

Laboratorio  
de Gobierno



# INCLUB: Inclusión social en el turismo

---



**Tipificación del caso**  
**Experiencial**

**Foco**  
**Valor de la co-creación para iterar y mejorar las soluciones**

**Etapa proceso de innovación**  
**Etapa de descubrimiento del desafío, Generación de ideas, Prototipado y testeo**

**Programa**  
**AULAB Turismo**

**Temporalidad**  
**2016-2017**

**Fuentes de información**  
**Entrevista Equipo INCLUB**  
**Entrevista Encargado de la Unidad de Desarrollo de Experiencias de la Subsecretaría de Turismo**

**Notas de prensa**  
**Material documental**

**Destinatario**  
**Jefes de servicios**  
**Servidores públicos**  
**gestores de procesos de innovación**

**Levantamiento de Datos/información**  
**2017**

# Resumen de la experiencia

---

En Chile existen casi tres millones de personas con situación de discapacidad, según cifras del Servicio Nacional de la Discapacidad (SENADIS, 2017). Esto significa que un 16,7% de la población nacional mayor de dos años tiene algún impedimento de acceso universal a cualquier actividad en el sector turístico.

Por lo mismo, considerando que es la industria de mayor crecimiento a nivel nacional, es que el Estado busca soluciones a este desafío público a través de diferentes instancias. Una de ellas es el programa AULAB Turismo (2016-2017), desarrollado en conjunto con la Subsecretaría de Turismo, perteneciente al Ministerio de Economía; el Servicio Nacional de Turismo (SERNATUR) y el Laboratorio de Gobierno.

Fue en este escenario donde INCLUB, uno de los tres ganadores de la convocatoria, generó innovación en el sector en más de una forma. Gracias a los aprendizajes obtenidos en su paso por el concurso de innovación AULAB, el equipo desarrolló a través de la co-creación con los futuros beneficiarios, directos o indirectos, una solución completamente integral e inclusiva, cuyo foco está en personas que viven con algún grado de discapacidad visual.

A su vez, INCLUB fue más allá de la solución. El equipo generó competencias en el área de recursos humanos de la industria turística nacional, a través de un servicio de capacitación, y también esperan convertirse en una corporación-fundación, la cual trabaje el concepto de turismo inclusivo, con la intención de que en un futuro esto se pueda expandir a todo el país y a otras discapacidades.

## Palabras claves:

*Innovación, turismo,  
discapacidad visual,  
inclusión, AULAB Turismo,  
Chile*

---

Para más información acerca del Programa, ver Libro "Un Estado Innovador para las Personas: Los primeros años del Laboratorio de Gobierno". Descargable en [www.lab.gob.cl/el-lab/publicaciones](http://www.lab.gob.cl/el-lab/publicaciones)

Para ver listado completo de referencias ingresar a [www.lab.gob.cl/experiencias](http://www.lab.gob.cl/experiencias)

## I. Introducción

AULAB es una plataforma del Laboratorio de Gobierno que busca conectar e involucrar a Instituciones de Educación Superior con desafíos relevantes para el país. En su segunda versión, y en conjunto con la Subsecretaría de Turismo, los desafíos planteados por la convocatoria fueron los siguientes:

- **Turismo accesible:** Más y mejor acceso a turistas con capacidades diferentes o movilidad reducida a atractivos turísticos.
- **Más valor turístico:** Incentivar la articulación de oferta turística con valor agregado, en conjunto con los actores locales.
- **Turismo conectado:** Información turística en destino customizada y oportuna, utilizando nuevas tecnologías y lógicas de colaboración.
- **Más y mejores destinos turísticos:** Iniciativas que fomenten, a partir de una visión común, la coordinación y cooperación entre diversos actores públicos y privados a nivel de destinos turísticos.
- **Turismo con profesionalismo:** Convertir las necesidades del sector en conocimientos pertinentes para formar personas para una industria turística más competitiva.

### Los desafíos del Turismo en Chile

Según la Estrategia Nacional de Turismo 2012-2020, el turismo en Chile es una industria de rápido crecimiento y con múltiples contribuciones a la economía nacional. Por medio de la creación de empleos, empresas, emprendimientos, infraestructuras y ganancias de exportaciones, entre otros factores, se convierte en un motor de progreso socioeconómico para el país. Asimismo, el documento destaca el compromiso del sector al promover la conservación del medio ambiente, el patrimonio y la identidad cultural de las comunidades.

En consecuencia, el trabajo realizado para potenciar la industria del turismo nacional ha recibido diferentes reconocimientos como, por ejemplo, el mejor destino de turismo aventura en tres oportunidades por World Travel Awards. Chile acaba de ser catalogado por Lonely Planet, una de las mayores guías de turismo mundial, como “Destino Imperdible 2018”, superando a otros nueve países como Sudáfrica, China y Malta, tal como recoge su última publicación Best in Travel 2018.

Estas características convierten al turismo en una sector clave para el país, tal como lo describe el encargado de la Unidad de Desarrollo de Experiencias de la Subsecretaría de Turismo, Cristóbal Benítez, quien destacó que “ha sido importante poder relevar este sector como una industria clave en el desarrollo productivo del país”. Pese a esto, aún hay importantes desafíos que diferentes instituciones estatales reconocen como deuda para la industria.

Contar con un turismo que sea más inclusivo, el desarrollar nuevas y mejores experiencias en esta actividad, incrementar los destinos con un sello territorial y, a la vez, mejorar la calidad de los servicios y las competencias de aquellos que se desempeñan en el sector son las necesidades que destaca el Plan Nacional de Turismo Sustentable (Ministerio de Economía y Subsecretaría de Turismo, 2015).

Resolver estos desafíos, en particular aquellos asociados a la accesibilidad del turismo, tiene relación con impulsarlo desde un enfoque inclusivo. Esto se logra al basarse en principios de equidad, cooperación y solidaridad, para aquellos segmentos de la población que presenten dificultades de acceso a las distintas actividades turísticas. Al respecto, Benítez (2017) declaró que “estamos trabajando en la accesibilidad universal en turismo”. Esto cobra importancia si se consideran las cifras de discapacidad en el país.

Según el Servicio Nacional de la Discapacidad, SENADIS, un 16,7% de la población se considera como Persona en Situación de Discapacidad (PeSD). Esto significa que casi tres millones de chilenos que ven afectada su experiencia en actividades turísticas. De ellos, más de 650 mil son PeSD visual y mayoritariamente corresponden a mayores de 60 años, según indica el Segundo Estudio Nacional de la Discapacidad del 2015.

A través de los sentidos, principalmente la vista, las personas pueden relacionarse con el mundo exterior. De esta forma perciben los riesgos que están alrededor y, además, otorga la capacidad de distinguir objetos, entorno y a otras personas. Por lo mismo, la discapacidad visual impacta de forma directa la interacción del sujeto con su entorno y pares.

En línea con lo expuesto, Maribel Silva (2017), usuaria de servicios turísticos y parte de las personas que están probando el prototipo del proyecto, comentó que “como ciega he vivido la experiencia en diferentes servicios turísticos y la verdad es frustrante. El personal no está capacitado para atendernos. Por ejemplo, si voy a un restorán en compañía de un vidente, nunca el garzón me habla a mí; no me da indicaciones de las cosas que tiene la mesa o el plato. Como ciega soy completamente ignorada, no me dan ganas de salir y mi círculo se reduce cada vez más”.

El concurso se desarrolló gracias al trabajo mancomunado entre el Laboratorio de Gobierno, el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, a través de la Subsecretaría de Turismo, y el Servicio Nacional de Turismo (SERNATUR).



## II. AULAB y el origen de INCLUB

Para dar a conocer la convocatoria AULAB Turismo, las instituciones organizadoras realizaron charlas y talleres a nivel nacional. En ellas participaron más de 1.500 estudiantes y profesores de diferentes institutos profesionales y universidades, estatales y privadas, de diez regiones del país. Allí se impartieron talleres de ideación con metodologías utilizadas por el Laboratorio de Gobierno.

Benítez, quien participó activamente durante AULAB Turismo, desde la definición del desafío hasta como experto en las mesas técnica, explicó el alcance de lo anterior. En sus palabras, “tuvimos una difusión tremenda y hubo mucho interés de participar”. La razón del interés por participar se explica en que el “turismo es un sector que prende mucho con los jóvenes. Por lo tanto este match entre temas de innovación y turismo para los jóvenes es muy atractivo”, comentó el funcionario público.

En una de esta charlas coincidieron Gabriel de Ioannes, Viviana Estrada, José Bustos, Christian Aravena, Jorge Carreño y Katherine López. Estrada (2017), kinesióloga y docente de la Universidad de Talca, contó que “en la charla escuché hablar a Gabriel y pensé que sería una buena combinación el diseño y la rehabilitación, razón por la cual quise conformar un equipo multidisciplinario junto a él”.

Es así como las experiencias personales y profesionales de los integrantes los motivó a participar de AULAB y crear INCLUB. De acuerdo a Estrada (2017), “dentro de nuestro trabajo con personas en situación de discapacidad visual proponemos como acciones terapéuticas salir a vivir experiencias en turismo, pero nuestros usuarios nos decían ‘¿para qué vamos a salir si la gente no sabe tratarnos?’”.

### **¿Cómo llegaron a la solución?: El proceso de iteración y la co-creación del servicio**

Una vez integrado el equipo, los problemas que identificaron fueron las barreras actitudinales y, en menor medida, contextuales y ambientales, las cuales restringen y limitan la participación de las personas no videntes en actividades turísticas. Esto, porque generalmente existe un trato inadecuado hacia ellos por parte del personal, comentó Maribel Silva (2017).

De esta brecha de acceso al turismo se encargó el proyecto INCLUB. Gabriel de Ioannes (2017), diseñador y docente de la Universidad de Talca, explicó que “educar es el factor de cambio. Si las personas no cambian sus mentalidades, los cambios no suceden”. Además, en sintonía con lo anterior, indicó que “el problema reside en el factor humano, por lo que queremos entregar una buena experiencia en turismo a personas ciegas”, agregó.

Luego de ser seleccionados, el equipo atravesó diversas instancias del concurso, como por ejemplo, el Campamento de Ideas, salidas a terreno y la Residencia. En esta última fase, cuya duración es de un mes, la experimentación e iteración fueron componentes fundamentales para el desarrollo de INCLUB, puesto que les permitió dar con el diseño de su solución y materializarlo en un prototipo viable.

Los aprendizajes de la Residencia y los procesos iterativos de diseño de la solución fueron guiados por el Laboratorio de Gobierno, además de la continua retroalimentación de personas ciegas y diversos actores, públicos y privados, de la industria del turismo, tanto a nivel regional como nacional. Sin embargo, como señaló Gabriel de Ioannes (2017), “llegar a la solución fue un proceso largo. Pasamos por muchas ideas y actividades que hizo AULAB para conversar con expertos y con nuestros usuarios objetivo. A través de ese proceso, la idea fue decantando y se convirtió en lo que es ahora”.

El recorrido de ideas del grupo fue, inicialmente, fabricar un “robot guía” para actividades turísticas. Esto fue desechado porque dificultaba la interacción entre personas. Otra iteración descartada fue la “capacitación + e-learning”, puesto que el personal de turismo no cuenta con tiempo para realizar un aprendizaje autónomo.

Luego llegaron a la idea de entregar un “sello de turismo inclusivo”, con el objetivo de generar un elemento distintivo al sector. No obstante, SENADIS ya cuenta con esta certificación a través del Sello Chile Inclusivo Espacios Públicos a reservas naturales, parques, plazas, museos y otros lugares que tomen medidas de inclusión social a personas en situación de discapacidad.

Finalmente INCLUB encontró su solución, la cual es efectiva, replicable y escalable a todo el turismo nacional, según expresó el equipo. Ésta consiste en generar competencias en el área de recursos humanos de la industria turística chilena. Para ello ofrecen un servicio de capacitación en el cual los asistentes adquieren herramientas y experiencias para tratar con personas en situación de discapacidad.

Para ello, el equipo dividió las capacitaciones en tres módulos. El primero de ellos se caracteriza por ser presencial y práctico-teórico, en donde los participantes son sensibilizados en tratos mínimos, recomendaciones sobre el lenguaje para interactuar con personas no videntes. De esta forma normalizan y adaptan las necesidades del grupo para una correcta interacción con las actividades. Además, los asistentes reciben un “kit visual” para entender todo lo experimentado.

La segunda fase es in-situ, contiene un “kit de intervención” que le permite a los participantes practicar los conocimientos adquiridos en la etapa anterior. Así es cómo INCLUB corrige eventuales situaciones de vulneración, desde los proveedores de turismo hacia sus clientes en situación de discapacidad. Sin embargo, lo interesante de esta etapa es que personalizan las herramientas hacia el rubro de la empresa turística.

Finalmente, la solución de INCLUB concluye sus capacitaciones con una fase de seguimiento. En la instancia son los propios usuarios quienes generan recomendaciones hacia el proveedor del servicio, esto en base a su experiencia en la actividad turística realizada.

Según sus desarrolladores, INCLUB generaría diversos aportes a la comunidad. Por un lado, fomentaría la inclusión de personas en situación de discapacidad a la oferta turística nacional. Además, innovaría y potenciaría las capacitaciones tradicionales que reciben quienes se desempeñan como prestadores de servicios en esta industria y, por último, abriría nuevas propuestas que contribuirán al desarrollo del turismo en Chile gracias al valor público de inclusión e innovación.

En relación a lo anterior, Viviana Estrada (2017) puntualizó que el proyecto “tiene un tremendo valor” ya que “respeto y mira al otro, no por su situación de discapacidad, sino por lo que es, ya que todos aprendemos de maneras diferentes”.



### III. Más allá del producto-servicio

Actualmente el equipo finalizó la última etapa de AULAB Turismo, el pilotaje, realizando primero, una capacitación al personal de diversos servicios turísticos y, segundo, generando productos para facilitar la adquisición de competencias que mejoren la atención de personas en situación de discapacidad visual. Tal experiencia permitió relevar la importancia de contar con servicios turísticos más inclusivos y capacitados.

El objetivo de esta última etapa fue generar el producto y validarlo ante la ciudadanía. Para ello el equipo trabajó en base a líneas de acción. En la primera de ellas, denominada "sondeo", visitaron varios servicios turísticos para levantar e identificar las deficiencias. Otra línea, trabajada paralelamente a la anterior, fue la creación de materiales y productos destinados a prestadores de servicios turísticos y, finalmente, están implementando las capacitaciones, es decir, la solución desarrollada por INCLUB.

Tras la experiencia vivida en AULAB, el equipo está pensando llevar la solución más allá del servicio que co-crearon gracias a la convocatoria. Pretenden, a mediano plazo y con el apoyo de la Universidad de Talca, generar una corporación-fundación que trabaje con el concepto de turismo inclusivo. La idea de esto es que "se pueda expandir a todo el país, a otras discapacidades [no sólo visual] y a otros sectores productivos", indicó Gabriel De Ioannes (2017).

A futuro INCLUB busca un escenario de implementación a nivel nacional, contribuyendo a la creación de una política pública que potencie, fomente e introduzca la inclusión al sector turístico. Esto en el entendido que el deber del Estado en esta materia es promover la igualdad de oportunidades, la autonomía personal y mejorar la calidad de vida de las personas en situación de discapacidad (SENADIS, s.f).



Equipo INCLUB testeando su solución en terreno con usuarios.

#### IV. Hito de cierre del pilotaje

En Talca, INCLUB tuvo la oportunidad de realizar un cierre de piloto con la particularidad de invitar a los presentes a vivir la experiencia que ofrece la solución, es decir, capacitar a trabajadores del sector turístico para servir a personas con discapacidad visual. Esta instancia acercó a las autoridades e invitados presentes a la realidad de una persona con discapacidad visual.

Pablo Villalobos, Prorector Universidad de Talca; Iván Coydán, Director RSU Universidad de Talca; Johana Gutiérrez, subrogante del Director Regional de Sernatur Maule; Marcela Mansilla, encargada de Capital Humano de la Subsecretaría de Turismo; Paulina Ramírez, representante del Gobierno Regional de Maule; y José Fica, Presidente del Centro de rehabilitación de ciegos y discapacitados visuales, estuvieron presentes en el hito de cierre realizado en el jardín botánico de la casa de estudios superiores.

En la ocasión, integrantes de INCLUB mencionaron que “las expectativas que tenemos como equipo es que el proyecto se siga desarrollando. Hemos recibido mucho feedback positivo de no videntes, que nos han comentado que se han sentido mucho mejor cuando las personas saben cómo tratarlos”. En cuanto a la experiencia con el Laboratorio de Gobierno, señalaron que “partiendo desde el Campamento, el AULAB nos ayudó a conectar con las personas indicadas para resolver el desafío que nos pusimos”.

Estas innovaciones públicas podrán desplegarse en los territorios donde fueron co-diseñadas. Asimismo, el equipo ya tiene incorporados en sus modelos de sustentabilidad los actuales fondos e instrumentos de política pública que tanto en turismo como en otras áreas abren caminos para la escalabilidad de estas soluciones de turismo inclusivo.

## Datos de identificación

### Nombre:

INCLUB: Inclusión social en el Turismo

### Instituciones participantes:

Universidad de Talca

### Participan en esta co-creación:

- Escuela de kinesiología
- Escuela de Ingeniería en desarrollo de Videojuegos y Realidad Virtual
- Escuela de Ingeniería Comercial, Universidad de Talca
- Centro de capacitación de ciegos y Limitados visuales, Talca

### Equipo

- Christian Aravena, Estudiante de Kinesiología
- José Ignacio Bustos Muñoz, Kinesiólogo - Técnico en orientación y movilidad, Docente Universidad de Talca
- Jorge Carreño, Estudiante de Kinesiología
- Viviana Estrada Castro, Kinesióloga experta en ciegos - Educadora Diferencial y Kinesióloga Docente Universidad de Talca
- Gabriel de Ioannes Becker, Diseñador, Docente Universidad de Talca
- Katherine López, Estudiante de Ingeniería en Videojuegos y realidad virtual

### Entrevistados:

- Cristóbal Benítez, encargado de la Unidad de Desarrollo de Experiencias de la Subsecretaría de Turismo
- Viviana Estrada
- Gabriel de Ioannes
- Katherine López
- Maribel Silva, participante etapa testeo de Inclub en AULAB Turismo

### Región:

Del Maule

## Autores y colaboradores

### Autores responsables:

- Dr. Óscar Jerez Yañez
- Natalia Cifuentes Meneses

### Equipo colaborador:

- Daniela Herrera Martínez
- Katalina Papic Ponce
- Valeria González Vallejos

*Todas las entrevistas cuentan con respaldo de audio y el consentimiento informado de los entrevistados.*



