 50" se define principalmente como un decreto el cual ofrece directrices adicionales que concretan los requisitos de accesibilidad, ofreciendo un enfoque práctico para la implementación de las disposiciones legales dentro de las principales categorías de alojamientos turísticos.

Estos esfuerzos regulatorios y orientativos dan lugar a un ambiente en el que los alojamientos turísticos son incentivados a ser verdaderos agentes de inclusión y comodidad para las personas con discapacidad.

Analizando las leyes locales de Chile, se puede inferir que principalmente se generaron directrices hechas para la inclusión de personas con discapacidad en la sociedad moderna; a su vez se fue decantando hasta lo que es un símil a el objetivo de esta investigación, que vendría a ser la inclusión llevada la hotelería, mejorando desde la infraestructura, hasta la capacitación de personal, entre otras. De esta forma se puede inferir que es necesario continuar con las medidas a implementar en la hotelería.

Una vez analizada la accesibilidad turística y su aplicación en los establecimientos de alojamientos turísticos en Chile, abordando en detalle sus legislaciones y normativas pertinentes en este ámbito, es momento de lograr una panorámica más amplia. En las próximas secciones, se mencionarán los países más destacados en términos de accesibilidad turística en los continentes de América, Europa y Asia. A través de este estudio de benchmarking, se busca identificar las iniciativas más sobresalientes, los enfoques legislativos innovadores y las mejores prácticas implementadas en diferentes partes del mundo. De esta manera, se podrá obtener una visión global que enriquecerá la comprensión de cómo distintas culturas y regiones abordan el desafío de hacer que el turismo sea inclusivo y accesible para todos.

i. **Tabla 2. Leyes de Estados Unidos**

Aspecto	Legislación	Requisitos de Accesibilidad	Principios Clave	Adaptaciones Razonables
Requisitos claros para accesibilidad	ADA (Americans with Disabilities Act)	Puertas más anchas, baños adaptados, espacios adecuados	Igualdad de acceso a instalaciones y servicios del hotel	Ajustes en políticas y prácticas para acomodar a personas con discapacidades sin carga financiera excesiva Tales como asistencia adicional, permitir animales de servicio, adaptar políticas de reserva para personas con discapacidades
"Modificaciones razonables"	FHA (Fair Housing Act)	Adaptaciones para alojamiento a largo plazo	Garantizar igualdad de acceso a unidades de alojamiento y áreas comunes	Similar a ADA, ajustes en políticas y prácticas para acomodar a personas con discapacidades
Fuente: Elaboración Propia				

Análisis: Accesibilidad en Hoteles en Estados Unidos

Estados Unidos ha establecido un marco legal sólido para garantizar la accesibilidad en hoteles, liderado por el Americans with Disabilities Act (ADA) y el Fair Housing Act (FHA). El ADA, promulgado en 1990, establece requisitos claros para habitaciones y áreas comunes, buscando asegurar un ambiente inclusivo. El FHA, por su parte, se centra en la accesibilidad en alojamientos a largo plazo, exigiendo "modificaciones razonables". Los principios clave incluyen la igualdad de acceso y la creación de un ambiente inclusivo para todas las personas, independientemente de sus limitaciones físicas. La implementación de "modificaciones razonables" destaca la flexibilidad necesaria para adaptarse a las necesidades individuales sin imponer cargas financieras excesivas

Imagen 1.
Americans with Disabilities Act



ii. Tabla 3. Leyes de Costa Rica

Aspecto	Legislación y Reconocimiento	Requisitos de Accesibilidad	Principios Clave y Reconocimiento	Adaptaciones Razonables
Accesibilidad en Hoteles en Costa Rica	Ley 7600 y Premio en Turismo Solidario (2022)	Habitación accesible, instalaciones y servicios adaptados	Garantizar igualdad y participación. Líder en turismo sostenible.	Cumplimiento Artículo 5: habitación accesible y accesibilidad general.
Reconocimiento Internacional	Premio en Turismo Solidario (2022)	Destacado por esfuerzos en turismo inclusivo y accesible	Proyecto modelo para otros países.	Reconocimiento de la excelencia y aplicabilidad.
Fuente: Elaboración Propia				

Análisis: Accesibilidad en Hoteles en Costa Rica

Costa Rica lidera en accesibilidad turística, destacado con el primer lugar en Turismo Solidario (2022). La Ley 7600 respalda este enfoque, exigiendo habitaciones y servicios accesibles. Este reconocimiento internacional subraya el compromiso de Costa Rica en promover un turismo inclusivo y sostenible. La legislación, combinada con el reconocimiento, demuestra la excelencia y liderazgo del país, sirviendo como ejemplo para otras naciones en iniciativas similares. La normativa y el premio respaldan la creación de experiencias igualitarias y accesibles para todas las personas con discapacidad.

Imagen 2.
Sustainable & Social Tourism Summit
Costa Rica – Galardón Turismo Solidario



iii. Tabla 4. Leyes de Canadá

Aspecto	Legislación y Reconocimiento	Requisitos de Accesibilidad	Principios Clave y Reconocimiento	Adaptaciones Razonables
Ley Federal Aprobada en 2019.	Ley Canadiense de Accesibilidad	Establecimiento de Normas de Accesibilidad, prohibición de discriminación, informes periódicos sobre progresos	Mejorar accesibilidad en sectores regulados por el gobierno federal. Prohibición de discriminación y asegurar igualdad de acceso.	Adaptaciones específicas según Normas de Accesibilidad. Medidas para garantizar igualdad de acceso y oportunidades.
Accesibilidad en Alojamientos (ejemplo en Ontario)	Accessibility for Ontarians with Disabilities Act (AODA)	Requisitos para alojamientos, como al menos el 10% de habitaciones accesibles	Mejorar accesibilidad en hoteles y establecimientos de hospedaje, específicamente en la provincia de Ontario.	Cumplimiento de estándares, como el 10% de habitaciones accesibles en hoteles de Ontario.
Fuente: Elaboración Propia				

Análisis: Accesibilidad en Canadá

Canadá se destaca como líder en accesibilidad, reconocido por su enfoque integral en distintos aspectos. La Ley Canadiense de Accesibilidad, promulgada en 2019, refuerza el compromiso a nivel federal para mejorar la accesibilidad en sectores como transporte, comunicaciones, servicios financieros y administración pública. Esta permite establecer Normas específicas para mejorar la accesibilidad y prohíbe la discriminación, reforzando el compromiso de garantizar la igualdad.

En ámbito de alojamientos, la Accessibility for Ontarians with Disabilities Act (AODA) en Ontario ejemplifica la normativa regional. Requiere que al menos el 10% de las habitaciones en hoteles sean accesibles, reflejando esfuerzos específicos a nivel provincial.

Imagen 3.
Accessibility for Ontarians with Disabilities Act
Ontario



iv. Tabla 5. Leyes de Cuba

Aspecto	Legislación y Reconocimiento	Normativas de Accesibilidad	Participación de Organizaciones	Evaluación de Niveles de Accesibilidad
Requisitos constructivos	Normativa Cubana 391:2013	Condiciones físicas para cualquier edificación, no específica para turismo	Regula la accesibilidad en proyectos constructivos. Apoyo de organizaciones no gubernamentales.	7.4% con formación en atención a discapacidad, 91.7% con recepción habitual para clientes con discapacidad.
Normativa internacional	ISO 21902:2021	Estándares para la accesibilidad turística	Normativa internacional adoptada. Necesidad de mejorar infraestructuras y herramientas técnicas.	Carencia de estudios y herramientas en niveles de accesibilidad. Necesidad de mejora en infraestructuras.
Fuente: Elaboración Propia				

Análisis: Accesibilidad en Hoteles en Cuba

La industria hotelera en Cuba, reconocida por su crecimiento turístico, tiene como prioridad la atención a personas con discapacidad. Organizaciones como Asociación Nacional del Ciego (ANSI), Asociación Nacional de Sordos de Cuba (ANSOC) y Asociación Cubana de Personas con Discapacidad Físico-Motora (ACLIFIM) apoyan tanto a la sociedad como al sector turístico. La Norma Cubana 391:2013 y la ISO 21902:2021 establecen requisitos y estándares, respectivamente, para la accesibilidad, aunque la primera no está específicamente diseñada para alojamientos turísticos.

Según un informe de 2021 sobre hoteles en La Habana y Varadero, se destaca un 7.4% de trabajadores con formación en atención a discapacidad. Sin embargo, la evaluación de niveles de accesibilidad muestra carencias, con un 69.3% de hoteles con acceso principal accesible, evidenciando la necesidad de mejorar infraestructuras y herramientas técnicas.

Imagen 4.

Asociación Nacional del Ciego (ANSI), Asociación Nacional de Sordos de Cuba (ANSOC) y Asociación Cubana de Personas con Discapacidad Físico-Motora (ACLIFIM)



v. Tabla 6. Leyes de Vietnam

Aspecto	Legislación y Reconocimiento	Marco Legal y Normativas	Iniciativas y Compromisos	Rol de los Hoteles en la Inclusión
En Base a Convención de las Naciones Unidas (2014)	Ratificada por Vietnam en 2014	Basada en derechos e intereses de personas con discapacidad	Compromiso gubernamental con la inclusión y bienestar.	Promover trato respetuoso, igualdad de oportunidades y experiencias dignas y plenas para personas con discapacidad.
Ley de Personas con Discapacidad de 2010	Marco legal complementado con decretos y circulares	Facilita implementación en diversas áreas: medios, deporte, turismo, seguridad social.	Ofrece pautas para políticas inclusivas adaptadas a necesidades específicas.	Importancia de adoptar medidas proactivas y colaborar con iniciativas gubernamentales.
Fuente: Elaboración Propia				

Análisis: Accesibilidad en Hoteles en Vietnam

Vietnam destaca en la promoción de derechos e intereses de personas con discapacidad, con aproximadamente el 7.8% de la población enfrentando condiciones desafiantes. El país ha establecido un marco legal sólido, ratificando la Convención de la ONU en 2014 y promulgando la Ley de Personas con Discapacidad de 2010, respaldada por 13 decretos y circulares. El compromiso de Vietnam se refleja en ser uno de los primeros países en Asia-Pacífico con un plan de acción a largo plazo para personas con discapacidad. Los hoteles juegan un papel crucial al adoptar políticas inclusivas, colaborando con el Estado para asegurar igualdad de oportunidades y experiencias dignas y plenas. La Convención de la ONU y la legislación local brindan pautas para implementar medidas proactivas y específicas.

Imagen 5.

Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD)



CONVENCIÓN
SOBRE LOS
DERECHOS DE
LAS PERSONAS CON
DISCAPACIDAD

vi. Tabla 7. Leyes de China

Aspecto	Impacto de los Juegos Paralímpicos 2008	Transformación en Infraestructura Hotelera	Marco Legal y Normativo	Inversiones en Infraestructuras Accesibles
Ley de Personas con Discapacidad	Fundamental en la evolución de la accesibilidad.	Inversiones en infraestructuras accesibles en hoteles boutiques.	Obligación de eliminar barreras y garantizar igualdad de acceso.	Enfoque en cumplir con estándares y regulaciones locales adicionales.
Regulaciones de Construcción y Diseño	Juegan un papel crucial en asegurar la accesibilidad.	Cumplimiento de estándares establecidos y regulaciones locales.	Contribuyen a garantizar instalaciones cómodas y funcionales.	Mejoras continuas para adaptarse a cambios rápidos y variaciones en la accesibilidad.
Fuente: Elaboración Propia				

Análisis: Accesibilidad en Hoteles en China

Los Juegos Paralímpicos de Pekín 2008 fueron fundamentales para la mejora significativa de la infraestructura hotelera y la accesibilidad en China. Las modificaciones realizadas en hoteles de categoría superior, especialmente en anticipación a los juegos, tuvieron un impacto positivo a largo plazo en la experiencia de viaje. La "Ley de Personas con Discapacidad de la República Popular China" ha sido un pilar fundamental en esta evolución, estableciendo la necesidad de eliminar barreras arquitectónicas. Los hoteles boutiques en China han respondido invirtiendo en infraestructuras accesibles, como habitaciones diseñadas para personas con movilidad reducida, ascensores y rampas. La capacitación del personal hotelero y las regulaciones de construcción y diseño también desempeñan roles cruciales, asegurando un servicio atento y la adaptación continua a estándares de accesibilidad. Aunque la accesibilidad ha mejorado, se destaca la variabilidad según la ubicación y el tipo de alojamiento.

Imagen 6.
Juegos Paralímpicos Beijing 2008



vii. Tabla 8. Leyes de Japón

Aspecto	Leyes y Normativas en Japón	Colaboración entre Agencias y la Industria Hotelera	Iniciativas y Programas de Turismo Inclusivo	Capacitación del Personal y Concienciación
Accesibilidad en Hoteles en Japón	Ley sin barreras y el plan de diseño universal 2020.	Colaboración con la Agencia de Turismo de Japón (JTA).	Programas de promoción del Turismo Universal.	Capacitación en atención adecuada a visitantes con discapacidad.
Colaboración entre Gobierno y Organizaciones	Trabajo conjunto con organizaciones de derechos de personas con discapacidad.	Mejoras en infraestructuras para facilitar acceso a destinos turísticos.	Iniciativas para mejorar accesibilidad en monumentos históricos. (Guías turísticas y mapas accesibles, braille y en línea)	Concienciación y capacitación para personal de turismo.
Fuente: Elaboración Propia				

Análisis: Accesibilidad en Hoteles en Japón

Japón ha tomado medidas significativas para garantizar la accesibilidad en la industria hotelera, en línea con la "Ley sin Barreras" y la "Plan de diseño Universal 2020". Los establecimientos de alojamientos turísticos se esfuerzan por crear entornos acogedores mediante la instalación de rampas, ascensores y baños adaptados. La Agencia de Turismo de Japón (JTA) desempeña un papel clave en la promoción del Turismo Universal, implementando iniciativas y programas para garantizar que los destinos turísticos y atracciones populares sean accesibles para todos. Estas iniciativas incluyen guías turísticas y mapas en formatos accesibles, así como mejoras en infraestructuras para facilitar el acceso en áreas turísticas y monumentos históricos. La capacitación del personal de la industria hotelera y otros servicios turísticos es fundamental para aumentar la conciencia y proporcionar una atención adecuada a los visitantes con discapacidad.

Imagen 7.
Japan Tourism Agency (JTA)



viii. Tabla 9. Leyes de España

Aspecto	Normativas y Estándares	Accesibilidad en Alojamientos
Norma ISO 21902	Enfocada en mejores prácticas.	Diversos alojamientos con cierto grado de accesibilidad.
Real Decreto Legislativo	Enfocado en derechos de personas con discapacidad.	Norma ISO 21902 y Real Decreto Legislativo.
Accesibilidad en Alojamientos	Colaboración con la Fundación ONCE.	Colaboración con la Asociación Española de Normalización.
Colaboración con Fundación ONCE	Actualizada en 2021.	Norma ISO 21902 actualizada en 2021.
Colaboración con AENOR	Medidas específicas para garantizar igualdad de oportunidades.	Artículo 5: Medidas específicas para infraestructuras.
Fuente: Elaboración Propia		

Análisis: Accesibilidad en Alojamientos en España

En el ámbito de alojamientos en España, se destaca una colaboración con la Fundación ONCE y la Asociación Española de Normalización para garantizar accesibilidad. Diversos alojamientos ofrecen un cierto grado de accesibilidad, alineándose con la norma ISO 21902 y el Real Decreto Legislativo. La norma ISO 21902, actualizada en 2021, enfoca las mejores prácticas para un turismo inclusivo, mientras que el Real Decreto Legislativo se centra en los derechos de personas con discapacidad, especialmente en el artículo 5 con medidas específicas para infraestructuras.

La colaboración con la Fundación ONCE y AENOR subraya el compromiso del sector hotelero con prácticas inclusivas. En resumen, España ha establecido medidas y colaboraciones para garantizar que los alojamientos ofrezcan accesibilidad, cumpliendo con normativas y promoviendo la igualdad de oportunidades en el sector turístico.

Imagen 8.

Fundación Española de Normalización y Certificación (AENOR).

Organización Nacional de Ciegos Españoles (ONCE).



ix. Tabla 10. Leyes de Países Bajos

Aspecto	Normativas y Estándares	Accesibilidad en Alojamientos
“Equal Opportunities Law”	Base legal para regulaciones.	Cumplimiento en hoteles para acceso igualitario.
UN Convention on the Rights of Persons with Disabilities	Requisitos específicos en edificios.	Rampa, ascensor, puertas, baños y señalización accesibles.
Formación del Personal	Capacitación en servicio inclusivo.	Personal preparado para ofrecer atención a todas las personas.
Inspecciones y Cumplimiento	Inspecciones periódicas para garantizar cumplimiento.	Adaptaciones notables para cumplir con normativas.
Fuente: Elaboración Propia		

Análisis: Accesibilidad en Alojamientos y Turismo en Países Bajos

Los Países Bajos han establecido sólidas regulaciones de accesibilidad en hoteles, respaldadas por “Equal Opportunities Law” y su participación y firma en la convención sobre los derechos de las personas con discapacidad de las naciones unidas. Estos garantizan requisitos específicos, como rampas, ascensores y baños adaptados.

Las Normativas de Habitaciones Accesibles definen estándares para las habitaciones de hoteles, incluyendo camas adecuadas y baños adaptados. La comunicación accesible es esencial, con requerimientos de información en formatos accesibles como braille y servicios de interpretación.

La Formación del Personal se centra en capacitar al personal del hotel para brindar servicios inclusivos y acogedores a todas las personas. Las inspecciones periódicas y el cumplimiento de normativas demuestran la adaptación notable en el país para garantizar viajes sin problemas.

Imagen 9.

Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD)



x. Tabla 11. Leyes de Nueva Zelanda

Aspecto	Normativas y Estándares	Accesibilidad en Alojamientos
Ley de Derechos Humanos de Nueva Zelanda	Marco legal fundamental.	Prohibición de discriminación por discapacidad.
“Building Code” de Nueva Zelanda	Requisitos detallados en accesibilidad. Estándares de accesibilidad definidos.	Rampas, ascensores, puertas, baños y señalización accesibles. Habitaciones con camas, baños y espacio de maniobra adecuados.
Comunicación Accesible	Información en formatos accesibles.	Menús en braille, documentos electrónicos y lenguaje de señas.
Inspecciones y Cumplimiento	Inspecciones periódicas para garantizar cumplimiento.	Garantía de cumplimiento bajo amenaza de consecuencias legales.
Fuente: Elaboración Propia		

Análisis: Accesibilidad en Alojamientos y Turismo en Nueva Zelanda

Nueva Zelanda establece regulaciones de accesibilidad en hoteles basadas en principios legales y éticos, con un enfoque claro en la igualdad de oportunidades. La Ley de Derechos Humanos prohíbe la discriminación, y el Building Code establece requisitos detallados para la accesibilidad en edificios y hoteles.

Las normativas específicas para habitaciones accesibles, según el Building Code, abordan aspectos esenciales como camas adecuadas, baños adaptados y suficiente espacio de maniobra. La comunicación accesible es priorizada, exigiendo información en formatos accesibles como braille y lenguaje de señas.

La amenaza de inspecciones periódicas y consecuencias legales destaca la importancia del cumplimiento, subrayando el compromiso de Nueva Zelanda con la accesibilidad en alojamientos y turismo.

Imagen 10.
 “Building Code” - Nueva Zelanda
 (<https://www.building.govt.nz/>)



xi. Tabla 12. Leyes de Reino Unido

Aspecto	Normativas y Estándares	Accesibilidad en Alojamientos
Equality Act 2010	Prohibición de discriminación por discapacidad.	"Ajustes razonables" para garantizar igualdad de oportunidades.
Building Regulations (Regulaciones de Construcción)	Estándares de accesibilidad en edificación y renovación.	Rampas, pasillos amplios, ascensores y medidas para facilidad de uso.
The Accessible Information Standard	Aplicación en salud y atención social, influencia en servicios hoteleros.	Proporcionar información accesible en braille o formatos electrónicos.
Tourism for All (Turismo para Todos)	Organización que promueve accesibilidad en turismo y hotelería.	Orientación y recursos para mejorar accesibilidad en establecimientos.
Fuente: Elaboración Propia		

Análisis: Accesibilidad en Alojamientos y Turismo en el Reino Unido

El Reino Unido respalda la accesibilidad en el sector hotelero con un marco legal y normativo sólido. El Equality Act 2010 prohíbe la discriminación y requiere "ajustes razonables" para garantizar igualdad de oportunidades en hoteles.

Las Building Regulations establecen estándares específicos para la construcción y renovación, asegurando rampas, pasillos amplios y ascensores. La Accessible Information Standard, aunque aplicada principalmente en salud, influye en servicios hoteleros al requerir información accesible.

Tourism for All, aunque no es una ley, proporciona orientación y recursos para mejorar la accesibilidad en turismo y hotelería. La combinación de estas normativas y recursos destaca el compromiso del Reino Unido con la inclusión y la accesibilidad en la experiencia de alojamiento y turismo.

Imagen 11.

"Equality Act 2010" - Reino Unido
(<https://www.building.govt.nz/>)



Equality Act 2010

xii. Tabla 13. Leyes de Argentina

Aspecto	Normativas y Estándares	Accesibilidad en Alojamiento	Implementación y Cumplimiento
Ley 25.643	Adecuación a criterios universales y deber de informar obstáculos.	Adaptación en servicios turísticos para eliminar barreras.	Promoción de turismo accesible y adaptación en la planificación del viaje.
Ley N° 25.997/05	Eliminación de barreras para promover el uso y disfrute turístico.	Equiparación de oportunidades y accesibilidad generalizada.	Incentivo a la equiparación de oportunidades y eliminación de barreras en la actividad turística.
Ley Provincial 15018 (Buenos Aires)	Condiciones de accesibilidad en establecimientos hoteleros de la provincia de Buenos Aires.	Adaptación de establecimientos hoteleros para visitantes con discapacidades motrices.	Cumplimiento de proporción de plazas adaptadas y disponibilidad de espacios para movilidad reducida.
Fuente: Elaboración Propia			

Análisis: Accesibilidad en Alojamiento y Turismo en Argentina

La Ley 25.643 pone énfasis en la adaptación a criterios universales y la conciencia sobre los obstáculos que pueden surgir en la planificación de viajes. Además, refleja un compromiso con la adaptación y establece la obligación de informar sobre cualquier obstáculo que pueda presentarse.

Por otro lado, la Ley N° 25.997/05 se centra en la eliminación de barreras con el objetivo de incentivar la igualdad de oportunidades. Esta legislación también promueve la igualdad de oportunidades en todas las actividades turísticas, buscando garantizar un acceso equitativo para todos los individuos.

En cuanto a la Ley Provincial N°15.018 de Buenos Aires, esta normativa exige condiciones de accesibilidad en hoteles para visitantes con discapacidades motrices. Además, establece obligaciones específicas como la disponibilidad de plazas adaptadas y una señalización clara para facilitar la movilidad y orientación de las personas con discapacidad.

Tabla 14. Comparativa de Benchmarking: Leyes y normas locales e internacionales

		Tabla Comparativa											
		PAÍSES											
		ARGENTINA	BRASIL	CHILE	CUBA	ESPAÑA	CHINA	JAPON	MEXICO	NUEVA ZELANDA	PAÍSES BAJOS	REINO UNIDO	VIENTAM
ASPECTOS	Normativas y Estándares	8	7	8	7	9	7	8	7	8	9	8	7
	Accesibilidad Alojamiento	8	7	8	7	8	7	8	7	8	9	8	7
	Implementación y Cumplimiento	7	7	7	7	8	7	8	7	7	8	8	7
	Información Accesible	7	7	8	5	8	8	8	7	7	8	8	7
	Formación del Personal	7	7	8	7	8	8	8	7	7	8	8	7
	Inspecciones y Cumplimiento	7	7	8	7	8	8	8	7	7	8	8	7
	Turismo Accesible	7	7	8	7	8	8	8	7	7	8	8	7
	Transporte Accesible	5	7	7	5	7	7	8	7	7	8	8	7
	Puntaje Obtenido	88	79	80	70	88	77	80	72	79	87	83	69

Fuente: Elaboración Propia

Conclusión del Benchmarking: Accesibilidad Hotelera Internacional

El análisis comparativo de la accesibilidad hotelera en varios países revela tendencias y desafíos significativos. España, Países Bajos y Argentina lideran en accesibilidad, con sólidas normativas y un compromiso destacado con la inclusión. En contraste, Vietnam y Cuba presentan desafíos pendientes en infraestructura y regulaciones, reflejados en puntajes más bajos.

Los países latinoamericanos, como Argentina, Brasil, Chile y México, muestran resultados variados, indicando progresos y áreas de mejora. La presencia de leyes, regulaciones y formación del personal son cruciales para garantizar la accesibilidad hotelera.

Japón y el Reino Unido sobresalen en el enfoque de "Turismo Universal", promoviendo la inclusión y mejorando la accesibilidad en destinos turísticos y hoteles. En resumen, este benchmarking proporciona una visión integral de la accesibilidad hotelera global, destacando la importancia de leyes sólidas y formación del personal. La colaboración entre países puede impulsar mejoras continuas y enriquecer la experiencia turística para personas de todas las capacidades.

Tabla 15. Análisis FODA benchmarking Normas/Leyes internacionales de accesibilidad en hoteles

Análisis FODA	
Fortalezas	Oportunidades
Ofrece una visión global y diversificada de modelos de accesibilidad en hoteles boutique, permitiendo la identificación de prácticas innovadoras y exitosas.	-Proporciona oportunidades para la innovación al inspirarse en prácticas exitosas de otros países, fomentando la creación de un modelo distintivo de sello de accesibilidad para hoteles boutique en Chile.
Posibilita la adopción de estándares internacionales, brindando una ventaja competitiva y reforzando el compromiso con la accesibilidad.	-La adopción de estándares internacionales puede generar conciencia sobre la importancia de la accesibilidad en la industria hotelera chilena.
Fortalece la investigación en curso al proporcionar una base sólida y comparativa, respaldando la propuesta de valor y relevancia de la investigación.	Adaptación Regulatoria: -Facilita la armonización de normativas locales, mejorando la coherencia y eficacia de las políticas de accesibilidad.
La diversidad de certificaciones analizadas proporciona una amplia perspectiva, permitiendo seleccionar y adaptar elementos específicos para mejorar la accesibilidad en hoteles boutique.	Ofrece oportunidades para la colaboración internacional en la promoción de estándares comunes, beneficiando a la industria hotelera chilena.
Debilidades	Amenazas
La disponibilidad limitada de información puede afectar la representatividad de los resultados y generar dudas sobre su aplicabilidad generalizada.	La necesidad de personalización de prácticas puede aumentar los costos y requerir estrategias de comunicación efectivas.
La falta de datos exhaustivos de algunos países puede limitar la integridad y completitud del análisis comparativo. Falta de Mención a Hoteles Boutiques:	La implementación de estándares internacionales puede enfrentar resistencia interna en hoteles boutique, especialmente si implica cambios significativos en las operaciones existentes.

La ausencia de información específica sobre certificaciones en hoteles boutique puede generar incertidumbre sobre la aplicabilidad directa de los resultados a este segmento.	Los costos asociados con la actualización y adaptación pueden ser significativos, especialmente para establecimientos más pequeños.
La falta de datos específicos destaca la necesidad de investigaciones adicionales centradas en la accesibilidad de hoteles boutique y podría limitar la aplicabilidad de las conclusiones generales.	La identificación de prácticas exitosas puede elevar las expectativas de los huéspedes y la competencia global, creando presiones adicionales en la industria hotelera chilena.
La adaptación de modelos internacionales puede enfrentar desafíos debido a diferencias culturales y normativas, lo que requiere un análisis cuidadoso y una adaptación gradual.	La competencia global puede requerir estrategias efectivas de diferenciación para destacar la singularidad de los hoteles boutique en Chile.
Fuente: Elaboración Propia	

Conclusión de análisis FODA normas y leyes locales e internacionales: al cerrar este análisis FODA, se destaca la riqueza de oportunidades que ofrece el estudio de modelos de accesibilidad en hoteles boutique. La visión global revela prácticas innovadoras y exitosas que pueden inspirar la creación de un sello de accesibilidad distintivo para hoteles boutique en Chile. La adopción de estándares internacionales no solo proporciona una ventaja competitiva, sino que también puede ser un catalizador para elevar la conciencia sobre la importancia de la accesibilidad en la industria hotelera nacional.

Sin embargo, surgen desafíos significativos. La falta de información y la omisión específica de hoteles boutique plantean interrogantes sobre la generalización de los resultados. La necesidad de personalizar prácticas, aunque contribuye a la adaptación regulatoria, conlleva un aumento en los costos y demanda estrategias de comunicación efectivas para su aceptación.

En cuanto a las amenazas, la resistencia interna y los costos asociados con la actualización y adaptación son obstáculos a tener en cuenta, especialmente para los hoteles boutique más pequeños. La competencia global, a pesar de las oportunidades de colaboración, exige estrategias de diferenciación efectivas para resaltar la singularidad de los hoteles boutique en Chile.

1.3.4.2 **Benchmarking:** Certificaciones De Modelos De Accesibilidad En Hoteles Boutiques De Otros Países.

Este proceso de benchmarking pretende analizar y contrastar diversos modelos de sellos de accesibilidad aplicados en hoteles boutique en varios países. Esta iniciativa está directamente alineada con una investigación en curso centrada en la accesibilidad en hoteles boutique. Representa una etapa fundamental en dicho proceso, ya que contribuye significativamente a la comprensión de las mejores prácticas y enfoques exitosos en el ámbito de la accesibilidad hotelera.

Este ejercicio de benchmarking se realizará en una selección de países, que se basa en la disponibilidad de información y la diversidad de enfoques de accesibilidad hotelera internacional. Estos países pueden incluir, pero no se limitan a, Estados Unidos, Reino Unido, Australia, España, Canadá y otros que se identifiquen como fuentes valiosas de datos.

Los objetivos principales de benchmarking en primer lugar, se busca identificar mejores prácticas a través de la comparación de modelos de sellos de accesibilidad en los países seleccionados. Estos ejemplos destacados de iniciativas exitosas servirán como fuente de inspiración y referencia clave para proponer un modelo de sello distintivo en hoteles boutique en Chile. Además, es esencial comprender los enfoques regulatorios específicos de cada país. Cada uno de los países seleccionados tiene su propio conjunto de regulaciones y normativas relacionadas con la accesibilidad en hoteles. Este análisis permite entender cómo estos enfoques regulatorios impactan en la accesibilidad y qué elementos pueden adaptarse a la realidad chilena.

En última instancia, los resultados de este benchmarking enriquecerán la propuesta de valor de la investigación en curso al proporcionar información sólida y comparativa sobre estrategias exitosas en la promoción de la accesibilidad en hoteles. Esto respalda la viabilidad y relevancia de la investigación.

i. **Tabla 16. Certificado ADA – Estados Unidos**

Requisito	Descripción	Imagen de Referencia
<p>Acceso instalaciones públicas</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Entradas accesibles para sillas de ruedas con rampas y puertas de ancho adecuado. - Instalaciones públicas como restaurante, bar y gimnasio accesibles con rampas, ascensores y puertas adecuadas. - Señalización clara para ubicar instalaciones accesibles. 	 <p><i>Accesos con escaleras y rampas (S.F)</i> TripAdvisor Hotel sol San Javier</p>  <p><i>Señalética accesibilidad (S.F)</i></p>
<p>Accesibilidad a habitaciones</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Habitaciones con espacio libre de al menos 36 pulgadas de ancho para sillas de ruedas. - Camas de al menos 36 pulgadas de ancho y 28 pulgadas de alto. - Baños con barra de apoyo, duchas con asiento y pasamanos, inodoros elevados y lavabos accesibles. 	 <p><i>Habitación accesible (S.F) Ilunionbelart</i></p>  <p><i>Habitaciones accesibles (28 de septiembre del 2017) hosteltur</i></p>
<p>Accesibilidad a comunicaciones</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ofrecer teléfonos con bucle magnético para personas con pérdida auditiva. - Proporcionar intérpretes de lenguaje de señas para personas con sordera o discapacidad auditiva. 	

		 <p>Sistema de bucle inductivo (S.F) onedirect</p>  <p>El rol de la lengua de señas en la inclusión (S.F) Cinder capacitación Chile</p>
<p>Certificación ADA</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Certificación voluntaria para hoteles que cumplen con requisitos de accesibilidad de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA). - Demuestra compromiso con la accesibilidad e inclusión. - Atrae a un grupo más amplio de huéspedes, incluyendo personas con discapacidad. - Se aplica a hoteles, transportes, vías públicas, etc. - No menciona específicamente a alojamientos boutique. 	 <p>Certificación ADA (S.F) Celimatrebol</p>  <p>ADA coordinator (S.F) ada coordinator</p>
<p>Fuente: Elaboración Propia</p>		

Imagen 12.
"Certificación
(montel.com)

ADA"

-

USA



Análisis: Certificación ADA – Estados Unidos

La Certificación ADA para hoteles en los Estados Unidos establece requisitos específicos para garantizar la accesibilidad a personas con discapacidades. Los hoteles certificados deben ofrecer entradas accesibles, instalaciones públicas adaptadas y señalización clara. Las habitaciones deben contar con espacio adecuado, camas y baños adaptados, incluyendo elementos como barras de apoyo y duchas accesibles.

En cuanto a comunicaciones, se exige proporcionar servicios adaptados, como teléfonos con bucle magnético y la disponibilidad de intérpretes de lenguaje de señas. Esta certificación es voluntaria y sirve como prueba del compromiso del hotel con la inclusión y accesibilidad. Busca atraer a una audiencia más amplia, incluyendo a personas con discapacidad, y se aplica no solo a hoteles, sino también a otros entornos públicos.

ii. **Tabla 17. Certificación de Accesibilidad Universal UNE 170001-2 Requisitos DALCO**

Requisitos DALCO: Una Herramienta para la Accesibilidad Universal en Hoteles Boutiques

Requisitos	Descripción	Imagen de referencia
<p>Deambulaci ón (Accesos Accesibles):</p>	<p>Rampas, pasamanos y elevadores que cumplen con normas de accesibilidad.</p> <p>Rampas con ancho mínimo de 1,20 metros y pendiente máxima del 8%.</p> <p>Pasamanos a 90 centímetros de altura en ambos lados de la rampa.</p> <p>Elevadores adecuados para personas en silla de ruedas con espacio de 1,20 metros por 1,20 metros.</p>	 <p><i>Rampa ingreso a hotel (S.F) TripAdvisor El Arauco</i></p>
<p>Aprehensió n (Habitacion es Accesibles):</p>	<p>Camas con elevador y control remoto para ajuste de altura.</p> <p>Barras de apoyo y baños adaptados.</p> <p>Dimensiones mínimas de 2,50 metros por 2,50 metros para baños adaptados.</p> <p>Duchas con asientos y barras de seguridad.</p>	 <p><i>Habitaciones adaptadas (S.F) hotel tierra de Biescas</i></p>
<p>Localizació n (Baños Accesibles):</p>	<p>Barras de apoyo y asientos antideslizantes en baños.</p> <p>Duchas con mamparas transparentes para visibilidad.</p> <p>Baños adaptados con dimensiones específicas y equipados para facilitar movilidad de personas con discapacidad.</p>	 <p><i>Baño habitación accesible (S.F) Flickr Hotel Tryp</i></p>

<p>Comunicación (Áreas Comunes Accesibles y Servicios Accesibles):</p>	<p>Ascensores accesibles, señalización clara y mobiliario adaptado en áreas comunes.</p> <p>Servicios accesibles como servicio de habitaciones, limpieza y atención al cliente.</p> <p>Menús accesibles en servicio de habitaciones.</p> <p>Consideración de necesidades de limpieza para personas con discapacidad.</p> <p>Disponibilidad de atención al cliente en lengua de signos y otros formatos accesibles para personas con discapacidad auditiva.</p>	 <p><i>Hoteles accesibles a personas sordas a través de lengua de signos (S.F) Tecnobility.com</i></p>
<p>Fuente: Elaboración Propia</p>		

Imagen 13.

Certificación accesibilidad universal UNE 170001-2” - España (aenor.com)



Análisis:

Los requisitos DALCO constituyen una herramienta esencial para asegurar la accesibilidad universal en hoteles boutiques, enfocándose en áreas clave como deambulación, aprehensión, localización y comunicación. Para cumplir con estos requisitos, los hoteles deben proporcionar instalaciones y servicios que se adapten a las necesidades de personas con discapacidades, incluyendo rampas, elevadores, habitaciones con características específicas, baños adaptados, áreas comunes accesibles y servicios adaptados. La certificación de estos requisitos se realiza a través de un organismo de certificación acreditado, promoviendo la creación de entornos más inclusivos y accesibles. Además, se destaca la importancia de la norma internacional UNCRPD, que establece principios fundamentales y áreas de enfoque para promover los derechos y la inclusión de personas con discapacidad a nivel global. La UNCRPD ha tenido un impacto significativo en la mejora de la legislación y políticas para garantizar la igualdad de oportunidades y el pleno disfrute de los derechos humanos por parte de las personas con discapacidad.

iii. Tabla 18. Certificado “AccessAble” antiguo “Disabled Go” - Reino Unido

Requisitos	Descripción
Plan de Accesibilidad:	- Documentación de políticas y procedimientos del hotel para atender a huéspedes con discapacidades.
Capacitación del Personal:	- El personal debe recibir capacitación sobre cómo atender a huéspedes con discapacidades.
Políticas y Procedimientos:	- Implementación de políticas y procedimientos para asegurar una experiencia positiva para huéspedes con discapacidades.
Evaluación de Atención al Cliente:	- Acceso físico a instalaciones y servicios para huéspedes con discapacidades. - Servicio de atención al cliente de calidad, respaldado por la capacitación del personal y políticas que aseguren una experiencia positiva. - Proporcionar información clara y concisa sobre instalaciones, servicios y derechos de los huéspedes con discapacidades.
Fuente: Elaboración Propia	

Análisis: “Certificado “AccessAble” ex “Disabled Go” - Reino Unido

La certificación AccesAble destaca la importancia de la planificación y la implementación de políticas para garantizar la accesibilidad y una experiencia positiva para huéspedes con discapacidades en hoteles del Reino Unido. El enfoque en la capacitación del personal refuerza la atención al cliente de calidad. Además, se evalúan aspectos cruciales como el acceso físico y la información clara para proporcionar una experiencia inclusiva. Este certificado no solo se centra en la infraestructura, sino también en la formación y políticas para respaldar la inclusión y accesibilidad en el sector hotelero

Imagen 14.

"Certificación AccessAble" - Reino Unido
(accessible.co.uk)



Imagen 15.

"Certificación Disabled Go" - Reino Unido
(boldonentertainment.co.uk)



Tabla 19. Comparativa de Benchmarking: Certificaciones De Modelos De Accesibilidad En Hoteles Boutiques De Otros Países.

Tabla Comparativa			
Aspectos	Certificación ADA (EE. UU.)	Certificación Disabled Go (Reino Unido)	Requisitos DALCO UNE 170001 (España)
Gestor del Programa	Gobierno Federal de EE. UU.	Organización sin fines de lucro "Disabled Go" (UK)	N/A
Enfoque	Accesibilidad en EE. UU.	Accesibilidad en el Reino Unido	Accesibilidad Universal, especialmente en Hoteles Boutiques
Certificación Voluntaria	Sí	Sí	Sí
Requisitos Documentados	Sí	Sí	Sí (Plan de accesibilidad, capacitación, políticas y procedimientos)
Evaluación de Accesibilidad	Acceso, habitaciones, comunicación	Acceso, atención, información	Deambulación, aprehensión, localización, comunicación
Áreas Específicas Evaluadas	Instalaciones públicas, habitaciones	Accesibilidad en general y atención al cliente	Accesos, habitaciones, baños, áreas comunes, servicios
Enfoque en Hoteles	Sí	Sí	Sí (Especialmente boutiques)
Proceso de Certificación	Auditoría de cumplimiento	Evaluación por organismo acreditado	Auditoría por organismo de certificación acreditado
Normativa Internacional	No mencionado	No mencionado	Referencia a la UNCRPD (Norma internacional de accesibilidad universal)
Fuente: Elaboración Propia			

Conclusión benchmarking de legislaciones, normas y certificaciones de distintos países.

El proceso de benchmarking en la investigación de accesibilidad en la hotelería boutique juega un papel crucial en la memoria de título, aportando relevancia y beneficios significativos al proyecto. A través de la comparación detallada de legislaciones y regulaciones globales relacionadas con la accesibilidad en la industria hotelera, se identifican mejores prácticas y enfoques exitosos. Este análisis proporciona las bases para la creación de un marco legal adaptado a la hotelería boutique chilena, con el objetivo de fomentar la inclusión.

El benchmarking no solo destaca la aplicabilidad de lecciones aprendidas de legislaciones internacionales, sino que también ofrece una visión detallada de los requisitos legales y técnicos en diversas ubicaciones, enriqueciendo la comprensión de las normativas. La adaptación de regulaciones internacionales a la realidad específica de la hotelería boutique en Chile permite proponer regulaciones altamente efectivas y específicas para estos establecimientos, mejorando la precisión de la investigación de accesibilidad.

El estudio resalta la propuesta de valor al demostrar cómo las regulaciones exitosas a nivel internacional pueden adaptarse y beneficiar directamente a la hotelería boutique en Chile. Este enfoque contribuye al diseño de soluciones innovadoras y adecuadas a la realidad chilena, fortaleciendo el compromiso con un turismo inclusivo y accesible. Es fundamental para el desarrollo de un marco legal de accesibilidad que proyecta una visión futura con determinación.

Se subraya que las leyes y certificaciones de accesibilidad mencionadas en el informe se aplican exclusivamente a la discapacidad física, omitiendo otras discapacidades universales mencionadas en el estudio.

Tabla 20. Análisis FODA benchmarking de certificaciones internacionales

Análisis FODA	
Fortalezas	Oportunidades
El benchmarking y normativas locales e internacionales permite identificar las mejores prácticas y enfoques exitosos en materia de accesibilidad en hoteles boutique.	Al comparar legislaciones y normativas de diferentes países, se pueden identificar oportunidades de mejora e innovación en el marco legal de accesibilidad en hoteles boutique.
Proporciona una visión global que enriquece la comprensión de como distintas culturas y regiones abordan el desafío de hacer que el turismo sea inclusivo y accesible para todos.	El análisis del benchmarking puede servir como base para la inspiración y creación de un marco legal adaptado a la hotelería boutique chilena, orientado a fomentar la inclusión
Permite adaptar las regulaciones internacionales a la realidad única de la hotelería boutique en Chile, lo que puede resultar en regulaciones específicas y altamente efectivas.	
Debilidades	Amenazas
Existe la posibilidad de que las regulaciones exitosas en otros contextos no sean directamente aplicables a la realidad chilena, lo que podría requerir adaptaciones específicas	La complejidad de amenizar las regulaciones internacionales con la realidad local puede representar un desafío en la implementación efectiva de las lecciones extraídas del benchmarking.
La implementación efectiva de las medidas identificadas a través del benchmarking puede requerir una vigilancia activa para asegurar que se mantengan al día con las necesidades cambiantes de las personas con discapacidad en el sector turístico	La falta de recursos o apoyo para la implementación de cambios en la legislación y normativas locales e internacionales podría limitar el impacto de las lecciones aprendidas a través del benchmarking
Fuente: Elaboración Propia	

Conclusión de análisis FODA:

La implementación del modelo "Accesibilidad Inclusiva" en hoteles boutique en Chile presenta una oportunidad estratégica para destacarse en la industria hotelera, proporcionando experiencias inclusivas y cumpliendo con las expectativas cambiantes de los huéspedes. Aunque se beneficia de modelos exitosos como el Certificado ADA y Disabled Go, la adaptación a la realidad local y la legislación chilena son esenciales. Los desafíos, como los costos de implementación y la resistencia al cambio, requieren una gestión cuidadosa. Sin embargo, el potencial para diferenciarse, atraer un público más amplio y contribuir a la construcción de entornos más accesibles destaca la importancia estratégica de este enfoque para los hoteles boutique en Chile.

2. CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

2.1 Marco Metodológico

2.1.1 Diseño de la investigación

El objetivo de la investigación propuesta durante el documento es resolver o mejorar una situación específica o particular, en este caso, la actual situación de accesibilidad en los hoteles boutique del país, para comprobar un método o modelo aplicando una propuesta de intervención, pudiendo abordar y desarrollar la actualidad de accesibilidad en hoteles boutique, basada en un diseño de "Investigación - Acción". El objetivo principal de este enfoque es verificar la efectividad de un método o modelo mediante la implementación creativa de una propuesta de intervención.

En el marco metodológico de la presente Memoria de Título, se destaca la relevancia de transparentar y reconocer la contribución fundamental de los actores involucrados en la recolección de datos. Los Hoteles Rugendas y Hotel Reyall HB son los colaboradores partícipes de las encuestas tanto en la parte estructural como tecnológica, y humanas. Es fundamental destacar la participación clave de turismoinclusivo.cl y SERNATUR, quienes guiaron en el proceso como apoyo técnico y asesoramiento especializado en el ámbito del turismo inclusivo. El equipo ha conducido las entrevistas en su mayoría en formato online, mientras que la encuesta se efectuó de forma presencial, con la participación de personas las cuales prefieren el anonimato.

La participación activa refleja el interés y la relevancia que este estudio posee para la comunidad involucrada, reafirmando la importancia de involucrar a los actores clave en el proceso de investigación. Reconocer la labor y el aporte de cada uno de estos actores fortalece la validez y fiabilidad de los datos recopilados, reflejando el compromiso y la ética en la investigación.

1. Enfoque de resolución de problemas:

Se centra en la problemática de accesibilidad que enfrentan actualmente los hoteles boutique en Chile, con el fin de desarrollar soluciones prácticas y concretas que beneficien a las personas en situación de discapacidad.

2. Evaluación de la Literatura:

Para fundamentar la investigación, se realizará una exploración profunda y detallada de la legislación de accesibilidad, la identificación de barreras, los marcos normativos actuales y los estudios previos sobre accesibilidad en hoteles boutique.

3. Marco Teórico Sólido

Se examinan teorías y conceptos relacionados con la accesibilidad para desarrollar un marco teórico sólido que respalde la propuesta de intervención. La propuesta de intervención se apoya en una sólida fundamentación teórica, evaluando teorías y conceptos relacionados con la accesibilidad en el contexto específico de los hoteles boutique.

4. Preguntas de Investigación:

Se formulan preguntas de investigación que guiarán la investigación, la cual se centra en evaluar cómo la implementación de un sello accesibilidad podría mejorar la experiencia de las personas en situación de discapacidad.

5. Diseño de Investigación:

Se selecciona un enfoque de "Investigación-Acción" que combine la participación activa de involucrados y métodos que permiten identificar deficiencias y/o debilidades para sugerir soluciones concretas.

6. Recopilación de datos:

Se examina la legislación actual, identificando las barreras físicas, y se examinarán las normativas vigentes. Para obtener una imagen completa, igualmente se realizarán entrevistas y encuestas (cuestionarios) a profesionales del sector hotelera, así como a personas con discapacidad (clientes).

7. Análisis de datos:

Se aplican métodos cualitativos y estadísticos para analizar los datos recopilados para identificar patrones y tendencias que apoyen la efectividad al implementar el sello de accesibilidad eficientemente.

8. Interpretación de los resultados:

Los resultados se interpretan con relación con los objetivos planteados, evaluando cómo la implementación del uso de sello de accesibilidad puede mejorar la contribución de la accesibilidad en los hoteles boutique.

9. Elaboración del Informe de Investigación:

El informe final detalla los resultados de la investigación, presenta hallazgos, proporciona marco y lineamientos para diseñar un sello accesible para hoteles boutique en Chile, y ofrece sugerencias prácticas para la implementación exitosa del sello de accesibilidad en la industria hotelera.

2.1.2 Universo, población y muestra

Para la realización de esta investigación se recopiló información sobre personas con discapacidad en situación independiente y en situación de dependencia en Chile.

Personas en situación de discapacidad independientes: Se identificaron un total de 1.204.914 individuos que se encuentran en esta categoría. Estas personas tienen alguna discapacidad, pero pueden realizar actividades diarias sin depender de la asistencia constante de otra persona.

Personas en situación de dependencia: Se recogió información sobre 1.498.977 habitantes que están en situación de dependencia. Estas personas requieren asistencia y apoyo para realizar actividades diarias debido a su discapacidad.

La población que se ocupara como muestra se centra en los Alojamientos Boutique a nivel Nacional, así mismo los huéspedes que se encuentren en Situación de Discapacidad. Según el buscador de Servicios Turísticos de la Subsecretaría del Turismo, hay un total de 137 establecimientos hoteleros de clase boutique en Chile. Se comprenderá el segmento de Alojamientos que cuenten con el Sello Q, teniendo en cuenta que en Chile existen 2 hoteles boutique que cuenten con este Sello, es decir el 1,46% de los Hoteles Boutique. Para recabar la información de la población muestral, se realizaron sondeos, encuestas y entrevistas presenciales u online, manteniendo contacto directo con huéspedes en situación de discapacidad y Hoteles Boutique.

2.1.3 Técnica de muestreo

La Población de interés del muestreo son los hoteles boutique a nivel nacional y los huéspedes en situación de discapacidad en Chile. El tamaño de la población es de 137, ya que, esos serían los alojamientos turísticos registrados en la subsecretaría de turismo, a su vez la selección de muestra de estos será de un 1.46%, estos siendo 2 hoteles boutique que cuentan con el Sello de Calidad (Q). La recopilación de datos para toda la investigación será de sondeos, encuestas y entrevistas, tanto en formato online como presencial, de esta manera se recopila información más directa de los huéspedes en Chile.

2.1.4 Instrumento y técnica de análisis

El plan de acción de nuestro proyecto de título se centra en la implementación de un distintivo de accesibilidad para hoteles boutique. Con el inicio de una investigación la cual gira en torno a encuestas, entrevistas, con el resultado de un modelo de evaluación, herramientas y enfoques que se emplearon para la investigación y análisis del proyecto. Los resultados se revisarán y aprobarán institucionalmente, y se utilizarán para el desarrollo de materiales informativo.

3. CAPÍTULO III: ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

3.1. Encuestas & Análisis Comparativo de Accesibilidad y Satisfacción del Cliente en Hoteles Boutique: Oportunidades de Mejora para una Experiencia Inclusiva

La realización de encuestas a huéspedes en el ámbito hotelero constituye una herramienta valiosa para comprender y evaluar la calidad de la experiencia de los visitantes. De misma forma, las encuestas a hoteles boutique ayudan a medir si estos están preparados para recibir huéspedes en situación de discapacidad y así brindarles los servicios que necesitan sin que se sientan excluidos. En este contexto, se han llevado a cabo dos encuestas detalladas en diferentes hoteles, centrándose en aspectos clave como accesibilidad, servicio al cliente, instalaciones y actividades ofrecidas. Estas encuestas han sido diseñadas para captar las percepciones de los huéspedes, abordando tanto la experiencia de aquellos con necesidades específicas, como personas de tercera edad o con discapacidades, como la de aquellos sin estas consideraciones particulares.

A continuación, se presentará una discusión de los resultados obtenidos en las encuestas, desglosando cada categoría y evaluando las fortalezas y áreas de mejora identificadas por los participantes. Esta discusión proporcionará una visión integral de cómo estos hoteles abordan la accesibilidad, el servicio al cliente y otros aspectos clave, brindando información valiosa para la toma de decisiones y mejoras continuas en la industria hotelera.

3.1.1 Hotel Rugendas:

Los resultados de la encuesta hacia el hotel fue una puntuación de 19/20 pts. Lo cual da a entender que es un alojamiento accesible. Pero hay muchos ámbitos en lo que se puede mejorar para que sea totalmente accesible para los huéspedes en situación de discapacidad. Se hace la mención de la mejora, porque a pesar de tener una puntuación casi perfecta, dentro de los ítems de la encuesta hay muchas observaciones.

Para comenzar, hay que destacar que el hotel cumple con lo mínimo que pide la ley 20.422 “Ley de Igualdad de Oportunidades e Inclusión Social de Personas en situación de Discapacidad” lo cual está descrito en “Antecedentes y descripción general del proyecto de investigación”.

En la encuesta en el primer ítem “Acceso interior” no obtuvo la puntuación completa, teniendo 3/4 pts. En la primera pregunta, cuando se menciona el estacionamiento reservado y/o accesible, la respuesta es sí, pero cabe mencionar que el estacionamiento no se encuentra dentro de la propiedad del hotel, este estacionamiento se ubica en un apartamento vinculado con el propietario del hotel el cual se encuentra a unos 100 metros del hotel, el cual hace que el huésped se tenga que movilizar por la vereda, el cual no es un problema ya que la vereda no cuenta con dificultades para movilizar a una PESDD, pero sería una gran oportunidad a poder integrar un estacionamiento en dentro de la propiedad del alojamiento para así evitar inconvenientes en el trayecto del huésped del apartamento hacia el hotel. La cuarta pregunta de la misma categoría hace mención la accesibilidad hacia los jardines y piscina, la cual fue marcada con respuesta “No”, pero hay una observación en esta pregunta, ya que el hotel si cuenta con accesibilidad hacia los jardines, pero no cuenta con accesibilidad para la piscina. Lo cual es una oportunidad que podrían aprovechar, ya que, al no ser accesible, los huéspedes en silla de ruedas se les dificultara acceder a esta.

En el tercer ítem el cual es “Habitaciones adaptadas” a pesar de que el resultado fue 3/3 pts. Hay una observación importante, si bien este cumple con las especificaciones que se pide para una habitación adaptada, hay un pequeño detalle que se les pasó por alto, la habitación cuenta con un ventanal para salir a la terraza (el cual se encuentra en el primer piso) este ventanal tiene un peldaño de un tamaño considerable, el cual genera

una gran dificultad para el huésped en silla de ruedas movilizarse hacia la terraza. Deberían tener en consideración sacar ese peldaño, ya que al ser una habitación adaptada no pueden tener ese peldaño ahí, ya que puede dañar la estancia y experiencia del huésped. En la siguiente categoría “Ayudas visuales y auditivas” tuvo la puntuación perfecta, pero cabe mencionar que el hotel no cuenta con sistema braille dentro de las diferentes áreas, solo cuenta con el que se encuentra en el ascensor. Para un huésped con ceguera no tendrá apoyo en este hotel, pero para otros con otro tipo de discapacidad visual si las tendrán, ya que este alojamiento tiene carteles con colores llamativos, letra grande y legible. En el caso de la ayuda auditiva, el hotel no tiene implementos que ayuden tanto a personas sordas como con dificultad para escuchar, pero si tienen personal capacitado para acompañarlos y apoyarles. En el caso de la ayuda visual, existe la oportunidad de implementar el braille en sus áreas comunes y habitaciones, les mejorara la experiencia al huésped que lo necesite.

En el ítem de “servicio al cliente” se destaca que dentro del personal del hotel siempre hay uno o dos trabajadores capacitados para brindar apoyo, a todas las PESDD.

En la categoría de “información en el sitio web” cuenta con la puntuación perfecta 3/3 pts. Cabe señalar que en la página web se menciona la habitación adaptada pero no está la opción de reservarla por la página web, puesto que el hotel no quiere que esté disponible para que cualquier huésped la solicite, ya que es una habitación más grande que el resto, entonces la reserva tiene que realizarse por medio de correo electrónico o llamada telefónica, esta medida si bien es efectiva, puede ser mucho mejor y más ágil para la PESDD, teniendo otros métodos como que la habitación aparezca para reservar pero se debe rellenar un formulario para poder acceder a reservarla y después confirmación de la identidad, en vez de tener el otro método más lento.

En conclusión, la puntuación general de 19/20 pts. en la encuesta destaca al Hotel Rugendas como un alojamiento que se esfuerza por ser accesible, demostrando un compromiso inicial y positivo con la inclusión de personas en situación de discapacidad. Sin embargo, la revisión detallada de los resultados muestra oportunidades significativas para mejorar y perfeccionar aún más la accesibilidad en varias áreas clave.

A pesar de cumplir con los requisitos mínimos establecidos por la ley chilena de igualdad de oportunidades e inclusión social para personas con discapacidad, el hotel presenta aspectos que podrían mejorarse para ofrecer una experiencia más completa y sin inconvenientes a todos sus huéspedes.

Por último, mientras el Hotel Rugendas destaca por su enfoque en la accesibilidad, las oportunidades identificadas sugieren que hay espacio para mejoras que podrían transformarlo en un modelo de alojamiento completamente inclusivo. Estas mejoras no solo cumplirían con los requisitos legales, sino que también elevarían la experiencia del huésped y fortalecerían la reputación del hotel como verdaderamente accesible.

3.1.2 Hotel Reyall HB:

Los resultados de la encuesta hacia el hotel fue una puntuación de 14/20 pts. Lo cual da a entender que el alojamiento no es muy accesible. También da una gran señal para mejorar y tomar más oportunidades para brindar una experiencia accesible a una variedad de huéspedes.

En cuanto al acceso exterior, se observa que no cuentan con una rampa en la entrada principal, aunque se reconoce que esta, está al mismo nivel de la calle, eliminando la necesidad de escaleras o rampas. Mencionar también que, para acceder desde el estacionamiento hacia la entrada principal, hay un camino de adoquines, lo cual dificulta la movilidad de personas en silla de ruedas. En base a esto, existe una gran oportunidad para mejorar la accesibilidad exterior. Como implementar soluciones que faciliten el desplazamiento en este trayecto sería esencial para una experiencia sin barreras. En cuanto a la rampa, no se ve necesario implementarlo como se mencionó anteriormente, puesto que la entrada está al nivel de la calle.

En el acceso interior, a pesar de la existencia de ascensores y puertas anchas en áreas comunes, se detecta la necesidad de mejorar los espacios para garantizar una accesibilidad total. Por ejemplo, la falta de amplitud en la entrada de la habitación adaptada, que es igual que las habitaciones estándar, destaca como una mejora clave para facilitar el acceso a huéspedes en silla de ruedas. Este aspecto revela la importancia

de considerar no solo las áreas comunes sino también cada espacio privado al evaluar la accesibilidad interna.

En ayudas visuales y auditivas, aunque los ascensores tienen braille, en las demás áreas comunes no se cuenta con sistema braille, lo que permite identificar oportunidades de mejora, especialmente fuera de este espacio. Como extender este tipo de apoyos más allá del ascensor podría mejorar mucho la experiencia de los huéspedes que tienen dificultades visuales. Esto destaca la importancia de tener varios puntos de referencia en todo el hotel, sobre todo si estas personas se hospedan solas y no tienen a alguien que los pueda ayudar en su estadía.

El servicio al cliente recibe una puntuación completa, lo que refleja la amabilidad, disposición y sobre todo capacidad del personal para asistir a personas con discapacidad. Este aspecto es crucial para construir un ambiente inclusivo y satisfactorio para todos los huéspedes.

En el ámbito del sitio web del hotel, cuenta con una puntuación perfecta, la cual demuestra un alto estándar al ofrecer información detallada sobre accesibilidad, incluyendo fotografías de la habitación adaptada y la posibilidad de hacer solicitudes especiales en línea. Este enfoque transparente y completo facilita a los huéspedes tomar decisiones informadas, destacando la importancia de la comunicación clara y accesible en la planificación de su estadía.

En conclusión, a pesar de que el hotel no alcanzó una puntuación perfecta, obteniendo 14/20 pts., se detectan varias oportunidades de mejora para fortalecer su accesibilidad. Las áreas de acceso exterior, interior y ayudas visuales podrían beneficiarse de ajustes específicos, y la atención a las consideraciones adicionales, como la falta de rampa en la entrada y la limitada accesibilidad desde el estacionamiento, ofrece un claro camino para la implementación de mejoras. Aunque el hotel ya cuenta con medidas accesibles, existen oportunidades valiosas para perfeccionar su entorno y proporcionar una experiencia más inclusiva y satisfactoria para todos los huéspedes.

Tabla 21. Análisis Comparativo:

- Se pudo identificar varios puntos de comparación que ayudan a comprender y analizar las respectivas situaciones y enfoques a la accesibilidad.

Servicio al Cliente	Ambos alojamientos recibieron calificaciones positivas respecto a la actitud receptiva y capacidad del personal para asistir a personas con discapacidad.
Identificación de Barreras	En ambos alojamientos se identificaron barreras infraestructurales, tanto en el exterior como en el interior, se identifican obstáculos como falta de rampas adecuadas, superficies irregulares, puertas estrechas y ausencia de ayudas visuales y auditivas.
Percepción del Huésped	Según las percepciones de los huéspedes, aunque se reconozcan los esfuerzos por cumplir los requisitos mínimos de accesibilidad, se identifican áreas de mejora, por lo que se sugiere que las iniciativas actuales no son suficientes para satisfacer completamente al huésped.
Dificultades Específicas	En el caso de Rugendas, se destacan dificultades de acceso dentro del alojamiento, mientras que en Reyall HB, se señala la necesidad de implementar soluciones que faciliten la movilidad y circulación. Estas diferencias pueden reflejar desafíos específicos dentro de cada establecimiento.
Oportunidades de Mejora	En Ambos Alojamientos se identificaron áreas de mejora para aumentar el nivel de satisfacción y comodidad del huésped
Fuente: Elaboración Propia	

Ambos hoteles muestran un compromiso con la accesibilidad y la inclusión, no obstante, cada uno de los alojamientos tiene áreas específicas en la que pueden mejorar para ofrecer una experiencia sin barrera a sus huéspedes, las encuestas realizadas por el grupo de investigación ayudaron en proporcionar una visión detallada de las debilidades y fortalezas de los alojamientos.

3.1.2.1 Encuesta huésped de tercera edad en hotel Reyall HB:

En esta encuesta hacia un huésped de tercera edad, no se cuenta con puntuación, esta se medirá con el nivel de satisfacción que tuvo la persona en su estadía en el hotel.

Para comenzar, la experiencia de reserva que tuvo el huésped se destaca por ser una experiencia positiva, donde la información detallada y transparente en el sitio web contribuye a decisiones informadas hacia él.

En cuanto al Acceso y Transporte, se reconoce la presencia de estacionamiento accesible, aunque el huésped sugiere la implementación de opciones de transporte especializado, anticipándose así a las necesidades específicas de personas con discapacidad o de la tercera edad. Puesto que el hotel no cuenta con transporte especial para las PESDD.

En el ámbito de Instalaciones y Habitaciones, a pesar de la adaptación positiva de áreas comunes y habitaciones, se identifican oportunidades de mejora. Se resalta la necesidad de una rampa exterior y suelos sin adoquines para garantizar una accesibilidad total.

El Servicio al Cliente recibe elogios por la amabilidad del personal y su capacitación, contribuyendo a una experiencia inclusiva y satisfactoria.

El análisis de Actividades y Entretenimiento revela una oferta accesible y consciente de las necesidades variadas de los huéspedes.

La Comunicación y Asistencia son reconocidas positivamente, subrayando la disponibilidad de personal para brindar asistencia específica. Tanto para las PESDD como para personas con alguna enfermedad o condición especial.

En cuanto al Acceso a Servicios y Facilidades, se identifican áreas de mejora en el diseño de habitaciones y espacios, enfatizando la necesidad de ajustes para cumplir con estándares de accesibilidad. De la mano con esto, destaca que la sensibilidad y conciencia del personal son aspectos positivos, demostrando una comprensión adecuada de las necesidades específicas.

En el ámbito de recomendación, se sugiere condicionalmente el hotel, resaltando algunas áreas no fáciles de acceder para PESDD, lo que indica una recomendación basada en experiencias individuales.

Finalmente, las opiniones finales reflejan una calificación general "Satisfactoria", destacando positivamente la amabilidad del personal y la cercanía. No obstante, se resalta la necesidad de mejorar la accesibilidad para personas con discapacidades visuales y auditivas, también que se mejoren los suelos sin adoquines en el trayecto del estacionamiento hacia la entrada principal.

3.1.3 Conclusiones Generales, de encuestas a hoteles Rugendas y Reyall HB

A partir de estas conclusiones elaboradas a través de un análisis detallado de la información obtenida por el equipo de investigación en las salidas de investigación y la posterior discusión de los resultados obtenidos. El equipo de investigación dará a inicio a una contribución activa a través de la formulación de implementaciones de buenas prácticas accesibles mediante el análisis de resultados conseguidos, barreras identificadas y distintas percepciones de los huéspedes, a través de este enfoque, el equipo de investigación plantea generar un impacto significativo en la mejora de la accesibilidad en el sector hotelero, promoviendo de esta manera una experiencia inclusiva para todos los huéspedes.

Gracias a los resultados obtenidos por el Equipo de investigación, en el contexto de la realización de encuestas a los alojamientos boutique como el Reyall HB y Rugendas, podemos destacar que ambos recibieron calificaciones positivas en cuanto servicio al cliente, Valoraciones las cuales fueron destacadas por la atribución de una actitud receptiva y la capacidad demostrada por parte del personal para asistir a personas con discapacidad. Se puede ver reflejado que el elemento más crucial para la creación de un ambiente inclusivo es la disposición de asistir a personas con discapacidad, elemento el cual se funda por el compromiso genuino de asegurar que todos los huéspedes se sientan bienvenidos, valorados y atendidos durante su estadía.

A pesar del compromiso y la iniciativa por parte de los alojamientos boutique en cuanto a la inclusión y accesibilidad, a partir del análisis realizado por el equipo de investigación,

las principales barreras identificadas son barreras infraestructurales, especialmente aquellas de naturaleza física, que dificultan notablemente la movilización y el acceso de personas con discapacidad, tanto como en el interior como en el exterior de los alojamientos, entre las principales barreras infraestructurales en el exterior se pudieron identificar la falta de rampas adecuadas para sillas de ruedas, la ausencia de superficies regulares y seguras que permitan una circulación fluida, y la carencia de una señalización clara y adecuada que oriente a todos los huéspedes de manera efectiva.

En el caso del acceso interior, se identificaron distintas barreras que obstaculizan y no permiten la comodidad de la circulación en las habitaciones, accesos estrechos y umbrales altos puertas en las áreas comunes y no comunes del alojamiento, así como la falta de asistencia, como barras de apoyo, ascensores amplios o sistemas de comunicación accesibles que contribuyan con la comodidad para facilitar el desplazamiento de las instalaciones.

Es importante entender de que elementos aparentemente “Simples” marcan una gran diferencia al momento de la experiencia de un huésped con discapacidad en su estadía, un acceso bien diseñado, una señalización visible e implementaciones de apoyos visuales y auditivos adecuados son detalles los cuales marcan la diferencia en la experiencia en sí, no solo reflejan la promoción de un alojamiento más inclusivo y accesible, sino también le entrega poder al compromiso genuino del alojamiento en entregar inclusión y equidad.

A partir de las entrevistas y encuestas realizadas por el equipo de investigación, la percepción general del huésped refleja una evaluación y crítica de su estadía, por ejemplo, en el caso del hotel Rugendas, se destacan las dificultades de acceso dentro del alojamiento a pesar de recibir una alta puntuación. Los huéspedes reconocen los esfuerzos del hotel en cumplir con los requisitos mínimos de accesibilidad, pero señalan oportunidades de mejora, como la necesidad de implementar un estacionamiento dentro de la propiedad y eliminar obstáculos como peldaños en habitaciones adaptadas. Además, se destaca la importancia de ampliar las ayudas visuales y auditivas en todo el establecimiento.

Por otro lado, tomando de ejemplo el Reyall HB, esta logra tener un menor puntaje, por lo que elementos de accesibilidad carecen, aunque se reconocen aspectos positivos como la amabilidad del personal, pero, aun así, el huésped destaca la necesidad de implementar soluciones que faciliten la movilidad y circulación de alojamiento. La realización de entrevistas y encuestas entregó una percepción del huésped la cual es capaz de visualizar la falta de soluciones de accesibilidad en los alojamientos, por lo que sugiere que hay espacio para mejorar, de esta manera, mejorando la experiencia del huésped

Cumplir verdaderamente con un compromiso de brindar una experiencia acogedora y satisfactoria los huéspedes, es imperativo abordar de manera proactiva y efectiva estas barreras identificadas. Eliminar estas limitaciones no solo mejorará la accesibilidad física de los alojamientos, sino que también enviará un poderoso mensaje de inclusión y respeto hacia todas las personas, independientemente de sus capacidades físicas.

A partir de las malas prácticas analizadas por el equipo de investigación, el equipo considera crucial iniciar mejoras, que entregue las herramientas y el guía necesario para que los alojamientos boutique puedan perfeccionar la inclusión de los alojamientos en Chile.

El equipo de investigación considero la gran dificultad de los alojamientos boutique en Chile de realizar drásticos cambios dentro de la infraestructura presente, dado de que el proceso de una remodelación de la infraestructura puede ser costosa y complejas de llevar a cabo con la infraestructura presente, por lo que es fundamental la implementación de soluciones creativas y viables para mejorar la accesibilidad

El equipo propone un plan gradual de mejoras, una “Pauta” para los alojamientos boutique de medir y darle prioridad a las áreas de mayor necesidad a través de reajustes progresivos a lo largo del tiempo, evitando de esta forma, el cambio drástico del alojamiento y entregando un camino más fluido para poder llegar al nivel de accesibilidad adecuado, algunas de las mejoras sugeridas podrían incluir la instalación de barandas, rampas, ampliación de caminos o ascensores amplios en áreas clave, la implementación de sistemas de comunicación auditivos y visuales para garantizar la accesibilidad para personas con discapacidad auditiva o visual, y la continua capacitación del personal para

asegurar que estén bien preparados para atender a todos los huéspedes, independientemente de sus necesidades.

De esta forma, se busca un enfoque gradual y proactiva el cual se concentre en guiar a los alojamientos boutique en Chile a implementar buenas prácticas para la eliminación de barreras presentes en los alojamientos, e incentivar a los alojamientos boutique a adoptar estas buenas prácticas a través de una “Distinción”, un reconocimiento que será otorgado a los alojamientos boutique que demuestren un compromiso destacado con la accesibilidad y la inclusión, entregando reconocimiento, diferenciación comercial y mejora de la experiencia de los huéspedes.

3.2. Sello "Accesibilidad Inclusiva": Modelo Innovador para Hoteles Boutique

3.2.1 Introducción:

En medio de una era de cambios significativos en la industria hotelera, surge una atención renovada hacia la inclusión y accesibilidad. En este contexto, se presenta el modelo de distinción "**Accesibilidad Inclusiva**", diseñado específicamente para hoteles boutique. Este modelo no solo busca cumplir con las normativas legales locales, sino que también se esfuerza por proporcionar experiencias excepcionales para todos los huéspedes, independientemente de sus capacidades. Este enfoque holístico no solo se centra en eliminar barreras físicas, sino que también fomenta un ambiente de acogida y respeto. De este modo, los hoteles boutique que obtienen esta sello no solo demuestran su compromiso con la inclusión, sino que también se distinguen como destinos de excelencia y liderazgo en accesibilidad dentro de la industria hotelera.

3.2.2 Objetivo de la Distinción de accesibilidad inclusiva en alojamientos boutique:

El presente modelo de distinción "Accesibilidad Inclusiva" busca reconocer a alojamientos boutique por su compromiso con la accesibilidad través de un sistema de certificación y clasificación que indique que el alojamiento cumple con ciertos estándares de accesibilidad inclusiva. Este certificado busca reconocer y destacar a los alojamientos por cumplir estándares en áreas importantes para sus respectivos enfoques y proporcionar información más accesible a los consumidores para identificar alojamientos que se adhieren a estándares que ofrecen más allá de los requisitos básicos de la industria hotelera.

El propósito de esta distinción es reconocer y destacar a los alojamientos boutique que demuestren un genuino compromiso con la accesibilidad, promoviendo la inclusión y creando experiencias que abarquen la comodidad y satisfacción del huésped sin importar sus capacidades. Este certificado busca diferenciar a los alojamientos boutique como alojamientos de excelencia y liderazgo en la accesibilidad e inclusión dentro de la industria hotelera, proporcionando información accesible para que los consumidores puedan

identificar y seleccionar alojamientos boutique que cumplan con sus estándares y necesidades específicas de accesibilidad.

3.2.3 Medidas de Evaluación para acceder a la Distinción “Accesibilidad inclusiva”

El equipo de investigación presentará el diseño de la tabla de evaluación de accesibilidad inclusiva en alojamientos boutique, creada para entregar una herramienta integral para medir y mejorar la accesibilidad de estos, se realizó con criterios seleccionados, recomendaciones para alojamientos inclusivos subidas por SERNATUR y recomendaciones internacionales.

Los criterios seleccionados fueron elegidos bajo estándares que mejoren la accesibilidad en el alojamiento, que aportan a reflejar las buenas prácticas y la inclusión en sí. Con estos requisitos de esta tabla de evaluación, se busca cumplir con los estándares éticos y entregar el poder a los alojamientos para ofrecer una experiencia inclusiva para todos sus huéspedes. Bajo esta herramienta, el equipo de investigación busca fortalecer una cultura más inclusiva y accesible respecto a la hospitalidad en Chile, promoviendo la igualdad y el respeto por las diversidades.

3.2.4 Tabla de Evaluación de accesibilidad turística

Como herramienta para calificar la accesibilidad de los establecimientos, se desarrolló una tabla de estándares basada en estudios detallados de leyes, normas y certificaciones de distintos países. Esta tabla busca proporcionar una evaluación integral, asegurando que los alojamientos cumplan con los requisitos necesarios para ofrecer una experiencia accesible y satisfactoria para todos los huéspedes. La tabla de evaluación de accesibilidad turística fue creada con el apoyo de la organización no gubernamental turismoinclusivo.cl, un referente importante en el ámbito de la accesibilidad turística, para verificar y validar que los estándares propuestos fueran adecuados.

Este estudio surge debido a la falta de una guía estructurada para la implementación de medidas de accesibilidad en este tipo de establecimientos, esta necesidad fue identificada a través de encuestas y entrevistas realizadas tanto a huéspedes como a propietarios de hoteles boutique

A partir de estas reflexiones y evidencias, se propone un sistema de accesibilidad diferenciado para los hoteles boutique, un distintivo estructurado en tres niveles progresivos: básico, intermedio y avanzado. Esta estructura se basa en la necesidad de abordar los diversos aspectos de la accesibilidad, por las zonas de recepción y áreas recreativas y siguiendo por las instalaciones de alojamiento, los accesos y el aparcamiento. Cada nivel de accesibilidad se apoya en datos empíricos recogidos mediante encuestas y entrevistas, donde el foco es contar con políticas y procedimientos claros que garanticen una experiencia inclusiva y satisfactoria para todos los visitantes. El objetivo principal de esta investigación es proporcionar una guía práctica y fundamentada para la implantación de medidas de accesibilidad en hoteles boutique.

Tabla 22. Evaluación de accesibilidad turística

Categoría	Acceso y Estacionamiento	Aprueba	No Aprueba
Nivel	Nivel Básico		
1	Estacionamiento para personas en situación de discapacidad, al menos 2 espacios con un ancho mínimo de 3.6 metros cada uno.		
2	La plaza está ubicada cerca o dentro del alojamiento y señalizada con el símbolo internacional de accesibilidad (SIA) en el pavimento o en una placa.		
3	El alojamiento contiene una plazas de aparcamientos para personas en situación de discapacidad		
4	El estacionamiento debe tener dimensiones de 5 metros de longitud por 3,5 metros de ancho, más una franja de 1,1 metro de ancho.		
5	Debe existir un acceso accesible desde la plaza reservada hasta el alojamiento		
Nivel	Nivel Intermedio		
6	Señalización adicional en los espacios de estacionamiento		
7	Ruta accesible para sillas de ruedas claramente señalizada e iluminada entre el estacionamiento y la entrada.		
8	Rampas de acceso en cambios de nivel con una pendiente máxima de 1:12 en la entrada principal del hotel y hacia/desde el área de estacionamiento.		
9	La puerta principal tiene un ancho mínimo de 90 cm de espacio libre.		

10	La puerta principal cuenta con un umbral bajo o nulo en la puerta de entrada para facilitar el acceso en silla de ruedas.		
Nivel	Nivel Avanzado	Aprueba	No Aprueba
11	La puerta de entrada cuenta con un sistema provisto de una placa de empuje automática, con una altura máxima de 1,2 metros.		
12	Direcciones claramente señalizadas si la entrada accesible no está al lado de la entrada principal o el edificio del hotel.		
13	Marcas de contraste para los accesos (puertas, vidrio y otras superficies)		
Categoría	Recepción	Aprueba	No Aprueba
Nivel	Nivel Básico		
1	El mostrador de recepción cuenta con un espacio accesible para huéspedes en silla de ruedas o de baja estatura, con un ancho de 80 centímetros, una altura de 90 centímetros y una profundidad de 50 centímetros para permitir la aproximación frontal.		
2	El mostrador de recepción cuenta con un espacio libre de obstáculos para permitir el acceso en caso de un huésped en situación de discapacidad motriz.		
3	El mostrador de recepción está libre de obstáculos visuales u auditivos para permitir una comunicación fluida.		
4	El mostrador de recepción debe proporcionar información sobre la accesibilidad del alojamiento en la recepción del huésped, incluyendo detalles sobre las instalaciones accesibles disponibles y cómo acceder a ellas.		
Nivel	Nivel Intermedio	Aprueba	No Aprueba
5	El recepcionista esta capacitado para atender las necesidades del huésped en situación de discapacidad. (Cognitivo, sensitivo, motriz)		
6	Alfombra de entrada desde la entrada hasta la recepción en un color diferente al del suelo, o una línea guía.		
7	La recepción cuenta con al menos 2 soportes para bastones adjuntos al mostrador de recepción.		
Nivel	Nivel Avanzado	Aprueba	No Aprueba
8	Si el alojamiento cuenta con una tienda, asegúrese de que los artículos estén ubicados a una altura accesible.		

9	El alojamiento cuenta con una silla de ruedas disponible para prestar a los huéspedes con discapacidad durante su estadía		
Categoría	Pasillos y Rampas	Aprueba	No Aprueba
Nivel	Nivel Básico		
1	Los pasillos están libres de obstáculos que impidan la movilización de huéspedes en situación de discapacidad (muebles, maceteros, entre otros)		
2	Los pasillos del alojamiento deben de tener un ancho de 1,2 metros, una altura libre de obstáculos de 2,20 metros		
3	Los pasillos cuentan con señalizaciones de las áreas del alojamiento en braille y con una fuente de letra visible, teniendo en cuenta la altura necesaria.		
4	Las rampas del alojamiento deben de tener un ancho libre de 1,2 metros, espacio horizontal de 1,2 metros		
Nivel	Nivel Intermedio	Aprueba	No Aprueba
5	cada 10 metros de pasillo debe haber un espacio de 1,5 metros de diámetro para permitir los giros completos a huéspedes con silla de ruedas.		
6	El piso de la rampa debe ser antideslizante para facilitar la movilidad y garantizar seguridad.		
7	Las rampas cuentan con una franja de pavimento de color para personas en situación de discapacidad visual.		
Nivel	Nivel Avanzado	Aprueba	No Aprueba
8	Para garantizar seguridad a las personas en situación de discapacidad visual, los espacios debajo de las rampas y/o escaleras con una altura inferior a 2 metros deben ser cerrados o restringidos y reconocibles con un bastón.		
9	Las rampas contienen bordillos anti derrape de 10 centímetros en los bordes		
Categoría	Escaleras y Ascensores	Aprueba	No Aprueba
Nivel	Nivel Básico		
1	Las puertas del ascensor del alojamiento contrastan con las paredes		
2	Las puertas del ascensor del alojamiento son automáticas y corredoras.		
3	Los ascensores del alojamiento cuentan con un pasamanos perimetral y un espejo en la pared frente a la puerta.		

4	El ascensor contiene caracteres en braille, altorrelieve y tener un color contrastado en el interior y en el exterior del ascensor.		
5	El ascensor es lo suficientemente amplio para que una silla de ruedas pueda utilizarlo		
Nivel	Nivel Intermedio	Aprueba	No Aprueba
6	La alarma de emergencia debe estar equipada con un testigo luminoso que indique a los huéspedes en situación de discapacidad auditiva que la llamada de emergencia ha sido registrada para facilitar la comunicación a personas con discapacidad auditiva.		
7	Para las escaleras del alojamiento se requiere un ancho libre mínimo de 1,20 m y señalización con franjas de pavimento de color contrastado en el principio y final. Los peldaños deben tener una franja antideslizante y todas las mismas dimensiones.		
Nivel	Nivel Avanzado	Aprueba	No Aprueba
8	Tanto fuera como dentro del ascensor, se dispone de un sistema de señalización visual que indica la planta, el sentido de desplazamiento y un sistema de señalización sonora.		
9	Frente a la puerta del ascensor del alojamiento, debe haber un espacio de 1,5 metros de diámetro.		
Categoría	Habitaciones	Aprueba	No Aprueba
Nivel	Nivel Básico		
1	El acceso a las habitaciones del alojamiento es de fácil de acceder y sin obstáculos.		
2	La puerta de entrada a la habitación tiene un espacio de 90 centímetros de ancho y un sistema de apertura fácil y sencilla, sin muelle de retorno.		
3	La altura de la cama de la habitación es de, entre 45-50 centímetros.		
4	La habitación incluye un espacio de circulación de 90 centímetros de ancho y junto a la cama, un espacio de 1,2 metros de diámetro.		
5	Los mandos, enchufes e interruptores están ubicados entre 40 cm y 1,20 m de altura.		
6	Para mejorar la visibilidad y accesibilidad, los enchufes deben contrastar con el color de la pared.		

7	Elementos de la habitación como teléfonos, controles, frigo bar, alarma, termostato y caja fuertes deben estar a una altura alcanzable (40 cm y 1,20 m de altura.)		
8	El espacio frente al armario debe tener al menos 1,20 m de diámetro, preferiblemente con puertas correderas y tiradores accesibles.		
9	La puerta de la habitación contiene señalización en braille, alto relieve y el color debe contrastar con la pared.		
10	Se entregará información por escrito y por braille, detallando el uso de los equipos y servicios del establecimiento.		
11	La alarma de evacuación incluye señales luminosas en todas las áreas.		
Nivel	Nivel Intermedio	Aprueba	No Aprueba
12	Los percheros y cajones están ubicados entre 40 centímetros y 1,2 metros de altura.		
13	La habitación cuenta con regulación lumínica mediante lámparas, cortinas y luces. (Dimmer)		
14	Todo el mobiliario cuenta con un diseño que contraste con las paredes, visualmente respecto a las paredes y el suelo.		
15	Si la habitación tiene un televisor, incluirá subtítulos y un despertador luminoso. Además, se proporcionará un teléfono con señales luminosas para llamadas y mensajes.		
16	Si la habitación dispone de un escritorio, este es accesible. Si hay un escritorio en la habitación, debe estar diseñado para ser accesible, asegurando que cualquier persona pueda utilizarlo cómodamente.		
Nivel	Nivel Avanzado	Aprueba	No Aprueba
17	Si la habitación dispone de un espacio continuo, este tendrá una puerta de conexión accesible, de 90cm.		
18	La puerta de la habitación del alojamiento está equipada con un sistema luminoso de llamadas.		
19	En caso de emergencias, la habitación cuenta con un dispositivo sonoro junto a la cama.		
Categoría	Cuartos de Baño	Aprueba	No Aprueba
Nivel	Nivel Básico		
1	La entrada del baño del alojamiento cuenta con un espacio libre de 90 centímetros de ancho y la puerta es de doble dirección, abriendo en ambas direcciones.		

2	El espacio del baño del alojamiento es de 1,5 metros de diámetro.		
3	El lavamanos del baño ubicado a una altura máxima de 90 centímetros y debe haber un espacio libre debajo de 70 centímetros de altura y 50 centímetros de profundidad.		
4	El espejo del baño posicionado a una altura de 90 centímetros.		
5	La ducha del baño del alojamiento cuenta con un suelo antideslizante, con un ancho de 90 centímetros y un espacio libre de 80 centímetros como mínimo.		
6	Silla en la ducha, con barras de apoyo y accesorios de fácil acceso (elementos de ducha alcanzables con la mano).		
7	Las perchas y ganchos para abrigos deben acceder desde una silla de ruedas de 1,2 metros de altura.		
Nivel	Nivel Intermedio	Aprueba	No Aprueba
8	Dispositivo de emergencia en el interior del baño del alojamiento fácilmente accionable.		
9	Los espejos estarán colocados a una altura accesible desde una silla de ruedas.		
Nivel	Nivel Avanzado	Aprueba	No Aprueba
10	El inodoro con reposabrazos abatibles, ajustables en altura y desmontables en ambos lados.		
11	La papelera esta colgada en la pared, que se puede abrir desde una silla de ruedas. La papelera, colgada en la pared, es de fácil apertura desde una silla de ruedas.		
Categoría	Sala de Reunión	Aprueba	No Aprueba
Nivel	Nivel Básico		
1	La puerta de acceso de la sala de reunión tiene un ancho mínimo de 90 centímetros de ancho y un sistema de apertura fácil y sencilla.		
2	Si la sala dispone de un teléfono, este debe poder ser alcanzado desde una silla de ruedas		
3	La silla de ruedas debe estar visible para los huéspedes.		
4	Sin umbral o umbral bajo adaptado para facilitar el acceso en silla de ruedas.		
Nivel	Nivel Intermedio	Aprueba	No Aprueba
5	Se debe instalar un bucle magnético en todas las salas y espacios donde haya equipos de micrófono.		
Nivel	Nivel Avanzado	Aprueba	No Aprueba

6	Si la sala de reunión dispone de un escenario, este deber ser accesible para todos los huéspedes con discapacidad		
7	Materiales que absorban el sonido para evitar el eco y la reverberación, y sistemas de bucle de inducción para personas con discapacidades auditivas.		
8	Instalar una puerta automática con sensor de movimiento.		
Categoría	Piscina, Spa y/o Gimnasio	Aprueba	No Aprueba
Nivel	Nivel Básico		
1	El alojamiento establece rutas accesibles hacia la zona de la piscina, spa y/o gimnasio.		
2	El área de la piscina y spa cuentan con un suelo antideslizante y una señalización visual aumentada y contrastada.		
3	Las escaleras tienen peldaños antideslizantes de color contrastado.		
Nivel	Nivel Intermedio	Aprueba	No Aprueba
4	Pasamanos robustos en las escaleras de la piscina, con una adecuada separación y altura para un agarre seguro.		
Nivel	Nivel Avanzado	Aprueba	No Aprueba
5	El alojamiento proporciona una ruta alternativa accesible para huéspedes con movilidad reducida (sillas hidráulicas, rampas con pasamanos, entre otros.)		
6	Los gimnasios tienen máquinas accesibles para usuarios de sillas de ruedas, con espacios amplios y señalización visual contrastada.		
Categoría	Señalización	Aprueba	No Aprueba
Nivel	Nivel Básico		
1	La información entregada por el alojamiento es breve y clara, utilizando símbolos internacionales reconocibles, la cual puede ser entregada en braille o en LSCH (lengua de señas).		
Nivel	Nivel Intermedio	Aprueba	No Aprueba
2	En cada nivel del alojamiento, cuentan con mapas de relieve y braille, situados en cercanías de encuentro como ascensores o entradas para indicar áreas de servicio disponibles.		

3	Los sistemas de alerta emiten avisos sonoros y visuales simultáneamente, con señalización fácil de encontrar y coherente.		
Nivel	Nivel Avanzado	Aprueba	No Aprueba
4	Se sugiere complementar la entrega de información visual a través de formatos auditivos o táctiles.		

3.2.4.1 Descripción de la Tabla de Evaluación de Accesibilidad Inclusiva para Alojamiento Boutique

Desde esta tabla de evaluación de accesibilidad inclusiva para alojamiento boutique, se permitirá evaluar de manera integral la accesibilidad en sus instalaciones, así, la tabla cumple como herramienta vital para analizar estándares de accesibilidad en los alojamientos boutique.

La tabla de evaluación permite a los alojamientos identificar los estándares necesarios para entregar una experiencia satisfactoria para todos sus huéspedes, estos estándares se escogieron bajo criterios que aseguran la accesibilidad e inclusión en ellos, respetando las normativas correspondientes y promoviendo la mejora de la experiencia del huésped. Proporcionan una pauta clara y estructurada de criterios de accesibilidad, organizados en niveles (básico, intermedio, avanzado), permitiendo que los alojamientos seleccionen y cumplan progresivamente con el nivel de accesibilidad deseado. Los niveles fueron seleccionados en función del grado de accesibilidad que ofrece el alojamiento: el nivel básico incluye requisitos más simples y fundamentales para asegurar una accesibilidad mínima, el nivel intermedio incorpora medidas adicionales y más detalladas que mejoran significativamente la accesibilidad y comodidad. El nivel avanzado, por su parte, abarca criterios más sofisticados y completos, que representan un compromiso profundo con la accesibilidad universal, incluyendo tecnologías avanzadas y diseños inclusivos. Esta estructura escalonada permite a los alojamientos elegir y alcanzar progresivamente el nivel de accesibilidad que mejor se adapte a sus capacidades y objetivos, facilitando una implementación gradual y sostenible de mejoras en accesibilidad. De esta manera, los alojamientos pueden planificar y ejecutar estrategias de accesibilidad de manera

eficiente, asegurando que cada paso contribuya a una experiencia más inclusiva y satisfactoria para todos los huéspedes.

La tabla de evaluación de accesibilidad inclusiva para alojamientos boutique proporciona una solución integral al evaluar la accesibilidad en todas las áreas del alojamiento, por lo que respeta el cumplimiento de normativas para facilitar la implementación gradual y sostenible de mejoras. La tabla de evaluación promueve la inclusión y diversidad, mejorando la experiencia de huéspedes con diversas discapacidades y ofreciendo una ventaja competitiva a los alojamientos boutique en el mercado. Al mantener una evaluación constante de la accesibilidad universal en los alojamientos, esta permite optimizar la planificación de inversiones en accesibilidad, facilitar la capacitación del personal, incrementa la seguridad con medidas específicas, mejora la comunicación y orientación dentro del alojamiento, y asegura que las instalaciones se mantengan actualizadas con los estándares más recientes.

3.2.4.2 Material Audiovisual de complementación:

A continuación, se reflejará material visual de los estándares a cumplir de los respectivos alojamientos que decidan optar por este sello de distinción de accesibilidad, con el objetivo de entregar un ejemplo de cómo estos estándares deberán ser implementados en los respectivos alojamientos

Tabla 23. Fotos Referenciales	
Mostrador de recepción deberá tener un espacio accesible para huéspedes en silla de ruedas o de baja estatura	 <p><i>Ejemplo de módulo de recepción accesible (S.F) Fundación SOI</i></p>

<p>Baño diseñado para el uso de personas en situación de discapacidad y movilidad reducida, el cual cuenta con las características necesarias para asegurar seguridad, comodidad y funcionalidad.</p>	 <p><i>Ejemplo de baño accesible (S.F) Hotel Rural Suite</i></p>
<p>Capacitación del personal para el servicio y atención del huésped en situación de discapacidad en el entorno hotelero.</p>	 <p><i>Guía de atención en Illunion Hotels capacitado para atender huéspedes en situación de discapacidad (S.F) Meet In</i></p>
<p>El acceso a las habitaciones del alojamiento deberá de ser fácil de acceder, sin obstáculos y accesibles.</p>	 <p><i>Habitaciones adaptadas (S.F) hotel tierra de Biescas (Extraído de Benchmarking)</i></p>

<p>El ascensor deberá tener caracteres en braille, altorrelieve y tener un color contrastado en el interior y en el exterior del ascensor.</p>	 <p>Accesibilidad en ascensores (S.F) Ascensores MP</p>
<p>Bucle Magnético Teléfono Recepción y para habitaciones Accesibles</p>	 <p>Dispositivo de bucle magnético (S.F) fundación FUNCASOR</p>
<p>Dispositivo de "Cordel Rojo", para emergencias y accidentes en baños.</p>	 <p>Kit de emergencias (S.F) Optimusaudio.com</p>
<p>Baño Accesible</p>	 <p>Baño Accesible (S.F) simex.es, "Como hacer un baño Accesible"</p>

<p>Sistema de luces de emergencia dentro de habitaciones.</p>	 <p>ZEMPER</p> <p>VIGIA</p> <p>Luminaria de emergencia de balizado</p> <p><i>Accesibilidad de luces (S.F) hicontract.com, Luces para hoteles y restaurantes.</i></p>
<p>Debe existir un acceso accesible desde la plaza reservada hasta el alojamiento.</p>	 <p><i>Rampa ingreso a hotel (S.F) TripAdvisor El Arauco (Extraído de Benchmarking)</i></p>
<p>Los gimnasios deberán tener máquinas accesibles para usuarios en sillas de ruedas.</p>	 <p><i>Maquina de ejercicio accesible (S.F) Gimnasio Tándem</i></p>

3.2.5 Niveles de Distinción:

Tabla 24

Distinción	Criterios	Beneficios
Distinción Básica	Cumplimiento de requisitos legales locales: Garantizar que todos o la mayoría de los hoteles boutique cumplan con las normativas de accesibilidad locales, asegurando un punto de partida sólido y legalmente respaldado. - Presencia de instalaciones básicas de accesibilidad: Verificar la existencia de rampas, ascensores y señalización adecuada para asegurar un acceso físico sin barreras.	Reconocimiento como un espacio accesible: Obtener un distintivo visible que no solo demuestre el cumplimiento, sino también refleje el compromiso continuo con la accesibilidad. - Atracción de un público más diverso: Captar la atención de turistas que valoran la accesibilidad en sus elecciones de alojamiento, lo que puede resultar en una clientela más amplia y leal.
Distinción Intermedia	Capacitación del personal en atención a personas con discapacidad: Implementar programas de capacitación continuos para el personal, enfocados en la atención respetuosa y empática a los huéspedes en situación de discapacidad. - Implementación de tecnologías de asistencia: Introducir y promover el uso de tecnologías innovadoras, como aplicaciones móviles accesibles y dispositivos de asistencia, para mejorar la experiencia del huésped.	Mejora en la experiencia del huésped: Proporcionar servicios y asistencia tecnológica que no solo cumplen con los estándares, sino que también superan las expectativas, garantizando una estancia cómoda y satisfactoria. - Diferenciación competitiva en el mercado: Destacarse como un hotel boutique comprometido con la innovación en accesibilidad, atrayendo a una clientela más consciente y sofisticada.
Distinción Avanzada	Diseño universal en todas las áreas del hotel: Ir más allá de los requisitos mínimos, adaptando todas las instalaciones para ser accesibles a personas con diversas discapacidades, incorporando principios de diseño universal. - Programas de inclusión y sensibilización: Desarrollar programas educativos para el personal y actividades que fomenten la inclusión, creando una cultura interna y externa de respeto y comprensión.	Atracción de eventos y conferencias sobre accesibilidad: Convertirse en un destino preferido para eventos centrados en la accesibilidad, consolidando la reputación como líder en la industria. - Reconocimiento como líder en accesibilidad: Establecerse como un referente en la industria hotelera, siendo reconocido no solo por cumplir con estándares, sino por liderar iniciativas que van más allá de las expectativas.
Fuente: Elaboración Propia		

3.2.6 Proceso de Distinción:

Tabla 25

Etapa del Proceso	Requisitos	Resultados
Solicitud Inicial	<p>El alojamiento interesado en obtener la distinción de accesibilidad deberá presentar una solicitud inicial a la entidad encargada del programa de distinción, en la que deberá cumplir con los requisitos mínimos establecidos por ley (Ley 20.422, Decreto 50 del ministerio de vivienda y urbanismo), contar con instalaciones físicas adaptadas, políticas inclusivas, capacitación del personal y acceso a información.</p> <p>El alojamiento interesado en obtener la distinción debe especificar el nivel de la distinción que quiere postular (distinción básica, intermedia o avanzada) al enviar la solicitud inicial.</p>	<p>Establecer los requisitos mínimos para iniciar una evaluación fluida, incentivar a los alojamientos a demostrar su genuino compromiso con la accesibilidad.</p>
Evaluación Preliminar	<p>La entidad encargada del programa de distinción evaluará la solicitud entregada por el alojamiento interesado.</p> <p>Si la solicitud inicial cumple con los prerrequisitos establecidos por la entidad, el alojamiento recibirá una aprobación preliminar para proceder al proceso de evaluación del alojamiento.</p> <p>Si la solicitud inicial contiene falta de información, entregada de manera incompleta o rechazada por la entidad, la entidad informará al alojamiento y se iniciará un proceso de subsanación para que el alojamiento pueda corregir sus deficiencias, este proceso de subsanación tiene una duración de 30 días desde que la entidad diera aviso, en caso de que no se cumplan las fechas establecidas, la entidad tiene derecho a dar por “desistido” el procedimiento.</p>	<p>Establecer un procedimiento claro, conciso y transparente con los alojamientos, garantizando el cumplimiento de los prerrequisitos y la completa entrega de información necesaria para cumplir con los estándares de la distinción.</p>
Evaluación Inicial	<p>Realizar una auditoría interna para evaluar el cumplimiento de estándares mediante una revisión exhaustiva de las instalaciones y operaciones. Identificar áreas de mejora y determinar el nivel de accesibilidad actual, por lo que incluye inspecciones físicas al alojamiento, entrevistas del personal o actualización de políticas.</p>	<p>Establecer el nivel de certificación inicial al definir el punto de partida y los objetivos específicos para la mejora continua.</p>

Plan de Mejoras	<p>En base a los resultados de la evaluación inicial, El alojamiento deberá de desarrollar un plan de mejoras para abordar las áreas identificadas que deben ser mejoradas, Desarrollar un plan detallado para abordar deficiencias, El plan de acción de mejoras deberá ser entregado a la entidad hasta un máximo de 30 días de que el alojamiento recibiera los resultados de la evaluación inicial</p> <p>En caso de que el alojamiento este postulando de otro nivel y con la evaluación inicial este cumpliendo todos los requisitos de un nivel de distinción, se le ofrecerá la alternativa de optar por ese nivel, si el alojamiento rechaza esta oferta, se procederá a la realización de un plan de mejora</p>	<p>Demostrar un compromiso formal para mejorar la accesibilidad al crear un plan estratégico que refleje el compromiso firme y transparente con la excelencia en accesibilidad.</p>
Implementación	<p>De acuerdo con el plan de mejoras desarrollado por el alojamiento, se Ejecuta el plan de mejoras para cumplir con los requisitos de la distinción involucrando a todo el personal y utilizando tecnologías avanzadas según sea necesario, el alojamiento tendrá un total de 90 días para cumplir con los objetivos del plan de mejoras, en caso de que el alojamiento no cumpla con el periodo establecido, se le entregara un periodo de subsanación de un máximo de 15 días al alojamiento.</p>	<p>Lograr mejoras mensurables y evidentes en las áreas identificadas, garantizando una accesibilidad mejorada y tangible en el hotel.</p>
Evaluación Final	<p>Realizar una segunda auditoría para confirmar la implementación exitosa de las mejoras y evaluar el nivel de accesibilidad alcanzado.</p>	<p>Determinar el nivel de distinción, otorgando el nivel correspondiente según los resultados de la auditoría final.</p>
Entrega de Distinción	<p>Si el alojamiento cumple con los requisitos, se le otorgara la distinción de accesibilidad que acreditara su alojamiento como un alojamiento accesible.</p>	<p>Reconocer y destacar el compromiso hecho por el alojamiento con la accesibilidad y la inclusión.</p>
Duración y Renovación	<p>La distinción de accesibilidad tendrá una vigencia total de 2 años desde la entrega de la distinción. Si el alojamiento decide renovar esta distinción, deberá volver a postular al sistema y pasar nuevamente por las etapas de postulación entregando la documentación del ciclo previo (Protocolos, plan de mejoras, informes, entre otros).</p> <p>Si el alojamiento decide no renovar la distinción de accesibilidad, se le informará de su expiración, retirando los incentivos asociados a esta.</p>	<p>Garantizar que la distinción sea otorgada de manera transparente y justa, para fomentar la mejora continua de los alojamientos y que se mantengan los criterios de accesibilidad para proteger las necesidades de los huéspedes con discapacidad.</p>

	<p>En caso de que se descubren o informen “malas prácticas” por el alojamiento, la entidad tiene derecho a retirar o suspender la distinción. Se le entregara un plazo máximo de 30 días al alojamiento para poder dar razones y explicaciones. Si se retira la distinción, el alojamiento deberá iniciar el proceso nuevamente. En caso de que esta sea suspendida, basta que los incumplimientos sean corregidos por el alojamiento para que la distinción sea devuelta</p>	
Elementos Clave del Modelo	<p>Personal Sensibilizado: - Implementar programas de formación continua para el personal en temas de sensibilidad y atención a personas con discapacidad. Abordar aspectos emocionales y de empatía.</p>	<p>Tecnología Accesible: - Incorporar dispositivos y aplicaciones que faciliten la comunicación y la movilidad para personas con discapacidad. Asegurarse de que estas tecnologías sean fácilmente accesibles y comprendidas por todos los huéspedes.</p>
	<p>Diseño Universal: - Revisar y modificar el diseño del hotel para eliminar barreras arquitectónicas. Garantizar la accesibilidad universal mediante un enfoque proactivo hacia el diseño inclusivo.</p>	
<p>Fuente: Elaboración Propia</p>		

3.2.7 Diagramas: Creación y Sello Distinción para Hoteles Boutique

La implementación de la distinción en accesibilidad inclusiva en los hoteles boutique es un proceso completo que abarca desde la investigación inicial hasta el seguimiento continuo del cumplimiento de los estándares. A través de cada paso, se establecen bases sólidas y se hacen grandes esfuerzos para garantizar que los hoteles cumplan con los requisitos de accesibilidad y fomenten la inclusión en sus instalaciones.

Cada paso es crucial para garantizar que los hoteles boutique estén verdaderamente comprometidos con la accesibilidad para todos sus huéspedes, desde la investigación y desarrollo de criterios hasta la emisión de certificaciones y la promoción activa de los establecimientos certificados.

Para obtener y seguir un correcto camino hacia la accesibilidad inclusiva para hoteles boutique, la visualización del proceso es fundamental. Los siguientes diagramas ofrecen una guía ilustrada del riguroso proceso que conlleva a la obtención del distintivo de accesibilidad. Desde la conceptualización hasta la implementación, estos diagramas proporcionan una visión clara y detallada de cada etapa, destacando los pasos críticos necesarios para garantizar la accesibilidad para todos.

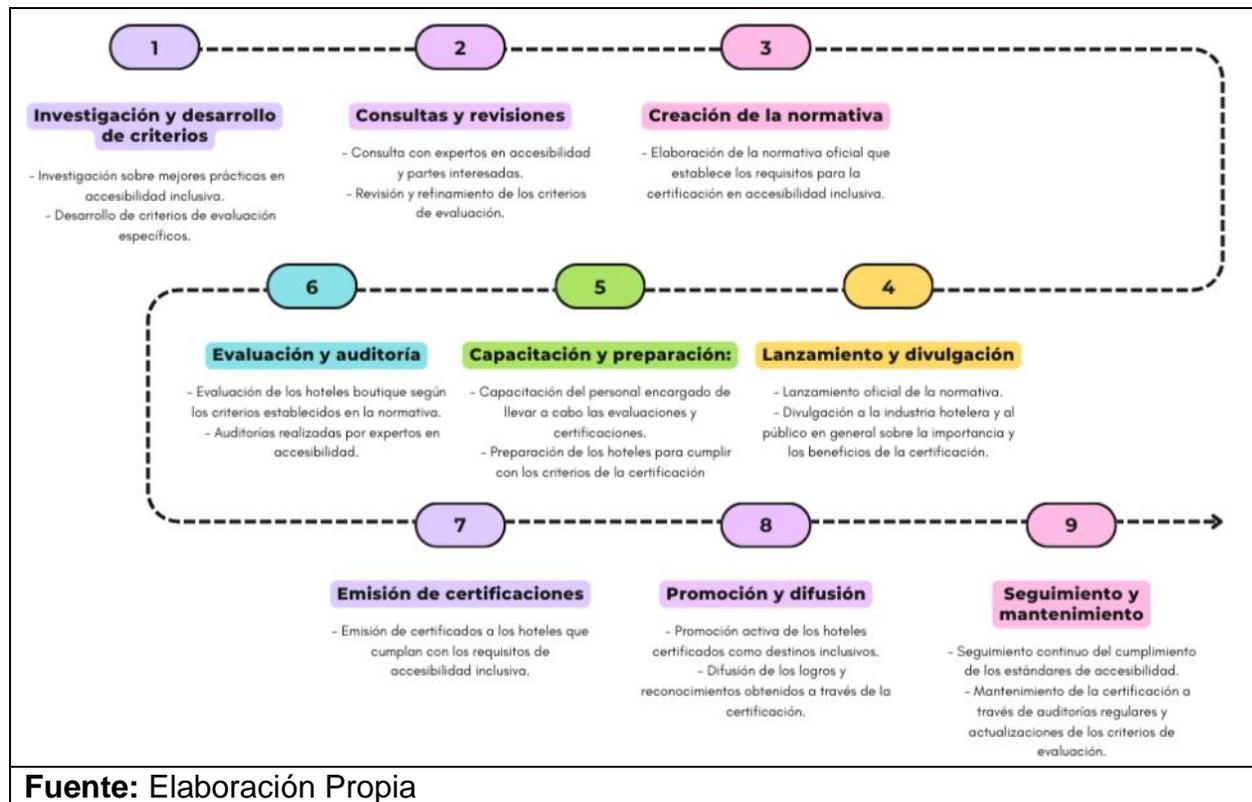
3.2.7.1 Pasos para la Implementación de distinción

Tabla 26

1	INVESTIGACION EXHAUSTIVA	Investigación de como los hoteles boutique logran inclusión, regulación y accesibilidad mundialmente
2	DESARROLLO DE CRITERIOS DE INVESTIGACION	Desarrolla criterios para distinción en hoteles Boutique, incluyendo accesibilidad, servicios y sensibilización
3	CERTIFICACION Y PROMOCION	Otorgar certificación y distinción a hoteles boutique. Promoción a través de marketing y asociaciones
4	CREACION DE UN SISTEMA DE EVALUACION	Crear un sistema transparente de evaluación para hoteles boutique cumplan criterios de accesibilidad
5	SEGUIMIENTO Y ACTUALIZACION	Mantener estándares y criterios actualizados, con seguimiento continuo en hoteles certificados
6	COLABORACION Y SENSIBILACION	Colabora con entidades para promover la inclusión en turismo, con eventos y sensibilización
Fuente: Elaboración Propia		

3.2.7.2 Diagrama de proceso de creación y producción de distinción.

Tabla 27



En conclusión, la implementación de la distinción en accesibilidad inclusiva en los hoteles boutique es un compromiso con la diversidad y la igualdad de oportunidades en el sector turístico. Cada paso del proceso es crucial para que los hoteles cumplan con los más altos estándares de accesibilidad y promuevan la inclusión, desde la investigación inicial y el desarrollo de criterios específicos hasta la emisión de certificaciones y la promoción activa de los establecimientos certificados. Estos diagramas destacan la importancia de un enfoque integral y proactivo hacia la promoción de la accesibilidad y la inclusión en la industria hotelera. Es una herramienta invaluable para guiar y visualizar todo el proceso, facilitando la comprensión y el seguimiento de cada paso necesario para garantizar entornos accesibles para todos los huéspedes.

3.2.8 Logo Sello de Distinción “Accesibilidad Inclusiva”

El equipo se complace en presentar el logo del sello, diseñado para representar el compromiso con la accesibilidad y la inclusión en la industria hotelera. El logo, que incorpora una silla de ruedas y una "A", simboliza la accesibilidad universal y refuerza la misión de crear alojamientos que sean acogedores y accesibles para todos, independientemente de sus capacidades. Este emblema será utilizado como distintivo en los hoteles que cumplan con los estándares de accesibilidad establecidos, destacando su dedicación a proporcionar una experiencia inclusiva y de alta calidad para todos los huéspedes.

Imagen 16

Logo que representa el sello de distinción "Accesibilidad Inclusiva", creado por el equipo de investigación
(Fuente Propia)



3. CAPÍTULO IV: CONCLUSIÓN, LIMITACIONES Y SUGERENCIAS

4.1. Conclusión:

Concluyendo con la investigación, se logra determinar que hay muchas mejoras a aplicar y/o funciones e Infraestructura a mejorar, ya que, al realizar tanto la investigación mediante diversas fuentes, como entrevistas, leyes, regulaciones extranjeras, etc.; se pudo observar qué tal como dicta la ley, hay accesos para personas en situación de discapacidad (principalmente visual y de movilidad) en la gran mayoría de hoteles boutique, pero no siempre cumple con los estándares de calidad. Eso por el lado de los accesos, también ocurre que el personal capacitado para tratar con personas con discapacidad ya sea auditiva, vocal, visual o intelectual es bastante reducido lo cual demuestra que es necesario una incorporación de algún curso o capacitación para que el personal sea capaz de comunicarse de manera efectiva y de calidad con los huéspedes en situación de discapacidad.

Es parte de lo anterior mencionado destacar que, a lo largo de todos datos recolectados, se ha podido evidenciar que la falta o carencia de, no solo infraestructura, sino que también de personal capacitado a la hora de recibir a un huésped en situación de discapacidad; es algo que no sólo afecta a Chile, sino que también a otros países del mundo, no obstante cuentan con una gran variedad de normas, leyes y certificaciones internacionales que les permiten brindar un servicio de calidad a las personas en situación de discapacidad.

La investigación usando entrevistas, encuestas y visitas a los hoteles boutique de las principales zonas de Santiago de Chile y Valparaíso, en donde el equipo de investigación logró ver y determinar las principales falencias en las infraestructuras y servicios que ofrecen los hoteles boutique en las zonas anteriormente mencionadas. Dándose cuenta de nuevo de las diferencias de los hoteles en Chile y de otros países del mundo.

Como parte del principal objetivo de esta investigación fue proponer un modelo de sello de accesibilidad en hoteles boutique, el cual mediante su desarrollo el equipo de investigación determinó que la opción más factible para la correcta ejecución y desarrollo de este es pasar del desarrollo de un sello a crear y proponer una distinción. Esto porque

el ingreso de huéspedes a hoteles boutiques busca la calidad del servicio, que se mide mediante certificaciones y distinciones.

El desarrollo de una distinción, en vez de un sello, se basa en que el objetivo de los hoteles es boutique qué tienen sellos o distinciones, más que lo que promueve, es el ingreso de huéspedes qué buscan lo ofrecido con sellos o distinciones; entonces a lo que apuntaba la investigación en un inicio, qué era un sello, se cambió a una distinción, no solo por esa razón, sino porque el equipo no tiene necesidad de agente regulador, sino por la distinción. A su vez Como equipo de investigación nos pareció un tema interesante y necesario a trabajar e investigar, así fue de esa manera que a medida en que fuimos avanzando, empezamos a notar las falencias y carencias en la industria turística en todo lo que respecta a la inclusión de personas con discapacidad, no obstante, al ver y revisar las leyes internacionales de otros países, también pudimos darnos cuenta de que podemos llegar a tener unas leyes, normas y certificaciones en orden de mejorar las condiciones para las personas en situación de discapacidad.

En un principio creímos que la investigación sería fácil de conseguir, pero a medida que fuimos avanzando, logramos darnos cuenta de que, al ofrecer un servicio con tantas falencias, las personas en situación de discapacidad prefieren no hospedarse (la gran mayoría de las veces) en alojamientos de tipo hotel boutique; al notar eso, como equipo de trabajo, logramos conseguir otra motivación para poder desarrollar de una buena y mejor manera la investigación.

Así también como equipo de investigación, pudimos analizar la gran motivación de agentes reguladores para poder generar iniciativas de este tipo, no obstante, dándole prioridad a otras situaciones que competen con mayor prioridad al ámbito turístico en Chile y la falta de presupuesto y financiación para este tipo de proyectos, nos motivan mucho como equipo para poder generar un manual de distinción de accesibilidad en hoteles boutique en Chile, para así poder mejorar la calidad de vida de las personas en situación de discapacidad.

4.2. Sugerencias:

1. Incorporación y regulación:

- Involucrar a personal encargado de infraestructuras (arquitectos, encargados de obras públicas y privadas) para asegurar el cumplimiento de los estándares legales y de calidad.

2. Financiación del proyecto:

- Encontrar financiación es fundamental, pero complicado debido a las pocas opciones ofrecidas por el estado. Se han analizado distintas opciones factibles que se mencionarán más adelante.

3. Asesoría en turismo inclusivo:

- Colaborar con organizaciones de turismo inclusivo para recibir asesoría sobre el desarrollo y regulación de un manual de distinción en hoteles boutique en Chile, incluyendo costos asociados.

4. Uso del sistema SIMO de SERNATUR:

- Subir el trabajo de investigación al sistema de Inventario de material turístico (SIMO) para que sea estudiado por el ente regulador. Postular a las solicitudes de patrocinio de SERNATUR para obtener financiación del gobierno.

5. Financiación mediante CORFO:

- Financiar el desarrollo del manual de distinción a través de un proyecto de CORFO. Usar la garantía Corfo pro-inversión para apoyar la inversión a largo plazo del proyecto y ganar prestigio con el tiempo.

6. Etapas necesarias:

- Desarrollar un manual de distinción.
- Establecer el equipo o empresa encargada de regular y verificar el cumplimiento de los estándares.
- Contar con un agente legal para validar la distinción ante la ley.
- Buscar respaldo de entidades como SERNATUR, OMT y turismo accesible.

5. ANEXOS

5.1. INFORME DEL TRABAJO DE CAMPO

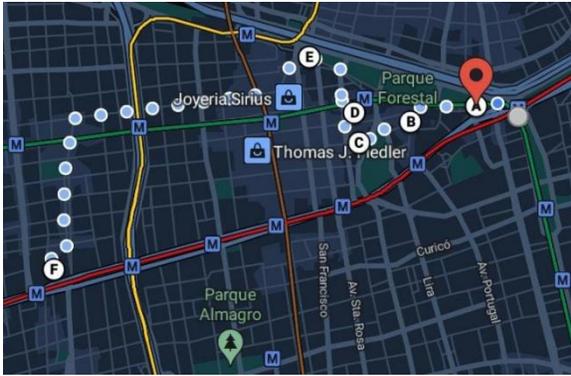
5.1.1 Capítulo I: PLANIFICACIÓN DE LA EXPEDICIÓN

5.1.1.1 Resumen ejecutivo.

El trabajo de campo, parte de la memoria de título en Ingeniería en Gestión de Expediciones y Ecoturismo de la Universidad San Sebastián, se centró en evaluar la accesibilidad en hoteles boutique en Chile, explorando la posible falta de requisitos de accesibilidad en las normativas nacionales. El proyecto pretende contribuir al mejoramiento del mercado turístico y fomentar la inclusión, se realizó mediante encuestas a hoteles y huéspedes en Santiago y Valparaíso.

Aunque no se establece de manera concluyente la carencia de requisitos de accesibilidad, se reconoce la posibilidad de mejoras en este aspecto. A pesar de los esfuerzos desplegados, no se logró completar todas las encuestas propuestas, lo que proporcionó lecciones valiosas sobre la gestión del tiempo y la logística en futuros trabajos de campo. La evaluación de la accesibilidad en hoteles y la percepción de los huéspedes revelaron áreas específicas de mejora, como la accesibilidad de los baños, la señalización y la presencia de rampas de acceso.

Las conclusiones señalan la importancia de mejorar la comunicación con los proveedores para asegurar su participación en futuras evaluaciones. Además, se ofrecen recomendaciones para minimizar el impacto ambiental y social. Se propone una planificación más detallada basada en las experiencias adquiridas para futuras expediciones, reconociendo los desafíos logísticos y temporales enfrentados durante esta investigación.



- Baquedano (L1-L5), Providencia, Región Metropolitana

- A** Hotel Luciano K - Merced 84, 8320119 Santiago, Región Metropolitana 5 min ✕

- B** Hotel Cumbres Lastarria - José Victorino Lastarria 299, 8320144 Santiago, Región Metropolitana 6 min ✕

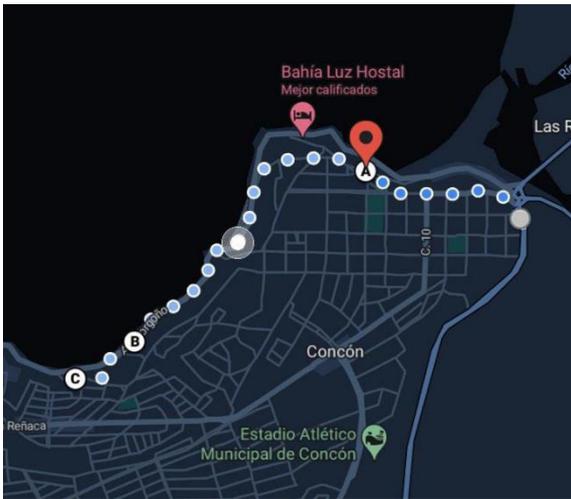
- C** Hotel Magnolia Santiago de Chile - Huérfanos 539, 8320150 Santiago, Región Metropolitana 5 min ✕

- D** D'Door Hotel - Almt. Montt 439, 8320105 Santiago, Región Metropolitana 6 min ✕

- E** Hotel Boutique Tramo Parque Forestal - Ismael Valdes Vergara 740, 7520399 Santiago, Región Metropolitana 7 min ✕

- F** Hotel Boutique Casa Conde - Concha y Toro 13, 8340579 Santiago, Región Metropolitana 34 min ✕

Comuna de Concón



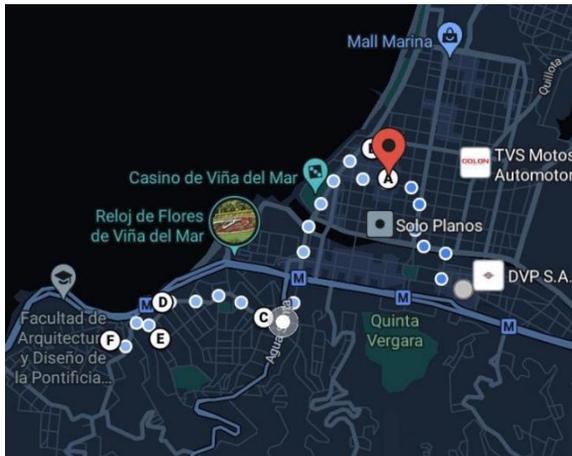
- Terminal Cóndor Bus - Av. Borgoño 25612, Concón, Valparaíso

- A** Hotel boutique Laura del Mar - Sta. Laura 481, 2510492 Concón, Valparaíso 15 min ✕

- B** Casadoca Hotel Boutique - Av. Borgoño 22090, 2511374 Concón, Valparaíso 25 min ✕

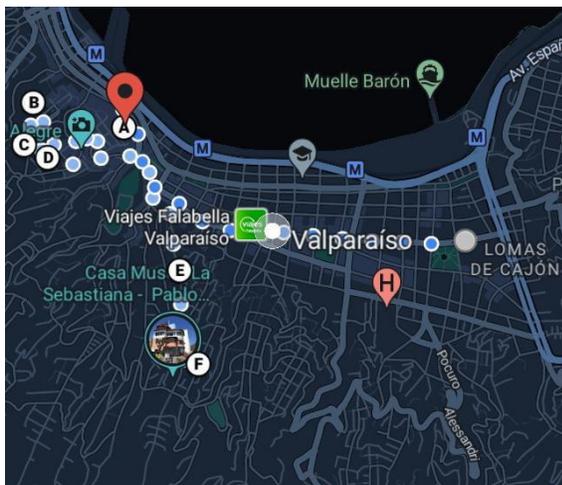
- C** Hotel Azul Pacífico - las Elenas 71 concón Concón, 2510000 Valparaíso 7 min ✕

Comuna de Viña del Mar



<input type="radio"/>	Terminal de Buses De Viña Del Mar - Av. Valparaíso 1055, 2520492 Viña del Mar, Valparaíso		
<input checked="" type="radio"/>	Esencia Hotel Boutique - Cinco Nte. 449, casa 3, 2520165 Valparaíso, Viña del Mar, Valparaíso	20 min	×
<input checked="" type="radio"/>	Hotel Boutique Trinidad - 4 Pta. 625, 2520000 Viña del Mar, Valparaíso	6 min	×
<input checked="" type="radio"/>	Hotel Boutique Castillo Medieval - San José Pte. 201, Viña del Mar, Valparaíso	27 min	×
<input checked="" type="radio"/>	Dormys Mare Hotel & Restaurant - Av. Diego Portales 904, Esquina, Pedro Montt, Diego Portales 904, Viña del Mar, Valparaíso	12 min	×
<input checked="" type="radio"/>	Hotel Boutique Ossido Nero - Lord Cochrane 282, 2580344 Valparaíso, Viña del Mar, Valparaíso	6 min	×
<input checked="" type="radio"/>	Golden Bay Hotel Boutique - Dieciocho de Septiembre 125, 2580412 Viña del Mar, Valparaíso	9 min	×

Comuna de Valparaíso



<input type="radio"/>	Terminal Rodoviario Valparaíso - Pedro Montt 2860, 2340105 Valparaíso		
<input checked="" type="radio"/>	AYCA La Flora Hotel Boutique, AYCA LA FLORA Hotel Boutique - Subida Concepción 35, 2370724 Valparaíso	30 min	×
<input checked="" type="radio"/>	Hotel Casa Higuera - Higuera 133, 2370540 Valparaíso	12 min	×
<input checked="" type="radio"/>	Casa Puente Hotel Boutique - San Agustín 552, 2362537 Valparaíso	5 min	×
<input checked="" type="radio"/>	Hotel Boutique Aconraluz - San Enrique 473, 2370854 Valparaíso, Cerro Alegre, Valparaíso	3 min	×
<input checked="" type="radio"/>	RC DecoArt Hotel Boutique - Héctor Calvo 389, 2381582 Valparaíso	20 min	×
<input checked="" type="radio"/>	Verso Hotel - Mena 665, 2381000 Valparaíso	9 min	×

Fuente: Elaboración Propia

5.1.1.2.1 Diseño y Justificación

Se presentan las rutas que conectan los Hoteles Boutique elegidos para la investigación, seleccionados en la Región Metropolitana en Providencia, Santiago Centro, Las Condes y Vitacura, construidas de la manera más eficiente, utilizando una combinación de transporte como el Metro de Santiago (sistema Red Metropolitana de Transporte de Movilidad), Transantiago (el sistema de autobuses públicos de Santiago) y transporte privado, o la opción sí se usa auto particular o servicios de taxi o aplicaciones de transporte, para desplazarse entre los Hoteles Boutique. Por otro lado, se realizará un desplazamiento a la región de Valparaíso, para una toma de muestra más variada respecto al público de la región Metropolitana. Se realizará la investigación entre las comunas de Concón, Viña del Mar y Valparaíso, para evaluar la accesibilidad de hoteles boutique seleccionados. Con una combinación de transporte público local y vehículos privados para el traslado en diferentes áreas geográficas. Este enfoque de desplazamiento estratégico garantiza una evaluación exhaustiva de los hoteles boutique seleccionados aleatoriamente de la región.

5.1.1.2.2 Hoteles por Región y comuna.

Tabla 29.

REGIÓN METROPOLITANA		
COMUNA	VITACURA	Hotel Acacias de Vitacura Hotel Bidasoa
	LAS CONDES	Rugendas by Time
	PROVIDENCIA	Hotel Boutique Le Reve Hotel Hotel Reyall HB Quiral Hotel Boutique Casa Bellavista Tinto Boutique Hotel Hotel Boutique Tremo
	SANTIAGO CENTRO	Hotel Magnolia Santiago de Chile Hotel Luciano K Hotel Cumbres Lastarria Hotel Boutique Casa Conde Hotel Boutique Tremo Parque Forestal

		D'Door Hotel
Fuente: Elaboración Propia		

REGION DE VALPARAISO		
COMUNA	CONCÓN	Hotel Azul Pacifico Hotel Boutique Casadoca Hotel Boutique Laura del Mar
	VIÑA DEL MAR	Hotel Boutique Castillo Medieval Esencia Hotel Boutique Golden Bay Hotel Boutique Hotel Boutique Ossido Nero Hotel Boutique Trinidad Domvs Mare Hotel & Restaurant
	VALPARAÍSO	Hotel Boutique Acontraluz AYCA La Flora Hotel Boutique Hotel Casa Higueras Casa Puente Hotel Boutique Verso Hotel RC DecoArt Hotel Boutique
Fuente: Elaboración Propia		

5.1.1.2.3 Itinerario:

En el contexto de la investigación de campo, se presenta el siguiente itinerario de diciembre. Este itinerario abarcará la visita a aproximadamente 30 alojamientos boutique. La selección de estos hoteles se ha llevado a cabo mediante un riguroso proceso de selección, que incluye tanto un muestreo probabilístico aleatorio simple como recomendaciones de instituciones de renombre como Sernatur y Chilesertur.

Adicionalmente, hemos considerado la inclusión de alojamientos boutique que figuran oficialmente en el buscador de la página web de Sernatur, lo cual asegura una experiencia de hospedaje fiable y auténtica. A través de este trabajo de campo, se busca evaluar la calidad y autenticidad de los hoteles boutique registradas oficialmente por Sernatur.

Tabla 30. Itinerario:

Día	Fecha	Nombre Hotel Boutique	Horario	Actividad
VITACURA Y LAS CONDES				
1	15/12/2023	Estación Metro Tobalaba	10:00	Punto de Partida y reunión con equipo de Investigación, Traslado a pie a Hotel Rugendas
	15/12/2023	Rugendas by Time Hotel	10:30	Llegada y Revisión de Accesibilidad, Entrevista y encuesta al encargado y Encuesta a huéspedes del hotel
		Traslado a Hotel Bidasoa	11:30	Traslado a Pie hasta Av. Nueva Providencia, Luego Traslado en Bus (405) para llegar al destino.
		Hotel Bidasoa	12:30	Llegada y Revisión de Accesibilidad, Encuesta a personal del hotel y Encuesta a huéspedes del hotel
		Traslado a Hotel Acaricias de Vitacura	1:30	Traslado en bus (405/502) hacia el hotel Acaricias de Vitacura
		Hotel Acacias de Vitacura	15:00	Llegada y Presentación con el encargado, Encuesta a personal del hotel y Encuesta a huéspedes del hotel
			16:00	Cierre del recorrido
PROVIDENCIA				
2	18/12/2023	Estación Metro Tobalaba	8:00	Llegada a estación metro Tobalaba, reunión del equipo y punto de partida
		Traslado al Hotel Reyall HB	8:30	Traslado en bus (212) a Hotel Reyall HB
		Hotel Reyall HB	8:30	Llegada y Revisión de Accesibilidad, Encuesta a personal del hotel y Encuesta a huéspedes del hotel
		Traslado a La Reve Hotel Boutique	9:30	Traslado a pie desde Hotel Reyall HB hasta Av. Pedro de Valdivia, luego traslado en bus (103) hasta La Reve Hotel Boutique
		La Reve Hotel Boutique	10:00	Llegada y Revisión de Accesibilidad, Encuesta a personal del hotel y Encuesta a huéspedes del hotel
		Traslado a Quiral Hotel Boutique	11:30	Traslado desde La Reve Hotel en bus (401/405) hacia Quiral Hotel Boutique

		Quiral Hotel Boutique	11:30	Llegada y Revisión de Accesibilidad, Encuesta a personal del hotel y Encuesta a huéspedes del hotel
		Traslado a Hotel Casa Bellavista	12:30	Traslado a pie desde Hotel Boutique Quiral hacia Hotel Casa Bellavista
		Hotel Casa Bellavista	13:00	Llegada y Revisión de Accesibilidad, Encuesta a personal del hotel y Encuesta a huéspedes del hotel
		Traslado a Hotel Boutique Tremo	14:00	Traslado a pie desde Hotel Casa Bellavista Hacia Hotel Boutique Tremo
		Hotel Boutique Tremo	14:15	Llegada y Revisión de Accesibilidad, Encuesta a personal del hotel y Encuesta a huéspedes del hotel
		Almuerzo Patio Bellavista	15:15	Parada de Almuerzo con el equipo de investigación en Patio Bellavista
		Tinto Boutique	14:00	Llegada y Revisión de Accesibilidad, Encuesta a personal del hotel y Encuesta a huéspedes del hotel
			15:00	Cierre del recorrido
SANTIAGO CENTRO				
3	21/12/2023	Estación Baquedano	8:00	Punto de partida y reunión con equipo de investigación
		Traslado a Hotel Luciano K	8:05	Traslado a pie desde estación Baquedano hasta Hotel Luciano K
		Hotel Luciano K	8:15	Llegada y Revisión de Accesibilidad, Encuesta a personal del hotel y Encuesta a huéspedes del hotel
		Traslado a Hotel Cumbres Lastarria	9:15	Traslado en Bus (517) desde Hotel Luciano K hacia Hotel Cumbres Lastarria
		Hotel Cumbres Lastarria	9:30	Llegada y Revisión de Accesibilidad, Encuesta a personal del hotel y Encuesta a huéspedes del hotel

		Traslado a Hotel Magnolia	9:40	Traslado a pie desde Hotel Cumbres Lastarria hacia Hotel Magnolia
		Hotel Magnolia	10:40	Llegada y Revisión de Accesibilidad, Encuesta a personal del hotel y Encuesta a huéspedes del hotel
		Traslado a D 'Door Hotel	11:00	Traslado a pie desde Hotel Magnolia hacia D'Door Hotel
		D'Door Hotel	12:00	Llegada y Revisión de Accesibilidad, Encuesta a personal del hotel y Encuesta a huéspedes del hotel
		Traslado a Hotel Boutique Casa Conde	12:30	Traslado en Metro (Estación Santa Lucia – Republica) Hacia Hotel Boutique Casa Conde
		Hotel Boutique Casa Conde	13:30	Llegada y Revisión de Accesibilidad, Encuesta a personal del hotel y Encuesta a huéspedes del hotel
			15:00	Cierre del Recorrido
CONCÓN				
4	25/12/2023	Hotel Azul Pacifico	8:00	Punto de Partida del Equipo, Llegada y Revisión de Accesibilidad, Encuesta a personal del hotel y Encuesta a huéspedes del hotel
		Traslado a Hotel Boutique Casadoca	9:00	Traslado en auto desde Hotel Azul Pacifico hacia Hotel Boutique Casadoca
		Hotel Boutique Casadoca	9:15	Llegada y Revisión de Accesibilidad, Encuesta a personal del hotel y Encuesta a huéspedes del hotel
		Traslado a Hotel Boutique Laura del Mar	10:15	Traslado en auto desde Hotel Boutique Casadoca hacia Hotel Boutique Laura del Mar
		Hotel Boutique Laura del Mar	10:20	Llegada y Revisión de Accesibilidad, Encuesta a personal del hotel y Encuesta a huéspedes del hotel
VIÑA DEL MAR				
4	25/12/2023	Traslado a Hotel Boutique Trinidad	10:50	Traslado en auto desde Hotel Boutique Laura del Mar hacia Hotel Boutique Trinidad
		Hotel Boutique Trinidad	11:50	Llegada y Revisión de Accesibilidad, Encuesta a personal del hotel y Encuesta a huéspedes del hotel

		Traslado a Esencia Hotel Boutique	12:00	Traslado en auto desde Hotel Boutique Trinidad hacia Esencia Hotel Boutique
		Esencia Hotel Boutique	13:00	Llegada y Revisión de Accesibilidad, Encuesta a personal del hotel y Encuesta a huéspedes del hotel
		Traslado a Hotel Boutique Castillo Medieval	13:15	Traslado en auto desde Esencia Hotel Boutique Hacia Hotel Boutique Castillo Medieval
		Hotel Boutique Castillo Medieval	14:15	Llegada y Revisión de Accesibilidad, Encuesta a personal del hotel y Encuesta a huéspedes del hotel
		Traslado a Domvs Mare Hotel & Restaurant	14:30	Traslado en Auto desde Hotel Boutique Castillo Medieval hacia Domvs Mare Hotel & Restaurant
		Domvs Mare Hotel & Restaurant	15:30	Llegada y Revisión de Accesibilidad, Encuesta a personal del hotel y Encuesta a huéspedes del hotel
		Almuerzo	16:15	Parada de Almuerzo en Domvs Mare Hotel & Restaurant
		Traslado a Hotel Boutique Ossido Nero	16:25	Traslado en Auto desde Domvs Mare Hotel & Restaurant Hacia Hotel Boutique Ossido Nero
		Hotel Boutique Ossido Nero	17:25	Llegada y Revisión de Accesibilidad, Encuesta a personal del hotel y Encuesta a huéspedes del hotel
		Traslado a Golden Bay Hotel Boutique	17:35	Traslado en Auto desde Hotel Boutique Ossido Nero hacia Golden Bay Hotel Boutique
		Golden Bay Hotel Boutique	18:35	Llegada y Revisión de Accesibilidad, Encuesta a personal del hotel y Encuesta a huéspedes del hotel
		Cierre del Recorrido	18:35	
VALPARAÍSO				
5	26/12/2023	AYCA La Flora Hotel Boutique	8:00	Punto de Partida Y lugar de Hospedaje, Llegada y Revisión de Accesibilidad, Encuesta a personal del hotel y Encuesta a huéspedes del hotel
		Traslado a Hotel Boutique Acontraluz	9:15	Traslado a Pie desde AYCA La Flora Hotel Boutique Hacia Hotel Boutique Contraluz

	Hotel Boutique Acontraluz	10:15	Llegada y Revisión de Accesibilidad, Encuesta a personal del hotel y Encuesta a huéspedes del hotel
	Traslado a Casa Puente Hotel Boutique	10:25	Traslado a pie desde Hotel Boutique Acontraluz hacia Casa Puente Hotel Boutique
	Casa Puente Hotel Boutique	11:25	Llegada y Revisión de Accesibilidad, Encuesta a personal del hotel y Encuesta a huéspedes del hotel
	Traslado a Hotel Casa Higuera	11:40	Traslado a pie desde Casa Puente Hotel Boutique hacia Hotel Casa Higuera
	Hotel Casa Higuera	12:40	Llegada y Revisión de Accesibilidad, Encuesta a personal del hotel y Encuesta a huéspedes del hotel
	Traslado a RC DecoArt Hotel Boutique	13:30	Traslado a pie desde Hotel Casa Higuera hacia RC DecoArt Hotel Boutique
	RC DecoArt Hotel Boutique	14:30	Llegada y Revisión de Accesibilidad, Encuesta a personal del hotel y Encuesta a huéspedes del hotel
	Traslado a Verso Hotel	14:45	Traslado a pie desde RC DecoArt Hotel Boutique hacia Verso Hotel
	Verso Hotel	15:45	Llegada y Revisión de Accesibilidad, Encuesta a personal del hotel y Encuesta a huéspedes del hotel
	Cierre del Recorrido	15:45	
Fuente: Elaboración Propia			

5.1.1.2.4 Rutas alternativas.

A continuación, se presentarán las rutas alternativas para evitar congestiones y mejorar la eficiencia de la distribución de tiempo al momento de traslado a los hoteles boutique que visitara en grupo de investigación en la región Metropolitana y la región de Valparaíso.

Tabla 31. Rutas alternativas

<p>Ruta Alternativa Día 1 (Comuna de Las Condes)</p>	
<p>Ruta Alternativa Día 2 (Comuna de Providencia)</p>	
<p>Ruta Alternativa Día 3 (Comuna de Santiago)</p>	

<p>Ruta Alternativa Día 4 (Comuna de Concón)</p>	
<p>Ruta Alternativa Día 4 (Comuna de Viña del Mar)</p>	
<p>Ruta Alternativa Día 5 (Comuna de Valparaíso)</p>	
<p>Fuente: Elaboración Propia</p>	

5.1.1.3 Autorizaciones y marco legal:

5.1.1.3.1 Autorizaciones requeridas para la realización de la expedición.

En el marco de la ejecución del proyecto de investigación centrado en la evaluación de la accesibilidad en hoteles boutique en Chile, se requieren diversas autorizaciones para garantizar la transparencia y la ética en el desarrollo de la expedición. En primer lugar, es crucial obtener el consentimiento informado y la colaboración activa de los hoteles boutique seleccionados, estableciendo una comunicación clara con los gerentes para presentar los objetivos, beneficios y alcance del proyecto.

Además, la obtención de respaldo institucional por parte de la dirección de la Escuela de Ingeniería en Gestión de Expedición y Ecoturismo es esencial. Una carta de respaldo destacará la importancia de la colaboración entre la academia y la industria turística, brindando respaldo adicional para persuadir a los establecimientos de la relevancia de participar en el proyecto.

En el ámbito legal, se garantiza el cumplimiento estricto de las regulaciones nacionales e internacionales relacionadas con la accesibilidad en el turismo y la hotelería. Esto implica adherirse a leyes y decretos que establecen estándares mínimos de accesibilidad para los alojamientos. Específicamente en el contexto chileno, se consideran normativas como la Ley N° 20.442 sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de personas con discapacidad, el Decreto N° 47 y el Decreto N°50 del Ministerio de Vivienda y Urbanismo, así como las normativas de la Norma Chilena NCh 3271-2012 sobre los criterios DALCO.

La propuesta de la distinción de accesibilidad para alojamientos boutique se fundamenta en normativas específicas chilenas, como la Norma Chilena NCh 3269-2013 y el Manual de Accesibilidad Universal en Edificaciones de Uso Público del Ministerio de Obras Públicas de Chile. Estas regulaciones se alinean con los principios de diseño y accesibilidad universales, buscando asegurar la accesibilidad para todas las personas, independientemente de sus capacidades.

Finalmente, se considera la privacidad y confidencialidad de la información recopilada durante las evaluaciones. Se ha establecido un protocolo de manejo de datos que garantiza la anonimidad y protección de la información de los hoteles participantes y sus

huéspedes, presentando los resultados de manera agregada y no identificable. Estas medidas buscan salvaguardar la privacidad y los derechos de todas las partes involucradas en el proyecto de investigación.

5.1.1.3.2 Conductos y estrategias para la obtención de autorizaciones.

En el transcurso del proceso de obtención de autorizaciones para el trabajo de campo enfocado en la evaluación de la accesibilidad en hoteles boutique en Chile, se han implementado estrategias específicas destinadas a asegurar la colaboración efectiva de los establecimientos. La comunicación directa con los representantes de los hoteles seleccionados ha sido de importancia fundamental, permitiendo la presentación clara y detallada de los objetivos, beneficios y alcance del proyecto a través de una reunión online y una breve presentación de PowerPoint. Además, se hicieron llamadas de presentación y persuasión con los representantes de los hoteles. Estas sesiones proporcionaron la oportunidad de abordar preguntas y preocupaciones.

En cuanto a la obtención de cartas de apoyo, se ha considerado una estrategia significativa, especialmente al buscar respaldo de organismos relevantes como Sernatur y el respaldo institucional de la Escuela de Ingeniería en Gestión de Expediciones y Ecoturismo. Elemento crucial para respaldar la seriedad y relevancia del proyecto. En este sentido, se buscó activamente establecer alianzas de colaboración basadas en la confianza y la contribución mutua al avance del turismo inclusivo. En esta iniciativa, se destacó el compromiso compartido para fomentar mejoras en la accesibilidad de la hotelería boutique, resaltando los beneficios a largo plazo de esta colaboración tanto para los participantes como para el sector en su conjunto. Este enfoque estratégico apunta a consolidar el respaldo necesario para el éxito y la pertinencia continua del proyecto en el ámbito de la hotelería boutique en Chile.

5.1.1.3.3 Normativas aplicable a las actividades de la expedición.

Tabla 32. Normativas en actividades de exploración.

Normativa	Descripción
Ley N° 20.422 sobre Igualdad de Oportunidades e Inclusión Social de Personas con Discapacidad	Esta ley establece los principios fundamentales para la igualdad de oportunidades e inclusión social de personas con discapacidad. En el contexto del trabajo de campo, se hace imperativo considerar estos principios para asegurar que las evaluaciones de accesibilidad aborden de manera adecuada las necesidades de todas las personas, independientemente de sus capacidades.
Norma Chilena NCh 3271-2012 sobre Accesibilidad de Personas con Discapacidad a Edificaciones y Espacios Urbanos	Esta norma define los requisitos y criterios para la accesibilidad de personas con discapacidad a edificaciones y espacios urbanos. En el trabajo de campo, su aplicación garantiza que las evaluaciones sigan estándares específicos, asegurando una medición y evaluación precisa de la accesibilidad en los hoteles boutique.
Norma Chilena NCh 3269-2013: Criterios de Diseño de Accesibilidad Universal	La norma proporciona criterios de diseño para la accesibilidad universal en la edificación. Durante el trabajo de campo, es esencial seguir estos criterios para evaluar de manera efectiva la accesibilidad de las instalaciones de los hoteles boutique, asegurando la coherencia con los estándares chilenos.
Regulaciones de Privacidad y Protección de Datos	Considerando la recopilación de información durante las evaluaciones, es necesario seguir las regulaciones de privacidad y protección de datos en Chile. Esto incluye el cumplimiento de la Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada y sus modificaciones, garantizando así la seguridad y privacidad de la información recopilada.
Protocolos Éticos de Investigación	Para mantener la integridad ética del trabajo de campo, es fundamental seguir los protocolos éticos de investigación establecidos por la institución académica o entidad responsable del proyecto. Esto implica obtener el consentimiento informado de los participantes y asegurar la confidencialidad de la información recopilada.
Fuente: Elaboración Propia	

5.1.1.4 Plan de Gestión del Riesgo:

5.1.1.4.1 Identificación y evaluación detallada de los riesgos.

Los incidentes y accidentes a los cuales el grupo investigativo está expuesto son variados y propios de un peatón habitual en Santiago de Chile; algunos de estos son los atropellos al cruzar la calle, los choques con vehículos, resbalones o caídas y Accidentes leves.

A su vez, la manera en que se movilizarán (a pie, metro y vehículos particulares) traerá consigo distintos tipos de accidentes e incidentes.

Incidentes:

En Calles de Santiago: Pueden ocurrir incidentes como obstrucciones en las aceras, señalización inadecuada de cruces peatonales, calzadas en mal estado o vehículos estacionados en lugares no permitidos. Estos incidentes pueden crear situaciones incómodas o peligrosas para los peatones y los conductores.

En el Metro: Los incidentes en el metro podrían incluir escaleras mecánicas fuera de servicio, puertas de trenes que no cierran correctamente o anuncios de emergencia poco claros. Estos incidentes pueden causar retrasos en el servicio, aumentar la congestión en las estaciones y generar confusión entre los pasajeros.

En Vehículos Particulares: Los incidentes en vehículos particulares pueden ser desde problemas mecánicos inesperados hasta comportamientos inseguros como distracciones al volante o adelantamientos arriesgados. Estos incidentes podrían no resultar en un accidente, pero representan situaciones que podrían haberse vuelto peligrosas.

Alojamientos: Conflictos Cliente-Personal, Disputas sobre servicio o facturación y Cortes de Energía Interrupciones en la electricidad que afectan a los huéspedes.

Centros gastronómicos: Intoxicaciones Alimentarias o Brotes de enfermedades relacionadas con alimentos, también enfermedades Contagiosas como la del COVID-19.

Accidentes:

En Calles de Santiago: Los accidentes en las calles pueden incluir colisiones entre vehículos, atropellos a peatones o choques con objetos fijos como postes. Estos accidentes pueden resultar en daños materiales, lesiones o incluso fatalidades. Los factores contribuyentes podrían ser el exceso de velocidad, la falta de atención o la violación de las normas de tránsito.

En el Metro: Los accidentes en el metro podrían incluir choques entre trenes, caídas en las vías o emergencias médicas dentro de los vagones. Estos accidentes pueden tener graves consecuencias para la seguridad de los pasajeros y el personal del metro. La respuesta rápida y eficiente en caso de accidentes es esencial para minimizar el impacto.

En Vehículos Particulares: Los accidentes en vehículos particulares podrían involucrar colisiones entre autos, motocicletas o bicicletas. Las lesiones pueden variar desde leves hasta graves, y los accidentes podrían ser causados por la negligencia del conductor, condiciones climáticas adversas o fallas mecánicas.

Alojamientos: Resbalones y Caídas: Ocurren en áreas resbaladizas como pasillos y baños. Robos y Hurtos: Robo de pertenencias a huéspedes o personal. Accidentes de Tráfico: Involucran vehículos del hotel y estacionamientos. Problemas de Plomería e Inundaciones: Fugas de agua que causan daños.

Centros gastronómicos: Quemaduras: Comunes en cocinas debido al calor y líquidos calientes. Incendios: Pueden ocurrir por fallas eléctricas o problemas de seguridad. Resbalones y Caídas: Suelen suceder en cocinas o áreas de servicio. Conflictos Cliente-Personal: Disputas que ocasionalmente pueden volverse físicas

Tabla 33. Riesgos por actividad

ACTIVIDAD	PELIGROS	RIESGOS ASOCIADOS	ESCENARIO MÁS GRAVE	ERROR SUBJETIVO	P	VUL	NDR
Visita a Hoteles	Atropellos	Caídas	Esguince	No estar atento al pavimento	5	3	15
	Caídas	Sismos	Avalancha humana	Perder la calma al evacuar	3	2	6
	Sismos	Terremotos	Caída de escombros	No estar atento al entorno	3	5	15
	Terremotos	Robos	Herida cortopunzante	Caminar por lugares poco transitados	5	5	25
Automóviles	Atropellos	Atropellos	Muerte	No estar atento a los peatones	3	2	6
	Choques	Choques	Muerte	No estar atento al tráfico	3	5	15

Fuente: Elaboración Propia con material de apoyo docente Gustavo Salinas

- (P=Probabilidad; VUL=Vulnerabilidad; NDR= Nivel de Riesgo)

Tabla 34. Riesgos Naturales y/o antrópicos.

Peligros	Riesgos Asociados	Escenario más grave	P	VUL	NDR
Sismos	Caída de escombros y pánico general	Avalancha humana	3	2	6
Terremotos	Caída de estructuras y pánico general	Caída de estructuras	4	3	12
Tsunamis	Ahogamientos y movimiento de escombros por el agua	Olas entrando a la ciudad	4	4	16

Fuente: Elaboración Propia con material de apoyo docente Gustavo Salinas

- (P=Probabilidad; VUL=Vulnerabilidad; NDR= Nivel de Riesgo)

Tabla 35. Riesgos ordenados de mayor a menor.

Riesgos Asociados	Escenario más grave	Error Subjetivo	P	VUL	NDR
Robo	Herida cortopunzante	Transitar por calles poco visitadas	5	5	25
Tsunamis	Ahogamientos	No saber las vías de evacuación	4	4	16
Choques	Muerte	No estar atento al tráfico	3	5	15
Terremotos	Caída de estructuras	No estar atento al entorno	4	3	12
Sismos	Pánico general	No mantener la calma en la evacuación	3	2	6

Fuente: Elaboración Propia con material de apoyo docente Gustavo Salinas

- (P=Probabilidad; VUL=Vulnerabilidad; NDR= Nivel de Riesgo)

Nivel de Riesgo (NDR)	Valoración
Extremadamente Riesgoso	20-25 puntos
Alto Riesgo	10-16 puntos
Riesgo Moderado	6-9 puntos
Bajo Riesgo	1-5 puntos

Fuente: Elaboración Propia con material de apoyo docente Gustavo Salinas

5.1.1.4.2 Medidas de prevención y mitigación.

Tabla 36. Prevención y mitigación de riesgos-

Riesgos Asociados	Medidas de Prevención y Mitigación	Ventajas
Trafico y/o Accidente vehicular	Selección de Rutas Seguras	Reducir la exposición de tráfico intenso Reducir la probabilidad de Accidente Vehicular
Accidente Vehicular	Revisión Vehicular Obedecer Leyes de Transito Contar con Seguro	Minimizar la probabilidad de fallas y/o accidentes vehiculares Contribuir a la seguridad personal y de terceros en la ruta
Riesgos Meteorológicos	Revisar Diariamente la Meteorología	Contribuye a la prevención de riesgos meteorológicos Contribuye a la planificación logística de la salida a terreno
Accidentes y/o Emergencias	Equipo de Protección Personal (EPP) Kit de Emergencia Protección Solar	Reduce la Probabilidad de accidentes y contribuye a la preparación inmediata ante emergencias Respuesta Eficiente ante los accidentes y emergencias
Emergencias o Desastres Naturales	Vías de Evacuación Reservas de Emergencia	Respuesta inmediata ante la Emergencia Accesibilidad a los centros de salud Garantizar la seguridad y salud del equipo
Fuente: Elaboración Propia con material de apoyo docente Gustavo Salinas		

5.1.1.4.3 Plan de respuesta inmediata ante emergencias.

Tabla 37. Riesgos Asociados a la actividad.

Riesgos	Todo lo que podría salir mal y peor escenario	Acciones que tomar para manejar y reducir el riesgo a nivel razonable
Movilización en las calles de Santiago	Atropello al cruzar la calle	Respetar señales de tránsito y cruces peatonales Mirar antes de cruzar y estar atentos al tráfico
	Choque con vehículos	Conducir y caminar con precaución, especialmente en áreas de alto tráfico. Evitar distracciones al usar dispositivos móviles.
	Resbalón o caída	Usar calzado adecuado para evitar resbalones. Reportar aceras en mal estado a las autoridades locales.
Movilización en el Metro	Interrupción del servicio	Estar alerta y seguir instrucciones del personal del metro. Informar sobre problemas en el servicio.
	Accidente en el metro	Mantenerse detrás de las líneas amarillas en las plataformas. No forzar las puertas del tren y evitar cruzar vías.
Movilización en Vehículos Particulares	Incidente en vehículo	Realizar mantenimiento regular del vehículo. Evitar distracciones y conducir de manera segura.
	Accidente en vehículo	Respetar las normas de tránsito y las condiciones climáticas. Usar cinturón de seguridad y casco si corresponde.
Alojamientos	Conflictos con clientes o personal	Mantener una relación profesional y cordial con el equipo de trabajo del hotel
	Robo o hurto de pertenencias	Ocupar elementos tales como candados de seguridad. Informar a administración del hotel, y seguir el proceso sugerido.
Centros Gastronómicos	Quemaduras	Ocupar equipo de primeros auxilios, y administrar elementos de cuidados para quemaduras.
	Incendio	Identificar las vías de evacuación Mantener la calma durante la evacuación.
	Resbalón o caída	Estar atento a cualquier elemento distintivo de emergencia de piso mojado. Equiparse con calzado adecuado.
Fuente: Elaboración Propia con material de apoyo docente Gustavo Salinas		

Tabla 38. Riesgos Naturales.

Riesgos	Todo lo que podría salir mal y peor escenario	Acciones que tomar para manejar y reducir el riesgo a nivel razonable
Terremoto	Un terremoto de gran magnitud golpea la región, causando daños estructurales masivos, heridas y pérdidas de vidas.	Establecer un plan de evacuación y puntos de encuentro en caso de un terremoto.
Sismo	Durante el trabajo de campo, se producen sismos que pueden afectar la seguridad y la continuidad de la investigación.	Identificar áreas seguras en las cercanías para refugiarse durante un sismo.
Tsunami (Valparaíso)	Un tsunami amenaza la zona costera donde se lleva a cabo el trabajo de campo de Valparaíso, poniendo en riesgo al equipo.	Tener conocimiento y establecer un sistema de alerta temprana y rutas de evacuación.
Pandemia (Ej. Covid19)	La propagación de COVID-19 afecta la salud del equipo y la realización del trabajo de campo.	Implementar protocolos de seguridad COVID-19 dentro del grupo, incluyendo el uso de mascarillas y el distanciamiento social de ser necesario en base a requerimientos sanitarios del momento.
Fuente: Elaboración Propia con material de apoyo docente Gustavo Salinas		

5.1.1.5 Abastecimiento:

En este caso, al ser una investigación en zonas urbanas, no es necesario contar con estrategias de abastecimiento, debido a que las actividades involucradas para la realización del proyecto no están en áreas rurales. Se cuenta con la disponibilidad de abastecimiento tanto relacionado en alimentación o transporte dentro de la zona urbana, muy cercano a los radios de las visitas de los hoteles.

5.1.1.5.1 Equipos:

1. Documentos personales: Cada miembro del equipo de investigación debe portar sus documentos personales, que incluyen identificaciones (cédula de identidad) y credenciales universitarias. Estos documentos son necesarios para identificarse apropiadamente y garantizar la legitimidad de la investigación.

2. Vestimenta adecuada: Una vestimenta de manera apropiada y profesional para las actividades de entrevista en los Hoteles Boutique. Esto puede incluir atuendos formales, semiformales o informales, dependiendo de las políticas de vestimenta del hotel y la naturaleza de las entrevistas.

3. Teléfono celular: Este es un elemento importante para la permanente comunicación entre los miembros del equipo durante el trabajo de campo y para abordar posibles consultas o emergencias que surjan durante la investigación.

4. Elemento de Oficina: Es fundamental que cada integrante cuente con elementos básicos lápiz y papel para documentar las entrevistas, registrar observaciones relevantes y garantizar la documentación adecuada para realización de la investigación.

5.1.1.5.2 Insumos

Insumos Financieros: El equipo de investigación contara con los fondos necesarios para los costos asociados a la investigación y sus salidas de investigación de esta misma (costos de viaje, alimentación, materiales, entre otros.).

Insumos Tecnológicos: El equipo de investigación contara con insumos tecnológicos (Dispositivos móviles, computadoras, medidores de datos, bibliografías, entre otros) para desarrollar la investigación de forma eficiente.

Insumos Alimenticios: El equipo de investigación contara con insumos alimenticios (agua potable, alimentos no perecederos comidas preparadas, entre otros.) para asegurar el bienestar del equipo durante las salidas de investigación, además, se contará con un presupuesto alimenticio para las salidas de investigación.

Insumos Médicos: El equipo de investigación tiene elementos básicos de primeros auxilios en caso de emergencia en el desarrollo de los terrenos de investigación (kit de emergencia, analgésicos, vendajes, antialérgicos, medicamentos, entre otros).

5.1.1.5.3 Alimentación.

En los sectores donde el equipo realizó las investigaciones para desarrollar la propuesta (Santiago y Valparaíso), hay amplia presencia de emprendimientos dedicados a la prestación de servicios alimenticios, que abarca unos precios que van desde opciones accesibles a opciones más caras. A partir de esto, el grupo de investigación posee la opción de poder consumir de alimentos en el transcurso de las salidas a través de los emprendimientos alimenticios.

Tabla 39. Cantidad de emprendimientos en región.

Región	Tipo	Numero de Emprendimientos
Metropolitana	Restaurantes	970
Metropolitana	Cafeterías	114
Valparaíso	Restaurantes	658
Valparaíso	Cafeterías	70
Fuente: Elaboración Propia		

El número de emprendimientos se obtuvo con base en datos de servicios turísticos del servicio nacional de turismo (SERNATUR).

5.1.1.6 Impacto Ambiental:

Al momento de desarrollar una salida de investigación en terreno, es importante considerar que las acciones del grupo de investigación pueden provocar un impacto en la huella ambiental dentro de las zonas a recorrer. Es por esto, que el grupo de investigación tiene la responsabilidad de considerar, gestionar y mitigar los impactos ambientales para poder reducir la huella ambiental negativa dentro del transcurso de la salida de investigación, a continuación, se presentaran y explicaran que impactos ambientales hay que considerar y como el grupo de investigación mitigara estos impactos.

Transporte y Movilidad:

El equipo de investigación se movilizará por las zonas de investigación, por lo que puede provocar un impacto al medio ambiente mediante emisiones de gases invernadero al moverse hacia los hoteles boutique establecidos, y así puede mitigarlos compensando las emisiones de carbono, planificando las rutas a utilizar de manera eficiente o utilizando transporte que minimice la contaminación.

Utilización y consumo de Recursos:

En el transcurso de la actividad, el consumo de recursos puede afectar al medio ambiente de distintas formas, como el consumo de energía afectando el efecto invernadero o el consumo de materiales de estudio que generan residuos como papel, tinta, equipos electrónicos, envases de alimentos y entre otros, por lo que es importante aplicar medidas de conservación como la recolección y el reciclaje de las materias a utilizar, la reutilización de los mismos recursos o la adopción de tecnologías limpias para reducir la producción de contaminantes.

Uso de Energía y Tecnologías:

El equipo de investigación Utilizara herramientas tecnológicas para la recolección de datos e información en el transcurso del terreno en Santiago y Valparaíso, ya que, el uso de energías y tecnologías de manera irresponsable puede provocar el consumo excesivo, por lo mismo, el grupo tiene la responsabilidad de mantener un uso responsable de los recursos mencionados, logrando una utilización eficiente de ellos. Para lograr este

objetivo, se adoptarán prácticas para minimizar el impacto, como la utilización de fuentes renovables (ej. Baterías renovables o cargadores portátiles) o la minimización de la impresión.

Alimentos y Bebestibles:

El consumo de alimentos y bebestibles de forma irresponsable puede provocar el aumento de la contaminación y la degradación del suelo, por esto mismo, el equipo de investigación tiene como objetivo utilizar y consumir responsablemente los alimentos y bebestibles que serán utilizados en el desarrollo de la salida de investigación, por este motivo, se realizara una planificación previa para evitar el exceso de alimentos y su desperdicio, preferir la compra de alimentos locales para reducir la huella de carbono, responsabilidad ante la producción de residuos y la transformación de los residuos a “eco ladrillos”.

5.1.1.6.1 Principales emisiones, descargas y residuos.

Durante el desarrollo de la salida de investigación, el equipo de investigación tendrá en cuenta las principales emisiones y descargas producidas durante la salida, considerando su impacto en el medio ambiente y cumpliendo con la responsabilidad en conjunto de utilizar buenas prácticas para minimizar la producción de estas emisiones contaminantes, a continuación, se señalarán cuáles serán las principales emisiones durante la salida y como estas pueden afectar al medioambiente.

Gases Tóxicos: Durante la salida de investigación, gases tóxicos serán emitidos a través de la combustión de los vehículos utilizados (Vehículo personal o Buses de transporte), estos gases tóxicos producidos por la utilización de estos vehículos pueden provocar un gran impacto al medio ambiente, contaminando y afectando la calidad del aire o afectando a la salud humana de las personas.

Emisión de Basura: Durante la salida de investigación, el equipo producirá residuos domésticos y artículos desechables que pueden contaminar al medio ambiente si es que no se utilizan buenas prácticas ambientales, la poca conciencia ambiental puede provocar una contaminación del suelo, riesgo a la biodiversidad, contaminación del agua y contaminación visual en las zonas visitadas para la investigación.

Consumo de energía: al salir de investigación, el equipo usará equipos tecnológicos (computadores, celulares, baterías, entre otros) para el muestreo y avance de la investigación, por lo que el uso excesivo de las energías provocará emisiones de gases invernadero y una degradación en la capa de ozono.

Erosión de las rutas: Durante la salida de investigación, el transporte a utilizar puede provocar un daño y desgaste de las rutas por el tránsito vehicular, ocasionando la compactación del suelo y la generación de polvo, estas acciones pueden impactar al medio ambiente a través de la constante reducción y pérdida del suelo fértil y cambios en la topografía de las zonas a visitar.

Alteración de la vida silvestre: Durante la salida de investigación, el transporte puede generar ruidos y gases que alteren la vida silvestre, el uso de los vehículos y sus principales emisiones pueden generar estrés y cambio en el comportamiento de la fauna, afectando el hábitat de las especies de las zonas a visitar.

5.1.1.6.2 Impactos asociados a la actividad / matriz de impactos.

Tabla 40. Impactos en la actividad.

Impactos	Efectos Negativos	Medidas
Emisión de Gases Tóxicos	La emisión de gases tóxicos a través del transporte puede provocar contaminación al aire y a la salud humana.	Se utilizará el transporte de forma acotada para disminuir deformaciones permanentes en el medio ambiente Utilización de transporte público local para reducir efectos de gases invernadero
Emisión de Basura	La producción de artículos desechables puede provocar distintos tipos de contaminación y daños al ecosistema	Transformación de los residuos a Ecoladrillos Preferencia a utilizar productos reutilizables Disposición de los residuos a estaciones de reciclaje
Consumo de Energía	El consumo excesivo de energía puede provocar emisiones de gas invernadero y daños a la capa de ozono	Utilización de energías y fuentes renovables
Erosión de las rutas	Compactación de suelo y erosión de polvo	Reducción de la velocidad para reducir la erosión de polvo

		Utilizar los caminos y carreteras establecidas
Alteración de la Vida Silvestre	Cambio del comportamiento de la fauna Generación de estrés de la fauna	Evitar producir ruido innecesario (Bocinas, Radio, Parlante, etc.) No alimentar a la vida silvestre Evitar utilizar la iluminación de forma excesiva
Fuente: Elaboración Propia		

5.1.1.6.3 Acciones de prevención y mitigación.

En esta sección, se explicará en particularidad las medidas que se planearon para poder implementar durante el trabajo de campo. Estas acciones reflejan un acuerdo con la protección del medio ambiente y buscan inspirar a otros a ocupar medidas similares en sus propias investigaciones y actividades diarias. A través de esta iniciación, el grupo de investigación demuestra que es favorable elaborar investigaciones y rastrear el mundo de manera responsable, cuidando nuestro planeta y contribuyendo al bienestar de las comunidades locales.

Transporte Sostenible:

- El grupo de investigación promoverá el uso de transporte público local para reducir los efectos de los gases de efecto invernadero, mejorar la calidad de aire y aumentar la eficiencia energética.

Alojamiento Sustentable:

- El grupo de investigación visitará alojamientos boutiques que incluyan políticas de sustentabilidad (uso de energía renovable, gestión de residuos o programas de conservación), en el caso de asistir a alojamientos boutiques sin prácticas sustentables, el grupo de investigación incentivará a los alojamientos a implementar buenas prácticas sustentables

Manejo de Residuos:

- El grupo de investigación tomará acción en reciclar y se hará responsable manejar los residuos a lo largo de su investigación en terreno. el grupo de investigación también se centrará en evitar utilizar productos desechables y optará en utilizar productos reutilizables.

Consumo Responsable:

- El grupo de investigación se centrará en promover la compra de productos locales en restaurantes o mercados locales, también se realizará una planificación detallada de los insumos a consumir para evitar y reducir el exceso de pedidos.

Uso responsable del Agua y Energía:

- El grupo de investigación utilizará el uso de agua y energía de manera eficiente durante las actividades y estadías en los alojamientos durante el transcurso del terreno.

Documentación Digital:

- El equipo de investigación Utilizara material y herramientas digitales en lugar de papel para reducir el consumo de recursos forestales

Medición y Seguimiento:

- El equipo de investigación se dedicará a evaluar y medir el impacto ambiental provocado en sus salidas a terreno, para así evaluar y optar por prácticas más afectivas.

Educación Ambiental:

- El grupo de investigación implementará medidas de sostenibilidad ambiental para minimizar el impacto ambiental en sus salidas a terreno, en las que, durante el transcurso del terreno, el grupo de investigación promoverá el buen uso de las prácticas con los alojamientos visitados

5.1.1.7 Presupuesto:

5.1.1.7.1 Análisis detallado de los costos de inversión y gastos operacionales:

La planificación y ejecución de un exitoso proyecto de investigación en terreno demanda una gestión efectiva de una variedad de recursos esenciales. Desde la logística detallada hasta la comunicación estratégica, cada elemento desempeña un papel fundamental en el logro global del proyecto. En este contexto, se ha delineado un enfoque integral para la gestión de recursos en un viaje de investigación en las regiones de Metropolitana y Valparaíso. Este resumen da una visión de los pasos cruciales necesarios para asegurar una expedición fluida y productiva. Desde la planificación logística hasta la consideración de la salud y la seguridad, esta estructura garantiza que cada aspecto está meticulosamente abordado, permitiendo al equipo de investigación concentrarse en la obtención exitosa de datos cruciales para su proyecto académico.

Tabla 41. Planificación, presupuesto y recursos

Número	Recurso	Descripción
1	Planificación y logística	- Diseño de itinerario detallado con horarios de actividades. - Gestión de reservas en hoteles boutique. - Diseño de un mapa que muestra las ubicaciones a visitar.
2	Equipo de organización	- Planificación y coordinación de roles y responsabilidades dentro del equipo de investigación. - Comunicación efectiva entre el equipo de investigación y los contactos locales que facilitarán las visitas y reuniones.
3	Documentación y comunicación	- Creación de una carpeta que contiene información detallada de contactos, direcciones de hoteles y datos generales de los alojamientos a visitar. - Entrega de esta carpeta a cada miembro del equipo de investigación para su referencia.
4	Recursos de viaje	- Planificación de transporte a utilizar para llegar a los destinos programados. - Obtención de boletos de viaje y asegurarse de tener los documentos necesarios como seguro médico, carné de identidad y documentos de salud.

5	Comunicación y conectividad	- Mantener una comunicación constante con los miembros del equipo de investigación, alojamientos y contactos a través de teléfonos móviles y dispositivos electrónicos para tomar notas y realizar seguimiento.
6	Transporte local	- Utilización de medios de transporte locales, ya sean públicos o privados, para desplazarse dentro de las regiones visitadas. - Uso de herramientas digitales de transporte para facilitar la movilidad.
7	Hospedaje	- Gestión de la reserva de alojamientos, confirmación de reservas y registro previo de los integrantes del grupo de investigación en los hoteles seleccionados.
8	Reuniones y conferencias	- Establecimiento de una estructura con conferencias y reuniones planificadas, que incluye información sobre ubicación y horarios designados para cada evento.
9	Medios de registro	- Utilización de equipos audiovisuales, como cámaras fotográficas o videocámaras, para documentar las visitas a los alojamientos boutique y recopilar material visual.
10	Ropa y equipo apropiado	- Uso de vestimenta adecuada y formal durante las presentaciones en conferencias, reuniones y al interactuar con los alojamientos asistidos.
11	Material de estudio	- Utilización de materiales como cuadernos y bolígrafos para tomar notas y recopilar información relevante para el proyecto de título.
12	Emergencias y salud	- Mantenimiento de un listado de números de emergencia, datos médicos personales, información de seguros médicos, medicamentos necesarios y contactos médicos locales de cada miembro del equipo de investigación.
13	Alimentación	- Planificación anticipada de los insumos y provisiones alimenticias que serán consumidos por los integrantes del grupo de investigación durante el desarrollo de las salidas a terreno.
Fuente: Elaboración Propia		

5.1.1.7.1.1 DESCRIPCIÓN DETALLADA DE GASTOS

Para la investigación de campo hay 14,29 UF, equivalentes a 400.000 pesos. El fin de este presupuesto es para los gastos que se realizarán a la hora de estar en terreno. Cabe mencionar que el número de UF puede variar según la calificación obtenida del proyecto final, no se tiene una cifra exacta actualmente.

En los gastos a realizar al estar en terreno, se pagará el pasaje de transporte público, puesto que será el medio principal por el cual se movilizará. Otro gasto importante son los almuerzos, colaciones y bebestibles, ya que se estarán prolongadas horas en trabajo de investigación en terreno. A continuación, se presentará una tabla detallando los gastos que se harán en el trabajo de campo:

Tabla 42. Gastos.

Categoría de gastos	Descripción	Valor
Transporte	Metro/ Micro: Se usarán estos transportes para moverse a lo largo de la investigación. El precio está calculado por el total del número de integrantes del proyecto. Se calculó con tarifa de 4 personas con TNE y 1 persona con BIP regular.	\$3.260
	Se dispondrá de un capital de \$35.000 para el uso e compra de combustible que se utilizaran en la salida a terreno en la región de Valparaíso, donde se dispondrá de un auto particular para la movilización del equipo	\$35.000
Alimentación	Almuerzo: Este ítem puede variar según el día, donde es posible que haya días donde no se realicen gastos en almuerzos. El precio está calculado por el total del número de integrantes del proyecto y para los días donde solo se encuentran los 2 integrantes en la región de Valparaíso	\$100.000/30.000
Investigación	Hojas para imprimir: Las hojas son importantes para poder imprimir las encuestas. Este será un gasto que se realizará una vez a lo largo de la investigación.	\$5.000
	Impresiones: Las impresiones pueden variar en los gastos, dependiendo de la magnitud de información del proyecto.	\$5.000

Fondo de emergencias	Imprevistos: Es importante considerar que en la realización de toda investigación de campo siempre puede haber imprevistos, por eso es importante tener dinero extra si estos ocurren y estar preparados para afrontarlos.	\$10.000
Fuente: Elaboración Propia		

Cabe mencionar que en el ítem de precio son los gastos estimados en un solo día, y en el caso específico de las hojas para imprimir es un gasto que se realizará una sola vez en el proceso de investigación. A continuación, se justificarán los gastos a realizar.

1. Transporte:

Metro/ Micro (\$3.260 por viaje): El uso del transporte público es esencial para movilizarse de manera eficiente por la ciudad y llegar a los distintos puntos de investigación. El gasto en transporte público se justifica por la necesidad de desplazarse de manera rápida y económica. Cabe mencionar que cuatro integrantes pagarán \$230 pesos, que es lo que cuesta el pasaje para estudiantes de educación superior, por otro lado un integrante pagará \$710 pesos lo que es el costo del pasaje de adulto, y que el integrante no cuenta con un pase de estudiante, esto contando las idas y vueltas da como resultado \$3.260 pesos por día contando que realizamos solo un viaje por esta vía, es decir, si tenemos que movilizarnos a dos hoteles en un día y estos están lejos entre sí, se realizarán dos viajes y el gasto aumentaría.

Se realizará un viaje a la Región de Valparaíso, para visitar y entrevistar a hoteles boutique de la zona, lo cual se realizarán gastos de viaje en Combustible, el cual tiene un costo aproximado de \$1.261 pesos por litro (Cifra puede variar). El equipo de investigación necesitara capital suficiente tanto en la ida como en la vuelta, lo cual tendría un costo total de \$35.000 entre los 2 integrantes.

2. Alimentación:

Almuerzo (\$100.000/30.000): Al destinar fondos para el almuerzo, se asegura que los integrantes de la investigación tengan una alimentación adecuada durante el trabajo de campo, lo que contribuye a mantener su energía y concentración a lo largo de la jornada. Mencionar que es posible que no se realicen gastos de almuerzo todos los días de investigación. Se prevé que solo se usara el capital de alimentación para el 2do día de terreno, con un capital de \$100.000 pesos para los 5 integrantes y para los días de terreno en Valparaíso, donde el capital de alimentación bajara a \$30.000 pesos para los 2 integrantes del equipo de investigación.

3. Investigación:

Hojas para imprimir (\$5.000): Este gasto corresponde al pack de hojas para poder imprimir las encuestas a realizar en los hoteles. Cabe mencionar que este gasto se realizará solo una vez en la investigación

Impresiones (\$5.000 por día): Se realizaron distintas impresiones de las encuestas en los diferentes días de la investigación.

4. Otros:

Imprevistos (\$10.000): La inclusión de un fondo para imprevistos es crucial para abordar situaciones no previstas que puedan surgir durante el trabajo de campo, como emergencias, ajustes de itinerario o gastos adicionales no contemplados. Estos recursos brindan flexibilidad y capacidad de respuesta ante circunstancias imprevistas.

5.1.1.7.1.2 FLUJO DE CAJA

La organización de la salida de investigación en terreno en Santiago de Chile para visitar hoteles boutiques, asistir a conferencias y reunirse con profesionales del alojamiento requiere una planificación financiera sólida. El flujo de caja es esencial en esta planificación, ya que permite gestionar eficazmente los ingresos y gastos durante los 5 días de la expedición. Este instrumento financiero garantiza una gestión eficiente de los recursos y la toma de decisiones informadas, contribuyendo al éxito financiero y educativo del viaje

Tabla 43. Flujo de caja.

	Días				
	1	2	3	4	5
Capital inicial					
\$500.000					
Ingresos	\$400.000				
Alimentación	\$ -	\$ 100.000 -	\$ -	\$30.000	\$30.000
Material de Estudio	\$ 10.000	\$ 10.000	\$ 10.000	\$ 10.000	\$ 10.000
Hospedaje	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 50.000	\$ 50.000
Transporte	\$ 3.260	\$ 3.260	\$ 3.260	\$ 35.000	\$ 35.000
Egresos	\$ 13.260	\$ 113.260	\$ 13.260	\$125.000	\$125.000
Saldo	\$386.740	\$273.480	\$260.220	\$135.220	\$ 10.220

Fuente: Elaboración Propia

El saldo positivo de \$10.000 corresponde al fondo de emergencia destinado a cubrir cualquier eventualidad o gastos imprevistos que puedan surgir durante la salida de terreno. Este fondo se establece como una precaución financiera para asegurar que, ante cualquier situación inesperada, se disponga de recursos suficientes para hacer frente a las necesidades adicionales sin comprometer el presupuesto principal. En otras palabras, representa una reserva financiera estratégica para garantizar la seguridad y la tranquilidad durante la actividad planificada, sabiendo que se cuenta con un respaldo económico en caso de requerirlo.

5.1.1.7.2 Aportes valorados y requerimientos pecuniarios.

1. Identificación de Recursos Necesarios:

Fondos para transporte en Santiago (metro), dentro de las comunas de Vitacura, Las Condes y Santiago Centro.

Presupuesto para el viaje hacia Valparaíso, y fondo para transporte público y comida, durante el transcurso del día.

2. Apoyo de Institución Académica como Fuentes de Financiamiento:

Subvención de Investigación: La Universidad San Sebastián ofrece financiamiento para los Proyectos de Investigación.

5.1.1.7.3 Plan y estrategias para la obtención de recursos pecuniarios y valorados:

El proyecto no cuenta con un financiamiento, aunque de ser viable, este sería propia del grupo y a su vez por parte de la Universidad San Sebastián en apoyo a los proyectos de título según su viabilidad y rendimiento académico en esa situación en cuestión.

Esto a través de una rendición de boletas o cuentas de los gastos asociados a los movimientos, actividades y alimentación de los investigadores, Los investigadores serán responsables de registrar cada gasto relacionado con los movimientos y actividades relacionadas con la salida a terreno durante la fase de investigación y recopilación de información para el proyecto. Los gastos relacionados con las actividades de terreno serán sometidas. A un proceso de rendición por parte de la universidad, donde se revisará el caso y aprobará, Siendo así después el reembolso del valor total de los gastos por parte de la universidad hacía los investigadores. cabe recalcar que hay un límite de financiamiento que constara de una evaluación previa por parte de la universidad San Sebastián, el cual posterior la evaluación, se calculara el monto UF por miembro del equipo de investigación, según este límite, también hay que delimitar las acciones, movimientos y alimentación de los investigadores.

5.1.1.8 Organización Roles y funciones:

5.1.1.8.1 Estructura Organizativa y Roles

La estructura organizativa y la asignación efectiva de roles son los pilares que sustentan el desarrollo y éxito de cualquier proyecto de investigación. En el contexto de esta indagación centrada en la evaluación de la accesibilidad en hoteles boutiques en Chile, el equipo de investigación se presenta como un entramado de habilidades y experiencias complementarias, donde cada uno de los cinco compañeros universitarios desempeña roles vitales para la consecución de los objetivos planteados.

A la cabeza de esta estructura se encuentra el Coordinador del Equipo de Investigación **José Tomás González Sone**, quien cumple un papel central en la definición estratégica y supervisión global del proyecto. Este rol es el encargado de unificar las visiones individuales, establecer las directrices generales y asegurarse de que todos los aspectos éticos y legales se cumplan de manera rigurosa en cada etapa del proceso.

La labor logística y operativa de las visitas es liderada por el Coordinador de Evaluaciones **Felipe Aguirre**, una figura crucial en la organización del trabajo de campo. Este rol abarca la coordinación minuciosa de las visitas a los hoteles boutiques seleccionados, la planificación y seguimiento de las evaluaciones, así como la preparación anticipada de los recursos necesarios. El Coordinador de Evaluaciones actúa como el engranaje que mantiene sincronizada la maquinaria del trabajo de campo, asegurando que cada paso se desarrolle de manera coordinada y sin inconvenientes.

El rol de Coordinador de Actas en Reuniones es ejecutado por **Camila Cabrera** tiene la responsabilidad de documentar visualmente el proceso de investigación y las evaluaciones de accesibilidad en los hoteles boutiques. Además, se encarga de registrar detalladamente las discusiones y decisiones tomadas durante las reuniones de equipo. Esto implica el uso de equipos de grabación y fotografía, la edición de contenido audiovisual y la creación de registros de reuniones precisos. También garantiza la confidencialidad de la información registrada.

El rol de Gestor Financiero del proyecto es liderado por **Alexander Sullivan** supervisa la administración de los recursos financieros del proyecto, incluyendo la planificación de presupuestos, la gestión de compras y pagos, y la generación de informes financieros. Trabaja en colaboración estrecha con el equipo de investigación para asegurar un uso eficiente de los recursos y cumplir con políticas financieras establecidas.

El rol de Encargado de Seguridad y Impacto Medioambiental es efectuado por **Emilio Silva**, su labor es velar por la seguridad de los miembros del equipo durante el trabajo de campo y en la evaluación del impacto medioambiental de las actividades. Identificar y mitigar riesgos, implementa medidas de seguridad y se asegura de cumplir con normativas medioambientales. Colabora con autoridades pertinentes para garantizar un trabajo seguro y sostenible.

Estos roles son esenciales para fortalecer la estructura organizativa del proyecto de investigación y garantizar una documentación precisa, una gestión financiera eficiente y la atención a la seguridad y el impacto medioambiental en todas las actividades relacionadas con la accesibilidad en la hotelería boutique.

Cada compañero universitario contribuye a obtener datos precisos y a interpretar resultados significativos para promover la accesibilidad en los hoteles boutiques. La comunicación y la colaboración efectiva sirven como cimientos esenciales en el desarrollo de las evaluaciones, impulsando la consecución de los objetivos y el avance del turismo inclusivo en Chile.

5.1.1.8.2 Desempeño de Roles y Funciones

Los Evaluadores de Accesibilidad son el corazón latente de esta investigación. Cada miembro del equipo juega un papel activo como evaluador de accesibilidad, aportando su experiencia y conocimientos especializados en diferentes dimensiones. Estos evaluadores se sumergen en el terreno, llevando a cabo evaluaciones in situ y aplicando criterios específicos para analizar aspectos fundamentales de la accesibilidad en los hoteles boutiques. Su labor de campo no solo abarca la recopilación de datos detallados, sino también la creación de una imagen completa y matizada de la situación de accesibilidad en cada establecimiento.

La tarea de análisis y la interpretación profunda de los datos recolectados recae en los hombros del grupo en formato de Analistas de Datos. Este rol se encarga de organizar la información adquirida durante las evaluaciones, aplicar metodologías de análisis estadístico y visualización de datos y destilar los hallazgos clave que arrojen las áreas de mejora y las oportunidades de optimización en cuanto a accesibilidad en los hoteles boutiques. En conjunto, los Evaluadores de Accesibilidad y los Analistas de Datos trabajan en sinergia para proporcionar una evaluación completa y acciones concretas para mejorar la accesibilidad en estos establecimientos.

5.1.1.8.3 Colaboración y Comunicación

La colaboración interdisciplinaria y la comunicación efectiva se encuentran en el centro mismo del proyecto. Cada etapa del proceso se aborda conjuntamente, con los miembros del equipo contribuyendo activamente en cada fase. La colaboración no solo enriquece el enfoque, sino que también fomenta la creatividad y la innovación en la identificación y resolución de desafíos.

Esta colaboración se extiende también a los hoteles boutiques participantes. Se establece una comunicación abierta y transparente con los gerentes y propietarios de los establecimientos, presentando los objetivos de manera clara y concisa, y destacando los beneficios potenciales de su participación en la investigación. Esta colaboración activa legitima la evaluación y demuestra un compromiso colectivo hacia un turismo más inclusivo y accesible en Chile.

5.1.1.9 Plan de acción:

5.1.1.9.1 Programa de actividades, principal y alternativo.

Plan de Acción para Proyecto de Título: Implementación de Distintivo de Accesibilidad para Hoteles Boutique

Objetivo General:

Desarrollar e implementar un distintivo de accesibilidad en hoteles boutique, mejorando la inclusión y la experiencia de los huéspedes con diversidad funcional.

Programa de Actividades Principal:

1. Investigación y Diseño (Semana 1-4):

- Definir los objetivos de la investigación
- Elaborar elementos metodológicos y elaborar marco teórico
- Desarrollar estado del arte
- Construcción de preguntas de investigación
- Definir metodología de investigación del proyecto

2. Propuesta de valor (Semana 5-6):

- Caracterizar el mercado objetivo y la competencia
- Exponer la propuesta de valor
- Establecer la capacidad de carga

3. Planificación de trabajo de campo (Semana 7-8):

- Selección de ruta e itinerario
- Análisis de autorizaciones y marco legal
- Desarrollo de gestión de riesgo y acciones relevantes del trabajo de campo
- Explicación del impacto ambiental que involucra el trabajo de campo

4. Piloto en Hotel Seleccionado (Semana 9-12):

- Selección de hoteles boutique dispuestos a participar.
- Recopilar retroalimentación de los huéspedes y el personal del hotel.

5. Evaluación y Ajuste (Semana 13-16):

- Analizar los resultados y realizar ajustes en el diseño o los criterios según sea necesario.
- Preparar una evaluación detallada

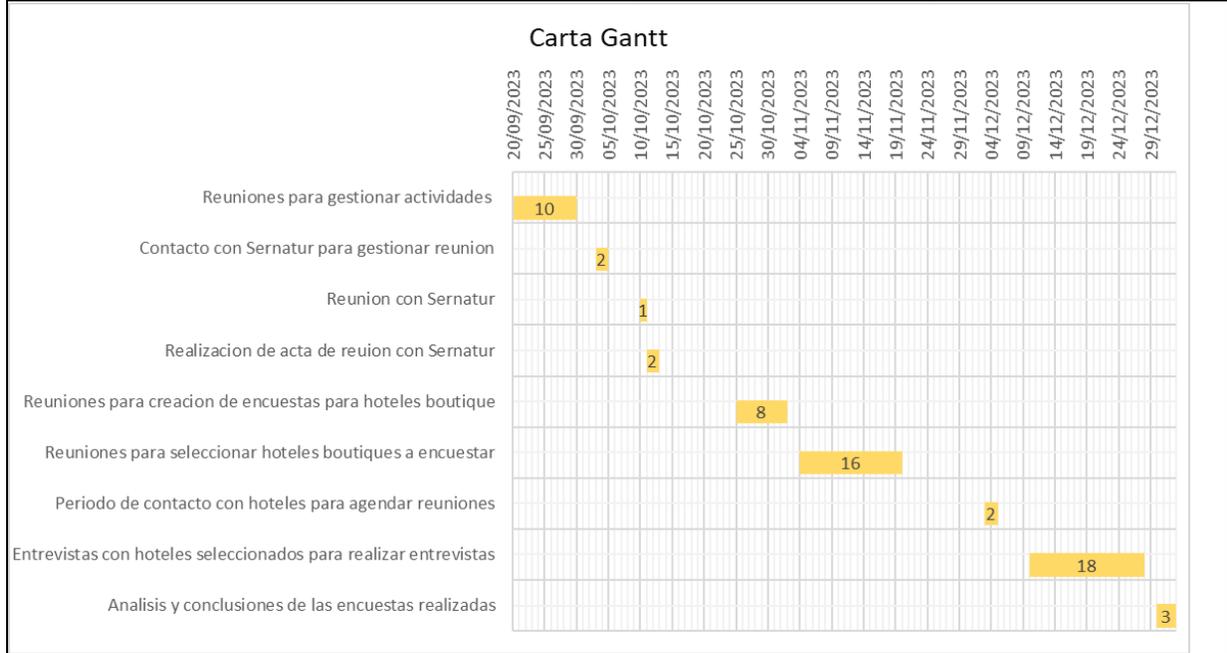
5.1.1.9.2 Carta(s) Gantt.

A continuación, se detallará la carta Gantt de las actividades realizadas en el proceso de salidas de investigación del presente proyecto. Cabe mencionar que es importante contar con una carta Gantt, ya que permite visualizar el cronograma de actividades y así tener una mayor organización y no tener dificultades al añadir nuevas tareas. Es crucial contar con esta carta para tener un seguimiento del progreso, ya que, a medida que va avanzado el tiempo, esta se actualiza para reflejar el progreso real. Así también, aporta una comunicación más efectiva entre los miembros del equipo y así poder tomar mejores decisiones para futuros cambios en el cronograma o posibles inconvenientes. En el contexto específico de esta investigación sobre la accesibilidad en hoteles boutique, esta herramienta se convierte en un instrumento indispensable para mantener el enfoque en los plazos establecidos, contribuyendo así la gestión efectiva de cada fase del proyecto y así lograr los objetivos definidos en la propuesta de un distintivo de accesibilidad para los alojamientos boutique.

Tabla 44. Carta Gantt.

Actividades	Fecha inicio	Días	Fecha final
Reuniones para gestionar actividades	20/09/2023	10	30/09/2023
Contacto con Sernatur para gestionar reunión	03/10/2023	2	05/10/2023
Reunión con Sernatur	10/10/2023	1	10/10/2023
Realización de acta de reunión con Sernatur	11/10/2023	2	13/10/2023
Reuniones para creación de encuestas para hoteles boutique	25/10/2023	8	03/11/2023
Reuniones para seleccionar hoteles boutiques a encuestar	04/11/2023	16	20/11/2023
Periodo de contacto con hoteles para agendar reuniones	03/12/2023	2	05/12/2023
Entrevistas con hoteles seleccionados para realizar entrevistas	10/12/2023	18	28/12/2023

Análisis y conclusiones de las encuestas realizadas	30/12/2023	3	02/01/2024
---	------------	---	------------



Fuente: Elaboración Propia

5.2. Encuestas Del Trabajo De Campo

A continuación, se presentan las encuestas de evaluación de accesibilidad realizadas en distintos hoteles, así como las respuestas de huéspedes que han experimentado sus servicios. Estas encuestas, llevadas a cabo en el Hotel Rugendas y el Hotel Reyall HB, examinan aspectos críticos como el acceso exterior e interior, las habitaciones adaptadas, las ayudas visuales y auditivas, el servicio al cliente, la información en el sitio web y otras consideraciones importantes. Además, se incluye la perspectiva de un huésped de tercera edad, proporcionando una visión integral de la accesibilidad y las áreas de mejora en estos establecimientos.

Tabla 45. Encuestas a Hoteles.

5.2.1 Encuestas Realizadas a Hotel Rugendas:

Número de Encuesta:	#1		
Nombre del hotel:	Hotel Rugendas		
Fecha de evaluación:	15/12/23		
1. Acceso Exterior:			
	SI	NO	
a) ¿El hotel cuenta con espacios de estacionamiento reservados y accesibles?	X		
b) ¿Existen rampas o accesos sin barreras para personas con movilidad reducida?	X		
c) ¿El camino desde el estacionamiento hasta la entrada principal es fácil de recorrer para personas con discapacidad?	X		
d) ¿Las áreas exteriores, como jardines o piscinas, son accesibles para personas con movilidad reducida?			X
2. Acceso Interior:			
	SI	NO	
a) ¿El hotel cuenta con ascensores adecuados y accesibles en todas las áreas?	X		
b) ¿Las puertas de las habitaciones y áreas comunes son lo suficientemente anchas para permitir el paso de sillas de ruedas?	X		
c) ¿Las áreas comunes, como el vestíbulo y los pasillos, son espaciosas y permiten un fácil desplazamiento para personas con discapacidad?	X		
3. Habitaciones Adaptadas:			
	SI	NO	

a) ¿El hotel ofrece habitaciones especialmente adaptadas para personas con movilidad reducida?	X	
b) ¿Estas habitaciones adaptadas cuentan con barras de apoyo en baños y duchas?	X	
c) ¿Las habitaciones adaptadas tienen espacio suficiente para el movimiento de sillas de ruedas?	X	
4. Ayudas Visuales y Auditivas:		
	SI	NO
a) ¿El hotel ofrece ayudas visuales en áreas públicas para personas con discapacidad visual?	X	
b) ¿Cuentan con señalización clara y legible en braille o en alto contraste?	X	
c) ¿El personal está capacitado para ofrecer asistencia a personas con discapacidad auditiva?	X	
5. Servicio al Cliente:		
	SI	NO
a) ¿El personal del hotel es amable y dispuesto a asistir a personas con discapacidad?	X	
b) ¿El personal recibe formación sobre cómo atender a clientes con diferentes necesidades de accesibilidad?	X	
6. Información en el Sitio Web:		
	SI	NO
a) ¿El sitio web del hotel proporciona información detallada sobre su accesibilidad?	X	
b) ¿Se incluyen fotografías de las instalaciones adaptadas y accesibles en el sitio web?	X	
c) ¿Se ofrece la posibilidad de hacer solicitudes especiales relacionadas con la accesibilidad al reservar en línea?	X	
7. Otras consideraciones:		
	SI	NO
a) ¿El hotel ofrece servicios adicionales para personas con discapacidad, como préstamo de sillas de ruedas o dispositivos de asistencia?	X	
b) ¿Hay opciones de entretenimiento y actividades accesibles para todos los huéspedes?	X	
Puntuación total:		
	19 / 20	
Comentarios adicionales:		
<p>-Cuentan con 3 apartamentos anexados al hotel y todos cuentan con accesibilidad al igual que el hotel.</p> <p>-En la pregunta de si en las áreas exteriores cuenta con accesibilidad, en jardines cuenta con esta medida, pero para la piscina no.</p> <p>-En la ayuda visual, solo tiene Braille en el ascensor.</p>		

-En la habitación accesible todo cumple según la normativa, pero para salir al balcón de la habitación, el ventanal tiene un gran peldaño, lo cual dificulta la salida a huéspedes en silla de ruedas.

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 46: Resumen Hotel Rugendas:

Aspecto	Accesible	No Accesible
Acceso Exterior		
Estacionamiento	X	
Rampas	X	
Camino	X	
Jardines/Piscina		X
Acceso Interior		
Ascensores	X	
Puertas Anchas	X	
Áreas Comunes Espaciosas	X	
Habitaciones Adaptadas		
Habitaciones Adaptadas	X	
Barras de Apoyo	X	
Espacio para Sillas	X	
Ayudas Visuales/Auditivas		
Ayudas Visuales	X	
Señalización Braille	X	
Asistencia Auditiva	X	
Servicio al Cliente		
Personal Amable	X	
Formación Personal	X	
Información Web		
Info. Accesibilidad	X	
Fotografías	X	
Solicitudes Especiales	X	
Otras Consideraciones		
Servicios Adicionales	X	

Entretimiento	X	
---------------	---	--

Comentarios adicionales:

- Tres apartamentos anexados son accesibles.
- Los jardines son accesibles, la piscina no lo es.
- Asistencia visual limitada a braille en el ascensor.
- El balcón de la habitación accesible tiene un peldaño alto.

5.2.1 Encuestas Realizadas a Hotel Reyall Hb:

Tabla 47. Encuestas Realizadas A Hotel Reyall Hb			
Número de Encuesta:	#2		
Nombre del hotel:	Reyall HB		
Fecha de evaluación:	19/12/23		
1. Acceso Exterior:			
	SI	NO	
a) ¿El hotel cuenta con espacios de estacionamiento reservados y accesibles?	X		
b) ¿Existen rampas o accesos sin barreras para personas con movilidad reducida?		X	
c) ¿El camino desde el estacionamiento hasta la entrada principal es fácil de recorrer para personas con discapacidad?		X	
d) ¿Las áreas exteriores, como jardines o piscinas, son accesibles para personas con movilidad reducida?	X		
2. Acceso Interior:			
	SI	NO	
a) ¿El hotel cuenta con ascensores adecuados y accesibles en todas las áreas?	X		
b) ¿Las puertas de las habitaciones y áreas comunes son lo suficientemente anchas para permitir el paso de sillas de ruedas?		X	
c) ¿Las áreas comunes, como el vestíbulo y los pasillos, son espaciosas y permiten un fácil desplazamiento para personas con discapacidad?	X		
3. Habitaciones Adaptadas:			
	SI	NO	
a) ¿El hotel ofrece habitaciones especialmente adaptadas para personas con movilidad reducida?	X		

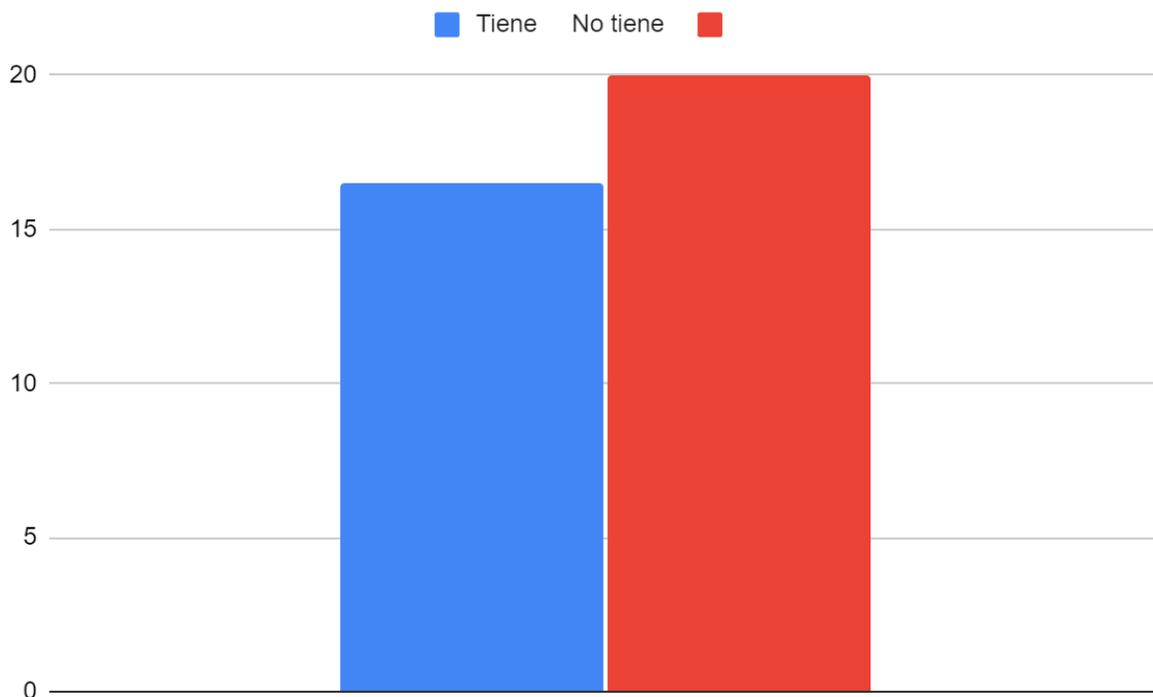
b) ¿Estas habitaciones adaptadas cuentan con barras de apoyo en baños y duchas?	X	
c) ¿Las habitaciones adaptadas tienen espacio suficiente para el movimiento de sillas de ruedas?	X	
4. Ayudas Visuales y Auditivas:		
	SI	NO
a) ¿El hotel ofrece ayudas visuales en áreas públicas para personas con discapacidad visual?		X
b) ¿Cuentan con señalización clara y legible en braille o en alto contraste?		X
c) ¿El personal está capacitado para ofrecer asistencia a personas con discapacidad auditiva?	X	
5. Servicio al Cliente:		
	SI	NO
a) ¿El personal del hotel es amable y dispuesto a asistir a personas con discapacidad?	X	
b) ¿El personal recibe formación sobre cómo atender a clientes con diferentes necesidades de accesibilidad?	X	
6. Información en el Sitio Web:		
	SI	NO
a) ¿El sitio web del hotel proporciona información detallada sobre su accesibilidad?	X	
b) ¿Se incluyen fotografías de las instalaciones adaptadas y accesibles en el sitio web?	X	
c) ¿Se ofrece la posibilidad de hacer solicitudes especiales relacionadas con la accesibilidad al reservar en línea?	X	
7. Otras consideraciones:		
	SI	NO
a) ¿El hotel ofrece servicios adicionales para personas con discapacidad, como préstamo de sillas de ruedas o dispositivos de asistencia?	X	
b) ¿Hay opciones de entretenimiento y actividades accesibles para todos los huéspedes?		X
Puntuación total:		14 pts./ 20 pts.
Comentarios adicionales:		
Las puertas para entrar al hotel son anchas, pero en las habitaciones son estándar, sobre todo la habitación para personas en situación de discapacidad. La asistencia visual que tiene es el braille que se encuentra en el ascensor. En la entrada no hay rampa, pero no hay escaleras. Desde el estacionamiento a la entrada el camino es ladrillo con patrón, es difícil moverse.		
Fuente: Elaboración Propia		

Tabla 48: Resumen Hotel Reyall HB:

Aspecto	Accesible	No Accesible
Acceso Exterior		
Estacionamiento	X	
Rampas		X
Camino		X
Jardines/Piscina	X	
Acceso Interior		
Ascensores	X	
Puertas Anchas		X
Áreas Comunes Espaciosas	X	
Habitaciones Adaptadas		
Habitaciones Adaptadas	X	
Barras de Apoyo	X	
Espacio para Sillas	X	
Ayudas Visuales/Auditivas		
Ayudas Visuales		X
Señalización Braille		X
Asistencia Auditiva	X	
Servicio al Cliente		
Personal Amable	X	
Formación Personal	X	
Información Web		
Info. Accesibilidad	X	
Fotografías	X	
Solicitudes Especiales	X	
Otras Consideraciones		
Servicios Adicionales	X	
Entretenimiento		X

Comentarios adicionales:

- Puertas de entrada anchas, puertas de habitaciones estándar.
- Asistencia visual limitada a braille en ascensor.
- No hay rampa en la entrada, pero tampoco hay escaleras (Entrada a nivel de suelo)
- Camino desde el estacionamiento difícil para personas con movilidad reducida.



Fuente: Elaboración Propia

- En las encuestas realizadas a los hoteles Reyall HB y Rugendas, se observa un compromiso con la accesibilidad. La media de los resultados de la encuesta fueron 16.5 de 20. Esto hablando respecto a la infraestructura adaptada para personas en situación de discapacidad. En ambos establecimientos se han implementado medidas como espacios de estacionamiento reservados, rampas, ascensores adecuados y habitaciones adaptadas. No obstante sujetos a mejoras futuras. Por otro lado, en el hotel Reyall HB, se señala la falta de rampa en la entrada principal y la dificultad de movilización en el camino desde el estacionamiento. Además, las puertas de las

habitaciones, especialmente las adaptadas, podrían ser más anchas, y la asistencia visual se limita al braille en el ascensor. y el hotel Rugendas, se destaca la falta de accesibilidad en las áreas exteriores, como la piscina, y se sugiere mejorar las ayudas visuales y auditivas en todo el establecimiento. Estas observaciones resaltan la importancia de continuar mejorando la accesibilidad para garantizar una experiencia óptima para todos los huéspedes.

Tabla 49. Encuestas a huéspedes.

5.2.2 Encuestas realizadas a huéspedes:

Número de Encuesta:	#1	
Nombre del Hotel:	Reyall HB	
Fecha de evaluación:	19/12/23	
Nombre (opcional):	-----	
Edad:	73 años	
Tipo de discapacidad:	Tercera edad, se moviliza con bastón	
¿Es usted el titular de la reserva o un acompañante?	Titular	
2. Experiencia de Reserva:		
a) ¿La información sobre las instalaciones del hotel y la accesibilidad para personas con discapacidad y/o para personas de 3ra edad estaba claramente indicada en el sitio web o en los materiales de reserva?	SÍ X	
b) Si su respuesta fue "No" o "No reservé directamente", ¿cómo mejoraría la información para futuras reservas?	-----	
3. Acceso y Transporte:		
a) ¿El hotel contaba con estacionamiento accesible para personas con discapacidad y/o para personas de 3ra edad?	SÍ X	
b) ¿El hotel ofrecía servicio de transporte adaptado o facilidades para acceder a transporte público cercano?	SÍ X	
c) Si no, ¿qué medidas sugeriría para mejorar el acceso y transporte para personas con discapacidad y/o para personas de 3ra edad?	Al momento de reservar te den la opción de pedir un transporte especializado tanto para personas con discapacidad como personas para 3ra edad que no tienen como moverse	
4. Instalaciones y Habitaciones:		
a) ¿Las áreas comunes del hotel eran fácilmente accesibles para personas con discapacidad y/o para personas de 3ra edad (lobby, restaurantes, piscina, etc.)?	SÍ X	

b) ¿La habitación asignada estaba adaptada para satisfacer sus necesidades de accesibilidad?	SÍ X	
c) Si no, ¿qué aspectos específicos le gustaría que se mejoren en las habitaciones para personas con discapacidad?	-----	
5. Servicio al Cliente:		
a) ¿Recibió un trato respetuoso y amable por parte del personal del hotel durante su estancia?	SÍ X	
b) ¿El personal estaba capacitado para asistir y atender las necesidades de las personas con discapacidad y/o para personas de 3ra edad?	SÍ X	
c) ¿Hubo algún momento en el que se sintió incómodo o inseguro debido a su discapacidad o por ser de 3ra edad durante su estancia?	Ninguna incomodidad	
6. Actividades y Entretenimiento:		
a) ¿El hotel ofrecía actividades y opciones de entretenimiento accesibles para personas con discapacidad y/o para personas de 3ra edad?	SÍ X	
b) Si la respuesta fue "No", ¿qué tipo de actividades o entretenimiento le gustaría que se incluyeran? Y si la respuesta fue "Sí" ¿que opina sobre la actividad, incluye a todos?	En si no eran actividades recreativas exclusivas para personas sin discapacidad, eran actividades con las que todos podemos participar	
7. Opiniones Finales:		
a) En general, ¿cómo calificaría su experiencia en este hotel? Marque con una X.	Muy Satisfactoria	
	Satisfactoria	X
	Neutral	
	Insatisfactoria	
	Muy Insatisfactoria	
b) ¿Hay algún aspecto específico que destacaría positivamente de su estancia en el hotel?	La amabilidad, la hospitalidad y la cercanía.	
c) ¿Qué aspectos cree que se podrían mejorar para hacer que el hotel sea más accesible y amigable para personas con discapacidad y/o para personas de 3ra edad?	Poner una rampa afuera y que el piso no este como con relieve que eso dificulta a las personas con sillas de ruedas moverse.	
8. Comunicación y Asistencia:		
a) ¿El hotel proporcionó información en formatos accesibles para personas con discapacidad visual o auditiva y/o para personas de 3ra edad (por ejemplo, braille, subtítulos, folletos en formatos electrónicos)?	SÍ	
b) ¿Hubo personal disponible para brindar asistencia específica según sus necesidades durante su estancia?	SÍ X	
c) Si su respuesta fue "No", ¿qué tipo de asistencia adicional le gustaría que se ofreciera en el hotel?		

9. Acceso a Servicios y Facilidades:		
a) ¿Encontró que las áreas y servicios del hotel (baños, restaurantes, etc.) estaban diseñados de manera adecuada para facilitar el acceso y uso para personas con discapacidad y/o para personas de 3ra edad?	Sí	
b) ¿El hotel disponía de ascensores o rampas para superar desniveles y facilitar el acceso?	Sí	
c) ¿Considera que el tamaño y diseño de las habitaciones y espacios cumplían con los estándares de accesibilidad?	Sí X	
10. Sensibilidad y Conciencia:		
a) ¿Sintió que el personal del hotel estaba capacitado para entender y responder a las necesidades específicas de personas con discapacidad y/o para personas de 3ra edad?	Sí X	
b) ¿Experimentó alguna situación en la que se sintiera incomprendido o tratado de manera inadecuada debido a su discapacidad y/o por ser persona de 3ra edad?	Ninguna	
11. Recomendación:		
a) ¿Recomendaría algún hotel a otras personas con discapacidad y/o para personas de 3ra edad?	Sí X	
b) ¿Por qué sí o por qué no lo recomendaría?	Si porque te tratan bien y se preocupan por tu situación, no porque en el caso de un huésped que tenga alguna discapacidad hay muchas partes del hotel que no es fácil acceder para ellos.	
12. Información sobre Accesibilidad:		
a) ¿Cómo se enteró inicialmente sobre la accesibilidad y servicios para personas con discapacidad y/o para personas de 3ra edad que ofrece el hotel?	Sitio web del hotel	
	Agencia de viajes	
	Reseñas en línea	
	Otro (especificar)	
b) ¿Encuentra útil contar con una sección específica en el sitio web del hotel que detalla la accesibilidad y servicios disponibles para personas con discapacidad y/o para personas de 3ra edad?	Sí X	
13. Dificultades y Barreras:		
a) ¿Encontró algún desafío o barrera específica durante su estancia que afectará negativamente su experiencia como persona con discapacidad o por ser de 3ra edad?	Ningún desafío	
14. Medidas de Mejora:		
a) ¿Hay alguna otra medida o servicio que crees que el hotel podría implementar para mejorar la experiencia de las personas con discapacidad?	Tener rampa, que todos los lugares sea accesibles, como los balcones o salidas que no tengan ese peldaño en la salida.	
15. Información Adicional (opcional):		

Si desea compartir algún comentario adicional o experiencia que no haya sido mencionada en las preguntas anteriores, por favor hágalo aquí.	No, ninguna	
16. ¿Recomendaría este hotel a otras personas sin discapacidad?	SÍ X	
17. ¿Por qué sí o por qué no lo recomendaría a personas sin discapacidad?	Por lo mismo de la pregunta anterior, son amables y muy buena hospitalidad.	
Fuente: Elaboración Propia		

Tabla 50: Resumen a huésped en Hotel Reyall HB:

Aspecto	Accesible	No Accesible
Experiencia de Reserva		
Información de accesibilidad en el sitio web	X	
Acceso y Transporte		
Estacionamiento	X	
Servicio de transporte adaptado	X	
Instalaciones y Habitaciones		
Áreas comunes accesibles	X	
Habitación adaptada	X	
Servicio al Cliente		
Trato respetuoso y amable	X	
Personal capacitado	X	
Actividades y Entretenimiento		
Actividades accesibles	X	
Opiniones Finales		
Satisfacción general	X (Satisfactoria)	
Comunicación y Asistencia		
Personal disponible para asistencia	X	
Acceso a Servicios y Facilidades		
Habitaciones y servicios accesibles	X	
Sensibilidad y Conciencia		
Personal capacitado en accesibilidad	X	
Recomendación		
Recomendaría a otros	X	

Información sobre Accesibilidad		
Útil contar con sección específica en sitio web	X	
Dificultades y Barreras		
Ningún desafío específico	X	
Medidas de Mejora		
Sugerencia de rampas y accesos sin peldaños	X	
Información Adicional		
Recomendaría a personas sin discapacidad	X	

Comentarios adicionales:

- Necesidad de rampa en la entrada.
- Camino de ladrillo con patrón dificulta la movilidad.
- Habitación adaptada tenía puerta de ancho estándar.
-

5.2.3 Información Adicional: "Metodología de Evaluación de Accesibilidad y Satisfacción del Cliente en Hoteles Boutique: Un Enfoque Detallado"

Hotel Rugendas:

El hotel demuestra un compromiso significativo con la accesibilidad, cumpliendo con los estándares legales en el exterior mediante rampas, estacionamientos reservados y áreas de fácil acceso, aunque la piscina no es accesible y podría mejorarse. En el interior, el hotel tiene ascensores y puertas anchas, logrando una puntuación perfecta, lo que facilita la movilidad de los huéspedes con discapacidades. Las habitaciones adaptadas están equipadas con barras de apoyo y amplio espacio para sillas de ruedas, superando las expectativas al mejorar significativamente la experiencia de los huéspedes con movilidad reducida. Además, el hotel ha implementado ayudas visuales, como señalización en braille en los ascensores, y cuenta con personal capacitado para asistir a personas con discapacidad auditiva, proporcionando un entorno inclusivo. El servicio al cliente es excepcional, con personal amable y bien entrenado, reflejado en la máxima puntuación obtenida. Aunque las habitaciones adaptadas no se pueden reservar directamente en línea, el hotel proporciona fotos y detalles en su sitio web, gestionando las reservas directamente para garantizar disponibilidad a quienes las necesitan. Finalmente, el hotel

ofrece servicios adicionales como el préstamo de sillas de ruedas y actividades accesibles, demostrando un compromiso integral con la inclusión y la satisfacción de las diversas necesidades de sus huéspedes.

Comentarios Adicionales:

-Se cuenta con 3 apartamentos anexados al hotel y todos cuentan con accesibilidad al igual que el hotel.

-En la pregunta de si en las áreas exteriores cuenta con accesibilidad, en jardines cuenta con esta medida, pero para la piscina no.

-En la ayuda visual, solo tiene Braille en el ascensor.

-En la habitación accesible todo cumple según la normativa, pero para salir al balcón de la habitación, el ventanal tiene un gran peldaño, lo cual dificulta la salida a huéspedes en silla de ruedas.

Cabe mencionar que los comentarios adicionales serán profundizados en la discusión de los resultados.

Hotel Reyall HB:

El hotel presenta áreas de mejora en cuanto a accesibilidad exterior e interior. En el exterior, la falta de rampa en la entrada, que está al mismo nivel de la calle, y el camino de ladrillo desde el estacionamiento dificultan el acceso para huéspedes en silla de ruedas, obteniendo 2/4 puntos. Mejorar estas áreas podría proporcionar una experiencia más accesible. En el interior, aunque hay ascensores y puertas anchas en áreas comunes, algunas áreas, como la entrada de las habitaciones accesibles, podrían beneficiarse de ajustes adicionales para asegurar una total accesibilidad, obteniendo 2/3 puntos.

Las habitaciones adaptadas, con barras de apoyo y suficiente espacio para sillas de ruedas, muestran un buen compromiso con la accesibilidad, pero algunas puertas estándar necesitan revisión para asegurar la total accesibilidad, logrando 3/3 puntos. En cuanto a ayudas visuales y auditivas, la implementación de braille en el ascensor y

señalización clara es un buen comienzo, pero hay oportunidades para expandir estas ayudas fuera del ascensor, obteniendo 1/3 puntos.

El servicio al cliente destaca con una puntuación perfecta de 2/2 puntos, reflejando la amabilidad y capacitación del personal para asistir a personas con discapacidad, lo que contribuye a un servicio inclusivo y satisfactorio. El sitio web del hotel cumple con altos estándares de accesibilidad, ofreciendo información detallada y fotografías de instalaciones adaptadas, facilitando la toma de decisiones informadas para los huéspedes, obteniendo 3/3 puntos.

Finalmente, en cuanto a otras consideraciones, el hotel ofrece algunos servicios y opciones de entretenimiento accesibles, pero hay margen para mejoras, como la creación de actividades recreativas inclusivas, logrando 1/2 puntos. Mejorar estas áreas podría ampliar la oferta inclusiva del hotel y asegurar una experiencia más completa para todos los huéspedes.

Comentarios Adicionales:

-Las puertas para entrar al hotel son anchas, pero en las habitaciones son estándar, sobre todo la habitación para personas en situación de discapacidad.

-La asistencia visual que tiene es el braille que se encuentra en el ascensor.

-En la entrada no hay rampa, pero no hay escaleras.

Desde el estacionamiento a la entrada el camino es ladrillo con patrón, es difícil moverse.

Análisis de encuestas a huéspedes:

Encuesta del Huésped de Tercera Edad en el Hotel Reyall HB:

El análisis del huésped sobre su estancia en el hotel resalta varios aspectos positivos y áreas de mejora en términos de accesibilidad e inclusión. La experiencia de reserva fue positiva debido a la claridad y transparencia de la información sobre instalaciones y accesibilidad en el sitio web, lo cual facilitó la toma de decisiones informada. El huésped valoró la existencia de estacionamientos accesibles, pero sugirió que el hotel debería ofrecer la opción de transporte especializado al momento de la reserva para anticipar las

necesidades de personas con discapacidad o tercera edad. Las áreas comunes accesibles y la habitación adaptada fueron aspectos positivos, aunque se identificó la necesidad de una rampa exterior y suelos sin relieve para mejorar la accesibilidad. La amabilidad y el respeto del personal, junto con su capacitación para atender a personas con discapacidad, reflejan un fuerte compromiso con la inclusión y fueron altamente valorados. Además, se apreció que las actividades ofrecidas fueran inclusivas para todos los huéspedes. La disponibilidad del personal para brindar asistencia específica muestra un enfoque proactivo para atender las necesidades individuales. A pesar de estos aspectos positivos, el huésped identificó áreas de mejora en el diseño de habitaciones y espacios para cumplir con los estándares de accesibilidad. La experiencia general fue calificada como "Satisfactoria", destacando la hospitalidad del personal, aunque se hicieron sugerencias para mejorar la accesibilidad mediante la implementación de una rampa exterior y suelos sin relieve. El hotel es recomendado, aunque con la advertencia de que algunas áreas no son fácilmente accesibles para personas con discapacidad, lo que sugiere una recomendación condicional basada en la experiencia individual. La importancia de contar con información detallada y accesible en línea también fue subrayada, ya que la información sobre accesibilidad fue principalmente obtenida a través del sitio web.

6. BIBLIOGRAFÍA

- *Buscador de Servicios Turísticos* - SERNATUR. (s.f.). <https://serviciosturisticos.sernatur.cl/index.php>
- Ley 20422, Biblioteca Del Congreso Nacional. (s.f.). *Biblioteca del Congreso Nacional*. www.bcn.cl/leychile. <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1010903&buscar=Ley%2B20422>
- López, M. J., & López, M. J. (2023). La discapacidad y sus cifras en Chile. *Fundación ConTrabajo*. <https://fundacioncontrabajo.cl/blog/cultura-inclusiva/discapacidad-en-chile/>
- SERNATUR. (s.f.). *Orientaciones Técnicas de Referencia Ordenanza OGUC Decreto 50 - Hoteles, residenciales, hogares y hospederías*. <https://www.sernatur.cl/wp-content/uploads/2019/02/OGUC.pdf>
- Ortoprono. (2022, Junio 15). *¿Qué es el Turismo Accesible según la OMT?* Ortoprono. <https://ortoprono.es/blog/derechos-discapacitados/que-es-el-turismo-accesible-segun-la-omt/#:~:text=El%20turismo%20accesible%20es%2C%20en,%2C%20visi%C3%B3n%2C%20audiencia%20y%20cognición>
- *Turismo accesible | OMT*. (s.f.). <https://www.unwto.org/es/turismo-accesible>
- Sociedad Iberoamericana de Pedagogía Social. (s.f.). *Metodología De Investigación En Pedagogía Social (Avance Cualitativo Y Modelos Mixtos)*. <https://www.redalyc.org/pdf/1350/135043653001.pdf>
- Zoila Rosa Vargas Cordero. (s.f.). *La Investigación Aplicada: Una Forma De Conocer Las Realidades Con Evidencia Científica*. Revista Educación. <https://www.revistas.ucr.ac.cr/index.php/educacion/article/viewFile/538/589>
- García, A. (2022). Origen de los hoteles boutique. *Hotel En Soria | Centrico, Moderno Y Vanguardista | Hotel Abaster*. <https://www.hotelabaster.com/origen-hotel-boutique/#:~:text=Hotel%20boutique%20es%20un%20concepto,deber%20as%20perderte%20de%20ninguna%20forma>

- Del Congreso Nacional, B. (s.f.). *Biblioteca del Congreso Nacional*. www.bcn.cl/leychile. <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1088117>
- Del Congreso Nacional, B. (s.f.). *Biblioteca del Congreso Nacional*. www.bcn.cl/leychile. <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1027577>
- Diario Público. (2023). ¿Qué es un hotel boutique? Características y dónde encontrarlos. *Viajes - Público*. <https://www.publico.es/viajes/que-es-un-hotel-boutique-caracteristicas-y-donde-encontrarlos/>
- Sheryl Burgstahler & The Center for Universal Design, NC State University. (n.d.). *Universal Design: Process, Principles, and Applications*. https://www.washington.edu/doit/sites/default/files/atoms/files/Universal_Design_04_12_21.pdf
- SERNATUR. (n.d.-a). *Informe de Intensidad Turística y Definición de Destinos Turísticos (2018)*. Subsecretaría de Turismo. <https://www.subturismo.gob.cl/wp-content/uploads/2015/09/Informe-de-Intensidad-Tur%C3%ADstica-y-Definici%C3%B3n-de-Destinos-Tur%C3%ADsticos-2018-1.pdf>
- Instituto de estudios Urbanos y Territoriales. (2021). *¡Nos llenamos de gente! clasificación de comunas chilenas según su criticidad por efectos de la capacidad de carga territorial en períodos de mayor población flotante*. <https://estudiosurbanos.uc.cl/wp-content/uploads/2022/01/TESIS-FIU.pdf>
- Subiatebehere, J. F. (2023, March 27). Sello Turismo Incluyente: un deber de los agentes de viajes. *Ladevi*. <https://mexico.ladevi.info/david-lara-castaneda/sello-turismo-incluyente-un-deber-los-agentes-viajes-n50059>
- Admin-Equ. (2022, September 6). *Accesibilidad IMAGINE HOTEL BOUTIQUE - Equalitas vitae*. *Equalitas Vitae - El Portal De Turismo Accesible*. https://equalitasvitae.com/turismo-accesible/hotel-adaptado-en-buenos-aires-imagine-hotel-boutique/#Accesibilidad_fisica
- *Costa Rica se destaca en Iberoamérica por galardón en turismo solidario que promueve la accesibilidad*. (n.d.). Instituto Costarricense De Turismo | ICT. <https://www.ict.go.cr/es/noticias-destacadas/2086-costa-rica-se-destaca-en-iberoamerica-por-galardon-en-turismo-solidario-que-promueve-la-accesibilidad.html#:~:text=para%20mas%20informaci%C3%B3n->

,Costa%20Rica%20se%20destaca%20en%20Iberoam%C3%A9rica%20por%20galard%C3%B3n%20en%20turismo,del%20Sustainable%20Social%20Tourism%20Summit

- S-COM: Davinsson Nunjar Flores. (n.d.). *Sistema Costarricense de Información Jurídica*. S-COM. http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=66251&nValor3=77833&strTipM=T
- S-COM: Davinsson Nunjar Flores. (n.d.-b). *Sistema Costarricense de Información Jurídica*. S-COM. http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=23261&nValor3=121969¶m2=1&strTipM=TC&lResultado=3&strSim=simp
- *Viajar en China como usuario de sillas de ruedas*. (n.d.). <https://www.thechinaguide.com/es/blog/handicapped-travellers#:~:text=En%20China%2C%20hoteles%20de%204,a%20clientes%20con%20condiciones%20especiales>.
- *Vietnam respeta al máximo las leyes nacionales e internacionales*. (n.d.). LA VOZ DE VIETNAM. <https://vovworld.vn/es-ES/enfoque-de-actualidad/vietnam-respetal-maximo-las-leyes-nacionales-e-internacionales-545292.vov>
- *Aprenda sobre la red nacional de la ADA*. (n.d.). ADA National Network. <https://adata.org/national-network-sp#:~:text=La%20ADA%20es%20la%20primera,26%20de%20julio%20de%20201990>.
- Domínguez, F. H., Flores, Y. H., & González, M. R. (2021). Hacia un turismo inclusivo en los hoteles comercializados por Ecotur en La Habana y Varadero. *Tendencias*, 22(2), 76–106. <https://doi.org/10.22267/rtend.212202.169>
- *Servicio Nacional de la Discapacidad*. (n.d.). https://www.senadis.gob.cl/pag/692/2006/datos_iii_endisc_region_metropolitana
- Turespaña. (2021). España, destino accesible para personas con discapacidad. *Spain.info*. <https://www.spain.info/es/descubrir-espana/turismo-accesible-espana/>

- *Big data para el turismo interno - Servicio Nacional de Turismo | SERNATUR.* (2023, July 5). Servicio Nacional De Turismo | SERNATUR. <https://www.sernatur.cl/dataturismo/big-data-turismo-interno/>
- Evaneos. (2015). Accesibilidad para personas con movilidad reducida en Vietnam. *Evaneos.es.* <https://www.evaneos.es/vietnam/viajes/informacion-practica/4122-discapacidad-en-vietnam/>
- *Garantizar los intereses y derechos de las personas con discapacidad: una prioridad de Vietnam.* (n.d.). LA VOZ DE VIETNAM. <https://vovworld.vn/es-ES/enfoque-de-actualidad/garantizar-los-intereses-y-derechos-de-las-personas-con-discapacidad-una-prioridad-de-vietnam-1111745.vov#:~:text=Los%20casi%207%20millones%20de,rurales%2C%20en%20condiciones%20muy%20dif%C3%ADciles>
- *Actividad mensual del turismo.* (n.d.). Default. <https://www.ine.gob.cl/estadisticas/economia/comercio-servicios-y-turismo/actividad-del-turismo>
- Subturismo. (2015). Subturismo. <https://www.subturismo.gob.cl/wp-content/uploads/2015/09/Informe-de-Intensidad-Tur%C3%ADstica-y-Definici%C3%B3n-de-Destinos-Tur%C3%ADsticos-2018-1.pdf>
- Estudios urbanos. (2022). Estudiosurbanos. <https://estudiosurbanos.uc.cl/wp-content/uploads/2022/01/TESIS-FIU.pdf>
- Del Congreso Nacional, B. (s.f.). *Biblioteca del Congreso Nacional.* www.bcn.cl/leychile.
<https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1010903&idParte=>
- Del Congreso Nacional, B. (2023, May 15). *Biblioteca del Congreso Nacional.* www.bcn.cl/leychile.
<https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=8201&idVersion=2023-05-15&idParte=>
- Del Congreso Nacional, B. (2016, March 4). *Biblioteca del Congreso Nacional.* www.bcn.cl/leychile.
<https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1088117&idParte=9680536&idVersion=2016-03-04>

- Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. (s.f.). *Portal de la Biblioteca del Congreso Nacional de Chile*. Portal De La Biblioteca Del Congreso Nacional De Chile. <https://www.bcn.cl/portal/leyfacil/recurso/inclusion-social-de-personas-con-discapacidad>
- Senadis. (2017,Marzo). Chile accesible. Bases metodológicas para la gestión de un plan territorial de accesibilidad. <https://www.senadis.gob.cl/descarga/i/4722/documento>
- *Documentos de apoyo para informes, ejemplo de matriz de riesgo*. (2023, 4 julio). OneDrive. https://correouss-my.sharepoint.com/personal/gsalinasa_docente_uss_cl/_layouts/15/onedrive.aspx?xct=1703276703540&or=OWA%2DNT&cid=b26d9bfd%2D5584%2D25e6%2D591b%2D441f08d9b53e&ga=1&id=%2Fpersonal%2Fgsalinasa%5Fdocente%5Fuss%5Fcl%2FDocuments%2FPROYECTO%20DE%20T%C3%8DTULO%20I%2FDOCUMENTOS%20DE%20APOYO%20PARA%20INFORME%20N%C2%B01%20Y%202
- Guía de recomendaciones para un alojamiento inclusivo (s.f) <https://registro.sernatur.cl/wp-content/uploads/biblioteca/calidad/Guia-de-Recomendaciones-para-Alojamientos-Inclusivos-2016.pdf>
- Orientaciones técnicas de referencia ordenanza OGUC decreto 50 (s.f) <https://www.sernatur.cl/wp-content/uploads/2019/01/OGUC.pdf>