

**UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE INGENIERÍA COMERCIAL**



Impacto económico del Programa “Vacaciones Tercera Edad” en proveedores de alimentos de los servicios de alojamiento turístico del destino Pichilemu.

MEMORIA PARA OPTAR AL GRADO DE LICENCIADO EN CIENCIAS EN LA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y AL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL

Profesor Guía: SR. OSCAR L. FARIÑA HINOJOSA

Alumno: SRTA. NICOLE C. GARCÍA GARCÍA

VIÑA DEL MAR, 2017

Presentación

Éste estudio, se gesta a raíz del desarrollo del Programa Vacaciones Tercera Edad en el destino Pichilemu, a través del cual se estima el impacto económico de éste en torno a los beneficiarios indirectos que proveen de insumos y productos alimenticios a los servicios de alojamiento turístico que participaron de la ejecución del Programa durante un determinado período de tiempo.

Los resultados obtenidos, reflejan el movimiento económico generado debido a una de las exigencias del Programa, ya que éste considera una minuta de alimentación para cada destino de viaje, la cual en su mayoría es realizada por cada servicio de alojamiento turístico. Esto implica tener relaciones comerciales con una serie de nuevos proveedores, quienes se encargan de suministrar los insumos y productos requeridos.

Dedicatoria

A todos aquellos que contribuyen arduamente al desarrollo de la “industria sin chimeneas”.

Agradecimientos

A mi pareja, por su apoyo incondicional y su compañía en cada viaje realizado a Viña del Mar.

A mi profesor guía, por su flexibilidad y amabilidad para acceder a revisiones en la Sede de Santiago de la Universidad.

A mis compañeros de trabajo y empresarios que colaboraron, a través de la facilitación y recolección de la información.

Especialmente a Zulema Soto, quien desinteresadamente me recibió en su casa cada vez que lo necesité. Espero que estes descansando en paz

Índice

INTRODUCCIÓN	1
Objetivo General.....	3
Objetivos Específicos	4
CAPÍTULO 1: MARCO TEÓRICO.....	5
1.1 Actividad Económica y Turismo en Chile.....	5
1.2 Turismo e Impacto Económico	8
1.3 Comportamiento Turístico	11
1.4 Políticas Públicas	15
CAPÍTULO 2: TURISMO SOCIAL EN CHILE	20
2.1 Turismo como Política Pública	20
2.2 Programa Vacaciones Tercera Edad.....	22
2.3 Programa Vacaciones Tercera Edad y Desarrollo Sectorial.....	34
CAPÍTULO 3: DESTINO PICHILEMU.....	37
3.1 Descripción del Destino.....	37
3.2 Incorporación al Programa Vacaciones Tercera Edad	42
CAPÍTULO 4: ESTUDIO	50
4.1 Período de Estudio	50
4.2 Pasajeros Viajados.....	51
4.3 Subsidio Pagado	52
4.4 Copago Pagado.....	53

4.5 Monto Pagado a los Servicios de Alojamiento Turístico	55
4.6 Determinación de Sujetos de Estudio.....	56
4.7 Identificación de Proveedores	57
4.8 Impacto Económico del Programa.....	61
CONCLUSIONES	63
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	65
ANEXOS	70
Anexo 2.1 Extracto Bases de Licitación (Alimentación)	70
Anexo 3.1 Extracto Bases de Licitación (Alojamiento)	74
Anexo 3.2 Minuta de alimentación del destino Pichilemu	85

Índice de Cuadros y Figuras (Según página en que se encuentran)

Figura 2.1: Adjudicación y subcontratación de servicios turísticos.....	33
Figura 3.1: Oferta Turística Región de O`Higgins	40
Figura 3.2: Distribución de Pernoctaciones en destino año 2012	41
Figura 3.3: Subcontratación de Servicios de Alojamiento Turístico	44
Figura 3.4: Estacionalidad Turística destino Pichilemu	46
Figura 3.5: Distribución de Pernoctaciones en destino Pichilemu año 2012 (con y sin Programa).....	47
Figura 3.6: Distribución de Pernoctaciones en destino Pichilemu año 2015 (con y sin Programa).....	48
Figura 4.1: Pasajeros viajados por alojamiento, tipo de cupo y temporada	51
Figura 4.2: Subsidio por origen, tipo de cupo y temporada de viaje.....	52
Figura 4.3: Subsidio Pagado por Origen, Tipo de Cupo y Temporada de Viaje....	53
Figura 4.4: Copago por origen y tipo de cupo	54
Figura 4.5: Copago pagado por origen y tipo de cupo	54
Figura 4.6: Montos pagados a los servicios de alojamiento turístico de acuerdo a cantidad de pasajeros recibidos por tipo de cupo	55
Figura 4.7: Identificación de Proveedores de insumos y productos alimenticios ..	57

Figura 4.8: Identificación de insumos y productos alimenticios.....	59
Figura 4.9: Estimación de costos por ítem alimenticio y grupo de pasajeros.....	60
Figura 4.10: Costo total en insumos y productos alimenticios por grupos de 20 personas	62
Figura 4.11: Costo total en insumos y productos alimenticios por grupos de 40 personas	62

Resumen

A través del método cuantitativo, se estimó el impacto económico que genera el Programa Vacaciones tercera Edad, por medio de los insumos y productos alimenticios que se requieren debido a la minuta de alimentación del destino Pichilemu. Identificando a: los servicios de alojamiento turístico (que participaron de la ejecución del Programa), proveedores, productos e insumos comprados, precios y cantidades de acuerdo a pasajeros atendidos. De esta forma, se logró estimar las sumas de dinero que deben destinar los empresarios en productos e insumos alimenticios y así conocer el impacto en ésta área económica con y sin la ejecución del Programa.

Abstract

Through the quantitative method, the economic impact generated by the Third Age Vacation Program was estimated by the supplies and alimentary products required due to the meals list from Pichilemu as a destination, identifying: tourism accommodation services that participated through the implementation of the Program, suppliers, products and supplies bought, prices and quantities according to the passengers served; through this way it was possible to estimate the amount of money that the businessman need to invest in products and food supplies so they can know the impact in this economic area with and without the execution of the Program.

INTRODUCCIÓN

Chile, es un país privilegiado en términos climáticos y turísticos, su gran diversidad provoca que tanto chilenos como extranjeros recorran toda su extensión, sin embargo, dichas características sumadas a las costumbres locales (e inclusive de países vecinos), como lo son disfrutar del tiempo de ocio durante la época estival, generan serios problemas de estacionalidad en períodos de baja demanda, es decir entre los meses de marzo a diciembre. Lo cual, tiene consecuencias en el ámbito socioeconómico, como: escasa demanda de servicios turísticos y en consecuencia desempleo estacional, situaciones que repercuten en la economía nacional.

Bajo éste contexto, surge la necesidad de mejorar la estacionalidad a lo largo del país, a través de una política que fomente el turismo interno en períodos de baja demanda y así mejorar la distribución de la renta a través de la actividad turística.

De acuerdo a lo anterior, el Programa Vacaciones Tercera Edad de Sernatur, tiene como objetivo principal, quebrar la estacionalidad turística de los destinos que se ven fuertemente afectados por la demanda estacional que provocan las vacaciones de verano, invierno o feriados largos. Lo anterior, se logra a través de un subsidio otorgado a la demanda, por medio de la venta de paquetes turísticos de tipo “all inclusive”, a bajo costo y completamente adecuados para adultos mayores.

El Programa se ejecuta previa licitación, por lo cual, a través de su oferta técnica se identifica a todos los empresarios que se benefician directamente con la ejecución de este, sin embargo, existe un segmento que se beneficia de forma indirecta,

aquellos son los proveedores de los beneficiarios primarios y otros empresarios de menor tamaño que contribuyen al sector, de los cuales no existe información y por ende se desconoce el nivel de alcance económico generado por el Programa Vacaciones Tercera Edad. De hecho, se sabe que en el destino Pichilemu existen 16 beneficiarios directos, entre los cuales se encuentran: 6 servicios de alojamiento turístico, 7 agencias comercializadoras, 2 guías de turismo y 1 empresa tour operadora.

Por lo tanto, esta investigación es de tipo cuantitativa, ya que idéntica a una parte de los beneficiarios indirectos del Programa Vacaciones Tercera Edad, exclusivamente en el destino Pichilemu y en relación a los insumos y productos requeridos a raíz de la minuta de alimentación del Programa. Es decir, se identifica a los proveedores de los servicios de alojamiento, los productos e insumos alimenticios comprados, la cantidad de pasajeros viajados, los costos totales que esto genera y en consecuencia el impacto económico. Cabe agregar, que éste estudio en ningún caso representará el impacto económico de otros destinos del Programa, debido a las diferencias que pueden existir en la minuta de alimentación y variaciones en los precios locales de los insumos y productos alimenticios.

Objetivo General

Estimar el impacto económico del Programa Vacaciones Tercera Edad, en proveedores de alimentos de los servicios de alojamiento turístico del destino Pichilemu.

Objetivos Específicos

- Identificar a los proveedores de insumos y productos alimenticios de los servicios de alojamiento turístico.
- Identificar los insumos y productos comprados de acuerdo a la minuta de alimentación.
- Conocer las cantidades compradas por cada insumo y producto.
- Identificar los precios manejados por cada insumo y producto o área alimenticia.
- Conocer el impacto económico del Programa.

CAPÍTULO 1: MARCO TEÓRICO

1.1 Actividad Económica y Turismo en Chile

De acuerdo con Marsano (2003), en la economía actual, el ser humano genera recursos que exceden de todo lo que necesita para sobrevivir, y cuando existen excedentes, estos se manifiestan a través de los bienes o servicios suntuarios como el turismo.

El turismo “es un fenómeno social, cultural y económico relacionado con el movimiento de las personas a lugares que se encuentran fuera de su lugar de residencia habitual por motivos personales o de negocios/profesionales. Estas personas se denominan *visitantes* (que pueden ser *turistas* o *excursionistas*; residentes o no residentes) y el turismo tiene que ver con sus actividades, de las cuales algunas implican un *gasto turístico*”¹. Éste último está relacionado con la suma de dinero utilizada en productos y servicios durante un viaje (souvenirs, alojamiento, alimentación, transporte, etc.).

En el área del turismo, la actividad económica está dada por la generación de servicios que buscan satisfacer las necesidades turísticas, es decir a través de: tours, alojamiento, alimentación, transporte, entre otros. Los que surgen en diversos ámbitos como: vacaciones, estudios, trabajo, negocios, ocio, etc.

¹ Organización Mundial del Turismo. Entender el Turismo: Glosario Básico [en línea] <http://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico> [consulta: 27 noviembre 2016]

El Ministerio de Economía Fomento y Turismo, plantea que “Desde la década del ’90 Chile ha experimentado un aumento importante en su actividad turística, lo cual lo ha llevado a posicionarse desde el año 2004 en adelante como el tercer destino más visitado en Sudamérica. No obstante, el turismo continúa siendo un sector emergente en nuestro país”².

1.1.1 Servicio Nacional de Turismo

La actividad turística se viene trabajando en Chile desde mucho antes de la década del 90’, incluso el 8 de noviembre de 1975 se crea El Servicio Nacional de Turismo, “a raíz de la importancia del desarrollo de la actividad turística en Chile como elemento que contribuye al desarrollo económico, social y cultural del país³”, lo anterior, “con el objeto de investigar, planificar, fomentar, controlar, promover y coordinar la actividad turística de Chile”⁴. Ésta institución gubernamental, se encuentra dentro del Ministerio de Economía Fomento y Turismo, de ahí los objetivos que se mantienen hasta el día de hoy desde su creación “contribuir al desarrollo económico, social y cultural del país”.

² Ministerio de Economía Fomento y Turismo. Turismo. [en línea] <<http://www.economia.gob.cl/areas-de-trabajo/subs-turismo/turismo>> [consulta 19 octubre 2016]

³ Servicio Nacional de Turismo. Historia. [en línea] <<http://www.sernatur.cl/historia/>> [consulta 19 octubre 2016]

⁴ Ibid.

1.1.2 Subsecretaría de Turismo

Por otro lado, a contar del 01 de enero del año 2011 entra en funcionamiento la Subsecretaría de Turismo (una de las 3 que conforman el Ministerio de Economía en la actualidad), desde entonces “es el órgano encargado de elaborar planes, programas y proyectos para el fomento, promoción y desarrollo del turismo del país”⁵.

Uno de los primeros proyectos de la subsecretaría, es la creación de la *Estrategia Nacional de Turismo 2012 - 2020*⁶, documento que plantea objetivos estratégicos, como aumentar: la contribución del turismo en el PIB, la generación de empleos directos e indirectos y la llegada de turistas extranjeros. Cambios que se han ido generando debido a la relevancia que ha ido tomando la actividad turística en Chile.

1.1.3 Resultados del Turismo en la Actividad Económica de Chile

En *El Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable*⁷ de la Subsecretaría de Turismo, se indica, que en el año 2015 el turismo interno generó 22 millones de viajes durante el año, con un gasto de US\$ 4.750 millones, y el principal motivo de

⁵ Subsecretaría de Turismo. Que Hacemos. [en línea] <<http://www.subturismo.gob.cl/quienes-somos/acerca-de/>> [consulta 19 octubre 2016]

⁶ Estrategia Nacional de Turismo 2011-2020. [en línea] <http://portal.mma.gob.cl/wp-content/uploads/2014/10/1_Estrategia-Nacional-de-Turismo-2012-2020.pdf> [consulta 14 Noviembre 2016]

⁷ Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable. [en línea] [Consulta 18 noviembre 2016] pp.17 Disponible en: <http://www.agendaproductividad.cl/wp-content/uploads/sites/22/2014/10/PLAN-DE-DESARROLLO-SUSTENTABLE.pdf>

viaje (62,8%) fue vacaciones y descanso, mientras que el resto lo hizo con motivo de visita a familiares y amigos, negocios/trabajo u otro.

Al respecto, la WTTC (World Travel & Tourism Council⁸), indica que en el año 2015, el turismo se ubicó en el sexto lugar del PIB Nacional, aportando en total un 3,4%, mientras que la misma cifra se registra en los empleos que se generaron de forma directa. En cuanto a esto, la Achet (Asociación Chilena de Empresas de Turismo) indicó que en el año 2015 el turismo crecía “a un ritmo de 15 veces más que la actividad económica en general”⁹.

1.2 Turismo e Impacto Económico

En primer lugar, el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo define al turismo como: “una actividad capaz de generar nuevas oportunidades laborales y contribuir a una mejor distribución geográfica de la riqueza debido a sus potenciales efectos en la descentralización y desarrollo territorial”¹⁰.

Por otro lado, el impacto económico es el incremento en términos monetarios generados en la industria turística “...en relación con los niveles que prevalecerían

⁸ World Travel And Tourism Council. World Report. [en línea] <<http://sp.wttc.org/research/economic-research/economic-impact-analysis/>> [Consulta 18 noviembre 2016]

⁹ El Mercurio. El turismo como potencial para el crecimiento de Chile. [en línea] <<http://www.emol.com/noticias/Economia/2016/09/06/820582/El-turismo-como-potencial-para-el-crecimiento-economico-Realmente-queremos-al-amigo-cuando-es-forastero.html>> [Consulta 24 noviembre 2016]

¹⁰ Ministerio de Economía Fomento y Turismo. Turismo. [en línea] <<http://www.economia.gob.cl/areas-de-trabajo/subs-turismo/turismo>> [Consulta 14 noviembre 2016]

en ausencia de esta actividad”¹¹.

Los estudios que se realizan en este ámbito, “sirven para medir la repercusión y los beneficios de inversiones en infraestructuras, organización de eventos, así como de cualquier otra actividad susceptible de generar un impacto socioeconómico, incluyendo cambios legislativos y regulatorios.”¹²

En éste ámbito, la OMT (Organización Mundial del Turismo) indica que el impacto económico se genera tanto en los destinos visitados, como también más allá de ellos. La WTTC agrega, que en el año 2015 la contribución del turismo al empleo directo, indirecto e inducido fue de 285.578.000 puestos de trabajo, correspondiente al 9,5% del empleo a nivel mundial, es decir 1 de cada 11 empleos se generó gracias al Turismo. Por otro lado, la contribución total al PIB corresponde al 9,8% a nivel mundial con un aporte de USD 7,170.3 billones.

1.2.1 Tipos de Impacto Económico

Según el documento “*Estudios de impacto Económico*”¹³, existen 3 impactos que derivan de las políticas públicas: directo, indirecto e inducido.

¹¹ Organización Mundial del Turismo. Entender el Turismo: Glosario Básico. [en línea] <<http://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico>> [Consulta 14 noviembre 2016]

¹² Estudios de Impacto Económico. Como valorar la repercusión y el entorno de iniciativas e inversiones públicas. [en línea] [Consulta 14 noviembre 2016], pp. 3 Disponible en: <<https://www.pwc.es/es/sector-publico/assets/brochure-estudios-impacto-economico.pdf>>

¹³ Ibid. p.4

1.2.1.1 Impacto Directo

Está relacionado con aquellas entidades y personas que reciben de forma inmediata los efectos de una inversión o política pública.

1.2.1.2 Impacto Indirecto

Corresponde a las entidades y personas que suministran de productos o servicios a aquellos que reciben de forma directa los efectos de una inversión o política pública.

1.2.1.3 Impacto Inducido

Corresponde a la “producción y el empleo que se genera gracias al consumo de bienes y servicios”¹⁴, el que además es efectuado por los trabajadores de las entidades que reciben el impacto directo o indirecto de las inversiones o políticas públicas.

¹⁴ Estudios de Impacto Económico. Como valorar la repercusión y el entorno de iniciativas e inversiones públicas. [en línea] [Consulta 14 noviembre 2016], pp. 3 Disponible en: <<https://www.pwc.es/es/sector-publico/assets/brochure-estudios-impacto-economico.pdf>>

1.3 Comportamiento Turístico

En Chile, el comportamiento turístico está relacionado a las características climáticas, laborales y educativas, provocando un turismo de masas, es decir existe un comportamiento particular por parte del turista, el cual se desplaza hacia los principales atractivos turísticos del país durante la época estival, feriados largos o vacaciones de invierno, generando serios problemas de estacionalidad.

Además, existen una serie de factores¹⁵ que determinan la demanda turística, entre los que destacan:

- Factores Económicos: renta disponible, nivel de precios, tipo de cambio.
- Factores Relativos a las Unidades Demandantes: motivación, formas y estilos de vida, tiempos de ocio, costumbres estacionales, factores políticos y demográficos.
- Factores Aleatorios: guerra, cataclismos, situación política, riesgo, inestabilidad,
- Factores Relativos a los Sistemas de Comercialización: publicidad invertida, fuerza y presencia en el canal de distribución, marketing de la competencia.

¹⁵ Universidad Tecnológica Nacional. Economía y Políticas Turísticas. Factores determinantes de la demanda turística [en línea] [consulta 12 enero 2017], pp. 4 Disponible en: <http://www.utntyh.com/alumnos/wp-content/uploads/2015/03/Demanda-oferta-y-mercado-tur%C3%ADstico-Unidad-2.pdf>

- Factores Relativos a la Producción: relación calidad/precio, mercados de origen, seguridad cívica, medios de transporte a disposición, notoriedad, posicionamiento e imagen,

1.3.1 Estacionalidad Turística

La estacionalidad, es una variable exógena de la actividad turística. Éste fenómeno “es el proceso por el cual grupos de turistas suelen encontrarse en un determinado espacio y tiempo. Así se suscitan los ciclos por el lado de la demanda, de alta, media y baja temporada”¹⁶.

1.3.1.1 Estacionalidad Turística en Chile

En Chile, la temporada alta acontece en época estival, debido al buen clima que se presenta en el país durante éste período del año, lo que repercute en la preferencia de los trabajadores para tomar su descanso laboral, además de la relación que existe con las vacaciones escolares y universitarias. Mientras que el resto del año se considera como temporada media o baja, dependiendo del comportamiento

¹⁶ MARSANO, José. Economía del Turismo. Manuales de estudios Turísticos. Lima: Universidad de San Martín de Porres, Escuela Profesional de Turismo y Hotelería, 2003. 39 p. I.S.B.N.: 9972-54-101-0

suscitado durante ciertos períodos del año, de acuerdo a feriados largos o festividades locales, provocando variaciones en las llegadas de turistas.

1.3.2 Medidas para Enfrentar la Estacionalidad

Figuerola (1979) indica que “El Ministerio u órgano competente en materia de turismo, deberá plantearse la cuestión de mejora de la estacionalidad, por lo que habrá de arbitrar las medidas necesarias para atenuar ésta”¹⁷. Una de las medidas que plantea el autor es el “Fomento del turismo interior en la época invernal, actuando como complemento del turismo extranjero”¹⁸, además agrega que se debe fomentar el turismo interior a través de sus diferentes manifestaciones: Turismo de descanso, Turismo social, Turismo rural, Turismo juvenil, Turismo cultural.

1.3.2.1 Turismo Social

El turismo social “es un concepto que se basa en el derecho al turismo de todas las personas. Este derecho deriva de las vacaciones pagadas reconocidas por la Declaración Universal de los Derechos Humanos promulgada en 1948, que establece en su artículo 24 que: *Toda persona tiene derecho al descanso, al disfrute*

¹⁷ FIGUEROLA Palomo, Manuel. Economía Turística, Elementos de una teoría económica del turismo y métodos para su análisis cuantitativo. Tesis Doctoral. Madrid: IMNASA, 1979. 360 p. I.S.B.N.: 84-300-0397

¹⁸ Ibid.

*del tiempo libre, a una limitación razonable de la duración del trabajo y a vacaciones periódicas pagadas"*¹⁹

Mientras que “en el artículo 7 del Código Ético Mundial para el Turismo adoptado en 1999 por la Organización Mundial del Turismo (OMT) y reconocido oficialmente por Naciones Unidas en 2001.”²⁰, se establece lo siguiente:

*"Con el apoyo de las autoridades públicas, se desarrollará el turismo social, en particular el turismo asociativo, que permite el acceso de la mayoría de los ciudadanos al ocio, a los viajes y a las vacaciones. Se fomentará y se facilitará el turismo de las familias, de los jóvenes y de los estudiantes, de las personas mayores y de las que padecen discapacidades".*²¹

1.3.3 Características de la Empresa Turística

Además de la estacionalidad, Marsano (2003) identifica tres características de la empresa turística que la diferencian de otras unidades productivas, como la incapacidad para almacenar productos, la cercanía con el destino o atractivo turístico y por su naturaleza son intensivas en mano de obra. Por otro lado, Figuerola (1979) agrega que existen desequilibrios regionales debido al subdesarrollo que padecen algunas zonas marginadas históricamente.

¹⁹ eCalypso. Turism For All. [en línea] <http://ecalypso.eu/steep/public/section.jsf?id=26> [consulta 11 noviembre 2016]

²⁰ Ibid.

²¹ Ibid.

1.4 Políticas Públicas

Eugenio Lahera (2002) indica que el concepto “corresponde a cursos de acción y flujos de información relacionados con un objetivo público definido en forma democrática; los que son desarrollados por el sector público y, frecuentemente, con la participación de la comunidad y el sector privado.”²²

1.4.1 Políticas Públicas en Chile

“En Chile, la trayectoria de las políticas de protección social está marcada por las reformas de los '80 que generan profundos cambios en la provisión de servicios sociales y en la orientación de las políticas sociales”²³. Sin embargo, el concepto de políticas públicas comienza a ser utilizado en Chile a contar de 1990, bajo el gobierno de Aylwin, momento en el cual se revitalizan las políticas sociales y aumenta el gasto público, por lo cual existe “un mayor gasto social, que permite pasar de un modelo autoritario excluyente a uno democrático inclusivo”²⁴, estableciéndose una estrategia de crecimiento con equidad.

²² La Lahera, Eugenio. Introducción a las Políticas Públicas. Chile: BREVARIOS del Fondo de Cultura Económica, 2002. I.S.B.N.: 956-289-033-3. 15 p.

²³ Martín, María Pía. El cambio en el Sistema de Protección Social en Chile: un análisis de policy frames. [en línea] [consulta: 27 noviembre 2016], pp. 4 Disponible en: <http://www.sociedadpoliticaspUBLICAS.cl/archivos/BLOQUET/Proteccion_y_Politica_Social/El_cambio_en_SistemaProteccionSocial.pdf>

²⁴ Martín, María Pía. El cambio en el Sistema de Protección Social en Chile: un análisis de policy frames. [en línea] [consulta: 27 noviembre 2016], pp. 3 Disponible en:

1.4.2 Efectos de una Política Pública

Las políticas públicas, generan una serie de efectos en la sociedad y economía, sin embargo Figuerola (1979) identifica dos grandes efectos, primero la generación de empleo y segundo la redistribución de la renta.

1.4.2.1 Generación de Empleo

La llegada de turistas a un determinado lugar, produce un aumento en la demanda de productos y servicios turísticos. Por lo tanto, el turismo genera empleo principalmente a través del impacto directo e indirecto:

- ✓ Directo: “Aumento de plazas de alojamiento, apertura de nuevos restaurantes, incremento de los medios de transporte, etc.”²⁵
- ✓ Indirecto: “por la necesidad de expansionar sectores que a su vez prestan servicios a los sectores turísticos.”²⁶

<http://www.sociedadpoliticaspublicas.cl/archivos/BLOQUET/Proteccion_y_Politica_Social/El_cambio_en_SistemaProteccionSocial.pdf>

²⁵ FIGUEROLA Palomo, Manuel. Economía Turística, Elementos de una teoría económica del turismo y métodos para su análisis cuantitativo. Tesis Doctoral. Madrid: IMNASA, 1979. 186 p. I.S.B.N.: 84-300-0397

²⁶ Ibid.

1.4.2.2 Redistribución de la Renta

De acuerdo con Figuerola (1979), la mayoría de los países presentan desequilibrios en la distribución de la renta, motivo por el cual se debe tener en cuenta las políticas de desarrollo capaces de corregir las desigualdades:

- ✓ Injusta distribución según áreas regionales.
- ✓ Injusta distribución según los receptores.

“Un objetivo básico de cualquier planificación económica, deberá perseguir el lograr la mejor distribución”²⁷. Para lo cual se ha comprobado que la actividad turística “facilita de manera patente ese efecto de tan positivas repercusiones”²⁸

1.4.3 Políticas Públicas y Turismo en Chile

El desarrollo de la actividad turística en Chile, por parte del Gobierno, comienza a partir del año 1960 a través de las Direcciones Regionales de Turismo, y posteriormente a contar del año 1965 a través de los Consejos Regionales de Turismo; quince años más tarde se crearía El Sernatur.

²⁷ FIGUEROLA Palomo, Manuel. Economía Turística, Elementos de una teoría económica del turismo y métodos para su análisis cuantitativo. Tesis Doctoral. Madrid: IMNASA, 1979. 188 p. I.S.B.N.: 84-300-0397

²⁸ Ibid.

Desde entonces se ha fomentado la actividad turística en Chile, destinando recursos en todos los ámbitos necesarios para lograr los objetivos planteados, lo cuales se encuentran descritos en el punto 1.1.1.

Cabe mencionar que para el año 2016, El Sernatur contó con un presupuesto de \$28.025.668²⁹.- (Miles de pesos), de los cuales se destinaron \$5.308.514 (miles de pesos) al Programa Vacaciones Tercera Edad.

1.4.3.1 Desarrollo del Sector Turístico y Descentralización

El turismo genera una serie de repercusiones en la economía, a lo cual Figuerola (1979) se refiere como *desarrollo sectorial*, lo que “en términos conceptuales podemos explicarle por el crecimiento equilibrado y racional de los sectores productivos, motivado por la demanda de bienes y servicios para el consumo directo e inmediato de los turistas”³⁰. Figuerola (1979) agrega que “Cuando se produce una fuerte llegada de turistas, paralelamente, tiene lugar un aumento de las necesidades de ciertos bienes y servicios, lo que a su vez como una cadena, hace que se desarrollen otros sectores productivos”³¹, lo que se encuentra identificado a través de los tres tipos de impactos económicos descritos en el punto 1.2.1. De tal forma

²⁹ Dirección de Presupuesto. Servicio Nacional de Turismo. [en línea] [consulta: 27 noviembre 2016], pp. 252. Disponible en: http://www.dipres.gob.cl/594/articles-135748_Ley_de_Presupuestos_2016.pdf

³⁰ FIGUEROLA Palomo, Manuel. Economía Turística, Elementos de una teoría económica del turismo y métodos para su análisis cuantitativo. Tesis Doctoral. Madrid: IMNASA, 1979. 182 p. I.S.B.N.: 84-300-0397

³¹ Ibid p.191

que se produce una descentralización de las políticas públicas, ya que repercuten en diversos sectores económicos y se distribuyen en diversas zonas geográficas.

1.4.3.2 Desarrollo de Zonas Marginadas

Finalmente, el desarrollo sectorial genera que las zonas históricamente marginadas, se favorezcan en primer lugar a través del impacto indirecto, ya que colaboran con los productos o servicios que se necesitan para atender las demandas de los turistas, y en segundo lugar, dada la cercanía entre un atractivo y una zona marginada se produce el paso de turistas, ya sea por las vías de acceso existentes o curiosidad, lo que a su vez provoca la demanda de bienes y servicios. Al mismo tiempo, se descubren nuevos puntos de interés para el desarrollo de la actividad turística, los cuales se van potenciando con el paso del tiempo.

De acuerdo con lo anterior, la OMT, indica que “El turismo, genera directa e indirectamente un aumento de la actividad económica en los lugares visitados (y más allá de los mismos), fundamentalmente debido a la demanda de bienes y servicios que deben producirse y prestarse.”³²

³² Organización Mundial del Turismo. Entender el Turismo: Glosario Básico [en línea] <http://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico> [consulta: 27 noviembre 2016]

CAPÍTULO 2: TURISMO SOCIAL EN CHILE

2.1 Turismo como Política Pública

El Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable, ha identificado las brechas que afectan la competitividad turística en Chile, generando cinco componentes que se indican a continuación, los que a su vez contienen líneas de acción:

1. Diversificación de experiencias.
2. Desarrollo de destinos.
3. Fortalecimiento de la calidad y del capital humano.
4. Incentivo al turismo interno con enfoque inclusivo.
5. Promoción nacional e internacional.

El cuarto componente “contribuye a abordar la capacidad ociosa estacional que presentan los establecimientos de alojamiento en diversos destinos turísticos distribuidos a lo largo del país, mediante el impulso al turismo interno a través del fortalecimiento e incorporación de segmentos de la población con dificultades de acceso a la actividad turística”³³. Éste se compone de dos líneas de acción, la

³³ Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable. Componentes. [en línea] [consulta: 19 noviembre 2016], pp. 35 Disponible en: <http://www.subturismo.gob.cl/wp-content/uploads/sites/18/2015/10/20150701-PLAN-DE-DESARROLLO-SUSTENTABLE_28_XPAG.pdf>

primera corresponde al Programa Turismo Familiar y la segunda a los Programas Gira de Estudio y Vacaciones Tercera Edad.

2.1.1 SERNATUR y el Turismo Social

El Servicio Nacional de Turismo se creó el 8 de noviembre de 1975, con el objeto de investigar, planificar, fomentar, controlar, promover y coordinar la actividad turística de Chile. Éste organismo se encuentra bajo dependencia del Ministerio de Economía Fomento y Turismo, de ahí los objetivos que se mantienen hasta el día de hoy desde su creación “contribuir al desarrollo económico, social y cultural del país”. Luego de la creación de la Subsecretaría de Turismo, durante el año 2011, Sernatur pasó a ser “...el principal organismo responsable de la implementación de la Política Nacional de Turismo”³⁴. Cabe mencionar, que uno de los objetivos estratégicos que se plantea en ésta es:

“Fortalecer los programas de turismo interno para reducir la estacionalidad de la industria, promover el desarrollo regional y la descentralización.”

Lo anterior, se lleva a cabo a través de la *“Administración de programas de turismo para distintos segmentos de mercado que contribuyen al quiebre estacional”*, bajo

³⁴ Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. Historia de la ley N°20.423. [en línea] [consulta 19 octubre 2016], pp. 11. Disponible en: <https://www.leychile.cl/Navegar/scripts/obtienearchivo?id=recursolegales/.../HL20423...>

la cual se encuentran los 3 Programas de Turismo Social que buscan romper la estacionalidad turística del País:

1. Turismo Familiar,
2. Gira de Estudio y el
3. Programa Vacaciones Tercera Edad.

2.2 Programa Vacaciones Tercera Edad

El Programa Vacaciones Tercera Edad de SERNATUR, es pionero entre sus pares. Iniciado en el año 2001, con tan sólo 3 destinos de viaje (La Serena, Viña del Mar y Valdivia), bajo el Gobierno de Ricardo Lagos Escobar y en desarrollo hasta la actualidad. Consiste en subsidiar el costo de un paquete turístico similar a un “all inclusive”, estructurado de acuerdo a las necesidades de los adultos mayores, con el fin de utilizar servicios turísticos en los destinos priorizados por Sernatur en épocas de baja demanda. Todos los paquetes turísticos contemplan: transporte (aéreo o terrestre), alojamiento, alimentación, excursiones, actividades recreativas, seguro de asistencia en viaje y atención de salud. Al contar con un subsidio por parte de Sernatur, los paquetes turísticos se encuentran a un menor precio que en el mercado regular.

El programa, se encuentra basado en el modelo español “Programa de Vacaciones para Mayores” del Instituto de Mayores y Servicios Sociales de IMSERSO,

Ministerio de Sanidad, Servicio Sociales e Igualdad del país europeo, el cual comenzó su ejecución en 1986 y se mantiene hasta la actualidad, con el siguiente objetivo:

“La Administración del Estado, a través del Imserso, dentro de su política de envejecimiento activo, promueve un Programa de Turismo destinado a personas mayores, con los objetivos de facilitar la incorporación de este colectivo a las corrientes turísticas, al tiempo que paliar las consecuencias que en materia de empleo produce el fenómeno de la estacionalidad en el sector turístico del país”³⁵.

En la actualidad, el programa Vacaciones Tercera Edad cuenta con 48 destinos a lo largo de todo el país, entre los cuales destacan: Arica, Iquique, San Pedro de Atacama, Caldera, La Serena, Coquimbo, Viña del Mar, Isla de Pascua, Cajón del Maipo, Pichilemu, Colbún, Pelluhue, Cobquecura, Valle Las Trancas (Pinto), Pucón, Villarrica, Valdivia, Puerto Varas, Ancud, Coyhaique, Punta Arenas, Puerto Natales y Porvenir.

Ésta ayuda, ha podido combinar dos grandes objetivos: por una parte, potenciar el desarrollo de la industria turística local, por otro lado, el acceso a los adultos mayores a tener la experiencia de conocer y disfrutar de nuestro país. Lo anterior se logra a través de dos modalidades:

³⁵ Instituto de Mayores y Servicios Sociales. Objetivo del Programa. [en línea] <www.imserso.es/imserso_01/envejecimiento_activo/vacaciones/objeto_programa/index.htm> [consulta 21 octubre 2016]

1) **Nivel Nacional:** Cuenta con 20 destinos nacionales y 2 insulares, además ofrece dos tipos de cupos:

- Regulares: comercializados en agencias de viajes autorizadas por Sernatur y tienen un subsidio que fluctúa entre el 19% y 39%.
- Sociales: canalizados a través de municipios u organizaciones de adultos mayores, están subsidiados entre un 68% y 80% y se destinan a los adultos mayores cuyo porcentaje en la Cartola Hogar del Registro Social de Hogares no supere el 80% de vulnerabilidad socioeconómica e ingresos.

2) **Nivel Intrarregional:** Con 26 destinos a lo largo del país, son cupos que obedecen al mismo modelo del programa nacional, con la salvedad que el origen y el destino se encuentran dentro de la misma región. En éste caso también existen dos tipos de cupos:

- Regulares: comercializados en agencias de viajes autorizadas por sernatur y tienen un subsidio que fluctúa entre el 58% y 78%.
- Sociales: canalizados a través de municipios u organizaciones de adultos mayores, están subsidiados entre un 70% y 89% y se destinan a los adultos mayores cuyo porcentaje en la Cartola Hogal del Registro Social de Hogares no supere el 80% de vulnerabilidad socioeconómica e ingresos.

La diferencia que existe entre el subsidio y el costo de cada paquete de viaje, debe ser cubierta por el/la beneficiario/a y corresponde al copago del paquete turístico.

Para esto, El Sernatur propone las siguientes modalidades de pago para los cupos regulares:

- Pago al contado.
- Descuento por planilla en 10 cuotas precio contado para los pensionados o beneficiarios del IPS.
- Tarjeta de Crédito.

El Programa Vacaciones Tercera Edad “busca promover el turismo interno en temporada baja y media, potenciando un quiebre de la estacionalidad turística e incrementando el turismo nacional a través de la vinculación e involucramiento de los distintos actores del rubro. Para ello, otorga un subsidio a la demanda, financiando un porcentaje del valor total de un paquete turístico, para adultos mayores y personas con capacidad disminuida”.³⁶ La persona que cumpla con alguna de estas dos características será el consumidor turístico, el que según Marsano (2003) es “...aquél individuo que, luego de haber satisfecho sus necesidades básicas, genera recursos excedentes que le permiten utilizarlos para ausentarse por un tiempo del hábitat en el que se desenvuelve, a efectos de conocer otros lugares, ya sea de su propio país o del extranjero...”³⁷. Sin embargo, es de conocimiento nacional que, en Chile existe desigualdad en torno a los salarios y

³⁶ Bases de Licitación. Desarrollo Programa Vacaciones Tercera Edad LOTE 2. Bases Administrativas. Santiago: Resolución_Exenta_Nº_115_Lote_Nº_2, 2015. 2 p.

³⁷ MARSANO, José. Economía del Turismo. Manuales de estudios Turísticos. Lima: Universidad de San Martín de Porres, Escuela Profesional de Turismo y Hotelería, 2003. 25 p. I.S.B.N.: 9972-54-101-0

mayor aún en cuanto a las pensiones, de hecho en diciembre del año 2015, se actualizó la base de datos del Banco Mundial, la cual arroja que el índice de Gini en Chile es de 50,45³⁸, quedando en el puesto número 14 del ranking mundial y en la posición número 6³⁹ a nivel latinoamericano. Por lo tanto, “Para tales efectos el estado cuenta con una política tributaria, la cual ayuda a redistribuir los ingresos entre los agentes económicos menos favorecidos, lo que se realiza a través de políticas de subsidios”⁴⁰. Si bien en este caso el subsidio se otorga a la demanda, éste repercute directamente en el sector turístico que participa de la ejecución del Programa Vacaciones Tercera Edad, y como indica Figuerola (1979) “El apoyo preciso a los habitantes del país, para que puedan disfrutar de los atractivos del turismo, deberá ser materia de política social y económica que la administración no ha de olvidar, porque al tiempo colabora en el sostenimiento de una adecuada oferta turística.”⁴¹ De acuerdo a esto, la forma en que se motiva a los adultos mayores a participar del desarrollo del Programa, es a través de un paquete turístico estructurado rigurosamente de acuerdo a las necesidades de los adultos mayores y a los estándares de calidad que promueve el SERNATUR. Además el costo y subsidio por paquete de viaje se encuentra diferenciado de acuerdo al destino de

³⁸ Banco Mundial. Índice de Gini. [en línea] <http://datos.bancomundial.org/indicador/SI.POV.GINI?locations=CL> [consulta 10 Noviembre 2016]

³⁹ Revista Capital versión online. Chile entre los países con mayor desigualdad de América Latina. [en línea] <http://www.capital.cl/poder/2016/03/11/100344-chile-entre-los-paises-con-mayor-desigualdad-de-america-latina> [consulta 10 Noviembre 2016]

⁴⁰ FIGUEROLA Palomo, Manuel. Economía Turística, Elementos de una teoría económica del turismo y métodos para su análisis cuantitativo. Tesis Doctoral. Madrid: IMNASA, 1979. 360 p. I.S.B.N.: 84-300-0397

⁴¹ Ibid.

viaje, medio de transporte a utilizar, temporalidad y a la vulnerabilidad socioeconómica del adulto mayor.

2.2.1 Beneficiarios del Programa Nacional

El Programa beneficia a adultos mayores y personas discapacitadas, de acuerdo a los siguientes requisitos⁴² por tipo de cupo:

- **Cupo Regular:**

- 1) Ser ciudadano chileno mayor de 60 años de edad o chileno residente en el extranjero, mayor de 60 años.
- 2) Ser extranjero con residencia permanente en Chile, cuya edad sea de 60 años o más.
- 3) Ser Jubilado, pensionado o montepiado de cualquier sistema previsional, aunque no tenga 60 años de edad. (Deberá presentar la última liquidación de pago u otro documento que acredite su calidad)
- 4) Las personas con capacidad disminuida mayores de 18 años, quienes podrán viajar solos o acompañados de una persona que les facilite el acceso a todas las

⁴² Acerca del Programa. Requisitos [en línea] <http://www.vacacionesterceraedad.cl/?page_id=149> [consulta: 16 enero 2017]

actividades del viaje y del diario vivir. (Deberán mostrar identificación otorgada por COMPIN, SENADIS u otro documento que acredite su calidad).

En el caso de los cupos regulares, cada beneficiario podrá viajar con un acompañante mayor de 18 años, quien tendrá los mismos beneficios, derechos y deberes que los beneficiarios.

- **Cupo Social:**

En el cupo social, cada beneficiario/a deberá cumplir con el un criterio de focalización establecido por El Sernatur, además deberá cumplir con alguna de las siguientes exigencias:

- 1) Ser ciudadano chileno o extranjero con residencia permanente en Chile de 60 años y más.
- 2) Ser ciudadano chileno o extranjero con residencia permanente en Chile, jubilado, pensionado o montepiado de cualquier sistema previsional aun cuando no alcance la edad de 60 años.
- 3) Ser ciudadano chileno o extranjero con residencia permanente, que presente capacidad disminuida y sea mayor de 18 años.

En este tipo de cupo no existe la figura del acompañante, sin embargo existe la figura de monitor quien deberá ser mayor de 18 años y conocer las necesidades del grupo al que acompaña.

2.2.2 Operatividad del Programa Vacaciones Tercera Edad

El programa se desarrolla previa Licitación Pública, por lo tanto sus parámetros de ejecución se encuentran estructurados en las Bases de Licitación, documento en el cual se indica que:

El Sernatur, a través de la Ley de Turismo N°20.423, “promoverá el desarrollo de programas sociales que, junto con permitir el acceso a los diferentes grupos de interés social a los beneficios del turismo, contribuyan a crear empleo; fomentar la inversión de las empresas, especialmente las de menor tamaño; a disminuir la estacionalidad turística y a la descentralización del país”.⁴³ En relación a lo anterior, Figuerola (1979) indica que si bien “...son muchos los factores influyentes en la generación de la actividad turística: factores de orden social, político, psicológico e institucional, junto a los recursos naturales; sin embargo, esencialmente el factor decisivo será el económico.”⁴⁴ En cuanto a lo indicado por Figuerola, cada factor considerado por La Ley de Turismo, se entrelaza con fines económicos como: la creación de empleo, el fomento de la inversión, permitir y fomentar la actividad turística entre diferentes sectores socioeconómicos.

Las Bases de Licitación establecen que “el presupuesto total estimado por concepto de subsidio para el Programa Vacaciones Tercera Edad durante 24 meses es de

⁴³ Bases de Licitación. Desarrollo Programa Vacaciones Tercera Edad LOTE 2. Bases Administrativas. Santiago: Resolución_ Exenta_ N°_115_ Lote_ N°_2, 2015. 1 p.

⁴⁴ FIGUEROLA Palomo, Manuel. Economía Turística, Elementos de una teoría económica del turismo y métodos para su análisis cuantitativo. Tesis Doctoral. Madrid: IMNASA, 1979. 43 p. I.S.B.N.: 84-300-0397

\$4.022.950.289.-“, esto implica la ejecución de la decimoquinta y decimosexta temporada del Programa. Además de lo anterior, las Bases contienen todos los detalles acerca de la estructuración de los paquetes turísticos, los cuales deben ser considerados a cabalidad por las empresas oferentes, entre los que destacan: alojamiento, alimentación, transporte, tours, cantidad de pasajeros mínimos a ejecutar (en total y por origen y destino de viaje), noches de alojamiento para cada tipo de viaje, montos máximos de cobro por copago y subsidio, además de otros detalles de orden administrativo.

Es importante indicar que la licitación se encuentra dividida en dos lotes:

Lote 1: ID 1591-17-LP15, el cual contempla 10 destinos de viaje.

Lote 2: ID 1591-18-LP15, el cual contempla 12 destinos de viaje, entre los cuales se encuentra Pichilemu.

2.2.2.1 Licitación Pública

Una licitación pública es un “procedimiento administrativo efectuado en forma autónoma por un organismo comprador, en el que invita a través de Mercado Público a los proveedores interesados a proporcionar un bien o servicio y selecciona y acepta la oferta más conveniente según los criterios que se establezcan en las bases de licitación⁴⁵. El organismo comprador corresponde a cualquier organismo

⁴⁵ Chile Compra, Mercado Público. Qué es una licitación. [en línea] <www.mercadopublico.cl/Home/Contenidos/QueEsLicitacion> [consulta 1 noviembre 2016]

público, los cuales se encuentran afectos a la *Ley N° 19.886*⁴⁶ de Compras Públicas, la cual establece que los proveedores deberán estar inscritos en Chile proveedores para ser contratados.

2.2.2.2 Bases de Licitación

Corresponde al documento en el cual se “establecen los requisitos, condiciones y especificaciones del producto o servicio a contratar: por ejemplo descripción, cantidad y plazos; dan a conocer los criterios de evaluación que se aplicarán en el proceso, las garantías asociadas al proceso y cláusulas de condiciones del bien o servicio, entre otros.”⁴⁷ Aquella persona natural o jurídica que ofrezca las mejores condiciones de acuerdo a los requisitos y criterios de evaluación establecidos en las bases de licitación, será la adjudicataria de ésta.

2.2.2.3 Adjudicataria del Programa Vacaciones Tercera Edad

Actualmente, la empresa adjudicataria es Novojet Chile S.A. (anteriormente Viajes Iberojet), la cual ha ejecutado el desarrollo Programa durante 14 de sus 16 años de

⁴⁶ Ley N° 19.886. Ley de bases sobre contratos administrativos de suministro y prestación de servicios. [en línea] <<https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=213004>> [consulta 14 noviembre 2016]

⁴⁷ Chile Compra, Mercado Público. Qué es una licitación. [en línea] <www.mercadopublico.cl/Home/Contenidos/QueEsLicitacion> [consulta 1 noviembre 2016]

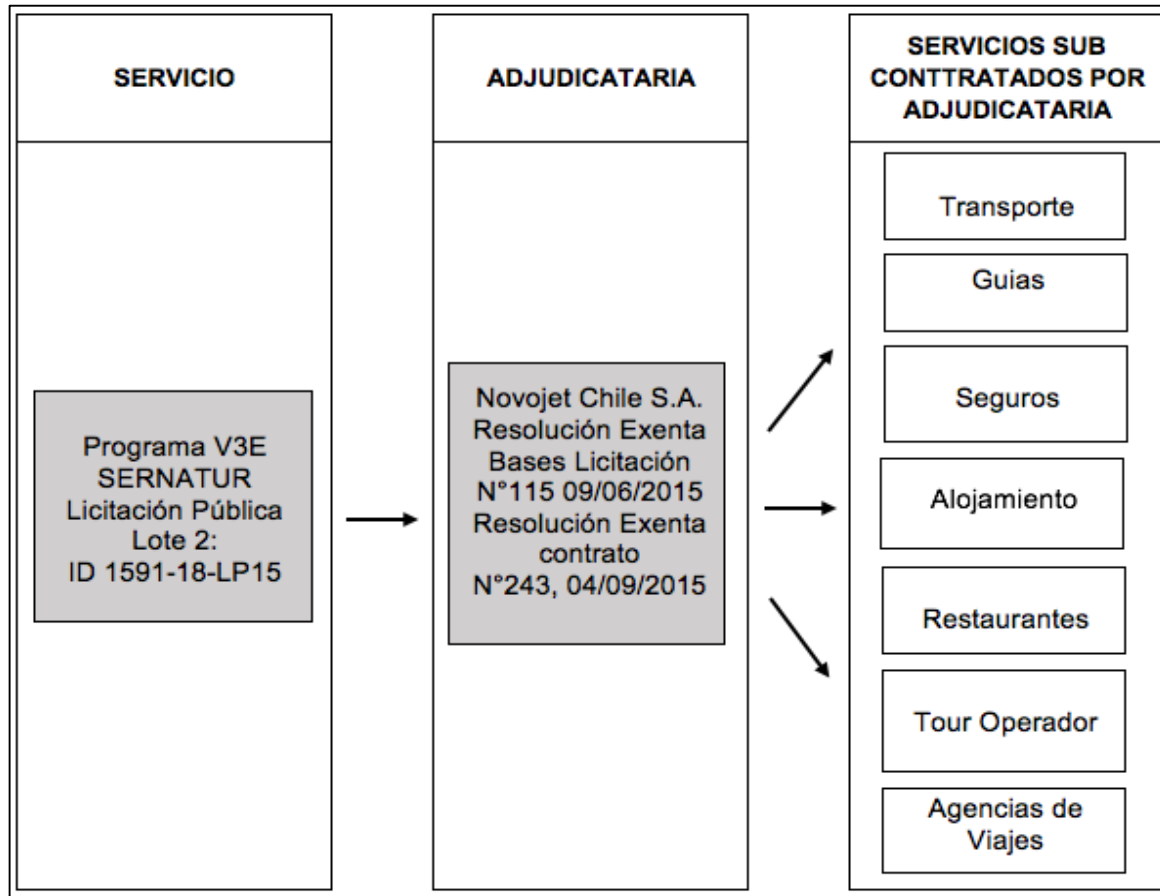
existencia. Ésta empresa, es un tour operador mayorista de origen español con 35 años de experiencia en la industria turística de Chile.

Novojet, subcontrata los servicios que se establecen en las bases de licitación, los cuales son presentados a través de una oferta técnica, y se encarga de coordinar y supervisar la correcta ejecución del Programa. Esto último de acuerdo a lo señalado en las Bases de Licitación “Se permite la subcontratación. En todo caso, será el contratado o su continuador legal el único responsable ante el Servicio del cabal y oportuno cumplimiento de los servicios contratados”⁴⁸

En la figura 2.1, se explica en forma esquemática la operatividad el Programa en torno a las bases de licitación con su respectivo código ID (identificación), adjudicación y servicios subcontratados por el operador Novojet Chile S.A.

⁴⁸ Bases de Licitación. Desarrollo Programa Vacaciones Tercera Edad LOTE 2. Subcontratación. Santiago: Resolución_Exenta_Nº_115_Lote_Nº_2, 2015. 15 p.

Figura 2.1: Adjudicación y subcontratación de servicios turísticos



Fuente: Elaboración en base a la información recabada de las Bases de Licitación del Programa, 14 enero 2017.

2.3 Programa Vacaciones Tercera Edad y Desarrollo Sectorial

Durante los 16 años de ejecución del Programa Vacaciones Tercera Edad, se ha logrado mantener un trabajo continuo para los empresarios y trabajadores que se dedican al rubro turístico y que se encuentran ligados al Programa, contribuyendo a la reducción de los efectos de la estacionalidad.

Al mismo tiempo, el Programa ha repercutido indirectamente en una serie de entes económicos, que hasta la fecha no se encuentran identificados o medidos, ya que se encuentran fuera del alcance de las exigencias de las bases de licitación, a lo cual Figuerola (1979) se refiere como *desarrollo sectorial*, lo que “en términos conceptuales podemos explicarle por el crecimiento equilibrado y racional de los sectores productivos, motivado por la demanda de bienes y servicios para el consumo directo e inmediato de los turistas”⁴⁹. El Programa produce lo anterior, debido a las exigencias que se encuentran detalladas en cada artículo de las bases de licitación que rigen la ejecución de cada temporada. Sin embargo, por el enfoque de éste estudio se tratará exclusivamente al artículo Décimo Quinto: Alimentación (ANEXO 2.1). Éste es informado por la empresa adjudicataria de la licitación, a través de una minuta detallada por cada destino de viaje.

Figuerola (1979) agrega que “La riqueza que el turismo genera, no se limita a aquella originada en los sectores económicos en contacto directo con la demanda

⁴⁹ FIGUEROLA Palomo, Manuel. Economía Turística, Elementos de una teoría económica del turismo y métodos para su análisis cuantitativo. Tesis Doctoral. Madrid: IMNASA, 1979. 182 p. I.S.B.N.: 84-300-0397

turística [...] La mayoría de los sectores experimentan la influencia del consumo de los turistas. Nace aquí el interés por estudiar y cuantificar este nuevo efecto de gran trascendencia que amplifica y completa el aspecto de la creación de renta”⁵⁰.

El objeto del Programa es quebrar la estacionalidad turística a través de las pernoctaciones de los adultos mayores, en los destinos turísticos que se promueven a lo largo del país, para lo cual existe una serie de repercusiones económicas, que como ya se planteaba, surgen debido a las exigencias y componentes del Programa, a lo que Figuerola (1979) indica que “Cuando se produce una fuerte llegada de turistas, paralelamente, tiene lugar un aumento de las necesidades de ciertos bienes y servicios, lo que a su vez como una cadena, hace que se desarrollen otros sectores productivos”⁵¹. Por lo tanto, habrá que identificar, en primer lugar los productos e insumos utilizados y luego a sus proveedores, para finalmente cuantificarlos de acuerdo a la cantidad de pasajeros y estadía de los grupos de viaje, con el fin de conocer las repercusiones en la actividad económica del destino Pichilemu, que provoca la ejecución del Programa Vacaciones Tercera Edad, a través de los elementos de la minuta de alimentación.

⁵⁰ FIGUEROLA Palomo, Manuel. Economía Turística, Elementos de una teoría económica del turismo y métodos para su análisis cuantitativo. Tesis Doctoral. Madrid: IMNASA, 1979. p.183. I.S.B.N.: 84-300-0397

⁵¹ Ibid. p. 191

2.3.1 Proveedores de insumos y productos alimenticios

Aquellas empresas de distinto tamaño (micro, pequeña, mediana y grande) que se dedican a provisión de insumos y productos alimenticios, requeridos por los servicios de alojamiento turístico, los cuales son provocados por su participación en el desarrollo del Programa Vacaciones Tercera Edad destino Pichilemu.

CAPÍTULO 3: DESTINO PICHILEMU

3.1 Descripción del Destino

Pichilemu “mágico & natural”, así presenta al destino la comuna que lleva el mismo nombre. Ésta se encuentra ubicada en la Sexta Región del Libertador General Bernardo O’Higgins, a poco más de 200 kilómetros al suroeste de la Región Metropolitana. Pichilemu es una palabra de origen mapuche que significa “bosquecito⁵²” o bosque pequeño. “Su origen como balneario se remonta a 1885, cuando Don Agustín Ross Edwards da inicio a la construcción de importantes obras arquitectónicas⁵³ con el fin de impulsarlo como un balneario de elite. Entre las obras, destacan el parque Ross y el Centro Cultural Agustín Ross, las que además han sido declaradas Monumento Nacional durante el año 2004 y 1988 respectivamente.

Con el paso del tiempo, Pichilemu se transforma en el balneario predilecto de los habitantes de la sexta región, como también para las regiones cercanas, aumentando en forma considerable la demanda de servicios turísticos durante cada periodo estival, situación que ha repercutido en la ampliación de la oferta turística con el fin de atender las demandas de los turistas.

⁵²Pichilemu mágico & natural. Algo sobre su historia... [en línea] <http://www.pichilemu.cl/web/pichilemu.php> [consulta 15 diciembre 2016]

⁵³Ibid.

3.1.1 Atractivos Turísticos

Uno de los atractivos que ha llevado al destino a posicionarse a nivel internacional, es el sector de Punta de Lobos, ya que sus olas pueden alcanzar de 6 a 10 metros de altura, en ciertos periodos del año. Gracias a lo anterior, se catalogó como la capital del surf en Chile, además se encuentra dentro de los 10 mejores destinos de surf a nivel mundial. Por otro lado, en enero del año 2014 se le otorga la distinción de Reserva Mundial de Olas por las organizaciones Save the Waves y World Surfing Reserves, quienes a su vez “destacaron el ambiente único y la belleza de la localidad chilena”⁵⁴. Es por esta razón, que desde hace algunos años “Punta de Lobos ha sido una de las sedes de la célebre competencia de Surf Quiksilver Ceremonial, que forma parte del Tour Mundial de Olas Gigantes y que ha atraído a los mejores exponentes mundiales de este deporte a Chile”⁵⁵.

Por otro lado, se encuentran los Monumentos Nacionales señalados en el punto anterior, a los cuales también se suman los Tesoros Humanos Vivos, ya que a contar del “año 2011 el Ministerio de Cultura reconoció a los Salineros de Cahuil como Tesoros Humanos Vivos”⁵⁶, quienes han realizado la actividad de extracción de sal de mar, de forma artesanal, desde hace más de 400 años.

⁵⁴ Noticia en Deportes, Turismo. La capital del surf de Chile se convierte en reserva mundial de olas. [en línea] <https://www.thisischile.cl/la-capital-del-surf-de-chile-se-convierte-en-reserva-mundial-de-olas/> [consulta 26 diciembre 2016]

⁵⁵ Ibid.

⁵⁶ Tesoros Humanos: Salineros de Cahuil [en línea] <http://www.corfo.cl/sala-de-prensa/historias-de-exito/tesoros-humanos-salineros-de-cahuil> [consulta 26 diciembre 2016]

Además, existe una serie de atractivos culturales y artesanales en diversas localidades de la comuna, como lo son los molinos de agua de Rodeillo y Pañul, la artesanía en arcilla, el museo del niño rural que además alberga al centenario Caballo de Agua de la ex estación El Lingue (Monumento Nacional).

3.1.2 Oferta Turística

Debido al auge que ha tomado el destino por sus atractivos naturales, culturales y deportivos, es que cada día aumenta la oferta turística que busca satisfacer las demandas de la diversidad de turistas que visitan Pichilemu durante cada período estival.

Según el Registro Nacional de Clasificación de Sernatur, el destino Pichilemu cuenta con una oferta registrada de 264 servicios turísticos, la cual representa al 34% de los servicios turísticos registrados a nivel regional y se componen de la siguiente forma:

Figura 3.1: Oferta Turística Región de O`Higgins

Tipo de Servicio	Registros
Agencias de Viaje y Tour Operador	8
Alojamiento Turístico	190
Arriendo de Vehículos	1
Artesanía	13
Guías de Turismo	12
Restaurantes y Similares	25
Servicio de Esparcimiento	3
Taxis y Buses de Turismo	3
Turismo Aventura	9

Fuente: Elaboración en base a datos obtenidos de archivo descargable con Registro de Prestadores de Servicios Turísticos desde la web: registro.sernatur.cl, 26 diciembre 2016.

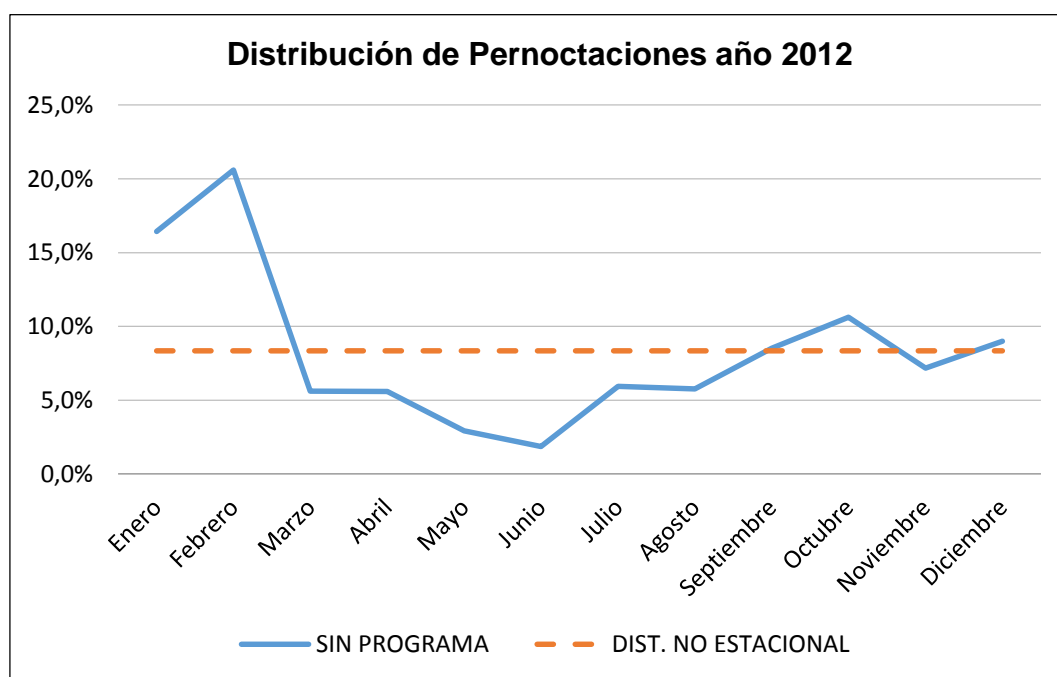
Además de lo anterior, se debe tener presente que existe una gran cantidad de oferta informal que surge en períodos de alta demanda, es decir durante los meses de enero y febrero.

3.1.3 Estacionalidad Turística de Pichilemu

Según el área de estudios de El Sernatur, durante el año 2012 el destino Pichilemu, presentaba un índice de estacionalidad turística de 65%, con exceso de demanda durante los meses de enero y febrero la cual decrece abruptamente a contar del mes de marzo. Lo anterior se puede visualizar a través de la figura 3.2, la cual fue realizada en base a las pernoctaciones turísticas del destino. La línea azul muestra

la distribución de pernoctaciones (peso del total de pernoctaciones de turistas en cada mes, respecto al total de pernoctaciones del año), mientras que la naranja muestra la distribución no estacional, es decir el escenario ideal para el destino, en el cual no existiría estacionalidad, ya que habría una misma cantidad de pernoctaciones durante todos los meses del año (sin grandes variaciones):

Figura 3.2: Distribución de Pernoctaciones en destino año 2012



Fuente: Obtenido de los estudios de Índice de Estacionalidad del Programa

Vacaciones Tercera Edad, 12 diciembre 2017.

La estacionalidad, se acentúa para los años siguientes en los que el destino presenta cifras de 85% para el año 2013, 80% en el 2014 y 82% en el año 2015.

3.1.3.1 Índice de Estacionalidad

El índice de variación estacional recoge “el incremento o la disminución porcentual que el componente estacional produce en cada estación anual (mes, trimestre,...). Estos índices no deben incidir sobre la serie anual, por lo tanto, su promedio anual siempre debe ser igual a 1 (o 100 si está expresado en tanto por ciento)”⁵⁷.

3.2 Incorporación al Programa Vacaciones Tercera Edad

El destino Pichilemu, se incorpora al Programa Vacaciones Tercera Edad a contar del año 2007. Su ingreso forma parte del Plan Nacional de Desarrollo Turístico de la Subsecretaría de Turismo, el cual busca diversificar la oferta de atractivos turísticos poniendo en valor nuevos destinos y de esta forma contribuir a la economía de las diversas localidades que tienen un alto potencial turístico.

3.2.1 Oferta de Servicios Turísticos

Como se indicó en la figura 2.1, existe una serie de servicios turísticos subcontratados por la adjudicataria del Programa Vacaciones Tercera Edad, sin

⁵⁷ Índice de Variación Estacional. [en línea] http://www.ub.edu/aplica_infor/spss/cap8-4.htm [consulta 12 enero 2017].

embargo, debido a la envergadura de éste estudio, es que sólo se abarcará la oferta realizada para el destino Pichilemu, en torno a: alojamiento y alimentación.

3.2.1.1 Oferta de Alojamiento

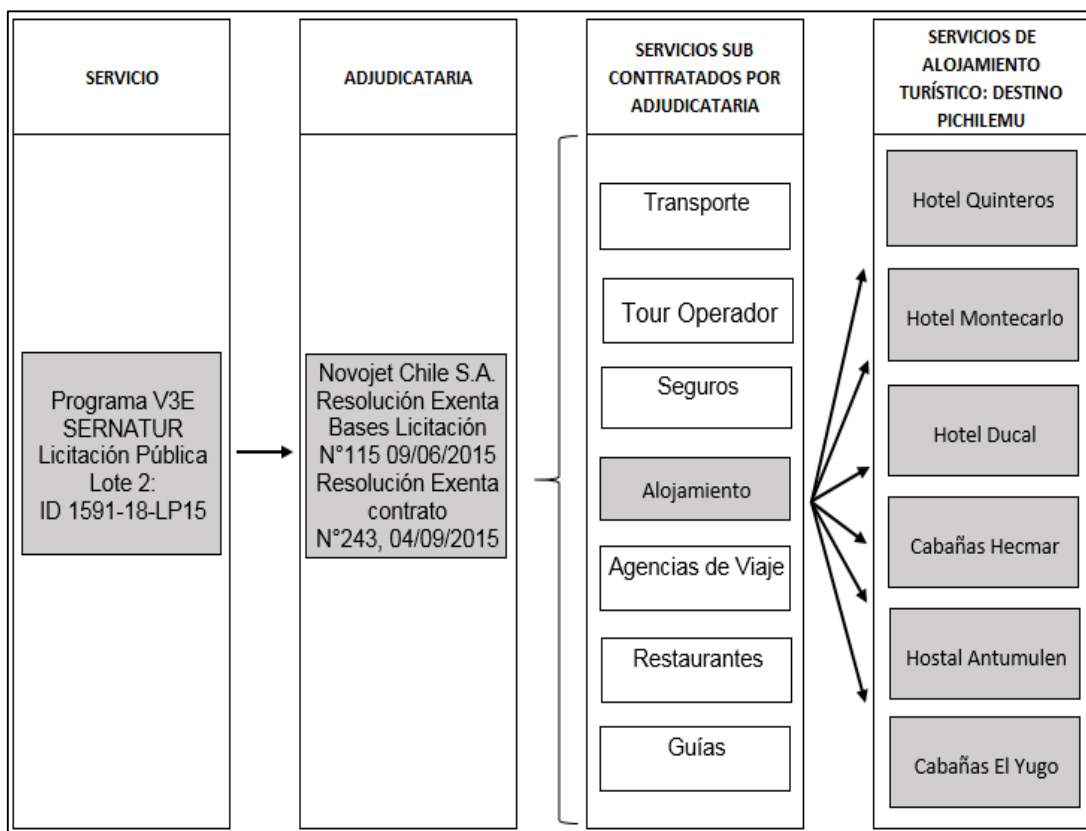
La oferta de alojamiento, es la que presentan las empresas interesadas en la ejecución del Programa durante su proceso de licitación. Ésta incluye todos los Servicios de Alojamiento Turístico a utilizar en cada destino de viaje de acuerdo a los parámetros establecido por El Sernatur. Los Servicios de Alojamiento Turístico presentados en la oferta de licitación, deben cumplir con los requisitos mínimos establecidos por El Sernatur en el artículo DÉCIMO CUARTO: ALOJAMIENTO, de las bases de licitación (Anexo 3.1), los cuales están relacionados a la calidad de servicio que promueve El Sernatur, a la seguridad y comodidad de los adultos mayores.

Durante los primeros años de participación del destino Pichilemu en el Programa, se trabajó con tres Servicios de Alojamiento Turístico, los cuales se encontraban emplazados en el área urbana (centro) de la comuna: Hotel Montecarlo, Hotel Quinteros y Hotel Chile España.

Con el paso del tiempo, se fueron incorporando otros Servicios de Alojamiento Turístico, variando la oferta entre cabañas, hostales y hoteles. En la actualidad, son seis los Servicios de Alojamiento Turístico que se encuentran dentro de la oferta de alojamiento para el desarrollo de la decimosexta temporada del Programa: “Hotel

Ducal, Hotel Quinteros, Hotel Montecarlo, Cabañas Hecmar, Cabañas El Yugo y Hostal Antumulen”.⁵⁸

Figura 3.3: Subcontratación de Servicios de Alojamiento Turístico



Fuente: Elaboración en base a la información recabada de las Bases de Licitación del Programa, 14 enero 2017.

⁵⁸ Origen Santiago destino Pichilemu. Establecimientos de Alojamiento. [en línea] <http://www.vacacionesterceraedad.cl/?portfolio=origen-santiago-destino-pichilemu> [consulta 12 enero 2017].

3.2.1.2 Oferta de Alimentación

Además de la oferta de alojamiento, se debe presentar una oferta de alimentación, la cual debe contemplar los requisitos establecidos en las bases de licitación (Anexo 3.1), esta oferta se presenta a través de una minuta que contiene cada componente para: desayuno, almuerzo y cena. También incluye el gramaje adecuado que deben consumir los adultos mayores según los productos indicados. La minuta de alimentación es distinta de un destino a otro, ya que la utilización de productos alimenticios varía a lo largo del país, además se fomenta la inclusión de platos típicos. En el Anexo 3.2, se puede revisar en detalle la minuta de alimentación ofertada para la decimosexta temporada del Programa Vacaciones Tercera Edad en destino Pichilemu.

3.2.3 Estacionalidad Turística con el Programa

Durante los años 2012, 2013, 2014 y 2015, el Programa Vacaciones Tercera Edad logró quebrar la estacionalidad turística del destino Pichilemu. En la figura 3.4, se observa el índice de estacionalidad del destino Pichilemu, sin el desarrollo del Programa y con el desarrollo del Programa, para los años mencionados:

Figura 3.4: Estacionalidad Turística destino Pichilemu

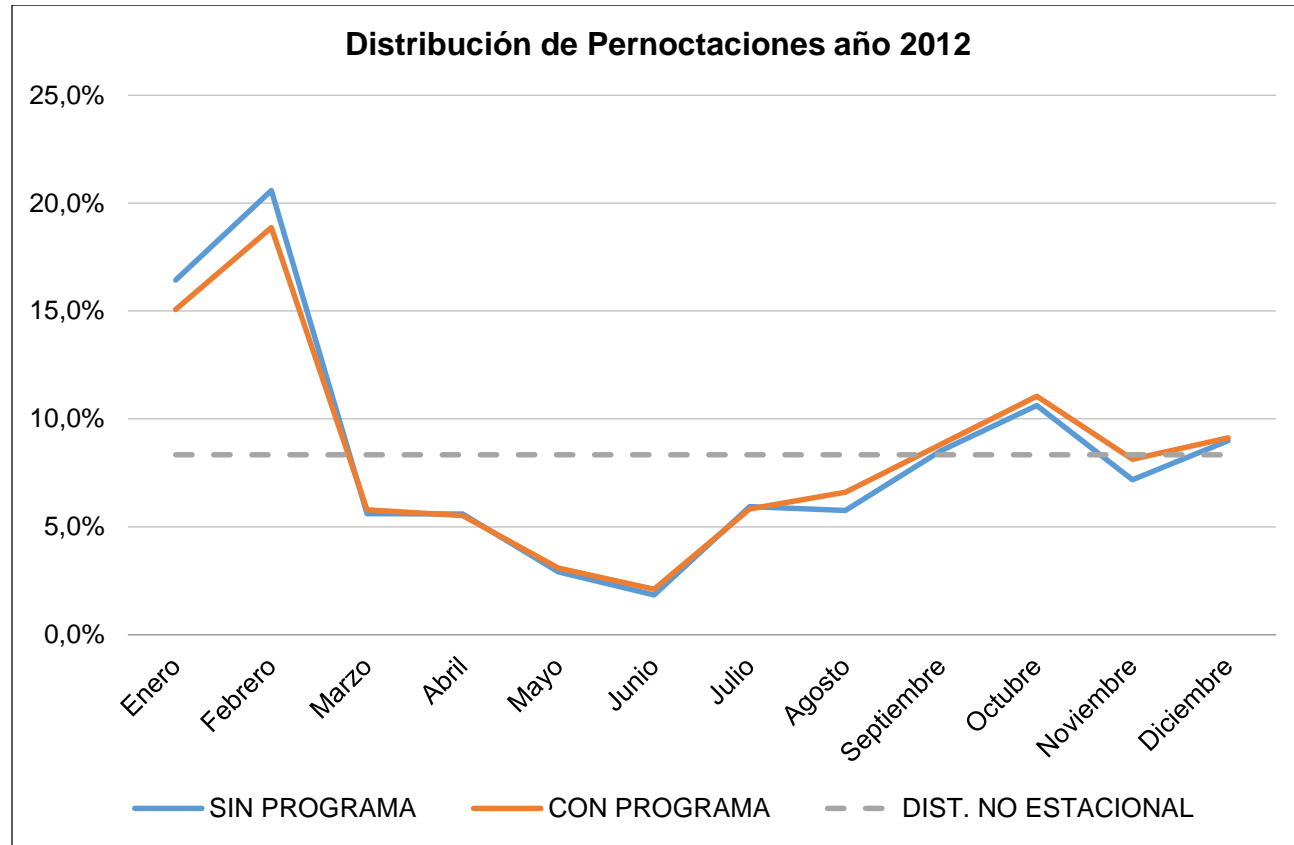
Estacionalidad Pichilemu		
Año	Sin Programa	Con Programa
2012	65%	58%
2013	85%	76%
2014	80%	66%
2015	82%	67%

Fuente: Elaboración en base a los estudios de Índice de Estacionalidad del Programa Vacaciones Tercera Edad, 12 diciembre 2017.

A través los porcentajes, se puede observar que el Programa ha logrado reducir el índice de estacionalidad entre los años 2012 al 2015, a pesar del constante aumento de la estacionalidad del destino, sin la ejecución del Programa.

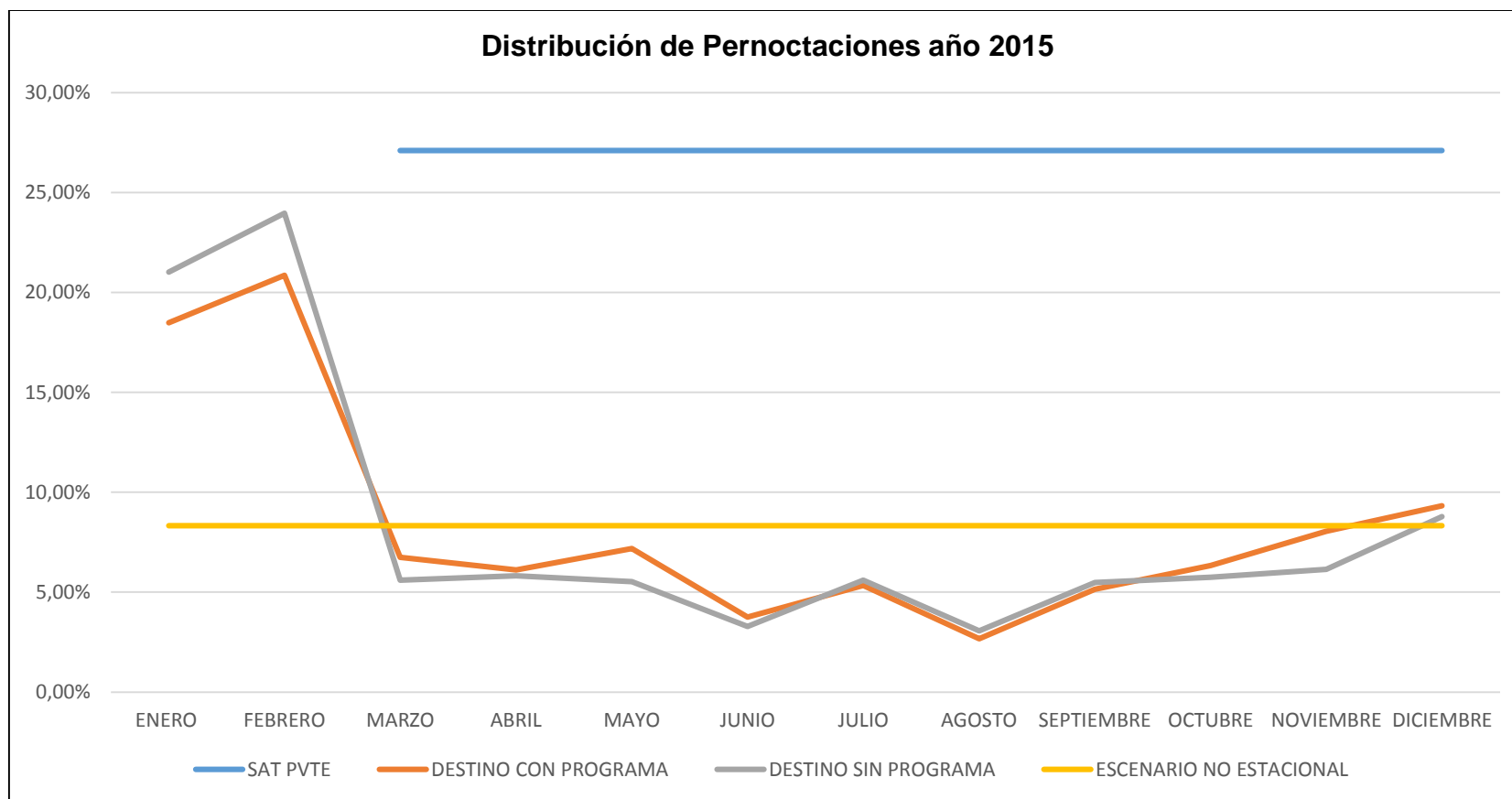
Lo anterior, se puede apreciar de mejor forma en las figuras 3.5 y 3.6, las cuales muestran la distribución de pernoctaciones entre los meses de enero y diciembre del año 2012 y posteriormente 2015, con y sin el desarrollo del Programa en el destino Pichilemu, además de la distribución (o escenario) no estacional, también, en la figura del año 2015 se agrega la distribución de pernoctaciones de los servicios de alojamiento turístico que participaron de la ejecución del Programa, cabe mencionar que esta última información es sensible, motivo por el cual no se indican: los nombres de los servicios alojamiento, disponibilidad de plazas y plazas utilizadas.

Figura 3.5: Distribución de Pernoctaciones en destino Pichilemu año 2012 (con y sin Programa)



Fuente: Obtenido de los estudios de Índice de Estacionalidad del destino Pichilemu, 12 diciembre 2017.

Figura 3.6: Distribución de Pernoctaciones en destino Pichilemu año 2015 (con y sin Programa)



Fuente: Elaborado en base a los estudios de Índice de Estacionalidad del destino y las pernoctaciones en los servicios de alojamiento turístico que participaron de la ejecución del Programa (SAT PVTE), 18 diciembre 2017.

Los gráficos, evidencian que el destino Pichilemu tiene una marcada estacionalidad turística, principalmente en temporada alta (enero y febrero) en relación a la temporada media y baja. Esto provoca, que la distribución no estacional se encuentre en torno a un 8% para los años 2012 y 2015, ya que, el destino pasa de tener una alta concentración de pernoctaciones durante el período estival (alrededor de un 20%) para luego decrecer abruptamente durante el resto de los meses del año, llegando a mínimos por debajo del 5% en ambos años.

Por otro lado, Pichilemu es un destino que, durante el año 2016 contó con 190 servicios de alojamiento turístico registrados (figura 3.1), en sus diversas clasificaciones: hostales, hoteles, cabañas, camping, entre otros., lo cual reduce el efecto del Programa provocando que las líneas de distribución de pernoctaciones con y sin Programa se ubiquen en niveles similares, es por esto que en la figura 3.6, se agrega la distribución de pernoctaciones de los servicios de alojamiento turístico que participaron de la ejecución del Programa, donde se aprecia que lograron tener una distribución de pernoctaciones en torno al 27% en períodos en que el destino concentra baja demanda, es decir, que en aquellos alojamientos se logra el objetivo de quebrar la estacionalidad turística.

Una de las mayores dificultades para lograr el objetivo planteado por el Programa, es que el comportamiento turístico varía de un año a otro, lo que se debe los factores indicados en el capítulo 1, (punto 1.3 comportamiento turístico) complejizando la adecuada distribución de pasajeros.

CAPÍTULO 4: ESTUDIO

4.1 Período de Estudio

El estudio fue realizado en base al desarrollo de la decimosexta temporada del Programa Vacaciones Tercera Edad en el destino Pichilemu, la cual se ejecutó específicamente entre el 08 de agosto y el 20 de diciembre del año 2016. Durante dicho período, sólo cuatro servicios de alojamiento turístico recibieron pasajeros, de los seis que se encuentran dentro de la oferta realizada por Novojet Chile S.A., los cuales fueron: Hotel Quinteros, Hotel Montecarlo, Hotel Ducal y Cabañas Hecmar. Cabe mencionar, que el Programa Vacaciones Tercera Edad no se ejecuta durante la temporada estival, debido a que el índice de estacionalidad arroja que todos los destinos de viaje del Programa se encuentran en temporada alta. Por lo tanto, cada temporada de viaje se ejecuta en dos períodos, por ejemplo: la decimosexta temporada inició durante el segundo semestre del año 2016 (agosto) y entra en receso a fines del mes de diciembre, retomándose a contar del mes de marzo hasta el mes de julio del año siguiente (2017), esto se denomina extensión de temporada. Por lo tanto, la decimosexta temporada del Programa Vacaciones Tercera Edad, aún no finaliza, debido a que se encuentra en período de receso.

4.2 Pasajeros Viajados

Las Bases Técnicas de la licitación del Programa, establecen que, para el desarrollo de la decimosexta temporada del Programa, el destino Pichilemu deberá recibir 3.129 pasajeros, cifra que permite un incremento o disminución de hasta un 30%. En consecuencia, durante el período estudiado viajaron 1.622 pasajeros hacia el destino Pichilemu, los cuales alojaron en destino entre 6 (cupos social) y 7 (cupos regular) noches.

A continuación, se presenta en detalle la cantidad de pasajeros viajados por servicio de alojamiento turístico, tipo de cupo y temporada de viaje:

Figura 4.1: Pasajeros viajados por alojamiento, tipo de cupo y temporada

SERVICIO DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO	TIPO DE CUPO	PASAJEROS VIAJADOS	TOTAL PASAJEROS VIAJADOS POR SAT
Cabañas Hecmar	Social	434	654
	Monitor	1	
	Regular	219	
Hotel Ducal	Social	117	188
	Monitor	1	
	Regular	70	
Hotel Montecarlo	Social	358	523
	Monitor	6	
	Regular	159	
Hotel Quinteros	Social	189	257
	Monitor	2	
	Regular	66	
TOTAL PASAJEROS VIAJADOS			1.622

Fuente: Elaboración en base a datos obtenidos de Sernatur, 12 diciembre 2017.

4.3 Subsidio Pagado

Cada paquete turístico del Programa se encuentra subsidiado por el gobierno, en los porcentajes indicados en el capítulo 2, punto 2.2 Programa Vacaciones Tercera Edad. Al respecto, el destino Pichilemu presenta tres regiones de origen para los cupos sociales y una comuna de origen para los cupos regulares, los cuales tienen los siguientes subsidios (por pasajero) de acuerdo a: origen, tipo de cupo y temporada de viaje:

Figura 4.2: Subsidio por origen, tipo de cupo y temporada de viaje

ORIGEN	TIPO DE CUPO	SUBSIDIO TEMPORADA BAJA	SUBSIDIO TEMPORADA MEDIA
Región de Valparaíso	Social	\$ 113.972	\$ 92.642
	Monitor	\$ 75.420	\$ 36.266
Región Metropolitana	Social	\$ 113.972	\$ 92.642
	Monitor	\$ 75.420	\$ 36.266
Región del Bío Bío	Social	\$ 120.823	\$ 98.818
	Monitor	\$ 75.420	\$ 36.266
Santiago	Regular	\$ 79.851	\$ 38.397

Fuente: Elaboración en base a datos obtenidos de Sernatur, 12 diciembre 2017.

Por lo tanto, de acuerdo a la cantidad de pasajeros viajados y a los subsidios por origen, tipo de cupo y temporada de viaje, El Sernatur destinó un total de \$146.311.441.- pesos en subsidio a los 1.622 pasajeros que visitaron el destino

Pichilemu durante la decimosexta temporada del Programa. En la figura 4.3, se puede revisar el detalle.

Figura 4.3: Subsidio Pagado por Origen, Tipo de Cupo y Temporada de Viaje

ORIGEN	TIPO DE CUPO	PASAJEROS VIAJADOS TEMPORADA BAJA	PASAJEROS VIAJADOS TEMPORADA MEDIA	TOTAL PAX VIAJADOS	SUBSIDIO PAGADO POR PASAJEROS
Región de Valparaíso	Social	158	0	160	\$ 18.007.576
	Monitor	2	0		\$ 150.840
Región Metropolitana	Social	495	408	910	\$ 94.214.076
	Monitor	3	4		\$ 371.324
Región del Bío Bío	Social	37	0	38	\$ 4.470.451
	Monitor	1	0		\$ 75.420
Santiago	-	224	290	514	\$ 29.021.754
TOTAL SUBSIDIO PAGADO POR PASAJEROS				1.622	\$ 146.311.441

Fuente: Elaboración en base a datos obtenidos de Sernatur, 12 diciembre 2017.

4.4 Copago Pagado

La diferencia que se genera entre el subsidio y el precio de venta del paquete de viaje, debe ser costeadada por cada pasajero. Este monto recibe el nombre de copago y se encuentra diferenciado por origen, tipo de cupo, destino y temporada de viaje. En la figura 4.4 se puede observar el copago para el destino Pichilemu de acuerdo a las diferenciaciones señaladas.

Figura 4.4: Copago por origen y tipo de cupo

ORIGEN	TIPO DE CUPO	COPAGO TEMPORADA BAJA	COPAGO TEMPORADA MEDIA
Región de Valparaíso	Social	\$ 38.064	\$ 43.680
	Monitor	\$ 118.192	\$ 137.925
Región Metropolitana	Social	\$ 38.064	\$ 43.680
	Monitor	\$ 118.192	\$ 137.925
Región del Bío Bío	Social	\$ 40.352	\$ 46.192
	Monitor	\$ 118.192	\$ 137.925
Santiago	Regular	\$ 125.137	\$ 146.037

Fuente: Elaboración en base a datos obtenidos de Sernatur, 12 diciembre 2017.

En relación a la cantidad de pasajeros viajados según origen, tipo de cupo y el copago por temporada de viaje, se obtiene que los 1.622 pasajeros viajados al destino Pichilemu, pagaron un total de \$115.812.526.- pesos en copago, lo cual se puede observar en detalle en la figura 4.5.

Figura 4.5: Copago pagado por origen y tipo de cupo

ORIGEN	TIPO DE CUPO	PASAJEROS VIAJADOS TEMPORADA BAJA	PASAJEROS VIAJADOS TEMPORADA MEDIA	TOTAL PAX VIAJADOS	PAGO REALIZADO POR PASAJEROS
Región de Valparaíso	Social	158	0	160	\$ 6.014.112
	Monitor	2	0		\$ 236.384
Región Metropolitana	Social	495	408	910	\$ 36.663.120
	Monitor	3	4		\$ 906.276
Región del Bío Bío	Social	37	0	38	\$ 1.493.024
	Monitor	1	0		\$ 118.192
Santiago	-	224	290	514	\$ 70.381.418
TOTAL COPAGO PAGADO POR PASAJEROS				1.622	\$ 115.812.526

Fuente: Elaboración en base a datos obtenidos de Sernatur, 12 diciembre 2017.

4.5 Monto Pagado a los Servicios de Alojamiento Turístico

En las Bases de Licitación se establece que la empresa adjudicataria del Programa Vacaciones Tercera Edad, deberá pagar como mínimo el monto de \$16.500.- por cada noche de alojamiento, los cuales en el caso del destino Pichilemu incluyen el servicio de pensión completa. Por lo tanto, basado en dicho monto, en la cantidad de pasajeros viajados y las noches/camas utilizadas por tipo de cupo, es que se puede deducir que los servicios de alojamiento turístico (SAT) del destino Pichilemu, percibieron un total de \$169.059.000.- pesos durante la ejecución de la decimosexta temporada del Programa, lo cual se puede observar con detalle en la figura 4.6.

Figura 4.6: Montos pagados a los servicios de alojamiento turístico de acuerdo a cantidad de pasajeros recibidos por tipo de cupo

SERVICIO DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO	TIPO DE CUPO	PASAJEROS VIAJADOS	PAGO REALIZADO POR ADJUDICATARIA
Cabañas Hecmar	Social	434	\$ 42.966.000
	Monitor	1	\$ 99.000
	Regular	219	\$ 25.294.500
SUBTOTAL PAGADO A CABAÑAS HECMAR			\$ 68.359.500
Hotel Ducal	Social	117	\$ 11.583.000
	Monitor	1	\$ 99.000
	Regular	70	\$ 8.085.000
SUBTOTAL PAGADO A HOTEL DUCAL			\$ 19.767.000
Hotel Montecarlo	Social	358	\$ 35.442.000
	Monitor	6	\$ 594.000
	Regular	159	\$ 18.364.500
SUBTOTAL PAGADO A HOTEL MONTECARLO			\$ 54.400.500
Hotel Quinteros	Social	189	\$ 18.711.000
	Monitor	2	\$ 198.000
	Regular	66	\$ 7.623.000
SUBTOTAL PAGADO A HOTEL QUINTEROS			\$ 26.532.000
TOTAL PAGADO A SAT's			\$ 169.059.000

Fuente: Elaboración en base a datos obtenidos de Sernatur, 12 diciembre 2017.

4.6 Determinación de Sujetos de Estudio

Antes de comenzar con el estudio propiamente tal, es necesario determinar que de los cuatro servicios de alojamiento turístico que recibieron pasajeros del Programa Vacaciones Tercera Edad, durante el período señalado, sólo se estudiará a tres de ellos. Lo anterior se debe a que Hotel Quinteros, mantiene un comportamiento anómalo, por lo tanto no reflejaría el impacto del Programa en los proveedores de insumos y productos alimenticios. Su comportamiento anómalo se debe a que dicha empresa también recibe pasajeros del Programa Gira de Estudio de Sernatur, por otro lado, otorga servicio de pensión completa y media pensión durante todo el año, incluyendo el período estival, el cual también es anómalo, motivo por el cual su cocina se mantiene en constante funcionamiento y las personas que trabajan en esta área (maestro y ayudante de cocina) cuentan con contrato indefinido.

Por el contrario, los tres servicios de alojamiento turístico restantes: Hotel Ducal, Hotel Montecarlo y Cabañas Hecmar, ponen en marcha el servicio de alimentación sólo para la atención de los pasajeros del Programa Vacaciones Tercera Edad, contratando el personal necesario para esta área del servicio a plazo fijo, durante el periodo de ejecución del Programa. Los motivos que indican estos tres empresarios para justificar el cierre de cocina, es que su giro principal es el alojamiento, además el destino Pichilemu cuenta con una amplia oferta gastronómica, lo que dificulta competir en esta área, y motivo por el cual sería necesario elaborar una carta de alimentación y atender a turistas que no necesariamente se alojan en el recinto, lo que a su vez interferiría con la tranquilidad y el descanso de sus clientes habituales.

4.7 Identificación de Proveedores

A través de entrevistas realizadas a los empresarios de los 3 servicios de alojamiento turístico, implicados en este estudio, se determinó que en total existe una relación con al menos 27 proveedores de productos e insumos alimenticios a raíz de la minuta de alimentación del Programa Vacaciones Tercera Edad. En la figura 4.7, se muestra el detalle.

Figura 4.7: Identificación de Proveedores de insumos y productos alimenticios

PROVEEDORES IDENTIFICADOS (NOMBRE DE FANTASÍA)	
AGROSUPER	PANIFICADORA COSTA CENTRAL
AGUA VIVA	PESCADERIA DON PATO
AGUAS VICHUQUEN	PESCADERIA PICHILEMU
BUENISSIMO	PESCADERIA VIENTOS DEL SUR
COCA COLA	PRODUCTOS FERNÁNDEZ
COLÚN	RACCOON
CCU	SAVORY
DISTRIBUIDORA ADELCO	SOPROLE
DISTRIBUIDORA HUEVO COPITA	SUPER BODEGA ACUENTA
DISTRIBUIDORA RABIE	SUPERMECADO EL 9
DITRON	VERDULERIA Y ALMACEN DON NOLO
FERIA ABULANTE	VERDULERIA LOS GUAPITOS
NESTLE	VERDULERIA NANAI
PANADERIA CENTRAL	

Fuente: Elaboración en base a información proporcionada por empresarios de alojamiento turístico, 16 diciembre 2017.

Con esta información se puede deducir que existe una interacción con empresarios de diverso tamaño, desde micro empresarios como los que se encuentran en la feria ambulante de Pichilemu hasta grandes empresas como Savory, Coca Cola, Colún, entre otras.

4.7.1 Identificación de Insumos y Productos

Se identificó una variedad de 56 productos o insumos utilizados, en todo lo que contempla el servicio de alimentación del Programa Vacaciones Tercera Edad destino Pichilemu. Para esto, se consideraron los productos principales de la minuta, la cual está basada en una alimentación saludable y con cantidades acorde a lo que debe recibir un adulto mayor por cada comida, motivo por el cual no se incluyen condimentos ni mayores aliños. Por otro lado, se consideraron algunos alimentos de utilización generalizada, pero que no forman parte de la minuta, por el ejemplo el yogurt.

En la figura 4.8, se puede observar el detalle de los insumos y productos alimenticios determinados en la investigación.

Figura 4.8: Identificación de insumos y productos alimenticios

INSUMOS Y PRODUCTOS ALIMENTICIOS			
ACEITE	COCHAYUYO	LENTEJAS	POLLO
ACEITUNAS	CREMA ESPESA	MANTEQUILLA	POROTOS VERDES
ACELGA	CREMA PARA BATIR	MANZANAS	QUESILLO O QUESO FRESCO
AGUA ENVASADA	DURAZNOS EN CONSERVA	MARGARINA	QUESO
ALMEJAS	ENDULZANTE	MERLUZA	QUINOA
ARROZ	ESPINACA	MERMELADAS	SAL
ARVERJAS	FLAN	NARANJAS	SÉMOLA
AZÚCAR	HELADOS	PALTAS	TÉ
BEBIDAS	HUEVOS	PAN	TOMATE
CAFÉ	JALEAS	PAPAS	VINO
CARNE	JAMÓN	PASTAS	YOGURT
CEBOLLA	JUGOS	PERAS	ZANAHORIA
CHOCLO CONGELADO	LECHE	PIMENTON	ZAPALLO
CHORITOS	LECHUGA	PLATANOS	ZAPALLO ITALIANO

Fuente: Elaboración en base a información proporcionada por empresarios de alojamiento turístico, 16 diciembre 2017.

4.7.2 Estimación del Costo de Insumos y Productos

Una vez identificados los proveedores, productos e insumos utilizados para la elaboración de la minuta de alimentación del destino Pichilemu, se procedió a consultar las cantidades compradas, de acuerdo al número de pasajeros atendidos semanalmente, y los precios por kilo, litro o unidad.

Cabe aclarar que, de los tres servicios de alojamiento turístico considerados para este estudio, uno recibe grupos semanales de 20 pasajeros y los otros dos reciben grupos semanales de 40 pasajeros, además las estadías varían de 7 a 8 días de acuerdo al tipo de cupo: social y monitor o regular respectivamente.

Con el fin de resguardar las estrategias de compra de cada empresario, en torno a: cantidades, precios y manejo en general de la minuta de alimentación, se utilizaron datos generalizados por ítem de alimentación y se calculó en base a la atención semanal por grupos de 20 y 40 pasajeros, de esta forma se determinaron dos costos promedios de insumos y productos alimenticios, lo cual se puede revisar en la figura 4.9. Cabe mencionar que los costos obtenidos incluyen el impuesto al valor agregado (IVA).

Figura 4.9: Estimación de costos por ítem alimenticio y grupo de pasajeros

ÍTEM ALIMENTICIO	COSTO PROMEDIO SEMANAL POR GRUPO DE 20 PERSONAS	COSTO PROMEDIO SEMANAL POR GRUPO DE 40 PERSONAS
LÁCTEOS	\$ 47.500	\$ 63.600
CARNES, HUEVOS, PESCADOS Y MARISCOS	\$ 139.900	\$ 180.000
PAN, HARINAS, CEREALES, ARROZ Y PASTAS	\$ 53.310	\$ 85.240
FRUTAS Y VEGETALES	\$ 93.300	\$ 216.800
DULCES, ACEITES, MANTEQUILLA Y GRASAS	\$ 42.670	\$ 50.900
LÍQUIDOS	\$ 41.350	\$ 87.800
TOTAL COSTO PROMEDIO SEMANAL	\$ 418.030	\$ 684.340

Fuente: Elaboración en base a información proporcionada por empresarios de alojamiento turístico, 16 diciembre 2017.

De la información, se puede determinar que los costos resultan ser menores al comprar insumos y productos alimenticios para atender a grupos de 40 personas semanalmente, en relación a los grupos de 20 personas semanales, lo cual, según la información proporcionada, se debe a diversas situaciones como: economías de escala gracias a la posición negociadora de algunos empresarios y a la realización

de compras mensuales, además de algunas diferencias detectadas en precios de insumos y productos de acuerdo a los proveedores identificados y al formato de venta de los mismos.

4.8 Impacto Económico del Programa

Para finalizar el estudio, se estimó el impacto económico generado a través de la compra de insumos y productos utilizados a raíz de la minuta de alimentación en el destino Pichilemu, en relación a la cantidad de pasajeros recibidos por los tres servicios de alojamiento turístico estudiados, durante el período indicado y los costos promedios semanales obtenidos. Por un lado, se estimó la cantidad total de grupos de 20 pasajeros, lo que resulta ser 9,4., esto se multiplicó por el costo promedio semanal obtenido por grupo de 20 personas, de lo que se obtiene un costo total de \$3.929.482.- pesos. Mientras que, en relación a los grupos de 40 pasajeros, se obtiene que viajaron alrededor de 30 grupos, los cuales, multiplicados por el costo promedio semanal obtenido por grupo de 40 personas, se obtiene un costo total de \$20.136.705.- pesos.

Los cálculos por grupos de 20 y 40 pasajeros se detallan en la figura 4.9 y 4.10, respectivamente.

Figura 4.10: Costo total en insumos y productos alimenticios por grupos de 20 personas

PASAJEROS ALOJADOS EN GRUPOS DE 20 PERSONAS	CANTIDAD DE GRUPOS DE 20 PASAJEROS	COSTO PROMEDIO SEMANAL POR GRUPO	TOTAL POR TIPO DE GRUPO
188	9,4	\$418.030.-	\$3.929.482.-

Fuente: Elaboración en base a información obtenida de Sernatur y empresarios de alojamiento turístico, 16 diciembre 2017.

Figura 4.11: Costo total en insumos y productos alimenticios por grupos de 40 personas

PASAJEROS ALOJADOS EN GRUPOS DE 40 PERSONAS	CANTIDAD DE GRUPOS DE 40 PASAJEROS	COSTO PROMEDIO SEMANAL POR GRUPO	TOTAL POR TIPO DE GRUPO
1.177	29,43	\$684.340	\$20.136.705

Fuente: Elaboración en base a información obtenida de Sernatur y empresarios de alojamiento turístico, 16 diciembre 2017.

Finalmente, los costos totales de insumos y productos alimenticios, por tipo de grupo (20 y 40 pasajeros), suman un total de \$24.066.187.- pesos, los cuales reflejan el impacto económico del Programa durante la decimosexta temporada y su ejecución entre los meses de agosto y diciembre del año 2016.

CONCLUSIONES

El Programa Vacaciones Tercera Edad beneficia a una serie de personas, ya sea: usuarios, trabajadores o empresarios de diverso tamaño, tanto de forma directa, indirecta e inducida. De este estudio, se desprende información relevante respecto al impacto indirecto, sólo en torno a los insumos y productos alimenticios que se demandan gracias a las exigencias que implican el desarrollo del Programa en el destino Pichilemu.

Llevar un estudio de este tipo a nivel nacional, a los 47 destinos de viaje restantes del Programa Nacional e Intrarregional, significaría cifras mucho más relevantes e inclusive si se realizara en otras áreas que se benefician indirectamente.

Además de los datos y cálculos obtenidos que se presentan en el desarrollo del capítulo 4, como: el total de subsidio pagado, el total de ingresos percibidos por cada servicio de alojamiento turístico, la cantidad total de empresas que interactuó durante el período evaluado con estos tres empresarios de servicios de alojamiento turístico, el costo promedio semanal por insumos y productos alimenticios requeridos para las preparaciones de la minuta de alimentación, además del costo total durante el período evaluado; se pueden realizar una serie de cálculos y determinar, por ejemplo, que los empresarios deben destinar entre un 15% y un 18% de sus ingresos, por grupo de viaje, en la compra de insumos y productos alimenticios para realizar las preparaciones establecidas en la minuta, sin embargo, la mayoría de los empresarios declaró realizar otras preparaciones en ocasiones especiales, las que significan aumentar los costos momentáneamente, por ejemplo,

por el aumento de precio y cantidades en las compras de: pescados y mariscos durante semana santa, carnes para fiestas patrias o cambiar el tipo de pescado de la minuta en época de veda de la merluza, las cuales si bien no forman parte de las exigencias del Programa, si son situaciones complejas debido a: creencias o costumbres de los adultos mayores, por lo tanto se realizan modificaciones ocasionales, de carácter particular a cada caso.

Finalmente, el hecho de otorgar un subsidio a la demanda significa motivar a las personas a desembolsar una parte importante de dinero a través del copago, monto que en total se encuentra sólo un 21% por debajo del aporte total por concepto del subsidio otorgado a los beneficiarios que viajaron al destino Pichilemu. Mientras que, el impacto económico que se generó, durante el período estudiado, refleja un monto de \$20.136.705.-, cifra que refleja el aporte generado al desarrollo sectorial de la Región de O'Higgins, sólo en el ámbito de los insumos y productos alimenticios requeridos a raíz de la minuta de alimentación. Cabe mencionar que, sin la ejecución del Programa este aporte sería cero, ya que los tres servicios de alojamiento turístico estudiados no ofrecen servicio gastronómico.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Organización Mundial del Turismo

<http://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico>

Ministerio de Economía Fomento y Turismo

<http://www.economia.gob.cl/areas-de-trabajo/subs-turismo/turismo>

Servicio Nacional de Turismo: <http://www.sernatur.cl/historia/>

Subsecretaría de Turismo:

<http://www.subturismo.gob.cl/quienes-somos/acerca-de/>

El Mercurio. El turismo como potencial para el crecimiento de Chile

<http://www.emol.com/noticias/Economia/2016/09/06/820582/El-turismo-como-potencial-para-el-crecimiento-economico-Realmente-queremos-al-amigo-cuando-es-forastero.html>

Ministerio de Economía Fomento y Turismo

<http://www.economia.gob.cl/areas-de-trabajo/subs-turismo/turismo>

Estudios de Impacto Económico:

<https://www.pwc.es/es/sector-publico/assets/brochure-estudios-impacto-economico.pdf>

Universidad Tecnológica Nacional. Economía y Políticas Turísticas:

<http://www.utntyh.com/alumnos/wp-content/uploads/2015/03/Demanda-oferta-y-mercado-tur%C3%ADstico-Unidad-2.pdf>

MARSANO, José. Economía del Turismo. Manuales de estudios Turísticos. Lima: Universidad de San Martín de Porres, Escuela Profesional de Turismo y Hotelería, 2003. I.S.B.N.: 9972-54-101-0

FIGUEROLA Palomo, Manuel. Economía Turística, Elementos de una teoría económica del turismo y métodos para su análisis cuantitativo. Tesis Doctoral. Madrid: IMNASA, 1979. I.S.B.N.: 84-300-0397

eCalypso. Turism For All: <http://ecalypso.eu/steep/public/section.jsf?id=26>

Lahera, Eugenio. Introducción a las Políticas Públicas. Chile: BREVARIOS del Fondo de Cultura Económica, 2002. I.S.B.N.: 956-289-033-3.

Martín, María Pía. El cambio en el Sistema de Protección Social en Chile: un análisis de policy frames:

http://www.sociedadpoliticaspublicas.cl/archivos/BLOQUET/Proteccion_y_Politica_Social/EI_cambio_en_SistemaProteccionSocial.pdf

Dirección de Presupuesto, Ley de Presupuestos 2016:

http://www.dipres.gob.cl/594/articles-135748_Ley_de_Presupuestos_2016.pdf

Organización Mundial del Turismo:

<http://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico>

Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable:

<http://www.subturismo.gob.cl/wp-content/uploads/sites/18/2015/10/20150701->

[PLAN-DE-DESARROLLO-SUSTENTABLE_28_XPAG.pdf](http://www.subturismo.gob.cl/wp-content/uploads/sites/18/2015/10/20150701-PLAN-DE-DESARROLLO-SUSTENTABLE_28_XPAG.pdf)

Biblioteca del Congreso Nacional de Chile: Historia de la ley N°20.423:

<https://www.leychile.cl/Navegar/scripts/obtienearchivo?id=recursoslegales/.../HL20423...>

Instituto de Mayores y Servicios Sociales:

www.imserso.es/imserso_01/envejecimiento_activo/vacaciones/objeto_programa/index.htm

Bases de Licitación. Desarrollo Programa Vacaciones Tercera Edad LOTE 2.

Bases Administrativas. Santiago: Resolución_Exenta_Nº_115_Lote_Nº_2, 2015.

Acerca del Programa: http://www.vacacionesterceraedad.cl/?page_id=149

Chile Compra, Mercado Público:

www.mercadopublico.cl/Home/Contenidos/QueEsLicitacion

Ley N° 19.886. Ley de bases sobre contratos administrativos de suministro y prestación de servicios.

<https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=213004>

Pichilemu mágico & natural: <http://www.pichilemu.cl/web/pichilemu.php>

Noticia en Deportes, Turismo. La capital del surf de Chile se convierte en reserva mundial de olas:

<https://www.thisischile.cl/la-capital-del-surf-de-chile-se-convierte-en-reserva-mundial-de-olas/>

Tesoros Humanos, Salineros de Cahuil:

<http://www.corfo.cl/sala-de-prensa/historias-de-exito/tesoros-humanos-salineros-de-cahuil>

Índice de Variación Estacional: http://www.ub.edu/aplica_infor/spss/cap8-4.htm

Origen Santiago destino Pichilemu. Establecimientos de Alojamiento:
<http://www.vacacionesterceraedad.cl/?portfolio=origen-santiago-destino-pichilemu>

ANEXOS

Anexo 2.1

Extracto Bases de Licitación Desarrollo Programa Vacaciones Tercera Edad

Lote 2, ID 1591-18-LP15.

DÉCIMO QUINTO: ALIMENTACIÓN.

Respecto de la alimentación **los oferentes** deberán presentar una oferta considerando que:

El almuerzo y cena consistirán en un menú basado en dos platos:

- El primer plato será variado y podrá incluir opciones de platos fríos y calientes tales como: entrada, sopas naturales, etc. y nunca podrán utilizarse sopas sintéticas.
- El segundo plato deberá contener equilibradamente proteínas, hidratos de carbonos, lípidos y vitaminas (carnes, pescados, verduras, masas, etc.)
- Existirá un postre
- Una infusión de té, café o agua de hierba
- Una copa de vino de mesa de calidad media

- Una bebida embotellada individual de marca conocida en el mercado nacional, cuyas marcas deberán ser presentadas en la oferta. Además, a los pasajeros se les deberá presentar diferentes alternativas contemplando bebidas dulces y agua mineral.
- Un Pan
- Mantequilla y/o pebre en la mesa
- 1 Jarrón con agua en la mesa

El desayuno consistirá como mínimo en:

- 1 Te o Café (con leche a gusto del pasajero)
- 2 panes con diferentes opciones (jamón, queso, huevo o palta)
- 1 Jugo o fruta
- Además en cada mesa deberá existir mermelada y mantequilla, azúcar y endulzante.

La preparación de las mesas para los servicios de alimentación deberá contemplar como mínimo:

- Mantel
- Cubiertos

- Plato de pan
- Vaso de vidrio
- Copa de vidrio
- Servilletas disponibles
- Alcuza

Los oferentes deberán presentar en su oferta un menú diario por comuna/destino, indicando gramaje y calorías de cada una de las comidas y plato típico si existiere. Se deberá especificar además cuando el servicio de alimentación sea entregado en un restaurant distinto del alojamiento.

El día de la o las excursiones incluidas en el paquete, se podrá brindar el servicio de alimentación de acuerdo a los criterios definidos anteriormente, pudiendo sufrir algunas adaptaciones si éstos correspondieren a platos propios a la experiencia de la excursión turística, por ejemplo: curanto en Chiloé.

Cuando los pasajeros señalen con a lo menos un día de anticipación que concurrirán a algún tour opcional ofertado o no por la adjudicataria, en horario de desayuno, almuerzo o cena, éste deberá ser entregado en calidad de box lunch el cual deberá contemplar 1 jugo, agua mineral y/o bebida, 2 sándwich (con un mínimo 3 ingredientes c/u), 1 queque o galletas y 1 fruta o postre.

Las personas que lo requieran por sus condiciones de salud especiales, dispondrán de un régimen dietético especial, tal como: hiposódico, hipocalórico u otros. Cuando un pasajero se enferme en destino el establecimiento de alojamiento deberá velar por la entrega de la dieta adecuada a las indicaciones de salud.

El personal de Sernatur podrá participar de cualquiera de las comidas que realicen los pasajeros, como mínimo, una vez en cada turno por cada establecimiento de alojamiento, con el objeto de supervisar la alimentación.

Para el desarrollo de la alimentación se deberá considerar un rango mínimo de 2 horas para que los pasajeros puedan concurrir al lugar donde se presta el servicio. El horario de cada servicio debe estar publicado en el panel informativo del Programa y deberá ser comunicado a los pasajeros al momento de su arribo.

En el caso de que se produzca un retraso o problema en la salida, llegada de pasajeros o durante el trayecto, y el tiempo de espera sea coincidente con el horario de alimentación (desayuno, almuerzo o cena), ésta deberá ser otorgada a los pasajeros por la adjudicataria.

Sernatur tendrá la atribución de solicitar la eliminación del establecimiento de alojamiento que está brindando el servicio de alimentación, cuando éste no cumple con los estándares propuestos.

Anexo 3.1

Extracto Bases de Licitación Desarrollo Programa Vacaciones Tercera Edad

Lote 2, ID 1591-18-LP15.

DÉCIMO CUARTO: ALOJAMIENTO.

Los establecimientos de alojamiento a utilizar por el Programa podrán ser hoteles, hostales, hosterías, apart –hoteles, lodges, resort o cabañas, los cuales deberán estar inscritos en el registro de prestadores de servicios turísticos del Sernatur o en su defecto se les exigirá que procedan a registrarse antes de iniciar su participación en el Programa, de lo contrario no podrán participar.

Los oferentes deberán presentar en su oferta los servicios de alojamiento en un cuadro resumen que señale lo siguiente:

- Comuna/destino
- Razón Social
- Rut
- Dirección
- Teléfono
- Responsable o administrador
- Número total de habitaciones del establecimiento
- Número total de camas del establecimiento

- Número total de trabajadores
- Estado de inscripción en el Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos de Sernatur
- Estado de certificación para el sello de calidad turística.
- Si cumple con las características estipuladas en la presente cláusula
- Valor de pago por noche de alojamiento

Además **los oferentes** deberán presentar en calidad de anexo, una carta de compromiso que señale la intención de participar en el Programa de cada uno de los servicios de alojamiento, respetando las condiciones señaladas en las bases de licitación y adjuntar los respectivos certificados de inscripción en el Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos y sello de Calidad Turística si corresponde. Además, un cuadro que resuma la presencia de las características que a continuación se señalan:

Características y servicios. Los establecimientos de alojamiento que participen en el Programa deberán contener las disposiciones indicadas a continuación:

a) Instalaciones generales:

- Calefacción o ventilación de acuerdo al clima en todas sus instalaciones.
- Agua fría y caliente con presión adecuada las 24 horas del día.
- Servicio telefónico a disposición de los huéspedes.

- Botiquín de primeros auxilios.
- Extintores con carga vigente y en conformidad a la normativa y/o extractores de humo o sistema de prevención de incendios.
- Servicio de energía complementario mediante sistema de iluminación de emergencia.
- Cocina
- Alternativo es un servicio de estacionamiento propio o concertado (dentro o fuera del recinto).
- Manual de procedimiento ante emergencias, tales como: sismos, incendios, etc.

b) Accesos y salidas:

- Ascensores (de acuerdo a la Norma Chilena Oficial NCh 2912.of 2005, si el hotel posee 4 o más pisos, debe tener obligatoriamente ascensor).
- Pasillos, escaleras y vías de escape debidamente señalizadas.
- Escaleras con antideslizantes y barandas de apoyo.
- Rampas de acceso.

c) Espacios públicos:

- Mesón de recepción.
- Panel informativo para el Programa.

- Señalización interna, relativa a los servicios y recintos de uso común.
- Servicio de custodia de equipaje.
- Servicio de conexión a Internet en algún lugar de uso común de acuerdo a disponibilidad de zona.
- Sala de espera.
- Salón con implementos tales como equipo de música, reproductor de películas, televisor y juegos de salón abierto y disponible para los pasajeros del Programa, pudiendo ser este el mismo comedor del establecimiento.
- Comedores y bar: en espacio cerrado. En zonas de clima benigno éste puede estar parcialmente abierto al exterior.
- Servicio de baños generales equipados con inodoro, jabón en cantidad suficiente para la atención de pasajeros, agua, lavamanos, toalla, papel o secador y papel higiénico en cantidad suficiente para la atención de los pasajeros.

d) Habitaciones:

El servicio de alojamiento se efectuará en base a habitaciones dobles con baño privado. También podrán ser utilizadas habitaciones singles si existe la disponibilidad de ellas. Por último y sólo en el caso de que los pasajeros lo soliciten, se podrán utilizar habitaciones con un mayor número de camas. Las que podrán ser:

- Doble twin: Dos camas de una plaza con velador, un televisor con control remoto, closet o cómoda de ropa, iluminación general de la habitación y con lámpara de velador o cabecera por huésped, tomacorriente, calefacción o ventilación según corresponda al clima, papelerero, persianas o cortinas, plano de evaluación. Las camas de 1 plaza deberán tener como mínimo 0.90 mts. de ancho y 1.90 de largo. Las camas deberán contar con colchón, cubrecolchón, sábanas (recomendable color blanco), frazadas o plumón, cubrecamas y almohada. Todos éstos del tamaño correspondiente a la cama.

- Doble matrimonial: Una cama matrimonial, dos veladores, un televisor con control remoto, closet o cómoda de ropa, iluminación general de la habitación y con lámparas de veladores o cabecera por huésped, tomacorriente, calefacción o ventilación según corresponda al clima, papelerero, persianas o cortinas, plano de evaluación. La cama matrimonial deberá tener como mínimo 1.50 mts. de ancho por 1.90 de largo. Las camas deberán contar con colchón, cubrecolchón, sábanas (recomendable color blanco), frazadas o plumón, cubrecamas y almohada. Todos éstos del tamaño correspondiente a la cama.

- Single: Una cama de una plaza o plaza y media, con velador, closet o cómoda, lámpara de velador o cabecera por huésped, tomacorriente, televisor con control remoto, iluminación, calefacción o ventilación según corresponda al clima,

papelero, persianas o cortinas, plano de evaluación. Las camas deberán tener como mínimo 0.90 mts. de ancho y 1.90 de largo para las de 1 plaza, y 1.05 mts. de ancho por 1.90 de largo para las de plaza y media. Las camas deberán contar con colchón, cubrecolchón, sábanas (recomendable color blanco), frazadas o plumón, cubrecamas y almohada. Todos éstos del tamaño correspondiente a la cama.

En los destinos ubicados desde la región de Coquimbo hacia el sur, deberán disponer de calefacción por habitación o cabaña de manera permanente para los pasajeros.

e) Servicios higiénicos en habitaciones:

- Agua fría y caliente con presión adecuada durante las 24 hrs.
- Pasamanos o barandas y antideslizantes en las duchas.
- Inodoro con asiento y tapa.
- Lavamanos.
- Ducha o tina.
- Cortina de baño o shower door.
- Espejo de medio cuerpo sobre lavamanos u otro tipo de espejo.
- Iluminación artificial.
- Tomacorriente.

- Toallero y/o gancho.
- Un juego de toallas por huésped en las habitaciones que deben ser cambiadas diariamente, salvo que el pasajero no lo desee, en cuyo caso, deberá existir un cuadro de instrucciones que le indique cómo declarar esa intención.
- Toalla de piso para salida de ducha.
- Jabón en lavamanos y otro jabón en ducha en cantidad suficiente para la atención de los pasajeros con reposición las veces que sea necesario.
- Shampoo y bálsamo de reposición diaria y en cantidad suficiente para la atención de los pasajeros (no puede entenderse que el jabón de ducha sirve también como shampoo)
- Papel higiénico y repuesto.
- Vaso.
- Papelero.
- Secador de pelo a solicitud del huésped.

f) Personal dedicado a la atención de los usuarios del Programa:

- N° de mucamas adecuado a la cantidad de habitaciones.
- N° de garzones adecuado a la cantidad de personas en el comedor.
- Recepcionista y/o personal las 24 horas del día.
- Botones o maleteros.
- Administrador responsable.

- Dicho personal deberá estar correctamente identificado con su nombre.

g) Atención y servicios básicos:

- Frazada extra en la habitación o a disposición del huésped.
- Cojín o almohada extra en la habitación o a disposición del huésped.
- Custodia de valores, pudiendo ser esta en la administración del establecimiento.
- TV abierta o cable de acuerdo a disponibilidad de zona.
- Lavandería, entre otros.
- Servicio de vigilancia.
- La ropa de cama se cambiará, al menos dos veces por semana y cada vez que exista cambio de pasajeros.

h) Otros Servicios

Los alojamientos que participen en el Programa podrán contar con los siguientes servicios o instalaciones:

- Piscina.
- Instalaciones deportivas.

Sin ser un requisito de participación para el Programa se valorará que a lo menos exista una o más habitaciones que cuenten con facilidades de acceso y desplazamiento dentro y hasta ellas, para personas con capacidad disminuida. En

el caso de recibir personas con capacidad disminuida se privilegiará la entrega de habitaciones que se encuentren en el primer piso del establecimiento intentando que no tengan escaleras, peldaños o similares, facilitándoles el acceso a baños sin tinas y con barra de seguridad, evitando el uso de alfombras o bajadas de cama, y todas las comodidades que puedan ofrecérseles.

A modo de referencia se puede visitar el Manual de Accesibilidad Turística para personas con movilidad reducida y discapacidad en:
<http://www.sernatur.cl/estudios-y-estadisticas?did=133>

El establecimiento de alojamiento, deberá contar con una caja de seguridad e informar a los pasajeros respecto de las medidas de seguridad de su establecimiento en el momento de la llegada. Además, deberá contar con un letrero de información que señale lo anterior, el cual estará ubicado en la recepción del establecimiento.

La empresa adjudicataria será responsable de la calidad de todos y cada uno de los servicios prestados por los establecimientos de alojamiento.

Cada establecimiento de alojamiento deberá contar con un responsable, ante los beneficiarios del Programa, el que deberá ser presentado a los pasajeros, quien recibirá consultas, quejas, reclamaciones, resolverá dudas y entregará toda la información necesaria para la buena atención de éstos y colaborará en la solución de problemas. Además, deberá estar identificado como profesional de apoyo a los

pasajeros y deberá ser responsable de la evacuación de los pasajeros del Programa en casos de emergencia o quien lo reemplace cuando esté fuera de turno.

La empresa adjudicataria facilitará a los establecimientos de alojamiento participantes en el Programa, con anterioridad a la iniciación del mismo, un libro de anécdotas, observaciones, sugerencias y reclamos. Dicho libro estará a disposición de los beneficiarios y deberá ser foliado y distribuido por la empresa a cada establecimiento de alojamiento. La adjudicataria facilitará la inspección de los libros a los encargados de la supervisión del Programa. Finalizado el Programa, todos los libros serán remitidos al Servicio junto con un informe detallado en formato Excel que clasifique la información por destino, establecimiento y tipo de reclamo.

La adjudicataria deberá propender a que el mayor número de pasajeros (reservas y compras) sean contratados a los prestadores de servicios de alojamiento que se encuentren certificados; Todos los prestadores de servicio de alojamiento deberán estar inscritos en el Registro de Prestadores de Servicios Turísticos de Sernatur (D.S. 222, M. Economía, Fomento y Turismo, año 2010, publicado D.O. 23.06.2011).

La adjudicataria coordinará que el Check Out de los pasajeros en los establecimientos de alojamiento coincida con el horario de salida del medio de transporte que los llevará de regreso a sus orígenes. Cuando ello no sea posible, la adjudicataria deberá organizar una actividad o tour fuera del establecimiento de

alojamiento sin cargo para los pasajeros, que permita velar por la adecuada comodidad de éstos, asegurando la integridad de su equipaje.

La adjudicataria podrá solicitar la incorporación al Programa de nuevos establecimientos de alojamiento. Asimismo, durante la ejecución del programa, Sernatur podrá eliminar o suspender a algún establecimiento que realice una o varias de las siguientes acciones:

- Deje de cumplir con las condiciones estipuladas en las Bases
- Presente una evaluación de calidad deficiente de acuerdo a lo estipulado en el artículo décimo primero de las bases técnicas
- Presente reiterados reclamos de los pasajeros
- Realice cancelación de reservas que afecten la correcta ejecución de un viaje
- No proporcione información solicitada por SERNATUR que permita evaluar el impacto, satisfacción y resultados del Programa

Todo ello, sin perjuicio de los incumplimientos contemplados en estas bases.

Cada establecimiento será supervisado por Sernatur, las veces que éste estime necesarias, con el objeto de autorizar o rechazar su utilización total o parcial en el Programa.

El valor de pago por cada noche/cama al servicio de alojamiento no podrá ser inferior a \$16.500 pesos.

Anexo 3.2

Minuta de alimentación del destino Pichilemu⁵⁹

		Día 1	Día 2	Día 3	Día 4	Día 5	Día 6	Día 7	Día 8
Desayuno		-	Café, te, leche, 2 panes, jamón, queso, mermelada, mantequilla, jugo	Café, te, leche, 2 panes, jamón, huevo, mermelada, mantequilla, fruta	Café, te, leche, 2 panes, palta, jamón, mermelada, mantequilla, jugo	Café, te, leche, 2 panes, huevo, queso, mermelada, mantequilla, jugo	Café, te, leche, 2 panes, queso, jamón, mermelada, mantequilla, jugo	Café, te, leche, 2 panes, huevo, jamón, mermelada, mantequilla, jugo	Café, te, leche, 2 panes, queso, jamón, mermelada, mantequilla, jugo
Almuerzo	Entrada	Lechuga con choclo y huevo	Tomates, porotos verdes y aceitunas	Sopa de mariscos	Lechuga tomate y poroto verde	Choritos en salsa verde	Mini vegetariano	Ensalada de tomate a la chilena	-
	Plato principal	Caldillo de pescado	Cazuela de ave	Charquicán (de carne y/o cochayuyo)	Pescado al horno con puré (plato típico)	Carbonada	Lentejas con chorizo	Pollo asado con arroz primavera	
	Postre	Helado	Jalea con fruta	Manzanas en almibar/mote	Macedonia	Helado	Fruta picada	Flan de chocolate	
Cena	Entrada	Crema de verduras	Sopa de sémola	Sopa natural	Crema de espinacas o acelgas	Consomé de pollo natural	Crema de verduras	Rollo de jamón con ensalada y pepino	-
	Plato principal	Pollo grillé con verduras salteadas	Bife con arroz árabe	Chapsui de quinoa con cerdo (plato típico)	Corbatitas con salsa Alfredo	Budín de verduras	Asado a la cacerola con verduras	Guiso de zapallo italiano relleno con salsa blanca	
	Postre	Duraznos con crema	Manzana asada	Fruta picada	Compota de fruta	Sémola con caramelo	Flan de caramelo	Fruta de la estación	

⁵⁹ La minuta de alimentación, fue facilitada por los empresarios de los Servicios de Alojamiento Turístico.

