

UNIVERSIDAD DE TARAPACÁ

FACULTAD DE INGENIERÍA



**EFFECTOS DE COVID-19 EN LOS ALOJAMIENTOS
TURÍSTICOS DE LA CIUDAD DE IQUIQUE**

**Memoria para optar al título de:
Ingeniera Civil Industrial**

**Alumna:
Nicole Alejandra Bravo Lázaro**

**Profesor Guía:
Pablo Gálvez Castex**

Iquique – Chile

2020

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a mis padres por darme su apoyo incondicional durante todo mi periodo universitario, quienes con paciencia y amor me comprendían para lograr ser una profesional.

A mi profesor guía quien me ayudó durante todo este periodo de actividad para lograr obtener un buen resultado en esta última etapa.

En mis años de universidad, agradezco haber tenido la posibilidad de conocer a todo tipo de personas, que a pesar de altos y bajos siempre estuvieron ahí, a la fila solidaria, luego a “mis chicas superpoderosas” con quienes generamos un lazo de amistad y a pesar de no terminar esta etapa todas juntas siempre nos hemos apoyado.

Y principalmente a mi por la paciencia y el estrés, durante estos 6 años de carrera, que a pesar de estar pasando esta última etapa en una pandemia he podido salir adelante con altos y bajos.

RESUMEN

La presente memoria estableció los efectos del COVID-19 en los alojamientos turísticos de Iquique Región de Tarapacá. Se analizó la aplicabilidad del protocolo de manejo y prevención del COVID-19 en turismo y alojamiento para así obtener el certificado de compromiso, generando confianza turística. En primer lugar se definen conceptos relacionados a los antecedentes de la norma NCh 2760:2013, la obtención de los sellos de calidad turística, sellos de turismo sustentable y el certificado de compromiso “Confianza Turística”, siendo 50 alojamientos certificados hasta marzo 2021. En segundo lugar se aplicó un cuestionario dicotómico que trató acerca del manejo del protocolo de prevención de COVID-19 en los alojamientos turísticos. Luego se realizaron entrevistas a 5 dueños y/o administradores de hoteles para conocer sobre la realidad de cada uno respecto al cuidado, manejo y efecto del COVID-19 en el rubro. Junto con lo anterior se realizó un análisis a cada pregunta con el fin de identificar similitudes o diferencias de cómo manejan el tema. Siendo lo más destacable que no han tenido dificultades para implementar las medidas sugeridas, pero se sugirió que esto sea actualizado constantemente y que no sean recomendaciones, más bien sean instrucciones a cumplir. Finalmente como conclusión se tuvo que el efecto no es tan elevado como en otras regiones, debido a que por ser zona norte existen mineras, y es por esto que favoreció la reactivación por el turista corporativo.

TABLA DE CONTENIDO

AGRADECIMIENTOS	2
RESUMEN	3
CAPITULO 1: INTRODUCCIÓN	7
1. INTRODUCCIÓN	8
1.1. JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA	12
1.2. OBJETIVOS	13
1.2.1. Objetivo General	13
1.2.2. Objetivo Específico.....	13
1.3. ALCANCE	14
1.4. METODOLOGÍA	14
CAPITULO 2: ANTECEDENTES DEL PROBLEMA	15
2. CONCEPTOS	16
2.1.1. Turismo	16
2.1.2. Turismo en el mundo.....	16
2.1.4. Turismo en Chile	18
2.1.5. Turismo en la Región de Tarapacá	19
2.1.6. Alojamientos turísticos	20
2.1.7. Norma Chilena NCh 2760:2013.....	21
2.1.8. Servicio Nacional de Turismo	22
2.1.9. Sello de Calidad Turística “Q”	24
2.1.10. Sello de Distinción en Turismo Sustentable “S”	25
2.1.11. Impacto de COVID-19 en la industria turística a nivel mundial	26
2.1.12. Impacto de COVID-19 en Chile	26
2.1.13. Impacto de COVID-19 en la Región de Tarapacá	28
2.1.14. Normalización en la Región de Tarapacá.....	29
CAPITULO 3: ANTECEDENTES DE LA NORMA	30
3. ANTECEDENTES DE LA NORMA	31
3.1. CALIFICACIÓN	35
3.1.1. Tipos de calificaciones	35
3.1.2. Criterios.....	37
3.2. SELLOS “Q” Y “S”	38
3.2.1. Sello de calidad turística “Q”	38
3.2.2. Sello de distinción en turismo sustentable “S”	39
3.3. CERTIFICADO DE COMPROMISO “CONFIANZA TURÍSTICA”	42
CAPITULO 3: METODOLOGÍA	47
4. METODOLOGÍA	48
4.1. FUENTES DE INVESTIGACIÓN	49
4.1.1. Fuentes primarias	49
4.1.2. Fuentes secundarias	49
4.2. SELECCIÓN DE MUESTRA	51
4.2.1. Muestra	51
4.4. DESARROLLO DEL INSTRUMENTO DE LA INVESTIGACIÓN	52
CAPITULO 5: ANÁLISIS Y RESULTADOS	54
5. ANÁLISIS Y RESULTADOS	55
5.1. ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS DE LA CIUDAD DE IQUIQUE.....	55
5.2. ALOJAMIENTOS A ENTREVISTAR	57
5.2.1. Hotel Cano	58
5.2.2. Hotel Divasto.....	58
5.2.3. Hotel Caiti	59
5.2.4. Gran Cavancha <i>Hotel & Apartments</i>	60
5.2.5. Gran Cavancha <i>suites</i>	61
5.3. ANÁLISIS	62
5.3.1. Análisis de entrevista	62
5.3.2. Análisis de cuestionario.....	71
CAPITULO 6: CONCLUSIÓN	77
6. CONCLUSIONES	78

BIBLIOGRAFÍA	80
WEBGRAFÍA	82
ANEXOS	83
Anexo N°1: Cuestionario: Protocolo de manejo y prevención ante COVID-19 en turismo y alojamiento.	83
Anexo N°2: Instrumento aplicado: Entrevista.	84

TABLA DE CONTENIDO: TABLAS

Tabla 1 Ranking comunal según índice de intensidad turística IIT.....	19
Tabla 2 Organismos certificadores.....	23
Tabla 3 Alojamiento turístico asociado a su norma.....	34
Tabla 4 Calificación de cada alojamiento turístico.....	36
Tabla 5 Listado de alojamientos turísticos vigentes de Iquique	55
Tabla 6 Respecto a entradas y salidas del establecimiento.....	71
Tabla 7 Respecto a áreas comunes.....	72
Tabla 8 Relativas a trabajadores.....	73
Tabla 9 Relativas a los turistas.....	74
Tabla 10 Relativas al servicio de recepción y acogida	75
Tabla 11 Relativas a las zonas de uso común	76
Tabla 12 Relativas a servicio de cafetería/ restaurante.....	76

TABLA DE CONTENIDO: ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Llegadas de turistas internacionales e ingresos por turismo internacional.....	17
Ilustración 2 Llegada turistas anual.....	18
Ilustración 3 Medidas de prevención por COVID-19	43
Ilustración 4 Hotel Cano.....	58
Ilustración 5 Hotel Divasto.....	59
Ilustración 6 Hotel Caiti	59
Ilustración 7 Hotel Gran Cavanca Hotel & Apartment	60
Ilustración 8 Gran Cavanca Suites.....	61

CAPITULO 1: INTRODUCCIÓN

1. INTRODUCCIÓN

El turismo es una de las actividades económicas más importantes que genera empleos en varias áreas tales como: gastronómico, hotelero y transporte. Según la Organización Mundial Del Turismo (OMT) el negocio del turismo iguala o incluso supera al de las exportaciones de petróleo, productos alimentarios o automóviles, siendo uno de los principales actores del comercio internacional y representando una de las más importantes fuentes de ingresos de numerosos países en desarrollo. (ProChile , 2015)

Esta actividad económica permite que varios países sean reconocidos principalmente por sus atractivos turísticos. Según las últimas investigaciones de la Organización Mundial del Turismo (OMT), el turismo genera el 10,4 % del PIB mundial y 1 de cada 10 de los empleos del mundo (OMT , 2019)

En Chile la industria del turismo representa un 3,3% del PIB (WTTC, 2018). La Región de Tarapacá cuenta con una gran variedad de atractivos turísticos naturales, buen clima, diversos entornos como valles, salares, volcanes, termas, flora y fauna diferenciada, una cultura étnica viva, lo cual significa una gran ventaja comparativa para el desarrollo.

En Chile los organismos asociados al turismo son SERNATUR que es el encargado de planificar, promover y coordinar la actividad turística. Esta entidad es dependiente del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que esta encargado de sistematizar y ejecutar el seguimiento de las políticas y proyectos. También está conformado por la subsecretaría de Turismo que está encargada de promover el turismo en el país.

El empleo estimado de todas las actividades características del turismo son 600.000 empleos, lo que equivale a un 7% del empleo nacional. Un 16,7% de los trabajadores dependientes se encuentran en alojamientos turísticos, un 42,3% en gastronomía, un 2% en agencias de viajes, tour operadores y guías turísticos, además de un 23,1% en el servicio de pasajeros por carretera.

En la Región de Tarapacá el turismo ha experimentado un proceso de fortalecimiento en la economía regional. La actividad económica de comercio, restaurantes y hoteles corresponde a un 11,1% de producto interno bruto (PIB)

del año 2017, siendo esta la segunda actividad más importante, ya que la actividad de minería tiene una participación regional del 37%.

En 2019, la Región de Tarapacá registró 319.501 llegadas de turistas extranjeros según el Barómetro de Turismo elaborado por la división de Estudios y Territorio de la Subsecretaría de Turismo y el Departamento de Estadísticas de SERNATUR (División de Estudios y Territorio de la Subsecretaría de Turismo y el Departamento de Estadísticas de SERNATUR, 2020)

Gran parte del turismo con destino a la ciudad de Iquique es por motivo de vacaciones o descanso que corresponde a 73,6% con 95.636 viajes de un total de 129.911 viajes. Cabe resaltar que el principal tipo de alojamiento es vivienda de familiares o amigos con un 44%, datos referentes al año 2016 en temporada alta.

Pero desde principio del año 2020 a nivel mundial inició una emergencia sanitaria, donde el turismo y los viajes son uno de los sectores más afectados, para esto la Organización Mundial del Turismo (OMT) está colaborando con la Organización Mundial de la Salud (OMS), la Organización de Aviación Civil (OACI), la Organización Marítima Internacional (OMI) y el sector privado.

Según la OMT las llegadas de turistas internacionales a nivel mundial se redujeron en un 65% durante la primera mitad del año 2020.

En Chile el COVID-19 tuvo inicio el 3 de marzo de 2020 donde diversos alojamientos turísticos han ofrecido su infraestructura a las personas en cuarentena, para alojar a trabajadores, ser residencias sanitarias o para convertirse en unidades de atención médica.

De acuerdo a la Encuesta Mensual de Alojamiento Turístico (EMAT) en la Región de Tarapacá hasta mayo de 2020 hubo una tasa de ocupación habitacional de 26,1%, menor en relación con el mismo periodo del año anterior. También existe una caída enorme en la llegada de extranjeros donde solo tuvo 84.114 llegadas con una disminución del 45,8% comparado con el mismo periodo del año anterior según el Barómetro de Turismo publicado en el mes de julio de 2020 (Instituto Nacional de Estadísticas, 2020)

Como se ha dicho el turismo representa una importante actividad económica en la Región de Tarapacá. Durante el periodo de julio de 2020, según la Encuesta Mensual de Alojamiento Turístico (EMAT), se ha registrado una disminución del 72,4% en la región con respecto de igual mes de 2019, como consecuencia de la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19. Lo anterior obliga a establecer protocolos de manejo de prevención de contagio, para lograr una reactivación de los servicios turísticos.

Para reactivar el sector turismo el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, la Subsecretaría de Turismo y SERNATUR ponen a disposición de la industria turística los protocolos sanitarios y guía de buenas prácticas que consiste en el manejo y prevención ante COVID-19 en turismo y alojamiento. Establecido por el Ministerio de Salud quien es el encargado de formular y fijar las políticas de salud que se desarrollan dentro del territorio nacional,

Dicho protocolo tiene como objetivo establecer las medidas preventivas a realizar en el sector turismo y alojamiento para disminuir el riesgo de contagio de COVID-19.

Trata de las medidas de prevención obligatorias, y recomendaciones de autocuidado específicas para los alojamientos turísticos relativas al servicio de recepción y acogida, zonas de uso común, servicio de cafetería y restaurantes, protocolo de actuación ante huéspedes en cuarentena, relativas a los procedimientos de limpieza en establecimientos con un caso confirmado. El set de protocolos está dirigido a los prestadores de servicios turísticos del tipo “Servicios de Alojamiento Turístico”.

Es por esto que se creó un certificado de compromiso a los protocolos y/o guías de buenas prácticas para el manejo y prevención del COVID-19 en el sector turismo, es un distintivo (símbolo) otorgado a todos los prestadores de servicios turísticos, registrados en el Servicio Nacional del Turismo.

Esto certifica que se comprometen y declaran cumplir con las medidas sanitarias de manejo y prevención para reducir el riesgo de contagio de COVID-19. Este compromiso incorpora medidas asociadas a medidas obligatorias y recomendaciones de autocuidado; recomendaciones o medidas generales; recomendaciones relativas al lugar; recomendaciones relativas a los trabajadores; recomendaciones relativas a turistas y/o clientes; protocolos

de limpieza y desinfección; medidas específicas por tipo de servicio, entre otros.

Este certificado tiene vigencia de un año y SERNATUR puede inspeccionar todos los aspectos contenidos en el certificado, ya que deben cumplir con la totalidad de las medidas y recomendaciones; de esta forma el turismo en Chile se puede reactivar progresivamente.

Por tanto el motivo principal de este estudio es describir el efecto del COVID-19 en los alojamientos turísticos de la ciudad de Iquique y analizar las normas y la aplicabilidad de protocolos sanitarios y guía de buenas prácticas establecidos por el Ministerio de Salud, que consiste en un manejo y prevención ante COVID-19 en turismo y alojamiento.

1.1. JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

Por lo expuesto anteriormente, esta investigación busca describir los efectos del COVID-19 en la ciudad de Iquique, ya que la economía regional esta basada principalmente por la minería con un 37% y luego la actividad de comercio, restaurantes y hoteles con un 11,1%, dichos datos corresponden al producto interno bruto (PIB) del año 2017 y el turismo tiene gran impacto en la Región de Tarapacá.

Además de analizar las normas y la aplicabilidad del protocolo sanitario, ya que se evidencia que existen 50 alojamientos turísticos que tienen el distintivo de “Confianza Turística”, que trata de las medidas de prevención obligatorias, y recomendaciones de autocuidado específicas para los alojamientos turísticos relativas al servicio de recepción y acogida, zonas de uso común, servicio de cafetería y restaurantes, protocolo de actuación ante huéspedes en cuarentena, relativas a los procedimientos de limpieza en establecimientos con un caso confirmado.

1.2. OBJETIVOS

1.2.1. Objetivo General

Describir los efectos del COVID-19 en los alojamientos turísticos de la ciudad de Iquique.

1.2.2. Objetivo Específico

- Analizar la aplicación de la Norma Chilena 2760:2013.
- Describir las condiciones de los alojamientos turísticos de la ciudad.
- Estudiar exigencias sanitarias dirigidas a los alojamientos turísticos por efecto de COVID-19.
- Analizar la situación actual de los alojamientos turísticos por COVID-19 y Norma Chilena de Calidad.

1.3. ALCANCE

En esta investigación se pretende realizar un análisis descriptivo a los alojamientos turísticos de la ciudad de Iquique que se encuentran registrados en SERNATUR.

En donde se pretende comparar su situación antes de la pandemia que afecta a nivel mundial versus la llegada de la pandemia. Para esto se revisará información actualizada sobre el COVID-19 a nivel regional, nacional y mundial, según estudios del instituto nacional de estadísticas (INE) y encuestas mensuales de alojamientos turísticos (EMAT) a la fecha.

Además la aplicabilidad del protocolo de manejo y prevención ante COVID-19 en turismo y alojamiento y un análisis la Norma Chilena NCh 2760:2013 en conjunto de los sellos S y Q.

Se espera que al finalizar la investigación se pueda entregar un análisis de acuerdo a la realidad actual de los alojamientos, mostrando la manera en que manejan la información y la forma en que aplican las medidas de prevención.

1.4. METODOLOGÍA

La finalidad de esta investigación es describir el efecto del COVID-19 en los alojamientos turísticos de la ciudad de Iquique, presentando las normas de los principales alojamientos turísticos. Además de la implementación del sello de turismo sustentable “S” y sello de calidad turística “Q”, como también la implementación de los protocolos de sanidad y el certificado de compromiso a los protocolos y/o guías de buenas prácticas para el manejo y prevención.

Tiene un enfoque cualitativo y para esto se aplica cuestionario dicotómico sobre el protocolo de sanidad, además se realiza entrevista semiestructurada a los dueños y/o administradores de los alojamientos turísticos de la ciudad de Iquique.

CAPITULO 2: ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

2. CONCEPTOS

2.1.1. Turismo

La Organización Mundial del Turismo (OMT) define turismo como el “fenómeno social, cultural y económico que supone el desplazamiento de personas a países o lugares fuera de su entorno habitual por motivos personales, profesionales o de negocios” (OMT , s.f.). Por ende, se entiende que aquellos grupos de personas deben satisfacer varias necesidades durante su viaje y la primera necesidad es encontrar un lugar donde hospedarse.

Históricamente el turismo se reconoce como la actividad humana con finalidad de recreación y de conocimiento que permite hacer una “inmersión en la historia natural, el patrimonio humano y cultural, las artes y filosofía, etc” (Organización Mundial del Turismo, 2019)

2.1.2. Turismo en el mundo

Según el Secretario General Zurab Pololikashvili de la OMT, “El turismo está ayudando a mejorar la vida de millones de personas y a transformar comunidades enteras”. El turismo ha registrado una expansión constante a lo largo del tiempo.

“El panorama del turismo internacional” edición 2019, informe realizado por la Organización Mundial del Turismo, entrega las tendencias mundiales del turismo, indicando que hubo una disminución comparado con el año anterior ya que en 2018 hubo 5,4% (1.451 millones) llegadas de turistas internacionales, como se observa en la Ilustración 1.

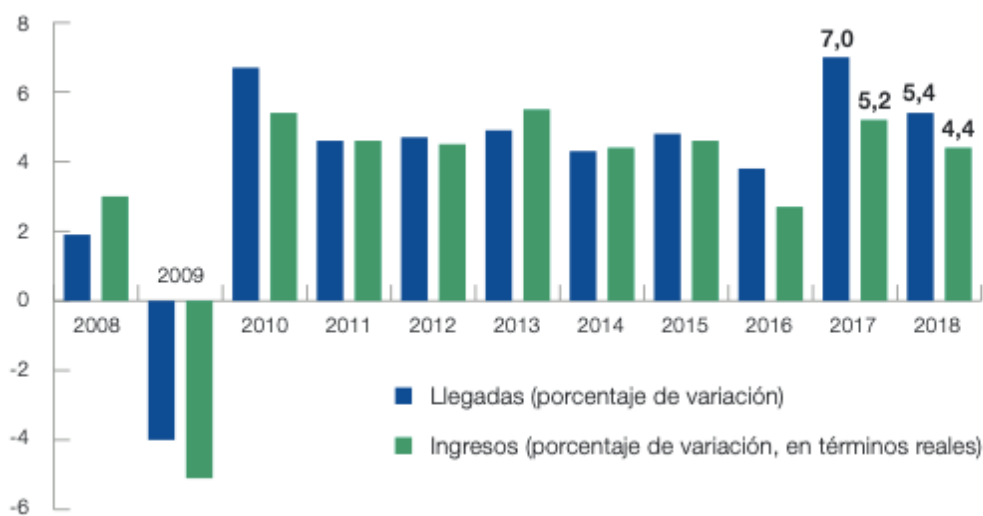


Ilustración 1 Llegadas de turistas internacionales e ingresos por turismo internacional.

Fuente: Organización Mundial del Turismo (OMT-UNWTO), julio de 2019.

En el 2019, según datos de la Organización Mundial del Turismo (OMT), se registraron en todo el mundo más de 1.400 millones de llegadas de turistas internacionales, lo que equivale a la quinta parte de la población, esto permite evidenciar la importancia global de la industria turística.

Los desplazamientos turísticos registraron aumentos en todas las regiones del mundo, en el Oriente Medio un crecimiento de 7,6%, en Asia-Pacífico mostró un gran dinamismo, con una expansión del 4,6% , al igual que África con un 4,2%, en las Américas (parte norte y sur del continente), se estima resultados heterogéneos, ya que las llegadas en Sudamérica cayó, debido a los disturbios sociales y políticos obteniendo 2%, mientras que Europa creció por encima de la media, cerca del 4%. (UNWTO , 2020)

2.1.4. Turismo en Chile

El turismo es una industria que aporta al desarrollo de Chile, ya que genera empleo y contribuye a las economías locales. No obstante durante los últimos años, la llegada de turistas extranjeros tuvo su peak en Chile en 2017 con 6.449.883 arribos de turistas. En la Ilustración 2 se puede observar la llegada de turistas anual durante el periodo 2009 a 2019 demostrando que su peak fue en 2017 y existió una disminución en 2019 de 21,1% menos que en 2018. (FEDETUR , 2019)

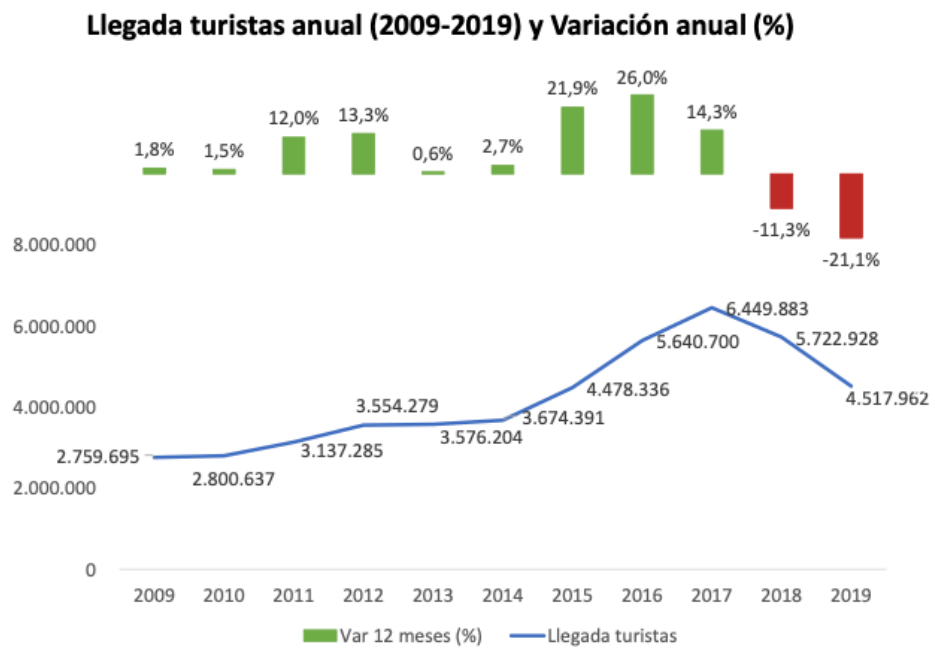


Ilustración 2 Llegada turistas anual.

Fuente: Barómetro chileno del turismo.

2.1.5. Turismo en la Región de Tarapacá

De acuerdo al informe “Intensidad turística” realizado en 2018 por SERNATUR. Se efectuó un ranking comunal, que indica el índice de intensidad turística (IIT), en el cual se señala que la comuna de Iquique se encuentra en el puesto número 8 de un total de 346 comunas del país, indicando un índice de 0,3172 de intensidad turística, ver Tabla 1 de las primeras 10 comunas del país.

Esto permite conocer el comportamiento turístico respecto a una dinámica de variables de ofertas y demanda turística, valoradas a nivel comunal a lo largo del país, en el cual se consideraron 15 variables, entre ellas: Cantidad de número de llegadas y de pernотaciones a EAT, atractivos turísticos, cantidad de número de servicios de alojamiento turístico, población flotante. (SERNATUR, 2018)

Tabla 1 Ranking comunal según índice de intensidad turística IIT.

Ranking	Comunas	Índice (IIT)
1	Santiago	1
2	Las Condes	0,8838
3	Providencia	0,6845
4	Viña del Mar	0,4725
5	Valparaíso	0,3772
6	Antofagasta	0,3528
7	Puerto Varas	0,3240
8	Iquique	0,3172
9	San Pedro de Atacama	0,3024
10	La Serena	0,2995

Fuente: Elaboración propia.

La economía regional tiene gran influencia por el sector turismo. Según el producto interno bruto (PIB) del año 2017 la actividad de comercio, restaurantes y hoteles obtiene un 11,1% de PIB , siendo superada solo por minería.

En la Región de Tarapacá la mayor concentración de turistas internacionales y nacionales se hospedan en la ciudad de Iquique. A finales del año 2020 la tasa de ocupación en habitaciones en la región de Tarapacá fue de 62,2%,siendo la mayor tasa de ocupación a nivel nacional. (Instituto Nacional de Estadísticas, 2020)

2.1.6. Alojamientos turísticos

Según SERNATUR, el servicio de alojamiento turístico se define como aquel que presta comercialmente un período mínimo a una pernoctación. Para dicha definición existen diversos tipos de alojamientos tales como, albergue, *apart-hotel*, hospedaje familiar, hostel, hostería, hotel, *lodge*, motel, recinto de campamento y resort.

De acuerdo al Registro de Prestadores de Servicios Turísticos a junio de 2019 se cuenta con 19.830 empresas de las cuales 44,6% corresponden a Alojamientos Turísticos, seguido de restaurantes y similares en un 15,5%, turismo aventura en un 12,7% y agencias de viaje y tour operadores 12% (Subsecretaría de Turismo , 2019)

Los servicios de alojamientos turísticos deben cumplir con normas impuestas por el Instituto Nacional de Normalización (INN). Dicho instituto está constituido como una fundación de derecho privado sin fines de lucro, creada por la Corporación de Fomento de la Producción (CORFO) en 1973, como un organismo técnico en materias de la infraestructura de la calidad.

Un hito importante del 2006 fue el desarrollo del Proyecto Innova Chile “Normativa de Calidad de los Servicios Turísticos” que con financiamiento de CORFO permitió la elaboración de 50 normas para el sector, además del desarrollo de un sistema de certificación de la calidad, la creación del sitio

(www.calidadturistica.cl) y el sello de calidad turística, que actualmente otorga SERNATUR.

2.1.7. Norma Chilena NCh 2760:2013

La Norma Chilena NCh 2760:2013 fue elaborada a través del Comité Técnico de alojamiento Turístico para establecer la clasificación, calificación y terminología de las siguientes clases de alojamiento turístico. Albergues u *hostels*; hospedaje familiar (*Bed & Breakfast*; alojamiento y desayuno) ; apart-hoteles; camping o recintos de campamento; centros de turismo de naturaleza o lodge; departamentos turísticos y/o ejecutivos; haciendas o estancias; hoteles; hostales, residenciales; hosterías; cabañas; termas y hoteles boutique.

Las normas del INN se utilizan para especificar, los requisitos generales de gestión y de calidad que deben cumplir los alojamientos para obtener, según corresponda, la clasificación y calificación de acuerdo a su tipo.

Dentro de los distintos tipos de alojamientos turísticos, se puede encontrar diferentes calificaciones, tales como; nivel básico o turista; nivel básico, turista o turista superior; nivel turista; nivel turista, turista superior, turista de lujo; nivel estándar, superior o lujo; nivel 1 a 5 estrellas.

Los establecimientos de alojamiento turístico se califican de la siguiente forma:

- Los hostels o albergues se califican como básicos o turistas.
- Los alojamientos familiar o *Bed & Breakfast*, los centros de turismo de naturaleza o lodge y las hosterías se califican como turista, turista superior o lujo.
- Los apart-hoteles, los complejos turísticos o resort, los hoteles, las cabañas y las termas se califican de 1 a 5 estrellas.
- Los hoteles boutique se califican como premium o classic.
- Los camping o recintos de campamento y hostales y residenciales se califican como básico, turista o turista superior.
- Los departamentos turísticos y/o ejecutivos se califican como estándar, superior o lujo.

Es necesario la calificación de los servicios turísticos para así saber su verdadero nivel de calidad que tiene el servicio y medir según los requisitos que se fijan en la norma para cada clase de alojamiento según corresponda.

Para ser calificados deben considerarse los siguientes aspectos: organización, servicios generales, arquitectura, equipamiento, mobiliario y suministros, comercialización y marketing, cabe resaltar que cada clase de alojamiento turístico tiene sus requisitos para su calificación escrito en una Norma.

2.1.8. Servicio Nacional de Turismo

A nivel de administración nacional y pública, la institución que está vinculada con la promoción del turismo en Chile es el Ministerio de Economía y fomento del Turismo.

La subsecretaría de Turismo es quien vela por la coordinación en materia turística entre los ministerios, organismos y servicios y SERNATUR es encargado de promover y difundir el desarrollo del turismo en Chile dependen del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

SERNATUR es el encargado de fomentar la actividad turística para que el turismo sea una de las principales industrias en el país con servicios turísticos de calidad, mejores destinos y turistas satisfechos. Para esto se puede acceder voluntariamente al proceso de certificación de calidad turística que es otorgado por ésta entidad, obteniendo así el sello S y sello Q según corresponda. Además es quien podrá retirar, suspender o prohibir su uso a aquellos prestadores que hagan empleo indebido de lo sellos. También está facultado para supervisar el cumplimiento de las normas relativas al sistema, a la certificación de calidad y estándares de seguridad, incluyendo el correcto uso del sello.

Es importante resaltar que SERNATUR es solo el encargado de otorgar aquellos sellos, ya que la certificación es otorgada por uno de los organismos de certificación que se encuentre debidamente acreditado por el Instituto Nacional de Normalización (INN) para estas normas y reconocido por SERNATUR. Además INN sólo elabora y propone las normas técnicas de calidad, ya que el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo aprueba por decreto.

El objetivo de SERNATUR es ejecutar planes y/o programas basados en la Política Nacional de Turismo, impulsando el desarrollo sustentable de la actividad turística, incentivando la especialización, la calidad y la competitividad de la industria y promocionando los destinos y atractivos turísticos nacionales, para contribuir al desarrollo económico, social y cultural del país.

Mientras que el objetivo de INN es contribuir a la sociedad con el aseguramiento y mejora de la calidad, a través del desarrollo de normas técnicas, acreditación de evaluación de la conformidad, la coordinación de la Red Nacional de Metrología y la transferencia de conocimientos, para aumentar el valor agregado por los diversos sectores productivos y mejorar la calidad de vida de las personas, con énfasis en aquellos sectores priorizados por las políticas públicas, con excelencia e independencia técnica.

En la Tabla 2 se puede observar los organismos certificadores que presenta SERNATUR.

Tabla 2 Organismos certificadores

Organismo certificador	Ámbito de certificación
ICOMCER	Alojamiento turístico
ICONTER Chile S.A	Alojamiento turístico, agencias de viajes y tour operadores
SCI Certificadora	Alojamiento turístico, agencias de viajes y tour operadores
SGS Chile Ltda.	Alojamiento turístico, agencias de viajes y tour operadores
CERTHIA Spa.	Alojamiento turístico, agencias de viajes y tour operadores

VyB Certifica SpA	Alojamiento turístico, agencias de viajes, tour operadores y guías de turismo
-------------------	---

Fuente: Elaboración propia.

2.1.9. Sello de Calidad Turística “Q”

Es un distintivo entregado por SERNATUR que se le otorga a los prestadores de servicios turísticos, certificados en alguna de las 48 normas oficiales de calidad turística, que se dividen tres grandes áreas: Alojamiento Turístico, Agencias de Viaje y Tour Operadores, y Guías de Turismo.

La importancia del Sello de Calidad Turística se debe a que acredita que los prestadores cumplen con los requisitos que fijan los estándares de calidad. Además con el certificado obtienen los beneficios propios de la calidad, como la disminución de los costos de operación, mayor eficiencia en los procesos, mejora de la reputación, posicionamiento, y aumento en el compromiso de los colaboradores.

Esta herramienta permite diferenciar a una empresa de sus competidores y facilita además la información de los clientes al momento de escoger una determinada empresa o servicio, ya que es significado de confianza, transparencia, seguridad, satisfacción de expectativas y mejoras del servicio.

El Sello de Calidad Turística se puede encontrar en las agencias de viajes, alojamientos turísticos que cuentan con su calificación, guías de turismo y tour operadores.

El Servicio Nacional de Turismo creó el programa de Sustentabilidad Turística con el propósito de posicionar a Chile como un destino de clase mundial que sea reconocido por poseer una oferta atractiva, variada, sustentable y de calidad. Para lograrlo se tiene la “Distinción en Turismo Sustentable” o más reconocida como el sello S, que pretende reconocer a los servicios turísticos más sustentables del país.

2.1.10. Sello de Distinción en Turismo Sustentable “S”

La Distinción en Turismo Sustentable, reconocida gráficamente con el sello S, garantiza al visitante que el servicio turístico, cumple con criterios globales de sustentabilidad turística, en los ámbitos socio-cultural, medioambientales y económicos.

Por ahora, el sello S aplica solo para servicios de alojamientos turísticos, tour operadores y agencias de viaje operando en Chile. Tiene como objetivo reconocer los esfuerzos de los servicios que hayan desarrollado avances en cualquier ámbito de la sustentabilidad, garantizar a los turistas el compromiso de la empresa con los pilares de la sustentabilidad y diferenciarlos frente a sus competidores.

Además de los beneficios propios de la sustentabilidad, tales como: disminución de los costos de operación, mayor eficiencia en los procesos, mejora de la reputación, aumento en el compromiso de los empleados, se vuelve más fácil cumplir con las normas internacionales, disminuye las probabilidades de conflicto con la comunidad.

Dicha distinción es entregada por SERNATUR, bajo la supervisión, apoyo y revisión de un equipo público–privado que vela por el correcto cumplimiento y aplicación de los criterios de sustentabilidad, denominado Mesa Nacional de Sustentabilidad Turística.

La diferencia entre ambos sellos es que el sello Q de Calidad Turística es significado de confianza, transparencia, seguridad, satisfacción de expectativas y mejoras de servicio, mientras que el sello de S de Turismo sustentable es significado de compromiso con el entorno, empleados comprometidos, operación responsable, respeto por el medioambiente, asociatividad con la comunidad local, mejora en la gestión de los recursos.

La calidad de estos servicios turísticos es uno de los elementos más importantes de las estrategias de competitividad de las empresas turísticas. Dado esto se puede realizar un acercamiento a los servicios de alojamientos turísticos de la ciudad de Iquique, con el cumplimiento de la norma, bajo las condiciones turísticas de la Región de Tarapacá, además de analizar la actualidad, ya que se vive bajo una pandemia a nivel mundial, afectando así a

diversos sectores económicos principalmente al sector turístico, dado que se necesitan las condiciones de distanciamiento físico, protocolos de higiene y salud.

2.1.11. Impacto de COVID-19 en la industria turística a nivel mundial

A nivel mundial el turismo y los viajes son uno de los sectores más afectados. Para esto la Organización Mundial del Turismo (OMT) está colaborando con la Organización Mundial de la Salud (OMS), la Organización de Aviación Civil (OACI), la Organización Marítima Internacional (OMI) y el sector privado.

Según la OMT las llegadas de turistas internacionales a nivel mundial se redujeron en un 65% durante la primera mitad del año 2020, debido al desplome sin precedentes causado por el cierre de las fronteras en todo el mundo y la introducción de restricciones de viaje.

2.1.12. Impacto de COVID-19 en Chile

En Chile el COVID-19 tuvo inicio el 3 de marzo de 2020 donde diversos alojamientos turísticos han ofrecido su infraestructura a las personas en cuarentena, para alojar a trabajadores, ser residencias sanitarias o para convertirse en unidades de atención médica.

El gerente del área de Multifamily y Hotelería de Colliers, Juan Pablo Amenábar, explicó que la baja en el valor tiene relación con que todavía una parte importante de los alojamientos sigue operando como residencia sanitaria: alrededor del 20% del stock total de habitaciones del país está funcionando bajo esta modalidad. Además que la ocupación hotelera promedio a lo largo del país registró un retroceso desde 47% en 2019 a 31% en 2020 (Lyonnet, 2021)

"La expectativa en el rubro era tener una apertura total durante enero 2021; sin embargo, producto de las medidas anunciadas del plan "Paso a paso", un alto porcentaje de las reaperturas que estaban programadas se

paralizaron y aplazaron hasta tener mayor certeza respecto de las posibilidades de desplazamiento de los turistas", establece el informe de Colliers International.

Dado el aumento de casos de COVID-19 en el país, la opción de seguir operando como residencia sanitaria se ha hecho mas factible para los hoteles, ya que con el rebrote se necesitan más habitaciones y camas.

Además indicó que la industria que ha movido con fuerza a la hotelería en este periodo ha sido la minería, ya que la situación ha sido distinta para los hoteles enfocados en el segmento corporativo. (Hosteltur Hoteles y alojamientos , 2021)

Una encuesta de la Federación de Empresas de Turismo de Chile (FEDETUR) arrojó que el 70% de las empresas turísticas consultadas se acogió a la Ley de Protección del Empleo con el fin de resguardar a los trabajadores del sector. "Sin embargo, muchas empresas de igual forma no están pudiendo sortear la crisis y se han visto obligadas a cerrar", lamentó el presidente de la Federación, Ricardo Margulis. Esta ley permite proteger la fuente laboral de los trabajadores, permitiéndoles acceder a las prestaciones y complementos del Seguro de Cesantía.

2.1.13. Impacto de COVID-19 en la Región de Tarapacá

Como se ha dicho el turismo representa una importante actividad económica en la región. Durante el periodo de julio de 2020, según la Encuesta Mensual de Alojamiento Turístico (EMAT), se ha registrado una disminución del 72,4% en la región con respecto de igual mes de 2019, como consecuencia de la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19. Lo anterior obliga a establecer protocolos de manejo de prevención de contagio, para lograr una reactivación de los servicios turísticos.

La Región de Tarapacá tiene un 35% de funcionamiento en alojamiento actualizado hasta el 2 de octubre de 2020, mientras que solo un 10% de funcionamiento en atractivos turísticos.

Para reactivar el sector turismo el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, la Subsecretaría de Turismo y SERNATUR ponen a disposición de la industria turística los protocolos sanitarios y guía de buenas prácticas establecidos por el Ministerio de Salud, que consiste en un manejo y prevención ante COVID-19 en turismo y alojamiento.

Dicho protocolo tiene como objetivo establecer las medidas preventivas a realizar en el sector turismo y alojamiento para disminuir el riesgo de contagio de COVID-19, trata de las medidas de prevención obligatorias, y recomendaciones de autocuidado específicas para los alojamientos turísticos relativas al servicio de recepción y acogida, zonas de uso común, servicio de cafetería y restaurantes, protocolo de actuación ante huéspedes en cuarentena, relativas a los procedimientos de limpieza en establecimientos con un caso confirmado. El set de protocolos está dirigido a los prestadores de servicios turísticos del tipo "Servicios de Alojamiento Turístico".

Es por esto que se creó un certificado de compromiso a los protocolos y/o guías de buenas prácticas para el manejo y prevención del COVID-19 en el sector turismo. Esto certifica que se comprometen y declaran cumplir con las medidas sanitarias de manejo y prevención para reducir el riesgo de contagio de COVID-19, este compromiso incorpora medidas asociadas a medidas obligatorias y recomendaciones de autocuidado; recomendaciones o medidas generales; recomendaciones relativas al lugar; recomendaciones relativas a los trabajadores; recomendaciones relativas a turistas y/o clientes;

protocolos de limpieza y desinfección; medidas específicas por tipo de servicio, entre otros.

2.1.14. Normalización en la Región de Tarapacá

La Región de Tarapacá posee gran variedad de destinos turísticos, por esto se suman nuevos agentes de mercado, tantos como privados o públicos para mejorar la competitividad del sector turístico.

SERNATUR es el encargado de velar por las mejoras en la calidad y sustentabilidad de las empresas del sector turístico

Según el Servicio Nacional de Turismo aquellas brechas que inciden negativamente en el desarrollo del turismo regional guardan relación con el capital humano y la certificación de calidad, para esto es necesario que se adquiera mayor conocimiento sobre la gestión de calidad. (Subsecretaría de Turismo , 2018)

Dentro de la base de dato de SERNATUR 2021 existen 151 alojamientos turísticos en la ciudad de Iquique inscritos, donde 2 servicios de alojamiento cuentan con Sello de Calidad Turística, 3 con Sello de Sustentabilidad Turística y 50 servicios de alojamiento turístico cuentan con el Protocolo Sanitario ante COVID- 19 a la fecha de marzo 2021.

CAPITULO 3: ANTECEDENTES DE LA NORMA

3. ANTECEDENTES DE LA NORMA

El Instituto Nacional de Normalización (INN) es el organismo encargado del estudio, desarrollo y preparación de normas de carácter técnico a nivel nacional. Este mismo es un participante de la *Internacional Organization of Standardization* (ISO) y de la Comisión Panamericana de Normas Técnicas (COPANT).

Por ello se creó normas a cada establecimiento que presten servicio de alojamiento, estos son clasificados según la modalidad como se presta el servicio respectivo tales como:

- **Apart- hotel:** Establecimiento en que se preste el servicio de alojamiento turístico en departamentos independientes de un edificio que integren una unidad de administración y explotación, pudiendo ofrecer otros servicios complementarios.
- **Cabañas:** Establecimiento que presta el servicio de alojamiento turístico en unidades habitacionales del tipo cabaña con estacionamiento con capacidad mínima de un vehículo por cada unidad habitacional.
- **Camping; recinto de campamento:** Establecimiento en que se preste el servicio de alojamiento turístico en un terreno debidamente delimitado, asignándole un sitio a cada persona o grupo de personas que hacen vida al aire libre y que utilicen carpas, casas rodantes u otras instalaciones similares para pernoctar.
- **Centro de turismo de naturaleza; lodge:** Establecimiento en que se preste el servicio de alojamiento turístico en unidades habitacionales privadas, ubicado en áreas rurales y cuyo principal propósito es servir de enclave para realizar excursiones organizadas para el desarrollo de

actividades asociadas a su entorno natural, tales como pesca, caza y similares. Deben ofrecer servicios de alimentación bajo la modalidad de pensión completa, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios.

- **Complejo turístico; resort:** Establecimiento que, reuniendo las características que definen a un hotel, *apart-hotel*, motel o combinación de estas modalidades, tiene como propósito principal ofrecer actividades recreativas y de descanso al aire libre y/o en espaciosos recintos interiores asociados a su entorno natural, y que por lo tanto, posee un número significativo de instalaciones, equipamiento, infraestructura y variedad de servicios para facilitar tal fin, dentro o en el entorno inmediato del predio en que se emplaza, el que además es de gran extensión y se ubica preferentemente en ambientes rurales.
- **Departamentos turísticos y/o ejecutivos:** Establecimiento que provee el servicio de alojamiento turístico en unidades habitacionales del tipo departamento, los que deben estar amoblados y destinados principalmente al turista de recreación, vacacional o de negocios, los que pueden estar ubicados en un mismo edificio o en edificios distintos, bajo una administración centralizada. Deben contar como mínimo con los servicios de recepción en horario acordado con el cliente y servicio de mucama propio o concertado.

Hacienda; estancias: Establecimiento que mantiene o recrea un casco principal con estructuras, espacios y materiales propios de las antiguas tradicionales de la zona donde se emplaza. El principal propósito del establecimiento es servir de enclave para realizar actividades al aire libre y/o excursiones productivas propias del predio y la cultura del local.

- **Hospedaje familiar: (alojamiento y desayuno; bed & breakfast):** Vivienda y dependencias anexas en la cual sus residentes permanentes presten el servicio de alojamiento y alimentación a turistas como actividad complementaria de la que desarrollan en forma habitual.

- **Hostal:** Establecimiento en que se preste el servicio de alojamiento turístico en habitaciones privadas de un edificio, cuyas características constructivas dicen relación con las de una casa habitación, y bajo estas características puede ofrecer, además, servicios de alimentación. Cuando este servicio, en las modalidades de media pensión o pensión completa, esté incluido en el precio, estos establecimientos podrán denominarse residenciales.
- **Hostería:** Establecimiento en que se preste servicio completo de alimentación en un restaurante, además de alojamiento turístico en habitaciones u otro tipo de unidades habitacionales, privadas, ubicado en lugares suburbanos o rurales, en un edificio o parte independiente del mismo, constituyendo sus dependencias un todo homogéneo con entrada de uso exclusivo. Además, deben otorgar facilidades para estacionamiento de vehículos, los que habitualmente se ubican en superficie junto al edificio principal, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios.
- **Hotel:** Establecimiento en que se preste el servicio de alojamiento turístico en habitaciones y otro tipo de unidades habitacionales en menor cantidad, privadas, en un edificio o parte independiente del mismo, constituyendo sus dependencias un todo homogéneo y con entrada de uso exclusivo. Disponen, además, como mínimo del servicio de recepción durante las 24 horas una cafetería para el servicio de desayuno y salón de estar para la permanencia de los huéspedes, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios.
- **Hostel /Albergue:** Establecimiento en que se preste el servicio de alojamiento turístico preferentemente en habitaciones y baños semi privados o comunes y que dispone de un recinto común equipado adecuadamente para que los huéspedes preparen sus propios alimentos, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios.

En la Tabla 3 se aprecia cada tipo de alojamiento con la norma asociada.

Tabla 3 Alojamiento turístico asociado a su norma

Alojamiento turístico	Norma
Albergues, refugios u <i>hostels</i>	NCh 2971. Of2006
Camping o recinto de campamento	NCh 2948. Of2012
Hostales y residenciales	NCh 2960. Of2006
Alojamiento familiar o <i>Bed & Breakfast</i>	NCh 2941. Of2005
Centro de turismo de naturaleza o <i>lodge</i>	NCh 3009. Of2012
Hacienda o estancias	NCh 3002. Of2007
Hosterías	NCh 2963. Of2006
<i>Apart- hoteles</i>	NCh 2980. Of2012
Complejos turísticos o <i>resort</i>	NCh 2949. Of 2005
Hoteles	NCh 2912. Of 2012
Cabañas	NCh 2964. Of2013
Termas	NCh2939 Of2005
Departamentos turísticos y departamentos ejecutivos	NCh 3027 Of2013
Hospedaje rural	NCh 3015 Of2006
Baños termales o balnearios termales	NCh 3006 Of 2006
Centro de esquí	NCh 3074 Of 2007

Fuente: Elaboración propia.

3.1. CALIFICACIÓN

Las calificaciones son grados que se le otorgan a los servicios de alojamiento turísticos, de acuerdo a los requisitos de calidad que cumplen cuando se mide el nivel del servicio ofrecido por un prestador a un o una turista.

El ente encargado de calificar a los alojamientos turísticos es SERNATUR, quien se rige bajo el Decreto Supremo 227, el cual clasifica, califica y registra los establecimientos de alojamiento.

3.1.1. Tipos de calificaciones

Los distintos tipos de alojamiento se pueden calificar según el tipo de servicio prestado. Para saber cual es el verdadero nivel de calidad que tiene el servicio se mide según los requisitos que fijan la Norma Técnica de Calidad. Los tipos de calificación de acuerdo al servicio e infraestructura que tiene el alojamiento turístico son:

- Nivel básico o turista
- Nivel básico, turista o turista superior
- Nivel turista
- Nivel turista, turista superior, turista de lujo
- Nivel estándar, superior o lujo
- Nivel 1 a 5 estrellas

En la Tabla 4 se aprecia la calificación de cada tipo de alojamiento.

Tabla 4 Calificación de cada alojamiento turístico

		Calificación						
		Básico o turista	Básico, turista o turista superior	Turista, turista superior o lujo	1 a 5 estrellas	Estándar, superior o lujo	Turista	Premium o Classic
Clases de alojamiento turístico	Albergues, refugios u hostels	x						
	Camping o recinto de campamento		x					
	Hostales y residenciales		x					
	Alojamiento familiar o Bed & Breakfast			x				
	Centro de turismo de naturaleza o lodge			x				
	Haciendas o estancias			x				
	Hosterías			x				
	Apart-hoteles				x			
	Complejo turístico o resort				x			
	hoteles				x			
	Cabañas				x			
	Termas				x			
	Departamento turísticos y departamentos ejecutivos					x		
	Hospedajes rurales						x	
	Hoteles boutique							x

Fuente: Elaboración propia.

3.1.2. Criterios

Para la calificación de los establecimientos de alojamiento turístico deben considerarse los siguientes aspectos que son establecidos en la norma de requisitos.

- **Organización:** Los requisitos de organización varían para los distintos tipos de alojamiento turístico, pero todas las normas coinciden en que se debe contar con una organización definida, tener una serie de procedimientos y prácticas para asegurar el óptimo desempeño en la presentación de los diferentes servicios y, contar con programas de mantenimiento de las instalaciones y equipamiento para otorgarlos.
- **Servicios generales:** Las normas de calidad turística establecen una serie de servicios generales, que los distintos tipos de alojamiento turístico normados, deben tener implementados al interior de su establecimiento, dentro de los requisitos se tienen los servicios generales, servicios de atención, servicios de alimentos y bebidas, servicios de entretenimiento.
- **Arquitectura:** Dentro de los requisitos de arquitectura se encuentra la cantidad y tipo de recintos, en donde se solicita cantidad de estacionamientos, cantidad de baños, cocina, entre otros, además de solicitar las especificaciones técnicas de construcción de los recintos.
- **Equipamiento, mobiliario y suministros:** Dentro de los requisitos que deben contar son los detalle de cuánto y qué muebles debe haber en las habitaciones, baños, cocina, salas y otras dependencias del establecimiento, el detalle de las instalaciones en los recintos del establecimiento, frecuencia del recambio de ropa de cama y toallas y también el equipamiento.
- **Comercialización y marketing:** Esta cláusula se concentra en los procesos de compra, ventas y reserva.

3.2. SELLOS “Q” Y “S”

En complemento a lo anterior se implementan sellos de calidad turística de carácter opcional que en conjunto a las normas de los alojamientos turísticos reflejan la condición del servicio. Estos sellos son conocidos como Sello de Calidad Turística “Q” y Sello de Distinción en Turismo sustentable “S”, para poder optar es necesario cumplir con los requerimientos mínimos definidos y detallados anteriormente.

3.2.1. Sello de calidad turística “Q”

El Sello Q de Calidad turística es un distintivo que se le otorga a todos los prestadores de servicios turísticos que están certificados en algún de las normas de calidad turística, entre ellos: alojamientos turísticos, agencias de viajes, tour operadores y guías de turismo.

El sello es significado de confianza, transparencia, seguridad, satisfacción de expectativas y mejoras del servicio. El sistema de calidad turística está dividida en 4 áreas, estas son:

- **Alojamiento turístico:** Los servicios de alojamiento turístico cuenta con 16 normas técnicas, cada una de estas está asociada a cada clasificación de establecimiento, están definidas en el Decreto Supremo 227.
- **Agencias de viaje y tour operador:** Constituyen parte importante de la cadena de comercialización e intermediación en los servicios turísticos. Actualmente cuenta con 2 normas técnicas que establecen sus transparencia en el mercado y reguardar la calidad.
- **Guías de turismo :** El sistema de calidad cuenta con 3 normas técnicas para los guías de turismo y 2 normas para servicios de guiados similares, que establecen requisitos mínimos para garantizar que quien entrega estos servicios tenga conocimientos, experiencia y competencias técnicas para proporcionar la debida orientación e información.

- **Actividades de turismo aventura:** El sistema de calidad cuenta con 24 normas técnicas que establecen requisitos mínimos con los que debe cumplir una empresa que realiza este tipo de actividades respecto de su organización, servicios, equipamiento, procedimientos ante accidentes o incidentes y requisitos del guía especializado, entre otras. Su finalidad es brindar transparencia al mercado y otorgar una garantía de calidad y seguridad del servicio a los clientes.

Para obtener el sello Q se debe seguir estas 4 etapas:

- **Registro:** La empresa o servicio debe estar registrado como servicio turístico ante SERNATUR.
- **Implementación:** El servicio debe subsanar las brechas que existan entre lo que está actualmente establecido en éste y las normas de calidad turística.
- **Certificación:** En esta etapa la empresa verifica el cumplimiento de los requisitos de las normas chilenas de calidad a través de un organismo certificador acreditado en INN.
- **Sello de calidad:** Una vez certificada, la empresa debe solicitar a su oficina regional de calidad, el Sello de Calidad Turística, como también la incorporación a todos los beneficios que esto conlleva.

3.2.2. Sello de distinción en turismo sustentable “S”

La distinción en Turismo Sustentable garantiza al cliente que el servicio turístico que cuenta con este distintivo, cumple con criterios globales de sustentabilidad turística, en los ámbitos socio-cultural, medioambientales y económicos.

Este sello es aplicable para los servicios de alojamientos turísticos, tour operadores y agencias de viaje operando en Chile. También pretende diferenciar a las empresas frente a sus competidores, reconocer los esfuerzos de los servicios de alojamiento turístico que hayan desarrollado avances en cualquier ámbito de la sustentabilidad.

El sello S para los alojamientos turísticos considera 57 criterios de evaluación y 3 niveles de distinción, siendo el nivel 3 el que refleja la excelencia en sustentabilidad. Los criterios de evaluación están ordenados según los 3 ámbitos de la sustentabilidad universalmente conocidos (Económicos, Sociocultural y Medioambiental).

Para optar al sello S se debe cumplir los siguientes aspectos:

- **Autodiagnóstico:** Se debe completar las instrucciones generales, cargar los requisitos obligatorios y luego contestar el autodiagnóstico.
- **Consulta regional:** SERNATUR es el encargado de gestionar las consultas regionales luego de la recepción conforme de los documentos.
- **Auditoria en terreno:** Una empresa autorizada debe verificar en terreno los requisitos del sistema detallados en el autodiagnóstico enviado por el establecimiento de alojamiento turístico.
- **Aprobación de la Mesa Nacional de Sustentabilidad Turística (MNST):** Finalmente se presenta ante la Mesa Nacional de Sustentabilidad Turística (MNST) los antecedentes recogidos en las etapas 1, 2 y 3, para luego votar sobre el merito de obtención de la distinción.

Dentro de los beneficios propios de la sustentabilidad se encuentra: disminución de los costos de operación, mayor eficiencia en los procesos, mejora de la reputación, aumento en el compromiso de los empleados, disminuye las probabilidades de conflicto con la comunidad, entre otros.

También existen beneficios propios del Sello S y Sello Q, estos son:

Difusión y promoción:

- Identificación en www.chilesustentable.travel
- Priorización en www.servicioturísticos.sernatur.cl/

- Identificación y priorización en www.bookdifferent.com/en/
- Difusión en redes sociales de SERNATUR.
- Notas de prensa enfocadas en el Sello S.
- Campaña de activación Sello S y Q.
- Priorización en selección de Feria VyVa.
- Priorización en OIT (oficinas de información turística de SERNATUR).
- Descuento de un 40% en participación de ferias del Programa de Promoción Turística Internacional.

Capacitación:

- Al menos 1 curso gratuito de capacitación técnica al año.

Preferencia de uso:

- Priorización de uso de servicios para premios de concursos de campañas SERNATUR.
- Priorización en bases de Programas interregionales de Turismo Social de SERNATUR.
- Priorización de uso de establecimientos para ejecutar el Sistema Inicial de Gestión Organizacional (SIGO).

3.3. CERTIFICADO DE COMPROMISO “CONFIANZA TURÍSTICA”

Este certificado trata de un distintivo que fue elaborado por el Servicio Nacional de Turismo (SERNATUR) con la colaboración de la subsecretaría de Turismo y el Ministerio de Salud. Para que los prestadores del sector que están registrados en SERNATUR se adhieran a la implementación y el cumplimiento de protocolos y guías de buenas prácticas sanitarias necesarias para entregar a trabajadores y visitantes un buen servicio. Cumpliendo así con las medidas sanitarias, recomendaciones y todas las acciones de manejo y prevención para minimizar el riesgo de contagios.

El nuevo turismo post COVID-19 plantea un nuevo perfil del turista que demandará estrictas normas de higiene y sanitización de espacios, por lo tanto los diversos alojamientos turísticos deben adoptar estas recomendaciones y en conjunto regresar la confianza a los turistas en el marco de una nueva cultura del viaje.

Este compromiso incorpora medidas asociadas a: medidas obligatorias y recomendaciones de autocuidado, recomendaciones o medidas generales; recomendaciones relativas al lugar; recomendaciones relativas a los trabajadores; recomendaciones relativas a turistas y/o clientes; protocolos de limpieza y desinfección; medidas específicas por tipo de servicio, entre otros.

Dicho protocolo de manejo y prevención ante COVID-19 en turismo y alojamiento tiene como objetivo establecer medidas preventivas a realizar en el sector turismo y alojamiento para disminuir el riesgo de COVID-19.

En la Ilustración 3 se puede observar las medidas de prevención obligatorias.

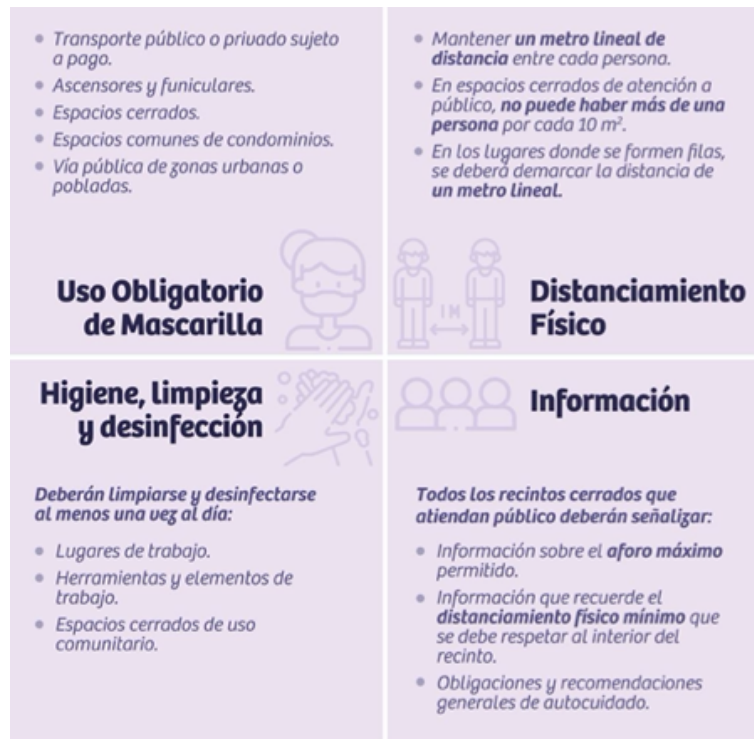


Ilustración 3 Medidas de prevención por COVID-19

Fuente: Ministerio de Salud, 2020.

Todas estas medidas están definidas de manera nacional en el Protocolo “Modo Covid de Vida”.

También existen recomendaciones de autocuidado, tales como:

- Evitar tocarse los ojos, nariz y boca.
- Evitar contacto cercano, como conversaciones cara a cara.
- Evitar espacios concurridos o albarrotados de personas.
- Evitar lugar cerrados con poca ventilación.
- Evitar saludar con la mano o dar besos.
- No compartir artículos de higiene ni de alimentación.

En las recomendaciones específicas para el sector se encuentran los siguientes puntos a considerar:

- **Respecto a entradas y salidas del establecimiento**, se debe marcar distanciamiento de un metro, establecer en las entradas y salidas mecanismos de desinfección de manos, en lo posible, contar con termómetros infrarrojos para tomar temperatura y restringir la cantidad de accesos disponible.
- **Respecto a áreas comunes**, deben organizar mesas, sillas y escritorios para cumplir con el debido distanciamiento entre personas, mantener espacios ventilados, facilitar el pre-registro de los clientes/turistas por medios digitales.
- **Respecto a los servicios sanitarios**, disponer de inodoros en buen estado, basureros, lavamanos, jabón y papel higiénico, evitar uso de toallas, potenciar sistemas de ventilación.
- **Relativas a trabajadores**, para evitar aglomeraciones y asegurar las medidas de distanciamiento físico de trabajadores, se sigue, evaluar sistema de turnos entre grupos de trabajadores, flexibilizar horarios, evaluar formas de traslado de trabajadores, tomar medidas necesarias para controlar el estado de salud del personal.
- **Relativas a los turistas**, se debe informar a los turistas de las prácticas que está implementando el establecimiento para reducir riesgos y conocer los servicios de salud a los que puedan recurrir en caso de requerir atención médica.
- **Relativas a proveedores**, se debe tomar temperatura y solicitar complementar la declaración de estado de salud.

De las recomendaciones específicas para los alojamientos turísticos, se tiene:

- **Relativas al servicio de recepción y acogida**, se recomienda la instalación de elementos físicos que aseguren la protección del personal de recepción, disponer de lugares para lavado de manos, evitar la manipulación de objetos como lápices, folletos, revistas, etc.

- **Relativas a las zonas de uso común**, se debe cerrar áreas infantiles y juegos de niños, se puede realizar actividades de animación al aire libre, evitando el intercambio de objetos.
- **Relativas servicio de cafetería/ restaurante**, se debe evitar la manipulación de los alimentos directamente por los clientes y minimizar el autoservicio.
- **Relativas al protocolo de actuación ante huéspedes en cuarentena**, se debe aislar a la persona en su habitación, gestionar contacto con la autoridad sanitaria para proporcionar un traslado, luego la autoridad sanitaria procederá a identificar los contactos estrechos para que realicen su respectiva cuarentena.
- **Relativas a los procedimientos de limpieza en establecimientos con un caso confirmado**, se debe tener utensilios exclusivos para dichas habitaciones, para evitar riesgos de contaminación, de manera que el personal utilice protección desechables, realizando una limpieza adecuada y una desinfección posterior.

Entonces para que el alojamiento turístico pueda adherirse a los protocolos y/o guías de buenas prácticas de manejo y prevención ante COVID-19 y obtener el certificado de compromiso y logo, se debe cumplir con la totalidad de las medidas y recomendaciones que apliquen al servicio turístico que se presta.

Cabe destacar que el protocolo está dirigido a todas las clases de alojamiento turístico, que incluye recomendaciones y orientaciones.

Dicho certificado tiene una vigencia máxima de un año renovable a partir de la implementación de los mismos.

Para la adhesión debe seguir los siguientes pasos:

- Iniciar sesión en el “Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos”.
- Seleccionar el servicio turístico registro que cuenta con todas las medidas para cumplir con el compromiso de “Confianza Turística”.
- Ingresar a la sección “Certificado de compromiso”, leer en detalle el documento y confirmar el compromiso de la empresa haciendo click en la botonera “Acepto”.
- Descargar el Certificado de Compromiso y el sello distintivo de adherencia para ponerlo en un lugar visible. Este está acompañado por un código QR que gracias a este distintivo el turista puede comprobar la veracidad de la adhesión a los protocolos.

CAPITULO 3: METODOLOGÍA

4. METODOLOGÍA

La finalidad de esta investigación es dar describir el efecto del COVID-19 en los alojamientos turísticos de la ciudad de Iquique, presentando las normas de los principales alojamientos turísticos. Además de la implementación del sello de turismo sustentable “S” y sello de calidad turística “Q”, como también la implementación de los protocolos de sanidad y el certificado de compromiso a los protocolos y/o guías de buenas prácticas para el manejo y prevención.

La metodología a utilizar tiene un enfoque cualitativo, ya que se basa en información entregada por las encuestas mensuales de alojamiento (EMAT), el instituto nacional de estadística (INE) y SERNATUR. En esta investigación se utiliza la técnica de entrevistas, por medio de esto se busca hacer referencia a los temas mas específicos e importantes del estudio (Bernal, 2010, p.257), mediante preguntas semiestructuradas, en donde el entrevistador genera una guía, y además tiene la posibilidad de introducir preguntas adicionales por temas que surgen al momento, según Sampieri es que el contexto social es fundamental en la interpretación de significados, el entrevistador ajusta sus normas y lenguaje, las preguntas son abiertas y neutrales para captar perspectivas, experiencias y opiniones en su propio lenguaje (Sampieri R. H., 2014)

Además se puede indagar sobre aspectos generales del establecimiento, también se hace revisión de documentos con información a nivel mundial, informes con alguna similitud, estudios sobre la norma, para así obtener información de primera fuente.

También se aplica un cuestionario dicotómico , es decir, respuestas de sí y no, para así saber si cumplen con los requisitos del protocolo sanitario ante COVID-19.

Las técnicas de investigación mencionada anteriormente, permite desarrollar el proceso investigativo, ya que posibilita levantar información idónea, y pertinente con márgenes de error mínimos, con la finalidad de identificar el impacto, instancia para intercambiar información entre un entrevistador y entrevistado.

Se debe identificar la población, para esto se utiliza información entregada por SERNATUR, en donde se obtiene a todos los alojamientos turísticos inscritos de la ciudad de Iquique.

Para el desarrollo se realizan entrevistas y se aplica cuestionario a algunos alojamientos para así obtener información de primera fuente y analizar el grado de efecto y como previenen el COVID-19 en este sector .

4.1. FUENTES DE INVESTIGACIÓN

4.1.1. Fuentes primarias

Para el levantamiento de información se diseña una entrevista que se aplica a dueños y/o administradores de los alojamientos turísticos.

4.1.2. Fuentes secundarias

Estas fuentes fueron recopiladas a través de distintos informes, encuestas mensuales de alojamiento, e información obtenida del instituto nacional de estadística, como además la pagina web de SERNATUR.

Algunos documentos que se estudiaron fueron:

- Protocolo general de manejo y prevención ante COVID-19 en el sector turismo y alojamiento.
- Preguntas frecuentes sobre el “Certificado de compromiso a los protocolos y/o guías de buenas prácticas para el manejo y prevención”.
- Cuenta pública participativa 2019 SERNATUR.
- Encuesta mensual de alojamiento turístico en INE
- Sello de calidad turística y sello de turismo sustentable.

Además se visita paginas oficiales del Gobierno de Chile, tales como las de SERNATUR, para así recoger información sobre el estado de los alojamientos turísticos de Iquique. Para finalmente hacer un análisis respecto al impacto que produjo el COVID-19 a los alojamientos turísticos de Iquique.

4.2. SELECCIÓN DE MUESTRA

4.2.1. Muestra

Según (Hernandez Sampieri, 2002), la muestra “suele ser definida como un subgrupo de la población”, pero dada las circunstancias que está pasando a nivel mundial, no es posible abarcar a todos los alojamientos turísticos de la ciudad de Iquique.

Esta investigación tiene la selección de una muestra pequeña para comprender las acciones e impacto que ha tenido el COVID-19 en los alojamientos turísticos de la ciudad de Iquique. Esto permite tener un mejor análisis de la realidad.

El estudio de los dueños y/o administradores de los alojamientos turísticos permite un acercamiento a la realidad actual que afecta a los alojamientos turísticos.

Para realizar la investigación se ha seguido un proceso que consta de tres fases: exploratoria, trabajo de campo o fase de diagnóstico y fase de análisis.

- **Exploratorio:** el cual consta de del análisis de la bibliografía, en donde se revisan las páginas web de Chile relacionadas con los antecedentes de la norma, la obtención de los sellos “S” y “Q”, además el certificado de compromiso a los protocolos.
- **Fase de diagnóstico (trabajo de campo):** Se realiza mediante la aplicación de la entrevista y cuestionario, para así obtener información de primera fuente.
- **Fase de análisis y resultados:** Se realiza el análisis a las entrevistas y cuestionario aplicadas a los dueños de alojamientos turísticos de la ciudad de Iquique.

4.4. DESARROLLO DEL INSTRUMENTO DE LA INVESTIGACIÓN

Para la elaboración de la entrevista, se basó en una encuesta para la industria turística en contexto de coronavirus realizada por CADEM en 2020, que fue aplicada a los dueños, gerentes o personal administrativo de establecimientos de actividades turísticas del registro de establecimientos turísticos de SERNATUR.

Esto permite tener un acercamiento a la realidad ante el efecto de COVID-19 en los alojamientos turísticos de la ciudad de Iquique.

Además se le aplica un cuestionario que tiene relación con el protocolo sanitario para los alojamientos turísticos y además una entrevista semiestructurada de manera presencial. (ANEXO 2)

Las preguntas de las entrevistas se presentan a continuación:

1. ¿Tiene conocimientos sobre el protocolo de manejo y prevención ante COVID-19 en turismo y alojamientos que ha generado SERNATUR?
2. ¿Según usted, cuáles son las deficiencias que existen en el protocolo de manejo y prevención ante COVID-19 en turismo y alojamientos?
3. ¿Cuáles son los diferentes procesos que se llevan a cabo actualmente para el control de COVID-19?
4. ¿Usted toma otras medidas diferentes a las mencionadas en el protocolo?
5. ¿Cómo considera usted la forma en que actualmente se maneja la información sobre las medidas que deben tomar los turistas?
6. Al implementar las medidas del protocolo ¿Ha generado un esfuerzo sobrehumano y/o económico para usted?
7. Respecto a las medidas sugeridas ¿Cree usted que es necesario realizar modificaciones al protocolo?

8. Comparando la realidad turística antes vs después de la pandemia ¿Ha tenido efecto importante durante este verano?

9. ¿Qué impacto ha tenido esta pandemia en su rubro?

CAPITULO 5: ANÁLISIS Y RESULTADOS

5. ANÁLISIS Y RESULTADOS

5.1. ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS DE LA CIUDAD DE IQUIQUE

Debido al incremento de la Región de Tarapacá como un destino turístico, es necesario que se establezcan estándares y normas de calidad que permitan evaluar la oferta, ya que la ley 20.423 exige que los servicios de alojamiento y turismo aventura deben estar registrados obligatoriamente en SERNATUR.

En la Ciudad de Iquique existen 151 establecimientos de alojamiento turístico registrados por SERNATUR, esto indica que cumplen con la norma asociada a cada tipo de alojamiento.

Además existen 2 establecimientos que solo cumplen con la obtención de Sello de Calidad Turística “Q”, el Hotel Gavina Sens y Hotel Las Dunas.

También existen 3 establecimientos que tienen el Sello de Sustentabilidad Turística “S”, dichos establecimientos son: Hotel Playa Brava, Hotel Terra y Hotel Inti- Llanka

Tras la implementación del protocolo sanitario ante COVID-19, existen 50 servicios de alojamiento turístico que tienen el distintivo de “Confianza Turística”. A continuación se puede apreciar en la Tabla 5 los alojamientos asociados al distintivo.

Tabla 5 Listado de alojamientos turísticos vigentes de Iquique

nº	Nombre	Tipo de alojamiento turístico
1	Gavina Sens	Hotel
2	Hotel Sunfish	Hotel
3	Cabaña Yo Claudio	Cabañas
4	El Camino Hotel	Hotel
5	Garden Hotel	Hotel
6	Garden Hotel Wilson	Hotel
7	Gran Cavanca Hotel & Apartments	Apart- Hotel
8	Gran Cavanca suite	Hotel
9	Hostal Casa Blanca	Hostal
10	Hostal Cuneo	Hostal

11	Hostal Li- Ming	Hostal
12	Hostal Lujor`s	Hostal
13	Hostal Yo Claudio	Hostal
14	Hostel B3 Backpackers	Hostel o albergue
15	Hotel Caiti	Hotel
16	Hotel Casa del profesor	Hotel
17	Hotel Costa Norte	Hotel
18	Hotel Diego De Almagro	Hotel
19	Hotel Hilton Garden Inn	Hotel
20	Hotel Horizonte	Hotel
21	Hotel Inis Budget	Hotel
22	Hotel Terrado Club	Hotel
23	Terrado Arturo Prat	Hotel
24	Terrado Cavanha	Hotel
25	Terrado Suites	Hotel
26	Hostal Dacin	Hostal
27	Hostal Dacin II	Hostal
28	Hostal Vivar	Hostal
29	Hostal Humberstone	Hostal
30	Hotel Terrasol	Hotel
31	Raices Gestión Inmobiliaria	Departamento turísticos y/o ejecutivos
32	Hotel Las Dunas	Hotel
33	Aloha Inn	Hostal
34	Alpro departamentos turísticos	Departamentos turísticos y/o ejecutivos
35	Backpackers Hostel Iquique	Hostel o albergue
36	Hostal Camino Real	Hostal
37	Hostal JM	Hostal
38	Hotel Baquedano Boulevard	Hotel
39	Hotel Barros Arana	Hotel
40	Hotel Camanchaca	Hotel
41	Hotel De Carlos	Hotel

42	Hotel De La Plaza	Hotel
43	Hotel Mediterráneo	Hotel
44	Hotel Urbano	Hotel
45	Hotel Velero	Hotel
46	Hotel Velero Centro	Hotel
47	Lirayen Hosyel	Hostel o albergue
48	Residencial Lecher	Residencial
49	UMA Jaqi Surf Hostel	Hostel o albergue
50	Hotel Kaia	Hotel

Fuente: Elaboración propia.

5.2. ALOJAMIENTOS A ENTREVISTAR

A continuación se puede apreciar los alojamientos a entrevistar, en donde se aplica un cuestionario sobre el protocolo de manejo y prevención de COVID-19 en turismo y alojamiento y luego se realiza la entrevista semiestructurada que consta de 9 preguntas abiertas.

- Hotel Cano
- Hotel Divasto
- Hotel Caiti
- Gran Cavanca *Hotel & Apartments*
- Gran Cavanca *suites*

5.2.1. Hotel Cano

- **Descripción del negocio**

Se encuentra ubicado en Ramírez N° 996, Iquique, lleva 28 años de trayectoria, cuenta con 34 habitaciones y 13 trabajadores distribuidos en distintas áreas.

La persona entrevistada fue el Señor Alfonso Cano dueño y administrador del Hotel.



Ilustración 4 Hotel Cano.

Fuente: Guía local.

5.2.2. Hotel Divasto

- **Descripción del negocio**

Hotel Divasto Se encuentra ubicado en Capitán Roberto Pérez N°738, Iquique, cuenta con 36 habitaciones y 15 trabajadores distribuidos en distintas áreas. En el año 2011 fue la creación del Hotel Divasto.

La persona entrevistada fue el Señor Eduardo Toranzo quien lleva administrando el Hotel por 11 años.



Ilustración 5 Hotel Divasto.

Fuente: Guía local.

5.2.3. Hotel Caiti

- **Descripción del negocio**

Se encuentra ubicado en el centro histórico de Iquique, a pasos de plaza Prat en Gorostiaga N°443, cuenta con 38 habitaciones y 15 trabajadores.

La persona entrevistada fue El Señor Jorge Platero.



Ilustración 6 Hotel Caiti

Fuente: Guía local.

5.2.4. Gran Cavanca *Hotel & Apartments*

- **Descripción del negocio**

Gran Cavanca *Hotel & Apartments*, es un *Apart Hotel* con un concepto de alojamiento que combina la comodidad de un hotel y con la libertad de un departamento.

Ubicado en Céspedes y Gonzalez N°700, Iquique, cuenta con 91 departamentos, distribuidos entre los 22 pisos del establecimiento. En septiembre del año 2017 fue la inauguración. La persona entrevistada fue la Señora Cecilia.

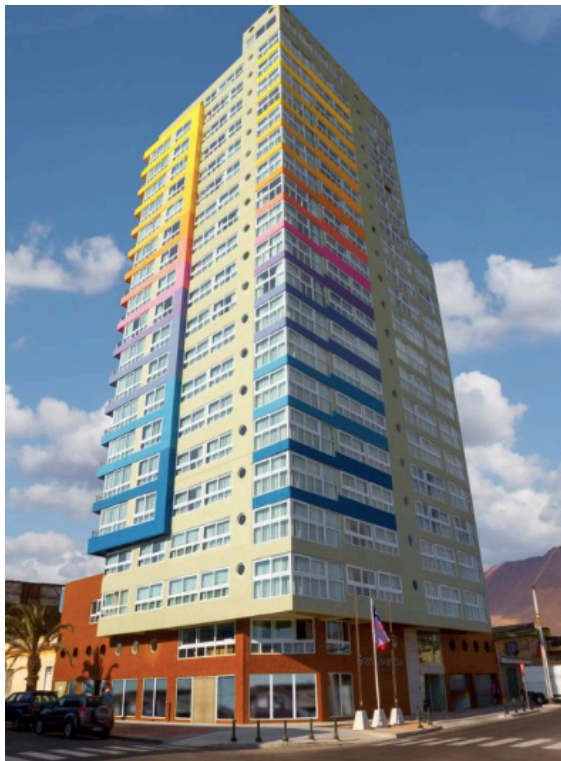


Ilustración 7 Hotel Gran Cavanca Hotel & Apartment

Fuente: Guía local.

5.2.5. Gran Cavancha suites

Dispone de 67 habitaciones, por otro lado, también ofrece la alternativa de realizar sus eventos corporativos o privados en alguno de sus 7 salones, que pueden albergar hasta 120 personas en auditorio.

Ubicado en Amunátegui N°2034, Iquique que tiene un personal de 25 trabajadores. Se adquirió en enero 2019, ya que antes era Hotel Spark. La persona entrevistada fue la Señora Cecilia quien también administra el Gran Cavancha *Hotel & Apartments*.

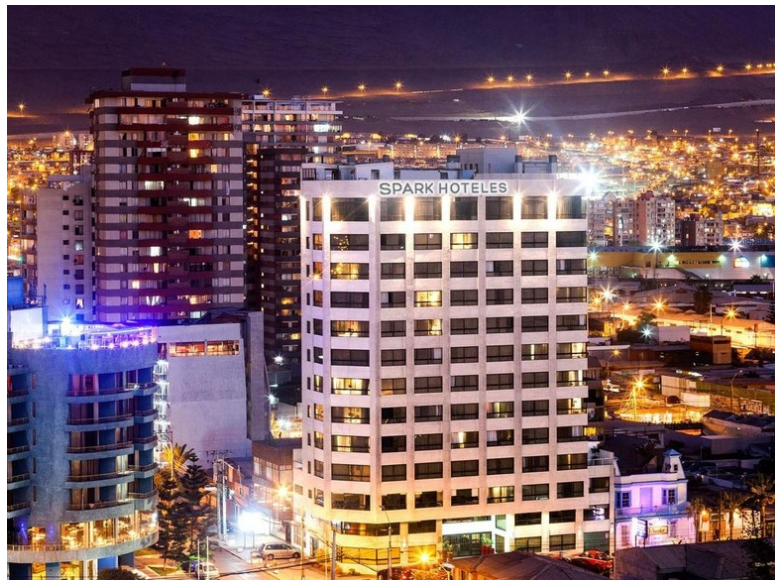


Ilustración 8 Gran Cavancha Suites.

Fuente: Guía local.

5.3. ANÁLISIS

5.3.1. Análisis de entrevista

A continuación, se presentan los resultados obtenidos de la entrevista realizada, a través de una matriz a cada pregunta con sus respectivas respuestas de cada alojamiento turístico.

Objetivo: Demostrar noción sobre el protocolo de manejo y prevención ante COVID-19 en turismo y alojamiento.

1. ¿Tiene conocimientos sobre el protocolo de manejo y prevención ante COVID- 19 en turismo y alojamientos que ha generado SERNATUR?	
Hotel Caiti	Si, es lo básico que debemos saber ya que somos residencia sanitaria desde junio del año pasado y debemos cumplir con todas las medidas exigidas por el ministerio de salud.
Gran Cavanca Suites Ex Spark	Si, existe el conocimiento, ya que contamos con el certificado de confianza turística desde su inicio.
Hotel Cano	Un conocimiento completo no, pero si creamos un propio protocolo de acuerdo a las necesidades de este hotel.
Gran Cavanca Hotel & Apartments	Si, tenemos el conocimiento, ya que para adquirir el certificado de confianza turística debemos cumplir con el protocolo sugerido.
Hotel Divasto	Si, ya que nuestro protocolo interno está basado en este protocolo y además se reforzó con las exigencias que pide la empresa Bester .

- **Análisis:**

En relación a todas las respuestas recolectadas de los 5 alojamientos turísticos se menciona que si existe un conocimiento sobre el protocolo de manejo y prevención ante COVID-19 en turismo y alojamientos turísticos, ya que han creado su propio protocolo en base a este, otro de los motivos por el conocimiento es que 2 de ellos si cuentan con el certificado de confianza turística, y por último uno de ellos es residencia sanitaria y el manejo del protocolo es primordial, ya que trabajan con el ministerio de salud para el cumplimiento y el cuidado de cada trabajador.

Objetivo: Mostrar deficiencias relacionadas al protocolo de manejo y prevención ante COVID-19 en turismo y alojamiento.

2. ¿Según usted, cuáles son las deficiencias que existen en el protocolo de manejo y prevención ante COVID-19 en turismo y alojamiento?	
Hotel Caiti	Una de las deficiencias es el vacío que existe, ya que el protocolo solo genera sugerencias, no te obliga a implementar las medidas, además de la falta de actualización mes a mes dado que las condiciones varían.
Gran Cavancha Suites Ex Spark	La deficiencia es la falta de fiscalización de controlar o revisar que se cumplan los reglamentos.
Hotel Cano	Como deficiencia se puede apreciar la falta de cumplimiento y alguien que fiscalice el cumplimiento, ya que puede existir el protocolo, pero quien corrobora el cumplimiento.
Gran Cavancha Hotel & Apartments	Una de las principales deficiencias es la falta de personal para la fiscalización del cumplimiento.
Hotel Divasto	Yo creo que una de las deficiencias fue la falta de explicación de acuerdo al manejo de tiempo en la ventilación, especificación en el uso de implementos de seguridad, ya que no hay un inspector que explique como se debe aplicar.

- **Análisis:**

Existen deficiencias claras en el protocolo, ya que la mayoría comentó de que solo adquirió el documento sin una explicación posterior a la implementación de lo solicitado, además de la falta de alguna persona encargada de fiscalizar constantemente el cumplimiento y corregir o aclarar dudas respecto al protocolo, como también una actualización constante del documento.

Objetivo: Describir el proceso que lleva a cabo para el control de COVID- 19 los alojamientos turísticos.

3. ¿Cuáles son los diferentes procesos que se llevan a cabo actualmente para el control de COVID-19?	
Hotel Caiti	Nuestro proceso para controlar el COVID-19 es lo básico el uso de amonio cuaternario, limpieza de pies, sanitizar cada dos horas, por parte de salud es el control del pasajero, en donde se sanitiza todo su recorrido.
Gran Cavanca Suites Ex Spark	Nosotros tenemos nuestro propio protocolo interno para todo el personal en el cual tenemos desde la llegada, la manipulación, estar en áreas comunes y el retiro del personal.
Hotel Cano	Tenemos nuestro propio protocolo, evitamos que trabajadores se junten en cocina, además que todo se trabaja por teléfono, también como trabajamos con personas de minería no hay afluencia en las áreas.
Gran Cavanca Hotel & Apartments	Al igual que el Hotel Gran Cavanca Suite, ya que es administrado de igual manera, pero principalmente se tiene el cuidado al personal para un buen funcionamiento, teniendo un protocolo interno ante cualquier situación.
Hotel Divasto	Tenemos un protocolo interno, que consiste desde la entrada con un check-in de los trabajadores, existen horarios para la comida, en caso de check-out se sanitiza completamente las habitaciones, esto es debido a que la misma empresa Bester nos exige un cuidado específico con sus trabajadores.

- **Análisis:**

La mayoría aclaró que cuentan con su propio protocolo, en donde sus medidas son mas estrictas para los trabajadores y todo el personal, partiendo de lo básico que es la limpieza de zapatos y manos, luego la toma de temperatura, además ante cualquier resfrío es enviado a su hogar. En general se sanitizan las áreas comunes cada cierto periodo, en el caso de los hoteles que trabajan con el turismo corporativo existe un protocolo adicional y diferente que es otorgado por el prevencionista de riesgo a los administradores para el cuidado de sus trabajadores.

Objetivo: Reconocer diferentes medidas de prevención ante COVID-19 que toma el alojamiento turístico.

4. ¿Usted toma otras medidas diferentes a las mencionadas en el protocolo?	
Hotel Caiti	Si, para distribuir la comida se usan artículos desechables, para así disminuir el contacto y evitar el uso de áreas comunes, se sanitiza también al pasajero y al personal completamente, el marcar las áreas de comidas y toda persona con un resfrio debe ser enviada a su hogar.
Gran Cavancha Suites Ex Spark	Si, complementamos el protocolo otorgado con la creación de uno interno, en donde se especifica el autocuidado del personal y el uso del pub.
Hotel Cano	Otras medidas no, aplicamos las mismas medidas, pero en cuanto a problemas con los pasajeros se informa inmediatamente a la empresa para que solucione la situación.
Gran Cavancha Hotel & Apartments	La situación es la misma que el Gran Cavancha Suite, ya que es administrado de igual manera. Principalmente se debe cuidar al personal facilitando todo los implementos necesarios.
Hotel Divasto	Si, ya que la empresa Bestor nos exige un cuidado con sus trabajadores, ellos no deben salir del hotel, un pequeño resfrio y son enviados a su hogar.

- **Análisis:**

Se reconoce que la mayoría si toma otras medidas diferentes al protocolo, uno de ellos da a conocer que por ser residencia sanitaria debe usar artículos desechables tener una limpieza y sanitización más constante, mientras que los otros alojamientos solo hacen referencia al cuidado del personal.

Objetivo: Deducir el manejo de información sobre las medidas que toman los turistas ante COVID-19.

5. ¿ Cómo considera usted la forma en que actualmente se maneja la información sobre las medidas que deben tomar los turistas?	
Hotel Caiti	La información está presente, pero no actualizada entonces se necesita una mejora para que el gremio pueda ofrecer un buen servicio, además se podría considerar que alguien con los conocimientos suficientes se acerque al alojamiento para informar.
Gran Cavanca Suites Ex Spark	En cuanto a la información, falta quien informe, ya que solo somos nosotros quienes entregan la información.
Hotel Cano	No podría hablar de turistas, ya que trabajo con empresa minera, pero antes de la pandemia el turista era bueno para hacer vida social en la áreas comunes, pero dada la situación actual ya no es posible.
Gran Cavanca Hotel & Apartments	En mi opinión la información que se maneja es débil, ya que no existe alguien que informe a los turistas sobre las medidas, somos nosotros los que proporcionamos la información.
Hotel Divasto	Desde mi punto de vista está deficiente, ya que el turista no toma conciencia al llegar al alojamiento, debido a que lo toma como vacaciones y piensa que se encuentran 100% protegido dentro del hotel.

- **Análisis:**

Con respecto al manejo de información todos opinan que es deficiente y debil.La entrega de información, ya que son ellos quienes informen a los turistas acerca de las medidas implementadas y todos concuerdan que el turista vacacional tiene poca conciencia de lo que está sucediendo actualmente, ya que piensan que al estar en un hotel no están propensos a un posible contagio, pero en cambio el turista corporativo si toma conciencia, ya que esta persona se hospeda con el grupo de trabajo para luego trabajar.

Objetivo: Establecer si existe esfuerzo sobrehumano y/o económico al implementar las medidas.

6. Al implementar las medidas del protocolo ¿Ha generado un esfuerzo sobrehumano y/o económico para usted?	
Hotel Caiti	Sobrehumano no, económico si, ya que comparando los precios de ahora y a principio los primeros 3 o 4 meses de la pandemia eran totalmente distinto debido a la demanda, especialmente en guantes, lentes, mascarillas, útiles de aseo.
Gran Cavanca Suites Ex Spark	Ha significado un esfuerzo económico, ya que para reforzar la seguridad fue necesario implementar nuevos útiles de aseo y seguridad del personal.
Hotel Cano	Al principio, ya que era nuevo este tema de la pandemia, los valores de los productos de primera necesidad se elevaron, y se tenia que tomar medidas extremas para el cuidado.
Gran Cavanca Hotel & Apartments	Economicamente si, ya que se debió implementar útiles de aseo, seguridad en las infraestructuras, en la sanitización.
Hotel Divasto	Economicamente no mucho, ya que solo fue reforzar lo nuevo e implementar lo solicitado, pero como empresa pertenecemos a la mutual, esta nos ha ayudado a implementar señaléticas.

- **Análisis:**

Se establece que si existe un esfuerzo económico, pero los primeros meses de la pandemia, ya que el virus era nuevo y no se sabía como tratar. Además la alta demanda de los productos de primera necesidad fue mucha, entonces esto produjo un costo elevado, también el aplicar las nuevas medidas de protección fue un costo adicional, pero a la fecha ya no es un esfuerzo económico.

Objetivo: Reconocer si deberían existir modificaciones al protocolo para los alojamientos turísticos.

7. Respecto a las medidas sugeridas ¿ Cree usted que es necesario realizar modificaciones al protocolo?	
Hotel Caiti	Si, en mejorar la base, colocar anexo en las reglas que debemos cumplir.
Gran Cavanca Suites Ex Spark	A mi parecer el protocolo no necesita modificaciones.
Hotel Cano	No creo que sea necesario, solo se debe respetar y cumplir.
Gran Cavanca Hotel & Apartments	No creo que sea necesario realizar modificaciones al protocolo.
Hotel Divasto	Yo creo que no, ya que como hotel no hemos tenido problemas respecto a contagios, pero si creo que se debería reforzar la información a los turistas acerca también de este protocolo.

- **Análisis:**

Se reconoce que no es necesario realizar modificaciones al protocolo, pero como opinión de un hotel sanitario dice que es necesario crear anexos en el cual especifiquen los tiempos de duración respecto a las sanitizaciones, los elementos de aseo recomendados o certificados, además de exigir que se implementen todas las medidas que están siendo sugeridas en el protocolo, ya que queda a conciencia de cada hotel el aplicar o no, mientras que ellos son residencia sanitaria su cuidado debe ser mayor.

Objetivo: Establecer efecto turístico comparando antes vs después de la pandemia.

8. Comparando la realidad turística antes vs después de la pandemia ¿Ha tenido efecto importante durante este verano?	
Hotel Caiti	Si completamente, ya que pasamos de tener un 40% de turistas a tener cero, ya que ahora estamos trabajando como residencia sanitaria.
Gran Cavancha Suites Ex Spark	Absolutamente, de tener una temporada alta en años anteriores ahora no hay turistas, ahora trabajamos con el segmento corporativo .
Hotel Cano	Si, ya que los primeros 5 meses hubo perdida millonarias, pero luego nos asociamos con la empresa minera.En cambio el verano pasado si existían turistas.
Gran Cavancha Hotel & Apartments	Si, pero durante este periodo hemos trabajado con el turista corportativo, entonces es un ingreso fijo el que se tiene, ya que la ciudad ha estado en su mayoría en fase 1.
Hotel Divasto	A nosotros no, ya que durante la pandemia hemos incrementado nuestros ingresos, debido a que trabajamos con empresa minera desde mayo 2020 y esto es fijo, mientras que en otros años no era asi solo con turistas en temporadas estivales, solo permanecimos cerrado en abril 2020.

- **Análisis:**

Se estable que si existe un impacto turístico durante los primeros meses de la pandemia, debido al cierre de frontera, el plan paso a paso que aplica el gobierno a las comunas para enfrentar la pandemia según la situación sanitaria de cada zona, los cambios fueron claros, ya que de pasar a temporadas altas en años anteriores ahora no existen turistas, por otro lado uno de los beneficios de ser zona norte ayudó en que empresas mineras necesitaran hospedar a sus trabajadores, alojando así al turista corporativo en diversos hoteles y generando un ingreso de manera constante.

Objetivo: Indicar impacto COVID-19 que ha tenido el rubro de alojamiento turístico.

9. ¿Qué impacto ha tenido esta pandemia en su rubro?	
Hotel Caiti	En el rubro ha tenido un gran impacto, ya que hay alojamientos arrendados, otros que estan cerrados, y ahora que ingresaremos a cuarentena eso implica que no habrá ingreso de turistas, esta incertidumbre las fases causa cierre.
Gran Cavancha Suites Ex Spark	Un gran impacto, pero si se mide a nivel nacional es distinto en regiones, ya que aca en Iquique no ha sido tanto debido a que tenemos el segmento corporativo gracias a las minerias.
Hotel Cano	El rubro si ha sido afectado, pero no como otros rubros, ya que en fase 1 igual hemos trabajado, mientras que restaurantes no han podido recibir gente.
Gran Cavancha Hotel & Apartments	Un leve impacto, ya que Iquique es un destino que ha tenido dos tipos de turistas corporativo y el turista estacional ya que debemos vencer la estacionalidad. Pero se existen alojamientos que no trabajan tanto con el turismo corporativo entonces ahí se ve afectado.
Hotel Divasto	En el rubro numerosos hoteles se han visto afectado, ya que se le ha ofrecido trabajar como residencia sanitaria, y hoy en dia existen varios así, pero gracias al turista corporativo hemos salido adelante.

- **Análisis:**

Se indica que si ha tenido impacto en el rubro, ya que se conoce que hay alojamientos que han tenido que cerrar, arrendar e incluso trabajar como residencia sanitaria para poder progresar. Pero comparando la realidad con otras zonas del País no es tanto el impacto, ya que en la zona norte existen las minerias por ende existe el turista corporativo o de negocios, y esto permitió que hoteles puedan ocupar sus habitaciones constantemente por varios meses o hasta la fecha de hoy.

5.3.2. Análisis de cuestionario

Además se aplicó un cuestionario, acerca de las recomendaciones específicas para el sector que pregunta respecto a entradas y salidas del establecimiento, respecto a áreas comunes, relativa a trabajadores, relativa a turistas, también sobre recomendaciones específicas para los alojamientos turísticos que tienen relación al servicio de recepción y acogida, relativas a las zonas de uso común, relativas a servicio de cafetería/ restaurante. Este cuestionario esta basado en el protocolo de manejo y prevención ante COVID-19 en turismo y alojamiento.

En relación a las recomendaciones específicas para el sector sobre las entradas y salidas del establecimiento.

Tabla 6 Respecto a entradas y salidas del establecimiento

Respecto a entradas y salidas del establecimiento	Cantidad de establecimientos que si cumplen	Cantidad de establecimientos que no cumplen	No aplica
Marca distanciamiento de un metro en el piso	4	1	0
Establece entradas y salidas con señalética visible a distancia	3	0	2
Restringe la cantidad de accesos disponible y sólo dejar habilitados los accesos principales	2	0	3
Cuenta con termómetro infrarrojo para la medición de temperatura	5	0	0

Fuente: Elaboración propia.

En la Tabla 6 respecto a las entradas y salidas del establecimiento señala que 4 encuestados si marcan distanciamiento de un metro en el piso, esto por motivo de que está dentro de su propio protocolo interno, en el caso de hotel Cano quien señaló que no marca distanciamiento es por motivo de que no tiene afluencia de personas, ya que trabaja con el turista corporativo, entonces cree no ser necesario.

En relación a establecer entradas y salidas con señalética visible a distancia 3 alojamientos señalan que si establece, mientras que 2 de ellos no aplica debido a que solo tienen un acceso, en donde se emplea como entrada y salida.

Respecto a restringir la cantidad de accesos disponibles y sólo dejar habilitado accesos principales 3 de ellos señalaron que no aplican, esto es debido a que no tienen otros accesos, mientras que 2 alojamientos señalaron que si restringen sus accesos, ya que tiene relación con la cantidad de personas que circulan dentro del hotel. Además todos cuentan con termómetro infrarrojo para el control de temperatura de su personal y turistas al ingresar.

Tabla 7 Respecto a áreas comunes.

Respecto a áreas comunes	Cantidad de establecimientos que si cumplen	Cantidad de establecimientos que no cumplen	No aplica
Organiza mesas, sillas y escritorios con el debido distanciamiento social entre asistentes	5	0	0
Marca en el piso el espacio a considerar entre clientes/turistas en distintos lugares para asegurar distanciamiento mínimo	2	0	3
Mantiene los espacios ventilados adecuadamente	5	0	0

Fuente: Elaboración propia.

En la Tabla 7 respecto a áreas comunes todos los encuestados organizan sus mesas, sillas y escritorios con el debido distanciamiento social, para así evitar el contagio. En relación a marcar en el piso el espacio entre cliente en distintos lugares 2 alojamientos si aplican esta medida, mientras que 3 de ellos no aplica, ya que sus áreas comunes no son utilizadas.

Mientras que en su totalidad si ventilan los espacios adecuadamente, a pesar de no indicar en el protocolo el tiempo estimado a ventilar cada espacio, esto se realiza constantemente.

Tabla 8 Relativas a trabajadores

Relativa a trabajadores	Cantidad de establecimientos que si cumplen	Cantidad de establecimientos que no cumplen	No aplica
Evalúa sistema de traslado de trabajadores que puedan maximizar medidas de prevención y entrega insumos de prevención para traslado	4	1	0
Evalúa sistemas de turnos entre grupos de trabajadores evitando interacción entre grupos	3	0	2
Flexibiliza horarios para evitar aglomeraciones y/o adoptarse a la disponibilidad de transporte público	1	0	4
Toma medidas para controlar el estado de salud del personal	5	0	0
Evita aglomeraciones en reuniones grupales del equipo	5	0	0

Fuente: Elaboración propia.

En la Tabla 8 respecto a los trabajadores el 80% si evalúa algún sistema de traslado de sus trabajadores y entrega insumos de prevención para el traslado, así esto evita el contagio, mientras que 1 hotel no evalúa implementar algún sistema de traslado.

Igualmente que evaluar un sistema de turnos entre grupos de trabajadores, 3 de ellos si consideran un sistema de turnos, esto es debido a la cantidad de trabajadores que tienen, mientras que 2 de ellos no aplica esta medida. En cuanto a la flexibilidad de horario solo 1 hotel lo considera y 4 de ellos no aplica esta medida, ya que cree que no es necesario dada la cantidad de trabajadores.

Todos los alojamientos encuestados si toman medidas para controlar el estado de salud del personal, una de las medidas es la toma de temperatura, llevando el registro de cada uno de su personal día a día, además en su totalidad evitan reuniones grupales, prefieren conversar personalmente con la persona.

Tabla 9 Relativas a los turistas

Relativas a los turistas	Cantidad de establecimientos que si cumplen	Cantidad de establecimientos que no cumplen	No aplica
Informa a los turistas de las prácticas que se están implementando para reducir riesgos de contagio	2	0	3
Conoce los servicios de salud a los que puedan recurrir los turistas en caso de requerir atención	1	2	2

Fuente: Elaboración propia.

En la Tabla 9 respecto a las relativas del turista, 2 hoteles si informan a los turistas de las prácticas que se están implementando para reducir el riesgo de contagio, mientras que los otros 3 no aplica, esto es debido a que no trabajan con turistas.

Además en relación sobre el conocimiento de los servicios de salud a los que puedan recurrir los turistas solo 1 si tiene el conocimiento, 2 de ellos no tiene el conocimiento para informar al turista a donde recurrir en caso de requerir atención y 2 de ellos no aplica, ya que no trabajan con el turista, solo con el turista corporativo y para este caso es distinto, se le informa a la misma empresa de algún caso sospechoso.

Respecto a las recomendaciones específicas para los alojamientos turísticos se tiene lo siguiente:

Tabla 10 Relativas al servicio de recepción y acogida

Relativas al servicio de recepción y acogida	Cantidad de establecimientos que si cumplen	Cantidad de establecimientos que no cumplen	No aplica
Solicita el pasaporte sanitario (C19) y permiso de vacaciones correspondientes	1	0	4
Determina el aforo máximo de recepción y establece las medidas necesarias para asegurar el distanciamiento social exigido	5	0	0
Fomenta el pago sin contacto, con tarjetas bancarias o transferencias electrónicas	4	0	1

Fuente: Elaboración propia.

En la Tabla 10 respecto a las relativas al servicio de recepción y acogida, 4 de ellos no aplica la medida de solicitar el pasaporte sanitario, dado que 1 de ellos es residencia sanitaria y los otros 3 solo trabajan con turistas corporativos, mientras que solo 1 de ellos si solicita dicho pasaporte y permiso. En su totalidad los hoteles determinan el aforo máximo de recepción y establecen las medidas necesarias para asegurar el distanciamiento.

La medida de fomentar el pago sin contacto, y promover el uso de tarjetas bancarias y transferencias, 4 de ellos si aplica esta medida, mientras que solo el 1 no aplica, ya que al ser residencia sanitaria no existen pagos entre persona y hotel, este pago es directamente con el Ministerio de Salud.

Tabla 11 Relativas a las zonas de uso común

Relativas a las zonas de uso común	Cantidad de establecimientos que si cumplen	Cantidad de establecimientos que no cumplen	No aplica
Cierra/elimina áreas infantiles y juegos de niños para evitar el contagio	1	0	4
Realiza actividades de animación al aire libre siempre que sea posible evitando intercambio de objetos	0	0	5

Fuente: Elaboración propia.

En la Tabla 11 respecto a las relativas de las zonas comunes, si cierra o elimina áreas infantiles y juegos de niños para evitar el contagio, solo 1 de ellos aplica esta medida, siendo el hotel Caiti quien está como residencia sanitaria, mientras que 4 de ellos no aplica, ya que no cuentan con áreas infantiles. Respecto a realizar actividades de animación al aire libre siempre que sea posible, ningún alojamiento aplica esta medida, ya que nunca han realizado dichas actividades.

Tabla 12 Relativas a servicio de cafetería/ restaurante

Relativas servicio de cafetería/ restaurante	Cantidad de establecimientos que si cumplen	Cantidad de establecimientos que no cumplen	No aplica
Elimina buffets y desayuno servidos directamente en las mesas del comedor o cafetería, en caso que no sea posible eliminar implementan pantallas de protección, emplatados individuales	4	0	1

Fuente: Elaboración propia.

Respecto a la Tabla 12 en relación a los servicios de cafetería o restaurante 4 de ellos si elimina buffets y desayuno, implementando el servicio personalizado a la habitación o en el caso de la residencia sanitaria todo es emplatado con material desechable y tan solo 1 no aplica la medida ya que no trabaja con buffets.

CAPITULO 6: CONCLUSIÓN

6. CONCLUSIONES

Al finalizar el análisis de la información entregada cuya finalidad fue describir los efectos del COVID-19 en alojamientos turísticos de la ciudad de Iquique, y en cumplimiento de los objetivos específicos planteados, se puede inferir que a nivel mundial el sector turismo ha sido afectado desde inicio de la pandemia, muestra que el coste hasta mayo era tres veces superior al de la crisis económica global de 2009, según el Barómetro OMT del Turismo Mundial muestra que el confinamiento casi total impuesto como respuesta de la pandemia redujo en mayo el número de turistas internacionales en un 98% en comparación con 2019 (UNWTO , 2020).

Si bien la pandemia llegó a Chile a finales del ciclo turístico de verano, la actividad en época de invierno fue negativa, además el sector turismo ya se había visto afectado de manera negativa debido al impacto del llamado “estallido social” que se inicia en el país a partir de octubre de 2019, entonces debido a estas crisis el impacto ha sido mayor debido a las caídas de turistas, el rebrote del virus y los riesgos de nuevos confinamientos o toques de queda. Además, la inquietud por la falta de información fiable y el deterioro del entorno económico aparecen como factores que debilitan también la confianza de los consumidores.

Es importante destacar que varios alojamientos han optado por otro tipo de turista, que es el corporativo, ya que dadas las condiciones de la zona norte siendo el rubro de la minería, la principal fuente económica de la región con un aporte regional del 37%, siguiendo así el rubro de comercio, restaurantes y hoteles con un 11,1%. Esto les permitió sobrellevar el efecto negativo de la pandemia, ya que durante el mes de enero 2021 se tuvo una ocupación regional en habitaciones de 54,1% (INE , 2021) y en diciembre 2020 la mayor tasa de ocupación se registró en la región con un 62,2% (INE, 2020).

Respecto a las exigencias sanitarias dispuestas en protocolo sanitario en sector turismo en Iquique 50 alojamientos turísticos lo poseen, esto de alguna forma crea confianza en los turistas para la toma de decisión en donde alojarse, ya que el nuevo turismo post COVID-19 tiene un nuevo perfil que demanda estrictas normas de higiene y sanitización de espacios. Este protocolo ya va en su tercera versión que fue publicada el 08 de febrero de 2021, pero la mayoría de los entrevistados recomienda que dicho protocolo

sea mas detallado, y que se actualice constantemente, además piden que no solo sea entregado a ellos si no que también alguna entidad relacionada al protocolo les explique las medidas que deben tomar.

Piden también que el turista sea más responsable y que tenga más autocuidado al momento de su estadía, recomendando que se haga más propaganda con un alto impacto social.

Actualmente la Región de Tarapacá cuenta con un 35% de funcionamiento en alojamientos a 25 marzo 2021, debido a que la mayoría se encuentra como residencia sanitaria y esto requiere un mayor cuidado de prevención como le presentó el dueño del Hotel Caiti, además cree que las medidas tomadas en su hotel, deberían ser replicada en cualquier alojamiento sin importar si solo tratan a personas sin COVID-19, ya que son medidas mas exigentes y con mayor resultado de prevención.

El COVID-19 según expertos podría ser una enfermedad endémica con algunos brotes en ciertos lugares dependiendo del proceso de vacunación, y esto puede demandar todo el año 2021 e incluso un par de años más, es por esto que el rubro debe tomar todas las medidas necesarias para tener un buen funcionamiento y crear confianza. Además de complementar con una activación gradual con protocolos sanitarios, programa de subsidios, programa de promoción y fortalecimiento institucional, con apoyo de propagación y difusión a nivel nacional los lugares turísticos de Chile para así reactivar la economía del turismo.

Según FEDETUR, estimaron que el turismo receptivo se demorará 32 meses en retomar las cifras del 2019, sin embargo dada las restricciones que existen en el país se toma un escenario negativo de recuperación en 51 meses. Para el caso del turismo interno se estima una recuperación en 26 meses. (FEDETUR , 2020)

Finalmente para un futuro respecto a la disposición a viajar de los residentes en Chile en el contexto de pandemia actual, un 54% declara que sí lo haría en lo que queda de 2021, una vez superada la crisis. (CADEM , 2020), además señala que para reactivar la industria se recomienda el congelamiento de las deudas y créditos con condiciones especiales para las empresas del sector, aportes con fondos públicos, frenar la pandemia con cuarentena total.

BIBLIOGRAFÍA

- Calidad turística* . (s.f.). Obtenido de Sello de calidad turística :
<http://www.calidadturistica.cl>
- Sampieri. (2002). *Metodología de la Investigación* . México .
- Organización Mundial del Turismo . (2019). Panorama del turismo internacional . 23. Obtenido de <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284421237>
- Turismo, O. M. (2019). Panorama del turismo internacional. 23.
- Lyonnet, J. (29 de Enero de 2021). Chile cerró 2020 con 31% de ocupación hotelera. *HOSTELTUR* .
- Hosteltur Hoteles y alojamientos . (13 de Enero de 2021). Impacto del coronavirus . *La mitad de los hoteles de Chile no ha vuelto a abrir*.
- Instituto Nacional de Estadísticas. (2020). *Encuesta mensual de alojamiento turístico*.
- SERNATUR. (2018). *Informe de Intensidad Turística y Definición de Destinos Turísticos* .
- UNWTO . (2020). *World tourism barometer*.
- OMT . (s.f.). *Organización Mundial del Turismo* . Obtenido de <https://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos>
- Organización Mundial del Turismo. (2019). *Definiciones de turismo de la OMT*. Madrid. Obtenido de <https://www.e-unwto.org/doi/epdf/10.18111/9789284420858>
- ProChile . (20 de enero de 2015). El turismo se ha convertido en uno de los principales actores del comercio internacional.
- OMT . (2019). *Informe de Impacto Económico del WTTC*.
- WTTC. (2018). *Chile*.
- División de Estudios y Territorio de la Subsecretaría de Turismo y el Departamento de Estadísticas de SERNATUR. (2020). *Barómetro* .
- Subsecretaría de Turismo . (2018). Obtenido de Capital humano :
<http://www.subturismo.gob.cl/fomento-e-inversion/capital-humano/>
- Subsecretaría de Turismo . (2019). *Experiencia en capital humano en turismo*.
- Instituto Nacional de Estadísticas. (2020). *Encuesta mensual de alojamiento turístico*.
- Hernandez Sampieri, R. (2002). *Metodología de la investigación* . México : Becker, D. & Johnson- Leckrone, J.
- Sampieri, R. H. (2014). *Metodología de la Investigación (6ta edición)*. México: McGRAW-HILL/ INTERAMERICANA EDITORES S.A DE C.V .

- UNWTO . (2020). *Barómetro OMT del Turismo mundial mayo 2020 Con especial enfoque en el impacto de la COVID-19.*
- INE . (2021). *Encuesta mensual de alojamiento turístico .*
- INE. (2020). *Encuesta mensual de alojamiento turístico .*
- CADEM . (2020). *Estudio: Intención de viaje de turismo contexto coronavirus.*
- FEDETUR . (2019). *Llegada de turistas extranjeros a Chile .*
- FEDETUR . (2020). *Cifras turísticas pre y en pandemia .*

WEBGRAFÍA

1. Sello de Calidad Turística en Chile.
<http://www.calidadturistica.cl>
2. Sello de Distinción Turismo Sustentable.
<http://www.chilesustentable.travel>
3. Confianza Turística.
<https://registro.sernatur.cl>
4. Registro de prestadores de Servicios Turísticos.
<https://serviciosturisticos.sernatur.cl>
5. Protocolo de manejo y prevención ante COVID-19 en turismo y alojamiento.
https://www.sernatur.cl/wp-content/uploads/2020/07/Protocolo-alojamientov2_pasoapaso.pdf
6. Organización mundial del turismo (OMT)
<https://www.unwto.org/es/news/las-cifras-de-turistas-internacionales-caen-un-65-en-la-primera-mitad-de-2020-informa-la-omt>
7. Información Regional 2019
<https://www.odepa.gob.cl/wp-content/uploads/2019/07/Tarapaca.pdf>

ANEXOS

Anexo N°1: Cuestionario: Protocolo de manejo y prevención ante COVID-19 en turismo y alojamiento.

Cuestionario: Protocolo de manejo y prevención ante Covid- 19 en turismo y alojamiento

Clase de alojamiento: _____
 Nombre del alojamiento: _____
 Ubicación: _____
 Entrevistado: _____
 Fecha: _____

Recomendaciones específicas para el sector			
Respecto a entradas y salidas del establecimiento	SI	NO	NO APLICA
Marca distanciamiento de un metro en el piso			
Establece entradas y salidas con señalética visible a distancia			
Restringe la cantidad de accesos disponible y sólo dejar habilitados los accesos principales			
Cuenta con termómetro infrarrojo para la medición de temperatura			
Respecto a áreas comunes	SI	NO	NO APLICA
Organiza mesas, sillas y escritorios con el debido distanciamiento social entre asistentes			
Marca en el piso el espacio a considerar entre clientes/turistas en distintos lugares para asegurar distanciamiento mínimo			
Mantiene los espacios ventilados adecuadamente			
Relativa a trabajadores	SI	NO	NO APLICA
Evalúa sistema de traslado de trabajadores que puedan maximizar medidas de prevención y entrega insumos de prevención para traslado			
Evalúa sistemas de turnos entre grupos de trabajadores evitando interacción entre grupos			
Flexibiliza horarios para evitar aglomeraciones y/o adoptarse a la disponibilidad de transporte público			
Toma medidas para controlar el estado de salud del personal			
Evita aglomeraciones en reuniones grupales del equipo			
Relativas a los turistas	SI	NO	NO APLICA
Informa a los turistas de las prácticas que se están implementando para reducir riesgos de contagio			
Conoce los servicios de salud a los que puedan recurrir los turistas en caso de requerir atención			
Recomendaciones específicas para los alojamientos turísticos			
Relativas al servicio de recepción y acogida	SI	NO	NO APLICA
Solicita el pasaporte sanitario (C19) y permiso de vacaciones correspondientes			
Determina el aforo máximo de recepción y establece las medidas necesarias para asegurar el distanciamiento social exigido			
Fomenta el pago sin contacto, con tarjetas bancarias o transferencias electrónicas			
Relativas a las zonas de uso común	SI	NO	NO APLICA
Cierra/elimina áreas infantiles y juegos de niños para evitar el contagio			
Realiza actividades de animación al aire libre siempre que sea posible evitando intercambio de objetos			
Relativas servicio de cafetería/ restaurante	SI	NO	NO APLICA
Elimina buffets y desayuno servidos directamente en las mesas del comedor o cafetería, en caso que no sea posible eliminar implementan pantallas de protección, emplatados individuales			

Firma: _____

Anexo N°2: Instrumento aplicado: Entrevista.

Entrevista

Fecha: _____
Nombre del entrevistado: _____
Nombre del alojamiento: _____
Tipo de alojamiento: _____
Ubicación: _____

Preguntas:

1. ¿Tiene conocimientos sobre el protocolo de manejo y prevención ante Covid- 19 en turismo y alojamientos que ha generado SERNATUR?

2. ¿Según usted, cuales son las deficiencias que existen en el protocolo de manejo y prevención ante Covid-19 en turismo y alojamientos?

3. ¿ Cuáles son los diferentes procesos que se llevan a cabo actualmente para el control de Covid-19?

4. ¿ Usted toma otras medidas diferentes a las mencionadas en el protocolo?

5. ¿ Cómo considera usted la forma en que actualmente se maneja la información sobre las medidas que deben tomar los turistas?

6. Al implementar las medidas del protocolo ¿ Ha generado un esfuerzo sobrehumano y/económico para usted?

7. Respecto a las medidas sugeridas ¿ Cree usted que es necesario realizar modificaciones al protocolo?

8. Comparando la realidad turística antes vs después de la pandemia ¿ Ha tenido efecto importante durante este verano?

9. ¿Qué impacto ha tenido ésta pandemia en su rubro?
