



ANÁLISIS REINSERCIÓN EX HOTEL RALÚN

Proyecto de Título para optar al Título de Constructor Civil

Estudiante:
Santiago Vidaurre Maino

Profesor guía:
Gerardo Ureta Campos

Noviembre 2018
Santiago, Chile

Índice	
Introducción:	1
Objetivos	2
General	2
Específico	2
Alcance	5
Marco Teórico	6
Normativa constructiva:	8
LGUC:	8
OGUC	9
Plan Regulador Comunal	10
Metodología realización de encuestas	12
Teoría de estudio de mercado	12
Oferta	13
Demanda	18
Precio	22
Teoría Modelo Canvas	24
RevPAR	27
Análisis PESTEL Y FODA	28
Levantamiento de información	31
RevPAR	31
Normativa Constructiva:	35
Plan Regulador	35
Estudio de Cabida	41
DOM Cochamó	41
DOM Puerto Varas	42
SERNATUR	44
Estudio de Mercado	47
Estudio de Ofertas	47
Estudio de Precios	51
Estudio de Demanda:	53
Análisis de información	60
Análisis constructivo	60
Análisis atributos externos:	82

Análisis PESTEL.....	83
Análisis FODA:	86
Análisis de Mercado	87
Modelo de negocios	98
Plan de marketing	99
Evaluación Económica y Financiera	99
Inversiones.....	99
Impuestos.....	99
Costos.....	100
Gastos.....	100
Rentabilidad	100
Análisis de sustentabilidad	103
Conclusiones:	106
Bibliografía	107
Anexos:	110
Ley General Urbanismo y Construcción	110
Ordenanza General Urbanismo y Construcción.....	115
Plan Regulador Comunal:.....	135
Definiciones:	144
SERNATUR:	145
Estrategia nacional de turismo 2012-2020:	160
Encuesta:	161

Dedicatoria:

Este estudio está dedicado a todas las personas que me ayudaron y acompañaron durante esta etapa universitaria, desde familiares, amigos, profesores y funcionarios.

En especial quiero dedicarlo a Carlos Maino, con quien desde que entré a la carrera pude tener un acercamiento mayor gracias al interés que ambos compartíamos a construcción y más de alguna historia de los proyectos que él ejecutó en su juventud en el barrio Italia, los cuales hacían interesarme y volver a motivarme con la carrera.

SOLO USO ACADÉMICO

Agradecimientos:

Quiero agradecer especialmente a mi familia, amigos, compañeros de carrera, funcionarios y profesores por las enseñanzas y el apoyo entregado durante todos estos años de universidad.

Además de una mención aparte a mis papás por haberme apoyado durante estos 7 años que alargué la carrera y a los profesores Patricio Henríquez y Gerardo Ureta los quienes fueron un gran apoyo para poder terminar la carrera.

SOLO USO ACADÉMICO

Resumen:

Este estudio analizará el Ex Hotel Ralún considerado uno de los proyectos turísticos más importantes de Chile en los años ochenta, obra del arquitecto chileno Christian De Groot.

El proyecto fue un hito a nivel nacional debido a que innovaba tanto en arquitectura como en aspectos constructivos teniendo la posibilidad de probar nuevas tecnologías constructivas para la época y una propuesta en un hotel de turismo poco vista en el país. Lamentablemente, el proyecto se incendió el 8 de enero de 1992 quedando únicamente las cabañas, quincho, caballerizas, sauna, muelle, áreas verdes del proyecto, entre otros sectores.

Este estudio tiene como fin ver la factibilidad de reinsertar el proyecto aprovechando el fuerte crecimiento turístico que está experimentando la zona Ralún-Cochamó analizando las necesidades constructivas y existentes en el mercado actual que necesita el proyecto para volver a competir en un mercado turístico cada vez más exigente, planteando la construcción de un nuevo hotel y analizando las modificaciones constructivas que se deberían hacer en los espacios existentes para así cumplir con la normativa actual.

SOLO USO ACADÉMICO

Summary:

This study analyzed the Hotel Ralún, considered as one of the most important touristic projects in Chile in the 80's. Work of the Chilean architect Christian De Groot.

The project established a national level change because it innovated as much in architecture as in constructive aspects, having the possibility of trying new constructive technologies at the time and an uncommon proposal of a tourism hotel in the country. Regrettably, the project got burned on January 8 of 1992, leaving behind only the cabins, barbecue, stables, sauna, dock, green areas, amongst other sectors.

The objective of this study was to appreciate the feasibility of reinserting the Project taking advantage of the strong touristic growth that is experimenting the Ralún-Cochamó area. The existing constructive needs were analyzed in the current market that the project requires in order to compete again in a touristic market more and more demanding, proposing the construction of a new hotel and analyzing the constructive modifications that should be done in the existing spaces to stand by the current normative.

Introducción:

El objetivo que tiene este estudio es analizar la factibilidad de resolver la regeneración y la reinserción en el mercado del proyecto Ex Hotel Ralún.

El proyecto actualmente cuenta con los espacios de cabañas quincho, sauna, caballerizas y durante el año 2011 fueron descubiertas aguas termales, por lo que se analizará qué tan probable es reinsertar el proyecto en el rubro turístico.

Se analizarán estándares constructivos, normativas del Plan Regulador Comunal, LGUC y OGUC, también se realizará un estudio de mercado de proyectos turísticos de la zona considerando ofertas, precios y demanda del sector.

La idea de este estudio nace a través del enorme crecimiento turístico que se está dando en el sector de Ralún-Cochamó, además de aprovechar su cercanía a sectores como el Lago Llanquihue, Volcán Osorno y diversos parques y atractivos de la comuna de Puerto Varas, por lo que se estudiará también el interés de los turistas en estas locaciones, ya que estas influirán en las características del proyecto.

SOLO USO ACADÉMICO

Objetivos

General

El principal objetivo que presenta este estudio es cómo resolver la regeneración y la reinserción del proyecto en el mercado, ya que al haber estado mucho tiempo fuera de éste, prácticamente ha sido olvidado.

Específico

Por otro lado, dentro de los objetivos específicos, está la reactivación sustentable del proyecto, buscando impedir su obsolescencia con el pasar de los años, que tenga capacidad de reinventarse, analizar las instalaciones existentes para mantenerlas de la mejor manera y estudiar las posibles nuevas instalaciones en las que hay que invertir.

SOLO USO ACADÉMICO



Foto 1
Hotel Ralun Año 1984
Fuente: En terreno Chile

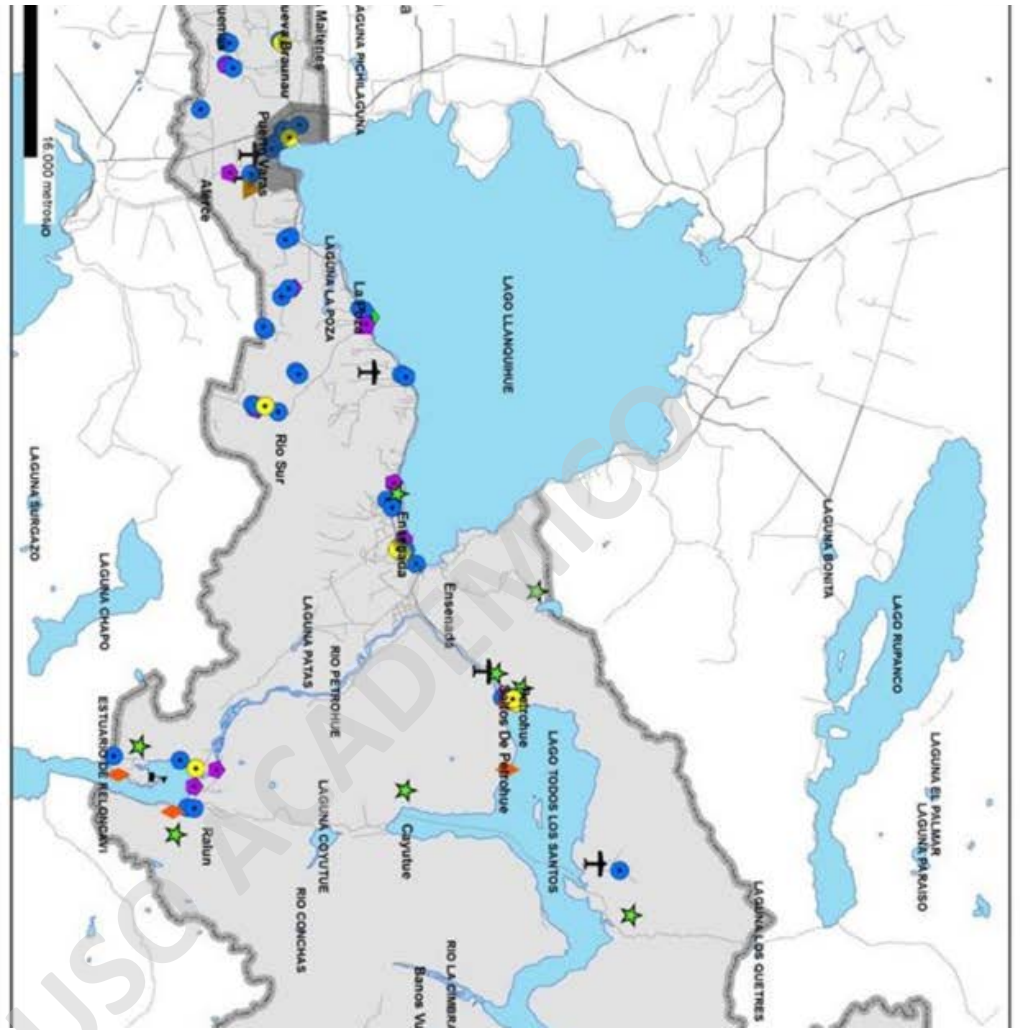


Figura 1
 Localización de infraestructura y equipamiento urbano y rural de la comuna de Puerto Varas
 Fuente: Plan Regulador Comunal Puerto Varas



Figura 2
Parques y reservas nacionales comuna de Puerto Varas
Fuente Plan Regulador Comunal Puerto Varas

Alcance

Con la reactivación del Hotel Ralún (ver ubicación en Figura 1), se busca darle un nuevo impulso al creciente mercado turístico que se está dando en la zona de Cochamó.

Para hacer esto posible, se tiene que lograr convencer a distintos inversionistas y municipios de que es un proyecto rentable en el cual conviene colaborar, ya que puede llegar a ser atractivo para los distintos tipos de turistas que lleguen a la zona siempre y cuando se logre tener un proyecto que sea interesante para ellos. Esto se debe a que

abarcará los comercios aledaños a otros proyectos hoteleros y los distintos puntos turísticos de la zona, por lo tanto, se responderán las siguientes preguntas:

¿Qué es lo que se quiere hacer?

Reactivar el hotel para lograr reactivar una zona con un creciente mercado turístico.

¿Cómo se quiere lograr?

Convenciendo a inversionistas que el proyecto es rentable, lo que se logrará demostrando que el proyecto tiene las suficientes redes para serlo.

¿A quiénes llegará el proyecto?

A turistas nacionales, internacionales, empresas e inversionistas, entre otros. También se tratará de llegar a la gente propia de la zona.

¿Qué abarcará?

El proyecto abarcará parte de los turistas y los comercios aledaños a otros proyectos hoteleros ya que ofrecerá una nueva opción para recorrer la zona.

Marco Teórico

Como se mencionó anteriormente, uno de los objetivos de este estudio es lograr la reinserción del proyecto. Para esto hay distintos factores, tales como indicadores de turismo que ayudan a definir si es viable realizar el proyecto en la zona. Por otro lado, están las normativas y las distintas leyes, las cuales pueden ser constructivas, o bien, normas que afectan a un proyecto turístico y sus características.

Será necesario comprender cómo funciona la oferta y la demanda en general para poder llevarla a cabo de manera correcta en el proyecto.

Al tratarse de la reinserción de un proyecto que ha estado fuera del mercado debe ser trabajado de distintas formas, por lo tanto, nos guiaremos en las siguientes definiciones de conceptos a entender:

Construcción: Obra de edificación o de urbanización de edificación o de urbanización¹.

Construir: Arte o técnica de fabricar edificios e infraestructuras.

Reconstruir: Volver a construir lo ya existente.

Rehabilitar: Habilitar nuevamente una construcción existente.

Reciclar: Iniciar un nuevo ciclo para un proyecto utilizando lo viejo.²

Y, a través de estas definiciones, se guiará el cómo será trabajado el proyecto mediante la OGUC y la LGUC.

Al analizar las definiciones anteriores, cuando se trata de reinsertar un proyecto turístico que fue abandonado en el mercado, primero se debe ver el proyecto en su totalidad y analizar zona por zona, por ejemplo, sus redes de gas, alcantarillado, estado de la estructura, áreas que están habilitadas e inhabilitadas, etc. Todo esto acompañado de un estudio de las normas actuales tanto de edificación de hoteles o recintos similares dados por la OGUC, como otros requisitos que son dados por el SERNATUR (Servicio Nacional de Turismo), los cuales terminan normando las características constructivas que tendrá el proyecto.

Una vez realizado el estudio anterior, se evalúa qué áreas pueden ser rehabilitadas, ya que presentan un buen estado, o bien, cumplen con la normativa actual, por lo tanto, no es necesario recurrir a intervenciones constructivas mayores o simplemente se les debe realizar una mantención.

Después del análisis de rehabilitación, se tendrá que analizar cada una de las zonas que no se puedan rehabilitar. Estas zonas se separarán en:

- Zonas fuera de norma: Aquellas que pueden presentar un buen estado, pero no cumplen con las exigencias actuales, por lo que tienen que ser adaptadas de modo que sean adecuadas para el uso que se les quiera dar y para las necesidades del personal y público que llegue al lugar.
- Zonas de reparación: Aquellas que tienen que ser reparadas debidos a daños provocados por desuso o falta de mantención, pero que pueden cumplir con la normativa actual.
- Zonas de reconstrucción: Todos los lugares del inmueble que, debido a su mal estado o por costos, conviene su demolición, para después ser reconstruidos en su totalidad con el fin de que el proyecto cumpla con todas las exigencias de las normas actuales.

¹ OGUC Artículo 1.1.2

² José Antonio Sossa Díaz-Saavedra (2007), reciclajes turismo, panamá.

En cada uno de los casos presentados anteriormente, puede presentarse un caso que sea mixto, haciendo referencia a uno donde el lugar no tenga que ser intervenido en su totalidad para volver a habilitarse.

Otro punto a tener en cuenta son los estándares de calidad que pretende tener el proyecto. Éstos terminan siendo un filtro para el tipo de turistas a los que el proyecto apuntará y qué es lo que querrá entregar el proyecto al cliente. Hoy en día, el mercado turístico se encuentra sumamente ligado a la experiencia que viven los distintos visitantes de la zona.

En cuanto a lo mencionado respecto a los estándares de calidad en Chile, éstos se rigen por la normativa del SERNATUR (Servicio Nacional de Turismo) y el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo. Dicha norma tuvo su última actualización el año 2013, en la cual se indican los estándares que debe cumplir para clasificarse con las distintas estrellas, sin embargo, presenta una exigencia a cualquier hotel a colaborar con el desarrollo de la zona, por lo tanto, cuando se quiere realizar un proyecto turístico se debe cumplir lo dictado por la OGUC.

Además, se tiene que analizar cómo es la oferta y la demanda existente en el sector. Dependiendo de cómo sea, será definida la forma en que se trabajará en el mercado inmediato.

Luego, se procede a analizar los puntos mencionados anteriormente:

Normativa constructiva:

LGUC:

La LGUC es la encargada de entregar las características que regirán sobre el proyecto desde la planificación urbana, urbanización y construcción (Anexo 1), la cual presenta tres ejes principales que serán regidos por ciertas características (Anexo 2):

- Ley General.
- Ordenanza General.
- Normas Técnicas.

Como se menciona en el Anexo 2, la Ley General proporciona todos los pasos a seguir sobre las acciones de planificación urbana, urbanización y construcción.

Ésta dictará qué pasos seguir y mediante qué elementos se deberá regir, según las características que presente un determinado proyecto, dada su ubicación y tipo de construcción.

Debido a que el proyecto de este estudio se encuentra ubicado en la ciudad de Puerto Varas (X Región de Los Lagos), específicamente en la comuna de Ralún, que es una zona rural (Anexo 20), se deberán aplicar los siguientes artículos de esta ley:

- LGUC Artículo 9 (Ver anexo 3)
- LGUC Artículo 41 (Ver Anexo 4)
- LGUC Artículo 42 (Ver Anexo 5)
- LGUC Artículo 56 (Ver Anexo 6)
- LGUC Artículo 116 (Ver Anexo 7)
- LGUC Artículo 130 (Ver Anexo 8)
- LGUC Artículo 133 (Ver Anexo 9)

Estos artículos plantean los principales puntos a tomar en cuenta cuando se estudia un proyecto de estas características. Encontraremos normativas sobre la planificación urbana, uso de suelo, datos sobre la factibilidad de alcantarillado o agua potable, los distintos planos como lo son de zonificación o límite urbano, o bien, distintas obligaciones que hay que cumplir en áreas rurales. Además, hace mención a las funciones del plan regulador comunal sobre el cual se hará referencia más adelante.

Otro punto que indican estos artículos son las responsabilidades del director de obras municipales, y de la dirección de obras como lo puede ser la entrega de certificados que ayuden a estudiar las distintas características y limitaciones de un proyecto.

Cada uno de estos puntos será de vital importancia para ver la factibilidad del proyecto en la comuna y también para tener un conocimiento de cuáles partes del proyecto son importantes estudiar para una posible modificación. A pesar de que cuando el proyecto estuvo funcional haya sido aprobado, para levantarlo nuevamente se debe realizar el estudio correspondiente, ya que la LGUC ha sufrido modificaciones que podrían afectarlo.

OGUC

Al referirnos a hoteles, gran parte de los parámetros para este proyecto son entregados por la OGUC. Según lo que se menciona en el Anexo 2, en la Ordenanza General, se encuentran las distintas disposiciones reglamentarias sobre procesos de planificación urbana, construcción y los estándares técnicos exigibles para la construcción y el diseño; éstos últimos dos serán el foco de este punto, el resto será analizado más adelante junto al plan regulador comunal.

Dentro de los artículos que afectarán un proyecto de hotel, se encuentran los siguientes:

- OGUC Artículo 4.1.1 (Anexo 10)
- OGUC Artículo 4.1.2 (Anexo 11)
- OGUC Artículo 4.1.3 (Anexo 12)

- OGUC Artículo 4.1.5 (Anexo 13)
- OGUC Artículo 4.1.7. (Anexo 14)
- OGUC Artículo 4.2.4. (Anexo 15)
- OGUC Artículo 4.3.3 (Anexo 16)
- OGUC Artículo 4.3.2. (Anexo 16.1)
- OGUC Artículo 4.3.19. (Anexo 17)
- OGUC Artículo 4.8.4. (Anexo 18)
- OGUC Título 4 Capítulo 9 (Anexo 19)
- OGUC Artículo 4.12.6. (Anexo 20)
- OGUC Artículo 5.4.2 (Anexo 21)
- OGUC Artículo 5.9.1. (Anexo 22)
- OGUC Artículo 5.9.2. (Anexo 23)
- OGUC Artículo 5.9.3. (Anexo 24)
- OGUC Artículo 5.9.5 (Anexo 25)

En estos artículos se encontrarán las distintas disposiciones que regirán un proyecto turístico entre las cuales se pueden encontrar algunas como características acústicas, normas contra el fuego, cantidad de ascensores de acuerdo al proyecto, carga de ocupación, las distintas medidas que deben tener algunas ubicaciones tales como comedores o cocina del inmueble, entre otras.

Ya que el proyecto en estudio fue construido en el año 1983, se debe observar que cada una de las zonas, vale decir, dormitorios, cocina, bar, comedor, cabañas, espacios comunes, entre otros, cumplan con lo que dicta la OGUC el día de hoy, ya que ésta, con el pasar de los años ha sufrido modificaciones, debido a distintos cambios que ha presentado la construcción que la han hecho variar a cómo era en un principio. Es por esto que en este estudio se analizará cada una de sus áreas con el fin de ver si, efectivamente, éstas cumplen o no. Además, ver cómo deberían ser adaptadas y analizar de acuerdo al estudio de mercado que se haga a través de un análisis de proyectos y de una encuesta referente al proyecto que dictarán varias de las características a modificar y considerar en este estudio.

Plan Regulador Comunal

Cuando se estudia una propiedad, un terreno o un inmueble, es necesario consultar el Plan Regulador Comunal de la locación. Éste entrega información respecto a si el lugar se mantendrá igual en los próximos años o si puede sufrir cambios que afecten su

entorno.

Conocer las distintas regularizaciones que indica éste para los distintos sectores de la comuna es muy importante, ya que este instrumento indica cómo pueden ser modificadas las características del entorno físico de determinada zona, dicho de otro modo, de él depende qué tipos de edificaciones se pueden construir en determinados lugares del entorno.

Según se explica en los Anexos 4 y 5, el Plan Regulador es un instrumento conformado por un conjunto de normas que tienen como fin regular las condiciones de higiene y seguridad, ya sea en edificaciones o espacios tanto urbanos como rurales de la comuna.

Éste determina en qué partes de la comuna se podrán instalar las distintas edificaciones tales como farmacias, colegios, hoteles, restaurantes, baños, supermercados, carabineros, hospitales, etc. Al momento de definir esto, el Plan Regulador afecta directamente la plusvalía de la propiedad, por lo que es importante al momento de estudiar un proyecto.

Un factor importante a considerar es que funciona como un instrumento de planificación que orienta, fomenta y regula el desarrollo urbano del territorio de la comuna.

Como dice el artículo 41 de la LGUC (Anexo 4), la planificación urbana comunal se realiza por medio del Plan Regulador, el cual promueve el desarrollo armónico del territorio comunal, especialmente de sus centros poblados, concordando con las metas de desarrollo regional.

Todo lo dispuesto por el Plan Regulador es elaborado por el municipio y se refiere a cómo se estructura el sistema de centros poblados en relación a:

- *Límites urbanos de la comuna*
- *Infraestructura comunal*
- *Vialidad*
- *Sistema de aguas lluvias y cauces naturales*
- *Áreas verdes y equipamiento de nivel comunal*
- *Zonificación y el establecimiento de condiciones para la ocupación del territorio comunal*
- *Usos del suelo*
- *Constructibilidad*
- *Densidades*
- *Condiciones de subdivisión y demás normas urbanísticas aplicables a las zonas o sub-zonas de la comuna*
- *Condiciones para los Proyectos Urbanos Condicionados*
- *Accesos a los bienes nacionales de uso público³*

Dicho de otra manera, la principal función del Plan Regulador es ordenar la comuna, lo que permite tener claridad en los siguientes puntos:

- *Cómo construir y qué se puede construir*

³ Zoom inmobiliario (2011). Columna explicativa sobre Plan Regulador Comunal, Chile.

- Qué actividades realizar en un domicilio o qué tipo de negocio está permitido
- Dar conocimiento de los lugares más aptos para instalar viviendas, supermercados, industrias, colegios, etc.
- Determinar dónde será necesario instalar áreas verdes, parques etc.
- Dar conocimiento a la municipalidad para un buen desarrollo de la comuna

Metodología realización de encuestas

Según Ureta (2018), la metodología de investigación se basa en la realización de estudios cualitativos con aplicación de entrevistas.

Basándose en lo dicho por Díaz-Bravo, *et al.* (2013), la entrevista es una técnica que presenta una gran utilidad en la investigación cualitativa para recabar datos, ésta es diferente a la acción de conversar ya que como ésta se define, es una conversación que busca un fin determinado. La entrevista presenta muchas ventajas en los estudios descriptivos y en las fases de exploración, también es una herramienta que se usa para diseñar instrumentos de recolección de datos. Siguiendo al autor, sin importar el modelo que se decida emplear, la entrevista en la investigación cualitativa, se va a caracterizar por elementos tales como tener como objetivo obtener información en relación a un tema determinado; buscar que la información recabada sea lo más precisa posible; conseguir los significados que los informantes atribuyen a los temas en cuestión; el entrevistador debe mantener una actitud activa durante el desarrollo de la entrevista, donde la interpretación sea continua, con la finalidad de obtener una comprensión profunda del discurso del entrevistado. Díaz-Bravo, *et al.* (2013), clasifica a las entrevistas en:

- Entrevistas estructuradas o enfocadas: las preguntas se fijan de antemano, con un determinado orden y contienen un conjunto de categorías u opciones para que el sujeto elija. Se aplica en forma rígida a todos los sujetos del estudio. Tiene la ventaja de la sistematización, la cual facilita la clasificación y análisis, asimismo, presenta una alta objetividad y confiabilidad. Su desventaja es la falta de flexibilidad que conlleva a la falta de adaptación al sujeto entrevistado y a una menor profundidad en el análisis.
- Entrevistas semiestructuradas: presentan un grado mayor de flexibilidad que las estructuradas, debido a que comienzan de preguntas planeadas que pueden ajustarse a los entrevistados. Su ventaja es la adaptabilidad a los sujetos con enormes posibilidades de motivar al interlocutor, aclarar términos, identificar ambigüedades y reducir formalismos.
- Entrevistas no estructuradas: son más informales, más flexibles y se planean de manera tal, que pueden adaptarse a los sujetos y a las condiciones. Los sujetos tienen la libertad de ir más allá de las preguntas y pueden desviarse del plan original. Su desventaja es que puede presentar lagunas de la información necesaria de la investigación.

Teoría de estudio de mercado

Oferta

Considerando que la oferta viene a ser un punto muy importante en cualquier mercado es necesario comprender cómo va a funcionar de manera general y de manera específica dentro del mercado hotelero, ya que éste es el centro del estudio.

En primer lugar, se analizará cómo funciona la oferta de manera general citando a Gómez (2013), para después estudiar cómo funciona ésta dentro del mercado turístico.

Como menciona en su estudio sobre la oferta, ésta tiene los siguientes pasos a seguir al momento de realizar un estudio:

- Análisis de área de influencia
- Análisis de competencia
- Relevamiento de datos del entorno, del emprendimiento y de la unidad funcional
- Conclusiones

Área de influencia:

Para definir correctamente lo que es el **área de influencia** el autor la define como, “Ámbito geográfico sobre el cual el proyecto ejerce su influencia o es influido por la oferta competitiva y puede generar atracción en el público consumidor, de tal manera de identificar dónde está situada la oferta y cuál es el ámbito geográfico donde se sitúa el público”⁴.

También separa entre las áreas primarias y las áreas secundarias de influencia, refiriéndose a la segunda como la que circunda el área primaria⁵

Por otro lado, dice que el área de influencia consiste en entender las particularidades de un área geográfica, la cual está estipulada en función del producto inmobiliario que está siendo estudiado para ser llevado a cabo.

La definición de un área de influencia se da por:

- *El tipo de proyecto que se está tratando de llevar adelante.*
- *La escala del proyecto*

⁴ Juan Carlos Franceschini (2006). El mercado inmobiliario y la preparación de proyectos, Buenos Aires.

⁵ Mario Gómez - Fernando Sciarrotta (2013). Estudios de Mercado para desarrollos inmobiliarios, Buenos Aires.

Otro punto en el que se apoya son los Sistemas de Información Geográfica (SIG), los define como “un conjunto de mapas de zonas concretas que llevan asociados una base de datos.”⁶

Con éstos se permite saber la situación exacta de distintos inmuebles tales como oficinas bancarias, establecimientos comerciales, cantidad de viviendas o habitantes, entre otros. Los SIG permiten conocer datos tales como:

- Dónde está la competencia
- Dónde se sitúan los clientes
- Cómo se modifica la fisionomía espacial del mercado objetivo
- Cuál es la ruta más corta entre dos lugares
- Qué distancia existe entre los distintos centros comerciales y cuál es la población sobre la que tienen influencia

En Chile, el IDE es el encargado de proporcionar estos datos para poder analizar un proyecto. También comenta sobre proporcionar ventajas competitivas tales como:

- Mayor precisión y eficacia en las estrategias de marketing.
- Disminución del riesgo en la toma de decisiones que impliquen la ubicación física como elemento referencial.
- Evaluación física del mercado actual.
- Evaluación física del mercado potencial.
- Colocación de un producto en un segmento elegido.
- Optimización de vendedores, puntos de venta y rutas de venta y gestión CRM (Customer Relationship Management).
- Nuevos mercados a través de la gestión del tráfico.

Análisis de la Competencia:

Cuando se comienza a trabajar en la idea de cualquier proyecto se tiene que analizar a la competencia a la que se tendrá que enfrentar, tanto la inmediata, como la secundaria.

En este caso, al tratarse de un hotel, se tendrán que analizar las distintas características de los hoteles con los que se quiera competir, esto quiere decir que no sólo hay que tener en cuenta cosas como el tamaño de las habitaciones o el precio, sino que también las terminaciones que tendrá el proyecto tanto en sus espacios privados, así como también en sus espacios comunes, formas de integración de la inversión, entre otras.

En los hoteles es muy importante saber cuál es la ocupación de éstos y cuáles son las épocas fuertes de su etapa comercial, por lo tanto, hay que ser capaces de identificar cuáles son las características que convocan a los turistas hacia un proyecto turístico para que así se llenen sus habitaciones más rápidamente que cualquier otro.

⁶ Mario Gómez - Fernando Sciarrotta (2013). Estudios de Mercado para desarrollos inmobiliarios, Buenos Aires.

El autor plantea las siguientes preguntas que ayudan a identificar dichas características:

- ¿Cuáles son las particularidades que hacen que un emprendimiento se venda más rápido que otro?
- ¿En este mercado se vende por precio?
- ¿Por precio de metro cuadrado o por valor de ticket?
- ¿Son los *amenities* un factor que ayuda al ritmo de ventas?
- ¿Son las calidades de terminación?

Otro factor a tener en cuenta cuando se trata de un proyecto es qué pasa si uno es pionero en una zona. Para este caso, Gómez toma lo ocurrido en Ramallo, una provincia de Buenos Aires en el cual la última construcción horizontal fue hace más de 20 años. En estas instancias señala que hay que estudiar el mercado de viviendas usadas y hacer énfasis en la demanda insatisfecha dada por los habitantes de dicha ciudad para acceder a viviendas de ese tipo. En este punto se presenta una importante sinergia entre desarrollador y corredor inmobiliario. *“El corredor inmobiliario, con su profundo conocimiento del mercado en su área de influencia, será un proveedor fundamental de información para orientar al desarrollador respecto al producto esperado por la demanda.”*⁷

En este estudio hay que trasladarse a lo que son los hoteles. En vez de utilizar un edificio de departamentos en Ramallo, se pueden recurrir a distintos hoteles que se hayan dado en zonas similares a las que se quiere construir el proyecto y, en el caso de este estudio, el corredor tendrá que ser remplazado por las distintas agencias de turismo, las cuales entregarán los datos para ver si el proyecto que se está pensando será factible con la demanda del lugar en el que se quiere construir el inmueble.

Un punto importante a considerar es la situación del mercado en el cual se participará con el proyecto y los actores que participarán de éste, ya que serán los que satisfagan en distintas medidas las necesidades de demanda, esto es conocido como competencia.

Existen dos tipos de competencia:

- Competencia directa u oferta competitiva
- Competencia indirecta u oferta sustituta

Para definir y ver la metodología de éstas, se analizará nuevamente mediante Gómez (2013).

La primera la define como *“aquella que está formada por los emprendimientos que puedan competir directamente con nuestro desarrollo en el área de influencia que hemos definido.”*

⁷ Mario Gómez - Fernando Sciarrotta (2013). Estudios de Mercado para desarrollos inmobiliarios, Buenos Aires.

Sobre la metodología menciona que hay que realizar un completo análisis de los proyectos que se consideran competencia directa del emprendimiento.

“Esto tiene como objetivo determinar la evolución de la competencia directa, los efectos de establecer los parámetros comparativos que determinen la inserción y el posicionamiento del producto, como así también delinear la estrategia comercial y de comunicación.

Ésto será de gran utilidad en la etapa previa del lanzamiento para:

- *Evaluar las perspectivas comerciales del proyecto*
- *Poder delinear con mayor precisión la estrategia comercial, especialmente en lo referido a precios*
- *Preparar las presentaciones y argumentaciones del equipo de ventas”⁸, en el caso del estudio de marketing del proyecto*

Por otro lado, cuando el autor se refiere a la **competencia indirecta**, habla sobre los casos localizados en zonas aledañas, ésta viene a ser el área de interés para este estudio. *“Hay casos en los que no existen otros emprendimientos que se estén comercializando en ese momento y hay que buscar entre la oferta de usados la información que necesitamos”⁹* para el caso de un proyecto turístico como un hotel, ésto se podría entender como que, en el caso de no haber proyectos de este tipo en funcionamiento, se tendría que buscar la existencia de proyectos que hayan funcionado en el pasado. Una vez hecha esta búsqueda hacer un análisis de las virtudes que estos tenían y por qué fallaron, o bien, qué características tienen los proyectos que siguen en funcionamiento y responder todas las preguntas que surjan para así poder crear un proyecto exitoso.

Gómez dice que cuando se estudie la competencia indirecta se debe:

- *Relevar los buenos edificios de la zona que compiten con los edificios a estrenar*
- *Saber si los usuarios prefieren vivir en casas antes que en departamentos*
- *Hacia dónde exporta y desde dónde importa el barrio*
- *Si hay algún competidor que esté cubriendo o haya cubierto en el pasado la demanda a la que este estudio apunta. Si no lo hay habría que ver por qué nadie se interesa en este segmento¹⁰*

⁸ Mario Gómez - Fernando Sciarrotta (2013). Estudios de Mercado para desarrollos inmobiliarios, Buenos Aires.

⁹ Mario Gómez - Fernando Sciarrotta (2013). Estudios de Mercado para desarrollos inmobiliarios, Buenos Aires.

¹⁰ Mario Gómez - Fernando Sciarrotta (2013). Estudios de Mercado para desarrollos inmobiliarios, Buenos Aires.

- Llevando el tema a lo que son los hoteles, quedaría lo siguiente:
- Releva los proyectos turísticos existentes en la zona que compitan con el proyecto a estrenar
- Saber si a los usuarios les interesa este tipo de proyectos
- Hacia dónde se exporta y desde dónde se importan los turistas, dicho de otro modo, a qué lugares pueden ir desde donde está el proyecto y desde qué partes pueden llegar. Esto permitirá crear alianzas
- Analizar si hay competidores con proyectos similares en la zona que cubran la demanda a la que se apunta. De no existir analizar proyectos con características similares a lo que se quiere construir y, si no hay, ver por qué no hay interés en el segmento.

Para finalizar el punto de la Oferta, cabe mencionar el relevamiento del entorno, del emprendimiento y de la unidad funcional. Cada uno destaca en distintos puntos que hay que hacer, los cuales permiten conocer mejor las características de la competencia, tanto constructivas como de forma en que se relacionan con sus potenciales clientes. Por lo que, en este estudio se utilizarán éstos para proyectar el inmueble de la mejor manera posible, claro que haciendo las adaptaciones cuando se necesite un proyecto turístico como un hotel.

Análisis del entorno

Aquí se estudiará el emprendimiento y de la competencia:

- *Acceso vehicular*
- *Medios de transporte público*
- *Proximidad de espacios verdes*
- *Calidad constructiva de edificios del entorno inmediato*

Análisis del emprendimiento:

Aquí se estudiará el emprendimiento y de la competencia:

- *Características generales de los proyectos*
- *Precio de oferta*
- *Precio real de venta*, este punto se cambia por precio real de habitación
- *Terminaciones exteriores y espacios comunes del edificio*
- *Amenities y servicios comunes*
- *Financiación y forma de pago*
- *Seguridad*

- *Diseño arquitectónico*

Análisis de las unidades funcionales:

Aquí se estudiarán las del emprendimiento en cuestión y la competencia. Por ejemplo, en un emprendimiento de vivienda urbano algunos de los criterios pueden ser:

- *Medidas de las unidades*
- *Medidas de cada uno de los ambientes de las unidades*
- *Porcentaje de la unidad destinado a cada sector (recepción, dormitorios o servicios)*
- *Terminaciones interiores*
- *Palier privado*
- *Distribución interna*
- *Interiores de placares*
- *Suite*
- *Lavadero*
- *Balcón¹¹*

Algo que no debe pasarse por alto es el ritmo de ocupación que presentan los distintos proyectos, siendo capaces de entender cuáles son las fortalezas que permiten que un proyecto triunfe y otros no.

Demanda

Para la definición de demanda se analizará lo mencionado por Adam Smith (1776), economista y filósofo del siglo XVIII, quien dice que cuando se habla de demanda uno se refiere a un conjunto de productos solicitados por los consumidores los cuales están dispuestos a obtener.

En cuanto a los componentes del mercado, la demanda sería lo que tiene mayor influencia. Por lo tanto, la oferta y la competencia están condicionadas por este factor. Por esto es necesario analizar la demanda, para predecir cómo ésta evolucionará para poder elegir de mejor manera las estrategias y la forma de operar para así poder cubrir las necesidades de los clientes y los potenciales clientes.

Una aplicación muy importante en el estudio de mercado es cuantificar la demanda actual y la futura, que se puede lograr de manera acertada si se estudia bien al cliente, es decir, quiénes son, sus comportamientos y el por qué de éste, además de cómo se puede hacer para seguir atrayéndolos en el tiempo.

La demanda siempre tiene que ir acompañada de un estudio de la misma, el cual consiste en cuantificar y conocer la demanda que se está tratando de cubrir el emprendimiento, ya

¹¹ Mario Gómez - Fernando Sciarrotta (2013). Estudios de Mercado para desarrollos inmobiliarios, Buenos Aires.

que para cualquier estudio de mercado se tiene que saber cuántos compradores están dispuestos a adquirir el producto y a qué precio.

Este estudio considera aspectos tales como:

- Perfiles de consumidores a los que se les quiere vender el servicio
- Niveles de ingreso para considerar las posibilidades de consumo
- Conocimiento de los gustos y las modas

En el estudio de mercado surgen seis preguntas en busca de una respuesta:

- *¿Qué se compra y qué se demanda?*
- *¿Quién compra y quién demanda?*
- *¿Por qué se demanda?*
- *¿Cómo se demanda?*
- *¿Cuándo se demanda?*
- *¿Dónde se demanda?*

Para poder dar respuestas a estas preguntas tenemos que tratar una serie de asuntos:

- Segmentación del mercado*
- Factores de los que depende la demanda*
- Análisis de demanda*
- Conclusiones*¹²

a) Segmentación del mercado:

Proceso en el que el mercado total es dividido en grupos pequeños con el fin de separar a los consumidores según sus necesidades, características o comportamientos que podrían requerir los proyectos a realizarse.

Los segmentos en el mercado del turismo, al igual que en un mercado cualquiera, se forman por un grupo importante de compradores o posibles compradores, en el caso del turismo a éstos se les llama clientes o posibles clientes y la meta final es transformar a esos posibles clientes en clientes. La segmentación es un método que se creó para identificar a este grupo y dividirlo según los distintos criterios.

Se pueden encontrar distintos tipos de segmentación entre los cuales están:

- Segmentación geográfica: el mercado se divide geográficamente en segmentos tales como provincias, ciudades, barrios, entre otros

¹² Mario Gómez - Fernando Sciarrotta (2013). Estudios de Mercado para desarrollos inmobiliarios. Buenos Aires.

- Segmentación socioeconómica: se agrupa a la población de acuerdo a los distintos estratos sociales.
- Segmentación demográfica: para dividir los grupos se toma en cuenta edad, sexo, tamaño de la familia, ciclo de vida familiar, nivel de estudios, nivel de ingresos, tipo de automóvil, entre otros
- Segmentación pictográfica: se divide a las personas en distintos grupos en función a sus características, como su estilo de vida o su personalidad con el objetivo de ver cuáles son sus intereses

b) Factores de los que depende la demanda:

- Necesidad real del producto
- Precio
- Nivel de ingreso de la población o segmento
- Capacidad de pago
- Segmentación de la demanda

c) Requerimientos del consumidor

En cuanto a los requerimientos del consumidor para un proyecto turístico hay que estudiar cuáles son las necesidades que plantean, por ejemplo, Gómez (2013) en su libro plantea algunos requerimientos para un proyecto urbano de vivienda tales como:

- Cocheras
- Balcón
- Terraza
- Calidad de terminaciones
- Ambientes amplios
- Otros

Pero para un proyecto turístico se tiene que analizar cuáles son las posibles exigencias que puedan presentar los clientes, que pueden ir desde:

- Tipo de desayuno/almuerzo
- Equipamiento habitación/baño
- Tipo de atención
- Equipamiento del hotel
- Jacuzzi
- Sauna

Como se puede observar, los requerimientos pueden ser muchos por esto es bueno hacer el estudio correspondiente el cual puede ir acompañado de encuestas, comparación con

hoteles similares y las distintas opciones que surjan para poder acertar de mejor forma con el proyecto.

Gómez también menciona para este punto la Ley de Soy (Jean Baptiste Say), que afirma que cada oferta crea su propia demanda, lo que quiere decir que, si no se generan ofertas atractivas, el mercado se detendrá porque no se verá interesado.

d) Análisis de la demanda:

Una forma de aproximarse de mejor forma a analizar la demanda es ver cómo se ha comportado la oferta con productos similares que existieron en el mercado a lo largo del tiempo. Ya que el mercado este sujeto a distintos cambios y el futuro nunca estará amarrado a los hechos del pasado, esto nunca será útil en su totalidad, pero si sirve para darse una idea a la hora de tomar una decisión. Resumiendo, se tienen que analizar los flujos de turistas reales, históricos y actuales con el criterio necesario para poder proyectar el flujo futuro.

Gómez comenta que, para el caso inmobiliario, *se tiene que relevar todos los proyectos en la zona de influencia, obteniendo de cada uno el stock total (todo lo construido), la oferta (lo que aún no se ha vendido) y la absorción (lo efectivamente vendido).*¹³

El análisis anterior se repetirá, pero en el mercado hotelero, dejando lo siguiente:

- Stock total, todo lo construido
- La oferta, las piezas y camas disponibles
- La absorción, las camas y piezas efectivamente ocupadas

$$\text{Stock total} = \text{Oferta disponible} + \text{Absorción}^{14}$$

Otro punto que dice Gómez es que, si de las unidades vendidas, en el caso de las piezas ocupadas en este estudio, se logra conocer las características de por qué se vendió u ocupó, los precios, superficies, tipologías, equipamiento, convenios, etc., lo que ayudará a conocer más acerca de la demanda.

e) Conclusiones:

En este punto se deberán mostrar los distintos resultados obtenidos, además de los objetivos se pueden mencionar algunos tales como:

- Comportamiento del mercado
- Segmentos de mayor interés
- Velocidad de ocupación

¹³ Mario Gómez - Fernando Sciarrotta (2013), Estudios de Mercado para desarrollos inmobiliarios, Buenos Aires.

¹⁴ Mario Gómez - Fernando Sciarrotta (2013), Estudios de Mercado para desarrollos inmobiliarios, Buenos Aires.

- Tipo de cliente
- Motivaciones de consumo
- El consumidor
- Test de aceptación
- Cómo influenciará el marketing al proyecto
- Hábitos del consumidor
- Otros

Éstas pueden ser expresadas a través de gráficos o mapas estratégicos para ser presentados de distintas formas a los interesados en invertir en el proyecto.

Precio

En cualquier tipo de mercado, el precio siempre va a variar con la oferta y la demanda que exista guiándose por uno de los principios que estableció Adam Smith.

Por un lado, se tiene que, a mayor oferta de un producto y menor demanda en el mercado, menor será el precio de mercado con el que una persona consigue el producto en relación con el precio natural. Esto se conoce como **mercado bajo**.

Mientras que, por otro lado, a menor oferta de un producto y mayor demanda de éste, mayor será el precio de mercado con el que una persona lo consigue en relación con el precio natural. Esto se conoce como **mercado alto**.

Hoy en día además de estos principios hay que considerar distintas variables, ya que al estar en un mercado completamente globalizado y con múltiples formas de presentar los precios o los tipos de pago. Hay que analizar todas las combinaciones que se podrían encontrar frente al proyecto, por ejemplo:

- ¿En qué moneda se presentarán los precios?
- ¿A qué tipo de cambio será fijada la moneda?
- Pago en efectivo, tarjeta, cuotas u otro
- Otros

Éstas son algunas de las variables con las que se puede encontrar el proyecto en estudio a la hora de analizar el precio. Otra que se puede encontrar es la que acompaña al ciclo de vida del proyecto, ya que no es lo mismo el precio en sus inicios a los que tendrá en una temporada de madurez.

Dado que el turismo va acompañado de temporadas altas y bajas hay que saber trabajar con los distintos momentos que este tipo de mercado presenta.

Hay que hacer un análisis de precios que pueda ser aplicado y llevado de buena manera en el desarrollo de un proyecto turístico, ya que éste viene en compañía de una conciencia respecto de los cambios que puede presentar el mercado.

Cuando se es consciente que los precios de un producto turístico no son constantes, sino que varían de acuerdo a la época en que se encuentre, es necesario definir cuál es la

mejor estrategia de precios dentro del mercado, en determinado momento y circunstancias.

Por lo tanto, se mencionan tres puntos importantes a analizar respecto a los precios en un proyecto:

- a) Política de precios
- b) Precios de lanzamiento y consolidación a lo largo del ciclo de vida de un proyecto
- c) Estrategia de lista de precios

a) **Política de Precios**

Para fijar un precio se parte del posicionamiento estratégico en el mercado, considerando que, para fijarlo, se debe tener en cuenta los factores externos del entorno y los internos de la empresa.

Una vez que se decide la posición estratégica de la empresa en el mercado se fija uno de acuerdo al segmento al que apunta el producto o, en este caso, el proyecto. Se tendrán que considerar factores como costos de construcción y analizar los objetivos generales de posicionamiento, por ejemplo, la forma en que se ganará participación en el mercado y poniendo mucha atención que la calidad del producto va acompañada del segmento que se eligió para éste.

Por lo tanto, el precio de las unidades funcionales del emprendimiento tendrá que ser uno que genere las suficientes ganancias para generar utilidades, pero no lo suficientemente alto para afectar de forma negativa a la demanda. Entonces, como menciona Gómez cuando habla de las principales consideraciones para establecer el precio de venta de un inmueble, *“el precio de venta por metro cuadrado supone la base que conforman los costos y la forma en que los consumidores perciben el valor del producto”*¹⁵, en este caso, ya que no es la venta de un departamento sino que el foco son las habitaciones y lo que acompaña al proyecto turístico para este estudio, dicha consideración debe ser la siguiente, el precio por noche de la habitación supone la base que conforman los costos y la forma en que los consumidores perciben el valor del producto. Pero a esto hay que agregarle que hoy en día las personas cuando van a un hotel tienen ofertas como desayuno incluido o alguna oferta que le hace más atractivo al cliente ir a determinado lugar y a veces pagar un poco más, por lo que el costo de la habitación va acompañado de estas ofertas que presenta el producto para ser más llamativo.

Una vez terminado el análisis de los factores internos de la empresa, se procederá con los externos. Éstos se relacionan principalmente con la competencia y sus precios, los cuales serán la base principal a la hora de crear una lista de precios en este proyecto.

¹⁵ Mario Gómez - Fernando Sciarrotta (2013), Estudios de Mercado para desarrollos inmobiliarios, Buenos Aires.

Cuando se fijan los precios a través de los de la competencia, éstos tienen que ser fijados mediante los precios actuales de los otros emprendimientos que representen la competencia directa para el proyecto que está siendo estudiado. Para esto, se deberán ponderar algunos de los siguientes atributos de localización, propuesta arquitectónica, compatibilidad con el entorno inmediato, terminaciones, accesibilidad, entre otros.

Al analizar la oferta y la demanda, lo que se hace es una comparación de los valores que ofrece el mercado, con el fin de llegar a los precios que se paga por dichos productos.

b) Precios de lanzamiento y consolidación:

La estrategia de precios de un proyecto turístico varía de acuerdo al ciclo de vida del proyecto. En sus inicios el foco es captar clientes y la estrategia de precios tiene que tener un atractivo para que la demanda acceda a pagar por el producto, pero, una vez cumplida esa etapa, el foco cambia y el nuevo enfoque es que los clientes que se captaron se mantengan. También no se debe perder que el norte es captar clientes nuevos, por lo que la estrategia podría ser el generar un nuevo atractivo que haga que los clientes actuales recomienden el producto a futuros clientes.

c) Armado de lista de precios:

Al terminar el estudio de precios del mercado, se empieza la construcción de la lista de precios del proyecto. Cuando los turistas van a un lugar, hay muchos factores que determinan su valor, tal como la orientación de la habitación, vista de ésta, entorno que la rodea, ventilación, entre otros. Todos estos factores influyen al momento de elegir un hotel versus otro y tienen que ser tomados en cuenta al momento de articular la lista de precios.

Como mencionamos anteriormente para la lista de precios, la estrategia va variando acompañada del ciclo de vida del producto, la demanda está dispuesta a pagar mayores precios por un hotel ya consolidado que por uno que recién está comenzando y no se sabe cómo se va a comportar bajo ciertas circunstancias.

Teoría Modelo Canvas

Canvas es un modelo de negocios creado por Alexander Osterwalder el año 2004, tiene como prima que los proyectos se gestionen como unidades de negocio, resaltando así el potencial del emprendedor en su gestión.

El modelo tiene el fin de establecer una relación lógica entre cada elemento de la organización y los distintos factores que influyen para que ésta tenga o no tenga éxito. A través de un cuadro se va trazando desde la idea de negocios hasta los distintos factores que influenciarán al momento de ponerla a andar.

Básicamente lo que el modelo busca es probar que una idea es eficaz, argumentando que, si no se logran las características suficientes para rellenar el diagrama, la idea puede dejar de ser sustentable.

El cuadro de Canvas permite la rápida evaluación de una idea para lo cual se compone de nueve bloques:

- Segmento de clientes
- Alianzas clave
- Propuesta de valor
- Actividades
- Canales
- Flujo de ingresos
- Estructura de costos
- Recursos clave
- Relaciones con los clientes

Analizando la Figura 3 donde se muestran los componentes mencionados, se aprecia la **propuesta de valor** como eje central que inicia el análisis de la idea de negocios o de la idea del proyecto que se está planeando. Tenemos que las relaciones con los clientes y los canales se determinarán según los segmentos de clientes que se hayan identificado. Pueden incluirse sub-segmentos para este punto. Por otro lado, los recursos y las actividades en que se centre el proyecto entregarán los socios claves, lo que será bastante útil al momento de definir las distintas alianzas para el proyecto. Por último, para soportar todo el esquema, está la estructura de costos y el flujo de ingresos que tendrá el proyecto.

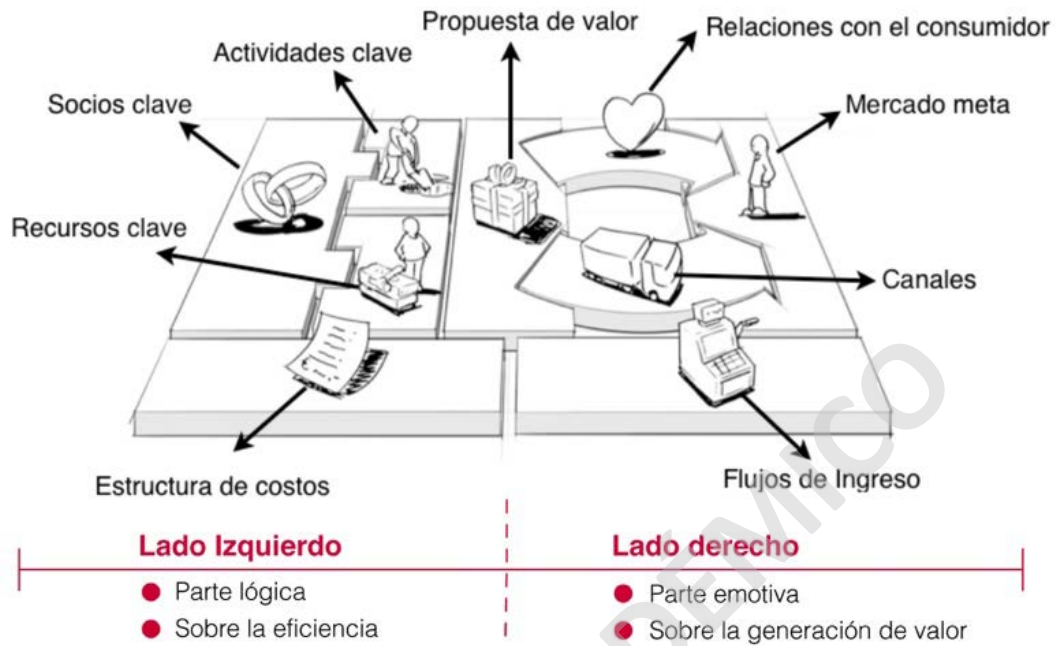


Figura 3
 Contenido Modelo Canvas
 Fuente: El Modelo Canvas 2017

Los nueve módulos planteados anteriormente se describen de la siguiente manera según Osterwalder al momento de plantear el modelo:

- *Segmentos de mercado: una empresa atiende a uno o varios segmentos del mercado. Se debe segmentar para conocer el nicho y oportunidades del negocio.*
- *Propuestas de valor: busca resolver el problema del cliente y definir los elementos diferenciadores de la competencia. Debe existir una correspondencia entre la propuesta de valor y el segmento de clientes, lo cual lleva a entender y dimensionar el pmv. No se debe sesgar con la idea de negocio, no en términos de producto, sino de la solución.*
- *Canales: ¿cómo se comunica la compañía con los segmentos para entregar valor? Las propuestas de valor llegan a los clientes a través de canales de comunicación, distribución y venta.*
- *Relaciones con clientes: las relaciones con los clientes se establecen y mantienen de forma independiente en los diferentes segmentos de mercado.*
- *Fuentes de ingresos: las fuentes de ingresos se generan cuando los clientes adquieren las propuestas de valor ofrecidas. Se deben determinar las fuentes de ingresos, tanto operacionales, como no operacionales.*
- *Recursos clave: reconocer los activos y recursos clave que se necesitan como piezas imprescindibles en el engranaje de la idea empresarial.*
- *Actividades clave: ¿qué es lo fundamental para que el modelo funcione? Alcanzar los objetivos del negocio requiere de una serie de actividades clave.*

- *Asociaciones clave: ¿qué tipo de socios se requiere? Algunas actividades se externalizan y determinados recursos se adquieren fuera de la empresa. En otras palabras, definir las estrategias de networking con potenciales socios o proveedores, entre otras figuras importantes.*
- *Estructura de costes: los diferentes elementos del modelo de negocio conforman la estructura de costes. Se puede hablar de tipologías del costo, por ejemplo, costos directos e indirectos, fijos y variables. Se debe conocer la estructura básica de costos con el fin principal de determinar elementos importantes, tales como precios de venta.*¹⁶
- Por lo tanto, se puede concluir que éste es un modelo que puede ser factible para cualquier tipo de proyecto y puede ser perfectamente usado para un proyecto turístico como un hotel.

RevPAR

El RevPAR (abreviación de Revenue Per Available Room) es un indicador muy importante en el mercado hotelero, ya que indica la ganancia que tienen los socios del proyecto considerando la ocupación y la tarifa de cobranza. Además, es un indicador que permite saber si es beneficioso o no ubicar un proyecto turístico en una zona, si un hotel presenta una ocupación total, su RevPAR coincidirá con el precio medio de las piezas, mientras que, de ocurrir lo contrario, este será igual a cero.

Para generar el RevPAR de un hotel se tiene la siguiente fórmula:

RevPAR = Ingresos / Σ Habitaciones.

Por otro lado, si se quiere hacer un análisis en cuanto a una zona, se genera un promedio de acuerdo a los hoteles de ésta. Dicho análisis se hace debido a que, si una zona presenta un alto índice, será una zona en la que es bueno invertir para un proyecto turístico y, para esto, se genera la siguiente fórmula:

RevPAR = Ocupación hotelera total x Tarifa media diaria.

El RevPAR como indicador también se ocupa para estudios históricos, ya que se puede hacer análisis de años anteriores para ver si ha ido en aumento o en descenso, lo que es útil al momento de decidir dónde ubicar un proyecto, ya que si es una zona en la que este indicador ha ido en descenso notorio no convendrá realizar el proyecto ahí, en cambio, si

¹⁶ Diana Carolina Ferreira-Herrera (2015). El modelo Canvas en la formulación de proyectos. Bogotá

es una zona en la que el indicador ha ido en aumento será un lugar idóneo para realizar un hotel.

Análisis PESTEL Y FODA

Análisis PESTEL:

El análisis PESTEL es una herramienta de estrategia para empresas que se ocupa para el estudio del entorno. Es una sigla formada por las palabras, “políticos”, “económicos”, “socioculturales”, “tecnológicos”, “ecológicos” y “legales”.

Al igual que el FODA que se analizará más adelante, forma parte del llamado marketing estratégico, el cual se encarga de analizar los factores internos y externos de un proyecto o de una empresa que tienen que ser incluidos en el plan de negocios.

Forma de aplicación:

Al ser un método de análisis, tiene la función de identificar y reflexionar de forma pautada distintos factores a estudiar dentro del entorno en que se moverá el proyecto, para posteriormente actuar de forma estratégica sobre éstos. Dicho de otro modo, se estará buscando comprender qué sucederá en el futuro próximo, para así estar preparados y utilizarlo a favor.

Una forma en que se aplica este estudio es detallar uno a uno los elementos identificados o identificar los elementos de análisis. Este estudio se guía por el primero, por lo tanto, será llevado de la forma que se muestra a continuación:

Políticos: Se estudian aquellos factores relacionados con el sector político que pueden llegar a influir en el proyecto a futuro:

- Las distintas políticas de un gobierno
- Las distintas subvenciones de un gobierno
- Las políticas fiscales existentes dentro del país o de varios países
- Posibles cambios en la política del país afectado por cambios en los partidos políticos que gobiernan un país

Económicos: Analiza todo lo relacionado con la economía actual y/o futura y cómo pueden afectar en la ejecución del proyecto. Hay que considerar factores como los siguientes:

- Los distintos ciclos económicos que presenta el país y los de otros países
- Políticas económicas de Gobierno
- Tipos de interés que se manejan en el mercado
- Inflación

- Segmentación de los distintos estratos económicos de la población y los cambios que podrían presentar.
- Factores macroeconómicos de un país.
- Tasa de desempleo del país.

Socioculturales: Consiste en analizar sobre los elementos sociales que puedan afectar al proyecto, tanto el presente de éstos como los cambios que van a tener.

Ésto se logra identificando las tendencias existentes de sociedad actual tales como:

- Cambios en los intereses o modas que pueden afectar el nivel de consumo
- Cambios en los ingresos que tenga la población
- Cambios en la forma en que se comunica la sociedad
- Cambios que se presenten a nivel de natalidad, mortalidad o esperanza de vida
- Años que toman las carreras universitarias
- Cambios en el sueldo mínimo y cómo éste afecta a la sociedad

Tecnológicos: En esta parte se necesita un análisis mayor, puesto que los cambios tecnológicos hoy en día avanzan a una velocidad muy alta, lo que lo hace más complejo al momento de trabajarlos. Es de fuerte interés la inflexión de cómo las tecnologías que van apareciendo pueden cambiar la forma de trabajar y la sociedad al corto y mediano plazo. En este punto del análisis PESTEL, se analizan los factores que más puedan afectar a un proyecto. Hay que considerar factores tales como:

- Todo agente que promueva la innovación de las TIC
- Las nuevas tecnologías que puedan provocar algún tipo de innovación en la actividad de la empresa
- La aparición de tecnologías que cambien la forma en que se gestiona el negocio
- Nuevas formas en las que se usa la energía y las consecuencias que tendrán
- Tecnologías que afecten la producción y distribución
- Tener especial atención a los cambios y que hoy en día son cada vez más cortos los plazos de obsolescencia

Ecológicos: Actualmente, este factor está tomando mayor protagonismo, debido a que cada vez se hacen más cambios normativos en lo referente a la ecología, pero también está predominando más conciencia social respecto a los cambios climáticos que se están presentando. Hay distintos puntos sobre los que es importante hacer un análisis:

- Leyes que protegen el medio ambiente
- La preocupación que se está generando respecto al calentamiento global
- Conciencia social ecológica actual y futura
- Preocupación por contaminación y los cambios climáticos
- Políticas de reciclaje y ecológicas que existen en un determinado lugar

- Leyes de protección de la flora y fauna

Legales: Son todos aquellos factores que competen a las normas sus cambios y cómo afrontan a un proyecto de forma positiva o negativa. Se deberá estudiar sobre los siguientes puntos competentes:

- Licencias
- Leyes sobre el empleo y desempleo
- Leyes de inmigración
- Leyes de salud y seguridad laboral
- Leyes que regulen distintos sectores

Análisis FODA:

El análisis FODA fue creado por el economista Albert S. Humphrey, es una sigla formada por los términos “Fortalezas”, “Oportunidades”, “Debilidades” y “Amenazas”. Tiene la finalidad de conocer las características mencionadas para una empresa o un proyecto, las cuales son detalladas en una matriz cuadrada.

Cada una de las siglas cumple con un fin dentro del análisis. Para el presente del proyecto se analizan todas las fortalezas con la que ésta cuenta, mientras que las oportunidades son todas aquellas que tiene a favor para el futuro. Por otro lado, tenemos las debilidades que son las existentes en el presente del proyecto y las amenazas que están en el porvenir.

Por lo tanto, el análisis brinda la información sobre la situación de una empresa o proyecto, permitiendo realizar una estrategia con distintos pasos a seguir gracias a la información obtenida de sus características internas y del contexto.

Para que el proceso pueda ser llevado a cabo, necesita realizar un análisis interno y externo del proyecto o empresa a estudiar. Los datos serán los utilizados para realizar la matriz FODA. Luego, ésta servirá como punto de inicio para determinar las estrategias que se ocuparán.

Cuando se juntan las fortalezas y las oportunidades, se muestran las potencialidades de un proyecto, que dan posibles pasos a seguir para éste. Mientras que, al combinar las debilidades y las amenazas, se puede acceder a las limitantes que se tienen y a las cuales hay que tratar de corregir o buscar evitar para que el proyecto tenga éxito. Al combinar las fortalezas y amenazas se obtienen los riesgos, mientras que, cuando se combinan las oportunidades con las debilidades, se muestran los desafíos.

Levantamiento de información

RevPAR

Como se mencionó anteriormente, el RevPAR es una herramienta fundamental para decidir si es factible o no realizar un proyecto turístico, éste se ocupa como instrumento de medición a nivel mundial, por lo que se analizará por parte para ver si es factible realizar la reinscripción del Hotel Ralún en el sur de Chile.

A continuación, se analiza la Figura 4, la cual indica cómo ha sido el crecimiento del RevPAR a nivel mundial. América del Sur presenta un crecimiento del 11,2%, sólo por detrás de Australia, que tiene un crecimiento del 12,5%.

Comparando Sudamérica con el resto del mundo se aprecian grandes diferencias, por ejemplo, Europa (6,5%), África (1,9%), América del Norte (3,0%), México (6,6%), América Central (7,0%), indicando que Latinoamérica sería un buen lugar para instalar un proyecto turístico dado el crecimiento que presenta en este índice, según un estudio realizado por Smith Travel Research entre el año 2009 y 2014.

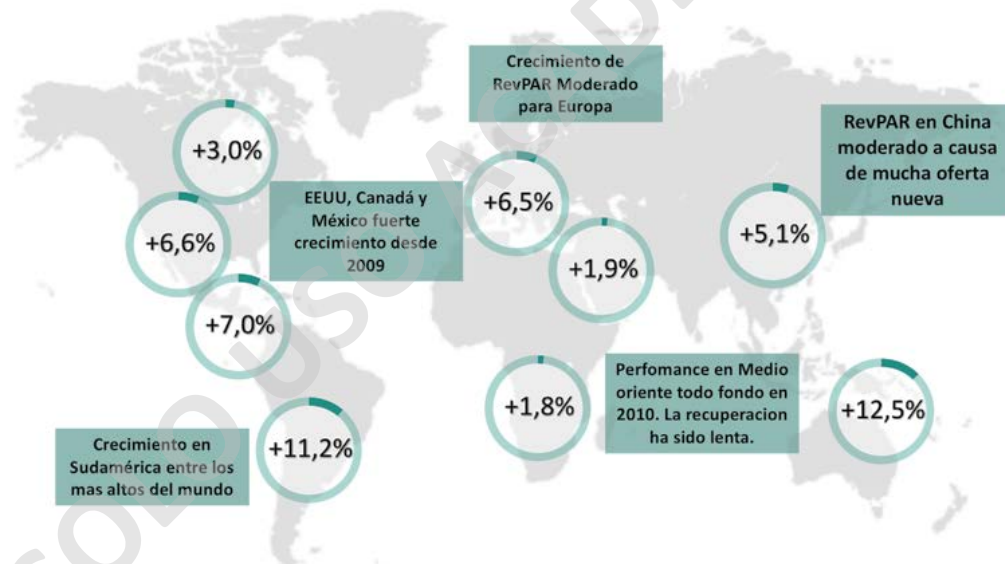


Figura 4
Estudio de crecimiento RevPAR
Fuente Smith Travel Research

En segundo lugar, la Figura 5, en la cual están simbolizados los mercados de alta actividad con color verde; los mercados en crecimiento con color celeste; aquellos que están en recuperación con color azul; aquellos que están en declive con color púrpura.



Figura 5
Estudio de Visión Global de mercado
Fuente Smith Travel Research 2017

Como se observa, la Figura 6 muestra la selección global del mercado durante 2017. Latinoamérica presenta mercados con alta actividad, mercados en crecimiento, mercados en recuperación y un sólo mercado en declive, mientras que los mercados no mostrados son aquellos que se mantienen estables.

Uno de los mercados que destaca es Santiago, el cual se muestra como un mercado con una alta actividad.

Por último, en la siguiente imagen, se saca un promedio por zona guiándose por los mismos colores de la simbología anterior y entregándonos la variación que presenta el RevPAR en las distintas partes del mundo respecto al año anterior podemos ver que el mercado en esta zona ha seguido en aumento en los últimos años.

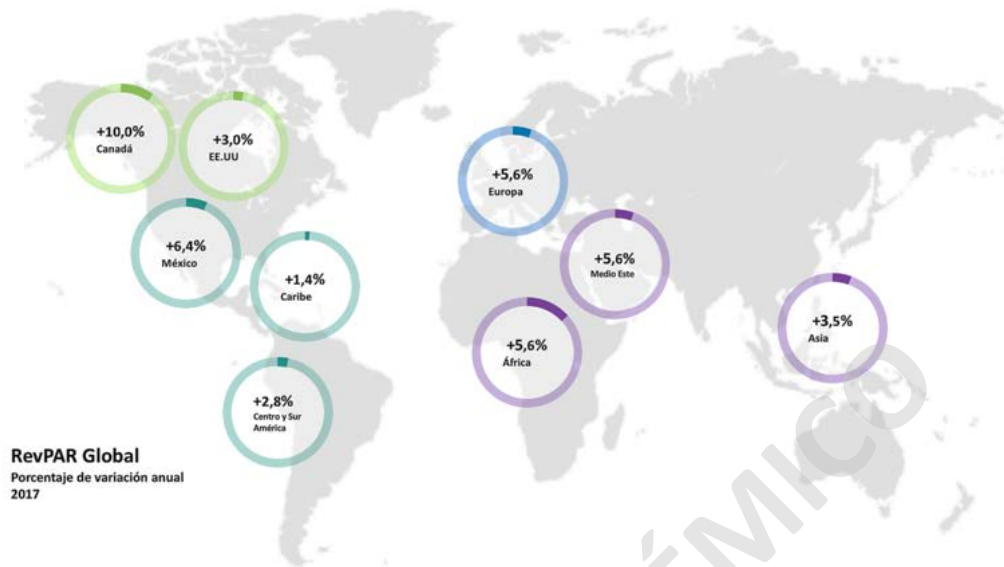


Figura 6
Estudio de variación anual RevPAR
Fuente Smith Travel Research 2017

Una vez hecho el análisis de las siguientes imágenes, se puede concluir que Latinoamérica es una zona conveniente al momento de realizar un proyecto turístico, ya que presenta uno de los RevPAR con más alto crecimiento a nivel mundial, un buen índice de variación en éste y zonas con una fuerte actividad como lo es Santiago, la cual es uno de los puntos alimentadores de turistas para nuestro proyecto.

Al tener a Santiago como uno de los puntos que concentra más RevPAR en la región, hay que analizar que pasa con los turistas que vienen al país.

Tabla 1: Indicadores RevPAR, Fuente INE Chile.

Región	RevPAR ¹	Variación (%) en doce meses	Hotel ²	Variación (%) en doce meses	Otros ³	Variación (%) en doce meses
Arica y Parinacota	11.704	2,1%	17.226	5,0%	3.568	-12,4%
Tarapacá	15.446	1,2%	21.281	0,5%	2.963	7,8%
Antofagasta	33.719	-0,9%	37.252	-2,7%	17.560	18,3%
Atacama	10.485	-9,7%	12.240	-6,7%	7.317	-18,8%
Coquimbo	16.111	-8,8%	22.119	-7,0%	10.790	-12,0%
Valparaíso	21.108	6,2%	33.636	6,5%	6.766	7,0%
Metropolitana	56.871	-2,6%	60.471	-2,7%	17.160	3,4%
O'Higgins	13.756	-0,6%	23.403	-1,4%	7.079	1,7%
Maule	12.105	-2,3%	20.493	-8,3%	4.996	19,5%
Biobío	12.088	-5,5%	15.891	-5,8%	5.410	-2,7%
La Araucanía	21.003	14,2%	28.406	15,1%	13.452	12,3%
Los Ríos	15.612	6,9%	24.103	8,5%	8.054	6,4%
Los Lagos	18.810	9,3%	29.924	9,3%	7.498	8,0%
Aysén	11.833	12,5%	30.367	10,6%	8.192	13,7%
Magallanes y la Antártica Chilena	32.023	17,6%	49.108	21,4%	10.126	0,5%
Total	26.407	0,7%	37.269	0,3%	8.400	4,2%

Es visible que Chile en la mayoría de sus regiones presenta este índice en un alto grado, con Santiago como principal alimentador para muchas regiones por lo que realizar un

proyecto como un hotel es factible en la mayoría de ellas y uno en la Región de Los Lagos, que presenta el quinto lugar a nivel nacional después de la Araucanía y de regiones que concentran un alto índice de comercio en Chile como la región Metropolitana, Antofagasta y Magallanes.

Entonces, se puede concluir que gran parte de la ocupación que presentan los hoteles en la zona se debe a turistas que vienen a conocerla y no por negocios, ya que ésta no tiene los niveles de comercio que presentan las regiones que, mencionadas, pero sí presenta varias zonas de interés turístico en sus alrededores.

Dado esto, un factor importante a considerar es cuál es el número de turistas que circulan por la zona y la estadía promedio que estos tienen, lo cual ayudará a proyectar al momento de analizar el proyecto y ver si logrará cumplir con un RevPAR adecuado para su realización en la zona. Como se puede observar en la Tabla 2, las regiones que tienen una mayor llegada de pasajeros son la Región Metropolitana, seguida de Valparaíso y en tercer lugar la Región de los Lagos.

Tabla 2: Indicador de llegada de pasajeros por región. Fuente INE

Región	Número de Llegadas	Variación (%) en doce meses
Arica y Parinacota	159.194	-7,9%
Tarapacá	279.990	-6,0%
Antofagasta	827.729	1,1%
Atacama	195.235	6,5%
Coquimbo	477.445	1,0%
Valparaíso	1.506.821	10,3%
Metropolitana	2.524.923	-0,2%
O'Higgins	373.993	9,4%
Maule	261.712	4,8%
Biobío	589.903	-4,0%
La Araucanía	495.304	8,9%
Los Ríos	269.730	4,1%
Los Lagos	988.718	3,3%
Aysén	225.881	7,6%
Magallanes y la Antártica Chilena	345.001	11,2%
Total	9.521.580	3,1%

Dado esto, se demuestra que Chile es un buen país para realizar proyectos turísticos, los cuales pueden ser a través de proyectos nuevos o rescatando proyectos antiguos.

Normativa Constructiva:

Plan Regulador

Como se mencionó anteriormente, el plan regulador es el que se preocupa del desarrollo armónico de la comuna dictándonos que se podrá o no se podrá construir en ésta y cómo se ha ido desarrollando la misma.

Para esta parte del estudio será guiado por lo que dicho en el Plan Regulador Comunal de Puerto Varas (PRCPV), los documentos entregados y lo dicho por la Dirección de Obras de Cochamó, ésta ya no cuenta con un Plan Regulador Comunal.

Plan Regulador Comunal de la Comuna de Puerto Varas:

Éste dicta las condiciones urbanas y rurales de sus distintas localidades de la ciudad, además, entrega distintos datos respecto a la comuna. Su última actualización ocurrió el año 2015, la cual no considera información del censo realizado el 2012, por considerarse inválido, debido a lo que algunos datos no serán exactos por, ser de cierta, manera antiguos.

El enfoque de la investigación compete principalmente a la comuna de Ralún, ya que en ella se ubica uno de los terrenos de estudio.

Según lo que entrega éste (Anexo 27), la comuna de Puerto Varas se ubica en la sección centro norte de la provincia de Llanquihue en la ribera sur del lago del mismo nombre. Tiene su principal acceso desde la Ruta 5 Sur, contando con otros accesos desde la ruta 225 y el acceso de Alerce, Ruta V - 505 a través de Puerto Montt, tiene con una superficie de 4.065 km² contando aproximadamente con 38.000 habitantes, la cual ha sido poblada en torno a los elementos naturales, que son los principales atractivos para los turistas de la zona entre los cuales están el Lago Llanquihue, Volcán Osorno, Volcán Calbuco, Petrohué, Lago Todos los Santos, Seno de Reloncaví, entre otros.

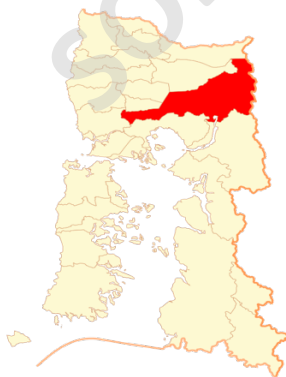


Figura 7
Plano de la comuna de Puerto Varas
Fuente: Plan Regulador Comunal.

La comuna cuenta con distintos centros poblados, entre los cuales se tiene lo siguiente (Anexo 28):

Urbanas:

- Puerto Varas
- Nueva Braunau
- Rurales:
- Puerto Varas
- Nueva Braunau
- La Fábrica
- Ensenada
- Santa María
- Peulla
- Ralún
- Otras localidades pequeñas

Se aprecia en las siguientes imágenes (Figuras 8 y 9) que la localidad de Ralún se ubica en el estuario de Reloncaví, ubicada al borde oriente de la comunidad del mismo nombre cercano a los pueblos de Cochamó y Puelo. Ésta ha sido formada al igual que los distintos centros de la comuna, por sus atractivos naturales y diversos paisajes que están en la misma o adyacentes, como lo puede ser la Laguna Cayutué, Río Conchas, Río Petrohué entre otros. Estos elementos también condicionan el desarrollo urbano de la comuna, debido a que es responsabilidad de ésta cuidarlos y hacer que mantengan su atractivo para el desarrollo armónico.

Un punto a destacar es que plan regulador busca resguardar los centros poblados, teniendo una especial atención en la accesibilidad que hay hacia éstos, ya que así se genera una mejor capacidad de acogida hacia los mismos. También limita los usos de suelo para las distintas actividades que pueden existir en las localidades, buscando que los permisos para su uso vayan en pos del desarrollo de la comuna.

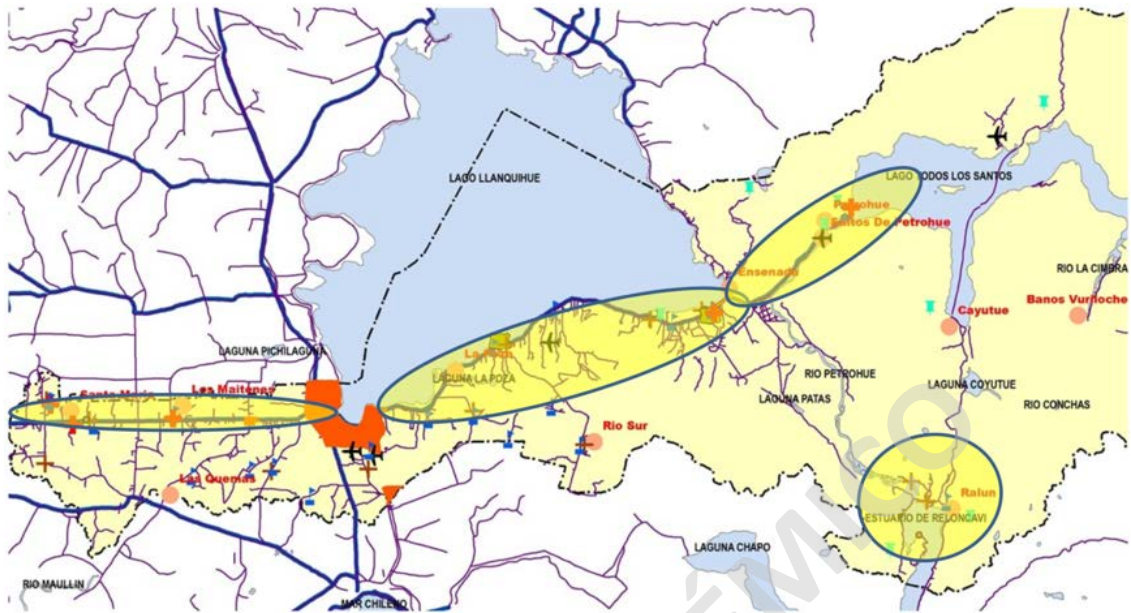


Figura 8
 Plano de asentamientos poblados Comuna de Puerto Varas
 Fuente Plan Regulador Comunal.

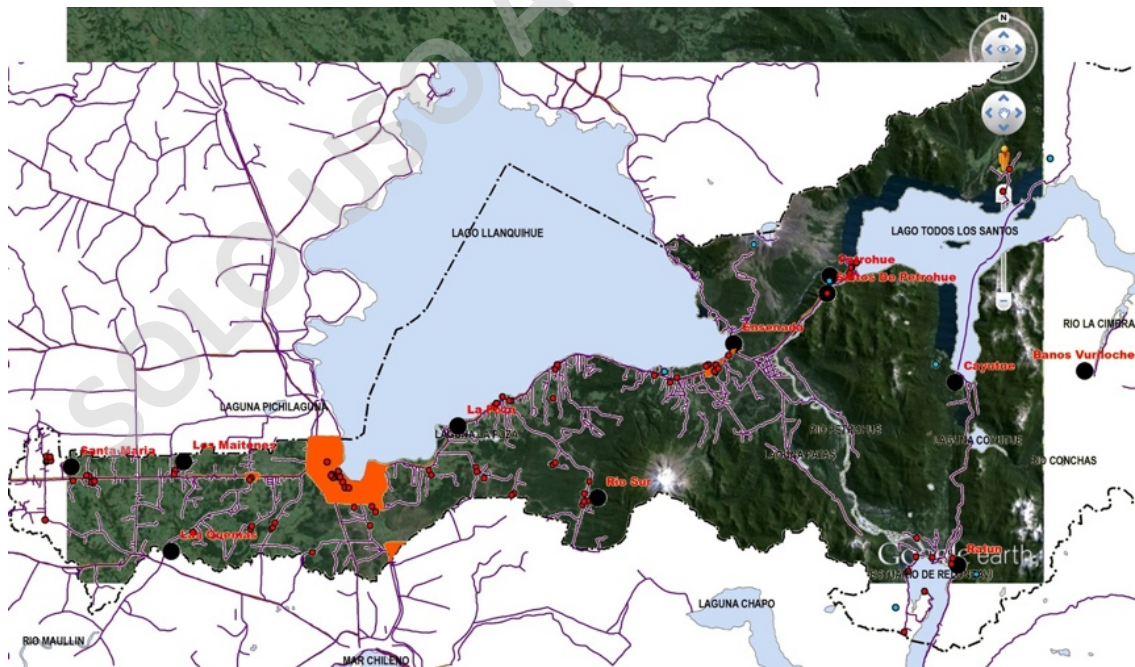


Figura 9
 Plano de ubicación de asentamientos poblado
 Fuente Plan regulador Comunal

Según los datos del Censo del 2002, la comuna de Puerto Varas cuenta con 32.912 habitantes, siendo la segunda comuna con más población en la región después de Puerto Montt.

Otro antecedente a considerar es el desarrollo demográfico de la comuna, en el cual se pueden encontrar datos importantes sobre las distintas localidades tanto urbanas como rurales (Tabla 3). De acuerdo a la tabla 3, comunidad rural de la zona representa un 27,40% del total de la comuna, mientras que la comunidad urbana presenta un 73%, teniendo a Puerto Varas con un 63,77% y Nueva Braunau con un 8,84% del total comunal.

Tabla 3: Población urbana y rural por localidad de la Comuna de Puerto Varas

Distrito	Población Total	% Total
LOC. URBANAS		
PTO VARAS	20.021	87,82
NVA. BRAUNAU	2.776	12,18
Total	22.797	100,00%
LOCALIDADES RURALES		
PUERTO VARAS	1.292	15,02%
NUEVA BRAUNAU	736	8,56%
LA FABRICA	1.130	13,13%
ENSENADA	1.623	18,87%
SANTA MARIA	457	5,31%
PEULLA	327	3,80%
RALUN	831	9,66%
OTRAS LOCALIDADES	2.207	25,65%
Total	8.603	100,00%
Total comuna	31.400	

La siguiente imagen indica la localización de las localidades más importantes en cuanto a población y concentración, además, muestra donde se ubican los distintos equipamientos de la zona tanto públicos como privados.

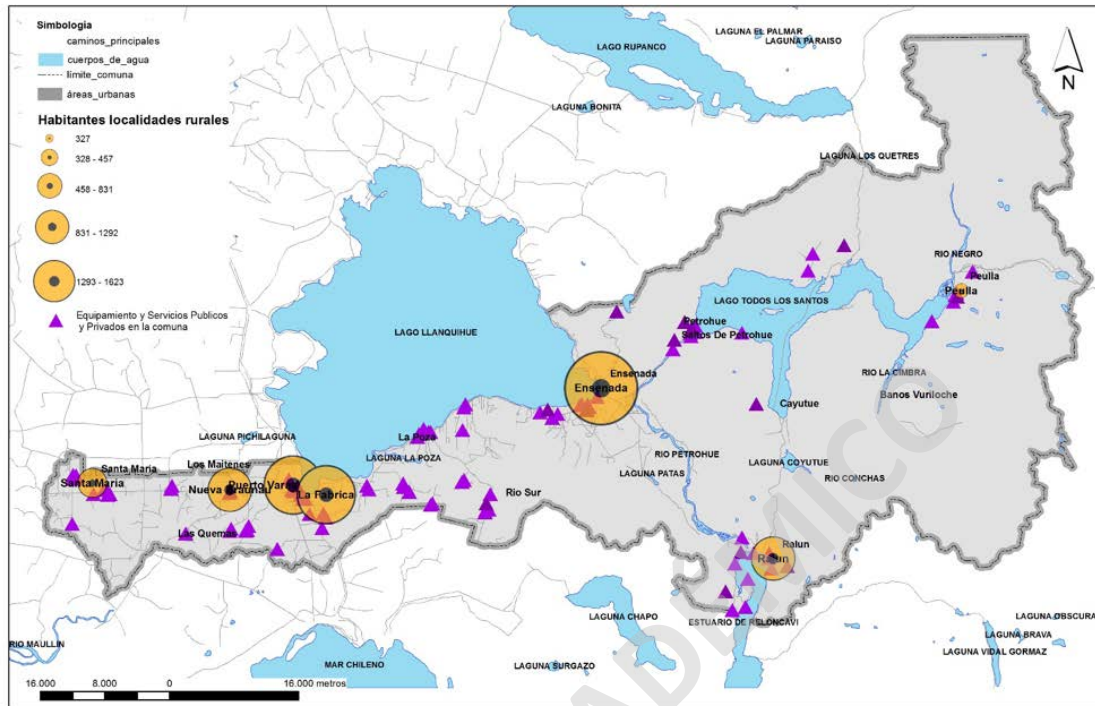


Figura 10
Localización y Concentración de la Población vs Equipamientos y Servicios Públicos y Privados
Fuente Plan Regulador Comunal Puerto Varas.

También se entregan datos que muestran los sistemas socioeconómicos de la zona que han sido enfocados en el turismo, transporte, actividades relacionadas con la agricultura y la construcción.

Otro dato entregado, es que la comuna es uno de los principales centros de turismo del país al ser parte del circuito de los grandes lagos compuestos por Chile y Argentina y por ser la puerta de entrada hacia la Patagonia de Chile (Anexo 30.1.), por lo tanto estos antecedentes hacen que actividades como el turismo y el transporte cobren un gran protagonismo, tanto en lo social como en lo económico de la comuna.

A continuación, la Tabla 4 muestra que cerca del 10% de las actividades realizadas por población económicamente activa se relaciona al rubro del turismo.

Tabla 4: actividades población económicamente activa

Origen	Comuna						Región					
	2007	2009	2011	2007	2009	2011	2007	2009	2011	2007	2009	2011
Agricultura, ganadería, caza y silvicultura	1.359	10,0	1.287	9,4	1.479	9,5	30.944	11,3	35.719	13,7	38.122	13,8
Pesca	569	4,2	857	6,2	763	4,9	26.888	9,8	20.513	7,9	17.595	6,4
Explotaciones de Minas y Canteras	95	0,7	84	0,6	36	0,2	927	0,3	1.147	0,4	1.345	0,5
Industrias manufactureras no metálicas	920	6,7	825	6,0	895	5,8	25.502	9,3	22.266	8,5	21.350	7,7
Industrias manufactureras metálicas	346	2,5	325	2,4	376	2,4	8.412	3,1	6.734	2,6	8.645	3,1
Suministro de electricidad, gas y agua	81	0,6	107	0,8	105	0,7	1.779	0,7	1.665	0,6	2.652	1,0
Construcción	2.140	15,7	2.122	15,4	2.975	19,1	34.196	12,5	34.601	13,3	39.278	14,2
Comercio al por mayor y menor, repuestos, vehículos, automotores/enseres domésticos	1.695	12,4	1.794	13,0	1.972	12,7	48.006	17,5	45.304	17,4	40.245	14,6
Hoteles y restaurantes	1.917	14,1	1.715	12,5	1.562	10,0	8.165	3,0	8.570	3,3	7.389	2,7
Transporte, almacenamiento y comunicaciones	964	7,1	867	6,3	1.162	7,5	15.119	5,5	16.066	6,2	17.977	6,5
Intermediación financiera	108	0,8	79	0,6	189	1,2	1.042	0,4	2.013	0,8	5.136	1,9
Actividades inmobiliarias, empresariales y de alquiler	924	6,8	890	6,5	1.154	7,4	23.163	8,5	20.079	7,7	27.675	10,0
Administración pública y defensa, planes de seguridad social afiliación obligatoria	589	4,3	587	4,3	662	4,3	8.387	3,1	13.688	5,3	13.996	5,1
Enseñanza	512	3,8	586	4,3	550	3,5	11.974	4,4	14.359	5,5	16.989	6,2
Servicios sociales y de salud	621	4,6	766	5,6	866	5,6	7.961	2,9	8.083	3,1	8.789	3,2
Otras actividades de servicios comunitarios, sociales y personales	795	5,8	860	6,3	809	5,2	21.052	7,7	9.827	3,8	8.899	3,2
Consejo de administración de edificios	5	0,0	6	0,0	5	0,0	26	0,0	37	0,0	45	0,0
Organizaciones y órganos extraterritoriales	0	0,0	0	0,0	0	0,0	7	0,0	0	0,0	1	0,0
Sin información	0	0,0	0	0,0	0	0,0	41	0,0	50	0,0	80	0,0
total	13.640	100,0	13.757	100,0	15.560	100,0	273.591	100,0	260.721	100,0	276.208	100,0

La comuna tiene un total de 358 patentes que corresponden al rubro de turismo (Anexo 29) donde se encuentran hoteles, restaurantes y otros tipos de comercios estrechamente relacionados con el transporte reflejando lo mostrado anteriormente.

Por último otro de los puntos que destaca el Plan Regulador de Puerto Varas son los equipamientos (Anexo 30.2) y los lugares de interés turístico (Anexo 30.3) con los que cuenta la comuna, en especial como se puede ver, el sector de Ralún, que cuenta con escuelas, posta rural, faro, puerto, aeródromo, entre otros, los sectores turísticos que rodean a este son lugares de gran interés en la zona como las termas de Ralún y termas de Sotomó. Por otro lado, presenta una cercanía a los parques Vicente Pérez Rosales, Alerce Andino y Llanquihue, lo que lo transforman en un sector con una gran cantidad de equipamientos.

Estudio de Cabida

El estudio de cabida del proyecto esta dado por los certificados de informaciones previos entregados por la Dirección de Obras Municipales de la comuna de Cochamó y la comuna de Puerto Varas, debido a que el terreno se encuentra en ambos municipios.

Como se indicó en el marco teórico, una de las funciones de la Dirección de Obras es la entrega de certificados que permiten realizar un estudio del proyecto, para así ver si es factible realizarlo o no, en este estudio se utilizarán los certificados de ruralidad e informaciones previas.

DOM Cochamó

La municipalidad de Cochamó entregó el certificado de ruralidad, ya que no cuenta con un Plan Regulador comunal.

En dicho certificado se indican las características y el destino del predio que se esta estudiando como se puede ver en la imagen a continuación:

CONSULTA DE ANTECEDENTES DE UN BIEN RAIZ					
07 de Agosto de 2018					
Datos Generales					
Comuna	COCHAMO	ROL			00153-00058
Dirección o Nombre de la Propiedad	HOTEL RALUN				
Nombre del Propietario	CIA DE TURISMO DE CHILE LTDA				
Ubicación	RURAL	Destino	COMERCIO	Serie	NO AGRICOLA
Datos para el cobro de Contribuciones del PRIMER SEMESTRE de 2018					
Desglose de Avalúo			Contribución Trimestral Cuotas 1 y 2		
Avalúo Total	\$ 182.056.346	Contribución Neta	\$ 495.194		
Avalúo Exento	\$ 0	Sobretasa Sitios No Edificados	\$ 0		
Avalúo Afecto	\$ 182.056.346	Adicional 0,025% Avalúo Afecto	\$ 11.379		
Año Término de Exención		Sobretasa del 0,275%	\$ 0		
		Cuota Aseo Municipal	\$ 0		
		Contribución Total	\$ 506.573		
Avalúo Total Actualizado al 07/08/2018 \$ 184.605.135					

NOTA IMPORTANTE: El avalúo que se indica ha sido determinado según el procedimiento de tasación fiscal para el cálculo del Impuesto Territorial, de acuerdo a la legislación vigente, y por tanto no corresponde a una tasación comercial de la propiedad.

Figura 11

Consulta antecedentes de un bien Raíz (Hotel Ralún)

Fuente DOM Cochamó

CERTIFICADO DE RURALIDAD

JOSE ABAD BRAVO MUÑOZ, Director de obras (S) de la Ilustre Municipalidad de Cochamó, tiene a bien certificar lo siguiente:

En la comuna de Cochamó, Sector HOTEL RALUN, COCHAMO, se encuentra ubicado un predio ROL N° 00153-00058 a nombre de CIA DE TURISMO DE CHILE LTDA, RUT.: 96.721.670-4, cuyo destino de la propiedad es COMERCIAL de acuerdo a Certificado de Avalúo Fiscal y Antecedente de un Bien Raíz del SII de fecha 07 Agosto de 2018.

Como el Municipio a la fecha no cuenta con un instrumento de planificación territorial, no contando con plano regulador, para todos los efectos legales se entiende dicha propiedad como rural.

Se extiende el presente certificado a petición del interesado para los fines que estime conveniente.



JOSE ABAD BRAVO MUÑOZ
DIRECTOR DE OBRAS (S)
MUNICIPALIDAD DE COCHAMO

Figura 12
Certificado Ruralidad Terreno Hotel Ralún
Fuente DOM Cochamó

DOM Puerto Varas

La Dirección de Obras de Puerto Varas, del municipio responsable del sector de Ralún indica en el certificado de informaciones previas (Figura 13), que el terreno tiene carácter rural igual que suelo del sector de Cochamó, además el certificado señala algunas exigencias del predio, las cuales son dictadas por la LGUC y la OGUC.



CERTIFICADO DE INFORMACIONES PREVIAS

DIRECCION DE OBRAS - I. MUNICIPALIDAD DE :

PUERTO VARAS

REGION DE LOS LAGOS

MUNICIPALIDAD DE PUERTO VARAS
DIRECCION DE OBRAS MUNICIPALES URBANO RURAL

CERTIFICADO N°
539
FECHA
04-sep-18
SOLICITUD N°
539
FECHA
29-ago-18

1. IDENTIFICACIÓN DE LA PROPIEDAD (CERTIFICADO DE NÚMERO)

A LA PROPIEDAD UBICADA EN CALLE		RUTA V-775, CAMINO A CANUTILLAR	
LOTEO		MANZANA	LOTE
ROL S.I.L. N°	10006 - 1	LE HA SIDO ASIGNADO EL N°	S/N

2. INSTRUMENTO(S) DE PLANIFICACIÓN TERRITORIAL APLICABLE(S)

PLAN REGULADOR INTERCOMUNAL O METROPOLITANO		FECHA	
PLAN REGULADOR COMUNAL	PUERTO VARAS	FECHA	
PLAN SECCIONAL		FECHA	
PLANO SECCIONAL		FECHA	
ÁREA DONDE SE UBICA EL TERRENO			
<input type="checkbox"/> URBANA	<input type="checkbox"/> EXTENSION URBANA	<input checked="" type="checkbox"/> RURAL	

3. DECLARATORIA DE POSTERGACION DE PERMISO (Art. 117 LGUC)

PLAZO DE VIGENCIA	
DECRETO O RESOLUCION N°	
FECHA	

4. Deben acompañar informe sobre calidad de subsuelo (Art. 5, 1.15, O.G.U.C.) SI NO

5. NORMAS URBANISTICAS (En caso necesario se adjunta hoja anexo)

5.1 USOS DE SUELO

ZONA O SUBZONA EN QUE SE EMPLAZA EL TERRENO Zona rural

USOS DE SUELOS PERMITIDOS: Vivienda, propietario, el destino diferente al de agrícola, deberá solicitar el

Cambio de Uso de Suelo según artículo 55 Ley General de Urbanismo y Construcciones.

SUPERFICIE PREDIAL MÍNIMA	DENSIDAD MÁXIMA	ALTURA MÁXIMA EDIF.	SISTEMA DE AGRUPAMIENTO	
5000 m ²			Aislado	
COEF. DE CONSTRUCTIBILIDAD	COEF. DE OCUPACION DE SUELO	OCUPACION PISOS SUPERIORES	PASANTE	NIVEL DE APLICACIÓN
			60%	O.G.U.C
ADOBAMIENTOS	DISTANCIAMIENTOS	CIERROS	OCHAVOS	
Ley G.U.C y su Ordenanza	O.G.U.C	ALTURA % TRANSPARENCIA	O.G.U.C	
		1,80 m.		



I. MUNICIPALIDAD DE PUERTO VARAS -- INFORMES PREVIOS -- DIRECCION DE OBRAS MUNICIPALES

Figura 13
Certificado de Informaciones Previas terreno Hotel Ralún
Fuente DOM Puerto Varas

SERNATUR

Sernatur es el Servicio Nacional de Turismo tiene como funciones investigar, planificar, fomentar, controlar, promover y coordinar la actividad turística de Chile (Anexo 32).

Para esta parte del estudio, se hará uso de los datos que entrega SERNATUR correspondientes a la llegada de turistas a la Región de Los Lagos contrastando respecto de las cuatro regiones que más turistas atraen. Además, analizaremos los distintos atractivos turísticos cercanos a la zona de Ralún.

En primer lugar, la Tabla 5 (para más información ver Anexo 34) muestra los turistas extranjeros entrados por mes, según lugar de ingreso en el cual se tiene lo siguiente si se considera la sumatoria anual:

Tabla 5: llegada de turistas extranjeros en las principales regiones del país

Región	Turistas
Los Lagos	511.891
Metropolitana	1.932.961
Valparaíso	1.088.399
Arica y Parinacota	517.401

A continuación, la Tabla 6 muestra la sumatoria anual de las llegadas a establecimientos de alojamiento turístico, total nacional, por mes, según lugar de residencia (Anexo 37):

Tabla 6: V

Región	Llegadas
Los Lagos	225.322
Metropolitana	3.527.401
Bío	418.309
Valparaíso	371.267
Antofagasta	295.135

En tercer lugar, según lo mostrado en el Anexo 38 se puede ver cual es la permanencia promedio de los distintos turistas del mundo que visitan el país, mostrando su gasto promedio diario individual, su gasto total individual y el ingreso de divisa como se puede apreciar en la Tabla 7. Los ingresos mencionados se encuentran en dólares. El cuadro mencionado anteriormente fue resumido de la siguiente forma:

Tabla 7

País de Residencia	Llegada de visitantes	Permanencia promedios (noches)	Gasto promedio diario individual	Gasto total individual	Ingreso divisa
América	5.018.187	6,5	59,6	386,3	1.938.674.547
Europa	472.128	15,9	69,9	1.111,1	524.604.717
Australia	57.276	10,5	83,4	871,7	49.925.635
Asia	59.749	13,2	98,6	1.302,9	77.849.497
Resto del mundo	33.361	11,8	72,8	862,0	28.755.760

En cuarto lugar, la Tabla 8 la cual nos muestra el transporte aéreo nacional de operadores regulares (Anexo 37), pasajeros entre ciudades de Chile, en el cual consideraremos los principales puntos de transporte vía aérea a Puerto Montt, lugar donde se ubica el principal aeropuerto de la décima región:

Tabla 8

Aeropuerto internacional A	Aeropuerto internacional B	Total	Llegados	Salidos
Santiago	Puerto Montt	1.026.976	508.847	518.129
Calama	Puerto Montt	22	0	22
Temuco	Puerto Montt	108	108	0
Castro	Puerto Montt	7.737	3696	4041
Balmaceda	Puerto Montt	217.400	107.913	109.487
Punta Arenas	Puerto Montt	233.716	118.665	115.051

Para finalizar en el Anexo 36 SERNATUR entrega el número de visitantes al sistema nacional de áreas silvestres protegidas (SNASPE), en el cual se ven todos los visitantes que estas tienen, la Tabla 9 muestra únicamente los parques pertenecientes a la región de los lagos en la cual se destacaran los Parques Nacionales Vicente Pérez Rosales y Alerce Andino además la Reserva Nacional Llanquihue al ser cercanos al Ex Hotel Ralún:

Tabla 9

X Región de los lagos	Total	Chilenos	Extranjeros
Total, X Los Lagos	787.564	594.196	193.368
M.N. Islotes de Puñihuil	1.055	756	299
M.N. Lahuen Ñadi	3.399	2.348	1.051
P.N. alerce andino	26.632	23.211	3.421
P.N. Chiloé	53.552	44.932	8.620
P.N. Corcovado	-	-	-
P.N. Hornopirén	1.072	803	269
P.N. Puyehue	153.020	132.421	20.599
P.N. Vicente Pérez rosales	546.411	387.760	158.651
R.N. Futaleufú	2.423	1.965	458
R.N. lago Palena	-	-	-
R.N. Llanquihue	-	-	-

Como muestra el anexo 33, complementando con los anexos 30.2 y 30.3, la zona de Ralún esta rodeada de varios puntos turísticos dentro de los cuales se encuentran los que son de importancia internacional, nacional y regional.

Dentro de los de importancia internacional están:

- Parque Vicente Pérez Rosales
- Parque Alerce Andino
- Lago todos Los Santos
- Lago Llanquihue
- Saltos del Petrohue

En los de importancia internacional se encuentran:

- Calbuco
- Peulla
- Lago Chapo
- Estuario de Reloncaví
- Cochamo
- Rio Petrohue

Por último, se tiene las atracciones turísticas de importancia regional:

- Termas de Sotomó
- Termas de Ralún

Estudio de Mercado

Estudio de Ofertas

Según se muestra en la Tabla 10, se consideraron 14 proyectos para realizar el estudio de mercado.

Los parámetros para considerarlos se basaron en los principales hoteles de la comuna de Puerto Varas, hoteles importantes de la región. Por último, se tomó en cuenta hoteles que estuvieran ubicados en zonas de similares características al terreno del Ex Hotel Ralún.

Dentro del primer grupo están:

- Cumbres de Puerto Varas, Puerto Varas
- Radisson, Puerto Varas
- Enjoy, Puerto Varas
- Cabañas del Lago, Puerto Varas
- Puelche, Puerto Varas
- Petrohué Lodge, Petrohué

En el segundo grupo se encuentran los proyectos:

- Punta Larga, Frutillar
- Lago Ranco-Futrono Hotel y Cabañas, Futrono
- Panamericana Ancud, Chiloé
- Enjoy, Chiloé
- Termas de Puyehue, Puyehue
- Llanuras de Diana, Puerto Natales

Por último, en el tercer grupo se tienen los siguientes:

- Peumayén Lodge y Termas, Pucón
- Nosthofagus, Puerto Fuy

Otro factor que se consideró al analizar los proyectos fue ver los programas que presentaban, dando como resultado lo que se aprecia en la Tabla 10.

Tabla 10 Proyectos de estudio

Numero Proyecto	Ubicación, nombre de Proyecto	Programa
1	Northofagus Puerto Fuy	Hotel
2	Saunmyen Lodge y Termas	Hotel
3	Hotel Lanuras de Diana Puerto Natales	Hotel y Caballeros
4	Termas Puyehue Hotel Wellness and Spa Resort	Hotel y Deportes
5	Hotel Enjoy Chiloe	Hotel y Deportes
6	Paramericans Andud Chiloe	Hotel
7	Lago Ranco - Futrono, Hote y Cabanas	Hotel y Caballeros
8	Surta Larga Frutillar, Hote y Cabanas	Hotel y Caballeros
9	Jet-ohué Lodge, Hotel y Cabanas	Hotel y Caballeros
10	Suelche Puerto Varas	Hotel
11	Hotel Cabaña del Lago Puerto Varas	Hotel y Caballeros
12	Enjoy Puerto Varas	Hotel
13	Radisson Puerto Varas	Hotel
14	Cumbres de Puerto Varas	Hotel

Además de lo anterior, se realizó un análisis de los atributos existentes en los proyectos estudiados como se muestra en la Tabla 11, tomando también en consideración los existentes en el Ex Hotel Ralún, para así complementar los datos entregados en el estudio de demanda que se hace más adelante. Esto con el objetivo de darle una valoración a los atributos, dando como resultado lo siguiente:

Tabla 11 de atributos

Valoración atributos	1	2	3	4	5
Atributos de habitación					
Citófono	Citofono	Telefono	Telefono con discado nacional e internacional		
Llave de acceso	Master Key	Security Master Key	Tarjeta magnetica, Ving Card	Clave	Aplicacion de Celular
Tipo de baño	Baño simple con tinaco, receptaculo, lavamanos, ventilado y WC	Baño con tinaco, receptaculo, mueble de baño, ventana y WC	Baño con tinaco y receptaculo con manopara, mueble de baño, espejo con Defrost, ventana y WC con doble descarga	Baño con tinaco con hidromasaje y receptaculo con manopara, mueble de baño, espejo con Defrost, ventana y WC	Baño Jacuzzi con hidromasaje y receptaculo con manopara, mueble de baño, espejo con Defrost, ventana y WC
Terminaciones Baño	Recubrimiento en ceramica, barandas y aceros baños plásticos	Recubrimiento en ceramica barandas y aceros baños plásticos	Recubrimiento en Porcelanato, barandas y accesorios ceramicos y metalicos	Recubrimiento en Porcelanato, barandas y accesorios ceramicos y metalicos	
Orientación	Vista a la Ciudad	Vista al Lago	Vista al lago y volcan		
TV	Otro no incluye	TV Plasma incluye	Smart TV		
Frigobar	no tiene	Abierta	Privada		
Terraza	Termo Panel	Termo Panel acustico			
Tipo De Piso	Alfombra	Ceramica	Piso flotante	Porcelanato	Piso de madera
Aire acondicionado	Aire acondicionado Split en Muro	Ventilador			
Calefacción	Radiadores	Los Radiante			
Closet	Mueble de Closet	Closet Tradicional	Walk in closet		
Terminación habitación	Papel mural, terminación de Cielo afinado	Mueble Pintado y terminacion de cielo afinado, puede incluir detalles en madera	Terminación con detalles en madera con vigas a la vista y cielo afinado	Terminación en totalidad en madera con vigas a la vista	
Enchufe universal	Tradicional incluye	Enchufe universal			
Sensor de humo	incluye				
Caja de seguridad	incluye				
Extras			incluye		
Atributos de Hotel (servicio)					
Disponibilidad distintos tipos habitación	1 tipología	2 tipologías	3 tipologías	4 tipologías	5 tipologías
Hall de acceso (calidad)	Recepción simple sin mayores espacios	Recepción simple con espacios de espera para los clientes, tales como sillones y otros	Recepción mas amplia con espacios de espera para clientes, tales como sillones, televisores u otros		
Estacionamiento	10 estacionamientos	15 estacionamientos	20 estacionamientos	30 estacionamientos	40 o mas estacionamientos
Piscina interior			incluye		
Piscina exterior			incluye		
Gimnasio			incluye		
Áreas de recreación y de esparcimiento	Zonas de esparcimiento simple	Zonas de esparcimiento, multicancha	Zonas de esparcimiento, multicancha, canchas de tenis, mesas de ping pong	Zonas de esparcimiento, multicancha, canchas de tenis, mesas de ping pong, mesa de pool	
Sauna y spa			incluye		
Jacuzzi			incluye		
Tinaja			incluye		
Bar	Bar restaurant	Bar independiente	Bar independiente con un Bar Restaurant aparte		
Restoran	Bar restaurant	Restoran independiente	Restoran independiente con un bar restaurant		
Ascensores			incluye		
Caja fuerte			incluye		
Servicio de lavandería			incluye		
WiFi		incluye			
TV cable		incluye			
Espacios adaptados para movilidad reducida		cumple con el minimo de normas		Agrega atributos extras a la normativa para hacer mejor la estadia de personas con discapacidad	
Sensor de humo			Si		
Calefacción	Estufa de leña incluye una	Radiadores incluye 2		3	
Sala de reuniones			incluye 3		
Extras			incluye		
Atributos de Zona					
Accesibilidad al Hotel	No tiene muchas vías de acceso (se puede acceder en auto)	Tiene algunas vías de acceso (auto, otros medios como bicicleta)	Tiene varias vías de acceso, auto, bus de acercamiento, barca, otros.	Accesible a pie o incluye otras vías de acceso, auto, bus de acercamiento, barca, otros.	Accesible a pie o incluye varias formas de acceso, auto, bus de acercamiento, barca, otros.
Cercanía a Ciudad	Alejado (1.5 horas o mas)	Medianamente alejado (1 hora a 1.5 horas)	Medianamente cercano (30 min a 1 hora)	Cercano (10 min a 30 min)	En la Ciudad
Cercanía a Pueblo	Alejado (1.5 horas o mas)	Medianamente alejado (1 hora a 1.5 horas)	Medianamente cercano (30 min a 1 hora)	Cercano (10 min a 30 min)	En el Pueblo
Cercanía a Transporte	No hay servicios de transporte cerca	Pocos medios de transporte medianamente cerca	Existen algunos medios de transporte a cierta distancia	Existen distintos medios de transporte	Cercanía a paraderos, taxis, terminales de buses, etc.
Cercanía a Av Principal o Carretera	20 cuadras o mas	15 a 20 cuadras	10 a 15 cuadras	5 a 10 cuadras	En la avenida principal o cercano a esta
Cercanía a Parque	un parque cercano	dos parques cercanos	tres parques cercanos	cuatro parques cercanos	cinco parques cercanos o mas
Cercanía a punto de comercio	Un punto de comercio cercano	Dos puntos de comercio cercanos	Tres puntos de comercio cercanos	Cuatro puntos de comercio cercanos	Cinco puntos de comercio cercanos o mas
Cercanía a termas			Si		Tienen termas en el mismo lugar
Cercanía a Servicios Turísticos	un punto de información turística	Dos puntos de información turística	Tres puntos de información turística o mas		
Cercanía a Atractivos Turísticos	Un atractivo turístico cercano	Dos atractivos turísticos cercanos	Tres atractivos turísticos cercanos	Cuatro atractivos turísticos cercanos	Cinco atractivos turísticos cercanos o mas
Cercanía a Restaurantes	Un Restoran cercano	Dos Restaurantes cercanos	Tres Restaurantes cercano	Cuatro Restaurantes cercanos	Cinco Restaurantes cercanos o mas

* En tipos de Baño se considero que todos los baños cumplen con las normativas para discapacidad.

Posterior a esto, se procedió a estudiar y evaluar cada proyecto según la Tabla 11, con el fin de fijar las características que necesita el proyecto para poder competir con lo que ofrece el mercado.

Los atributos fueron separados en la Tabla 12 de la siguiente manera:

- Atributos de habitación
- Atributos de hotel
- Atributos de zona

Para calificar el primer grupo de atributos, se hizo un promedio de las características de los tipos de habitaciones presentados en cada proyecto. Debido a que los hoteles cuentan con diferentes variedades, se hizo una evaluación de cada una para después sumarlas y tener un promedio de cada uno de los atributos de habitación.

En el segundo grupo se consideraron las características y la variedad de las instalaciones de los hoteles y cómo éstos se diferenciaban.

Por último, para los atributos de zona, al tratarse de proyectos turísticos, se evaluó la interacción con el entorno, además de su accesibilidad.

Hecho esto, se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 12 Valoración de atributos

Numero Proyecto	1	2	3	4	5	6	7	8	10	11	12	13	14
Ubicación nombre de Proyecto	Cumbres de Puerto Varas	Radisson Puerto Varas	Enjoy Puerto Varas	Hotel Cabrera del Lago Puerto Varas	Puechre Puerto Varas	Patronue Lodge Hotel y Cabanas	Punta Lara Trullier Hotel y Cabanas	Lago Rancho - Futuro Hotel y Cabanas	Hotel Enjoy Chiloé	Temas Pyagua Hotel Wellness and spa Resort	Hotel Linnurs de Diana Puerto Natales	Peumayén Lodge y Temas	Nothofagus Puerto Fuy
Suma Atributos	102	101	104	97	78	85	95	85	102	106	123	105	114
Atributos de habitación (promedio)													
Cámbono	3,0	2,0	3,0	2,0	2,0	3,0	2,0	2,0	3,0	2,0	2,0	2,0	3,0
Llave de acceso	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0
Tipo de baño	3,5	4,0	4,0	2,0	3,5	4,0	3,0	4,0	4,0	4,0	3,5	3,0	4,5
Terminaciones Baño	4,0	3,0	4,0	3,0	3,0	4,0	3,0	3,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0
Orientación	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	2,0	3,0	3,0	3,0	3,0
TV	2,0	3,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0
Frigobar	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0
Terrasa	2,0	2,5	0,0	0,0	0,0	2,0	0,0	0,0	0,0	3,0	2,0	2,0	3,0
Termo Panel	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0
Tipo De Piso	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	4,0	3,0	3,0	4,0	3,0	3,0
Aire acondicionado	0,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	2,0
Calefacción	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0
Closet	2,5	2,0	2,5	2,5	2,0	2,5	2,5	2,5	2,5	2,0	2,0	2,0	2,0
Terminación habitación	2,0	2,0	2,0	2,0	4,0	3,0	3,0	2,0	3,0	2,0	4,0	4,0	4,0
Tipo de enchufe	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0
Sensor de humo	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0
Caja de seguridad	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0
Otros	3,0	1,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	1,0	1,0
Atributos de Hotel (variedad)													
Disponibilidad distintos tipos habitación	4	4	5	4	4	2	2	4	4	3	4	5	4
Hall de acceso (calidad)	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3
Panoramas (calidad)	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3
Piscina exterior	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Piscina interior	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Spa (masaje)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Áreas deportivas y de recreación	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Tienda y gift	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Bar	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Bar	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Misceláneas	2	2	2,5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Acomodaciones	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Cajón de noche	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Terminación de la decoración	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Hall	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
TV cable	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Espacios alquilados para reunión (calidad)	4	4	4	4	2	2	4	2	4	2	3	2	4
Sensor de humo	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Calefacción	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3
Sala de reuniones	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Plafón	-	-	1	-	-	1	3	3	1	-	3	3	3
Atributos de Zona													
Accesibilidad al sitio	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Cercanía al Chiloé	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Cercanía al Puerto	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3
Cercanía al transporte	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	2	2	2
Cercanía al Puerto principal Carretera	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Cercanía al Puerto	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Cercanía al punto de comercio	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Cercanía al agua	-	-	-	-	-	1	-	1	-	5	1	1	1
Cercanía al agua	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Cercanía al servicio de salud	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Cercanía al servicio de salud	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Cercanía al servicio de salud	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

Estudio de Precios

Basándose en el estudio de mercado se desarrolló la Tabla 13, la cual consiste en una cotización a través de la página web, correo electrónico y llamada telefónica en cada uno de los hoteles.

En el análisis de cada proyecto se pidió un precio de temporada alta y la temporada baja de cada habitación que presentaba el inmueble, para luego sacar un promedio entre ellas, dando como resultado el precio que muestra cada una de las piezas.

Otros datos que se pidieron fueron los metros cuadrados de cada una de las habitaciones y la cantidad total de habitaciones que presentaban cada uno de los hoteles. Con los datos de precio de piezas y metros cuadrados se realizó un promedio en cada uno de los proyectos, como se muestra en la parte inferior de cada proyecto.

SOLO USO ACADÉMICO

Tabla 13: estudio de precio por proyecto

1				2			
M2 pieza	Cumbres de Puerto Varas		Nombre pieza	M2 pieza	Radisson Puerto Varas		Nombre pieza
35	\$	150.000	Superior	36	\$	112.300	Standard
35	\$	150.000	Superior 2	36	\$	132.300	Superior
35	\$	245.500	Luxury	39	\$	168.500	Jr Suite
45	\$	285.000	suite	45	\$	220.500	Master Suite
145	\$	530.500	Presidencial				
Promedio m2 pieza	Precio Promedio Pieza	Número total de pieza		Promedio m2 pieza	Precio Promedio Pieza	Número total de pieza	
59	\$	272.200	90	39	\$	158.400	98
3				4			
M2 Pieza	Enjoy Puerto Varas		Nombre Pieza	M2 Pieza	Hotel Cabaña del Lago Puerto Varas		Nombre Pieza
30	\$	200.000	Standard premium	22	\$	109.850	Estandar
35	\$	230.000	Standard king	30	\$	139.850	Superior
60	\$	329.500	Master Suite	32	\$	157.340	Superior Doble
				60	\$	186.230	Suite
Promedio m2 pieza	Precio Promedio Pieza	Número total de pieza		Promedio m2 pieza	Precio Promedio Pieza	Número total de pieza	
41,7	\$	253.167	91	36	\$	148.318	158
5				6			
M2 Pieza	Puelche Puerto Varas		Nombre Pieza	M2 Pieza	Petrohué Lodge, Hotel y Cabañas		Nombre Pieza
24	\$	98.400	Estandar simple	22	\$	198.000	Estandar
34	\$	108.400	Estandar doble	25	\$	218.500	Superior
34	\$	124.570	Ejecutiva				
40	\$	141.350	Premium				
Promedio m2 pieza	Precio Promedio Pieza	Número total de pieza		Promedio m2 pieza	Precio Promedio Pieza	Número total de pieza	
33	\$	118.180	21	23,5	\$	208.250	19
7				8			
M2 Pieza	Punta Larga Frutillar, Hotel y Cabañas		Nombre Pieza	M2 Pieza	Lago Ranco - Futrono, Hotel y Cabañas		Nombre Pieza
30	\$	82.000	Estandar	25	\$	75.000	Matrimonial
35	\$	124.000	Superior	25	\$	75.000	Doble
				30	\$	109.000	Suite
Promedio m2 pieza	Precio Promedio Pieza	Número total de pieza		Promedio m2 pieza	Precio Promedio Pieza	Número total de pieza	
32,5	\$	103.000	34	26,66667	\$	86.333	32
9				10			
M2 Pieza	Panamericana Ancud Chiloe		Nombre Pieza	M2 Pieza	Hotel Enjoy Chiloé		Nombre Pieza
20	\$	48.300	Matrimonial	33	\$	119.530	Standard
20	\$	48.300	Simple	33	\$	135.000	Superior
				64	\$	148.310	Suite
				70	\$	175.560	Presidencial
Promedio m2 pieza	Precio Promedio Pieza	Número total de pieza		Promedio m2 pieza	Precio Promedio Pieza	Número total de pieza	
20	\$	48.300	24	50	\$	144.600	72
11				12			
M2 Pieza	Termas Puyehue Hotel Wellness and Spa Resort		Nombre Pieza	M2 Pieza	Hotel Llanuras de Diana Puerto Natales		Nombre Pieza
27	\$	188.460	Lodge	30	\$	103.000	matrimonial
28	\$	210.560	Superior	30	\$	103.000	Doble
65	\$	255.000	Suite	40	\$	116.000	M.superior
				45	\$	122.000	Triple
Promedio m2 pieza	Precio Promedio Pieza	Número total de pieza		Promedio m2 pieza	Precio Promedio Pieza	Número total de pieza	
40	\$	218.007	107	36,25	\$	111.000	65
13				14			
M2 Pieza	Peumayén Lodgey Termas		Nombre Pieza	M2 Pieza	Nothofagus Puerto Fuy		Nombre Pieza
22	\$	81.693	Matrimonial/standard triple	22	\$	190.218	Standard
30	\$	78.757	Standard doble Discapacitados	38	\$	214.244	Superior
30	\$	108.975	Cuadruple	43	\$	241.434	Suite
35	\$	142.744	Suite	68	\$	287.654	Suite Nothogagus
47	\$	145.732	Cuadruple361				
Promedio m2 pieza	Precio Promedio Pieza	Número total de pieza		Promedio m2 pieza	Precio Promedio Pieza	Número total de pieza	
32,8	\$	111.580	12	42,75	\$	233.388	55

Estudio de Demanda:

Entre el 1 y el 10 de septiembre de 2018 se realizó una encuesta en Survey Monkey a un total de 279 encuestados.

La metodología consistió en tomar la base de correos electrónicos del alumno y el profesor guía, escogiendo distintas personas de distintos rangos etarios y sexo que fueron escogidos para el estudio.

En consecuencia, se puede realizar el siguiente análisis:

De acuerdo a los datos de la Tabla 14 de la encuesta, se puede observar que la nacionalidad predominante dentro de los encuestados es de un 94,2% correspondiente a chilenos.

Tabla 14: nacionalidad de los encuestados

OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS	
▼ Chilena/o	94,62%	264
▼ Otro país sudamericano	1,79%	5
▼ Centroamericano	0,00%	0
▼ Norteamericano	0,00%	0
▼ Europeo	2,51%	7
▼ Otro	1,08%	3
TOTAL		279

Como se puede ver en la Tabla 15, el público de interés del proyecto, vale decir, donde se encuentra la mayor muestra de interesados, es de un rango etario entre 26 y 35 años, el cual abarca un 32,62% de los encuestados, seguido por el de 18 y 25 años con un 27,60% y en tercer lugar el de 36 a 45 años con un 21%.

Por otro lado, los rangos de 46 a 55 y de 56 o más años, con un 12,19% y un 6,45% respectivamente, los cuales sumados son una muestra considerable.

Tabla 15: edad de los encuestados

OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS	
▼ Menor de 18	0,00%	0
▼ 18 - 25	27,60%	77
▼ 26 - 35	32,62%	91
▼ 36 - 45	21,15%	59
▼ 46 - 55	12,19%	34
▼ 56 o más	6,45%	18
TOTAL		279

A continuación, la Tabla 16 muestra una diferencia mínima entre el público femenino y el masculino dentro del público de interés, siendo un 57,35% de los encuestados hombres y un 42,65% mujeres.

Tabla 16: distribución por sexo

OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS	
▼ Hombre	57,35%	160
▼ Mujer	42,65%	119
▼ Otro	0,00%	0
TOTAL		279

Analizando la ocupación de los encuestados en la Tabla 17, existe una predominancia en el público como empleado con un 47,31%, seguido de estudiantes con un 29,39% y un público independiente del 17,20%.

Tabla 17: ocupación

OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS	
▼ Estudiante	29,39%	82
▼ Empleado	47,31%	132
▼ Independiente	17,20%	48
▼ Desempleado	3,58%	10
▼ Otro	2,51%	7
TOTAL		279

En cuanto al país de residencia (Tabla 5) de los encuestados, se encuentra Chile como país dominante. Esto se debe a la base de los encuestados.

Tabla 18: país de Residencia

OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS	
▼ Chile	97,85%	273
▼ Otro (especifique)	Respuestas 2,15%	6
TOTAL		279

Como se observa en la Tabla 19, las regiones de mayor interés para los encuestados son la Región Metropolitana con un 59,71%, seguida de la Región de Los Lagos con un 49,28%. En tercer lugar, se encuentra la Región de Valparaíso, entregando el primer filtro para el proyecto en el cual la Región de los Lagos es la de segundo mayor interés de los entrevistados.

Tabla 19: regiones de interés de los encuestados

OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS	
▼ Arica Y Parinacota	13,67%	38
▼ Tarapacá	8,99%	25
▼ Antofagasta	11,87%	33
▼ Atacama	14,75%	41
▼ Coquimbo	18,35%	51
▼ Valparaíso	44,96%	125
▼ Libertador Gral Bernardo O'Higgins	10,79%	30
▼ Maule	13,31%	37
▼ Bío Bío	21,94%	61
▼ La Araucanía	30,22%	84
▼ Los Ríos	38,13%	106
▼ Los Lagos	49,28%	137
▼ Aysén	26,98%	75
▼ Magallanes y Antártica	30,58%	85
▼ Metropolitana de Santiago	59,71%	166
▼ Otro (especifique)	Respuestas 2,52%	7
Total de encuestados: 278		

Respecto a la pregunta ¿conoce la Región de Los Lagos?

De los interesados en la región de Los Lagos se tiene que el 96,35% son chilenos, el 54,74% son hombres y el 45,26% mujeres, el 87,59% vive en la Región Metropolitana. Además, la distribución etaria es similar a la observada en la Tabla 19.

Tabla 20: distribución etaria de los interesados en la Región de Los Lagos:

OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS	
▼ Menor de 18	0,00%	0
▼ 18 - 25	25,55%	35
▼ 26 - 35	37,96%	52
▼ 36 - 45	16,06%	22
▼ 46 - 55	15,33%	21
▼ 56 o más	5,11%	7
TOTAL		137

En la Tabla 21 se aprecia que la ocupación de los encuestados interesados en la región de Los Lagos mantiene relación con la Tabla 20, donde el porcentaje de empleados es el que predomina.

Tabla 21: ocupación interesados

OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS	
Estudiante	29,93%	41
Empleado	41,61%	57
Independiente	21,17%	29
Desempleado	4,38%	6
Otro	2,92%	4
TOTAL		137

Dentro de las preferencias mostradas en la Tabla 22, se encuentra una preferencia notoria por los lugares que tengan playa. También llama la atención lugares con montaña con un 29,93% de las preferencias.

Tabla 22: ¿dónde prefiere irse de viaje?

OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS	
Playa	48,91%	67
Montaña	29,93%	41
Campo	13,14%	18
Otro (especifique)	8,03%	11
TOTAL		137

Según indica la Tabla 23, la zona de mayor interés de la Región de Los Lagos sería Chiloé. Sin embargo, se puede observar un gran interés en los lugares cercanos a la comuna de Puerto Varas como lo son el Lago Llanquihue, Volcán Osorno, Lago Todos los Santos, Saltos del Petrohué.

En menor medida se puede notar que lugares como Cochamó o Peulla, cuentan con un número significativo de visitantes.

Tabla 23: lugares de interés en la Región de Los Lagos

OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS	
▼ Lago Llanquihue	78,83%	108
▼ Volcán Osorno	63,50%	87
▼ Volcán Calbuco	41,61%	57
▼ Chiloé	79,56%	109
▼ Angelmó	35,77%	49
▼ Muelle de las Almas	33,58%	46
▼ Cochamó	35,77%	49
▼ Petrohué	54,01%	74
▼ Saltos del Petrohué	69,34%	95
▼ Peulla	21,17%	29
▼ Lago Todos los Santos	77,37%	106
▼ Parque Pumalín	44,53%	61
▼ Osorno-Puyehue	44,53%	61
▼ Parque Nacional Alerce Andino	50,36%	69
▼ Otro (especifique)	Respuestas 3,65%	5
Total de encuestados: 137		

Respecto a la Tabla 24, de los encuestados un 87,59% suele frecuentar espacios naturales cuando viaja. Al preguntar respecto al interés de que un hotel esté inserto en un espacio natural, el 81,75% está interesado. Cabe mencionar que un 97,08% encuentra importante que el hotel esté ubicado en un espacio natural que interactúe con su alrededor.

De los interesados en la Región de Los Lagos, un 75,91% pagaría más por hospedarse cerca de parques o espacios naturales.

En cuanto al monto que el encuestado pagaría por un hotel en medio del espacio natural, se tiene lo siguiente:

Tabla 24: ¿Cuánto pagaría por un alojamiento con estas características?

OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS	
▼ Menos de 20.000 CLP	5,11%	7
▼ Entre 20.000 CLP y 30.000 CLP la noche	23,36%	32
▼ Entre 30.000 CLP y 40.000 CLP la noche	20,44%	28
▼ Entre 40.000 CLP y 60.000 CLP la noche	30,66%	42
▼ Entre 60.000 CLP y 80.000 CLP la noche	13,14%	18
▼ Más de 80.000 CLP	5,11%	7
▼ Sin respuesta	2,19%	3
TOTAL		137

En cuanto a la pregunta ¿Qué servicios considera imprescindibles en un hotel al sur de Chile? (Tabla 25), se tiene que atributos tales como, áreas verdes, restorán, calefacción, wifi, bar y estacionamiento se podrían considerar imprescindibles para los interesados.

Mientras que los atributos que están entre el 30% y el 50% podemos considerarlos como beneficiosos, pero no imprescindibles para el proyecto.

Por último, aquellos atributos de porcentaje menor al 30% podrían considerarse como prescindibles para el proyecto.

Tabla 25: ¿Qué servicios considera imprescindibles en un hotel al sur de Chile?

OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS	
▼ Áreas verdes	81,75%	112
▼ Restorán	72,99%	100
▼ Calefacción	70,80%	97
▼ Wi-fi	70,07%	96
▼ Bar	63,50%	87
▼ Estacionamiento	58,39%	80
▼ Piscina interior (temperada)	53,28%	73
▼ Diferentes tipos de habitaciones	49,64%	68
▼ Tinaja	44,53%	61
▼ Quincho	40,88%	56
▼ Termo Panel	38,69%	53
▼ Aire Acondicionado	36,50%	50
▼ Áreas deportivas y de esparcimiento	36,50%	50
▼ Sauna y spa	35,04%	48
▼ Servicio de lavandería	33,58%	46
▼ TV Cable	33,58%	46
▼ Jacuzzi	32,85%	45
▼ Televisión	30,66%	42
▼ Piscina exterior	26,28%	36
▼ Gimnasio	17,52%	24
▼ Ascensores	17,52%	24
▼ Caja Fuerte	16,06%	22
▼ Otro (especifique)	Respuestas 5,84%	8
Total de encuestados: 137		

Otro punto a tener en cuenta según la encuesta es que el 90,51% está interesado en que la propuesta de hotel esté interconectada con otros puntos turísticos como Petrohué, Chiloé, Volcán Osorno y Cochamó. Un 62,77% de los interesados en la Región de Los Lagos prolongaría su visita al hotel si existiera dicha interconexión.

Un 87,59% le entrega importancia a la relación calidad y precio.

Al buscar hoteles, un 91,24% lo hace a través de sitios web.

Un dato interesante y que demuestra que los destinos turísticos del país compiten con el resto del mundo, es que un 45,99% de los interesados en la Región de Los Lagos demuestra preferencia por vacacionar fuera de Chile. Entonces, es un desafío el desarrollar un proyecto inmobiliario y turístico de calidad para los chilenos.

Un dato que interesa a la hora del diseño del producto inmobiliario, es respecto de la compañía con quien viaja de vacaciones, tal como lo demuestra la Tabla 26, un 43,07% lo hace con su familia, un 30,66% en pareja y un 19,71% con amigos, por lo que un proyecto hotelero en esta región y lugar, debe contar con características que lo hagan atractivas a todas esas demandas.

Tabla 26: ¿Con quién viaja de vacaciones?

OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS	
▼ Solo	4,38%	6
▼ En pareja	30,66%	42
▼ En familia	43,07%	59
▼ Con amigos	19,71%	27
▼ No suelo viajar	2,19%	3
TOTAL		137

Otro dato importante con respecto al producto es que la mayoría de las personas interesadas en el proyecto tendría una estadía mayor a 4 o más días en el hotel, y sólo un porcentaje menor (12,41%) estaría menos de 3 días.

Tabla 27: duración de la estadía

OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS	
▼ 1	0,00%	0
▼ 2	1,46%	2
▼ 3	10,95%	15
▼ 4 o más	87,59%	120
TOTAL		137

Finalmente, a un 48,91% le interesa el proyecto para realizar reuniones, matrimonios y otros similares, generándose nuevas oportunidades inmobiliarias de carácter turístico.

Análisis de información

La posibilidad de realizar la reinscripción del proyecto del Hotel Ralún, va a depender de tres factores principales, factores constructivos, factores externos, y los que tienen relación con el mercado turístico.

Dentro de los factores constructivos a analizar están:

- Análisis de los espacios existentes, cumplimiento normativo actual y propuesta de actualización
- Normativas constructivas para el terreno y propuesta de proyecto PRC, LGUC y OGUC

Los factores externos se analizan a través de los Análisis PESTEL y FODA, considerando los levantamientos de información de:

- RevPAR
- SERNATUR
- PRC PV
- Normativas mencionadas anteriormente

Por último, en los factores que tienen relación con el mercado turístico se consideraran:

- Oferta
- Demanda
- Precios

Análisis constructivo:

Análisis de espacios existentes:

Este será hecho en base a los planos que fueron hechos con las visitas al proyecto, en el cual se consideraran los espacios existentes del Ex Hotel Ralún, debido a que las municipalidades de Cochamo y Puerto Varas no contaban con los planos del proyecto.

En primer lugar, la Figura 14, muestra la planta del hotel con la simbología que se puede ver ampliada en la tabla 28, la imagen señala la ubicación de las distintas instalaciones que presenta el hotel actualmente y donde se ubicaba hotel antes del incendio, además de mostrar los accesos y la orientación que el proyecto completo tenía.

Las instalaciones serán separadas en dos tipos en primer lugar se tiene las que estaban pre incendio y en segundo post incendio.

Dentro de las instalaciones pre incendio están:

- Quincho
- Piscina
- Área Edificación Ex Hotel Ralún
- Recepción
- Acceso Hotel
- Sauna
- Cabañas
- Caballerizas
- Cancha de tenis
- Bodega equipo náutico
- Muelle
- Ruta V-775 Camino Canutillar
- Estuario de Reloncavi
- Senderos

Por otro lado, tenemos las instalaciones post incendio:

- Termas/Tinajas

SOLO USO ACADÉMICO

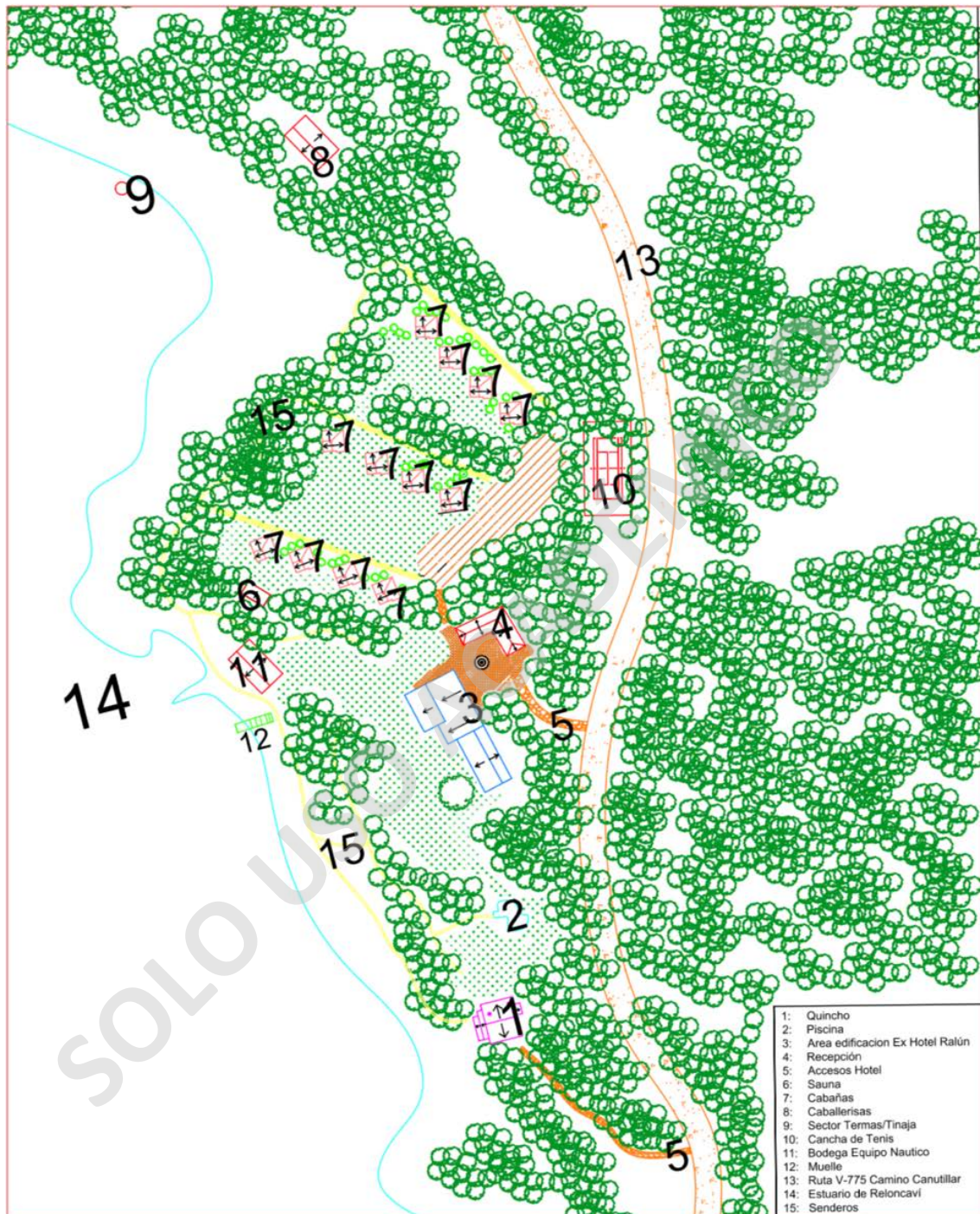


Figura 14
 Planta Hotel Ralun
 Fuente Propia

Tabla 28: Simbología Plano Planta

1: Quincho
2: Piscina
3: Área Edificación Ex Hotel Ralún
4: Recepción
5: Acceso Hotel
6: Sauna
7: Cabañas
8: Caballerizas
9: Sector Termas/ Tinajas
10: Cancha de tenis
11: Bodega equipo náutico
12: Muelle
13: Ruta V-775 Camino Canutillar
14: Estuario de Reloncavi
15: Senderos

Análisis espacios existentes:

En primer lugar, se estudiarán los accesos, entre los cuales se encuentran, senderos, accesos al hotel y espacios de estacionamientos.

La Foto 1 muestra el acceso al Hotel por el sector de quinchos, como se puede notar en la imagen falta un acceso para discapacitados, según estipula el **Artículo 4.1.7.** de la OGUC (Anexo 14), que señala que los edificios públicos, edificaciones colectivas, entre otras tienen que ser accesibles y utilizables de forma autovalente y sin dificultad por personas discapacitadas.

Dentro de las contemplaciones, considera tener rutas accesibles a los edificios, las unidades o recintos de uso público. Los accesos mostrados en la Foto 2 y Foto 3 no cumplen en su totalidad con el artículo, por lo que sería recomendable modificar las rutas o hacer rutas que sean aptas para así cumplir con los requerimientos de la OGUC, también hace falta la incorporación de rampas y otros implementos exigidos por el artículo para que los accesos sean aptos para discapacitados.

Los accesos a cabañas (Foto 4 y 5), al igual que los accesos y senderos no cuentan con la capacidad de poder dar un acceso apto para discapacitados, por lo que para que el proyecto pueda cumplir con las normas deberían ser modificados para así permitir el ingreso de forma de minusválidos de forma autovalente como menciona el artículo.

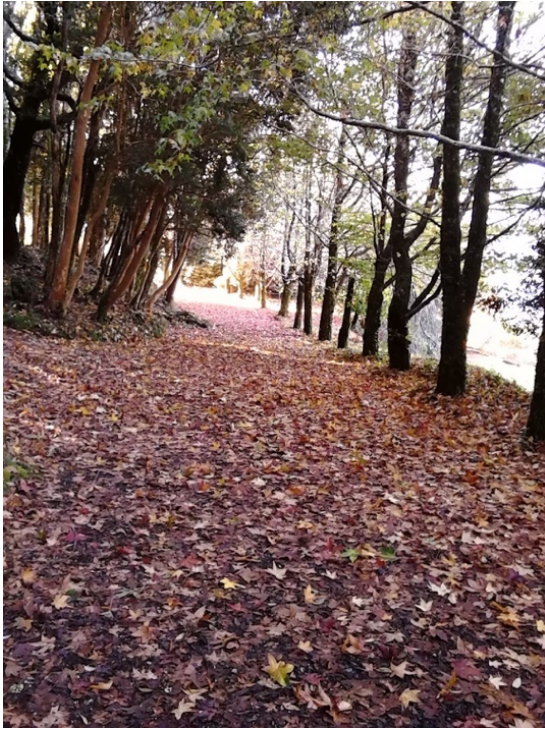


Foto 2
Acceso Hotel Sector Quincho
Fuente Propia.



Foto 3
Senderos Hotel
Fuente Propia.



Foto 4
Senderos Hotel
Fuente Propia.



Foto 5
Acceso Cabañas
Fuente Propia.



Foto 6
Acceso cabañas
Fuente propia

Por último, para el acceso por la ruta V-775 Camino Canutillar, la OGUC no presenta normativa que indiquen modificaciones.

Las edificaciones se analizan con los planos hechos. En primer lugar, las cabañas, después el quincho y por último la recepción del Hotel.

Cabañas (Figura 15):

Para efecto de las cabañas se considerarán los siguientes anexos:

- Anexo 10 (Artículo 4.1.1 OGUC)
- Anexo 11 (Artículo 4.1.2 OGUC)
- Anexo 13 (Artículo 4.1.5 OGUC, Grupo 2)
- Anexo 14 (Artículo 4.1.7 OGUC)
- Anexo 19 (Solo Artículo 4.9.8, 4.9.12, 4.9.13 y 4.9.14)

El Anexo 10 separa los locales habitables con los no habitables, en el caso de las cabañas estas entran en locales habitables. Según su definición *serian aquellos destinados a la permanencia de personas como: dormitorios, comedores, salas de reuniones, oficinas entre otros. Además, contarán con una altura mínima piso cielo de obra terminada de 2,30 m la cual es cumplida en el proyecto.*¹⁷

¹⁷ OGUC Artículo 4.1.1

Sobre lo que se refiere el Anexo 11, se cumple con el artículo, tanto el dormitorio principal como el secundario, además del living comedor y baño cuentan con ventanas, que permiten la circulación de aire, la entrada de luz y la ventilación de dichos lugares, por lo que el artículo queda cumplido en su totalidad.

Las cabañas, al ser localidades aisladas, pueden recibir ondas sonoras del exterior, pero con una recepción limitada, como señala en Anexo 13.

Para este artículo se ve conveniente una actualización de las ventanas a un Termopanel, a pesar de que las existentes cumplen con lo dicho en la norma, pero para mejorar la calidad de estas queda expresada la recomendación.

A continuación, en el Anexo 14 se considera el punto cuatro:

- Las puertas correderas deberán cumplir un ancho libre mínimo de 0,90 m y una manilla tipo palanca ubicada a 0,95 m de altura u otra solución que permita su uso de manera autónoma.
- Las puertas interiores de acceso a unidades o recintos de la edificación colectiva tienen que tener un ancho libre de paso de 0,90 m.
- En la parte final de los pasillos que queden en situación de fondo de saco y que sean parte de una ruta accesible, se contemplará una superficie libre de un diámetro de 1,50 m que garantice el giro en 360° de una silla de ruedas.

Los análisis anteriores se complementan con lo dicho en el Anexo 19 en el cual muestra lo siguiente:

- Duchas, tinas y lavamanos deberán contar con agua caliente
- Las salas de baño y recintos de servicios higiénicos tendrán pavimento y zócalo impermeable hasta una altura de 1,20m como mínimo y las paredes pintadas al óleo o recubiertas de un material lavable.
- Funcionamiento simultáneo de una tercera parte de las instalaciones de agua potable caliente y fría.
- Los establecimientos de más de 18 habitaciones que se construyan en la zona centro o sur del país deberán contar con un sistema de calefacción que pueda mantener una temperatura interior mínima de 16° C.
- Todo edificio que este destinado a hotel con capacidad de más de 25 habitaciones o más de 50 camas deberá consultar al menos una habitación con acceso a baño privado que este habilitado para uso de discapacitados en silla de ruedas.

Con lo mencionado en los anexos anteriores se tiene lo siguiente, cada 25 habitaciones o más de 50 camas se deberá consultar al menos una habitación con baño privado que este habilitado para personas discapacitadas en silla de rueda, lo cual se complementa con lo señalado en el anexo 14 que exige que al final de los pasillos que sean parte de una ruta accesible y que estén en situación de fondo deberán tener un diámetro de 1,50 m para

garantizar un giro de 360° en silla de ruedas , por lo que en el caso de las cabañas existentes en el proyecto debería haber a lo menos una que contara con ambas disposiciones. Por lo tanto, debería modificarse una cabaña para contar un baño para discapacitados, modificar el ancho del pasillo principal desde la puerta de acceso hasta el ingreso del dormitorio secundario, remplazar todas las escalas por rampas o en el caso de que llegue un alojado en silla de ruedas permitir la instalación de rampas provisionarias, para que la persona pueda hacer uso sin problemas de la cabaña.

En lo que refiere al ancho de las puertas, las cabañas cumplen con las normativas al igual de lo relacionado al agua potable y la calefacción que en este caso seria con estufa a leña.

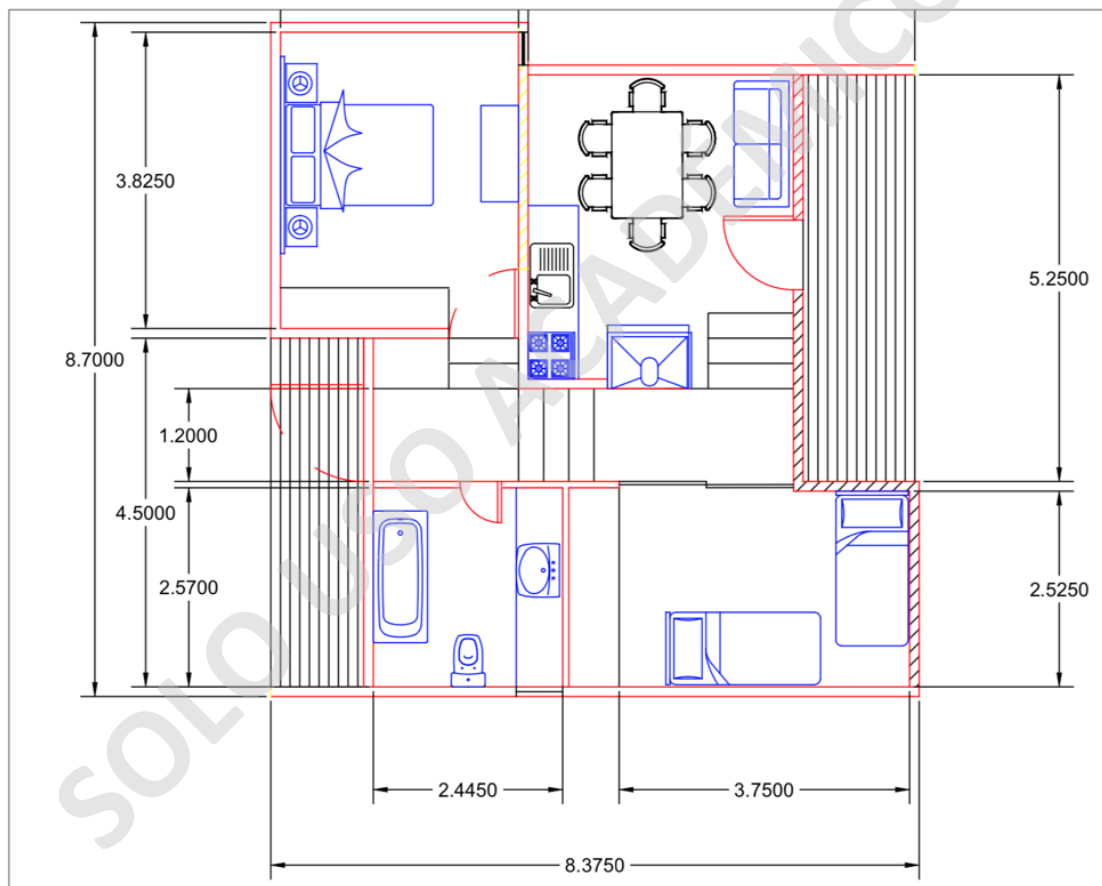


Figura 15
Planta Cabañas
Fuente Propia

Quincho (Figura 16)

Para efecto del quincho se considerarán los siguientes anexos:

- Anexo 10 (Artículo 4.1.1 OGUC)
- Anexo 11 (Artículo 4.1.2 OGUC)
- Anexo 12 (Artículo 4.1.3 OGUC)
- Anexo 14 (Artículo 4.1.7 OGUC)
- Anexo 19 (Solo Artículo 4.9.8, 4.9.12, 4.9.13 y 4.9.14)

En primer lugar, el quincho cuenta tanto con espacios habitables como no habitables. Dentro de los habitables se encuentra el espacio de comedor y terrazas, mientras que en lo no habitables se encuentra la cocina y la bodega de la cocina (Anexo 10).

En cuanto a la presencia de ventanas que permitan la ventilación y la entrada de luz en el inmueble (Anexo 11), tanto los espacios habitables como los no habitables permiten la entrada de iluminación natural y aire, por lo que no es necesario hacer reparaciones para adaptar el lugar a la norma, se recomienda el cambio a Termopanel para mantener mejores condiciones acústicas y de temperatura.

Los ductos de ventilación (Anexo 12) presentes en el quincho, cumplen lo requerido en el artículo, al pues cuentan con ducto de ventilación en la campana en la cocina de 0,20 m² y una salida de 1,00 m estando que se aleja más de tres metros de elementos que entorpecen su funcionamiento al igual que la campana del fogón del quincho.

En tanto, el Anexo 14 será complementado con el Anexo 19, ya que obligan al lugar a presentar algunas modificaciones.

Al ser el edificio al ser de uso publico, independiente de su carga de ocupación, por prestar un servicio a la comunidad tiene que estar adaptado para ser utilizable de forma autovalente por personas que hagan uso de sillas de rueda.

Deberá considerar una ruta, de acceso unida a todos los accesos del edificio, las unidades o recintos de uso publico que contemplen la atención de publico considerando las vías de evacuación servicios higiénicos, estacionamientos para personas con discapacidad y otros que especifica el artículo.

Por lo tanto, dentro de la actualización necesaria para el quincho analizando la Figura 16, para poder quedar funcional se tiene que adaptar el quincho para que una persona en silla de ruedas pueda autovalerse por si misma. Además de contar con todas las condiciones para las personas con discapacidad según estipula el artículo, esto incluirá los accesos, vías de evacuación, estacionamientos, baños que cuenten con los espacios adecuados entre otros.

Una vez hecho el análisis, se tienen las siguientes observaciones de cambios por sector:

Al ingreso del quincho deberán integrarse rampas de acceso para personas en silla de ruedas que permitan el ingreso de personas con discapacidad de mejor forma desde los estacionamientos, ubicados al costado del sector quincho.

Los baños deberán ser adaptados para tener cubículos que cumplan con las condiciones que el artículo menciona para las personas con discapacidad.

Por ultimo, debido a las modificaciones en los sectores de baño, el sector comedor será reducido en el área frente al acceso de los baños para poder cumplir con lo requerido.

Sobre lo que menciona el Anexo 19, se exige en el sector de cocina un espacio de cocina de 1,5 m² por las primeras 20 habitaciones más 1 m² por cada 5 habitaciones extra. Este sector cumple con los requerimientos teniendo incluso un metraje adicional, pero como el estudio planifica una ampliación del proyecto a 32 habitaciones (12 cabañas existentes y construcción de un nuevo hotel con 20 piezas de hotel) esta quedaría con las medidas justas.

Además, a dicho sector se le debería incorporar un sistema de calefacción para cumplir con lo pedido en el artículo 4.9.13

En los demás artículos de los anexos el sector del quincho cumple con los requerido por la OGUC.

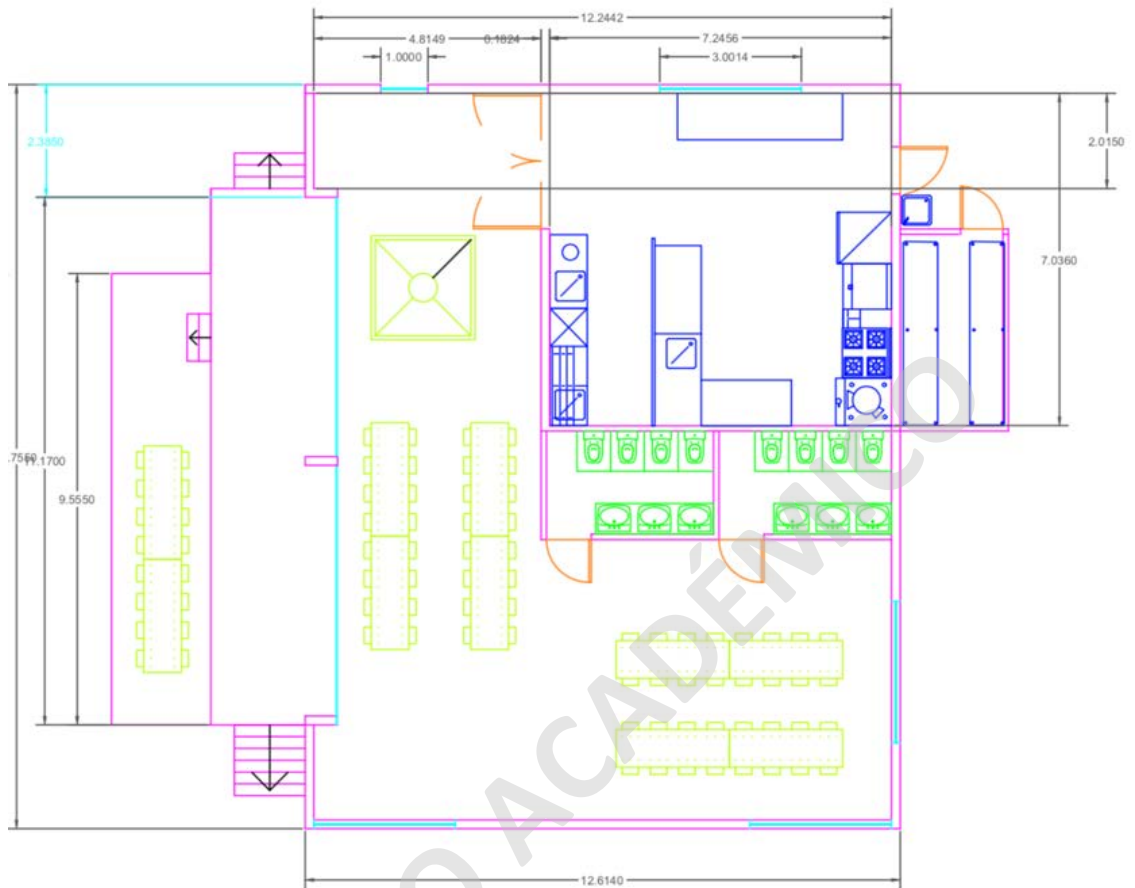


Figura 16
Planta Quincho
Fuente Propia

Recepción (Figura 17):

Esta considerará los siguientes anexos:

- Anexo 10 (Artículo 4.1.1 OGUC)
- Anexo 11 (Artículo 4.1.2 OGUC)
- Anexo 14 (Artículo 4.1.7 OGUC)

Según lo referido en el Anexo 10, el sector de recepción es un sector habitable, exceptuando las áreas complementarias cercanas como los estacionamientos y la bodega de recepción.

Cómo todos los locales habitables, deberá contar con una ventana que provea luz y aire al inmueble según los requerimientos del anexo 11, en este caso la ventana esta en el las puertas de acceso que son de cristal templado y cuenta con una ventana frente al sector donde se ubican los sillones.

Por último, como se indica en el Anexo 14, la recepción deberá cumplir con los requerimientos que hagan posible que una persona en silla de ruedas pueda auto valerse por si misma, esto considera accesos y conexiones con otros lugares del hotel, en este caso dentro de los requerimientos que faltarían en este espacio el mesón de atención deberá ser adaptado a lo dicho en este anexo.

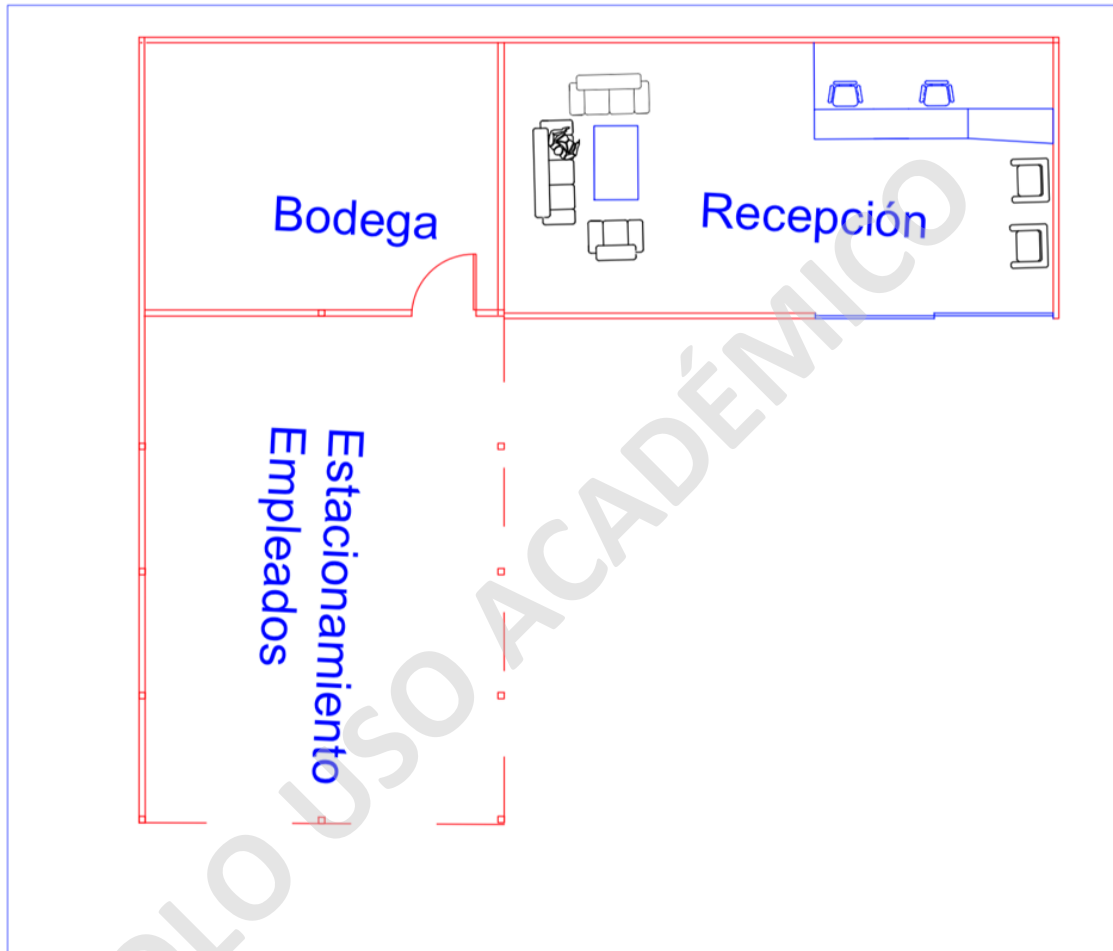


Figura 17
Planta recepción
Fuente propia

Sectores Piscina, Sauna, muelle y Termas:

Estas instalaciones consideran el siguiente Anexo:

- Anexo 14 (Artículo 4.1.7 OGUC)
- Anexo 19 (Artículo 4.9.14 OGUC)

Para estos sectores se revisa únicamente lo dicho en el Anexo 14.

Como se puede ver en las imágenes, las instalaciones tienen que ser adaptadas para que pueda tener acceso una persona discapacitada. Por ejemplo, el sector de la piscina debe contar con todos los dispositivos adecuados para que las personas minusválidas accedan a ella, además incorporar un sector de camarines para dichas personas, caso similar a lo que ocurre en el sector de termas (Foto 7 y 8) que tiene que ser construido completamente de nuevo considerando todas las especificaciones del artículo y las que señale la OGUC para este tipo de instalaciones.



*Foto 7
Piscina
Fuente Propia*



Foto 8
Sector termas
Fuente propia



Foto 9
Acceso termas
Fuente propia

El sector del muelle, presenta maderas podridas, por lo que se considera una reconstrucción completa de este, además que hay que incorporar barandas y una rampa de acceso para discapacitados en silla de ruedas, debido a que desde aquí se puede acceder a las termas.



Foto 10
Muelle
Fuente Propia

El área de sauna (Foto 10 y 11), al momento de la visita estaba siendo remodelada completa, por lo que al impedirse el ingreso para efectuarse un plano y revisión del sector se omite el análisis, pero al igual que otros sectores debería considerar un acceso que permitiera de forma autovalente el ingreso de personas en sillas de rueda y cumplir con lo designado por la OGUC.



Foto 11
Sauna en remodelación
Fuente propia



Foto 12
Sauna en remodelación
Fuente propia

Por último, el área de las caballerizas, ya no estaba siendo usada, por lo que se considerara lo dicho en el Anexo 20 para que esta sea rehabilitada en la propuesta del proyecto y se considerara edificarla de nuevo al encontrarse en una situación de abandono el inmueble.

Normativas constructivas para el terreno y propuesta de proyecto PRC, LGUC y OGUC:

Los requerimientos del proyecto son dictados por los documentos entregados por la DOM, pero se considerará únicamente el predio correspondiente a la comuna de Puerto Varas, ya que el de Cochamó solo cuenta con el sector en el cual se ubicaban las caballerizas.

Como muestra la Tabla 29, hecha en base al certificado de informaciones previas del terreno (Figura 13), este tiene un uso rural, por lo que las limitaciones en éste serán muy pocas y estarán basadas principalmente en lo que está dictado por la OGUC y la LGUC.

Dicho esto, se consideran dos datos importantes del terreno, su superficie de 150.538 m² y que esta ubicado en un terreno rural, después hay que considerar todos los datos entregados por la tabla.

Tabla 29: Usos de suelo

ZONA O SUB ZONA EN LA QUE SE EMPLAZA EL TERRENO		ZONA RURAL		
USOS DE SUELO PERMITIDOS: Vivienda, propietario, el destino diferente al de agrícola deberá solicitar el cambio de Uso de Suelo según el artículo 55 Ley General de Urbanismo y Construcciones.				
G	DENSIDAD MÁXIMA	ALTURA MÁXIMA DE EDIF.		SISTEMA DE AGRUPAMIENTO
5000 m ²				Aislado
COEF DE CONSTRUCTIBILIDAD	COEF DE OCUPACIÓN DE SUELO	OCUPACIÓN DE PISOS SUPERIORES		RASANTE NIVEL DE APLICACIÓN
				60% O.G.U.C.
ADOOSAMIENTO	DISTANCIAMIENTO	CIERROS		OCHAVOS
Ley G.U.G y su Ordenanza	O.G.U.C.	ALTURA	% DE TRANSPARENCIA	O.G.U.C.
		1,80 m.		

Fuente CIP terreno, DOM Puerto Varas

A continuación, se muestran las normas urbanísticas entregadas por el Plan Regulator Comunal, en el cual se tomará en cuenta la zona ZH2 (Tabla 30), que a pesar de no tener incidencia en la zona, en el sector del terreno que se ubicara la edificación del hotel se simulara que pertenece a este tipo de suelo urbano para identificar características para el inmueble.

Tabla 30: normas urbanísticas edificación ZH2

NORMAS DE EDIFICACION, SUBDIVISION Y URBANIZACIÓN					
	RESIDENCIAL		EQUIPAMIENTO		INFRAESTRUCTURA
Superficie de subdivisión predial mínima(m2)	500				
Coefficiente de ocupación de suelo	0,6	0,8	0,6	0,6	0,1
Coefficiente de constructibilidad	3,6	3,3	1,2	2,4	0,2
Altura máxima de edificación (m)	21	10,5 mas rasante 60°	7	10,5 mas rasante 60°	7
Sistema agrupamiento	Aislado	Pareado Continuo	Aislado	Pareado Continuo	Aislado
Altura máx. del cuerpo continuo (m)	-	10,5	-	10,5	Aislado
Adosamiento	OGUC				Se prohíbe
Distanciamiento mínimo a medianeros (m)	OGUC				5
Antejardín (m)	3				5
Densidad Bruta Máxima (hab/Há)	200		-		

Hecho en análisis se obtiene lo mostrado en la tabla 31:

Tabla 31: restricciones sitio

Restricciones Sitio	
Superficie Terreno (m2)	150.538
Coefficiente de Constructibilidad original	360%
Bonificación por union predial	1%
Coefficiente de Constructibilidad	4%
Coefficiente de ocupación de suelo	6%
Rasante	60°
Altura máxima (m)	17,5
Nro máximo de pisos a construir	5
Area libre	30%
Antejardín mínimo (m)	5,0
Distanciamiento a medianeros (m)	4,0
Superficie no útil	20%
Superficie útil	80%
Superficie máxima a construir (m2)	5.419
Superficie máxima de ocupación de suelo (m2)	9.032
Superficie no útil (m2)	1.084
Superficie útil (m2)	4.335

Con los datos anteriores, se obtiene lo mostrado en la Tabla 32, para el terreno segmentado para la edificar el hotel:

Tabla 32: Propuesta proyecto

El Hotel	
Total Pisos	2
Total Departamentos	20
Altura Pisos (m)	2,5
Superficie total construida (m2)	2.612,9
Superficie útil total (m2)	2.612,9
Superficie no útil total (m2)	522,6
Superficie por planta (m2)	1.306,5
Superficie útil por planta (m2)	1.045,2
Superficie no útil por planta (m2)	261,3

Como muestra la Tabla 32 el proyecto contara con 2 pisos, 20 habitaciones y un total de superficie construida de 2612,9 m2.

Para la construcción del proyecto se simulo lo siguiente:

- Presupuesto mano de obra (Tabla 33)
- Presupuestos materiales (Tabla 34)
- Carta Gantt mano de obra (Tabla 36)
- Carta Gantt de Costos (Tabla 37)

Como resultado del presupuesto de mano de obra y de materiales, se cálculo un costo de obra por m² (Tabla 35), para levantar el nuevo hotel. Además de las instalaciones mencionadas anteriormente, se incorporaría una piscina temperada, bar y otras instalaciones que serán mencionadas durante el análisis de mercado.

El costo de obra para el Hotel será de 74.499 UF, a este costo se añadirán 30.000 UF para la actualización de las instalaciones existentes. Éste fue calculado en base al valor por m² de terminación (10 UF) multiplicado por la totalidad de metros cuadrados a revisar, el cual no es detallado en la Gantt de costos, debido a que se centra únicamente en la construcción del hotel.

Tabla 33: presupuesto mano de obra

Presupuesto Mano de obra		Duración en Días	Cantidad Hombres	Mano de obra UF
Valor Hombre Día (UF)	1,00			
Obras Preliminares				
Limpieza y emparejamiento		60	25	1.511,31
Retiro de escombros		40	9	379,39
Trazado y replanteo		10	43	429,56
Obra Gruesa				
Enfierradura A63-42h		25	101	2.517,80
Moldaje		40	36	1.454,87
Hormigon H30		70	29	2.016,12
Estructura de Madera		30	323	9.698,08
Terminaciones				
Baños		15	88	1.323,18
Pisos, Estucos y empastes		25	101	2.517,80
Amoblado		10	25	250,84
Pintura		25	76	1.890,70
Marcos, Puertas y Ventanas Termopanel		15	76	1.135,05
Guardapolvos, Cornisas, etc..		10	76	755,65
Instalaciones				
Sala de bombas		35	25	881,07
Redes de Gas, electricidad y agua potable		25	50	1.254,20
Red anti incendios		25	38	946,92
Red de Alcantarillado		20	50	1.006,49
Aguas Lluvias		15	46	692,94
Obras complementarias		15	46	692,94
Total precio mano de obra				31.354,94

Tabla 34: presupuestos materiales

Presupuesto Materiales	Unidad	Cantidad	Valor UF	Total UF
Obras Preliminares				
Limpieza y emparejamiento	m2	1.317	0,6	835
Retiro de escombros	gl	1	167,2	167
Trazado y replanteo	gl	1	95,3	95
			Sub total:	1.097
Obra Gruesa				
Enfierradura A63-42h	kg	32.089	0,1	2.168
Moldaje	m2	896	1,1	993
Hormigon H30	m3	647	8,4	5.456
Estructura de Madera	Pm	32.074		8.982
			Sub total:	17.599
Terminaciones				
Baños	unidad	30	45,8	1.374
Pisos, Estucos y empastes	m2	2.300	0,5	1.175
Amoblado	m2	2.300	0,8	1.768
Pintura	m2	464	5,7	2.625
Marcos, Puertas y Ventanas Termopanel	unidad	16	335,8	5.373
Guardapolvos, Cornisas, etc..	ml	2.300	0,3	750
			Sub total:	13.065
Instalaciones				
Sala de bombas	gl	1	1.468,4	1.468
Redes de Gas, electricidad y agua potable	dept	17	52,2	888
Red anti incendios	ml	84	4,3	363
Red de Alcantarillado	gl	1	544,2	544
Aguas lluvias	gl	1	352,3	352
Obras complementarias	gl	1	1.087,9	1.088
			Sub total:	4.703
Total				36.464
Utilidad	UF	8%		5.518
Total UF iva incluido				41.982

Tabla 35: Costo UF por m2

Costo UF por m2	Unidad	Cantidad	Total UF
Obra Gruesa	UF	12	31.355
Terminaciones	UF	10	26.129
Costo Directo			57.484
Gastos Generales	%	20%	11.497
Total			68.981
Utilidad	%	8%	5.518
Costos Construcción Totales			74.499

Gráfico 1: Gantt mano de obra

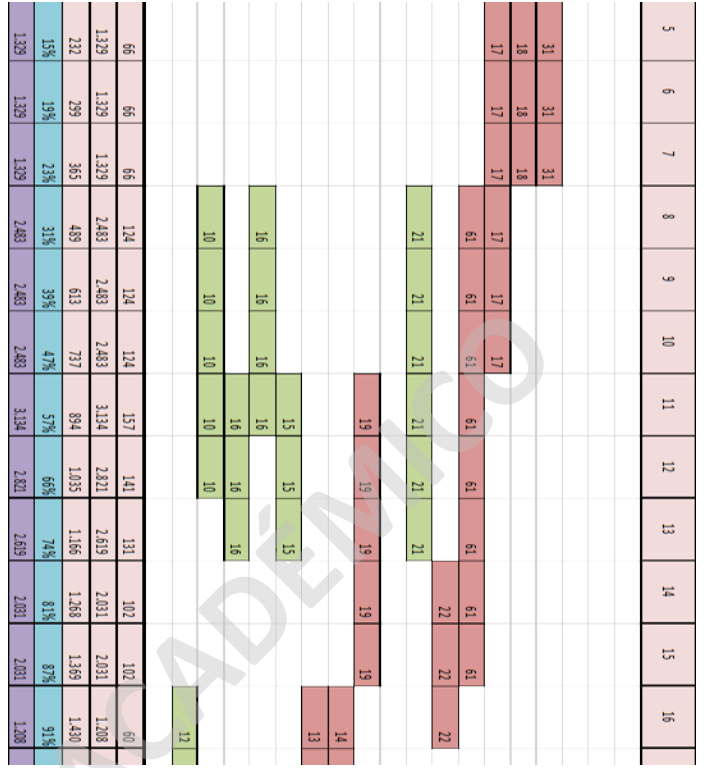
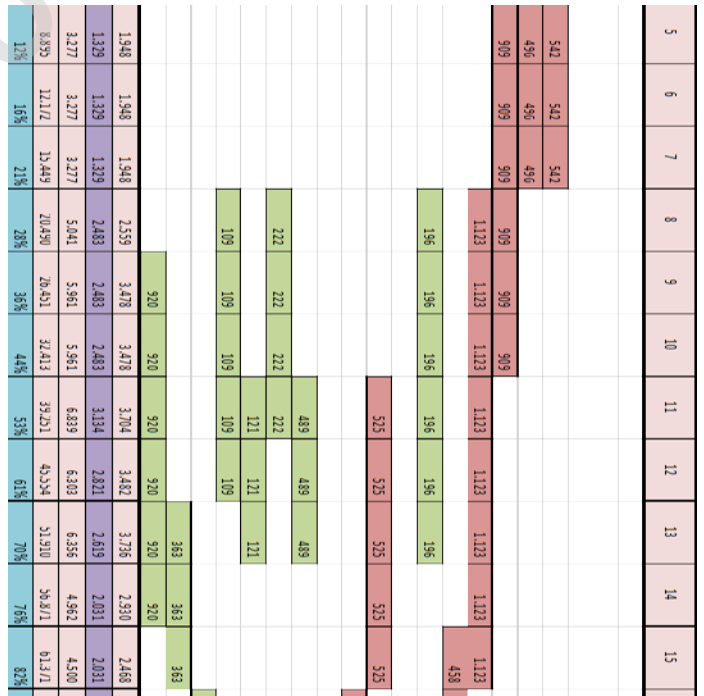


Gráfico 2: Gantt Costos



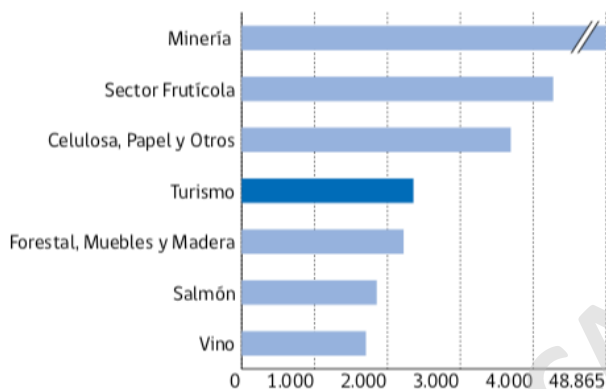
Análisis atributos externos:

Análisis PESTEL

Factor Político:

Chile esta buscando el desarrollo del turismo, el cual es la cuarta actividad de mayor ingreso económico del país, como muestra el gráfico 3 entregando cerca de 2300 millones de dólares

Gráfico 3: Exportaciones de bienes y servicios (USD MM)



Fuente: Estrategia Nacional de Turismo 2012-2020

En el Anexo 35, se ve un alza en el turismo desde el 2011 que presentó un 11% más de turistas respecto a los que llegaron el 2010, otro factor que ha permitido que esto suceda es el turismo interno, el cual ayuda a sostener los negocios turísticos en las temporadas medias y bajas generando aproximadamente USD 11 mil millones de ingresos para el país, dado esto se expresa el crecimiento y desarrollo de políticas para su desarrollo por parte del gobierno.

También otra política (Anexo 36) a destacar es la generación de estudios de turismo y valoración económica de destino, la cual consiste en realizar estudios sobre los mercados prioritarios para Chile, el perfil y comportamiento de sus turistas. De forma adicional busca generar los estándares para la valoración económica de los atractivos turísticos del país.

También, se puede encontrar los planes impulsados para generar más turismo interno, como lo son el Plan Giras de Estudio Sernatur y Plan Vacaciones Tercera Edad Sernatur. Estos planes tratan de generar un mayor apoyo al turismo interno en las temporadas medias y bajas.

Factor económico:

La economía en el sector de turismo, como se menciono anteriormente se encuentra en un periodo de desarrollo y crecimiento, el cual se ve apoyado por el gobierno con políticas de apoyo a este rubro. En primer lugar, se tiene el aumento de turistas que como se menciono anteriormente.

Por otro lado, uno de los factores que apoyan al desarrollo económico del sector de turismo, es el alto crecimiento de RevPAR. En este índice Sudamérica presenta 11,2% de crecimiento el cual es el segundo más alto a nivel mundial teniendo a Santiago como una de las localidades con un alto RevPAR a nivel continental.

En el ámbito nacional, la región de los lagos es la cuarta con mayor llegada de turistas extranjeros y se ubica en el mismo lugar en la llegada a establecimientos, por lo que se puede inferir que es una de las que más aporta a la economía turística nacional. Esto también queda demostrado con el movimiento de pasajeros que genera el aeropuerto de Puerto Montt como se aprecia en la tabla 8.

Factor Sociocultural:

La Región de Los Lagos, como se ha demostrado en este estudio, es un lugar de gran interés turismo en el país. En primer lugar, al ser el punto de entrada a la Patagonia Chilena y, en segundo lugar, por la cantidad de atractivos naturales con los que cuenta, que son factores fundamentales en el interés de los turistas por visitar la zona.

El RevPAR que presenta la región es el cuarto más alto a nivel nacional y al Sudamérica presentar el segundo crecimiento más alto a nivel mundial significa que esto afectara a el nivel de consumo de la zona, por lo que el comercio relacionado con el turismo se vera afectado notoriamente.

Lo anterior se ve reflejado en, la variación que presento el RevPAR en la región de Los Lagos y en la llegada de turistas en los últimos doce meses durante el año 2016 como se mostró en las tablas 1 y 2 anteriormente.

Por lo que se da a entender, que la zona se presenta como un área de creciente interés, la cual se refuerza a nivel nacional con los programas de vacaciones tercera edad y giras de estudio.

Factor Tecnológico:

En el turismo de a poco ha empezado a ser más importante el uso de la tecnología, con el pasar de los años este factor ha comenzado a afectar a sector turístico tanto positiva como negativamente. Con la llegada de aplicaciones como AIRBNB o BOOKING entre otras se hecho mucho más fácil conocer sobre los proyectos turísticos, en las cuales se puede ver como es la atención en estos, el estado en que se encuentran y varias características que cada proyecto tiene

La tecnología, ha permitido poder hacer reservas en hoteles, cabañas y similares de forma mucho más rápida, lo cual es beneficioso para la industria. Pero también, hace que las evaluaciones a estos sean mucho más rápidas y más fáciles de ver.

Las evaluaciones pueden significar algo positivo para un proyecto, ya que si reaccionan bien ante las evaluaciones negativas pueden mejorarlas, lo que entregaría un valor agregado al proyecto. Por el contrario, si se no se solucionan las situaciones que generaron inconvenientes, con la difusión web estas podrían significar que el hotel caiga en un deterioro.

Otros factores tecnológicos que pueden afectar al proyecto, es la inclusión de nuevas tecnologías que permitan un mejor aprovechamiento de los recursos que este tenga y menor gasto de estos, como lo puede ser con la inclusión de energías renovables en un proyecto, por ejemplo, paneles solares.

Factor ecológico:

Dentro de los factores ecológicos, se valoran que los proyectos protejan al medio ambiente, como se menciono anteriormente ayuda incluir tecnologías que generen menos gastos energéticos.

También se valora un proyecto que aproveche el reciclaje, como lo es el caso del proyecto de este estudio, el cual trata de reciclar la mayor parte de las zonas existentes para darles un mayor ciclo de vida.

Una forma de hacerlo, es integrar tecnologías que ayuden al medio ambiente en el proyecto y que protejan una zona que tiene grandes recursos naturales a su alrededor.

Es importante considerar, que con la llegada de un mayor numero de personas a la zona, hay que implementar medidas que ayuden a no dañar el medio ambiente.

Factores Legales:

Como anteriormente se pudo ver, cuando se habla de la injerencia política en el turismo, esta va acompañada de normativas en las que se puede presenciar el interés de generar emprendimientos relacionados con el turismo.

La tabla 4, perteneciente al plan regulador comunal nos entrega las licencias entregadas a los negocios de turismo entre los años 2007 y 2011, como muestra ésta durante los años de estudio se mantuvo el 10% de patentes comerciales de turismo de población económicamente activa, lo que demuestra el interés de la comuna por el rubro. Un dato negativo de esto es que las patentes relacionadas a este comercio han disminuido, pero a pesar de todo como muestra la tabla que se ve a continuación hay un gran numero de patentes relacionadas al turismo, las cuales son de 358 el año 2015, teniendo en cuenta

esto y relacionándolo con lo anterior casi un quinto de las licencias son otorgadas a proyectos de turismo.

Tabla 36

Tipo de Patente	Rubro	Cantidad
Alcoholes	Hostería	3
	Hotel	5
	Hotel de Turismo	19
	Restaurante	76
	Restaurante de Turismo	24
	Sub Total	127
Comercial	Cabañas	41
	Cabañas de Turismo	16
	Hospedaje	39
	Hostal	7
	Hotel	12
	Hotel de Turismo	15
	Restaurante	92
Sub Total	222	
Emprendimiento Familiar	Hospedaje	9
	Sub Total	9
	Total	358

Fuente, Plan regulador de Puerto Varas.

Análisis FODA:

Este análisis tiene como base a lo analizado durante todo el estudio.

Fortalezas:

- Contar con infraestructura de proyecto ya construida
- Alto RevPAR en Sudamérica y en la región
- Interés político en el desarrollo del turismo del país y crecimiento de este
- Ubicarse en una zona de creciente interés turístico
- Estar en una zona privilegiada del estero de Reloncaví
- Tener termas en el mismo proyecto y orilla de playa
- Cercano a varios puntos de interés turístico internacional, nacional y regional

Oportunidades:

- Capacidad de ser el principal proyecto turístico de la zona en la que se ubica.
- Poder aprovechar y aliarse con emprendimientos locales
- Poder potenciar el crecimiento en la zona
- Creciente interés turístico en la zona

Debilidades:

- Estar alejado de redes debido a la lejanía del proyecto de zonas urbanas
- Proyecto desactualizado al haber dejado de ser un proyecto de turismo y ser un centro vacacional de privados
- La remodelación/actualización de lo existente podría tardar as tiempo de lo pensado debido o tornarse más difícil debido a la ubicación del proyecto al igual que la construcción del hotel.
- Contar con zonas que están faltas de mantención por estar la incertidumbre del estado real de su infraestructura.

Amenazas:

- El proyecto ya fallo una vez por lo que podría suceder de nuevo
- Contar con menos redes que otros proyectos
- Antigüedad del proyecto
- La lejanía del proyecto y el clima de la zona.

Análisis de Mercado

Como se pudo apreciar en el estudio de mercado, dadas las características que tiene actualmente el proyecto, el análisis se separará en dos partes. Primero, se estudiarán los proyectos competentes y después los hoteles competentes, con el fin de fijar los parámetros que debe tener el proyecto para competir de mejor forma con los existentes de la de la comuna, los de la región y aquellos que cuentan con características similares.

Análisis Proyectos competentes

Los principales competidores al modelo de negocios que presentara el proyecto serán los que tienen la tipografía de hotel y cabañas, dentro de los que se encuentran:

- Hotel Cabañas del Lago
- Petrohue Lodge
- Hotel Punta larga
- Lago Ranco-Futrono
- Hotel Llanuras de Diana

De los datos que se puede apreciar a continuación, la Tabla 37 muestra los hoteles competentes y la propuesta que se planteo para el Hotel Ralún, en la cual se considera un supuesto de atributos hechos en base a lo existente en el proyecto y un promedio de la competencia general todos los proyectos analizados en este estudio.

Tabla 37: Análisis de Proyectos competentes

Numero Proyecto	1	2	3	4	5	
Ubicación, nombre de Proyecto	Hotel Cabaña del Lago Puerto Varas	Petrohue Lodge, Hotel y Cabañas	Punta Larga Frutillar, Hotel y Cabañas	Lago Ranco - Futrono, Hotel y Cabañas	Hotel Llanuras de Diana Puerto Natales	Hotel Ralun Propuesta
Precio pieza promedio (CLP)	\$ 148.318	\$ 208.250	\$ 103.000	\$ 86.333	\$ 111.000	\$ 192.623
Suma Atributos	92	85	95	85	123	106
Programa	Hotel y cabañas	Hotel y cabañas	Hotel y cabañas	Hotel y Cabañas	Hotel y Cabañas	Hotel y Cabañas
Sup. Util Promedio	36	23,5	32,5	26,7	36	52
Sup. Total (m2) Promedio	36	23,5	32,5	26,7	36	52
Precio X M2 Promedio	4.120	8.862	3.169	3.238	3.062	3.686

A continuación, usando los datos entregados por la tabla anterior, se generó una matriz de precio por atributos (grafico 2), obteniendo como resultado que la propuesta para el

Hotel Ralún tiene un costo promedio de CLP de 192.623 por habitación y 106 atributos sumados.

Se tiene como unico proyecto competente el proyecto Petrohue lodge el cual cuenta con un precio promedio de CLP 208.250 y cuenta 86 atributos sumados por otro lado quedan los proyectos Lago Ranco hotel y cabañas y Hotel Punta Larga en el mismo segmento de mercado, dejando al Hotel Cabañas del Lago y Hotel Llanuras de Diana en mercados individuales.



Grafico 4

Matriz precio por atributos de proyectos pertenecientes al mismo programa

Fuente propia

Dada la competencia de los proyectos que se comparan a continuación en la Tabla 38, la cual tiene el fin de entender en que atributos se encuentra la diferencia, para así analizar de mejor manera lo existente actualmente en el proyecto y así ver si la forma en que se están analizando los atributos es la correcta.

Como muestra la tabla, se analizaron los atributos de las mismas zonas del estudio de mercado:

- Atributos habitación
- Atributos hotel
- Atributos zona

Analizando la suma que dan los atributos en cada área se tiene que:

- Los atributos del Hotel Ralún en sus habitaciones son de 40.5 mientras que los de Petrohue Lodge son de 34.5
- En los atributos del hotel, Petrohue Lodge tiene 32 contra 51 de la propuesta del hotel Ralún
- Por último, en los de zona el proyecto de estudio presenta 29 contra 34 del proyecto en competencia

Como resultado, se entiende que este propone una mayor cantidad de atributos a un menor precio que los de su competencia, con el fin de ser más atractivo para el público, debido a presentar una debilidad en los atributos de zona que el proyecto presenta.

SOLO USO ACADÉMICO

Tabla 38: Análisis de atributos por espacio

Numero Proyecto		
Ubicación, nombre de Proyecto	Petrohué Lodge, Hotel y Cabañas	Hotel Ralun Propuesta
Atributos de habitación (promedio)		
Citófono	3,0	2,0
Llave de acceso	3,0	3,0
Tipo de baño	4,0	3,0
Terminaciones Baño	4,0	3,5
Orientación	3,0	3,0
TV	0,0	2,0
Frigobar	0,0	2,0
Terraza	2,0	3,0
Termo Panel	1,0	1,0
Tipo De Piso	1,0	5,0
Aire acondicionado	1,0	2,0
Calefacción	2,0	2,0
Clóset	2,5	2,0
Terminación habitación	5,0	3,0
Tipo de enchufe	1,0	1,0
Sensor de humo	1,0	1,0
Caja de seguridad	1,0	1,0
Extras	0,0	1,0
Atributos de Hotel (servicios)		
Disponibilidad distintos tipos habitación	2	4
Hall de acceso (calidad)	5	3
Estacionamiento	3	4
Piscina interior	3	3
Piscina exterior	1	3
Gimnasio	-	-
Áreas deportivas y de esparcimiento	1	4
Sauna y spa	-	3
Jacuzzi	3	-
Tinaja	1	3
Bar	1	1
Restoran	-	1
Ascensores	-	3
Caja fuerte	-	-
Servicio de lavandería	-	3
Wi-fi	1	2
TV cable	1	2
Espacios adaptados para movilidad reducida	2	2
Sensor de humo	3	3
Calefacción	3	2
Salas Multiuso	1	2
Extras	1	3
Atributos de Zona		
Accesibilidad al Hotel	3	3
Cercanía a la Ciudad	2	1
Cercanía a Pueblo	4	3
Cercanía a Transporte	4	1
Cercanía A Av Principal o Carretera	3	1
Cercanía A Parque	5	5
Cercanía a puntos de comercio	1	1
Cercanía a termas	3	5
Cercanía a Servicios Turísticos	1	1
Cercanía a Atractivos Turísticos	5	5
Cercanía a Restaurantes	3	1

Por otro lado, si se analiza el precio por metro cuadrado con la suma de atributos en el gráfico 3 se obtiene que el proyecto Petrohue Lodge y cabañas tiene un valor de metro cuadrado por atributos más alto de todo el mercado de los proyectos competentes, mientras que la propuesta para el Hotel Ralún queda en un segmento de mercado junto proyectos Hotel Cabañas del Lago y Hotel Punta Larga.

Esto se debe a que el proyecto del Hotel Ralún presenta una mayor cantidad de m² promedio a menor precio por pieza y más atributos, mientras que el proyecto de Petrohue presenta piezas de menor tamaño a un valor mayor con menos atributos. Si analizamos al resto de los proyectos sucede un caso similar.

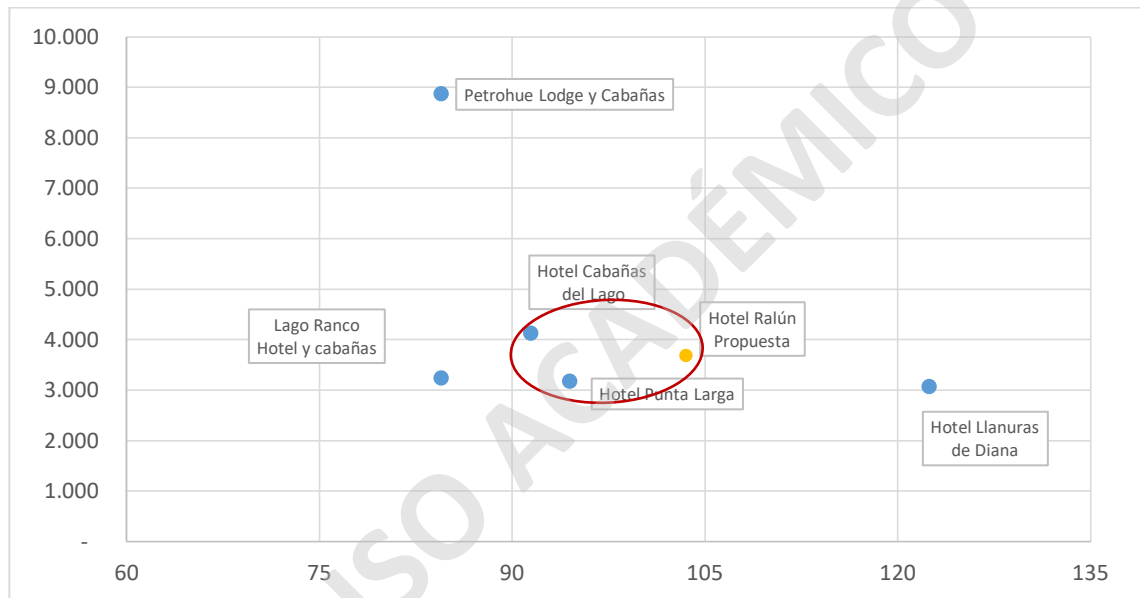


Gráfico 5,
Valor de metro cuadrado por atributos
Fuente Propia

A continuación, se analizan los proyectos mencionados en el levantamiento de información del estudio de mercado con los mismos parámetros comentados anteriormente:

- Hoteles importantes de la comuna
- Hoteles importantes de la región
- Hoteles ubicados en zonas similares al proyecto de estudio.

A continuación, se tiene la Tabla 39, la cual muestra los hoteles competentes de manera considerando los mismos estándares de evaluación mencionados antes para así evaluar de mejor manera el Ex Hotel Ralún.

En este caso se consideraron los programas de hotel de los proyectos, ya que se busca en este caso analizar como competir mejor bajo el estándar de hoteles.

Tabla 39: análisis de hoteles competentes

Numero Proyecto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	Proyecto
Ubicación, nombre de Proyecto	Cumbres de Puerto Varas	Radisson Puerto Varas	Enjoy Puerto Varas	Hotel Cabaña del Lago Puerto Varas	Pueñche Puerto Varas	Petrohué Lodge, Hotel y Cabañas	Punta Larga Frutillar, Hotel y Cabañas	Lago Ranco - Furrone, Hotel y Cabañas	Panamericana Ancud Chiloe	Hotel Enjoy Chiloé	Termas Puyehue Hotel Wellness and Spa Resort	Hotel Llanuras de Diana Puerto Matales	Peumayén Lodge y Termas	Nothofagus Puerto Fuy	Hotel Ralun Propuesta
Precio pieza promedio (CLP)	\$ 272.200	\$ 158.400	\$ 253.167	\$ 148.318	\$ 118.180	\$ 208.250	\$ 103.000	\$ 86.333	\$ 48.300	\$ 144.600	\$ 218.007	\$ 111.000	\$ 111.580	\$ 233.388	\$ 192.623
Suma Atributos	102	101	104	92	78	85	95	85	79	102	106	123	105	114	104
Programa	Hotel	Hotel	Hotel	Hotel y cabañas	Hotel	Hotel y cabañas	Hotel y Cabañas	Hotel y Cabañas	Hotel	Hotel y Deportes	Hotel y deportes	Hotel y Cabañas	Hotel	Hotel	Hotel y Cabañas
Sup. Util Promedio	59	39	41,7	36	33	23,5	32,5	26,7	20	50	40	36	33	43	52
Sup. Total (m2) Promedio	59	39	41,7	36	33	23,5	32,5	26,7	20	50	40	36	33	43	52
Precio X M2 Promedio	4.614	4.062	6.076	4.120	3.581	8.862	3.169	3.238	2.415	2.892	5.450	3.062	3.402	5.459	3.686

Al igual que antes se realizó una matriz de precio por atributos (Gráfico 4), en la cual se puede detectar lo siguiente, la propuesta del hotel queda en el mismo segmento de mercado (color rojo) con un proyecto de gran importancia de la región como es el Hotel Puyehue.

Se destacan tres segmentos de mercado cercanos al proyecto, los cuales están ubicados de la siguiente manera, en el primero (color naranja) los Hoteles Enjoy Chiloé junto al Radisson y Cabañas del Lago, en el segundo (color verde) se encuentran el Hotel Cumbres de Puerto Varas y el Hotel Enjoy de Puerto Varas, ambos mercados se encuentran muy cercanos al del proyecto de estudio por lo cual se analizarán dentro de la competencia incluyendo al Hotel Nothofagus.

Por ultimo, se excluirán todos los mercados marcados en color azul al considerarse alejados del segmento de estudio.

Los precios y atributos de los proyectos a estudiar son los siguientes:

- Mercado competente:
 - Hotel Termas de Puyehue (CPL 218.107; 106 atributos)
 - Hotel Ralún (CLP 192.623; 104 atributos)
- Mercado cercano 1:
 - Hotel Enjoy Chiloé (CLP 144.600; 102 atributos)
 - Hotel Cabañas del Lago (CLP 148.318; 92 atributos)
 - Hotel Radisson Puerto Varas (CLP 158.400; 101 atributos)

- Mercado cercano 2:
 - Hotel Cumbres de Puerto Varas (272.200; 102 atributos)
 - Hotel Enjoy Puerto Varas (CLP 253.107; 104 atributos)

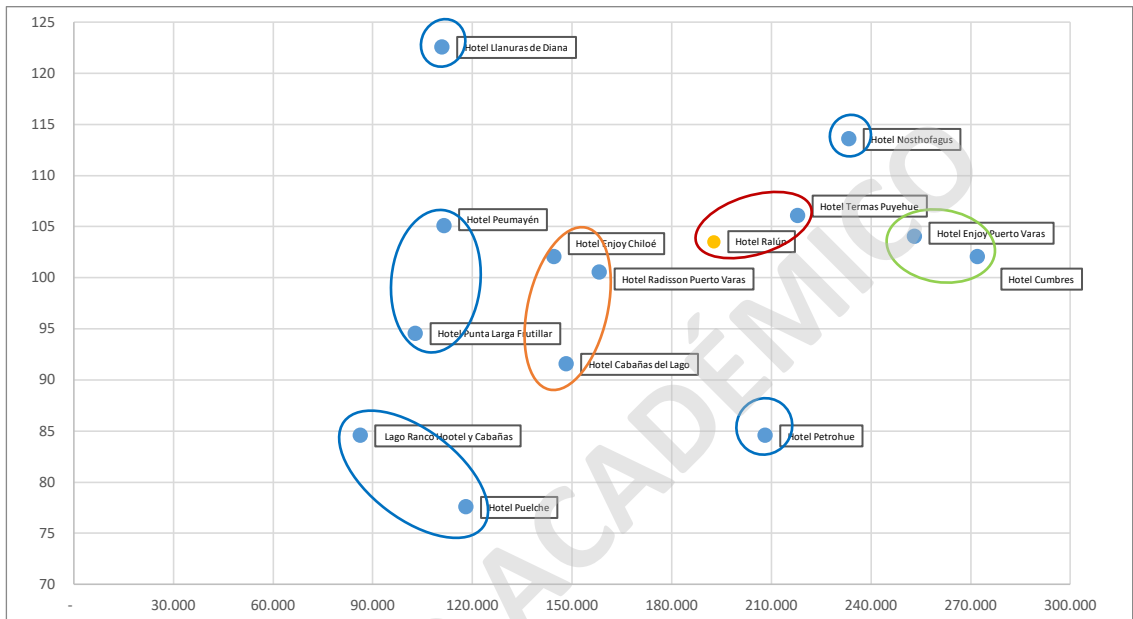


Gráfico 6
Gráfico precio atributos hoteles competentes
Fuente propia

Como se pudo ver anteriormente, los precios de los mercados en estudio van desde los CLP 144.600 hasta los 272.200 y sus atributos van desde los 92 hasta los 106, teniendo el proyecto estudiado un costo promedio de 192.623 y 104 atributos ubicándose su precio muy cercano a la media entre el más alto y el más bajo mientras que sus atributos están más cercanos al más alto de los mercados analizados.

En la Tabla 33, se realiza un análisis de la suma que dan los atributos en cada una de las áreas de los proyectos y se ordenan de mayor a menor los atributos que poseen cada una de estas obteniendo como resultado lo mostrado a continuación:

- Atributos de habitación
 - Hotel Nosthofagus (44,5) P
 - Propuesta del Hotel Ralún (40,5)
 - Hotel cumbres (37,0)
 - Hotel Radisson (35,5)
 - Enjoy Puerto Varas (31,5)
 - Hotel Cabañas del Lago (32,5)

- Enjoy Chiloé (31,5)
- Hotel Termas de Puyehue (35,0)

- Atributos de hotel:
 - Hotel Nosthofagus (59)
 - Enjoy Puerto Varas (57)
 - Enjoy Chiloé (56)
 - Hotel Termas de Puyehue (53)
 - Propuesta Hotel Ralún (51)
 - Radisson Puerto Varas (47)
 - Hotel Cumbres de Puerto Varas (46)
 - Hotel Cabañas del Lago (40)

- Por último, en los atributos de zona se destaca lo siguiente:
 - Cumbres de Puerto Varas, Radisson y Enjoy Puerto Varas (39)
 - Hotel Cabañas del Lago (37)
 - Enjoy Chiloé y Hotel termas de Puyehue (35)
 - Propuesta Hotel Ralún (27)
 - Hotel Nosthofagus (23)

Por lo tanto, se obtiene que en cada una de las áreas estudiadas en los proyectos, el Hotel Nosthofagus y el Hotel Ralún presentan los atributos de zona más bajos mientras que los proyectos Cumbres de Puerto Varas y Enjoy de Puerto Varas presentan los más altos, esto se debe a que los últimos se encuentran inmersos en la ciudad de Puerto Varas cercanos a avenidas principales, carreteras, centros comerciales, cuentan con un fácil acceso y varios medios de transporte que permiten llegar más fácil a sus emplazamientos. Mientras que los primeros solo cuentan con la ventaja de estar más cercanos a espacio naturales, termas y lugares turísticos de interés.

Para compensar la lejanía de los centros urbanos y tener un acceso más dificultoso los proyectos Nosthofagus y la propuesta en Ralún buscan entregar una mayor calidad en atributos de habitación y superar la calidad entregada en las instalaciones del hotel.

En cuanto a la propuesta en estudio con el hotel Termas de Puyehue, el cual está ubicado en el mismo segmento resulta que en la comparativa el proyecto estudiado tiene notoriamente más atributos de habitación, pero en los demás atributos se mantiene la misma tendencia que se menciono antes. Esto da a entender que para poder entrar en ese mercado tiene que compensar su debilidad de estar alejado de zonas urbanas o algunas instalaciones y asa poder convencer a un segmento de clientes de alejarse de diferentes comodidades entregando un buen estándar de hotel y habitaciones.

Tabla 40: análisis de atributos por espacio

Numero Proyecto	1	2	3	4	5	8	10	11	14	Proyecto
Ubicación, nombre de Proyecto	Cumbres de Puerto Varas	Radisson Puerto Varas	Enjoy Puerto Varas	Hotel Cabaña del Lago Puerto Varas	Puelche Puerto Varas	Lago Ranco - Futrono, Hotel y Cabañas	Hotel Enjoy Chillé	Termas Fuyehue Hotel Wellness and Spa Resort	Nothofagus Puerto Fuy	Hotel Raiun Propuesta
Atributos de habitación (promedio)										
Citófono	3,0	2,0	3,0	2,0	2,0	2,0	3,0	2,0	3,0	2,0
Llave de acceso	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0
Tipo de baño	3,5	4,0	4,0	2,0	1,5	2,0	4,0	4,0	4,5	3,0
Terminaciones Baño	4,0	3,0	4,0	3,0	3,0	3,0	4,0	4,0	4,0	3,5
Orientación	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	2,0	3,0	3,0	3,0	3,0
TV	2,0	3,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	0,0	2,0
Frigobar	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	0,0	2,0	2,0	2,0	2,0
Terraza	2,0	2,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	3,0	3,0
Termo Panel	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0
Tipo De Piso	1,0	1,0	1,0	5,0	1,0	1,0	1,0	1,0	5,0	5,0
Aire acondicionado	0,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	2,0	2,0
Calefacción	2,0	2,0	1,0	1,0	2,0	2,0	1,0	2,0	2,0	2,0
Clóset	2,5	2,0	2,5	2,5	2,0	2,5	2,5	2,0	2,0	2,0
Terminación habitación	2,0	2,0	1,0	2,0	2,0	2,0	1,0	2,0	4,0	3,0
Tipo de enchufe	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0
Sensor de humo	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0
Caja de seguridad	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0
Extras	3,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	3,0	1,0
Atributos de Hotel (servicios)										
Disponibilidad distintos tipos habitación	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4
Hall de acceso (calidad)	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3
Estrucamiento	3	5	5	4	3	5	5	5	3	4
Piscina interior	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Piscina exterior	-	-	3	-	-	3	3	3	3	3
Gimnasio	1	3	3	3	-	3	3	-	0	-
Áreas de parquímetros y de estacionamiento	-	1	1	1	-	5	1	5	4	4
Sauna y spa	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Jacuzzi	3	3	3	3	3	3	3	-	0	-
Tinaja	3	-	-	-	-	-	-	-	3	3
Bar	2	2	2	2	1	-	2	2	2	1
Restoran	2	2	2,5	2	1	2	3	2	2	1
Ascensores	1	1	3	3	3	-	3	3	3	3
Caja fuerte	1	1	3	-	-	-	3	3	3	-
Servicio de lavandería	1	1	3	-	1	-	3	3	3	3
WiFi	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2
TV cable	1	1	3	1	1	1	1	2	2	2
Equipos adaptados para movilidad reducida	4	4	4	2	2	2	4	2	4	2
Sensar de humo	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Calefacción	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2
Sala Multiusos	5	5	1	-	-	3	1	3	3	2
Extras	-	-	1	-	-	3	1	-	3	3
Atributos de Zona										
Accesibilidad al Hotel	5	5	5	3	5	5	3	3	1	3
Cercanía a la Ciudad	5	5	5	5	5	1	2	3	1	1
Cercanía a Pico Ma	3	3	3	3	3	5	3	4	3	3
Cercanía a Transporte	5	5	5	5	5	5	3	2	2	1
Cercanía A Av Principal o Carretera	5	5	5	5	5	5	1	2	1	1
Cercanía A Parque	1	1	1	1	1	-	5	5	3	5
Cercanía a puntos de comercio	5	5	5	5	5	-	5	1	1	1
Cercanía a servicios	-	-	-	-	-	3	-	5	3	5
Cercanía a Servicios Turísticos	3	3	3	3	3	-	1	2	3	1
Cercanía a Atracciones Turísticas	2	2	2	2	2	2	5	5	3	5
Cercanía a Restaurantes	5	5	5	5	5	1	5	3	2	1

Continuando el análisis de mercado, la tabla 41 muestra la propuesta de precios y los tipos de habitaciones para el proyecto incluyendo las cabañas, según lo analizado antes incorporando además el estudio de demanda.

Sobre el estudio de demanda se tiene que la mayor parte de los interesados en la región son personas de un rango etario entre los 26 a 35 años (37,96 %). También existen dos grupos importantes a los de 18 y 25 años (25,55%). Por consiguiente, para el proyecto hay que considerar que el tipo de clientes en su mayoría será un grupo de turistas jóvenes, por lo que, tanto las instalaciones del proyecto como la de sus habitaciones tienen que adecuarse a este tipo de clientes, pero no hay que dejar de considerar que existe un público entre 36 a 45 años con un 16,06%, el de 46 a 55 con un 15,33% y 56 o más del 5,11% que a pesar de ser interesados menores es un porcentaje de interesados

que llegaría al proyecto, pero en menor medida, de los cuales la mayoría serían empleados, independientes o estudiantes.

Otro dato importante es la compañía con la que viajan los interesados. Según los resultados que se vieron antes, un 43,07% lo hace con su familia, un 30,66% en pareja y, por último se tiene 19,71% que viaja con amigos.

Dicho esto, se plantean los siguientes tipos de habitaciones:

- Habitación estándar, las cuales estarían dirigidas al grupo de parejas jóvenes o padres de familia dentro de las cuales se contará con 7 habitaciones en el proyecto.
- Habitación Superior, propuesta para el mismo grupo anterior, pero además pensando además en un grupo etario mayor y contarán con una mayor gama de atributos. (8 habitaciones).
- Habitación triple, pensada para familias que viajen con un hijo o para las con mayor número de hijos que arrienden alguna de las habitaciones mencionadas antes y también para grupos de amigos que viajen en conjunto. (4 habitaciones)
- Habitación Suite, considerando los estándares que ofrecían otros proyectos
- similares, además considerando que, en el proyecto, se consideraran salones de eventos pensados para matrimonios reuniones o similares. Se propone esta habitación para lunas de miel u otros eventos similares.

Al considerar los proyectos que contaban con cabañas, se realizó una comparación de lo existente con lo que había en otros proyectos. Se consideró el público al que podría llegar a estas el cual principalmente iban a ser familias y grupos de amigos, para así definir las mejoras que estas podrían tener.

Por otro lado, para definir los precios mostrados en la tabla, se hizo un estudio de los proyectos y se complementó con lo dicho en la encuesta sobre cuánto se pagaría por persona, donde un 23,36% señaló que pagaría entre 20.000 CLP y 30.000 CLP, un 20,44% dijo que pagaría entre 30.000 CLP y 40.000 CLP, el grupo de mayor muestra señaló que pagaría entre 40.000 CLP y 60.000, por último un grupo no menor señaló que pagaría entre 60.000 CLP y 80.000 CLP.

Con estos datos se estudiaron los precios de los proyectos mostrados en la Tabla 13, y se decidió que los segmentos de precio a los cuales apuntaría el proyecto serían los dos últimos. Para los proyectos con cabañas se hizo el mismo análisis.

Tabla 41: propuesta de Precios Hotel Ralún.

Propuesta			
M2 Pieza	Hotel Ralun		Nombre Pieza
25	\$	125.519	Estándar
35	\$	153.788	Superior
45	\$	202.933	Triple
76	\$	288.251	Suite
Promedio m2 pieza	Promedio precio pieza		Número total de pieza
45	\$	192.623	20
12 CABAÑAS DE 55 M2			154.272

Modelo de negocios

Para el modelo de negocios, se utilizó el modelo Canvas el cual da como resultado lo que se muestra en la Tabla 35 para el proyecto:

Tabla 42: modelo de negocios

Partners <ul style="list-style-type: none"> ❖ Agencias de viajes nacionales e internacionales ❖ Oficina especializada en arquitectura sustentable ❖ Municipios ❖ Empresas Gastronómicas ❖ Empresas de paseos turísticos ❖ Multinacionales 	Actividades Claves <ul style="list-style-type: none"> ❖ Desarrollo de encuesta ❖ Búsqueda de materiales constructivos <i>ad hoc</i> 	Propuesta de Valor <p>Entregar un proyecto que logre prosperar en el tiempo, acorde a la naturaleza que presenta el lugar y sus construcciones preexistentes. Alcanzar su integración al entorno cercano y a los diferentes atractivos turísticos de la comuna.</p>	Relación con clientes <ul style="list-style-type: none"> ❖ Presencial ❖ Interactiva ❖ Motivadora ❖ Participativa 	Segmento de Clientes <ul style="list-style-type: none"> ❖ Jóvenes entre 18 a 35 años ❖ Adultos entre 36 a 45 años ❖ Adultos entre 46 y mas
	Recursos Clave <ul style="list-style-type: none"> ❖ Mano de obra del lugar ❖ Materiales constructivos de edificación existente ❖ Inmuebles existentes 		Canales <ul style="list-style-type: none"> ❖ Plataformas online ❖ Agencias de viaje ❖ Google ❖ Sitios web especializados en turismo natural 	
Estructura de costos <ul style="list-style-type: none"> ❖ Estudio de proyecto ❖ Análisis arquitectónico y constructivo ❖ Compra de terreno ❖ Compra de la edificación existente ❖ Construcción ❖ Profesionales especializados ❖ Publicidad 		Fuentes de ingreso <ul style="list-style-type: none"> ❖ Alojamientos ❖ Paquetes turísticos ❖ Arriendo de espacios comunes ❖ Arriendo Restaurant y Bar ❖ Fee por otros servicios 		

Plan de marketing

Objetivos estratégicos:

- Ser un alojamiento de calidad reconocido en el entorno tanto a nivel regional como nacional, apuntando a un segmento extranjero
- Tener campañas publicitarias que permitan una promoción eficaz diferenciándose de la competencia
- Lograr la satisfacción de los clientes con el proyecto
- Lograr un alto índice de recomendaciones de los clientes
- Tener buenas críticas en plataformas online
- Fomentar la creación de redes con los emprendimientos locales.
- Recuperar la inversión inicial del proyecto en los plazos estimados (10 años)

Evaluación Económica y Financiera

Inversiones

La principal inversión del proyecto es la compra del terreno, entregada por el actual dueño de la propiedad, en la cual se incluirán las instalaciones existentes en este dada la tasación de suelo entregada por el mismo. Según los datos de la tasación se tiene una superficie de 150.538 m² y un valor de uf de 0,73, dando como resultado una inversión de:

- Compra de terreno: 10.989,27

Impuestos

Para este proyecto se considerará el impuesto a la renta debido a las características de este al contar con instalaciones las cuales serán dadas en arriendo a concesiones.

Según entrega el SII, el Impuesto Único de Segunda Categoría a los Sueldos, Salarios y Pensiones es un tributo progresivo que pagan mensualmente aquellas personas que perciben rentas del desarrollo de una actividad laboral ejercida en forma dependiente y cuyo monto excede mensualmente las 13,5 UTM.

En la siguiente tabla, se presentan los porcentajes de impuesto efectivos, a aplicar dependiendo del tramo en el que se encuentre el contribuyente de acuerdo a su renta y el monto que resulta al aplicar estos porcentajes sobre los tramos de renta presentados.

Tabla 43

Monto de Cálculo del Impuesto Único de Segunda Categoría					
Períodos	Monto de la renta líquida imponible		Factor	Cantidad a rebajar	Tasa de Impuesto Efectiva, máxima por cada tramo de Renta
	Desde	Hasta			
MENSUAL	-,-	\$ 652.765,50	Exento	-,-	Exento
	\$ 652.765,51	\$ 1.450.590,00	0,04	\$ 26.110,62	2,20%
	\$ 1.450.590,01	\$ 2.417.650,00	0,08	\$ 84.134,22	4,52%
	\$ 2.417.650,01	\$ 3.384.710,00	0,135	\$ 217.104,97	7,09%
	\$ 3.384.710,01	\$ 4.351.770,00	0,23	\$ 538.652,42	10,62%
	\$ 4.351.770,01	\$ 5.802.360,00	0,304	\$ 860.683,40	15,57%
	\$ 5.802.360,01	Y MÁS	0,35	\$ 1.127.591,96	MÁS DE 15,57%

Costos

Los costos del proyecto serán los siguientes según los datos obtenidos en el análisis constructivo serán:

- Año 1: UF 51.735, 66, primeros 12 meses de construcción
- Año 2: UF 34.490 ,44, 8 meses restantes de construcción

Gastos

Los gastos del proyecto serán los siguientes según lo mostrado en el anexo 37 además se considerará un gasto de mantención del 50%

- Año 1: UF 76.274,26
- Año 2: UF 43.417, 55

A partir del año 3 no se considerarán gastos de mantención ya que se entregará el hotel a una administración la cual se hará cargo de estos

Rentabilidad

La rentabilidad del proyecto será analizada en cuatro escenarios a 10 años uno pesimista, normal, optimista y deseado, se tendrán como valores fijos la tasa de descuento (10%), impuesto a la renta (35%), mantención, valor terreno y UF (CLP 27.394).

Los escenarios dan como resultado lo siguiente:

Flujo Pesimista (Tabla 36):

El primer escenario fue analizado bajo un supuesto de que el proyecto en los 10 años recibiera solamente el 30% de público posible, con estos datos se obtuvo lo siguiente:

- VAN: **-UF 36.713,55**
- TIR: **-3%**
- Lo que da a entender que el proyecto durante ese periodo no lograría ser rentable, por lo tanto, se hizo un análisis más extenso a 15 años obteniendo los siguientes valores:
- VAN: **-UF 19.995,48**
- TIR: **5%**

Con esta modificación el proyecto recién comenzaría a ser rentable a partir del año 12 con un TIR del 3% comenzando neutro en el año 11.

Flujo Normal (Tabla 37):

El segundo escenario considero en 10 años recibir el 50% del público posible para el proyecto obteniendo lo siguiente:

- VAN: **UF 21.794,43**
- TIR: **14%**

Como resultado se obtiene que el proyecto bajo este flujo y con este porcentaje de asistencia es rentable, comenzando a serlo en el octavo año. Además, pudiendo generar inversiones para mejorar el proyecto.

Flujo Optimista (Tabla 38):

Este flujo se considero en el mismo periodo de los anteriores considerando una tasa de ocupación en el proyecto de un 75% entregando los siguientes resultados para este:

- VAN: **UF 92.524,62**
- TIR: **33%**

Al igual que el anterior este muestra un proyecto rentable con ambos índices con valores positivos, pero logrando una recuperación en el quinto año.

Flujo deseado (tabla 39):

Por último, el flujo deseado considero una ocupación del 100% de las habitaciones obteniendo lo siguiente:

- VAN: **163.740,91**
- TIR: **56%**

Bajo estos parámetros el proyecto también resulta viable mostrando su primera recuperación durante el cuarto año del proyecto.

Tabla 44: flujo pesimista

	2	3	4	5	6	
1	UF 22.905,12	UF 22.905,12	UF 22.166,24	UF 22.350,96	UF 19.764,90	UF 2
5	UF 34.490,44					UF 2
5	UF 43.417,55					UF 2
1	-UF 55.002,87	UF 22.905,12	UF 22.166,24	UF 22.350,96	UF 19.764,90	UF 2
4	-UF 19.251,00	UF 8.016,79	UF 7.758,19	UF 7.922,84	UF 6.917,72	UF 1
7	-UF 35.751,87	UF 14.888,33	UF 14.409,06	UF 14.528,13	UF 12.847,19	UF 1
	UF 1,00	UF 1,00	UF 1,00	UF 1,00	UF 1,00	UF 1
7	-UF 35.750,87	UF 14.889,33	UF 14.409,06	UF 14.529,13	UF 12.848,19	UF 1

Tabla 45: flujo normal

	2	3	4	5	6	
	UF 34.542,40	UF 35.835,43	UF 37.313,18	UF 32.695,21	UF 35.281,27	UF 36,02
	UF 34.490,44					UF 12,60
	UF 43.417,55					UF 23,41
	-UF 43.365,59	UF 35.835,43	UF 37.313,18	UF 32.695,21	UF 35.281,27	UF 36,02
	-UF 15.177,96	UF 12.542,40	UF 13.059,61	UF 11.443,32	UF 12.348,45	UF 12,60
	-UF 28.187,63	UF 23.293,03	UF 24.253,57	UF 21.251,89	UF 22.932,83	UF 23,41
	UF 1,00	UF 1,00	UF 1,00	UF 1,00	UF 1,00	UF 1,00
	-UF 28.186,63	UF 23.294,03	UF 24.254,57	UF 21.252,89	UF 22.933,83	UF 23,41

Tabla 46: flujo optimista

	2	3	4	5	6	
	UF 53.383,70	UF 53.568,42	UF 52.829,55	UF 54.122,58	UF 51.221,24	UF 54
	UF 34.490,44					
	UF 43.417,55					
	-UF 24524,28	UF 53.568,42	UF 52.829,55	UF 54.122,58	UF 51.221,24	UF 54
	-UF 8.583,50	UF 18.748,95	UF 18.490,34	UF 18.942,90	UF 18.102,43	UF 19
	-UF 15.940,78	UF 34.819,48	UF 34.339,21	UF 35.179,68	UF 33.618,80	UF 35
	UF 1,00	UF 1,00	UF 1,00	UF 1,00	UF 1,00	UF
	-UF 15.939,78	UF 34.820,48	UF 34.340,21	UF 35.180,68	UF 33.619,80	UF 35

Tabla 47: flujo deseado

	2	3	4	5	6	
	UF 70.931,98	UF 70.931,98	UF 70.931,98	UF 70.931,98	UF 70.931,98	UF 72
	UF 34.490,44					
	UF 43.417,55					
	-UF 6.976,01	UF 70.931,98	UF 70.931,98	UF 70.931,98	UF 70.931,98	UF 72
	-UF 2.444,60	UF 24.826,19	UF 24.826,19	UF 24.826,19	UF 24.826,19	UF 25
	-UF 4.534,40	UF 46.105,79	UF 46.105,79	UF 46.105,79	UF 46.105,79	UF 46
	UF 1,00	UF 1,00	UF 1,00	UF 1,00	UF 1,00	UF
	-UF 4.533,40	UF 46.106,79	UF 46.106,79	UF 46.106,79	UF 46.106,79	UF 46

Análisis de sustentabilidad

Según definió Tourism Concern (1992), la sustentabilidad de un proyecto turístico opera de la siguiente manera:

Sustentabilidad Ambiental

Considera el impacto y manejo de recursos tales como, agua, suelo, paisaje, aire y emisiones de gases, los que contribuyen al calentamiento global y estimulan el cambio climático.

Sustentabilidad Social

Ocurre cuando los procesos, sistemas, estructuras y relaciones, tanto formales como informales, contribuyen activamente a las personas, creando comunidades saludables y sanas. Las comunidades socialmente sustentables son equitativas, diversas, conectadas, democráticas y proveen una buena calidad de vida.

Sustentabilidad Económica

Describe las formas de negocio que garantizan un bienestar duradero y sólido a través de un crecimiento económico continuo y estable. El objetivo es la conciliación equilibrada del éxito económico, de la compatibilidad social y del trato cuidadoso de los recursos naturales.

Además, se refiere al turismo sostenible como aquel que:

- opera dentro de las capacidades naturales de regeneración y productividad futura de los recursos naturales,
- reconoce la contribución que las personas y comunidades, costumbres y estilos de vida hacen a la experiencia del turismo,
- acepta que estas personas deban tener una participación equitativa en los beneficios económicos del turismo y
- está guiado por los deseos de las personas y comunidades locales en las áreas visitadas.

A continuación, se analizará cada uno de estos ámbitos:

Medio ambiental:

Analizando el impacto ambiental que tendrá la construcción del proyecto en la zona será mínimo, ya que la construcción de este será una reinserción de un proyecto en el que gran parte de sus instalaciones y edificaciones están hechas y únicamente tienen que ser

actualizadas, reparadas o en el caso de ser hechas de nuevo se podrán ocupar partes existentes por lo que el impacto ambiental al sector no será uno que afecte la zona en gran medida.

Por otro lado, con el funcionamiento del proyecto se necesitará incorporar medidas y tecnología que ayuden al ahorro energético además de que eviten el daño a la zona de Ralún

Medio social:

Sobre la sustentabilidad social del proyecto, esta será llevada a cabo incorporando a la población existente desde un inicio, es decir desde el estudio del proyecto, continuando con la construcción e incorporándolos al proyecto, para que así logre interactuar de buena manera con su entorno inmediato.

Medio económico:

Como se mostro en el análisis de rentabilidad, el proyecto únicamente no prosperaba en un escenario pesimista, mientras que en los demás escenarios lograba prosperar, para lograr la sustentabilidad económica y evitar un escenario pesimista el proyecto deberá compatibilizar entre lo social y lo ambiental, pero además tendrá que mantenerse actualizado a la competencia tenga el mercado.

SOLO USO ACADÉMICO

Conclusiones:

Después de haber analizado la factibilidad que lleva la re inserción de un proyecto como lo fue el Hotel Ralún, tomando en cuenta los factores y los elementos que influyen en un estudio de mercado y el modelo de negocios que tiene que ser llevado a cabo para éste, como también las características constructivas fijadas por la normativa constructiva chilena se obtiene una serie de datos que ayudan a concluir el estudio.

Con estos antecedentes, los cuáles no solo son a nivel nacional sino también a nivel internacional, se hace notar que un proyecto de turismo puede ser rentable si se dan las condiciones necesarias, entre éstas se puede encontrar el interés de turistas en una determinada zona, puede estar influenciado en contar con atractivos turísticos, que los proyectos turísticos de la localidad se relacionen con los atractivos de la zona, contar con instalaciones que cumplan con requerimientos para que las personas se alejen de zonas urbanas y se queden en lugares que estén alejados de las ciudades estando dispuestos a pagar por éstos.

Es importante que cuando se habla de instalaciones e inmuebles como hoteles u otras edificaciones hay que tener en cuenta una serie de normas constructivas que tienen que ser respetadas, las cuales pueden ser específicas del lugar, como otras que son a nivel nacional. También es importante la inclusión de tecnología en el proyecto que ayude a evitar accidentes como lo ocurrido en este proyecto, que un incendio mermo el desarrollo de un proyecto turístico que era de los más destacados del país y de paso afectando a la zona.

Por otro lado, también es importante que un proyecto se arme de redes, sobre todo en el caso de estar distanciado de éstas. Es relevante armar un buen plan de negocios que le permita al proyecto tener una buena cantidad de redes las cuales faciliten la llegada de clientes permitiendo que el proyecto logre prosperar en el tiempo.

En cuanto a la construcción considerando las normas constructivas que entrega la OGUC y lo requerimientos que puede presentar la Ley General de Urbanismo y Construcción, es importante que los proyectos turísticos que hayan sido abandonados o hayan dejado de funcionar como tales en el caso de ser rescatados puedan ser bien leídos para así poder incorporarle la normativa que se exige hoy en día.

Para finalizar, se recomienda la re inserción del ex Hotel Ralún, según indicaron los análisis tanto de demanda, como los estadísticos del RevPAR y los de demanda hecho podría llegar a ser económicamente sustentable en el tiempo, esto queda demostrado con los flujos normales y optimistas del proyecto los cuales entregaron una tasa interna de retorno sobre el 14% y un VAN positivo, pero es importante que se incorpore a la comunidad del lugar, ya que esta funcionara como un gran apoyo para este.

Bibliografía

José Antonio Sossa Díaz-Saavedra (2007). Reciclajes turismo

Gerardo Ureta Campos (2018). Impactos en la aplicación del sistema Last Planner en obras de edificación con el uso de tecnologías de la información.

Servicio Nacional de turismo (2012-2018); Atractivos turísticos región de Los Lagos (2012)

Estadísticas generales actividad turística sernatur, (2012); Programa tercera edad (2018); Programa giras de estudio (2018); Estrategia nacional de turismo 2012-2020 (2010) www.sernatur.cl

Qué es el RevPAR y un ejemplo sencillo (2018) www.entornoturistico.com

Estudio de variacion anual RevPAR (2017); Estudio de Visión Global de mercado (2017); Estudio de crecimiento RevPAR (2017) www.strglobal.com

Encuesta mensual de alojamiento turístico (2017); Informe anual EMAT (2017) www.ine.cl

Encuesta mensual de alojamiento turístico resumen 2017 (2018) www.ineloslagos.cl

Hotel Petrohue (noviembre 2018) www.petrohue.com

Centros de turismo Caja compensación los Andes (noviembre 2018) www.cajalosandes.cl

www.booking.com

Hotel Cumbres de Puerto Varas (noviembre 2018) www.cumbresdepuertovaras.com

www.redhotelera.com

Hotel Radisson Puerto Varas (noviembre 2018), www.radisson.com

Hotel Enjoy Chiloé – Hotel Enjoy Puerto Varas (noviembre 2018) www.enjoy.com

Hotel Cabañas del Lago (noviembre 2018)
www.hotelcabanadellago.cl

Hotel Puelche (noviembre 2018)
www.hotelpuelche.cl

Hotel Panamericana Ancud (noviembre 2018)
www.panamericanahoteles.cl/ancud/

Hotel Termas Peumayén (noviembre 2018)
www.termaspeumayen.cl

Hotel Termas de Puyehue (noviembre 2018)
www.puyehue.cl

Hotel Nosthofagus (noviembre 2018)
www.huilohuilo.com/nuestros-alojamientos/nothofagus-hotel/

www.surveymonkey.com

Ministerio de vivienda y urbanismo (2018)
www.minvu.cl

Ilustre municipalidad de Puerto Varas (2018)
www.puertovaras.cl

Ilustre municipalidad de Cochamó (2018)
www.cochamo.com

Dirección de Obras Municipales online (2018)
www.dom.gob.cl

Zoom inmobiliario (2011). Columna explicativa sobre Plan Regulador Comunal, Chile.
www.zoominmobiliario.cl

Ordenanza General de Urbanismo y Construcción (2018)

Plan Regulador Comunal Puerto Varas (2018)

Ley General de Urbanismo y Construcción (2018)

Díaz-Bravo, L., Torruco-García, U., Martínez-Hernández, M., & Varela-Ruiz, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. Investigación en Educación Médica.

Mario Gómez - Fernando Sciarrotta (2013). Estudios de Mercado para desarrollos inmobiliarios.

Diana Carolina Ferreira-Herrera (2015). El modelo Canvas en la formulación de proyectos.

Pablo Calero Leiva Juan - Camilo Infante Rojas (2014). Metodología para análisis de un proyecto hotelero desde el punto de vista de una institución financiera

Sistema de Impuestos Internos (noviembre 2018). Impuesto a la renta.

www.sii.cl

SOLO USO ACADÉMICO

Anexos:

Ley General Urbanismo y Construcción

Anexo 1:

LGUC Artículo 1º.- Las disposiciones de la presente ley, relativas a planificación urbana, urbanización y construcción, y las de la Ordenanza que sobre la materia dicte el Presidente de la República, regirán en todo el territorio nacional.

Anexo 2:

LGUC Artículo 2º.- Esta legislación de carácter general tendrá tres niveles de acción:

La Ley General, que contiene los principios, atribuciones, potestades, facultades, responsabilidades, derechos, sanciones y demás normas que rigen a los organismos, funcionarios, profesionales y particulares, en las acciones de planificación urbana, urbanización y construcción.

La Ordenanza General, que contiene las disposiciones reglamentarias de esta ley y que regula el procedimiento administrativo, el proceso de planificación urbana, urbanización y construcción, y los standards técnicos de diseño y construcción exigibles en los dos últimos.

Las Normas Técnicas, que contienen y definen las características técnicas de los proyectos, materiales y sistemas de construcción y urbanización, de acuerdo a los requisitos de obligatoriedad que establece la Ordenanza General. Las normas técnicas de aplicación obligatoria deberán publicarse en internet y mantenerse a disposición de cualquier interesado de forma gratuita. 1

Anexo 3:

Artículo 9º. -

Serán funciones del Director de Obras:

- a) Estudiar los antecedentes, dar los permisos de ejecución de obras, conocer de los reclamos durante las faenas y dar recepción final de ellas, todo de acuerdo a las disposiciones sobre construcción contempladas en esta ley, la Ordenanza General, los Planes Regula- dores, sus Ordenanzas Locales y las Normas y Reglamentos respectivos aprobados por el Ministerio de la Vivienda y Urbanismo;
- b) Dirigir las construcciones municipales que ejecute directamente el Municipio, y supervigilar estas construcciones cuando se contraten con terceros.

Anexo 4

LGUC Artículo 41º.- Se entenderá por Planificación Urbana Comunal aquella que promueve el desarrollo armónico del territorio comunal, en especial de sus centros poblados, en concordancia con las metas regionales de desarrollo económico-social.

La planificación urbana comunal se realizará por medio del Plan Regulador Comunal.

El Plan Regulador es un instrumento constituido por un conjunto de normas sobre adecuadas condiciones de higiene y seguridad en los edificios y espacios urbanos, y de comodidad en la relación funcional entre las zonas habitacionales, de trabajo, equipamiento y esparcimiento.

Sus disposiciones se refieren al uso del suelo o zonificación, localización del equipamiento comunitario, estacionamiento, jerarquización de la estructura vial, fijación de límites urbanos, densidades y determinación de prioridades en la urbanización de terrenos para la expansión de la ciudad, en función de la factibilidad de ampliar o dotar de redes sanitarias y energéticas, y demás aspectos urbanísticos.

Anexo 5:

LGUC Artículo 42o.- El Plan Regulador Comunal estará compuesto de:

1. a) Una Memoria explicativa, que contendrá los antecedentes socioeconómicos; los relativos a crecimiento demográfico, desarrollo industrial y demás antecedentes técnicos que sirvieron de base a las proposiciones, y los objetivos, metas y prioridades de las obras básicas proyectadas;
2. b) Un estudio de factibilidad para ampliar o dotar de agua potable y alcantarillado, en relación con el crecimiento urbano proyectado, estudio que requerirá consulta previa al Servicio Sanitario correspondiente de la Región;
3. c) Una Ordenanza Local que contendrá las disposiciones reglamentarias pertinentes, y
4. d) Los planos, que expresan gráficamente las disposiciones sobre uso de suelo, zonificación, equipamiento, relaciones viales, límite urbano, áreas prioritarias de desarrollo urbano, etc.

Para los efectos de su aprobación, modificación y aplicación, estos documentos constituidos y en un solo cuerpo legal.

Anexo 6

LGUC Artículo 56o.- En las áreas rurales, se prohíbe a los dueños de predios colindantes con los caminos públicos nacionales, definidos por la Ley de Caminos, ocupar las franjas de 35 metros, medidas a cada lado de los cierros actuales o los que se ejecuten en variantes o caminos nuevos nacionales, con construcciones que en el futuro perjudiquen su ensanche.

La apertura de nuevos caminos o calles que desemboquen en los caminos de carácter nacional o regional, requerirán autorización de la Dirección de Vialidad del Ministerio de Obras Públicas, previo informe de la Dirección de Planificación del Desarrollo

Urbano del Ministerio de la Vivienda y Urbanismo, cuando ellos incidan en las áreas de los Planos Reguladores Intercomunales.

Anexo 7:

LGUC Artículo 116o.- La construcción, reconstrucción, reparación, alteración, ampliación y demolición de edificios y obras de urbanización de cualquier naturaleza, sean urbanas o rurales, requerirán permiso de la Dirección de Obras Municipales, a petición del propietario, con las excepciones que señale la Ordenanza General.

Deberán cumplir con esta obligación las urbanizaciones y construcciones fiscales, semifiscales, de corporaciones o empresas autónomas del Estado y de las Fuerzas Armadas, de las Fuerzas de Orden y Seguridad Pública y de Gendarmería de Chile. 3

Las construcciones destinadas a equipamiento de salud, educación, seguridad y culto, cuya carga de ocupación sea inferior a 1.000 personas, se entenderán siempre admitidas cuando se emplacen en el área rural y, en estos casos, para la obtención del permiso de edificación requerirán contar con el informe previo favorable a que se refiere el inciso tercero del artículo 55 de esta ley, el que señalará, además de las condiciones de urbanización, las normas urbanísticas aplicables a la edificación. 4

No requerirán permiso las obras de infraestructura de transporte, sanitaria y energética que ejecute el Estado, sin perjuicio de lo establecido en el inciso final del artículo 55, ni las obras urbanas o rurales de carácter ligero o provisorio, en la forma que determine la Ordenanza General.5

Sin perjuicio de lo establecido en el inciso segundo, las obras de carácter militar de las Fuerzas Armadas, las de carácter policial de las Fuerzas de Orden y Seguridad Pública, las de carácter penitenciario destinadas a sus fines propios, y las instalaciones del Banco Central de Chile destinadas a sus procesos de recepción y distribución de circulante, y de almacenamiento, procesamiento y custodia de valores, sean urbanas o rurales no requerirán de los permisos a que se refiere el inciso primero de este artículo ni estarán sometidas a inspecciones o recepciones de ningún tipo por las Direcciones de Obras Municipales mientras tengan este carácter. En igual forma no les serán aplicables las limitaciones ni autorizaciones establecidas en el artículo 55. Estas excepciones se extenderán igualmente, a las demás obras ubicadas dentro del mismo predio en que se emplacen las construcciones a que se refiere este inciso, aun cuando estén destinadas a su equipamiento o al uso habitacional. Todas estas obras deberán ajustarse a las Normas Técnicas, a la Ordenanza General y al Plan Regulador respectivo, en su caso. Concluidas las obras, el propietario deberá presentar una declaración ante la Dirección de Obras Municipales, indicando el destino de las edificaciones e individualizando a las personas a quienes pudiere corresponder algún grado de responsabilidad de conformidad a los artículos 17 y 18 de esta ley. 6 7

El Director de Obras Municipales concederá el permiso o la autorización requerida si, de acuerdo con los antecedentes acompañados, los proyectos cumplen con las normas urbanísticas, previo pago de los derechos que procedan, sin perjuicio de las facilidades de pago contempladas en el artículo 128.

Se entenderá por normas urbanísticas aquellas contenidas en esta ley, en su Ordenanza General y en los instrumentos de planificación territorial que afecten a edificaciones, subdivisiones, fusiones, loteos o urbanizaciones, en lo relativo a los usos de suelo, cesiones, sistemas de agrupamiento, coeficientes de Constructibilidad, coeficientes de ocupación de suelo o de los pisos superiores, superficie predial mínima, alturas máximas de edificación, adosamientos, distanciamientos, antejardines, ochavos y rasantes, densidades máximas, estacionamientos, franjas afectas a declaratoria de utilidad pública y áreas de riesgo o de protección.

La Dirección de Obras Municipales, a petición del interesado, emitirá un certificado de informaciones previas que contenga las condiciones aplicables al predio de que se trate, de acuerdo con las normas urbanísticas derivadas del instrumento de planificación territorial respectivo. El certificado mantendrá su validez mientras no se modifiquen las normas urbanísticas, legales o reglamentarias pertinentes. Los certificados de informaciones previas que se otorguen respecto de los lotes resultantes de subdivisiones afectas y loteos con urbanización garantizada mantendrán su vigencia mientras no se modifiquen el plano de subdivisión, loteo o urbanización, o las normas urbanísticas legales o reglamentarias.

Sin perjuicio de lo anterior, podrán someterse a la aprobación del Director de Obras Municipales, anteproyectos de loteo, de edificación o de urbanización. El anteproyecto aprobado mantendrá su vigencia respecto de todas las condiciones urbanísticas del instrumento de planificación territorial respectivo y de las normas de la Ordenanza General de Urbanismo y Construcciones consideradas en aquel y con las que se hubiere aprobado, para los efectos de la obtención del permiso correspondiente, durante el plazo que determine la misma Ordenanza.

La Dirección de Obras Municipales deberá exhibir, en el acceso principal a sus oficinas, durante el plazo de sesenta días contado desde la fecha de su aprobación u otorgamiento, una nomina con los anteproyectos, subdivisiones y permisos a que se refiere este artículo. Asimismo, deberá informar al concejo y a las juntas de vecinos de la unidad vecinal correspondiente y mantener, a disposición de cualquier persona que lo requiera, los antecedentes completos relaciona- dos con dichas aprobaciones o permisos.

Anexo 8:

LGUC Artículo 130o.- Los derechos municipales a cancelar por permisos de subdivisión, loteos, construcción, etc. no constituyen impuesto, sino el cobro

correspondiente al ejercicio de una labor de revisión, inspección y recepción, y se regularan conforme a la siguiente tabla:

Tipos de Obras	Derecho Municipal
1.- Subdivisiones y loteos	2,0% del avalúo fiscal del terreno.
2.- Obra nueva y ampliación	1,5% del presupuesto.
3.- Alteraciones, reparaciones, Obras Menores y provisionarias	1,0% del presupuesto.
4.- Planos Tipo autorizados por el Ministerio de la Vivienda y Urbanismo	1,0% del presupuesto.
5.- Reconstrucción	1,0% del presupuesto.
6.- Modificaciones de proyecto	0,75% del presupuesto.
7.- Demoliciones.....	0,5% del presupuesto.
8.- Aprobación de planos para venta por pisos	2 cuotas de ahorro CORVI por unidad a vender.
9.- Certificados de número, línea, recepción, venta por pisos, etc.....	1 cuota de ahorro CORVI.
10.- Permiso de instalación de torre soporte de antenas y sistemas radiantes de transmisión de telecomunicaciones	5% del presupuesto de la instalación. ¹
11.- Modificaciones del deslinde	2,0% del avalúo fiscal de la parte del terreno que se modifica. ²

Las edificaciones fiscales y de sus organismos descentralizados pagaran igualmente estos derechos municipales.

En virtud de lo dispuesto en este artículo, se entienden derogadas todas las exenciones, totales y parciales, contenidas en leyes generales o especiales, reglamentos, decretos y todo otro texto legal o reglamentario, que digan relación con los derechos municipales por permisos de urbanización o de construcción. Lo anterior se aplicará aun en los casos en que las disposiciones legales o reglamentarias otorguen exenciones reales o personales de toda clase de impuestos, contribuciones o derechos, presentes o futuros, y cualquiera que sea la exigencia especial que la norma legal o reglamentaria que las concedió, haya señalado para su derogación. Exclusivamente se exceptúan de esta disposición las exenciones o franquicias que se conceden subordinadas a reciprocidad, en virtud de normas o principios reconocidos por el derecho internacional.

Anexo 9:

LGUC Artículo 133o.- Las construcciones que se ejecutaren sin el previo permiso de construcción, desde la publicación de la presente ley, pagarán un recargo del 50% del

derecho municipal que correspondiere pagar al momento en que el interesado solicitare regularizar su situación.

Si el infractor no regularizare su situación, el Director de Obras formulará, en cualquier tiempo, la correspondiente denuncia ante el Juez de Policía Local, el que, además de la multa por la infracción, condenará también al infractor a pagar el valor de los derechos correspondientes a la edificación que se hubiere levantado sin permiso, recargado en 100%.

El Juez de Policía Local aplicará la sanción en esta parte conforme a la liquidación que practique el Director de Obras Municipales, de acuerdo a los valores establecidos, más el recargo aludido.

Verificado el pago en este ultimo caso, se extenderá un certificado final, tramite con el cual se entenderá regularizada la construcción, sin otros requisitos, siempre que no vulnere las disposiciones del Plan Regulador.

A las ampliaciones de viviendas a que se refiere el inciso primero del artículo 166, que cumplan con los requisitos establecidos en dicha norma, les serán aplicables las disposiciones anteriores. En tales casos, la multa establecida en el inciso segundo del presente artículo podrá condonarse.

Ordenanza General Urbanismo y Construcción

Anexo 10:

OGUC Artículo 4.1.1. En las edificaciones o parte de ellas destinadas a vivienda, hospedaje, oficinas, y comercio, se considerarán:

1. Locales habitables: los destinados a la permanencia de personas, tales como: dormitorios o habitaciones, comedores, salas de estar, oficinas, consultorios, salas de reunión y salas de venta.
2. Locales no habitables: los destinados al tránsito o estadía esporádica de personas, tales como cuartos de baño, cocinas, salas de vestir, lavaderos, vestíbulos, galerías o pasillos.

Los locales habitables tendrán una altura mínima de piso a cielo, medida en

obra terminada, de 2,30 m, salvo bajo pasadas de vigas, instalaciones horizontales, y áreas menores de recintos ubicados directamente bajo techumbres inclinadas. 1

La medida vertical mínima de obra terminada en pasadas peatonales bajo vigas o instalaciones horizontales será de 2 m.

El estándar de terminaciones de las edificaciones que contemplen locales habitables no podrá ser inferior a las definidas en esta Ordenanza como obra gruesa habitable.

Se exceptúan de las disposiciones de este artículo los recintos de cualquier tipo destinados a bodega o instalación de maquinaria y los lugares de registro o mantención de instalaciones.

Anexo 11:

OGUC Artículo 4.1.2. Los locales habitables deberán tener, al menos, una ventana que permita la entrada de aire y luz del exterior, con una distancia mínima libre horizontal de 1,5 m medida en forma perpendicular a la ventana cuando se trate de dormitorios. Sin embargo, se admitirán ventanas fijas selladas siempre que se contemplen ductos de ventilación adecuados o sistemas de aire acondicionado conectados a grupo electrógeno automático y que no se trate de dormitorios o recintos en los que se consulten artefactos de combustión de cualquier tipo. Asimismo, las salas de reunión o de venta y los locales de cualquier tipo pertenecientes a un centro comercial cerrado, podrán no consultar ventana siempre que dispongan de un sistema de climatización artificial.

Los locales no habitables sin ventanas o con ventanas fijas deberán ventilarse a través de un local habitable, o bien contemplar algún sistema de renovación de aire.

Anexo 12:

OGUC Artículo 4.1.3. No obstante lo dispuesto en el artículo anterior, los baños, cocinas y lavaderos, cuando no contemplen ventana al exterior que permita la renovación de aire, deberán ventilarse mediante un ducto, individual o colectivo, de sección libre no interrumpida de, al menos, 0,16 m².

Estos ductos serán exclusivos para ventilación, no podrán servir a baños y cocinas simultáneamente y deberán indicarse en los planos de planta de arquitectura y de estructura del proyecto.

La sección mínima indicada en el inciso primero podrá reducirse en caso de contemplarse tiraje forzado, debiendo justificarse técnicamente la sección proyectada.

La salida del ducto al exterior, salvo especificación distinta contemplada en el respectivo proyecto, deberá sobresalir al menos 1 m de la cubierta y situarse a una distancia libre no menor a 3 m de cualquier elemento que entorpezca la ventilación por dos o más de sus costados.

Anexo 13:

Para este anexo se hará referencia únicamente al grupo 2 del artículo 4.1.5 de la OGUC el cual dicta lo siguiente:

Locales parcialmente aislados que pueden recibir ondas sonoras del exterior, pero en los cuales interesa que esta recepción sea limitada de modo que no tome forma inteligible, capaz de provocar desviaciones de la atención: hoteles, departamentos, casas habitación, locales destinados al culto, oficinas profesionales o comerciales y las otras salas de audición no comprendidas en la categoría anterior.

Anexo 14:

OGUC Artículo 4.1.7. Todo edificio de uso público y todo aquel que, sin importar su carga de ocupación, preste un servicio a la comunidad, así como las edificaciones colectivas, deberán ser accesibles y utilizables en forma autovalente y sin dificultad por personas con discapacidad, especialmente por aquellas con movilidad reducida, debiendo cumplir con los siguientes requisitos mínimos:

1. Deberán contemplar una ruta accesible, que conecte el espacio público con todos los accesos del edificio, las unidades o recintos de uso público o que contemplen atención de público, las vías de evacuación, los servicios higiénicos, los estacionamientos para personas con discapacidad, y ascensores que sean parte de esta ruta.

Al interior del edificio, el ancho de la ruta accesible corresponderá al ancho determinado para las vías de evacuación, con un mínimo de 1,10 m, y su altura mínima será de 2,10 m. En el piso de salida del edificio, el ancho de la ruta en el tramo comprendido entre el acceso del edificio y el espacio público corresponderá al ancho de la vía de evacuación en dicho piso.

Todos los pasillos que sean parte de la ruta accesible y conduzcan a unidades o recintos que contemplen atención de público, tendrán un ancho mínimo de 1,50 m.

Los desniveles que se produzcan en el recorrido de la ruta accesible, se salvarán mediante rampas o planos inclinados antideslizantes, ajustados a las características señaladas en el numeral 2 de este artículo, o mediante ascensores que permitan su uso en forma autovalente.

2. En caso de consultar alfombras o cubrepisos, deberán estar firmemente adheridos, su espesor no podrá ser superior a 0,13 cm y serán de tejido compacto. Los desniveles que se produzcan entre juntas de pisos terminados no podrán ser superiores a 0,5 cm.

La superficie de piso que enfrenta a las escaleras deberá tener una franja de pavimento con contraste cromático y una textura distinta, o podotáctil, de a lo menos 0,60 m de ancho, que señale su presencia a las personas con baja visión o con discapacidad visual.

Si se contemplare un área bajo escaleras, la parte de esa área cuya altura sea inferior a 2,10 m, deberá tener elementos de resguardo colocados en forma permanente y de una altura no inferior a 0,95 m, que impida que personas con baja visión o discapacidad visual ingresen a dicha área.

En caso de consultar rampas antideslizantes o planos inclinados, su ancho deberá corresponder a la vida de evacuación que enfrenta o de la que es parte, debiendo comenzar y finalizar su recorrido en un plano horizontal del mismo ancho y de 1,50 m de largo como mínimo. Este espacio no podrá situarse en la superficie que comprende el barrido de la o las hojas de la puerta. Las rampas que no pertenezcan a esas vías del edificio podrán tener un ancho mínimo de 0,90 m.

La pendiente de la rampa será de un 8%, pudiendo llegar con esta a 9 m de largo. Para un largo de 1,5 m, la pendiente irá aumentando hasta alcanzar un 12 %, como máximo. En esa relación, la altura que puede alcanzar la rampa irá disminuyendo conforme aumenta la pendiente.

Para verificar la pendiente proyectada se usará la siguiente fórmula: $i\% = 12,8 - 0,5333L$

$i\%$ = pendiente máxima expresada en porcentaje

L = longitud de la rampa

En caso que la rampa supere 9 m de longitud, deberá fraccionarse en tramos de similar longitud preferentemente, en los que se intercalaran descansos con una longitud mínima de 1,5 m y su ancho será el de la respectiva rampa.

Los cambios de dirección de la rampa deberán proyectarse en el descanso, con una superficie libre que permita circunscribir un círculo de un diámetro mínimo de 1,50 m que garantice el giro en 360° de una persona en silla de ruedas.

Las rampas cuya longitud sea mayor a 1,50 m, deberán estar provistas en ambos costados de un pasamanos continuo de dos alturas. La primera a 0,95 m y la segunda a 0,70 m. El pasamanos deberá prolongarse en, a lo menos, 0,20 m en los puntos de entrada y salida de la rampa.

En las rampas con longitud de hasta 1,50 m se deberá contemplar una solera o resalte de borde de 0,10 m como mínimo o una baranda a una altura mínima de 0,95 m.

Cuando se requiera de juntas estructurales o de dilatación, en la superficie de circulación de la rampa, no podrán acusarse separaciones superiores a 1,5 cm, las que en ningún caso podrán ser paralelas al sentido de la marcha. El encuentro de la rampa con el nivel de inicio o de termino de ésta no podrá tener ningún desnivel.

Las pendientes inferiores al 5% se considerarán como planos inclinados, quedando exentos de los requisitos antes señalados.

3. Los ascensores requeridos por el proyecto, o los incorporados en éste estarán conectados a la ruta accesible, salvo que se trate de ascensores de servicio o de uso restringido.

El área que enfrente a un ascensor, deberá tener un largo y ancho mínimo de 1,50 m y el ancho frente a la puerta del ascensor no podrá ser menor que la profundidad de la cabina.

Las cabinas deberán cumplir con las medidas mínimas y demás características establecidas en el artículo 4.1.11. de esta Ordenanza. Asimismo, la cabina en su interior tendrá las siguientes características:

a) Los botones de comando u otros sistemas de activación, deberán estar ubicados a una altura entre 0,90 m y 1,20 m como máximo y a una distancia mínima de 0,40 m del vértice interior de la cabina. Los botones de numeración deberán ser de un diámetro no inferior a 2 cm, en sobre relieve, contrastado en color y numeración en sistema braille alineada a un costado de los mismos.

b) Deberá instalarse un pasamano en al menos una pared lateral de la cabina y en todo su largo. El pasamano debe tener un diámetro entre 3,5 cm y 5 cm, y estará instalado a no menos de 3,5 cm de la pared y a 0,90 m de altura medidos desde el nivel de piso terminado de la cabina. El pasamano será interrumpido si se sitúa en la misma pared donde se encuentra instalado el panel con los botones de comando o sistemas de activación del ascensor para evitar su obstrucción. En las cabinas cuyo ancho sea superior a 2 m, el pasamano deberá estar instalado en al menos dos paredes de ésta.

c) En las cabinas en las que por sus dimensiones una persona en silla de ruedas no pueda girar en su interior, la pared de fondo de ésta deberá contemplar un espejo u otro dispositivo que permita a esa persona observar los obstáculos cuando se mueva hacia atrás al salir de la cabina. Tratándose de un espejo, éste será del tipo inastillable y será instalado a partir de 0,30 m de altura, medidos desde el nivel de piso terminado de la cabina.

d) Deberán contar con una señal audible que indique en cada parada el numero del piso que corresponda. El tiempo de detención deberá permitir el paso de una persona con discapacidad en silla de ruedas, así como de personas con discapacidad visual o movilidad reducida.

e) Deberán tener un dispositivo de protección o sensor que impida o detenga

el movimiento de cierre de las puertas automáticas de piso y cabina en caso que una persona entre o salga durante el cierre. En estos casos, este dispositivo además debe ordenar automáticamente la reapertura de ambas puertas.

f) En cada parada, la separación entre el piso de la cabina del ascensor y el respectivo piso de la edificación, no podrá ser superior a lo que establece la NCh 440/1 o NCh 440/2, según corresponda, y su diferencia de nivel máxima será de un centímetro.

En los edificios existentes de hasta 5 pisos destinados exclusivamente a viviendas, o hasta 4 pisos destinados a educación, en los niveles correspondientes a General Básico, Medio, y/o Básico Especial señalados en el artículo 4.5.1. de esta Ordenanza se podrán instalar ascensores especiales para personas con discapacidad, especialmente aquellas con movilidad reducida. También se podrán instalar estos ascensores especiales en edificios existentes destinados a servicios, para salvar desniveles de hasta un piso. En todos estos casos, y cuando las dimensiones al interior del edificio no admitan el cumplimiento de las dimensiones mínimas de cabina, éstas podrán reducirse a 1 m por 1,25 m y el ancho de puertas reducirse a 0,8 m, en tanto las puertas de piso y cabina sean automáticas.

Las plataformas elevadoras verticales o inclinadas solo se considerarán equipos para salvar desniveles en la ruta accesible de los edificios existentes señalados en el inciso primero de este artículo. Las plataformas verticales podrán salvar desniveles de un máximo de 1,5 m y deberán contar con una puerta o barrera en el nivel superior de no menos de 0,90 m de altura, que impida la caída de personas hacia el nivel inferior de ésta. Las plataformas inclinadas podrán salvar desniveles de máximo un piso. Los equipos salvaescaleras se considerarán sólo para salvar desniveles de máximo un piso al interior de viviendas unifamiliares o unidades destinadas a vivienda en edificios colectivos. La velocidad nominal de estas plataformas verticales e inclinadas y salvaescaleras, no será superior a 0,15 m/ser.

Tanto estas plataformas elevadoras verticales o inclinadas, como los equipos salvaescaleras se instalarán y mantendrán conforme las especificaciones del fabricante y las normas UNE EN 81-41 y UNE EN 81-40 respectivamente, en tanto no haya una Norma Chilena Oficial vigente para dichos equipos.

4. Las puertas de ingreso al edificio, o a las unidades o a los recintos de la edificación colectiva que consulten atención de público, deberán tener un ancho libre de paso de 0,90 m, resistente al impacto y con un sistema de apertura de manillas tipo palanca ubicadas a una altura de 0,95 m, u otra solución que permita su uso en forma autónoma.

En caso de contemplarse doble puerta, el espacio entre éstas debe considerar un espacio libre de mínimo 1,20 m de largo además del largo del barrido de ambas puertas. En caso de contemplarse puertas giratorias en el ingreso al edificio o al interior de éste, será obligatorio que se consulte adicionalmente, una puerta de abatir contigua, de las dimensiones mínimas señaladas en el párrafo precedente.

Las puertas correderas y las puertas de escape deberán cumplir con las mismas características, medidas y sistema de apertura señaladas en el presente numeral.

Las puertas interiores de acceso a las unidades o recintos de la edificación colectiva cuyo destino sea residencial, deberán tener un ancho libre de paso de 0,90 m.

Al final de pasillos que queden en situación de fondo de saco y que sean parte de la ruta accesible, se contemplará una superficie libre de un diámetro mínimo de 1,50 m que garantice el giro en 360° de una persona en silla de ruedas.

5. En caso de contemplarse mesones de atención y/o de control de acceso, estos deberán tener al menos una parte de 1,2 m de ancho a una altura terminada máxima de 0,80 m, y con un área libre bajo ésta de 0,70 m de altura por 0,60 m de profundidad para la atención de una persona con discapacidad en silla de ruedas o movilidad reducida. El área de aproximación a esta sección del mesón de atención deberá estar libre de obstáculos y contar con una superficie de 1,50 m de diámetro que permita el giro de la silla de ruedas, la que podrá incluir el área libre bajo el mesón de atención para dicho efecto.

Si el ingreso al edificio o a un sector de éste, considera control de acceso mediante torniquetes o barreras, debe existir un acceso de ancho mínimo de 0,90 m que permita el ingreso de una persona con discapacidad en silla de ruedas o el ingreso de un coche de niños, entre otros casos posibles. Este control de acceso se dispondrá a un costado de la ruta accesible.

6. Los edificios a los que se refiere este artículo que contemplen servicios higiénicos, deberán contar como mínimo con un servicio higiénico de uso preferencial para personas con discapacidad, pudiendo ser de uso alternativo para ambos sexos. Este recinto podrá estar incluido dentro de la dotación mínima de servicios higiénicos considerados en la presente Ordenanza. Sus características serán las siguientes:

a) Sus dimensiones y distribución de artefactos en su interior deberán contemplar una superficie que permita giros en 360° de una silla de ruedas, considerando para ello un diámetro de 1,50 m. Dicho diámetro podrá incluir el área bajo el lavamanos, para lo cual éste no podrá contemplar pedestal u otro elemento que impida o dificulte dicho giro, o la aproximación frontal de una persona con discapacidad en silla de ruedas.

b) La puerta de acceso consultará un vano de mínimo de 0,90 m con un ancho libre mínimo de 0,80 m y abrirán preferentemente hacia el exterior. En caso de abrir hacia el interior, el barrido de la puerta no podrá interferir con el radio de giro señalado en la letra precedente. Solo en casos fundados, o cuando el servicio higiénico esté incluido en un recinto que contenga otros, podrá utilizarse puerta de corredera.

c) La instalación de los artefactos deberá considerar los siguientes requisitos:

- El lavamanos deberá estar ubicado a una altura de 0,80 m medida desde el nivel de piso terminado dejando un espacio libre bajo su cubierta de 0,70 m que permita la aproximación frontal de una persona usuaria de silla de ruedas. La grifería deberá ser de palanca, de presión o de acción automática mediante sistema de sensor y no podrá estar instalada a más de 0,45 m del borde del artefacto. El espejo deberá estar instalado a una altura máxima de 3 cm del punto más alto del de la cubierta o del lavamanos.

- El inodoro deberá contemplar al menos un espacio de transferencia lateral y paralelo a este artefacto, de al menos 0,80 m de ancho por 1,20 m de largo que permita la aproximación lateral de un usuario en silla de ruedas. La altura de asiento del inodoro será de 0,46 m a 0,48 m, medida desde el nivel de piso terminado.

- Cuando el inodoro se instale junto a un muro, el eje longitudinal de este artefacto deberá estar a 0,40 m del muro. En este caso se deberá proveer una barra recta de apoyo fija en el muro a un costado del inodoro. Al otro costado, que corresponde al espacio de transferencia lateral, se deberá proveer de una barra abatible ubicada a 0,40 m del eje longitudinal del inodoro. Ambas barras deberán ser antideslizantes, tener un diámetro entre 3,5 cm y de un largo mínimo de 0,60 m. y estarán ubicadas a una altura de 0,75 m, medida desde el nivel de piso terminado.

- Cuando a ambos costados del inodoro se provea de este espacio de transferencia lateral, ambas barras serán abatibles, teniendo las mismas características, dimensiones, ubicación y altura señaladas en el párrafo precedente.

- Los accesorios de baño tales como jabonera, toallero, perchero, secador de pelo, dispensadores de papel absorbente, secador de manos, repisas u otros, deberán ser instalados a una altura máxima de 1,20 m y no podrán obstaculizar la circulación o el giro de una silla de ruedas al interior del baño, ni la transferencia hacia el inodoro. Si contase con botón de emergencia, éste estará instalado sobre los 0,40 m de altura. Los accesorios para el inodoro deberán estar a no menos de 0,40 m y a no más de 0,80 m de altura. Todas estas alturas serán medidas desde el nivel de piso terminado.

d) En los casos que el servicio higiénico considere ducha, ésta será conforme especifica el artículo 6.4.2. de esta Ordenanza.

e) Los servicios higiénicos destinados a personas con discapacidad deberán señalizarse con el Símbolo Internacional de Accesibilidad (SIA).

7. Los edificios a los que se refiere este artículo que consideren al menos un recinto con carga de ocupación superior a 50 personas, tales como: teatros, auditorios, salones

de reuniones, salones de juego, comedores o patios de comida, salas de espera, salas de uso múltiple, etc., deberán contar con un servicio higiénico para personas con discapacidad con acceso independiente y para uso alternativo de ambos sexos, cuyas características corresponderán a las señaladas en el numeral precedente y se ubicará en el mismo piso o nivel donde se encuentre el recinto que genera esta obligación. Este servicio higiénico podrá estar incluido dentro de la dotación mínima de servicios higiénicos considerados en la presente Ordenanza.

8. Cuando se contemple la instalación de teléfonos públicos, se efectuará conforme a lo señalado en el artículo 2.2.8. de esta Ordenanza.1

Anexo 15:

OGUC Artículo 4.2.4 La superficie de la edificación o del sector de ella que señala la tabla de este artículo, se considerará ocupada por personas para la determinación de la carga de ocupación. En edificios cuyo destino no sea residencial u oficinas, cuando se contemple un número fijo de ocupantes, podrán descontarse de la carga de ocupación aplicable a las salidas comunes aquellos recintos que tendrán una ocupación no simultánea, tales como auditorios o laboratorios en establecimientos educacionales, o salas de reunión o casinos en establecimientos industriales.

En cada caso la cantidad de personas se calculará de acuerdo a la siguiente tabla:

TABLA DE CARGA DE OCUPACION

Destino	m ² x persona
Vivienda (superficie útil):	
Unidades de hasta 60 m ²	15,0
Unidades de más de 60 m ² hasta 140 m ²	20,0
Unidades de más de 140 m ²	30,0
Oficinas (superficie útil):	
	10,0
Comercio (locales en general) :	
Salas de venta niveles -1, 1 y 2	3,0
Salas de venta en otros pisos	5,0
Supermercados (área de público)	3,0
Supermercados (trastienda)	15,0
Mercados y Ferias (área de público)	1,0
Mercados y Ferias (puestos de venta)	4,0
Comercio (Malls) :	
Locales comerciales, en niveles con acceso exterior	10,0
Pasillos entre locales, en niveles con acceso exterior	5,0
Locales comerciales, otros niveles	14,0
Pasillos entre locales, otros niveles	7,0
Patios de comida y otras áreas comunes con mesas	1,0
Educación:	
Salones, auditorios	0,5
Salas de uso múltiple, casino	1,0
Salas de clase	1,5
Camarines, gimnasios	4,0
Talleres, Laboratorios, Bibliotecas	5,0
Oficinas administrativas	7,0
Cocina	15,0
Salud (Hospitales y Clínicas):	
Áreas de servicios ambulatorios y diagnóstico	6,0
Sector de habitaciones (superficie total)	8,0
Oficinas administrativas	10,0
Áreas de tratamiento a pacientes internos	20,0
Salud (Consultorios, Policlinicos) :	
Salas de espera	0,8
Consultas	3,0
Otros :	
Recintos de espectáculos (área para espectadores de pie)	0,25
Capillas, Discotecas	0,5
Salones de reuniones	0,8
Área para público en bares, cafeterías, pubs	1,0
Restaurantes (comedores), salones de juego	1,5
Salas de exposición	3,0
Hogares de niños	3,0
Gimnasios, Academias de danza	4,0
Hogares de ancianos	6,0
Estacionamientos de uso común o públicos (superficie total)	16,0
Hoteles (superficie total)	18,0
Bodegas, Archivos	40,0

Anexo 16:

OGUC Artículo 4.3.3 Los edificios que conforme a este Capítulo requieran protegerse contra el fuego deberán proyectarse y construirse según alguno de los cuatro tipos que se señalan en la tabla siguiente y los elementos que se utilicen en su construcción deberán cumplir con la resistencia al fuego que en dicha tabla se indica.

Si a un mismo elemento le correspondieren dos o más resistencias al fuego, por cumplir diversas funciones a la vez, deberá siempre satisfacer la mayor de las exigencias. Para determinar la resistencia al fuego de los elementos a que se refiere el presente artículo, como, asimismo, cuando cualquier otro precepto de esta Ordenanza exija que se asegure una determinada resistencia al fuego, se estará a lo dispuesto en el artículo 4.3.2. de esta Ordenanza.

RESISTENCIA AL FUEGO REQUERIDA PARA
LOS ELEMENTOS DE CONSTRUCCION DE EDIFICIOS

ELEMENTOS DE CONSTRUCCION									
TIPO	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)
a	F-180	F-120	F-120	F-120	F-120	F-30	F-60	F-120	F-60
b	F-150	F-120	F-90	F-90	F-90	F-15	F-30	F-90	F-60
c	F-120	F-90	F-60	F-60	F-60	-	F-15	F-60	F-30
d	F-120	F-60	F-60	F-60	F-30	-	-	F-30	F-15

SIMBOLOGIA:

Elementos verticales:

- (1) Muros cortafuego
- (2) Muros zona vertical de seguridad y caja de escalera
- (3) Muros caja ascensores
- (4) Muros divisorios entre unidades (hasta la cubierta)
- (5) Elementos soportantes verticales
- (6) Muros no soportantes y tabiques

Elementos verticales y horizontales:

- (7) Escaleras

Elementos horizontales:

- (8) Elementos soportantes horizontales
- (9) Techumbre incluido cielo falso

Anexo 16.1:

OGUC Artículo 4.3.2 Para los efectos de la presente Ordenanza, el comportamiento al fuego de los materiales, elementos y componentes de la construcción se determinará de acuerdo con las siguientes normas o las que las reemplacen:

Normas generales, sobre prevención de incendio en edificios:

NCh 933 Terminología.

NCh 934 Clasificación de fuegos.

Normas de resistencia al fuego:

NCh 935/1 NCh 935/2 NCh 2209

Ensaye de resistencia al fuego - Parte 1:

Elementos de construcción general.

Ensaye de resistencia al fuego - Parte 2: Puertas y otros elementos de cierre.

Ensaye del comportamiento al fuego de elementos de construcción vidriados.

Normas sobre cargas combustibles en edificios:

NCh 1914/1

NCh 1914/2

NCh 1916 NCh 1993

Ensaye de reacción al fuego - Parte 1:

Determinación de la no combustibilidad de materiales de construcción.

Ensaye de reacción al fuego - Parte 2: Determinación del calor de combustión de materiales en general.

Determinación de cargas combustibles.

Clasificación de los edificios según su carga combustible.

Normas sobre comportamiento al fuego:

NCh 1974 NCh 1977

NCh 1979

Pinturas - Determinación del retardo al fuego.

Determinación del comportamiento de revestimientos textiles a la acción de una llama.

Determinación del comportamiento de telas a la acción de una llama.

Normas sobre señalización en edificios:

NCh 2111 Señales de seguridad. NCh 2189 Condiciones básicas.

Normas sobre elementos de protección y combate contra incendios:

NCh 1429 NCh 1430 NCh 1433 NCh 1646

Extintores portátiles - Terminología y definiciones.

Extintores portátiles - Características y rotulación.

Ubicación y señalización de los extintores portátiles.

Grifo de incendio - Tipo columna de 100 mm - Diámetro nominal.

Normas sobre rociadores automáticos:

NCh 2095/1

NCh 2095/2 NCh 2095/3

NCh 2095/4 NCh 2095/5 NCh 2095/6

Sistemas de rociadores– Parte 1: Terminología, características y clasificación. Sistemas de rociadores- Parte 2: Equipos y componentes. Sistemas de rociadores- Parte 3: Requisitos de los sistemas y de instalación.

Sistemas de rociadores- Parte 4: Diseño, planos y cálculos. Sistemas de rociadores- Parte 5: Suministro de agua. Sistemas de rociadores- Parte 6: Recepción del sistema y
mantención.¹

No obstante, lo dispuesto en el inciso anterior, habrá un "Listado Oficial de Comportamiento al Fuego", confeccionado por el Ministerio de Vivienda y Urbanismo o por la entidad que este determine, en el cual se registraran, mediante valores representativos, las cualidades frente a la acción del fuego de los materiales, elementos y componentes utilizados en la actividad de la construcción.

Las características de comportamiento al fuego de los materiales, elementos y componentes utilizados en la construcción, exigidas expresamente en esta Ordenanza, que no se encuentren incluidas en el Listado Oficial de Comportamiento al Fuego, deberán acreditarse mediante el certificado de ensaye correspondiente emitido por alguna Institución Oficial de Control Técnico de Calidad de los Materiales y Elementos Industriales para la Construcción.

Aquellos proyectos que cuenten con un Estudio de Seguridad podrán utilizar materiales, elementos y componentes cuyo comportamiento al fuego se acredite mediante certificado de ensayes expedido por entidades extranjeras, reconocidas internacionalmente y que efectúen los ensayes bajo normas de la Asociación Americana de Pruebas de Materiales – American Society for Testing and Materials (ASTM), de Laboratorios Aseguradores Underwriter Laboratories (UL) o del Comité de Normas Alemán Deutscher Normenausschuss (Normas DIN).

Mientras no se dicten las demás Normas Técnicas Oficiales sobre sistemas de rociadores, los Estudios de Seguridad podrán utilizar las normas NFPA 13 de la Asociación Nacional de Protección contra el Fuego – National Fire Protection Association (N.F.P.A.).

Si al solicitarse la recepción definitiva de una edificación, alguno de los elementos, materiales o componentes utilizados en esta no figura en el Listado Oficial de Comportamiento al Fuego y no cuenta con certificación oficial conforme a este artículo, se deberá presentar una certificación de un profesional especialista, asimilando el elemento, material o componente propuesto a alguno de los tipos que indica el artículo 4.3.3. de este mismo Capítulo y adjuntar la certificación de estos en el país de origen. Si no fuere posible tal asimilación, el Director de Obras Municipales exigirá que se presente una certificación de ensaye de laboratorio emitido por una Institución Oficial de Control Técnico de Calidad de los Materiales y Elementos Industriales para la Construcción.

Para los efectos del presente Capitulo, se entenderá por componente, aquel producto destinado a la construcción que antes de su instalación presenta su forma definitiva, pero que solo funciona conectado o formando parte de un elemento, tales como cerraduras, herrajes y rociadores.

Anexo 17:

OGUC Artículo 4.3.19 Para aplicar lo dispuesto en el artículo anterior (**Anexo 11**) deberá considerarse, además del destino y del número de pisos del edificio, su superficie edificada, o la carga de ocupación, o la densidad de carga combustible, según corresponda, como se señala en las tablas 1, 2 y 3 siguientes, para este estudio solo se considerará la tabla 1 ya que es la que compete a Hoteles.

TABLA 1

Destino del edificio	Superficie edificada (M2)	Número de pisos							
		1	2	3	4	5	6	7 o más	
Habitacional	Cualquiera	d	d	c	c	b	b	a	a
Hoteles o similares	Sobre 5.000	c	b	a	a	a	a	a	a
	sobre 1.500 y hasta 5.000	c	b	b	b	a	a	a	a
	sobre 500 y hasta 1.500	c	c	b	b	a	a	a	a
	hasta 500	d	c	b	b	a	a	a	a
Oficinas	Sobre 1.500	c	c	b	b	b	b	a	a
	sobre 500 y hasta 1.500	c	c	c	b	b	b	a	a
	hasta 500	d	c	c	b	b	b	a	a
Museos	Sobre 1.500	c	c	b	b	b	b	a	a
	sobre 500 y hasta 1.500	c	c	c	b	b	b	a	a
	hasta 500	d	c	c	b	b	b	a	a
Salud(clínica, hospitales y laboratorios)	Sobre 1.000	c	b	b	a	a	a	a	a
	Hasta 1.000	c	c	b	b	a	a	a	a
Salud (Policlínicos)	Sobre 400	c	c	b	b	b	b	a	a
	Hasta 400	d	c	c	b	b	b	a	a
Restaurantes y fuentes de soda	Sobre 500	b	a	a	a	a	a	a	a
	Sobre 250 y hasta 500	c	b	b	a	a	a	a	a
	Hasta 250	d	c	c	b	b	a	a	a
Locales comerciales	Sobre 500	c	b	b	a	a	a	a	a
	Sobre 200 y hasta 500	c	c	b	b	a	a	a	a
	Hasta 200	d	c	b	b	b	a	a	a
Bibliotecas	Sobre 1.500	b	b	a	a	a	a	a	a
	Sobre 500 y hasta 1.500	b	b	b	a	a	a	a	a
	Sobre 250 y hasta 500	c	b	b	b	a	a	a	a
	Hasta 250	d	c	b	b	a	a	a	a
Centro de reparación automotor	Cualquiera	d	c	c	b	b	b	a	
Edificios de estacionamiento	Cualquiera	d	c	c	c	b	b	a	

Los ductos de ventilación ambiental entre unidades funcionales independientes, exceptuados los de aire acondicionado, serán de material con resistencia mínima a la acción del fuego correspondiente a la mitad de la requerida para los muros exteriores de la unidad en que se ubican, y no contendrán cañerías ni conducciones de instalaciones de ninguna especie.

Los ductos colectivos de campanas de cocina, y aquellos de uso industrial, tales como los de cocinas de restaurantes, colegios, hoteles, y similares, deberán contemplar registros que permitan mantenerlos interiormente libres de adherencias grasas.

Anexo 18:

OGUC Artículo 4.8.4. Los locales destinados a piscinas publicas se regirán por las disposiciones contenidas en el D.S. N° 327, del Ministerio de Salud, de 1977, normado conforme a las disposiciones del Código Sanitario.

Anexo 19:

OGUC Título 4 capítulo 9

Hoteles, residenciales, hogares y hospederías

Artículo 4.9.1. Todo edificio destinado al hospedaje de personas, sea este hotel, motel, apart-hotel, residencial, pensión, hogar de ancianos o de niños, hospedería, casa de acogida, o similar, deberá cumplir, además de las normas generales de esta Ordenanza que le sean aplicables, con las de este Capítulo, prevaleciendo estas sobre aquellas cuando no sean compatibles o exista contradicción entre ellas. Sin perjuicio de lo anterior, para su funcionamiento los hoteles y moteles deberán cumplir, además, con los reglamentos especiales establecidos por el Ministerio de Economía Fomento y Reconstrucción y por el Ministerio de Salud, en lo que no se contraponga con esta Ordenanza.

Artículo 4.9.2. Para los efectos de la aplicación de las normas de evacuación contenidas en el Capítulo 2 de este mismo Título, las habitaciones de los edificios destinados a hospedaje que contemplen 4 o más pisos serán consideradas como unidades funcionales independientes.

Artículo 4.9.3. Para los efectos de la aplicación de las normas contra incendio contenidas en el Capítulo 3 de este mismo Título, las habitaciones de los edificios destinados a hospedaje serán consideradas como unidades funcionales independientes solo cuando se trate de unidades acogidas a la Ley de Copropiedad Inmobiliaria

Artículo 4.9.4. Los establecimientos de 3 o más pisos que contemplen más de 50 habitaciones o una carga de ocupación superior a 50 personas, deberán consultar al menos dos escaleras, pudiendo una de ellas ser de servicio.

Artículo 4.9.5. Las duchas, tinas y lavamanos de estos establecimientos deberán tener agua caliente.

Artículo 4.9.6. Cuando no se consulten salas de baño independientes completas para cada habitación, se deberá disponer:

1. Un lavamanos con agua corriente y desagüe en cada habitación.
2. Una sala de baño con tina o ducha y lavamanos por cada cuatro habitaciones o por cada cinco personas que pueda hospedar el establecimiento.
3. Un inodoro independiente por cada 5 habitaciones, consultándose, en todo caso, uno en cada piso.

Artículo 4.9.8. Las salas de baño y demás recintos de servicios higiénicos tendrán pavimento y zócalo impermeable hasta una altura de 1,20 m, a lo menos y las paredes serán pintadas al oleo o recubiertas con algún material lavable.

Artículo 4.9.9. Los edificios destinados a hoteles deben contar, además, con servicios higiénicos independientes para hombres y mujeres, destinados a las visitas del establecimiento.

Artículo 4.9.10. Todo establecimiento que suministre comidas a sus huéspedes deberá contar con un recinto destinado a cocina de superficie equivalente a 1,5 m² por cada una de las primeras 20 habitaciones, más 1 m² por cada cinco habitaciones suplementarias o fracción de esta cifra. La superficie mínima de la cocina será de 20 m².

Artículo 4.9.11. Las cocinas deberán estar provistas de dispositivos de ventilación natural o artificial eficaces; el pavimento y zócalo, hasta una altura mínima de 1,40 m deben ser impermeables y el resto de las superficies de muros y el cielo, pintados al oleo u otro material lavable.

Artículo 4.9.12. Las instalaciones de agua potable, fría y caliente, deberán permitir el funcionamiento simultaneo de una tercera parte de los artefactos, a lo menos.

Artículo 4.9.13. Todo establecimiento de más de 18 habitaciones que se construya en las zonas central o sur del país, deberá tener un sistema de calefacción con capacidad para mantener una temperatura interior mínima de 16° C.

Artículo 4.9.14. Todo edificio destinado a hotel con capacidad de más de 25 habitaciones, o más de 50 camas deberá consultar al menos una habitación con acceso a un baño privado habilitado para el uso de personas con discapacidad en sillas de ruedas.

El dormitorio con baño exclusivo destinado preferentemente a personas con discapacidad, deberá cumplir con los requisitos que para estos recintos señalan los numerales 5, 6 y 7 del artículo 6.4.2. de esta Ordenanza. El baño de este dormitorio considerará como mínimo inodoro, lavamanos y receptáculo de ducha. En su interior se

deberá instalar un botón de emergencia ubicado a una altura máxima de 0,40 m medidos desde el nivel de piso terminado y conectado al recinto de recepción del establecimiento. Este dormitorio deberá estar conectado a la ruta accesible y a través de esta se conectará a la recepción, a las vías de evacuación, al acceso principal, al área de estacionamientos y a todos los espacios comunes tales como, restaurante, comedor, cafetería, bar, salones, patios y terrazas publicas, piscinas y otros recintos que contemple el edificio.

Los hoteles que tengan piscinas, deberán contar con dispositivos adecuados para que las personas con discapacidad accedan a ellas. Los camarines en su interior deberán permitir el giro en 360° de una silla de ruedas, debiendo contar para ello con una superficie libre de diámetro 1,50 m, y sus baños deberán considerar los requisitos y características establecidas en el numeral 6 del artículo 4.1.7. de esta Ordenanza.

Anexo 20

OGUC Artículo 4.12.6. Las caballerizas y establos tendrán dimensiones mínimas de 2,20m por 1,30m de superficie por cada animal; un ancho mínimo de 5 m en caso de una sola fila de animales y un ancho mínimo de 8 m en caso de doble fila.

Tendrán una salida directa a la calle, de un ancho mínimo de 2,50 m.

Anexo 21:

OGUC Artículo 5.4.2. Se adoptarán las siguientes sobrecargas mínimas en el cálculo de las construcciones:

1. Los techos horizontales o de inclinación menor de 1/20 se calcularán con una sobrecarga mínima de 100 kg/m², además de las que correspondan a la acción del viento y de la nieve. Esta solicitación se aumentará en 250 kg/m² si el techo, por su disposición, puede emplearse como terraza. Los techos con inclinación superior a 1/20 se calcularán con una sobrecarga mínima de 30 kg/m², además de las que correspondan a la acción del viento y de la nieve. Las costaneras se verificarán, en todo caso, para una carga concentrada de 100 kg aplicada en el centro del paño.
2. Piso de entretechos y mansardas de habitación 150kg/m²
3. Pisos de departamentos y dormitorios de hoteles 200kg/m²
4. Pisos de oficinas 250kg/m²
5. Pisos en hospitales, asilos, escuelas, salas de exposición 300kg/m²
6. Pisos en teatros, salas de conferencias, de baile, gimnasios, iglesias, salas de exposición de más de 50 m², tribunas de asientos fijos, almacenes, centros comerciales, edificios de uso público en general y suelos de patios en que no circulan vehículos 400kg/m²
7. Talleres y fábricas con maquinarias livianas, y recintos por los que se desplazan vehículos o animales (Se entenderá por maquinaria liviana la que dé una reacción inferior a 750 kg por apoyo 500kg/m²
8. Librerías, archivos, bibliotecas 600kg/m²
9. Tribunas sin asientos fijos, graderías 700kg/m²
10. Suelos de patios en que circulan vehículos, siempre que no actúen fuerzas concentradas extraordinarias 800kg/m²
11. En las barandas de escaleras y balcones se considerará una fuerza horizontal de 50 kg por metro lineal dirigida hacia el exterior y aplicada a la altura del pasamanos. En los teatros y otras salas de reunión, edificios deportivos y tribunas, esta fuerza se tomará igual a 100 kg por metro lineal.

Anexo 22:

OGUC Artículo 5.9.1. Las instalaciones de agua potable y desagüe deberán ajustarse a las normas oficiales y a las disposiciones de los números siguientes:

La correcta ejecución de las instalaciones se acreditará con un certificado de recepción de la Empresa de Servicios Sanitarios regional que corresponda.

El estanque auxiliar se ubicará en subterráneo y tendrá las dimensiones necesarias para suprimir o disminuir a un mínimo las reservas de los estanques elevados.

La capacidad de las cañerías deberá ser suficiente para atender en cada parte de la construcción el máximo horario de consumo correspondiente.

Se deberá consultar un estanque de volumen calculado para asegurar la regulación del máximo horario de consumo en los edificios colectivos de habitaciones, en los edificios comerciales de oficinas y demás edificios de uso público, y de capacidad equivalente al consumo diario en los edificios industriales.

Este estanque deberá alimentarse con bomba elevadora cuando la altura del edificio lo exija. La bomba tomará el agua de un estanque auxiliar alimentado por la cañería matriz y estará provisto de válvula de cierre automático.

Los grifos para el servicio contra incendio podrán derivarse de la cañería matriz del servicio doméstico, si ésta tiene un diámetro de 100 mm o más, o de una cañería independiente de diámetro no inferior a 100 mm.

La instalación interna de desagües debe tener capacidad suficiente para evacuar el gasto máximo probable originado por la descarga de los artefactos sanitarios y deberá ser recibida por la Empresa de Servicios Sanitarios regional que corresponda.

Se deberá consultar sistema automático de elevación de las aguas residuales para los pisos que, por su nivel, no alcancen a evacuar por simple gravedad al colector público. La cañería deberá estar provista de una válvula de retención que impida la circulación en sentido contrario al normal.

Anexo 23:

Instalaciones eléctricas interiores.

OGUC Artículo 5.9.2. Las instalaciones eléctricas interiores para alumbrado, calefacción, fuerza y otros usos, deberán ajustarse a la normativa técnica vigente.

La correcta ejecución de las instalaciones eléctricas interiores se acreditará ante la Dirección de Obras Municipales, acompañando a la solicitud de recepción de la obra correspondiente, copia de la declaración de instalación, con la constancia de acuso de recibo en la Superintendencia de Electricidad y Combustibles.

Anexo 24:

Instalaciones interiores de gas.

OGUC Artículo 5.9.3. Las instalaciones interiores de gas deberán cumplir con las disposiciones legales, reglamentarias y técnicas correspondientes, lo cual se acreditará ante la Dirección de Obras Municipales al momento de solicitar la recepción definitiva de la obra correspondiente, acompañando copia de la inscripción de la declaración de la instalación, con la constancia de acuso de recibo en la Superintendencia de Electricidad y Combustibles y serán evaluadas y aprobadas por el organismo competente de conformidad a lo establecido en el inciso segundo del artículo 1.1.3. de esta Ordenanza.

Anexo 25

Calefacción central y agua caliente

OGUC Artículo 5.9.4. Los edificios con calefacción central y/o central de agua caliente cumplirán, a lo menos, con las disposiciones que contienen los números siguientes:

1. Las carboneras deberán ubicarse en tal forma que el combustible quede separado de la sala de calderas por un muro cuya resistencia al fuego sea a lo menos clase F-60; su capacidad deberá ser equivalente por lo menos al consumo de un mes, y deberán ventilarse directamente hacia el exterior.
2. Los estanques de petróleo deberán instalarse en local cuya resistencia al fuego sea a lo menos del tipo c y separados de la sala de caldera.

Las cañerías para cargar petróleo podrán llegar hasta la calle con sus uniones de grifos para el almacenamiento de petróleo y tener un dispositivo de cierre de seguridad.

En las salas de calderas a petróleo se colocarán aparatos extinguidores de incendio o un sistema de agua atomizada contra inflamación de petróleo.

3. El conducto de humo de un edificio podrá ejecutarse con hormigón armado, albañilería o acero.²

Deberá ser construido en tal forma que no ocasione molestias en el edificio ni a los predios vecinos.

Cuando se unan varias calderas a un mismo conducto de humo, cada una deberá estar provista de registros especiales para independizarla.

Los conductos de humo deberán tener en su base una puerta de registro de ajuste hermético, para efectuar la limpieza.

4. Las salas de caldera deberán construirse de material cuya resistencia al fuego sea a lo menos del tipo c y se aislarán de cualquier otro local mediante muros corta- fuego y puertas metálicas. Deberán disponer de ventilación directa al exterior y tener una salida por cada 30 m² o fracción de superficie, debiendo ser necesariamente una de ellas oblicua y las demás podrán ser de tipo vertical, que conecten a un recinto intermedio a su vez provisto de una puerta metálica, o bien directamente al exterior.

5. La unión de la red de agua potable a la red de calefacción debe hacerse mediante una doble llave u otro dispositivo que impida que el agua de la calefacción vuelva a la red alimentadora.

6. Toda caldera de agua caliente deberá estar provista de una cañería de expansión de un diámetro de 25,4 mm libre de válvula y que comunique con el exterior a un nivel más alto que el del estanque de expansión.

En el caso de calderas de vapor a baja presión se deberá colocar un tubo de seguridad de altura inferior a 5 m de columna de agua. Este tubo puede ser reemplazado por una válvula de seguridad cuyo funcionamiento no pueda ser interrumpido por la intervención del personal que atiende las calderas o por otras personas ajenas a ellas.

7. En los casos de calderas a vapor con alimentadores automáticos de carboncillo, petróleo o gas, la caldera deberá contar con un dispositivo automático que apague el quemador tan pronto como el agua baja del nivel de seguridad.

8. En las instalaciones de vapor de baja presión deberán instalarse trampas de vapor en los retornos de los radiadores.

9. Las cañerías de alimentación de los radiadores deberán instalarse de manera que puedan dilatarse libremente y en los cruces de losas o muros deberán dejarse pasos entubados para las cañerías.

Plan Regulador Comunal:

Anexo 26:

Población urbana y rural por localidad de la Comuna de Puerto Varas

Distrito	Población Total	% Total
LOC. URBANAS		
PTO VARAS	20.021	87,82
NVA. BRAUNAU	2.776	12,18
Total	22.797	100,00%
LOCALIDADES RURALES		
PUERTO VARAS	1.292	15,02%
NUEVA BRAUNAU	736	8,56%
LA FABRICA	1.130	13,13%
ENSENADA	1.623	18,87%
SANTA MARIA	457	5,31%
PEULLA	327	3,80%
RALUN	831	9,66%
OTRAS LOCALIDADES	2.207	25,65%
Total	8.603	100,00%
Total comuna	31.400	

Cuadro 1, Población urbana y rural por localidad de la comuna de Puerto Varas
Fuente Plan regulador comunal Puerto Varas.

Anexo 27:

II. Área de estudio:

La comuna de Puerto Varas se ubica en sección centro norte de la provincia de Llanquihue, en la ribera sur del lago del mismo nombre. Sus límites administrativos son: al norte con las comunas de Puerto Octay y Puyehue, al este con la República de Argentina, al sur con las comunas de Puerto Montt y Cochamó y al oeste con las comunas de Los Muermos, Frutillar y Llanquihue.

Anexo 28:

VI. Sistema de Centros Poblado:

Consecuentemente se da el desarrollo de actividades relacionadas con el turismo con instalaciones de hospedaje (lodges), deportivas (canchas de sky) y termales.

La accesibilidad por la vialidad de borde lago y la conectividad existente entre Puerto Varas y Petrohué (ruta 225) facilita la localización de asentamientos menores principalmente de segunda vivienda y alguna población estable con los equipamientos comunitarios de salud, educación y culto principalmente. Reforzados con aeródromos y carabineros.

El poblamiento de la comuna se ve claramente organizado en torno a los elementos naturales que generan atracción de paisaje, como son los volcanes andinos y los lagos,

ocupando un área longitudinal en sentido oriente poniente. Es decir, lineal en el borde sur del lago Llanquihue con la prolongación al poniente desde Puerto Varas dirección Nueva Braunau, y al oriente desde Ensenada a Petrohué.

También se produce una concentración de equipamientos en el sector del estuario de Reloncaví, en torno a la localidad de Ralún. Se trata de la accesibilidad al borde oriente de Reloncaví, con los poblados de Cochamó Puelo y senderos de interés turísticos.

La preminencia de Puerto Varas con su rol de capital y única ciudad de la comuna se fortalece más aun con la concentración de población que presenta 2/3 del total comunal. El tercio restante se localiza por lo tanto en estos asentamientos menores hoy días rurales, excepto la población de Nueva Braunau que al censo 2002 representaba el 10% de Puerto Varas ciudad.

El poblamiento está determinado fuertemente en la comuna por su sistema físico natural conformado por los atractivos naturales y el paisaje. De tal manera estos elementos condicionan las potencialidades y restricciones del desarrollo urbano y la relación de los asentamientos. Es decir que la planificación del territorio con fines de regular los centros poblados resguardará o tendrá especial atención en factores tales como la **accesibilidad** que se traduce en atractivo al desarrollo turístico e inmobiliario, **la capacidad de acogida y los usos de suelo** con que actividades que se asientan respecto de los residuos que generan conflictos ambientales (aguas servidas, basura, contaminación de los cauces de agua, erosión del suelo, etc.), y los peligros asociados por exposición cercana a las amenazas naturales principalmente con manejo del riesgo volcánico y de inundación.

La estrategia regional para la comuna que destaca la base agropecuaria y la base en torno a los atractivos turísticos e inmobiliarios de su entorno natural y urbano define las potencialidades. El potencial agroalimentario en torno al eje Puerto Varas- Nueva Braunau y Nueva Braunau como centro del sector poniente de la comuna basado en el desarrollo agropecuario, y el potencial turístico en torno al eje Puerto Varas- Ensenada, y Ensenada como referente del sector cordillerano basado en el desarrollo hotelero gastronómico deportivo-recreativo de turismo aventura etc.

Anexo 29:

VII.- SISTEMASOCIOECONOMICO:

Para este punto se considerarán los capítulos VII.1, VII.6.1, VII.6.4

VII.1 Antecedentes Históricos

La comuna de Puerto Varas tiene sus orígenes en el proceso colonización alemana llevada adelante en la zona, entre los años 1852 y 1853, en los cuales el gobierno de la época impulsó un conjunto de acciones que buscaban incorporar territorios deshabitados de la zona sur del país. De esta forma, toda la zona de la cuenca del lago Llanquihue fue

declarada como territorio de colonización, comenzando así un paulatino proceso de poblamiento, instalándose los primeros colonos en el sector de La Fábrica.

El 6 de julio 1859, el territorio de Llanquihue se delimitó en subdelegaciones y distritos. Puerto Varas correspondió administrativamente al Distrito N° 1 de la Subdelegación N° 2, y a fines del siglo XIX Puerto Varas solicitó al Gobierno que se le otorgara el Título de Villa, lo que fue concedido mediante el Decreto N°4838, el 30 de octubre de 1897.

Oficialmente la comuna se crea el 30 de diciembre de 1925 a través de Decreto Supremo N°8583 del Ministerio del Interior, el que dividió el territorio nacional en Provincias, Departamentos y Comunas.

En la actualidad, la comuna de Puerto Varas es reconocida como un centro de importancia turística nacional, siendo la puerta de entrada a la Patagonia chilena y ruta obligada del circuito de los grandes lagos del sur de Chile y Argentina, a través del Paso Internacional Vicente Pérez Rosales.

Población Urbana y Rural por Región, Provincias y Comunas, Censo 1992-2002:

Los datos de población de los últimos censos relativos a distritos se presentan a continuación, además de la superficie de los mismos.

Entidad	Superficie (km2)	CENSO 2002 (Población)	%	Urbana	Rural
Puerto Varas	113,5	21.313	64,76	20.021	1.292
Nueva Braunau	88,9	2.776	8,43	2.040	736
Paraguay Grande	125,9	1.203	3,66	0	1.203
Santa María	45,2	457	1,39	0	457
La Fábrica	186,7	1.377	4,18	247	1.130
Los Riscos	566,2	840	2,55	0	840
Ensenada	1.132,3	1.623	4,93	0	1.623
Peulla	1.622,6	327	0,99	0	327
Ralún	183,6	831	2,52	0	831
Rezagados		2.165	6,58	2.001	164
Total		32.912		24.309	8.603

VII.6.1.- Población Económicamente Activa

Las cifras del censo del año 2002 indican, que la población de 15 años y más perteneciente a la comuna de Puerto Varas alcanzó a 28.545 personas, correspondiente al 86,73 % de la población comunal. De este total, el 70,4 % se ubica en el área urbana y el 29,6 % en el área rural.

Ante la falta de antecedentes del censo realizado el año 2012, se ha optado por utilizar información proveniente de la encuesta CASEN disponible para los años 2003, 2006,

2009 y 2011, con el objeto de obtener un panorama evolutivo en el tiempo de la población económicamente activa en la comuna.

Al respecto, el siguiente cuadro muestra la población económicamente activa para la región y comuna de Puerto Varas, incluyendo en ella las áreas urbanas y rurales.

Categoría	Años							
	2003		2006		2009		2011	
	Puerto Varas	Región	Puerto Varas	Región	Puerto Varas	Región	Puerto Varas	Región
Ocupada	17.807	391.405	14.650	318.862	15.683	318.540	16.630	325.367
Desocupada	1.467	35.831	856	16.875	865	37.475	451	28.871
Inactiva	10.575	371.922	11.177	256.604	13.745	287.596	14.731	293.559
Total	29.849	799.158	26.683	592.341	30.293	643.611	31.812	647.797
	Porcentajes							
Ocupada	59,7	49,0	54,9	53,8	51,8	49,5	52,3	50,2
Desocupada	4,9	4,5	3,2	2,8	2,9	5,8	1,4	4,5
Inactiva	35,4	46,5	41,9	43,3	45,4	44,7	46,3	45,3
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Un aspecto relevante que se evidencia es, que en la comuna la población desocupada ha venido en franco decrecimiento, pasando de un 4,9% en el año 2003 a un 1,4% en el año 2011. Revirtiendo la tendencia que se observa a nivel regional, donde los desocupados se mantienen en un 4,5% en ambos años, pero con un descenso en los años 2006 y 2009. Del mismo modo, se observa que la población ocupada ha tenido un comportamiento negativo, esto es que el aproximadamente 60% de población ocupada en el año 2003, se ha pasado a un 52,3% en el año 2011. No obstante, a nivel regional la cifra se ha mantenido pareja entorno al 50%.

En el cuadro siguiente se presenta el desglose según rama de actividad económica para la población económicamente activa que se encuentra ocupada, tanto a nivel comunal como regional, para los años 2007, 2009 y 2011.

Principalmente se observa en él, que a nivel comunal la mayor proporción de personas se ocupa en el sector de la construcción (sobre el 15%) en los tres años, seguido del sector comercio (sobre el 10%) y del asociado a hoteles y restaurante (sobre el 10%). Esta situación concuerda de un modo directo con el incremento observado en los permisos de construcción revisados con anterioridad, por una parte, y por otra marca la tendencia o “especialización” que posee la comuna en relación a la actividad turística, lo cual se refleja en las proporciones de personas en comercio, hotelería y restaurantes.

A nivel regional en cambio, la tendencia es diferente, en ese nivel la mayor proporción de persona ocupadas se concentra en actividades ligadas a la agricultura (sobre el 13% en los años considerados, reflejando el carácter de ruralidad que aún se observa en diversas áreas de la región), construcción (sobre el 12%) y comercio (entorno al 16%). En este nivel, la relación directa atribuible al desarrollo de la actividad turística como son los hoteles y restaurantes apenas alcanza al 3% como promedio para los años considerados.

En particular se observa, que lo señalado aquí presenta una relación directa e importante al revisar las patentes comerciales a lo menos en actividades ligadas al turismo que se revisan más adelante.

Origen	Comuna						Región					
	2007	2009	2011	2007	2009	2011	2007	2009	2011	2007	2009	2011
Agricultura, ganadería, caza y silvicultura	1.359	10,0	1.287	9,4	1.479	9,5	30.944	11,3	35.719	13,7	38.122	13,8
Pesca	569	4,2	857	6,2	763	4,9	26.888	9,8	20.513	7,9	17.595	6,4
Explotaciones de Minas y Canteras	95	0,7	84	0,6	36	0,2	927	0,3	1.147	0,4	1.345	0,5
Industrias manufactureras no metálicas	920	6,7	825	6,0	895	5,8	25.502	9,3	22.266	8,5	21.350	7,7
Industrias manufactureras metálicas	346	2,5	325	2,4	376	2,4	8.412	3,1	6.734	2,6	8.645	3,1
Suministro de electricidad, gas y agua	81	0,6	107	0,8	105	0,7	1.779	0,7	1.665	0,6	2.652	1,0
Construcción	2.140	15,7	2.122	15,4	2.975	19,1	34.196	12,5	34.601	13,3	39.278	14,2
Comercio al por mayor y menor, repuestos, vehículos, automotores/enseres domésticos	1.695	12,4	1.794	13,0	1.972	12,7	48.006	17,5	45.304	17,4	40.245	14,6
Hoteles y restaurantes	1.917	14,1	1.715	12,5	1.562	10,0	8.165	3,0	8.570	3,3	7.389	2,7
Transporte, almacenamiento y comunicaciones	964	7,1	867	6,3	1.162	7,5	15.119	5,5	16.066	6,2	17.977	6,5
Intermediación financiera	108	0,8	79	0,6	189	1,2	1.042	0,4	2.013	0,8	5.136	1,9
Actividades inmobiliarias, empresariales y de alquiler	924	6,8	890	6,5	1.154	7,4	23.163	8,5	20.079	7,7	27.675	10,0
Administración pública y defensa, planes de seguridad social afiliación obligatoria	589	4,3	587	4,3	662	4,3	8.387	3,1	13.688	5,3	13.996	5,1
Enseñanza	512	3,8	586	4,3	550	3,5	11.974	4,4	14.359	5,5	16.989	6,2
Servicios sociales y de salud	621	4,6	766	5,6	866	5,6	7.961	2,9	8.083	3,1	8.789	3,2
Otras actividades de servicios comunitarios, sociales y personales	795	5,8	860	6,3	809	5,2	21.052	7,7	9.827	3,8	8.899	3,2
Consejo de administración de edificios	5	0,0	6	0,0	5	0,0	26	0,0	37	0,0	45	0,0
Organizaciones y órganos extraterritoriales	0	0,0	0	0,0	0	0,0	7	0,0	0	0,0	1	0,0
Sin información	0	0,0	0	0,0	0	0,0	41	0,0	50	0,0	80	0,0
total	13.640	100,0	13.757	100,0	15.560	100,0	273.591	100,0	260.721	100,0	276.208	100,0

VII.6.4.- Patentes Comerciales

La información aportada por la Municipalidad de Puerto Varas en relación a las patentes comerciales otorgadas durante el primer semestre del año 2015, revelan que existe un total de 2.265 patentes otorgadas. De ellas, más del 50% corresponden al tipo comerciales y luego en cifras muy similares aparecen los otros tipos, ver cuadro siguiente.

Cuadro 24. Patentes por tipo.

Tipo de Patente	Cantidad
Alcoholes	238
Comerciales	1.552
Industriales	145
Emprendimiento Familiar	132
Profesionales	198
Total	2.265

Fuente: I. Municipalidad de Puerto Varas. 2015

Ahora bien, al realizar una revisión de aquellas patentes que se vinculan de forma más directa con la actividad turística, se observa, que un total de 358 patentes se relacionan con la actividad citada, principalmente en el rubro ligado al hotelero en sus distintas categorías, ver siguiente cuadro, que muestra las patentes otorgadas por tipo y rubro.

Cuadro 25. Patentes por Tipo y Rubros.

Tipo de Patente	Rubro	Cantidad
Alcoholes	Hostería	3
	Hotel	5
	Hotel de Turismo	19
	Restaurante	76
	Restaurante de Turismo	24
	Sub Total	127
Comercial	Cabañas	41
	Cabañas de Turismo	16
	Hospedaje	39
	Hostal	7
	Hotel	12
	Hotel de Turismo	15
	Restaurante	92
Sub Total	222	
Emprendimiento Familiar	Hospedaje	9
	Sub Total	9
	Total	358

Fuente: I. Municipalidad de Puerto Varas. 2015

Anexo 30:

VIII.- Análisis de concentración de población a nivel territorio comunal.

La aceleración del crecimiento demográfico de Puerto Varas en la reciente década no solo ha cambiado a través del tiempo si no también se ha distribuido y concentrado en zonas donde ya existía dicha tendencia y en pequeños poblados a lo largo del territorio comunal.

En este análisis se han tomado los registros del Censo del 2002, que ha sido georreferenciado por localidad dentro de la comuna plasmando gráficamente los lugares y sectores mayormente poblados y su relación con la conectividad vial y los servicios y equipamientos públicos y privados disponibles actualmente en la comuna.

Cuadro 16 Población urbana y rural por localidad de la Comuna de Puerto Varas

Distrito	Población Total	% Total
LOC. URBANAS		
PTO VARAS	20.021	87,82
NVA. BRAUNAU	2.776	12,18
Total	22.797	100,00%
LOCALIDADES RURALES		
PUERTO VARAS	1.292	15,02%
NUEVA BRAUNAU	736	8,56%
LA FABRICA	1.130	13,13%
ENSENADA	1.623	18,87%
SANTA MARIA	457	5,31%
PEULLA	327	3,80%
RALUN	831	9,66%
OTRAS LOCALIDADES	2.207	25,65%
Total	8.603	100,00%
Total comuna	31.400	

Fuente: Elaboración propia en base a Censo 2002 extraído de base de datos proporcionados por el municipio de Puerto Varas

En el cuadro siguiente se enlistan las principales localidades de la comuna. Cabe mencionar que se han excluido las zonas urbanas conformadas por Puerto Varas con una

población mayor a los 22,000 habitantes y cabecera comunal que tiene un peso demográfico significativo al concentrar el 63% de la población del territorio comunal, y la localidad urbana de Nueva Braunau que contrasta considerablemente como la segunda localidad mayormente poblada con poco más del 8% de la población comunal con 2.776 habitantes registrados en el Censo del año 2002.

A continuación, se despliegan los grupos de localidades que constituyen la comuna subdividido por urbanas y rurales y su respectiva participación en la población comunal proporcionados por el municipio de Puerto Varas.

El grupo conformado por las localidades rurales dentro de la comuna que dicha población representa más del 27% de la población total comunal, de las cuales la población rural de la localidad de Puerto Varas (1.292 hab), Nueva Braunau (2776 hab), La Fabrica (1.130 hab), y Ensenada (1.623 hab) concentran más de 4.781 habitantes, más del 55% del total de la población rural de la comuna. Este grupo de localidades con excepción de Ensenada se encuentran en las inmediaciones de la Ciudad de Puerto Varas, reuniendo el mayor peso y concentración de la población en el sector poniente del territorio.

Finalmente destaca el grupo de localidades rurales menores como el caso de Ralún (831 hab), Santa Marina (457 hab.), y Peulla (327 hab.), las tres localidades representan el 5% de la población comunal. Cabe mencionar que existe una población considerable dispersa en el resto del territorio rural con más de 2.200 habitantes que representan el 25% de la población total rural.

En la imagen siguiente se muestran localizadas las localidades más importantes en cuanto a población y concentración de población rural dentro de la comuna. También se localizan los equipamientos y servicios públicos y privados con la finalidad de analizar la concentración y ubicación de estos con respecto a las localidades rurales más pobladas en la comuna.

La fuerte concentración de la población al sur del Lago Llanquihue se explica por la cercanía a la cabecera comunal, así también las actividades económicas, la conectividad y servicios en común con la ciudad de Puerto Montt.

La distribución de los equipamientos y servicios públicos y privados de la comuna y su relación con la localización de la población dentro del territorio arroja una equilibrada concentración y densidad. También es evidente un segundo sector que concentra la población tomando como eje el cauce del Río Petrohue liderado por la localidad de Ensenada al norte en el Lago Llanquihue y al sur por la localidad de Ralún en el estuario de Reloncavi.

Según la División Política, Administrativa y censal publicada por el INE en el 2007 la comuna de Puerto Varas contaba con 4.067,9 km² de superficie es decir 406.490 ha de las cuales 603ha. son consideradas como superficie urbana correspondientes a las localidades de Puerto Varas y Nueva Braunau con 533 ha. y 70 ha. respectivamente.

Anexo 30.1

VIII.2.1.- Población Económicamente Activa

En el cuadro siguiente se presenta el desglose según rama de actividad económica para la población económicamente activa que se encuentra ocupada, tanto a nivel comunal como regional, para los años 2007, 2009 y 2011.

Principalmente se observa en el, que a nivel comunal la mayor proporción de personas se ocupa en el sector de la construcción (sobre el 15%) en los tres años, seguido del sector comercio (sobre el 10%) y del asociado a hoteles y restaurante (sobre el 10%). Esta situación concuerda de un modo directo con el incremento observado en los permisos de construcción revisados con anterioridad, por una parte, y por otra marca la tendencia o “especialización” que posee la comuna en relación a la actividad turística, lo cual se refleja en las proporciones de personas en comercio, hotelería y restaurantes.

A nivel regional en cambio, la tendencia es diferente, en ese nivel la mayor proporción de persona ocupadas se concentra en actividades ligadas a la agricultura (sobre el 13% en los años considerados, reflejando el carácter de ruralidad que aún se observa en diversas áreas de la región), construcción (sobre el 12%) y comercio (entorno al 16%). En este nivel, la relación directa atribuible al desarrollo de la actividad turística como son los hoteles y restaurantes apenas alcanza al 3% como promedio para los años considerados.

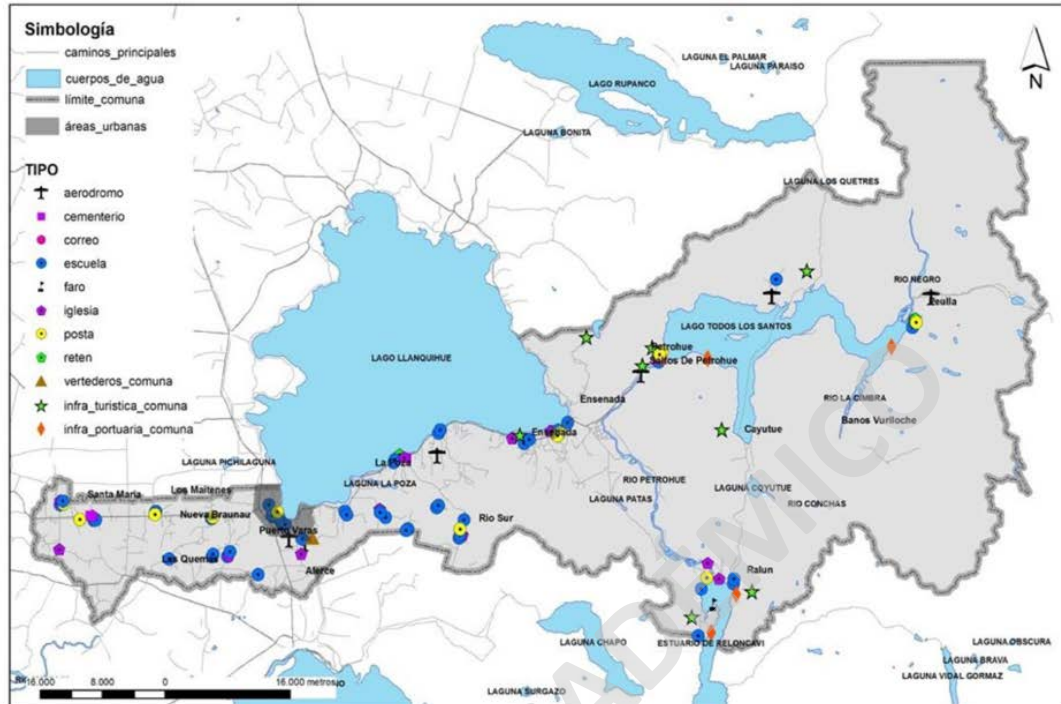
En particular se observa, que lo señalado aquí presenta una relación directa e importante al revisar las patentes comerciales - a lo menos en actividades ligadas al turismo- que se revisan más adelante.

Anexo 30.2

VIII.3 Equipamiento

La dotación de equipamiento a nivel comunal y que cobran mayor relevancia para la población, se describen a continuación. La figura siguiente muestra la distribución territorial a nivel comunal de las distintas clases de equipamiento.

Figura 29 Localización de la Infraestructura y Equipamiento Urbano y Rural de la Comuna de Puerto Varas



Fuente: Elaboración propia en base a datos extraídos del PLADECOPuerto Varas 2013 - 2018

Anexo 30.3

VIII.4 Áreas Turísticas¹²

Las áreas turísticas se desarrollan en torno al conjunto de atractivos y productos turísticos, ligados al patrimonio natural y cultural, así como también a las actividades esporádicas desarrolladas y gestionadas por la Municipalidad.

De tal modo las diversas actividades principalmente ligadas al deporte aventura y de acceso al patrimonio ligado con la historia constituyen el atractivo a una población flotante nacional y extranjera demandan servicios de entretención y esparcimiento, cultura, deportes, constituyendo parte de la oferta turística de Puerto Varas.

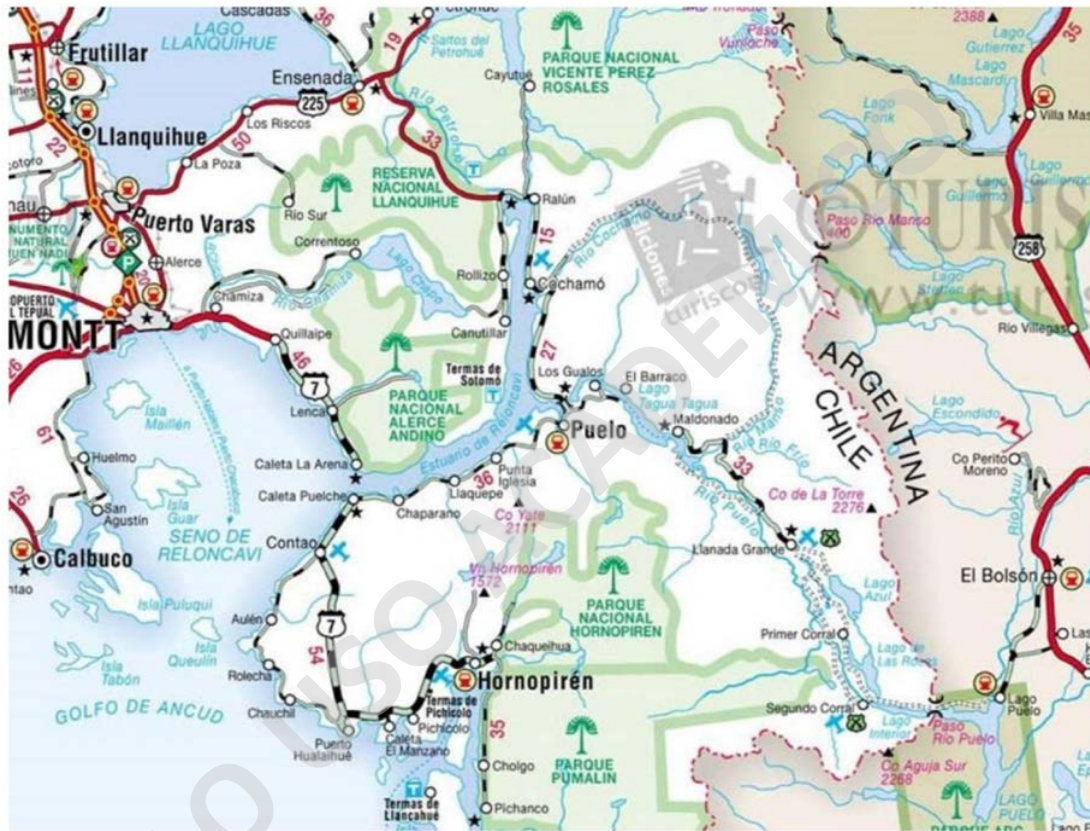
Existe también una gama de actividades que otorgan atractivo turístico tendiente a romper la estacionalidad, entre las cuales figuran: Sabores Junto al Lago, Festival de la Lluvia, Carnaval del Sur y Ecoferia. Así también, existe un programa tradicional de ferias de artesanía local,

eventos deportivos destacados como la Maratón de Puerto Varas y, otros similares, como el Running y el Mountainbike en las laderas del Volcán Osorno. También destaca la celebración del Aniversario de Puerto Varas, y la Feria de Arte y Diseño.

Los principales sitios de interés turístico en Puerto Varas están asociados al paisaje, puntualmente a hitos del patrimonio natural como el Parque Nacional Vicente Pérez Rosales, Volcán Osorno y Lago Llanquihue. Dentro del Parque Vicente Pérez Rosales atrae la atención de los turistas la Laguna Verde, los Saltos del Petrohué y los volcanes

Puntiagudo y Osorno. Además de su belleza paisajística, el Lago Todos los Santos tiene un valor incrementado por la oferta hotelera y el desarrollo del turismo de intereses especiales en las localidades ribereñas de Petrohué y Peulla, comunicadas fluvialmente. Además, resultan atractivos lugares emergentes, como la Ruta de los Jesuitas con acceso desde el Lago Todos Los Santos, la Laguna Cayutué, el río Maullín y las Termas de Ralún

Figura 32 SNASPES (PARQUES Y RESERVAS NACIONALES)



Definiciones:

Anexo 31

Dirección de Obras: En cada municipalidad, existe una unidad encargada de velar por que se cumplan las normas que regulan la planificación urbana y la edificación en el territorio comunal, la Dirección de Obras Municipales (DOM). Quienes quieran llevar a cabo un proyecto de construcción o urbanización en una comuna, deben obtener una autorización de la DOM respectiva.

SERNATUR:

Anexo 32:

El Servicio Nacional de Turismo, SERNATUR, se creó el 8 de noviembre de 1975 con el objeto de investigar, planificar, fomentar, controlar, promover y coordinar la actividad turística de Chile, ejerciendo para ello todas las funciones establecidas en el Decreto Ley N° 1.224.

Antecedentes legales del SERNATUR fueron la Dirección de Turismo y los Consejos Regionales de Turismo creados por el D.F.L 355 del 5 de abril de 1960 y por la Ley 17.169 del 13 de agosto de 1969.

Con el transcurso del tiempo, los objetivos institucionales fueron sufriendo modificaciones legales; la primera de ellas ocurrió en 1980, cuando se suprimió la facultad de control de la actividad turística y, consecuentemente, todas las funciones relacionadas con la misma. Para 1981, asume como directora nacional, Margarita Ducci Budge.

A partir de 1990 y con Eugenio Yunis Ahués como director y, posteriormente, con César Gómez Viveros (1995), se incrementa sustantivamente la llegada de turistas extranjeros. Así, el país empieza a conocer el turismo como una actividad económica que, además, tiene implicaciones sociales y culturales. Todo esto conlleva para Sernatur el compromiso de asumir funciones para el desarrollo integral del sector y no solo las relativas al aumento de la demanda por servicios turísticos.

En el año 2000, asume como director nacional de Turismo Óscar Santelices Altamirano, quien trabaja en fortalecer los lazos entre el mundo público y el privado, con el objetivo de buscar en conjunto iniciativas concretas que permitieran el despegue de la actividad turística en Chile.

Ya en 2001, Sernatur logró concretar la creación del programa Vacaciones Tercera Edad, una iniciativa pionera en Sudamérica e inspirada en Europa, que subvenciona alrededor del 40% de los paquetes turísticos para los adultos mayores y las personas con capacidad disminuida.

En 2005 se creó la Política Nacional de Turismo, cuyo objetivo es posicionar a Chile como un atractivo destino turístico, estableciendo como eje de desarrollo el turismo de naturaleza y de intereses especiales, particularmente, para los mercados de larga distancia y, al mismo tiempo, ampliando y diversificando la oferta de productos y las oportunidades de acceso al turismo interno.

En 2007, con la presidenta Michelle Bachelet Jeria, Sernatur lanzó un nuevo programa social, el Gira de Estudio. A través de esta iniciativa, el Gobierno subvenciona el 70% del paquete turístico de los viajes de estudios, para jóvenes de segundo año medio de establecimientos municipalizados. Hoy el programa está ampliado para estudiantes de toda la enseñanza media de colegios y liceos que reciben subvención estatal.

En el año 2010, asume como directora nacional de Turismo (s) Jacqueline Plass, quien tuvo la importante labor de promocionar y atraer visitantes a Chile tanto del extranjero como nacionales, luego de uno de los terremotos más fuertes del mundo, logrando revertir la situación. Plass lideró, además, esfuerzos para implementar la nueva Ley de

Turismo y la creación de la Subsecretaría, institucionalidad que otorga el carácter estratégico para la economía del país.


En el 2011 sume la Dirección Nacional Álvaro Castilla, que durante su administración enfatiza en la calidad turística. Un año más tarde, Daniel Pardo López (s) se encarga de esa labor, dirigiendo el trabajo del servicio en torno a los ejes priorizados de la Estrategia Nacional de Turismo, logrando cifras récord en la llegada de turistas extranjeros y el movimiento del turismo nacional. También, logra avances en materia de promoción y competitividad, entre otros.



Otra de las iniciativas del gobierno de Sebastián Piñera Echeñique, durante el año 2011, fue la incorporación de liceos particular subvencionados al programa Gira de Estudio. Por otro lado, se puso en marcha la internacionalización del programa Vacaciones Tercera Edad, haciendo intercambios de pasajeros entre Chile y Brasil.



SOLO USO ACADÉMICO

Anexo 33:

SERVICIO NACIONAL DE TURISMO				
ATRACTIVOS TURISTICOS 2012				
REGION DE LOS LAGOS				
CODIGO ATRACTIVO				
R10006				
	NOMBRE DEL ATRACTIVO	REGION		
	VOLCÁN CALBUCO	REGIÓN DE LOS LAGOS		
	JERARQUIA	PROVINCIA		
	NACIONAL	LLANQUIHUE		
	CATEGORIA	DIRECCION		
	SITIO NATURAL	A 49 KM AL ESTE DE PUERTO VARAS		
	TIPO DE ATRACTIVO	COMUNA		
	MONTAÑA	PUERTO VARAS		
	TIPO DE PROPIEDAD	LOCALIDAD O SECTOR		
	PUBLICA	SECTOR VILLA ENSENADA		
ADMINISTRACION	SUBTIPO DEL ATRACTIVO	ESTACIONALIDAD DE USO		
PUBLICA	VOLCÁN	TODO EL AÑO		
DEMANDA TURISTICA	DOTACION SERVICIOS BASICOS	LOCALIDAD URBANA MAS CERCANA		
LOCAL, REGIONAL, NACIONAL	AGUA POTABLE, ELECTRICIDAD	ENSENADA		
	TELEFONO INFORMACION	DISTANCIA EN KMS	CAPITAL REGIONAL	69
	(65) 486115	CAPITAL COMUNAL	49	
USO TURISTICO	ACTUAL	ESTADO DE CONSERVACION	BUENA	
DESCRIPCION GENERAL				
<p>Volcán Calbuco (del mapudungun: kallfü = azul + ko = agua; "agua azul"), es un volcán inactivo temporalmente, de 2.015 msnm de altitud. Es parte de la Reserva Nacional Llanquihue. Su último período de actividad ocurrió el 12 de agosto de 1996, ocasión en la que registraron fumarolas de gases. Cuenta con un rústico refugio construido por CONAF el cual es fácil de alcanzar tras algunas horas de marcha entre bosques y riachuelos aproximadamente 3 a 4 horas. Existe un mirador próximo al refugio realizando un ascenso de 1 hr. Se puede alcanzar la cima con un poco más de experiencia y equipamiento ya que se debe escalar un pared de aproximadamente 30 metros.</p>				


SERVICIO NACIONAL DE TURISMO				
ATRACTIVOS TURISTICOS 2012				
REGION DE LOS LAGOS				
CODIGO ATRACTIVO				
R10837				
	NOMBRE DEL ATRACTIVO	REGION		
	PEULLA	REGIÓN DE LOS LAGOS		
	JERARQUIA	PROVINCIA		
	NACIONAL	LLANQUIHUE		
	CATEGORIA	DIRECCION		
	FOLKLORE	A 76 KM AL ESTE DE PUERTO VARAS.		
	TIPO DE ATRACTIVO	COMUNA		
	ARQUITECTURA POPULAR ESPONTÁNEA	PUERTO VARAS		
	TIPO DE PROPIEDAD	LOCALIDAD O SECTOR		
	PÚBLICA	PEULLA		
ADMINISTRACION	SUBTIPO DEL ATRACTIVO	ESTACIONALIDAD DE USO		
PÚBLICA-PRIVADA	PUEBLO	NOVIEMBRE A MARZO		
DEMANDA TURISTICA	DOTACION SERVICIOS BASICOS	LOCALIDAD URBANA MAS CERCANA		
LOCAL, REGIONAL, NACIONAL	AGUA POTABLE, ELECTRICIDAD	PETROHUE		
	TELEFONO INFORMACION	DISTANCIA EN KMS	CAPITAL REGIONAL	86
	(65) 560480	CAPITAL COMUNAL	76	
USO TURISTICO	ACTUAL	ESTADO DE CONSERVACION	BUENA	
DESCRIPCION GENERAL				
<p>Peulla (en mapuche Brotes de Primavera) es un pequeño puerto lacustre en la orilla más occidental del lago Todos los Santos. No existe camino terrestre entre Peulla y Petrohue, por lo que se comunican a través de las embarcaciones que cruzan el lago Todos los Santos. Además del puerto, Peulla cuenta con un aeródromo. Los ríos Peulla y Negro confluyen y desembocan conjuntamente en esta localidad. Cuenta con servicios de alimentación, hospedaje, posta de primeros auxilios, policía y aduanas (por su cercanía con Argentina).</p>				


SERVICIO NACIONAL DE TURISMO		ATRATIVOS TURISTICOS 2012		CODIGO ATRACTIVO
		REGION DE LOS LAGOS		R10033
	NOMBRE DEL ATRACTIVO	REGION		
	LAGO CHAPO	REGION DE LOS LAGOS		
JERARQUIA	NACIONAL	PROVINCIA	LLANQUIHUE	
CATEGORIA	SITIO NATURAL	DIRECCION	A 43 KM AL OESTE DE PUERTO MONTT	
TIPO DE ATRACTIVO	LAGO, LAGUNA O HUMEDAL	COMUNA	PUERTO MONTT	
TIPO DE PROPIEDAD	PUBLICA	LOCALIDAD O SECTOR	LAGO CHAPO	
ADMINISTRACION	PUBLICA	ESTACIONALIDAD DE USO	TODO EL AÑO	
DEMANDA TURISTICA	LOCAL, REGIONAL, NACIONAL	LOCALIDAD URBANA MAS CERCANA	PUERTO MONTT	
USO TURISTICO	ACTUAL	ESTADO DE CONSERVACION	BUENA	
DESCRIPCION GENERAL				
<p>Cuenta con 55 km², 17 km de longitud máxima y 5 km de ancho máximo; se ubica a 240 msnm y la temperatura de sus aguas fluctúa entre los 9°C en invierno y los 18°C en verano. Está enclavado en la cordillera, a los pies del volcán Calbuco. Tiene costas agrestes y abundante vegetación nativa, dentro de la cual destacan coigües, avellanos y alerces. Es un buen lugar para practicar la pesca deportiva (en especial, la pesca con mosca), ya que en sus aguas abunda la trucha arcoiris, y cuenta con algunas playas y bahías. En su ribera sur comienza el Parque Nacional Alerce Andino.</p>				

SERVICIO NACIONAL DE TURISMO		ATRATIVOS TURISTICOS 2012		CODIGO ATRACTIVO
		REGION DE LOS LAGOS		R10078
	NOMBRE DEL ATRACTIVO	REGION		
	PARQUE NACIONAL ALERCE ANDINO	REGION DE LOS LAGOS		
JERARQUIA	INTERNACIONAL	PROVINCIA	LLANQUIHUE	
CATEGORIA	SITIO NATURAL	DIRECCION	A 46 KM DE PUERTO MONTT	
TIPO DE ATRACTIVO	ÁREA SILVESTRE PROTEGIDA O RESERVA DE FLORA Y FAUNA	COMUNA	PUERTO MONTT	
TIPO DE PROPIEDAD	PUBLICA	LOCALIDAD O SECTOR	PARQUE NACIONAL ALERCE ANDINO	
ADMINISTRACION	PUBLICA	ESTACIONALIDAD DE USO	TODO EL AÑO	
DEMANDA TURISTICA	LOCAL, REGIONAL, NACIONAL, INTERNACIONAL	LOCALIDAD URBANA MAS CERCANA	PUERTO MONTT	
USO TURISTICO	ACTUAL	ESTADO DE CONSERVACION	BUENA	
DESCRIPCION GENERAL				
<p>El parque se caracteriza por la gran presencia de alerces, los que alcanzan una altura superior a 40 metros, y cubren un área aproximada de unas 20.000 hectáreas, además el parque cuenta con más de cincuenta lagunas y charcos naturales. El área protegida también alberga gran cantidad de fauna, entre la que se encuentra el Pudú, el monito del monte, pumas, guiñas, chingues etc.</p>				

SERVICIO NACIONAL DE TURISMO	
ATRATIVOS TURISTICOS 2012	
REGION DE LOS LAGOS	
CODIGO ATRACTIVO	
R10079	
	NOMBRE DEL ATRACTIVO PARQUE NACIONAL VICENTE PÉREZ ROSALES REGION REGIÓN DE LOS LAGOS
JERARQUIA INTERNACIONAL	PROVINCIA LLANQUIHUE
CATEGORIA SITIO NATURAL	DIRECCION A 64 KM AL OESTE DE PUERTO VARAS
TIPO DE ATRACTIVO ÁREA SILVESTRE PROTEGIDA O RESERVA DE FLORA Y FAUNA	COMUNA PUERTO VARAS
TIPO DE PROPIEDAD PÚBLICA	LOCALIDAD O SECTOR PARQUE VICENTE PÉREZ ROSALES
ADMINISTRACION PÚBLICA	ESTACIONALIDAD DE USO TODO EL AÑO
DEMANDA TURISTICA LOCAL, REGIONAL, NACIONAL, INTERNACIONAL	LOCALIDAD URBANA MAS CERCANA ENSENADA
DOTACION SERVICIOS BASICOS AGUA POTABLE, ELECTRICIDAD	DISTANCIA EN KMS CAPITAL REGIONAL 86 CAPITAL COMUNAL 64
TELEFONO INFORMACION (65) 486115	ESTADO DE CONSERVACION BUENA
USO TURISTICO ACTUAL	
DESCRIPCION GENERAL	
Creado en 1926, siendo el más antiguo del país. Tiene una extensión de 253.780 ha y alturas que van desde los 50 a los 3.491 msnm. Dentro del parque se encuentran las pequeñas localidades de Petrohue y Peulla. El parque contiene extensiones de selva virgen con grandes extensiones cubiertas de árboles nativos como coigues, ulmos, olivilos y arrayanes. El parque es fronterizo con Argentina, y dentro de su extensión se ubica el Lago Todos los Santos. En su interior se encuentra el río Petrohué, conocido por los saltos del mismo nombre.	

SERVICIO NACIONAL DE TURISMO	
ATRATIVOS TURISTICOS 2012	
REGION DE LOS LAGOS	
CODIGO ATRACTIVO	
R10035	
	NOMBRE DEL ATRACTIVO LAGO TODOS LOS SANTOS REGION REGIÓN DE LOS LAGOS
JERARQUIA INTERNACIONAL	PROVINCIA LLANQUIHUE
CATEGORIA SITIO NATURAL	DIRECCION A 76 KM AL ESTE DE PUERTO VARAS
TIPO DE ATRACTIVO LAGO, LAGUNA O HUMEDAL	COMUNA PUERTO VARAS
TIPO DE PROPIEDAD PÚBLICA	LOCALIDAD O SECTOR LAGO TODOS LOS SANTOS
ADMINISTRACION PÚBLICA	ESTACIONALIDAD DE USO NOVIEMBRE A MARZO
DEMANDA TURISTICA LOCAL, REGIONAL, NACIONAL, INTERNACIONAL	LOCALIDAD URBANA MAS CERCANA PETROHUE
DOTACION SERVICIOS BASICOS AGUA POTABLE, ELECTRICIDAD	DISTANCIA EN KMS CAPITAL REGIONAL 96 CAPITAL COMUNAL 76
TELEFONO INFORMACION (65) 361219	ESTADO DE CONSERVACION BUENA
USO TURISTICO ACTUAL	
DESCRIPCION GENERAL	
Dentro de los confines del Parque Nacional Vicente Pérez Rosales. Tiene una superficie de 178.5 km², una altitud de 189 metros sobre el nivel del mar y una profundidad máxima de 337 metros. Un servicio regular de navegación lacustre sobre este lago representa un eslabón de la "ruta de los lagos" que une Puerto Montt/Puerto Varas en Chile con San Carlos de Bariloche sobre el Lago Nahuel Huapi en Argentina. El lago Todos los Santos cuenta con dos puertos principales: Petrohué en su extremo occidental y la aldea de Peulla en el extremo oriental; ambas localidades disponen de servicios turísticos. No existe ninguna ruta terrestre que comunique estos dos lugares.	

SERVICIO NACIONAL DE TURISMO	
ATRACTIVOS TURISTICOS 2012	
REGION DE LOS LAGOS	
CODIGO ATRACTIVO	
R10032	
	NOMBRE DEL ATRACTIVO LAGO LLANQUIHUE REGION REGION DE LOS LAGOS
JERARQUIA INTERNACIONAL	PROVINCIA LLANQUIHUE
CATEGORIA SITIO NATURAL	DIRECCION
TIPO DE ATRACTIVO LAGO, LAGUNA O HUMEDAL	COMUNA FRUTILLAR-PTO. OCTAY-LLANQUIHUE-PTO. VARAS
TIPO DE PROPIEDAD PÚBLICA	LOCALIDAD O SECTOR LAGO LLANQUIHUE
ADMINISTRACION PÚBLICA	ESTACIONALIDAD DE USO TODO EL AÑO
DEMANDA TURISTICA LOCAL, REGIONAL, NACIONAL, INTERNACIONAL	LOCALIDAD URBANA MAS CERCANA PUERTO VARAS
DOTACION SERVICIOS BASICOS AGUA POTABLE, ELECTRICIDAD	TELEFONO INFORMACION (65) 361219
USO TURISTICO ACTUAL	ESTADO DE CONSERVACION BUENA
DESCRIPCION GENERAL	
<p>Lago Llanquihue (lugar sumergido en mapudungun). Tiene una extensión de 36.000 hectáreas convirtiéndolo en el segundo lago más grande de Chile tras el lago General Carrera. Está a una altitud de 70 m sobre el nivel del mar. Por la ribera oriente llegan torrentes desde la falda occidental del volcán Osorno (2.660 m) y los tributarios del sur descienden en su mayoría de la falda norte del volcán Calbuco (2.003 m). En su ribera se encuentran pintorescas ciudades que han tenido un importante desarrollo turístico como Puerto Varas, Frutillar, Puerto Octay y Llanquihue y balnearios como Las Cascadas o Ensenada.</p>	

SERVICIO NACIONAL DE TURISMO	
ATRACTIVOS TURISTICOS 2012	
REGION DE LOS LAGOS	
CODIGO ATRACTIVO	
R10148	
	NOMBRE DEL ATRACTIVO COMPLEJO TERMAL TERMAS DE SOTOMO REGION REGION DE LOS LAGOS
JERARQUIA REGIONAL	PROVINCIA LLANQUIHUE
CATEGORIA SITIO NATURAL	DIRECCION A 15 KM DE RIO PUELO
TIPO DE ATRACTIVO TERMAS	COMUNA COCHAMO
TIPO DE PROPIEDAD PÚBLICA	LOCALIDAD O SECTOR SOTOMO
ADMINISTRACION PÚBLICA	ESTACIONALIDAD DE USO DICIEMBRE A MARZO
DEMANDA TURISTICA LOCAL, REGIONAL	LOCALIDAD URBANA MAS CERCANA RIO PUELO
DOTACION SERVICIOS BASICOS AGUA POTABLE, ELECTRICIDAD	TELEFONO INFORMACION (09) 6763147
USO TURISTICO ACTUAL	ESTADO DE CONSERVACION BUENA
DESCRIPCION GENERAL	
<p>Las Termas del Sotomo son pozones naturales con una temperatura de 37°C en la superficie y 41°C en el fondo, ubicadas en el Estuario de Reloncaví, en medio de cuatro parques nacionales, junto a volcanes y cumbres andinas. Estos pozones aparecen cuando baja la marea, desde mediados de diciembre. En los paseos en lancha por sus alrededores podrá ver lobterías, nidificación de aves marinas y criaderos de trucha.</p>	

SERVICIO NACIONAL DE TURISMO	
ATRATIVOS TURISTICOS 2012	
REGION DE LOS LAGOS	
CODIGO ATRACTIVO	
R10812	
NOMBRE DEL ATRACTIVO	REGION
RÍO PETROHUE	REGION DE LOS LAGOS
JERARQUIA	PROVINCIA
NACIONAL	LLANQUIHUE
CATEGORIA	DIRECCION
SITIO NATURAL	A 76 KM AL ESTE DE PUERTO VARAS
TIPO DE ATRACTIVO	COMUNA
RÍO O ESTERO	PUERTO VARAS
TIPO DE PROPIEDAD	LOCALIDAD O SECTOR
PÚBLICA	RALUN
ADMINISTRACION	ESTACIONALIDAD DE USO
PÚBLICA	TODO EL AÑO
DEMANDA TURISTICA	LOCALIDAD URBANA MAS CERCANA
LOCAL, REGIONAL, NACIONAL	ENSENADA
DOTACION SERVICIOS BASICOS	TELEFONO INFORMACION
AGUA POTABLE	(65) 486115
DISTANCIA EN KMS	CAPITAL REGIONAL
	85
CAPITAL COMUNAL	CAPITAL COMUNAL
	76
USO TURISTICO ACTUAL	ESTADO DE CONSERVACION BUENA
DESCRIPCION GENERAL	
<p>Este río es el desague del lago Todos los Santos y desemboca en el Seno Reloncaví. Al lado de la desembocadura del río se encuentra el pueblo de Ralún. En los comienzos del río Petrohue, se encuentran los rápidos homónimos. La primera parte del río está dentro del Parque Nacional Vicente Pérez Rosales, en este parque se pueden ver los espectaculares saltos del Petrohué. La zona apta para pescar en este río se encuentra en su desembocadura y su parte final. Aquí el río es tranquilo pero igual de caudaloso, en ésta zona el río presenta varias áreas y pozones aptos para practicar ya sea la pesca con mosca seca o con wolly bugers.</p>	

SERVICIO NACIONAL DE TURISMO	
ATRATIVOS TURISTICOS 2012	
REGION DE LOS LAGOS	
CODIGO ATRACTIVO	
R10836A	
NOMBRE DEL ATRACTIVO	REGION
ESTUARIO DE RELONCAVI (DESCARGA DEL PETROHUE SECTOR RALUN)	REGION DE LOS LAGOS
JERARQUIA	PROVINCIA
NACIONAL	LLANQUIHUE
CATEGORIA	DIRECCION
SITIO NATURAL	
TIPO DE ATRACTIVO	COMUNA
COSTA	PUERTO VARAS
TIPO DE PROPIEDAD	LOCALIDAD O SECTOR
PÚBLICA	RALUN
ADMINISTRACION	ESTACIONALIDAD DE USO
PÚBLICA	TODO EL AÑO
DEMANDA TURISTICA	LOCALIDAD URBANA MAS CERCANA
LOCAL, REGIONAL, NACIONAL	
DOTACION SERVICIOS BASICOS	TELEFONO INFORMACION
AGUA POTABLE	(65) 361219
DISTANCIA EN KMS	CAPITAL REGIONAL
	150
CAPITAL COMUNAL	CAPITAL COMUNAL
	129
USO TURISTICO ACTUAL	ESTADO DE CONSERVACION BUENA
DESCRIPCION GENERAL	
<p>El Seno de Reloncaví marca el fin del valle central y se considera el inicio geográfico de la Patagonia chilena. Este extenso brazo de mar se abre hacia el norte del golfo de Ancud, entre la isla Puluqui y la costa continental. Su forma es elíptica y mide 24 millas marinas de norte a sur y 17 millas en su eje este-oeste. En su lado oriental se abre el gran estero de Reloncaví que se interna en el continente como por 30 millas.</p>	

SERVIICIO NACIONAL DE TURISMO	
ATRATIVOS TURISTICOS 2012	
REGION DE LOS LAGOS	
CODIGO ATRACTIVO	
R10038	
	NOMBRE DEL ATRACTIVO SALTOS DEL PETROHUE
	REGION REGION DE LOS LAGOS
JERARQUIA INTERNACIONAL	PROVINCIA LLANQUIHUE
CATEGORIA SITIO NATURAL	DIRECCION
TIPO DE ATRACTIVO CAIDA DE AGUA	COMUNA PUERTO VARAS
TIPO DE PROPIEDAD PÚBLICA	LOCALIDAD O SECTOR SALTOS DEL PETROHUE
ADMINISTRACION PÚBLICA	ESTACIONALIDAD DE USO TODO EL AÑO
DEMANDA TURISTICA LOCAL, REGIONAL, NACIONAL, INTERNACIONAL	LOCALIDAD URBANA MAS CERCANA PETROHUE
DOTACION SERVICIOS BASICOS AGUA POTABLE, ELECTRICIDAD	DISTANCIA EN KMS CAPITAL REGIONAL 90 CAPITAL COMUNAL 70
TELEFONO INFORMACION (65) 486115	ESTADO DE CONSERVACION BUENA
USO TURISTICO ACTUAL	
DESCRIPCION GENERAL Los Saltos de Petrohue corresponden a una serie de Cascadas del río Petrohué, se encuentran al interior del Parque Nacional Vicente Pérez Rosales. Ofrece el indescriptible paisaje de la selva valdiviana, los matices de verdes en el bosque, cielos despejados, el lago Llanquihue y el imponente volcán Osorno.	

SERVIICIO NACIONAL DE TURISMO	
ATRATIVOS TURISTICOS 2012	
REGION DE LOS LAGOS	
CODIGO ATRACTIVO	
R10146	
	NOMBRE DEL ATRACTIVO COCHAMÓ
	REGION REGION DE LOS LAGOS
JERARQUIA NACIONAL	PROVINCIA LLANQUIHUE
CATEGORIA FOLKLORE	DIRECCION A 91 KM AL OESTE DE PUERTO VARAS
TIPO DE ATRACTIVO ARQUITECTURA POPULAR ESPONTÁNEA	COMUNA COCHAMÓ
TIPO DE PROPIEDAD PÚBLICA	LOCALIDAD O SECTOR COCHAMÓ
ADMINISTRACION PÚBLICA	ESTACIONALIDAD DE USO TODO EL AÑO
DEMANDA TURISTICA LOCAL, REGIONAL, NACIONAL	LOCALIDAD URBANA MAS CERCANA COCHAMÓ
DOTACION SERVICIOS BASICOS AGUA POTABLE, ELECTRICIDAD	DISTANCIA EN KMS CAPITAL REGIONAL 108 CAPITAL COMUNAL 0
TELEFONO INFORMACION (65) 350271	ESTADO DE CONSERVACION BUENA
USO TURISTICO ACTUAL	
DESCRIPCION GENERAL Esta extensa comuna fue creada en 1979, su capital comunal es Río Puelo. Aunque el poblamiento en la zona se remonta a épocas prehispánicas, solo a mediados del siglo XIX la extracción del alerce motivó el poblamiento de la comuna a través del Estuario del Reloncaví en pequeños asentamientos en las faldas de los cerros. A fines de ese siglo surge el poblado de Cochamó consolidándose la etapa de ocupación permanente. Últimamente el ecoturismo se ha transformado en una actividad en constante crecimiento en la zona.	

SERVICIO NACIONAL DE TURISMO	
ATRATIVOS TURISTICOS 2012	
REGION DE LOS LAGOS	
CODIGO ATRACTIVO	
R10018	
	
	
NOMBRE DEL ATRACTIVO	REGION
TERMAS DE RALUN	REGION DE LOS LAGOS
JERARQUIA	PROVINCIA
REGIONAL	LLANQUIHUE
CATEGORIA	DIRECCION
SITIO NATURAL	A 80 KM AL ESTE DE PUERTO VARAS
TIPO DE ATRACTIVO	COMUNA
TERMAS	PUERTO VARAS
TIPO DE PROPIEDAD	LOCALIDAD O SECTOR
PUBLICA	RALUN
ADMINISTRACION	SUBTIPO DEL ATRACTIVO
PUBLICA-PRIVADA	FUENTE O CENTRO TERMAL
DEMANDA TURISTICA	ESTACIONALIDAD DE USO
LOCAL, REGIONAL	OCTUBRE A MARZO
DOTACION SERVICIOS BASICOS	LOCALIDAD URBANA MAS CERCANA
AGUA POTABLE, ELECTRICIDAD	PUERTO VARAS
TELEFONO INFORMACION	DISTANCIA EN KMS
(65) 235227	CAPITAL REGIONAL 97,5
	CAPITAL COMUNAL 80
USO TURISTICO ACTUAL	ESTADO DE CONSERVACION BUENA
DESCRIPCION GENERAL	
Se ubican frente a Ralún en la ribera nororiente del río Petrohue y bordeando el Parque Nacional Vicente Pérez Rosales. Funcionan al aire libre y cuentan con servicios de alojamiento en cabañas.	

SOLO USO ACADÉMICO

Anexo 35:

CUADRO 6: LLEGADA DE VISITANTES, PERMANENCIA PROMEDIO, GASTO PROMEDIO DIARIO INDIVIDUAL, GASTO PROMEDIO TOTAL INDIVIDUAL E INGRESO DE DIVISAS, SEGÚN PAÍS DE RESIDENCIA, 2016

PAÍS DE RESIDENCIA	LLEGADA DE VISITANTES	PERMANENCIA PROMEDIO (EN NOCHES)	GASTO PROMEDIO DIARIO INDIVIDUAL (EN DÓLARES)	GASTO TOTAL INDIVIDUAL (EN DÓLARES)	INGRESO DE DIVISAS (EN DÓLARES)
TOTAL					3.097.034.446
TRANSPORTE INTERNACIONAL					443.516.433
VISITANTES (1)	6.712.334				2.653.518.013
EXCURSIONISTAS	1.071.634				33.707.857
TURISTAS	5.640.700	7,4	62,6	464,4	2.619.810.156
AMÉRICA	5.018.187	6,5	59,6	386,3	1.938.674.547
ARGENTINA	3.016.124	5,4	55,5	297,1	896.171.233
BOLIVIA	438.435	4,1	23,0	94,2	41.291.939
PERÚ	406.520	5,0	35,0	175,2	71.216.329
BRASIL	443.106	7,0	100,5	701,9	311.002.675
EE.UU.	247.820	12,1	86,9	1.051,8	260.667.387
MÉXICO	46.136	12,5	80,6	1.005,4	46.385.305
CANADÁ	48.230	18,3	63,1	1.154,4	55.677.606
COLOMBIA	120.138	15,7	41,0	644,6	77.439.604
RESTO AMÉRICA	251.679	12,4	57,1	710,5	178.822.468
EUROPA	472.128	15,9	69,9	1.111,1	524.604.717
ALEMANIA	76.036	16,3	64,8	1.055,2	80.233.027
ESPAÑA	87.983	16,7	68,5	1.143,9	100.646.550
FRANCIA	79.846	17,3	61,8	1.068,8	85.339.435
INGLATERRA	52.910	10,6	98,9	1.049,9	55.548.323
OTROS EUROPA	175.353	16,3	70,9	1.156,7	202.837.382
AUSTRALIA	57.276	10,5	83,4	871,7	49.925.635
ASIA	59.749	13,2	98,6	1.302,9	77.849.497
RESTO MUNDO	33.361	11,8	72,8	862,0	28.755.760

(1) Visitantes = Turistas + Excursionistas.

Fuente: División de Estudios, Subsecretaría de Turismo - Departamento de Estadísticas, SERNATUR. Estudio del Turismo Receptivo, año 2016.

Elaboración: División de Estudios, Subsecretaría de Turismo - Departamento de Estadísticas, SERNATUR.

Anexo 36:

CUADRO 8. NÚMERO DE VISITANTES AL SISTEMA NACIONAL DE ÁREAS SILVESTRES PROTEGIDAS (SINA SPE), SEGÚN REGIÓN, 2016

UNIDAD SINA SPE	TOTAL	PROCEDENCIA	
		CHILENOS	EXTRANJEROS
TOTAL GENERAL	3.663.164	2.271.830	796.334
VALPARAÍSO	15.239	11.742	3.497
M.N. QUEBRADA DE CARDONES	-	-	-
M.N. SALAR DE SURIRE	876	276	600
R.N. LAUCA	13.802	11.233	2.569
R.N. LAS VICUÑAS	461	143	338
ITAPALCA	10.861	9.590	1.269
P.N. ISLA DE HUASCO	-	-	-
P.N. VOLCÁN ISLUGA	179	137	42
R.N. PAMPADÉ TAMUGAL	10.682	9.456	1.226
BIOBIO	543.968	269.810	274.158
M.N. LA PORTADA	123.304	122.638	2.666
P.N. LLULLALCADO	-	-	-
P.N. MONTE MORENO	-	-	-
R.N. LA CHIMBA	-	-	-
R.N. LOS FLAMENCOS	418.664	176.172	242.512
BIATRACAMA	14.429	12876	1553
P.N. EL MONTE DE CHALLE	4.702	4.523	179
P.N. NEVAO DE TRES CRUCES	841	544	397
P.N. SAN DE AZÚCAR	8.786	7.809	977
COCCOLIMÉ	87.529	79.360	8.169
M.N. PICHASCA	5.991	5.825	163
P.N. BOSQUE FRAY JORGE	23.312	22.475	837
R.N. LAS CHINDILLAS	3.903	3.403	500
R.N. PINGÜINO DE HUMBOLDT	54.635	47.654	6.982
VVALPARAÍSO	197.276	161.206	36.070
M.N. ISLA CAHUAUA	-	-	-
P.N. ARCHIPELAGO DE JUAN FERNÁNDEZ	3.066	2.748	338
P.N. LA CAMPANA	60.320	58.991	1.929
P.N. RAPA NUI	68.903	36.666	32.235
R.N. EL YALI	1.916	1.856	60
R.N. LAGO PEÑUELAS	41.972	40.884	1.088
R.N. RIO BELINCO	-	-	-
S.N. LAGUNA EL PERAL *	21.060	20.979	101
VIÑA DEL MAR	32.229	31.934	295
R.N. LAS PALMAS DE COCALÁN	-	-	-
R.N. RIO DE LOS CRUCES	31.977	31.688	276
R.N. RIO BELINCO DE LONCHA	256	256	0
VIÑA DEL MAR	113.006	110.021	2.985
P.N. RÍO DE LOS CRUCES	63.452	61.191	1.461
R.N. ALTOS DEL RÍO	19.276	18.026	1.250
R.N. FEDERICO ALBERT	10.456	10.395	61
R.N. LAGUNA TORCA	13.235	13.079	156
R.N. LOS BELLEROS DEL MELADO	816	815	1
R.N. LOS QUEULES	242	241	1
R.N. LOS RUILES	5.527	5.474	53
R.N. RÍO DE LOS CRUCES	-	-	-
VIÑA DEL MAR	105.175	104.485	690
P.N. LAGUNA DEL LAJA	76.470	75.972	498
R.N. ALTOS DEL RÍO	679	679	0
R.N. ISLA MOCHA	2.145	2.056	89
R.N. LOS HUALES DE NEBLINTO	828	824	4
R.N. HONGUEN	18.661	18.578	83
R.N. ÑUBLE	4.896	4.850	46
R.N. RALCO	1.496	1.496	0
VALPARAÍSO	460.553	441.072	48.781
M.N. CERRÓN NELO	67.798	65.532	2.266
M.N. CONTULMO	5.566	5.511	55
P.N. CONGUILLO	111.709	108.875	4.834
P.N. HUERQUEHE	56.456	42.916	13.540
P.N. NAHUELBUA	24.843	24.881	262
P.N. TOURAJUA	11.270	10.929	341
P.N. VILLARRICA	70.832	47.426	23.406
R.N. ALTO BÍO-BÍO	69	69	0
R.N. CHINAMUERTA	493	483	10
R.N. MALACACHUELLO	108.618	104.237	4.381
R.N. MALLECO	0	0	0
R.N. NAUCAS	0	0	0
R.N. VILLARRICA	3.070	2.732	338
VALDIVIA	7.305	7.141	164
R.N. MOCHO-CHOBUENCO	3.879	3.438	441
P.N. ALBERTO COSTERA	3.406	3.703	103
VALDIVIA	787.564	584.196	193.368
M.N. ISLOTES DE RUÑHUL	1.055	756	299
M.N. LAHUEÑ NAOI	3.399	2.348	1.051
P.N. ALBERTO ANDINO	26.632	23.211	3.421
P.N. CHLOE	53.552	44.932	8.620
P.N. COROONADO	-	-	-
P.N. HORVOREN	1.072	863	209
P.N. PUÑEHUE	153.020	132.421	20.599
P.N. VICENTE PÉREZ ROSALES	546.411	387.760	158.651
R.N. FULBURI	2.423	1.965	458
R.N. LAGO PALENA	-	-	-
R.N. LLANQUIHUE	0	0	0
VALDIVIA	92.457	67.215	25.242
R.P. CERRÓN HUEMULES *	446	445	1
M.N. CINCO HERMANAS	-	-	-
M.N. DOS LAGUNAS	2.178	2.163	15
P.N. EL GUAMBUÉN	-	-	-
P.N. ISLA MAGDALENA	-	-	-
P.N. LAGUNA SAN RAFAEL	7.725	6.762	1.973
P.N. QUELIL	37.267	27.760	9.507
R.N. CERRÓN CASTILLO	5.149	3.762	1.387
R.N. COPIAQUE	21.670	19.905	2.165
R.N. MATRUCUARA	-	-	-
R.N. LAGO CARLOTA	-	-	-
R.N. LAGO COCHRANE	3.615	2.837	788
R.N. LAGO JENWEN	2.960	2.106	454
R.N. LAGO LAS TORRES	-	-	-
R.N. LAGO ROSSELOT	-	-	-
R.N. LAS GUANTECAS	-	-	-
R.N. MASHUALLÉ *	-	-	-
R.N. RIOSARSON	11.666	2.814	8.872
R.N. TRAPANANDA	71	71	0
VALDIVIA Y ANTARCTICA CHILENA	405.000	268.800	136.200
M.N. CUEVA DEL MILCÓN	139.668	102.268	37.370
M.N. LAGUNA DE LOS CISNES	-	-	-
M.N. LOS PINGÜINOS	32.281	7.979	24.302
P.N. ALBERTO DE AGOSTINI	-	-	-
P.N. BERNARDO O'HIGGINS **	36.003	20.663	15.340
P.N. CABO DE HORNO	10.407	2.767	7.640
P.N. PALAISE	2.537	1.486	1.051
P.N. TORRES DEL PAINE	252.447	115.922	136.525
R.N. ALACALUFES	1.742	669	1.073
R.N. LAGUNA PARRELLAR	3.917	3.430	487
R.N. MAGALLANES	16.438	13.979	2.459
METROPOLITANA	105.463	92.296	13.167
M.N. EL MORADO	17.031	14.271	2.760
R.N. RIO CARRILLO	88.432	88.021	1.111

Fuente: Corporación Nacional Forestal (CONAF).
Elaboración: División de Estudios, Subsecretaría de Turismo - Departamento de Estadísticas, SERENATUR.

R.N. = Reserva Nacional

P.N. = Parque Nacional

M.N. = Monumento Natural

S.N. = Santuario de la Naturaleza

R.P. = Área de Protección

*Estas unidades no forman parte del SINA SPE, pero son administradas por CONAF.

**De los 26.003 visitantes, 3.9 fueron registrados por el sector administrado desde la región de Aisén.

IS DE ALOJAMIENTO TURISTICO TOTAL NACIONAL POR MES, SEGUN LUGAR DE RESIDENCIA, 2016

		2016											
		FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE			
710	1 073 000	823 519	698 046	622 048	610 618	789 887	691 795	673 111	833 390				
516	716 815	485 515	419 972	408 244	407 453	523 147	449 989	433 738	532 722				
121	6 166	4 241	3 671	4 181	3 931	3 240	4 619	3 926	5 212				
367	9 933	8 938	7 423	7 266	7 622	8 277	7 843	8 013	9 102				
308	34 456	22 900	20 626	21 114	21 029	23 663	21 383	22 070	25 776				
171	11 958	9 736	9 281	9 943	8 954	11 466	8 636	8 296	10 581				
109	19 148	14 896	13 691	13 092	12 906	16 187	13 288	13 000	15 757				
138	51 804	31 682	27 364	25 305	23 939	32 717	24 653	26 321	29 480				
501	414 678	289 609	246 367	237 008	238 318	304 970	263 885	259 549	316 186				
375	23 246	13 971	10 993	11 269	9 433	13 911	14 493	11 686	17 384				
347	20 836	11 932	11 500	10 142	9 532	14 124	10 503	9 920	13 435				
573	54 516	31 481	27 911	27 716	29 036	35 724	31 466	29 517	36 216				
742	19 274	12 761	11 692	10 607	11 588	13 903	12 439	11 327	14 593				
168	8 542	6 441	5 364	5 676	6 071	9 051	8 478	5 210	8 176				
733	22 511	18 013	15 969	15 678	15 574	21 632	19 174	16 881	18 711				
591	7 560	5 427	4 242	4 377	4 648	5 459	4 293	4 065	5 106				
272	12 045	4 228	4 049	4 572	4 593	5 022	4 717	4 017	6 777				
094	356 215	338 004	266 074	213 804	203 455	266 739	241 806	238 373	300 689				
224	130 392	103 583	73 756	58 043	49 750	80 050	61 828	68 607	87 741				
273	6 078	7 612	8 366	6 465	6 713	8 100	7 965	6 570	8 548				
367	3 506	3 307	2 750	2 656	2 969	3 236	2 494	2 644	3 951				
332	37 389	37 909	40 684	37 642	42 694	69 714	56 281	50 971	48 224				
194	4 682	6 387	6 661	6 058	6 951	6 933	5 716	5 945	8 309				
216	4 287	7 303	4 991	4 473	5 641	5 428	6 121	5 920	7 285				
147	45 659	52 970	36 578	28 342	23 084	25 893	27 314	27 061	34 704				
139	19 661	24 796	20 592	16 824	20 776	17 205	21 025	20 094	23 446				
240	9 694	11 304	9 711	7 197	7 311	7 751	7 004	7 798	12 813				
586	16 695	12 758	7 117	4 303	3 977	3 975	4 336	4 277	10 203				
329	11 003	9 783	7 344	4 465	3 890	4 769	6 004	4 282	8 605				
283	9 214	8 043	5 327	3 722	2 609	3 083	3 160	3 302	5 436				
208	23 461	20 137	16 591	12 810	9 974	10 924	12 484	12 467	16 904				
425	7 099	6 011	5 174	3 465	2 973	3 846	3 724	4 531	5 838				
332	11 582	11 728	8 558	6 684	7 422	6 802	5 979	5 919	7 635				
199	15 811	14 174	10 874	10 636	7 719	9 309	10 500	9 003	10 826				

mo - Departamento de Estadísticas SERNATUR

Los decimales por efecto de la aplicación del factor de expansión, son redondeados a la segunda cifra decimal. Los datos comprendidos entre enero de 2003 hasta diciembre de 2014, no son estadísticamente comparables con la nueva metodología del producto, es decir, con la serie actual, que por primera vez aplica un diseño muestral que incluye representatividad estadística para destino turístico, además de nivel regional y clase de establecimiento. Esto implica su comparación directa con cifras de la antigua metodología. También es importante señalar, que se realizó una depuración de la clase de establecimiento "Hoteles" y "Apartamentos turísticos" para incluir los datos de establecimientos de alojamiento turístico por destino. Serie 2014-2015, "version final", publicados en la web de SERNATUR <http://www.sernatur.cl/estadisticas>

Anexo 37:

Anexo 38:

CUADRO 13: TRANSPORTE AÉREO NACIONAL DE OPERADORES REGULARES* PASAJEROS ENTRE CIUDADES DE CHILE, 2016

AEROPUERTOS INTERNACIONALES		TOTAL	LLEGADOS	SALIDOS
		(NÚMERO PASAJEROS)	(DESTINO/ORIGEN)	(ORIGEN/DESTINO)
TOTAL ENTRE CIUDADES		10.835.958	5.420.185	5.415.773
SANTIAGO	IQUIQUE	1.091.494	549.195	542.299
	PICA	3.614	0	3.614
	ANTOFAGASTA	1.685.815	845.845	839.970
	CALAMA	1.412.864	709.338	703.526
	COPIAPÓ	471.761	235.761	236.000
	EL SALVADOR	12.447	6.213	6.234
	LA SERENA	596.263	299.304	296.959
	ISLA DE PASCUA	215.557	107.558	107.999
	CONCEPCIÓN	964.732	483.064	481.668
	TEMUCO	674.488	335.815	338.673
	CASTRO	58.933	29.597	29.336
	OSORNO	49.261	25.700	23.561
	PUERTO MONTT	1.026.976	508.847	518.129
	BALMACEDA	291.959	146.180	145.779
	PUERTO NATALES	3.418	1.565	1.853
PUNTA ARENAS	701.952	351.269	350.683	
VALDIVIA	146.267	75.234	71.033	
ARICA	682.271	338.918	343.353	
ARICA	IQUIQUE	20.207	9.334	10.873
IQUIQUE	PICA	2.994	2.913	81
	CONCEPCIÓN	74	0	74
ANTOFAGASTA	IQUIQUE	29.748	15.577	14.171
	COPIAPÓ	204	0	204
	LA SERENA	153.481	74.270	79.211
	CONCEPCION	324	294	30
CALAMA	LA SERENA	25.590	12.111	13.479
	PUERTO MONTT	22	0	22
PUERTOMONTT	TEMUCO	108	0	108
	CASTRO	7.737	4.041	3.696
	BALMACEDA	217.400	109.487	107.913
	PUNTA ARENAS	233.716	115.051	118.665
BALMACEDA	PUNTA ARENAS	6.008	2.888	3.120
PUNTA ARENAS	ANTARTICA CHIL.	6.838	3.417	3.421
	BAHÍA INÚTIL	11	10	1
	PORVENIR	13.920	7.426	6.494
	PUERTO NATALES	1.760	854	906
	PUERTO WILLIAMS	25.717	13.109	12.608
	SOBREVUELO	27	0	27

Fuente: Junta de Aeronáutica Civil (JAC).

Elaboración: División de Estudios. Subsecretaría de Turismo - Departamento de Estadísticas. SERNATUR

*Operadores Regulares: Lan Airlines, Lan Express, Sky Airline y Aerovías DAP.

No se incluyen los taxis y trabajos aéreos.

Anexo 39:

Programa tercera edad

Programa que tiene como objetivo promover el turismo interno en temporada baja y media, potenciando el quiebre de la estacionalidad turística. Orientado a adultos mayores, jubilados, pensionados, montepiados y personas con capacidad reducida, su finalidad es hacer accesible el turismo a este grupo etario. Para ello, se desarrollan paquetes de viaje que cuentan con subsidio del Gobierno.

De esta manera se puede acceder a ellos a través de 3 modalidades:

Cupos Regulares: Paquetes turísticos a 19 destinos nacionales los cuales cuentan con un subsidio de 40% en temporada baja y hasta un 25% en temporada media. Para acceder al Programa los interesados deben dirigirse a las agencias de viajes que comercializan el Programa.

Cupos Sociales: Paquetes turísticos terrestres de 7 días y 6 noches, destinados a adultos mayores vulnerables (ubicados en los 4 primeros quintiles), los cuales cuentan con un subsidio de un 75% en temporada baja y de un 68% en temporada media. Para acceder a estos cupos los interesados deben dirigirse a su Municipalidad.

Cupos Intrarregionales: Paquetes turísticos terrestres de 3 días y 2 noches destinados a adultos mayores, los cuales cuentan con un subsidio variable. En estos viajes se visitan destinos turísticos dentro de la región del interesado. Para mayor información concurrir a las oficinas de SERNATUR en cada capital regional.

¿Qué incluye el programa?

- Traslado
- Traslado según corresponda a cada destino.
- Estadía
- Estadía en hoteles, hostales, hosterías, apart-hoteles, cabañas, resort o lodge según destino.
- Régimen de pensión
- Régimen de pensión completa (desayuno, almuerzo y cena).
- Actividades: Considera la realización de actividades recreativas y dos excursiones en cada destino.

Anexo 40

Programa Giras de estudio:

Características del Programa Gira de Estudios

El Programa Gira de Estudios, entrega financiamiento a paquetes turísticos a alumnos de enseñanza media de establecimientos educacionales que reciben subvención estatal, facilitando el acceso a jóvenes vulnerables y/o de menores recursos a los beneficios del turismo. Además, el programa tiene un impacto económico: busca contribuir al quiebre de la estacionalidad turística, fortaleciendo el desarrollo de los pequeños y medianos empresarios turísticos y empleos directos e indirectos en el sector.

Los jóvenes beneficiarios adquieren experiencias sociales, culturales y cívicas, ya que todos los paquetes turísticos contemplan visitas, paseos o tours a sitios de relevancia

histórica, cultural o social. También se consideran los traslados, alojamiento por 6 días y 5 noches, alimentación completa, visitas guiadas, tours y excursiones, guía acompañante durante todo el viaje, y seguro complementario de asistencia en viaje.

Además de dichos centros educativos, a partir de la 9° Temporada (año 2015), el Programa contempló la participación de las escuelas especiales, velando así por la inclusión e integración de jóvenes en situación de discapacidad. Dicha iniciativa perdura hasta el día de hoy, siendo gestionado el viaje de las escuelas especiales a través del Servicio Nacional de La Discapacidad.

A partir del año 2017, el Servicio Nacional de Turismo (SERNATUR) y el Servicio Nacional de Menores (SENAME) firmaron un convenio de colaboración con el objeto de favorecer dentro del Programa a los niños, niñas y jóvenes (NNA) que están bajo la protección del Estado en alguno de los centros administrados o supervisados por SENAME, otorgándoles mayores oportunidades y acceso a las políticas públicas que incrementen su bienestar. Esta experiencia concretó el viaje de 3 delegaciones de NNA, quienes disfrutaron de distintos destinos del país.

Estrategia nacional de turismo 2012-2020:

Anexo 41

Chile es un actor pequeño en el contexto mundial, aportando un 0,3% a las llegadas internacionales y un 0,2% al gasto internacional en turismo. No obstante, lo anterior, el turismo se ha transformado en el 4° sector exportador de Chile (después de las industrias de minería, frutícola y de celulosa y papel) y representa el 5% de sus ingresos (equivalentes a 2.357 millones de dólares sólo por concepto del turismo receptivo). De este modo, el sector turístico se sitúa por sobre la industria vitivinícola, forestal y salmonera.

Durante el 2011, sobre 3 millones de turistas internacionales llegaron a Chile, un 11% más que el año 2010, crecimiento debido al notable aumento en la llegada de turistas brasileños, entre otros factores. Del total de visitantes, un 39% ingresaron por vía aérea, un 55% por vía terrestre y un 6% por vía marítima.

El turismo interno es parte vital de la industria turística, ya que ayuda a sostener los negocios turísticos durante la temporada media y baja, le da mayor dinamismo a la industria y genera una plataforma para el desarrollo de oferta turística exportable.

Considerando todas las actividades ligadas al turismo interno, receptivo y emisivo, se estima que esta industria genera aproximadamente USD 11 mil millones de ingresos para Chile.

Anexo 42

Estudios de turismo y valoración económica de destino:

Visión: Chile contará con investigaciones y análisis en diferentes temas relacionados con el turismo, tales como estudios de sus mercados e información cuantitativa de sus destinos turísticos.

Descripción: Realizar estudios sobre los mercados prioritarios para Chile, el perfil y comportamiento de sus turistas. Esta información es relevante en cuanto provee información valiosa para la estrategia de atracción de turistas extranjeros.

Adicionalmente, es necesario generar estándares de valoración económica para atractivos turísticos nacionales que permitan evaluar las inversiones en base a criterios objetivos. Esto contribuirá a impulsar el crecimiento de la inversión y facilitar las oportunidades de negocios del sector.

Entre los estudios que realiza SERNATUR, cabe destacar la medición de factor de ocupación de alojamiento turístico durante fines de semana largo, el comportamiento de turismo emisor/receptor y el comportamiento del turismo interno.

Objetivo General: Proporcionar información que permita diseñar estrategias adecuadas para la atracción de los turistas y dar acceso a información estandarizada y comparable a potenciales inversionistas nacionales y extranjeros.

Encuesta:

Anexo 43:

* 1. Nacionalidad

- | | |
|--|--------------------------------------|
| <input type="radio"/> Chilena/o | <input type="radio"/> Norteamericano |
| <input type="radio"/> Otro país sudamericano | <input type="radio"/> Europeo |
| <input type="radio"/> Centroamericano | <input type="radio"/> Otro |

* 2. Edad

- | | |
|-----------------------------------|--------------------------------|
| <input type="radio"/> Menor de 18 | <input type="radio"/> 36 - 45 |
| <input type="radio"/> 18 - 25 | <input type="radio"/> 46 - 55 |
| <input type="radio"/> 26 - 35 | <input type="radio"/> 56 o más |

* 3. Género

- | | |
|------------------------------|----------------------------|
| <input type="radio"/> Hombre | <input type="radio"/> Otro |
| <input type="radio"/> Mujer | |

* 4. Ocupación

- | | |
|-------------------------------------|-----------------------------------|
| <input type="radio"/> Estudiante | <input type="radio"/> Desempleado |
| <input type="radio"/> Empleado | <input type="radio"/> Otro |
| <input type="radio"/> Independiente | |

* 5. País de residencia

- Chile
- Otro (especifique)

* 6. Región de residencia

* 7. ¿Cuál(es) de las siguientes regiones son de su interés?

Arica Y Parinacota

Bío Bío

Tarapacá

La Araucanía

Antofagasta

Los Ríos

Atacama

Los Lagos

Coquimbo

Aysén

Valparaíso

Magallanes y Antártica

Libertador Gral Bernardo O'Higgins

Metropolitana de Santiago

Maule

Otro (especifique)

* 8. ¿Dónde prefiere viajar o irse de vacaciones?

Playa

Campo

Montaña

Otro (especifique)

* 9. ¿Viajaría dentro de su misma región?

Sí

Indiferente

No

* 10. ¿Conoce la Región de los Lagos?

Sí

Me gustaría conocerla

No

* 11. De los siguientes puntos mencionados en la Región de Los Lagos
¿Cuáles son de su interés?

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Lago Llanquihue | <input type="checkbox"/> Petrohué |
| <input type="checkbox"/> Volcán Osorno | <input type="checkbox"/> Saltos del Petrohué |
| <input type="checkbox"/> Volcán Calbuco | <input type="checkbox"/> Peulla |
| <input type="checkbox"/> Chiloé | <input type="checkbox"/> Lago Todos los Santos |
| <input type="checkbox"/> Angelmó | <input type="checkbox"/> Parque Pumalín |
| <input type="checkbox"/> Muelle de las Almas | <input type="checkbox"/> Osorno-Puyehue |
| <input type="checkbox"/> Cochamó | <input type="checkbox"/> Parque Nacional Alerce Andino |
| <input type="checkbox"/> Otro (especifique) | |

* 12. ¿Suele frecuentar espacios naturales cuando viaja?

- Sí A veces
 No

* 13. ¿Es de interés para usted un hotel inserto en un espacio natural?

- Sí Depende de la ubicación
 No

* 14. ¿Encuentra importante que un hotel ubicado en un espacio natural interactúe con su alrededor?

- Sí Indiferente
 No

* 15. ¿Pagaría más por hospedarse cerca de parques o espacios naturales?

- Sí
 No

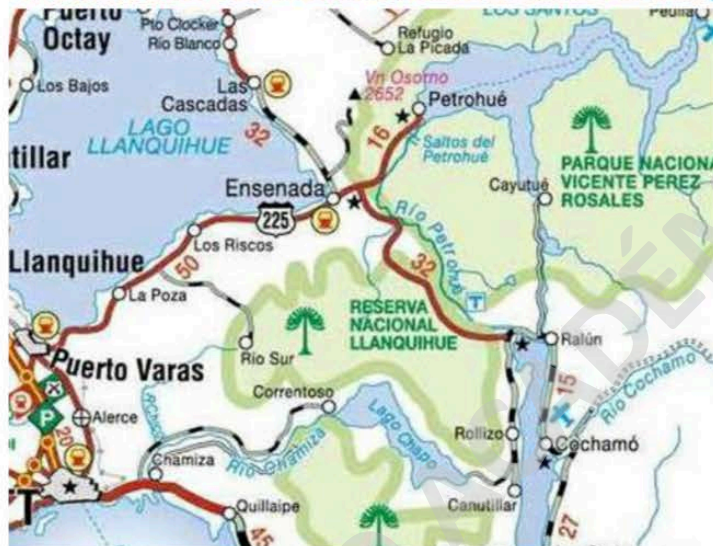
* 16. Si el hotel está ubicado en una zona aledaña a la ciudad ¿Le es importante el trayecto hacia éste?

Sí

No

Otro (especifique)

* 17. Si el hotel estuviera cercano a estas zonas ¿Estaría interesado?



Sí

indiferente

No

* 18. Y si éste fuera el alojamiento que se le está ofreciendo ¿Iría?



Sí

Me podría llegar a interesar

No

* 19. ¿Cuánto pagaría por un alojamiento con estas características?

Menos de 20.000 CLP

Entre 60.000 CLP y 80.000 CLP la noche

Entre 20.000 CLP y 30.000 CLP la noche

Más de 80.000 CLP

Entre 30.000 CLP y 40.000 CLP la noche

Sin respuesta

Entre 40.000 CLP y 60.000 CLP la noche

* 20. ¿Le interesa la oferta culinaria de la zona?

- Sí No la conozco
 No No la conozco, pero me interesaría conocerla

* 21. ¿Qué servicios considera imprescindibles en un hotel al sur de Chile?

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Áreas verdes | <input type="checkbox"/> Televisión |
| <input type="checkbox"/> Piscina interior (temperada) | <input type="checkbox"/> Calefacción |
| <input type="checkbox"/> Piscina exterior | <input type="checkbox"/> Aire Acondicionado |
| <input type="checkbox"/> Jacuzzi | <input type="checkbox"/> Termo Panel |
| <input type="checkbox"/> Sauna y spa | <input type="checkbox"/> Caja Fuerte |
| <input type="checkbox"/> Tinaja | <input type="checkbox"/> Gimnasio |
| <input type="checkbox"/> Restorán | <input type="checkbox"/> Áreas deportivas y de esparcimiento |
| <input type="checkbox"/> Bar | <input type="checkbox"/> Estacionamiento |
| <input type="checkbox"/> Quincho | <input type="checkbox"/> Ascensores |
| <input type="checkbox"/> Diferentes tipos de habitaciones | <input type="checkbox"/> Servicio de lavandería |
| <input type="checkbox"/> Wi-fi | <input type="checkbox"/> TV Cable |
| <input type="checkbox"/> Otro (especifique) | |

* 22. Le parece importante que el hotel se interconecte con otros puntos turísticos tales como Petrohué, Chiloé, volcán Osorno, Cochamó

- Sí Indiferente
 No

* 23. Prolongaría su estadía en éste de si tuviera una mayor conectividad con los sectores mencionados

- Sí Lo consideraría
 No Indiferente

* 24. ¿Qué considera más esencial en un proyecto turístico?

Precio

Ambos

Calidad

Sin respuesta

* 25. Cuando busca alojamiento, ¿Cuál(es) medios utiliza? indique

Internet

Recomendaciones

Agencias de viaje

Busco al momento de llegar

Aplicaciones

* 26. Dónde prefiere vacacionar

Chile

Extranjero

* 27. ¿Qué es lo más importante para tí a la hora de escoger un hotel para pasar las vacaciones?

Calidad instalaciones

Buena ubicación

Limpieza e higiene

Buena accesibilidad

* 28. Cuando viaja por placer, ¿Cómo suele hacerlo?

Solo

Con amigos

En pareja

No suelo viajar

En familia

* 29. ¿De cuántos días sería su estadía?

1

3

2

4 o más

* 30. ¿Le interesa el formato Hotel y Cabañas?

Sí

No

* 31. Considera importante la lejanía de un hotel respecto a zonas urbanas

Sí

Indiferente

No

* 32. ¿Le interesa un proyecto de estas características para eventos como reuniones, matrimonios u otros?

Sí

No

SOLO USO ACADÉMICO