



Facultad de Arquitectura

Gestión en Turismo y Cultura

Centro turístico para personas con discapacidad

Alumno: Héctor Cristóbal Arias Santibáñez

Profesor guía: María Soledad Ostria Palma

Proyecto para optar a Título de Administrador en Turismo y Cultura

2010

Dedicatoria

A mis queridos padres Raquel y Ricardo, por su infinita ayuda, comprensión y esfuerzo, durante todo mi recorrido estudiantil y personal.

A mi hermano y a su hijo Nicolás, por darme una alegría y energías para seguir adelante.

A Maria Francisca Espinoza M. mi querida polola, por su amor e infinita paciencia, comprensión y apoyo durante todo este tiempo.

Agradecimientos

A mi querida familia, por toda la comprensión, apoyo y confianza, que me brindaron en todo momento, gracias por la procuración constante y muchas gracias por los valores que me entregaron, gracias Papa, gracias Mama.

A Maria Francisca Espinoza, mi polola, gracias por tu dedicación y apoyo incondicional durante todos estos años, gracias por ayudarme e incentivar me y motivarme a seguir adelante.

A Roberto Espinoza Leiva, muchas gracias por brindarme su tiempo y conocimiento, pese a toda la carga laboral que posee, gracias por toda su dedicación. Y además agradecer a su familia, que de una u otra manera me han apoyado en este proceso.

A Maria Soledad Ostría Palma, gracias por tener siempre la mejor disposición a ayudarme, siempre tener un consejo en un minuto de dificultad, gracias por brindarme un apoyo constante durante este proceso.

A mis amigos, los cuales fueron fundamentales en el día a día universitario, ayudándonos mutuamente, pasando momentos gratos, estudios, trabajos, juntas, etc., significando una amistad que perdurara en el tiempo.

A los profesores de esta carrera, ya muchos no están, pero de igual forma, quisiera agradecer, por toda la enseñanza entregada a lo largo de este proceso que ya esta finalizando.

Índice

Introducción	1
Capitulo I Marco teórico	
1.1 La actividad turística	3
1.1.1 La actividad turística a nivel mundial	3
1.1.2 La actividad turística a nivel nacional	4
1.2 Problemática del turismo dirigido a personas con discapacidad	6
1.2.1 Turismo y discapacidad en Chile y en el Mundo.	7
1.2.2 Turismo, Discapacidad y Accesibilidad	8
1.3 La discapacidad	9
1.3.1 Definición discapacidad	9
1.3.2. La CIF y los tipos de discapacidad	10
1.3.3 Discapacidad a nivel mundial y nacional	15
1.3.4 Participación social y La accesibilidad	21
1.4 El turismo accesible	22
1.4.1 Conceptos iniciales y fundamentación	22
1.4.2 El turismo accesible en el mundo y en Latinoamérica	24
1.4.3 El turismo accesible en cifras	25
1.4.4 Calidad en la atención, infraestructura y servicio accesible	26
1.4.5 La accesibilidad de los establecimientos turísticos	27
1.5 Plan de negocios	28
1.5.1 Razones del plan de negocio	28
1.5.2 Etapas de un plan de negocios	29
Capitulo II Naturaleza del proyecto	
2.1 Justificación de la empresa	30
2.2 Nombre de la empresa	31
2.3 Descripción de la empresa	32
2.3.1 Tipo de empresa	32
2.3.2 Ubicación de la empresa	33
2.3.3 Tamaño de la empresa	35
2.4 Misión y visión de la empresa	35
2.5 Objetivos de la empresa	36
2.6 Ventajas y distingos competitivos	36
2.6.1 Ventajas competitivas	36
2.6.2 Distingos competitivos	37
2.7 Análisis de la industria o sector	37
2.7.1 Análisis macro entorno	37

2.7.2 Análisis del micro entorno	44
2.7.3 Análisis interno de recursos, capacidades y habilidades	48
2.7.4 Análisis F.O.D.A	49
2.8 Producto y/o servicios de la empresa	51

Capitulo III Estudio del Mercado

3.1 Objetivos	52
3.2 Investigación del mercado	53
3.2.1 Estudio de campo	53
3.2.2 Tamaño del mercado	54
3.3.3 Segmento de mercado	56
3.3.4 Participación de la competencia en el mercado	57
3.3 Demanda potencial	58
3.4 Mix comercial	61
3.4.1 Producto	61
3.4.2 Precio	64
3.4.3 Plaza	65
3.4.4 Promoción o comunicación	66

Capitulo IV Estudio de Producción

4.1 Objetivos del área producción	69
4.2 Especificaciones del servicio o producto	69
4.2.1 Área de alojamiento	73
4.2.2 Área de gastronomía	76
4.2.3 Áreas de entretención	77
4.3 Estudio técnico	81
4.3.1 Ubicación y estudio de localización de la empresa	81
4.3.2 Recursos técnicos	82
4.4 Recursos humanos	84
4.5 Programa de producción	85
4.6 Diagrama de flujo de proceso	91
4.7 Equipo e instalaciones	94
4.8 Capacidad instalada	98
4.9 Características de la tecnología	98

Capitulo V Estudio organizacional

5.1 Objetivo del área de organización	99
5.2 Estructura organizacional	99
5.3 Organigrama	100
5.4 Descripción de cargos y funciones	102
5.5 Reclutamiento y selección del personal	104
5.6 Instrucción y capacitación	105
5.7 Sueldo y salarios	106
5.8 Relaciones de trabajo	107

Capitulo VI Estudio legal

6.1 Obligaciones legales de la empresa	109
6.2 Aspectos legales de puesta en marcha	110
6.3 Consideraciones según Ley para personas con Discapacidad	111
6.4 Exigencias o requerimientos legales de la construcción	112

Capitulo VII Estudio financiero

7.1 Evaluación financiera	113
7.2 Objetivos del estudio	113
7.3 Fuentes de financiamiento	114
7.4 Elementos de la inversión inicial	115
7.5 Depreciación de activos	115
7.6 Estructura de costos	118
7.6.1 Costos fijos	118
7.6.2 Costos variables	119
7.7 Capital de trabajo	120
7.8 Ingresos	121
7.9 Flujos de caja	125
7.10 Tasa de descuento	128
7.11 Criterios de evaluación económica del proyecto	129
7.12 Conclusión de resultados financieros	130

Conclusión	131
Propuestas futuras al proyecto	133
Bibliografía	134
ANEXOS	138

Resumen

Actualmente en nuestro país, se han incrementado las iniciativas para brindar mejores espacios e igualdad social a las personas con discapacidad, por ejemplo: integración laboral, educacional, recreacional y transportes. Pero a pesar de todas estas buenas iniciativas, ya sea de instituciones públicas y privadas, la población de personas con discapacidad, se encuentra disminuida en cuanto a las actividades turísticas, ya que no siempre se dan las condiciones para poder realizar actividades de esta índole.

Es por eso, que en el presente proyecto se desarrollara el Centro Turístico “Nuevo Amanecer”. Este pretenderá establecerse como el principal destino de recreacional, aportando a la integración de la población con discapacidad, especialmente física, mental y la tercera edad. Además tendrá la intención de ofrecer al visitante con discapacidad, un servicio de entretención y recreación en un lugar con la infraestructura necesaria para que esta persona y su grupo familiar, puedan disfrutar de todos los atractivos del lugar, y así, pueda adquirir nuevos estímulos para su rehabilitación. Nuevo Amanecer tendrá un concepto, el cual se basará en que no serán los turistas con capacidades restringidas quienes deban adaptarse a las características de los centros turísticos, sino a la inversa. Y para esto, se contara con una infraestructura adecuada para recibir a estas personas, pudiendo tener las mismas posibilidades de acceder a oportunidades de recreación que una persona no discapacitada, logrando así crear un turismo sin barreras.

Durante el proyecto, se presentaran las bases necesarias para el desarrollo y ejecución de éste, considerando los aspectos del entorno y estratégicos, llegando finalmente al proceso financiero, el cual será determinante en cuanto a la viabilidad de éste.

Palabras claves: *Discapacidad, Accesibilidad, Integración, Turismo sin barreras, Turismo accesible.*

Abstract

Nowadays, in our country, the initiative to provide better places and social equality to people with disabilities has increased, like: work, educational, recreational and transport integration. Unfortunately, in spite of all the good initiatives from public and private institutions, people with disabilities are handicapped on the matter of tourist activities because the conditions to perform these activities aren't always available.

That's the reason why on this project we will develop the "NEW DAWN" tourist center. This center will intend to stablish as the main recreational destiny, being a contribution to the integration of the disabled population, especially fisic, mental and senior citizens.

Also, it will intend to offer to the disabled visitor an entertainment and recreation service, in a locations with the infrastructure required so that person and his family group will be able to enjoy at the location appealings, gaining new stimulations for his rehabilitation. "NEW DAWN" will have a concept based in that the tourist with any disability will not have to adapt to the characteristics of the tourist center but all the way around. And to fulfill with these concept, the center will have the proper infrastructure to receive these people, giving them the same possibilities to acces the atractions of the center then the Un-Handicapped persons, achieving no barriers tourism.

During the proyect, the necessary bases will be presented to his development and execution, considering the strategic and environment aspects, adding the financial process, which will be decisive to determine the proyect feasibility.

Key words: disability, accessibility, integration, no barriers tourism, accessible tourism.

Introducción

A nivel mundial, el turismo se ha transformado en un fenómeno social, lo que produce importantes movimientos de personas y divisas. Por otra parte, el turismo es una de las actividades económicas más importantes y de crecimiento fortalecido en el mundo actual.

Al reconocer el valor del turismo como una actividad de relevancia para el desarrollo de economías sustentables, se enmarcar gradualmente en el desarrollo global, como en acciones de integración, dirigidas a personas con distintos grados de discapacidad con el propósito de integrarlos a la oferta turística destinada hacia este importante grupo de personas.

En relación al tema de integración, las personas con discapacidades se incorporan cada vez más a las actividades sociales, económicas y culturales en igual de condiciones, reflejando el deseo de todas las personas de disfrutar actividades individuales o grupales, todo en un conjunto integrador.

En cuanto al turismo, que es un fenómeno al alcance de la población, se ve acotado para las personas que no pueden velarse por si mismas en los espacios destinados para la actividad turística, pero ya se vienen tomando medidas sobre el tema de integración, lo que ha llevado a establecer modelos de accesibilidad para este conjunto de personas, transformándose en una Responsabilidad Social Empresarial, creando un Turismo Accesible.

Sin embargo, la actividad turística en Chile, presenta dificultades para entregar servicios a esta parte de la población, y no es por razones económicas, si no más bien, son problemas de accesibilidad. En relación al turismo que se realiza actualmente, las personas con discapacidad no poseen la facultad de integrarse y participar, debido a las barreras del entorno, como lo son la infraestructura. Hay que considerar que en Chile el 12.9% de la población posee discapacidad, estas personas, según la Organización Mundial de la Salud (OMS), son aquellas por la discapacidad que presentan, tienen alguna deficiencia, limitación en la actividad o una restricción en la participación social.

Por lo que, las personas con discapacidad, además de no contar con un gran número de establecimientos turísticos, carecen de una información fidedigna sobre ellos.

Mediante la promulgación de la ley N° 19.284 de Integración Social de las Personas con Discapacidad, el diseño y construcción de acuerdo a la Ordenanza General de Urbanismo y Construcción, solo se han hecho argumentos y diseños puntuales, por lo que, la integración turística total, aún es un tema de que preocuparse.

Es por esto, que este proyecto tratará de crear una integración hacia la población con discapacidad, satisfaciendo sus necesidades de accesibilidad, mediante el ofrecimiento de servicios de entretenimiento, adecuados para el uso de personas con discapacidades físicas, mentales y tercera edad, teniendo en cuenta que todas las personas con alguna deficiencia deben tener la oportunidad de participar de actividades turísticas y disfrutar de los beneficios que implica realizarlas, además del descanso, mejorando la salud y enriqueciendo con nuevas vivencias, haciendo que el turismo ayude a mejorar la calidad de vida en el disfrutar el goce del tiempo libre

El Centro Turístico dará a estas personas un servicio personalizado y según lo necesiten, a través de la ejecución de actividades recreativas, contando con una infraestructura adecuada para recibir a estas personas que tiene algún grado de discapacidad, pudiendo tener las mismas posibilidades de acceder a oportunidades de recreación que una persona no discapacitada, logrando así un lugar en el cual pueda desenvolverse en forma autónoma, cómoda y segura, sin la existencia de barreras físicas, sociales ni comunicacionales.

Con respecto a lo anterior, se estará en gran medida entregando servicios a la población con discapacidad y por supuesto también a la tercera edad, que hasta el momento no tiene una participación fundamental en el sector turístico, lo cual, por la naturaleza de este proyecto, se estaría avanzando en la integración y la no discriminación, ya que estas personas tienen los mismos derechos, y a la vez quieren ser clientes de la futura oferta turística, sin tener que pasar su tiempo libre en un lugar que no se sientan totalmente cómodos.

Capítulo I

Marco teórico

1.1 La actividad turística

1.1.1 La actividad turística a nivel mundial

El turismo al inicio del siglo XXI es quizás la actividad económica mas importante del mundo. Siendo su expansión y crecimiento sus características fundamentales. Es por ello, que muchos países han reconocido en las últimas décadas los beneficios que puede aportar a la economía y al desarrollo¹.

Las actividades turísticas son un factor realmente importante para el desarrollo socioeconómico y cultural de un país, siendo elementos generadores de divisas, al ser una actividad que canaliza una inversión que produce una expansión económica, generando un mercado de empleos diversificando con una inversión relativamente baja en comparación con otros sectores económicos. Las actividades turísticas son un medio de intercambio social, mostrando que efectivamente las personas necesitan ocupar su tiempo libre en actividades, las cuales les permitan interactuar con la sociedad. En definitiva el turismo es la industria del futuro de todos aquellos países en vías de desarrollo que sepan aprovecha al máximo todos sus recursos.

El turismo a nivel mundial a registrado diversas etapas en su desarrollo, a partir de la segunda posguerra es cuando adquiere verdadera importancia a escala global, al convertirse en una actividad masiva, según el Consejo Mundial de Viajes y Turismo, esta actividad esta generando el 10% y mas de la producción y del empleo mundial, la Organización Mundial de Turismo por su parte, manifiesta que el numero de visitas turísticas mundiales, según sus estimaciones, para el año 2020, estas llegaran a un nivel de 1560 millones, lo que representa la suma por ingresos turísticos de 1550 millones dedolares².

Según la Organización Mundial de Turismo (OTM), las llegadas de turistas internacionales alcanzaron 924,2 millones el año 2008, lo que represento un crecimiento de sólo 1,8% en comparación a 2007 (6,9%). Debido a la situación de la economía mundial “extremadamente volátil”, producto de la crisis financiera. Es así como el incremento de 5% registrado entre enero y junio, dio paso a valores negativos durante la segunda mitad de 2008 (-1%)³.

¹ El turismo en el mundo; <http://www.juridicas.unam.mx/publica/librev/rev/derhum/cont/52/pr/pr33.pdf>

² El turismo como política central; <http://www.eumed.net/rev/turydes/01/uca.htm>

³ La actividad turística en el mundo; Turismo informe anual 2008, Pág. n° 11, agosto de 2009.

La Organización Mundial de Turismo, afirma que los destinos en todo el mundo registran un total de 600 millones de llegadas, estas llegadas disminuyeron en todo el mundo en un 7% entre enero y agosto de 2009, pero la tasa de disminución se alivio en los últimos meses. Estos resultados, confirman previsión inicial del OMT de una disminución de los 5% llegadas turísticas internacionales durante todo el año 2009.

Para el 2010, la Organización Mundial de Turismo, espera un crecimiento moderado⁴.

El efecto del turismo en la economía, es uno de los argumentos para que diversos países hayan decidido tomar como punto de inicio de su desarrollo a la actividad turística, convirtiéndolo en un modelo. En los países desarrollados el turismo ha sido un soporte para reciclar grandes ciudades transformándolas en parques temáticos instalando la fantasía, lo que hace que algunos países lideren al turismo a nivel internacional, como por ejemplo, Estados Unidos, Canadá, España, Francia y Gran Bretaña.

La expansión del turismo ha llevado a la implementación de nuevos mercados y destinos turísticos alternativos, los que poco a poco han logrado una aceptación de parte del turista, ya que en estos momentos el visitante busca conocer algo nuevo y fascinante, esto ha dado origen a una expansión en temas empresariales hacia nuevos destinos y atractivos.

La vigencia de la actividad turística se haya en la observación y las motivaciones de la gente, al satisfacer sus necesidades. Hoy en día, existen nuevos turistas, buscando nuevos rumbos, lo cual, la actividad turística tendrá siempre la facilidad de abrazar esos nuevos rumbos para complacer las nuevas características de los visitantes.

Estos turistas son cada vez mas experimentados en sus viajes y esperan atracciones e instalaciones de calidad, teniendo como meta un servicio calidad-precio en el gasto estipulado. Por lo que, el servicio que se entregara deberá estar provisto de estándares de calidad, ya sea en un hotel o en un centro e camping.

1.1.2 La actividad turística a nivel nacional.⁵

Durante el año 2008 el país generó un total de US \$ 2.030,5 millones por turismo receptivo. Esta cifra incluye tanto lo generado por turistas y excursionistas. De este modo, la cifra se desgloso de la siguiente forma: US\$ 1.616,6 millones generados por turistas; US\$ 40,1 millones por excursionistas y US\$ 373,8 millones por transporte internacional.

⁴ Estadística de turismo a nivel mundial- Organización Mundial de Turismo;
<http://www.grupovisiting.com/blog/estadisticas-de-turismo-a-nivel-mundial-organizacion-mundial-del-turismo/>

⁵ La actividad turística en el mundo; Turismo informe anual 2008, Pág. n° (11-27), agosto de 2009.

El valor obtenido representa el aporte del turismo receptivo, que equivale al 3,1% del total de las exportaciones de bienes; al 18,9% del total de las exportaciones de servicios y al 2,6% del total de bienes y servicios de la economía.

De acuerdo a datos de la jefatura Nacional de Extranjería y Policía Internacional, durante el año 2008 ingreso un total de 2.698.659 turistas de nacionalidad extranjera, cifra superior en 7,7% a la contabilizada en el año 2007.

La zona Norte Grande, que abraza las regiones de Arica y Parinacota, Tarapacá, Antofagasta y Atacama, registraron el 20,0% de las llegadas, con 619.312 turistas.

La zona Central, formada por las regiones de Coquimbo, Valparaíso, Metropolitana y Maule, concentraron 52,1% (1.406.986 turistas).

La zona Sur, que abarca las regiones del Bío-bío, La Araucanía, Los Ríos y Los Lagos, registraron el 9,1% de las llegadas (246.505 turistas).

La zona Austral, que comprende la región de Aisén y de Magallanes y Antártica Chilena, concentró el 15,8% de las llegadas (425.856 turistas).

De acuerdo al indicador que contribuye al análisis del turismo receptivo es el que se relaciona con las llegadas y pernoctaciones de extranjeros, en establecimientos de alojamiento turístico.

Las llegadas de extranjeros a establecimiento turístico sumaron 1.564.422, el año 2008. El mayor número proviene de Brasil (19,7%), le siguen Argentina (14,3%), Estados Unidos (13,8%), resto de Europa (9,7%) y México (8,4%).

En la región Metropolitana se concentro el 52,9% de las llegadas, le siguieron las regiones de Los Lagos (9,2%), Magallanes (8,0%), Valparaíso (7,6%), y Antofagasta (5,5%).

Las pernoctaciones en establecimientos de alojamiento turístico sumaron 3.709.3475 durante el 2008, lo que represento un incremento de 2,9 % en relación al año 2007. El mayor numero de pernoctaciones la demandan los turistas provenientes de Brasil (21,4%), Argentina (14,0%), Estados Unidos (13,2%), otros de Europa (9,3%).

La distribución porcentual de pernoctaciones muestra que la región Metropolitana concentra el 59,3%, le siguen, las regiones de Valparaíso (7,8%), Los Lagos (6,7%), Magallanes (5,9%) y Antofagasta (5,1%).

En cuanto al turismo interno, una forma de medición del flujo de turistas nacionales al interior del país, se desprende lo siguiente: llegadas y pernoctaciones en establecimientos de alojamiento turístico, registro de llegadas a parques y reservas nacionales y monumentos naturales.

De acuerdo a cifras del Instituto Nacional de Estadísticas, durante el año 2008 se registró un total de 3.530.556 llegadas de chilenos a establecimientos de alojamiento turístico y 6.900.280 pernотaciones en los mismos (hoteles, moteles, aparthoteles, residenciales y cabañas ubicadas en camping).

Los chilenos que llegan a establecimientos de alojamiento turístico (EAT), provienen de la Región Metropolitana (54,9%), del Biobío (8,5%), de Antofagasta (6,6%), de Valparaíso (4,8%) y de Los Lagos (4,4%).

En cuanto a la oferta de servicios, en marzo de 2009 se registro un total de 3.701 establecimientos de alojamiento turístico en el país, con una capacidad de 66.481 unidades habitacionales y 144.526 camas. De acuerdo a la norma chilena de clasificación de los establecimientos turísticos, estos se han clasificado en: Hostal o residencial (31,5%), Motel o Cabañas (3,4%), Hotel (25,5%), hospedaje familiar (5,7%), Apartotel (4,7%), Hostería (3,4%), Albergue o refugio (1,2%), Lodge (0,8%) y Resort (0,4%). El mayor número de establecimientos se registra en la región de Valparaíso (552), seguida de la región de Los Lagos (517).

En cuanto a las proyecciones de la actividad turística, se ven positivas, ya que, la estabilidad socioeconómica, hace que Chile se transforme en un destino interesante para los extranjeros, ofreciendo un importante numero de recursos naturales. Por lo que, es necesario hacer de Chile un destino vacacional para todo el año, sobre la base de una oferta competitiva.

1.2 Problemática del turismo dirigido a personas con discapacidad

El turismo en el mundo y en Chile, al parecer cada día va en aumento, convirtiéndose en una de las actividades más importantes económicamente. Pero de todo lo que se toma en cuenta en las actividades turísticas, ya sea, en turistas extranjeros, nuevos destinos, ofertas competitivas, estadísticas en tipo de alojamientos, etc. Poco se toma en cuenta otra realidad, no se esta considerando a la población que posee capacidades restringidas, las cuales, si necesitan participar de las actividades turísticas.

Alrededor del mundo ya están asumiendo y adecuando sus infraestructuras, para así, brindar y potenciar el turismo de accesibilidad para discapacitados, el cual moviliza a millones de personas en todo el mundo, constituyendo no solo un factor de riqueza y progreso económico, ya que, también es un elemento decisivo para la mejora del conocimiento, la comunicación y el respeto entre los ciudadanos de distintos países.

1.2.1 Turismo y discapacidad en Chile y en el Mundo⁶.

Servicios turísticos en Chile no contemplan a discapacitados. Descubrir atractivos turísticos, visitar museos, conocer variados aspectos de la cultura o tener la oportunidad de divertirse en una plaza o un parque. No pasan de ser un sueño para muchas personas con discapacidad. La falta de infraestructura adaptada o la dificultad de accesos a estos lugares suele generar una barrera infranqueable para este sector de la sociedad. Es por esto, que el turismo esta en deuda con estas personas a lo largo de todo el país.

Como se menciona anteriormente en parte del mundo, ya esta en funcionamiento la conciencia de entregar un turismo accesible, un turismo para todos, lo cual, se puede ver a través de Internet las promociones de programas especiales, como cruceros al caribe que reciben a sus pasajeros en sillas de rueda o con discapacidades como ceguera y sordera.

España es el que lleva la delantera en estos temas, el propio gobierno dispuso promover tours apropiados y no solo para gente de alto ingreso, además existe una agencia de Turismo para personas con discapacidad, en cuya pagina web hay una lista de lugares accesibles, considerando museos, hoteles, centros recreativos, etc.

En Canadá hay sillas especiales para ingresar a los lugares de picnic, mientras que en Estados Unidos todos los hoteles cinco estrellas tienen acceso especial para personas con discapacidad. En Argentina, la fundación para personas especiales (Fuarpe) promueve el turismo para el sector discapacitado, en su pagina web (www.fuarpe.org.ar) hay una lista de cabañas y estancias adaptadas.

Se reconoce que en Chile, todavía se esta en deuda con las personas con discapacidad en lo que se refiere al turismo. Se han financiado algunos proyectos para el acceso de sillas de ruedas a algunos parques y playas, como la de Chinchorro en Arica, pero no ha sido suficiente, en relación a lo que se ha hecho en otros países.

Los inspectores de obras de los municipios no hacen regir la Ley 19.284, que desde 1995 obliga a adaptar todas las construcciones nuevas o remodeladas, lo que llevaría a obtener un gran aporte para el turismo. Pero existen hoteles e instalaciones turísticas que tiene este servicio para personas con capacidades reducidas, ya que se pueden encontrar en la guía de acceso de www.ciudadaccesible.cl.

No se puede pensar en Chile como una potencia turística, si el mobiliario urbano y los edificios y espacios públicos no están acondicionados para el uso de todas las personas sin exclusión.

⁶ Artículo: Servicios turísticos en Chile no contemplan a discapacitados; La Tercera, 2008; http://www.icarito.cl/medio/articulo/0,0,3255_5726_28807726,00.html

1.2.2 Turismo, Discapacidad y Accesibilidad ⁷

El turismo como fenómeno social concierne a prácticamente toda la sociedad, donde las personas con discapacidades comparten los mismos anhelos que los demás en cuanto al disfrute de su tiempo libre.

Las demandas de ocio de las personas con discapacidad son las correspondientes a su edad y condición social, pero se ven frecuentemente truncadas por las dificultades impuestas por el entorno.

La realidad configura un sector de turismo y ocio habitualmente vetado para las personas con discapacidad. La accesibilidad al medio físico, es un derecho a ejercer por todas las personas en igualdad de condiciones. Las actividades comprendidas bajo la categoría de ocio y turismo son fundamentales para la calidad de vida de cualquier persona. Se trata de actividades en las que la interrelación entre los servicios y las instalaciones resultan esencial: en la actividad turística confluyen la accesibilidad a los edificios (residenciales, culturales, de diversión), al transporte urbano, al espacio público de la ciudad.

El turismo es un fenómeno que penetra a toda la sociedad, pero la discapacidad es también un fenómeno que concierne a toda la población. Es por eso, que el turismo accesible lleva a establecer pautas de integración durante la actividad para este conjunto tan amplio de personas e involucra en el turismo, entre otros segmentos de la demanda, al grupo de la tercera edad, al grupo familiar con niños pequeños, niños y personas pequeñas, personas con discapacidades temporales (mujeres embarazadas, personas enyesadas, etc.) y permanentes (motrices, sensoriales y mentales).

Las personas con discapacidad en el uso de su tiempo libre destinado a actividades turísticas o recreativas generalmente encuentran distintas situaciones de conflicto en el espacio turístico, que se pueden agrupar en:

- Los espacios verdes, la estructura urbana, el mobiliario urbano.
- Las instalaciones, en los que se puede destacar los destinados al alojamiento hotelero y estancias turísticas, las instalaciones para gastronomía.
- Las instalaciones para actividades científicas, sumándose las instalaciones para el desarrollo de actividades recreativas o deportivas.
- El desarrollo de actividades lúdicas en áreas naturales y urbanas.
- El transporte también presenta situaciones de conflicto en el caso de terminales, accesos y áreas de estacionamientos.
- La falta de información para el libre desplazamiento en un destino.
- Las personas con discapacidad requieren particularmente mayor seguridad en el desplazamiento, durante su tiempo libre.

⁷ Extracto; Turismo, Discapacidad y Accesibilidad, por Antón, octubre, 2003.

La accesibilidad turística se ha concebido desde sus inicios como aquel que garantiza el uso y disfrute del turismo sin barreras, a las personas que tienen alguna discapacidad física, psíquica o sensorial.

La consideración de las personas con discapacidad como consumidores de servicios, puede dar lugar a una mayor competencia en la producción de accesibilidad, turismo para todos y ofertas especializadas de ocio.

Para finalizar, la accesibilidad en los establecimientos turísticos debe ser regulada y exigida por los poderes públicos y habrá de ser provista por los agentes turísticos.

1.3 La discapacidad

1.3.1 Definición discapacidad.

De acuerdo a La Clasificación de Deficiencias, discapacidades y minusvalías (2001); discapacidad, es toda pérdida o anomalía, permanente, de una estructura o función psicológica, fisiológica o anatómica. Incluye la existencia o aparición de una anomalía, defecto o pérdida de una extremidad o estructura corporal, o un defecto en un sistema funcional o mecanismo del cuerpo.

La deficiencia supone un trastorno orgánico, el cual produce una limitación funcional que se manifiesta objetivamente en la vida diaria. Se puede hablar de deficiencia física, sensorial, psíquica o de relación.

La discapacidad es la restricción o ausencia de realizar una actividad en la forma considerada normal para el ser humano. Puede ser temporal o permanente, reversible o irreversible.

La minusvalía es la situación desventajosa en la que se encuentra una persona determinada, como consecuencia de una deficiencia o discapacidad que limita el cumplimiento de una función que es normal para esa persona, según la edad, el sexo, los factores sociales y las características propias de su cultura⁸.

En cuanto al Primer Estudio Nacional de la Discapacidad en Chile, ENDISC- CIF Chile 2004. Se dice que, discapacidad es un término genérico, que incluye deficiencias de las funciones y/o estructuras corporales, limitaciones en la actividad y restricciones en la participación, indicando los aspectos negativos de la interacción entre un individuo (con una condición de salud) y sus factores contextuales (factores ambientales y personales)⁹.

⁸ La Clasificación Internacional de Deficiencias, Discapacidades y Minusvalías (2001); apuntes.meduv.googlepages.com/04**Discapacidad**.ppt

⁹ Definición de discapacidad; primer estudio nacional de la discapacidad en Chile; <http://www.fonadis.cl/centro/estudios.php>

En Chile la Ley n° 19.284 considera a las personas con discapacidad a todas aquellas que, como consecuencia de una o más deficiencias físicas, psíquicas o sensoriales, congénitas o adquiridas, previsiblemente de carácter permanente y con independencia de la causa que las hubiera originado, vea obstaculizada, en a lo menos un tercio, su capacidad educativa, laboral o de integración social. Un reglamento señalara la forma de determinar la existencia de deficiencias que constituyen discapacidad, su calificación y cuantificación.

Define procedimientos diagnósticos, preventivos, de la equiparación de oportunidades para el acceso a la cultura, educación y trabajo, a la información, a las comunicaciones y al espacio físico¹⁰.

Una discapacidad es toda restricción o ausencia debido a una deficiencia de la capacidad de realizar una actividad en la forma o dentro del margen que se considera normal para un ser humano. Se refiere a actividades complejas e integradas que se esperan de las personas o del cuerpo en conjunto, como pueden ser las presentadas por tareas, aptitudes y conductas¹¹.

1.3.2. La CIF y los tipos de discapacidad

a) CIF, Clasificación Internacional de Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud¹².

Es posible asegurar que la CIF, promulgada por la Organización Mundial de la Salud y la Organización Panamericana de la salud (OPS- OMS, 2001), se ha transformado en un aporte al entregar un lenguaje estandarizado aplicable transculturalmente, que permita describir el funcionamiento humano y la discapacidad como elementos importantes de la salud, utilizando para ello un lenguaje positivo y una visión universal de la discapacidad, en donde dichas problemáticas sean la resultante de la interacción de las características del individuo con el entorno y el contexto social.

La conceptualización que la CIF hace del término “discapacidad” es fundamental adjudicándolo como un término genérico que abarca las distintas dimensiones de: deficiencia de función y deficiencias de estructuras (antes deficiencia); limitaciones en las actividades (antes discapacidades); y restricciones a la participación (antes minusvalías). Ya que originalmente, las clasificaciones de la discapacidad se hacían según el CIDDM (Clasificación Internacional de la Deficiencia, Discapacidad y Minusvalía) dictada por la Organización Mundial de la Salud, en 1980, considerando a la discapacidad como un término individual enfocada a la intervención a través de un tratamiento determinado en el individuo.

¹⁰ Ley de integración social de las personas con discapacidad N° 19.284; Artículo 3, Inciso primero

¹¹ El concepto de discapacidad según la definición de la Organización Mundial de la Salud;
<http://segtrabajador.blogspot.com/2007/07/el-concepto-de-discapacidad-segn-la.html>

¹² Antecedentes de la estadística en discapacidad en Chile. Primer Estudio de Discapacidad en Chile ENDISC 2004; http://www.fonadis.cl/centro/estudios_endisc2004.php

La CIF fue utilizada en Chile, para el primer estudio nacional de discapacidad, realizado en la unión con FONADIS (Fondo Nacional de Discapacidad) y el INE (Instituto Nacional de Estadísticas), considerando en el estudio la comprensión del entorno, las relaciones, la vida diaria, la sociedad en su conjunto.

A continuación un esquema de la CIF, visión de conjunto “Síntesis del sistema de clasificación”, utilizado para el Primer Estudio Nacional de Discapacidad, 2004.

Tabla N° 1: Visión de conjunto, cuadro esquemático CIF¹³

	<i>Parte 1: funcionamiento y discapacidad</i>		<i>Parte 2: factores contextuales</i>	
	<i>Funciones y estructuras corporales</i>	<i>Actividades y participación</i>	<i>Factores ambientales</i>	<i>Factores personales</i>
Dominios	1. Funciones corporales 2. Estructuras corporales	Áreas vitales (tareas, acciones)	Influencias externas sobre el funcionamiento y la discapacidad	Influencias internas sobre el funcionamiento y la discapacidad
Constructos	Cambios en el funcionamiento corporal (fisiológica)	Capacidad. Ejecución de tareas en un entorno uniforme	El efecto facilitador o de barrera de las características del mundo físico, social y actitudinal	El efecto de los atributos de las personas
	Cambios en la estructura corporal (anatómica)	Desempeño/realización. Ejecución de tareas en un entorno real		
Aspectos positivos	Integridad funcional y estructural Funcionamiento	Actividad. Participación Funcionamiento	Facilitadores	No aplicable
Aspectos negativos	Deficiencia Discapacidad	Limitación en la actividad Limitación en la participación Discapacidad	Barreras/obstáculos	No aplicable

b) Tipos de discapacidad¹⁴.

La organización mundial de la salud identifica cinco categorías de discapacidad:

b.1) Discapacidad auditiva

Es un término amplio que se utiliza para referirse a todos los tipos de pérdida auditiva. Se refiere a la falta o disminución en la capacidad para oír claramente debido a un problema en algún lugar del aparato auditivo. La pérdida de la audición puede fluctuar desde la más superficial hasta la más profunda, a la cual comúnmente se le llama sordera.

¹³ Síntesis del sistema de clasificación, utilizado para el Primer Estudio Nacional de Discapacidad, 2004

¹⁴ Discapacidad;

http://www.risolidaria.tdata.cl/Portada/Dirseccion/Home_Discapacidad.asp?dir=Preguntas_y_Respuestas_DC&id=1682

La realidad que viven diariamente las personas con problemas en el área auditiva es muy difícil de imaginar para quienes no han tenido contactos con personas sordas. En general, la población transita en un contexto que no está pensado para ellos, donde los sonidos tienen una gran importancia¹⁵.

Según SERNATUR, la discapacidad auditiva se define como la disminución o pérdida total de la capacidad auditiva¹⁶.

b.2) Discapacidad visual

Para la Organización Mundial de la Salud, desde un aspecto descriptivo se puede precisar que la discapacidad visual es la carencia, disminución o defectos de la visión. Dentro de la discapacidad visual se puede establecer categorías: ceguera total, ceguera legal, disminución o limitación visual¹⁷.

En cuanto el SERNATUR, discapacidad visual, la define como toda persona que tiene pérdida parcial o total de la visión en uno o ambos ojos a causa de traumatismos, enfermedades, desnutrición o defectos congénitos¹⁸.

Al nombrar discapacidad auditiva y discapacidad visual, hay que referirse como una discapacidad sensorial, según decreto n° 2505, de 1995, del Ministerio de Salud: son aquellas deficiencias visuales y auditivas, que disminuyen en al menos un tercio la capacidad del sujeto para desarrollar actividades propias de una persona no discapacitada, en situación análoga de edad, sexo, formación, capacitación, condición social, familiar y localidad geográfica. Las deficiencias visuales y auditivas se ponderarán, considerando los remanentes del mejor ojo u oído corregido el defecto¹⁹.

b.3) Discapacidad física

La discapacidad física se origina por una deficiencia física, es decir la pérdida o anomalía en la estructura anatómica de los sistemas osteo- articular (huesos y articulaciones), nervioso o muscular. Existe una limitación en el área motora o falta de control de movimientos, de funcionalidad y/o de sensibilidad, que impiden realizar las actividades de la vida diaria de manera independiente o realizarlas como las hace el común de las personas.

¹⁵ Discapacidad auditiva; <http://www.mesadiscapacidad.cl/pdf/ManualCap%203.pdf>

¹⁶ Discapacidad auditiva; http://www.sernatur.cl/institucional/archivos/programas-turismo/ACCESIBLE/mun_81.pdf

¹⁷ Discapacidad visual y esquema corporal; http://www.integrando.org.ar/investigando/dis_visual.htm

¹⁸ Discapacidad visual; ; http://www.sernatur.cl/institucional/archivos/programas-turismo/ACCESIBLE/mun_81.pdf

¹⁹ Deficiencias sensoriales; http://www.fonadis.cl/glosario/index.php#ancla_D

La discapacidad física es visible a través de manifestaciones concretas en el cuerpo: ausencia, malformaciones, alteraciones en la movilidad de las extremidades afectadas y problemas de coordinación, y el uso de elementos auxiliares o ayudas técnicas, sillas de rueda, bastones, prótesis, etc²⁰.

En cuanto a la categoría que identifica la OMS, en relación a discapacidad física, se trata de personas con dificultades, como las siguientes: moverse, coordinación motora, control de los movimientos, o parálisis de una o más de sus extremidades.

También aquellas personas a las que les falta, o presentan dificultad para hacer uso de una parte del cuerpo, ya sea por accidentes, enfermedad, o nacimiento. La discapacidad se manifiesta en que pueden requerir de la ayuda de otras personas para realizar las actividades de la vida cotidiana, o que tienen dificultades para trabajar o estudiar debido a su deficiencia²¹.

SERNATUR, define a la discapacidad física, como toda persona que tiene alteraciones o problemas en sus movimientos corporales, equilibrio, coordinación o desplazamiento. Puede que camine con dificultad (con o sin bastones) o que se desplace en silla de ruedas independientemente o con ayuda de alguien más²².

b.4) Discapacidad mental

Según la OMS en la clasificación de las distintas discapacidades, define discapacidad mental, como toda persona con un funcionamiento intelectual significativamente inferior al promedio. También presentan limitaciones en habilidades de adaptación. En esta categoría se incluyen las personas afectadas por cuadros como el Síndrome de Down y el Autismo. Es un trastorno definido por la presencia de un desarrollo mental incompleto o detenido, caracterizado principalmente por el deterioro de las funciones concretas de cada etapa del desarrollo y que afectan a nivel global la inteligencia: las funciones cognitivas, del lenguaje, motrices y la socialización²³.

Un elemento que limita de manera considerable el desarrollo de las personas con discapacidad mental es el énfasis que la sociedad le otorga al plano intelectual, el que constituye el área vulnerable de estas personas. Valorar y aprovechar sus potencialidades ha sido un extenso trabajo de las personas vinculadas a esta realidad.

²⁰ Discapacidad física; <http://www.mesadiscapacidad.cl/pdf/ManualCap%202.pdf>

²¹ Categorías de los distintos tipos de discapacidad;
http://www.risolidaria.tdata.cl/Portada/Dirseccion/Home_Discapacidad.asp

²² Discapacidad física; http://www.sernatur.cl/institucional/archivos/programas-turismo/ACCESIBLE/mun_81.pdf

²³ Discapacidad mental; http://www.risolidaria.tdata.cl/Portada/Dirseccion/Home_Discapacidad.asp

SERNATUR define discapacidad mental, como toda persona que tiene dificultades en sus habilidades de procesamiento (memoria, comunicación, capacidad de resolver problemas, etc). Puede tener un compromiso leve, moderado o severo²⁴.

b.5) Discapacidad psíquica o psiquiátrica

La discapacidad psiquiátrica se enmarca en el ámbito de la salud mental. Se considera que una persona tiene discapacidad psíquica cuando presenta trastornos en el comportamiento adaptivo, permanentemente.

De acuerdo a la OMS las enfermedades psíquicas o mentales constituyen uno de los principales componentes del universo de enfermedades y discapacidades: cinco de diez causas principales de discapacidad en el mundo son los problemas de salud mental.

Históricamente se decía que los locos debían estar en el manicomio, después una persona con discapacidad mental de mediana severidad terminaba en el psiquiátrico. Hoy la mirada es diferente, hay claridad y conciencia de que los riesgos de adquirir una enfermedad mental esta presente en cualquier grupo social. La vida moderna transforma a todos los ciudadanos en potenciales portadores de un trastorno o enfermedad mental²⁵.

Por su parte SERNATUR, define discapacidad Psíquica, como toda persona que tiene problemas de comportamiento o interacción social producto de su discapacidad. Algunos ejemplos de estas son: esquizofrenia, depresión, parafrenias, trastornos de personalidad, etc.

b.6) Tercera edad

En la población de adultos mayores, la discapacidad y la dependencia son más recurrentes que en las edades más jóvenes y, a partir de las edades más avanzadas de la vejez (80 años y más), las pérdidas en la funcionalidad comienzan a expresarse de forma más potente.

En los adultos mayores se presentan síntomas en el aspecto somático y psíquico. Por otro lado es muy difícil señalar un tope para la vejez, pero se puede decir que es un proceso vinculado en cierto modo a las condiciones previas del organismo. Por ejemplo, en lugares en que se caracteriza el agotamiento, el envejecimiento se produce con rapidez, y al contrario en Europa un hombre de 60 años puede mantenerse en perfectas condiciones físicas y mentales.

²⁴ Discapacidad intelectual; ; http://www.sernatur.cl/institucional/archivos/programas-turismo/ACCESIBLE/mun_81.pdf

²⁵ Discapacidad Psíquica; <http://www.mesadiscapacidad.cl/pdf/ManualCap%204.pdf>

1.3.3 Discapacidad a nivel mundial y nacional

Las personas con discapacidad constituyen un sector numeroso de población, pero muy heterogéneo. Hace un tiempo atrás no existía conciencia de colectivo unitario, había por el contrario numerosos grupos fragmentados (sordos, ciegos, parálíticos, enfermos mentales, etc.) teniendo cada uno de ellos su propia identidad, viviendo sus problemas como propios. A esta fragmentación de grupos correspondía una gran diversidad de nombres: inválidos, deficientes, retirados, inactivos, etc, que verdaderamente mostraban solo un aspecto de la problemática. Hoy gracias en gran parte del esfuerzo de conceptualización liderado por la Organización Mundial de la Salud (OMS), se conocen mejor los componentes de la discapacidad.

La ONU reconoce, que las personas con discapacidad a menudo son excluidas de las actividades principales de la sociedad. La discriminación toma diferentes formas, desde la denegación de oportunidades ocupacionales a formas más sutiles, como el apartamiento y aislamiento, mediante la imposición de barreras físicas y sociales. La sociedad también sufre, porque la pérdida del enorme potencial de las personas con discapacidad empobrece a la humanidad. Desde su fundación, las Naciones Unidas han tratado de elevar la posición de las personas con discapacidad y de mejorar su vida. En 1992, al término del decenio de las Naciones Unidas para las personas con discapacidad (1983-1992), la Asamblea General proclamó el día 3 diciembre Día Internacional de las personas con Discapacidad. El decenio había sido un periodo de toma de conciencia y de medidas orientadas hacia la acción y destinadas al constante mejoramiento de la situación de las personas con discapacidad y a la obtención de igualdad de oportunidades para ellas²⁶.

Según estadísticas de la OMS (Organización Mundial de la Salud), hay en el mundo alrededor de un 10% de personas con discapacidad permanente (motriz, sensorial, mental y otras), cerca de 600 millones de personas. Casi un 15% son discapacitados transitorios, personas que por alguna causa ven limitadas sus posibilidades de desplazamiento o uso de instalaciones de manera temporal (mujeres embarazadas, familias con niño entre 3 meses y 2 años, niños entre 6 y 10 años, personas obesas, accidentados con discapacidad sin secuela posterior, etc.); y alrededor de un 12% correspondiente a la franja de la tercera edad, llegando a un 40% de la población mundial que padece algún impedimento o restricción permanente o temporaria en sus capacidades²⁷.

²⁶ Personas con discapacidad. La ONU y los derechos humanos;
<http://www.un.org/spanish/Depts/dpi/boletin/humanrights/disable.htm>

²⁷ La discapacidad en cifras; <http://www.oni.escuelas.edu.ar/2004/NEUQUEN/690/disca10.htm>

En el contexto Europeo, la evolución de la política social referente a la protección de las personas con discapacidad ha realizado significativos aportes. En el consejo de Europa se ha de recomendaciones acerca de la protección de las personas con capacidades restringidas, al desarrollo en 1981 de una política de atención de las personas con discapacidad de la Unión Europea, mediante una resolución del consejo y de los representantes de los estados miembros, coincidiendo con el año Internacional del Minusválido. A partir de ese momento la política social comunitaria ha prestado atención a este grupo y se han desarrollado programas y normas que han tenido como objeto el acercamiento paulatino a la búsqueda de soluciones para los problemas que afectan a la población con discapacidad²⁸.

En el año 1996 había en Europa alrededor de 52 millones de personas con edades comprendidas entre los 6 y los 64 años que presentaban alguna discapacidad, teniendo a Alemania, Reino Unido y Francia como los países, con mayor numero de personas con discapacidades sobre la población discapacitada total. En cuanto a la población con discapacidad Finlandia, Reino Unido y Holanda son los países que alcanzan un mayor porcentaje sobre su población total.

Estos datos no son una realidad virtual, que pasa sin que la sociedad se de cuenta, es una realidad cercana, afirmando que el numero de personas desde 1996 a 2008 se ha duplicado y seguirá aumentando con motivos de los cambios socio-demográficos que se están produciendo constantemente, siendo uno de esos cambios el envejecimiento de la población, todos los países de la Unión Europea se encuentran entre los 30 mas envejecidos del mundo.

Las estimaciones de la ONU realizadas en la II Asamblea sobre el envejecimiento, celebrada en el 2002, indica que para el año 2050 un 21% de la población mundial tendrá mas de 60 años lo que equivale a una cifra de 2.000.000 de personas, poniéndose de manifiesto que el envejecimiento esta asociado a la discapacidad²⁹.

Siguiendo con el concepto de envejecimiento esta asociado a la discapacidad se señala lo siguiente: según el último Censo 2002, el 11,4% de la población chilena son adultos mayores, es decir, 1.717.478 personas. Siendo 758.049 hombres y 959.429 mujeres. De acuerdo a datos de la Encuesta de Caracterización Socioeconómica (CASEN) 2006, las personas mayores de 60 años alcanzaban al 13% de la población total del país. En los próximos 20 años se estima una tasa de crecimiento de 3,7% anual para este grupo etario, por lo que se espera que en año 2025 una población de adultos mayores de 3.825.000 personas.

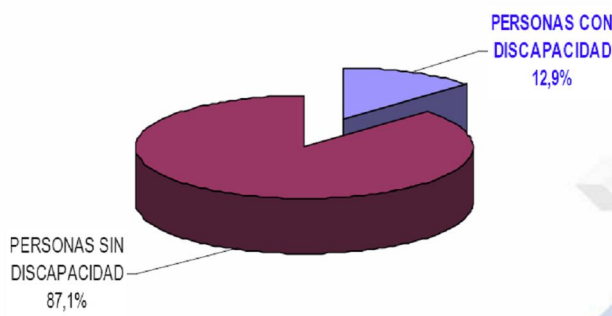
²⁸ Personas con discapacidad en la comunidad Internacional;
http://www.infodisclm.com/documentos/accesibilidad/ay_tecnicas_accesib/discap_capt1.pdf

²⁹ Turismo accesible, hacia un turismo para todos, Mazars;
<http://www.minproteccionsocial.gov.co/discapacidad/turismoacce.pdf>

En cuanto a la discapacidad a nivel nacional se puede encontrar lo siguiente³⁰:

Según ENDISC – CIF, Chile 2004, hay 2.068.072 personas con discapacidad, siendo el 12,9% de la población Chilena que presenta algún tipo de capacidad restringida. Es decir 13 de cada 100 personas o 1 de cada 8 presentan esta condición.

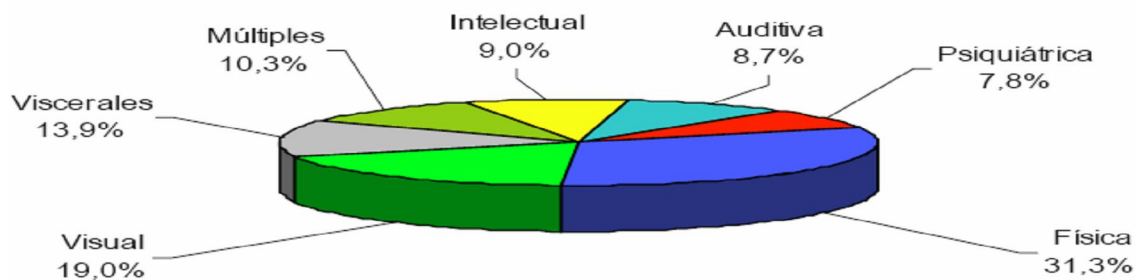
Grafico N° 1: Prevalencia nacional de la discapacidad en Chile, 2004



Con respecto a los discapacitados nacionales hay 1.150.133 personas con discapacidad leve (la persona es independiente y no requiere apoyo de terceros), 513.997 personas con discapacidad moderada (persona que requiere apoyo de terceros en labores básicas de auto cuidado y supera con dificultades algunas barreras del entorno) y 403.942 con discapacidad severa (imposibilitada la realización de actividades cotidianas, requiriendo el apoyo de terceras personas) .

La distribución que existe en las distintas discapacidades en Chile, queda reflejado en el siguiente grafico.

Grafico N° 2: Tipo de deficiencia (distribución)



TIPOS DE DEFICIENCIAS EN PERSONAS CON DISCAPACIDAD		
	N° Deficiencias	% Deficiencias
Física	1.050.615	31,2
Intelectual	302.313	9
Visual	636.356	18,9
Auditiva	293.317	8,7
Psiquiátrica	262.723	7,7
Viscerales	467.666	13,9
Multidéficit	344.564	10,2
TOTAL DEFICIENCIAS	3.357.554	100%

³⁰ Los resultados, gráficos y tablas usados a continuación, pertenecen al Primer Estudio Nacional de la Discapacidad en Chile. ENDISC – CIF Chile 2004; <http://www.fonadis.cl/centro/estudios.php>

Algunas personas poseen más de una deficiencia. Multidéficit corresponde a 3 o más deficiencias y viscerales a daños graves de sistema respiratorio, digestivos y cardiovasculares, entre otros.

En cuanto a la distribución según región, la VII y la IX región son las que mayor porcentaje tienen en relación a su población, con una tasa de 17,8 % y 17,6 % respectivamente. En la XII región, solo el 6,9% de su población presenta discapacidad. Por debajo del promedio nacional, además de la XII región se encuentra la II, V y la región Metropolitana. Por encima del promedio nacional se encuentran todas las demás regiones.

Tabla N° 2: Discapacidad según sexo

DISCAPACIDAD SEGUN SEXO				
Sexo	PcD		Población Total	
Hombres	863.496	41,8%	7.866.343	49,5%
Mujeres	120.4576	58,2%	8.072.430	50,5%
Total	2.068.072	100%	15.998.873	100%

Tabla N° 3: Prevalencia regional de personas con discapacidad. Tasa por 100 habitantes.

REGION	PERSONAS				Total
	SIN DISCAPACIDAD		CON DISCAPACIDAD		
	N	%	N	%	
I Región	361.817	85,18	62.937	14,82	424.754
II Región	437.321	88,61	56.217	11,39	493.538
III Región	253.545	86,76	38.693	13,24	292.238
IV Región	531.034	86,81	80.683	13,19	611.717
V Región	1.494.040	91,47	139.399	8,53	1.633.439
VI Región	704.915	84,88	125.533	15,12	830.448
VII Región	778.471	82,23	168.251	17,77	946.722
VIII Región	1.714.510	84,89	305.132	15,11	2.019.642
IX Región	751.267	82,43	160.163	17,57	911.430
X Región	948.172	85,61	159.354	14,39	1.107.526
XI Región	87.310	86,60	13.507	13,40	100.817
XII Región	151.350	93,12	11.186	6,88	162.536
Región Metropolitana.	5.717.049	88,44	747.017	11,56	6.464.066
Total	13.930.801	87,07	2.068.072	12,93	15.998.873

Tabla N° 4: Tipos de deficiencia por región. Cifras absolutas. Chile 2004

	<i>Física</i>	<i>Intelectual</i>	<i>Visual</i>	<i>Auditiva</i>	<i>Psiquiátrica</i>	<i>Viscerales</i>	<i>Multidéficit</i>	<i>TOTAL</i>
I Región	26.291	9.194	20.714	9.936	9.057	8.027	7.642	90.861
II Región	30.703	8.108	12.812	7.342	3.592	16.278	4.583	83.418
III Región	22.118	7.391	13.959	6.709	5.411	7.049	5.933	68.570
IV Región	38.730	10.043	28.287	11.492	3.950	4.963	16.806	114.271
V Región	82.531	14.967	36.542	22.411	17.505	29.961	18.880	222.797
VI Región	78.412	22.241	53.525	16.744	8.735	18.786	31.978	230.421
VII Región	97.750	27.822	85.387	28.205	26.459	14.528	55.060	335.211
VIII Región	116.26	56.780	82.010	36.122	29.736	100.654	53.913	500.841
IX Región	83.726	21.660	51.191	28.815	26.630	19.654	27.266	258.942
X Región	69.529	22.956	59.108	24.087	22.052	33.640	36.902	268.274
XI Región	7.885	1.974	5.707	2.441	2.289	1.551	3.005	24.852
XII Región	4.597	1.188	2.249	2.393	1.812	1.916	802	14.957
R. M.	366.717	97.989	184.865	96.620	105.495	210.659	81.794	1.144.139
TOTAL	1.050.615	302.313	636.356	293.317	262.723	467.666	344.564	3.357.554

Discapacidad según edad y sexo, hace referencia a la prevalencia de discapacidad en mujeres es mayor que en hombres. En cuanto a la edad la prevalencia de discapacidad es mayor en niños y adolescentes, que en niñas y adolescentes, desde esa edad hasta los 40 años prácticamente las prevalencias en ambos sexo se igualan y de los 40 años en adelante la prevalencia en mujeres es mayor que en hombres. La discapacidad es 4 veces mas frecuentes en adultos que en niños y 14 veces mas frecuentes en adultos mayores que en niños. Una de cada 2 personas con discapacidad se encuentra entre 30 y 64 años.

Con respecto a la condición socio-económica, en Chile 817.158 personas presentan condiciones socioeconómicas bajas. Mas de la mitad de las personas con discapacidad se encuentra en una condición socioeconómica media 1.145.836 personas. En condición socioeconómica alta se encuentran 105.078 personas.

Tabla N° 5: Personas con discapacidad (PcD) según condición socioeconómica (CSE)

	PcD		Población Total	
CSE Bajo	817.158	39,5%	4.076.603	25,5%
CSE Medio	1.145.836	55,4%	9.723.576	60,8%
CSE Alta	105.078	5,1%	2.198.694	13,7%
Total	2.068.072	100%	15.998.873	100%

En relación a la discapacidad y el trabajo, el porcentaje de la población total que realiza trabajos remunerados llega al 48.1%, el porcentaje de las personas con discapacidad trabajos remunerados es de 29,2%, es decir, 569.745 personas. Las personas con discapacidad que no tiene un trabajo remunerado alcanza el 70,8% de la población con discapacidad mayor de 15 años, es decir, 1.380.874 personas. Una de cada 3 personas con discapacidad leve realiza trabajos remunerados, 1 de cada 4 personas con discapacidad moderada lo hace y en el caso de la discapacidad severa, solo 1 de cada 8 personas trabaja remuneradamente.

Grafico N° 3: PcD mayores de 15 años que realiza trabajo remunerado

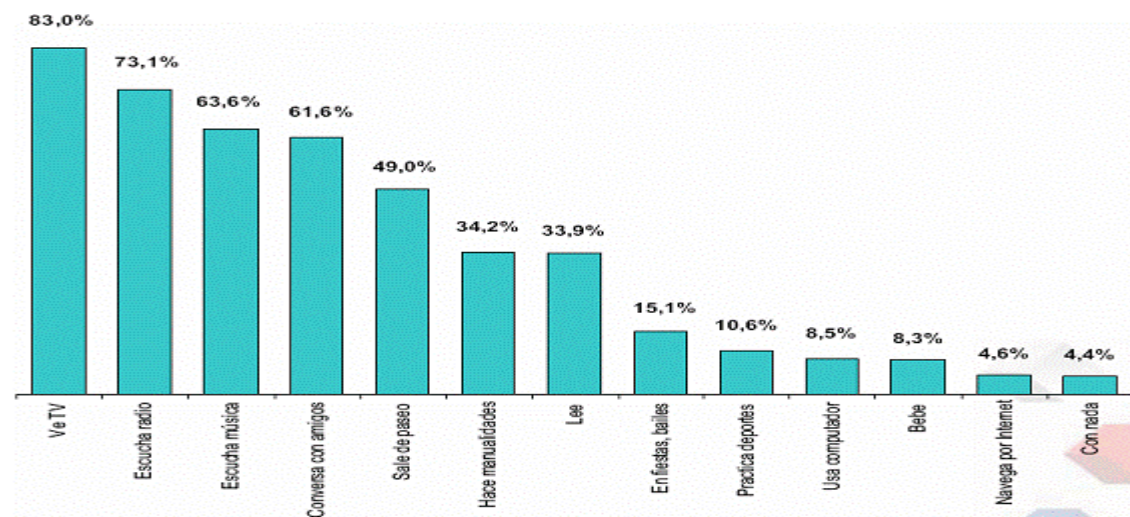


La distribución por edad de las personas con discapacidad que realizan trabajos remunerados va desde los 30 hasta los 64 años concentra el 80% de las personas con discapacidad que trabajan (457.546 personas). Solo cuatro regiones del país se encuentran por sobre la media de 29,2%, es decir, la I región, la IV, la XI y la región metropolitana. La XII región es la que presenta menor porcentaje de gente con discapacidad que realiza trabajo remunerado.

Por otro lado, hay en Chile 909.079 personas con discapacidad que son considerados jefes de hogar, lo que significa un 43,95% del total de personas con capacidades reducidas; y solo un 20,28% del total de jefes de hogar que hay en el país.

Las principales actividades que realizan las personas con capacidades reducidas en su tiempo libre son ver televisión con un 83,0%, escuchar radio (73,1%) y conversar con amigos. Muy pocos asisten a fiestas, hacen deporte, o acceden a actividades recreativas y los menos usan computador o Internet.

Grafico N° 4: PcD y su uso del tiempo libre. Distribución porcentual. Chile 2004



En cuanto a las normativas y leyes con respecto a las personas con discapacidad, hace referencia a: La ley n° 19.284, las disposiciones de esta ley, tienen por objeto establecer la forma y condiciones que permitan obtener la plena integración de las personas con discapacidad en la sociedad, y velar por el pleno ejercicio de los derechos que la constitución y las leyes reconocen a todas las personas³¹.

³¹ Artículo 1, normas preeliminares, Ley N° 19.284;
http://www.risolidaria.tdata.cl/Portada/Dirseccion/Home_Discapacidad.asp?dir=Leyes_DC&id=1294

Por otro lado el comité de ministros del área social del gobierno aprobó en 1999 la Política Nacional para la Integración Social de las Personas con Discapacidad cuya coordinación esta a cargo del Ministerio de de Planificación y cooperación (MIDEPLAN).

El organismo del Gobierno de Chile que se encarga de los temas de discapacidad es el Fondo Nacional de la Discapacidad, FONADIS, el cual se crea en el año 1994, cuya misión institucional es contribuir a la integración social y a la equiparación de oportunidades de las personas con discapacidad, mediante la administración eficiente de los recursos financieros que se ponen a su disposición.

1.3.4 Participación social y La accesibilidad

Las personas con discapacidad presentan requerimientos particulares para satisfacer sus necesidades básicas y desarrollar actividades cotidianas. Pero como cualquier individuo, también requieren acceder y participar de la vida social, como en la educación, la familia, el trabajo, la recreación, el deporte y la cultura.

Hoy en día hay plena conciencia respecto que a este sistema de atención corresponde a una responsabilidad social y estatal. Esto radica en la capacidad que tiene la sociedad, ya sea como institución o país, de atender a sus necesidades y requerimientos para que ocupen el lugar que les corresponde como un ciudadano más. En este tema existen dos conceptos: la normalización, que corresponde a un principio que implica ofrecer a las personas con discapacidad las condiciones mas parecidas a las habituales para cualquiera. El otro tema importante es la integración, que es la aplicación del principio de normalización, considerando sus características y necesidades, la persona tiene un lugar que ocupar, rompiendo así las barreras del entorno.

No se trata solo de incluir a las personas en los distintos ámbitos de la vida social, sino que este grupo de la población participe y se integre a las actividades antes mencionadas³².

Por otro lado esta La Accesibilidad, la cual es, una característica básica del entorno construido, es la condición que posibilita llegar, entrar salir y utilizar las casas, las tiendas, teatros, parques, etc. La accesibilidad permite a las personas participar en las actividades sociales y económicas para las que se a concebido el entorno construido, en definitiva todas las personas tienen el mismo derecho a participar en actividades dentro del entorno construido³³.

Según la Ordenanza General de Urbanismo y Construcción, La Accesibilidad; es la característica del medio, ya sea el urbanismo, la edificación, el transporte y el sistema de comunicación que permite a las personas, independiente de sus condiciones físicas y sensoriales, el acceso y la

³² ¿Quiénes son las personas con discapacidad?;
<http://www.mesadiscapacidad.cl/pdf/ManualCap%202.pdf>

³³ Concepto europeo de la accesibilidad;
http://www.ciudadaccesible.cl/images/stories/otros_archivos/concepto_europeo_accesibilidad.pdf

utilización de los espacios, instalaciones, edificaciones y servicios. Tal accesibilidad queda garantizada mediante el cumplimiento de una mínima normativa de diseño arquitectónico para la eliminación de barreras u obstáculos urbanos. Accesibilidad es sinónimo de seguridad, por lo tanto se debe tener en cuenta que cuando se implementa una solución para mejorar la accesibilidad de un lugar que no es seguro para todas las personas, no es accesible

La accesibilidad se clasifica en distintos niveles de espacios, instalaciones, edificios y servicios de atención: nivel adaptado; se considera adaptado si se ajusta a los requisitos funcionales que garanticen su utilización autónoma por las personas con discapacidad. Nivel practicable; cuando por sus características, aun si ajustarse a todos los requisitos que lo hacen adaptados permite su utilización por personas con discapacidad. Nivel convertible; cuando mediante modificaciones, que no afecten a su configuración esencial, pueda transformarse como mínimo en practicable³⁴.

La asamblea general de la ONU, presenta la accesibilidad como una prioridad en la promoción de la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad. La experiencia parece indicar que centrar la atención en accesibilidad resulta un planteamiento eficaz para invertir la exclusión y aumentar la igualdad de oportunidades de un modo sostenible y positivo³⁵.

La accesibilidad debe ser una cualidad integrada a los servicios e instalaciones turísticas, que garantice la posibilidad de uso de todos los clientes, sin perder su naturaleza y función³⁶.

Por medio de la accesibilidad en el entorno físico y social, ya sea en la infraestructura y los servicios, se transformara en un turismo accesible, el cual se detallara a continuación.

1.4 El turismo accesible.

1.4.1 Conceptos iniciales y fundamentación³⁷

El Turismo accesible se define como “el complejo de actividades originadas durante el tiempo libre, orientado al turismo y la recreación que posibilita la plena integración, desde la óptica funcional y psicológica, de las personas con movilidad y/o comunicación reducidas, obteniendo durante las mismas la satisfacción individual y social del visitante y una mejor calidad de vida”. Actualmente se debe considerar la tendencia a una “cultura del ocio”, en la cual el buen uso del tiempo libre tiene una significativa importancia para el desarrollo psíquico y social de las personas. Esa valoración contemporánea del tiempo libre nos lleva a una consideración

³⁴ Normativa específica sobre accesibilidad y turismo, Ordenanza General de Urbanismo y Construcción, Chile; <http://www.sernatur.cl/institucional/archivos/programas-turismo/ACCESIBLE/manual-acc-anexos.pdf>

³⁵ La ONU y las personas con discapacidad; accesibilidad; <http://www.un.org/spanish/esa/social/disabled/disacc.htm>

³⁶ Turismo accesible, SERNATUR; <http://www.sernatur.cl/institucional/archivos/programas-turismo/ACCESIBLE/turismo-accesible.pdf>

³⁷ Turismo accesible una realidad posible; <http://www.oni.escuelas.edu.ar/2004/neuquen/690/turis07.htm>

particular de la accesibilidad para todas las personas respecto de uso de ese tiempo destinado al turismo y la recreación.

El turismo accesible, en consecuencia, implica un turismo para todos y establece fundamentalmente pautas de integración durante la actividad para todas las personas y sus familias, así como también para el conjunto de personas con capacidades diferentes que se manifiestan por una deficiencia física (motora, sensorial, patológicas o visceral) como también por circunstancias transitorias, cronológicas y/o antropométricas.

Este conjunto tan amplio involucra en el turismo entre otros segmentos de la demanda al grupo de la tercera edad, al grupo familiar con niños pequeños, niños y personas pequeñas, discapitados temporales (mujer embarazada, personas enyesadas, etc.) y permanentes (motrices, sensoriales y mentales)³⁸.

En cuanto al segmento de la tercera edad, corresponde a un conjunto de personas que viajan en forma individual o en grupos. Estas personas tienen variables como la edad, sexo, lugar de residencia, recursos económicos y formas de utilización del tiempo libre dedicado al turismo y la recreación, estas personas pueden ser o no con capacidades restringidas.

Por ello el turismo accesible no es un “turismo para personas con discapacidad” sino un “turismo para todas las personas”.

Hay dos causas principales que fundamentan la existencia del turismo accesible. Una de ellas involucra un sentido de justicia social, de solidaridad, de conciencia y sensibilidad, la otra, no por ello menos válida, implica consideraciones económicas. La primera causa hace alusión a que la persona con discapacidades restringidas debe poder integrarse a su grupo de pertenencia y al medio en el que desea desenvolverse, sin que existan barreras que impidan o dificulten el desarrollo de las actividades en el entorno social y físico.

Todas las personas, sin discriminación alguna, deben tener la oportunidad de participar de actividades turísticas y disfrutar de los beneficios que estas ofrecen, además del descanso ya que mejora la salud y da la posibilidad de recrear los vínculos familiares y de adquirir nuevas vivencias, el turismo les permitirá mejorar la calidad de vida. El turismo accesible constituye un acto de integración hacia todas las personas que poseen capacidades restringidas, las cuales se encuentran frente a barreras físicas, sociales y comunicacionales, que les impide el goce del tiempo libre.

La otra causa radica en la demanda potencial de bienes y servicios turísticos, la cual implica consideraciones hacia los turistas con capacidades restringidas. En este contexto, las personas con discapacidad y su grupo familiar constituyen un gran segmento de mercado, desde el punto de vista comercial, siendo demandante de bienes y servicios turísticos, para esto deben

³⁸ TURISMO ACCESIBLE: Sistema integral de información para implementar un turismo para todos; <http://www.turismoaccesible.com.ar>

desarrollarse planes estratégicos competitivos ofreciendo nuevos productos y servicios, creando atractivos novedosos y diversificando la oferta sin exclusiones.

1.4.2 El turismo accesible en el mundo y en Latinoamérica³⁹

Es indudable que las regiones del mundo más sólidas desde el punto de vista económico, y socialmente evolucionadas, han descubierto hace tiempo la necesidad y conveniencia de desarrollar políticas de turismo accesible.

Puede decirse que actualmente se encuentran en la vanguardia de tal desarrollo los países de la Unión Europea y América del Norte (Canadá y Estados Unidos.) por su elevado estándar de vida y los avanzados criterios de justicia e igualdad social imperantes confluyen a que este segmento del mercado turístico adquiera un volumen e importancia destacados en el contexto internacional.

Estos países cuentan con agencias privadas especializadas en turismo accesible, y organismos gubernamentales a cargo de proyectos de promoción de la actividad. De hecho, el Parlamento de la Unión Europea ha establecido importantes políticas de incentivo y estímulo a la inversión privada para este sector. Otro importante avance ligado a la evolución de los medios electrónicos de comunicación, es el diseño y publicación en Internet de guías turísticas on-line específicas sobre Turismo Accesible, en algunos casos por regiones geográficas, en otros por países y en numerosas ocasiones hasta por ciudades. El turista con capacidades restringidas puede acceder a ellas desde cualquier computadora en forma gratuita, consultar instalaciones accesibles, servicios, excursiones y actividades, tarifas, efectuar reservas, etc. En España, por ejemplo, la mayor parte de sus Parques Nacionales y sus Comunidades Autónomas y/o ciudades, cuentan con programas, infraestructura y servicios para turismo accesible, como asimismo guías en Internet para la promoción de los mismos.

Es indispensable destacar el fundamental rol desempeñado por la Unión Europea, a través de la Comisión en políticas del sector de Servicios Turísticos, en la promoción, afianzamiento y evolución del turismo accesible. Al respecto, ha desarrollado y publicado documentos como guías on-line de viaje para personas con discapacidad y criterios uniformes para la accesibilidad de lugares turísticos e infraestructura para personas con discapacidad.

Además, la Comisión Europea ha desarrollado proyectos específicos tales como “Tourism for all” (Turismo para Todos) con la intervención de numerosos países de la Comunidad (en este caso: Austria, Alemania, Italia, Luxemburgo, Noruega, Suecia, Suiza, Holanda y España).

Por otro lado en América del Norte, Estados Unidos, con una de las comunidades de personas con capacidades restringidas más vastas del planeta, cuenta con una importante experiencia en materia de turismo accesible.

³⁹ Turismo accesible una realidad posible; <http://www.oni.escuelas.edu.ar/2004/neuquen>

La mayoría de sus estados cuentan con guías de accesibilidad. Por su carácter de pionera en los esfuerzos por brindar información sobre accesibilidad desde 1988, se destaca particularmente la Guía de Viajes para Personas con Discapacidades del estado de Virginia; aunque también se encuentran guías interesantes para los estados de Florida, California y para la ciudad de Nueva York. En esta última ciudad se encuentra la sede de la organización SATH (Society for Accesible Travel & Hospitality, Sociedad para la hospitalidad y el turismo accesible), una ONG sin fines de lucro que representa a los viajeros con discapacidad desde 1976. Su misión es la de promover la toma de conciencia sobre esta temática, como asimismo el respeto y consideración a la accesibilidad para turistas con discapacidades, brindando capacitación al respecto a los prestadores de servicios turísticos y de transporte.

En Latinoamérica el desarrollo del turismo accesible es relativamente reciente. México posee más de 4 millones de personas con discapacidad, es uno de los países latinoamericanos que viene trabajando fuertemente para el desarrollo del turismo accesible en su territorio. Colombia es uno de los países de Sudamérica con más empuje en el tema. Se destacan sus proyectos de accesibilidad para las ciudades de Medellín y Cali.

En Chile el Servicio Nacional de Turismo chileno (SERNATUR) editó un manual para orientar a municipios y empresas turísticas a fin de habilitar espacios y accesos que disminuyan las barreras para las personas con capacidades restringidas, denominado “Manual de Turismo Accesible para Personas con Movilidad Reducida y Discapacitados” en un esfuerzo por abrir los beneficios del turismo cada día a más chilenos y extranjeros.

Brasil a través de su Ente Nacional de Turismo (Embratur) está trabajando arduamente en la adaptación de sus ciudades turísticas para la recepción de PPD (Pessoas portadoras de deficiências) o Personas Portadoras de Deficiencias. Se están desarrollando políticas de exigencia de inversiones en infraestructura y equipamiento a los prestadores de servicios de los centros turísticos. Otros países de la región que están avanzando en la senda del turismo accesible son Uruguay, Costa Rica, Venezuela y Cuba.

1.4.3 El turismo accesible en cifras⁴⁰

La población de personas con discapacidad asciende mundialmente a 600 millones, de ellos 54 millones se encuentran en Estados Unidos, 42 millones en Canadá y más de 50 millones en Europa. Un gran porcentaje de estas personas, constituyen turistas efectivos o potenciales. De hecho, sólo en Europa la cantidad de turistas discapacitados asciende a 35 millones, quienes planifican sus viajes en función de la "accesibilidad" del destino.

Las cifras anteriores se triplican si se considera que, en promedio, por cada turista con capacidades restringidas hay al menos 2 familiares o acompañantes.

⁴⁰ Turismo accesible una realidad posible; <http://www.oni.escuelas.edu.ar/2004/neuquen/690/turis07.htm>

1.4.4 Calidad en la atención, infraestructura y servicio accesible⁴¹

La Organización de las Naciones Unidas, ha reconocido expresamente las personas con discapacidad tienen esencialmente el derecho a que se respete su dignidad humana, contando con los mismos derechos que sus conciudadanos de la misma edad. Esto incluye el derecho a acceder al turismo, al deporte y al goce de las áreas naturales. Este derecho de acceso a los servicios turísticos, requiere un proceso de planificación que debe considerar el conocimiento de las características generales de las personas con capacidades restringidas, la realización de acciones de formación y comunicación sobre estas temáticas, lograr la accesibilidad plena e independiente al medio físico y mejorar la calidad de prestación de los servicios.

En cuanto a la calidad en la atención y el trato al turista se basa en la necesidad de eliminación de las barreras sociales y comunicacionales; por ejemplo; muchas personas, en especial turistas de edad avanzada, no se consideran discapacitados, aún en el caso de que hayan sufrido alguna pérdida de movilidad. Un lenguaje inapropiado puede resultar ofensivo. En particular, debe evitarse etiquetar determinados servicios como "*adecuado*" o "*inadecuado*" para discapacitados. No es posible determinar las necesidades de accesibilidad de un turista sólo en base a su aspecto visible. En general, los turistas con capacidades reducidas desean recibir el mismo trato que cualquier otro viajero. La consigna de todo prestador de servicios turísticos debería ser "respetar al cliente y tratar de brindarle los servicios que solicite, de la mejor manera posible". Para ello, se le debe preguntar sus necesidades explícitamente.

De acuerdo a la infraestructura y equipamiento, se debe plantear como un pilar del turismo accesible que "no son los turistas con capacidades restringidas quienes deben adaptarse a las características de los centros turísticos, sino a la inversa". Además, los argumentos que apelan a las dificultades económicas para justificar la pasividad al respecto resultan falaces, ya que convertir un establecimiento en "accesible" puede llegar a implicar solamente el ensanchamiento de una puerta, la colocación de una rampa de acceso o la adaptación de una instalación sanitaria, todas con un costo poco significativo. Muchos obstáculos pueden ser eliminados con facilidad; las modificaciones poco costosas y de poca importancia son a menudo las más eficaces y apreciadas.

Las consideraciones en cuanto a infraestructura y equipamiento, se deberían disponer para: hotelería, creando un espacio en donde el visitante pueda estar cómodo y a la vez disfrutar de la estadía; gastronomía, facilitando el acceso al lugar y desplazamiento al interior; transporte y equipamiento, haciendo soluciones tecnológicas a necesidades específicas, por ejemplo, alarmas luminosas de incendios, teléfonos adaptados, etc.

⁴¹ Turismo accesible una realidad posible; <http://www.oni.escuelas.edu.ar>

En cuanto a los servicios turísticos, Se debe plantear dos aspectos fundamentales: las características, diversidad y calidad de los servicios turísticos accesibles ofrecidos y su debida difusión y publicidad.

Algunos de los servicios turísticos que se podrían implementar son: actividades deportivo-recreativas, actividades recreativas que requieran poca movilidad, excursiones y paseos guiados (terrestres, acuáticos y eventualmente aéreos), disponibilidad de unidades de transporte accesibles para traslados, actividades culturales, existencia de personal de recreación y atención turística, folletería y señalización que tenga en cuenta los intereses, preocupaciones y necesidades de personas con distinto tipo de restricción en sus capacidades.

1.4.5 La accesibilidad de los establecimientos turísticos

Para conseguir un turismo sin barreras, un turismo para todos, es necesario actuar sobre los establecimientos turísticos, cualquiera sea su clase. Por razón de la finalidad a que se destinan, los establecimientos turísticos pueden clasificarse en cuatro grandes grupos. De información y comercialización, como agencias de viajes, oficinas de información turística, tanto públicas como privadas. De alojamiento, tales como hoteles, residenciales, apartamentos y camping. De restauración, como confiterías, bares y restaurantes de todo tipo, y por ultimo de aprovechamiento del ocio y recreación, los cuales se subdividen a su vez en establecimientos e instalaciones deportivas, centros culturales, instalaciones y parques recreativos y de disfrute de la naturaleza⁴².

La transformación de un centro turístico en accesible requiere de la eliminación de sus barreras físicas, comunicacionales y sociales. Lo cual involucra tomar conciencia en que se debe garantizar la igualdad de oportunidades y derechos durante el tiempo libre destinado al turismo y la recreación, siendo fundamental proporcionar al visitante con capacidades restringidas la infraestructura para su traslado y alojamiento, como así también una oferta de servicios turísticos variada en actividades artísticas, deportivas, recreativas, culturales, etc.

No obstante, el turista con capacidad restringida suele encontrarse, con barreras que limitan u obstaculizan el libre ejercicio de su derecho a disfrutar de las actividades turísticas, las principales son las siguientes: barreras físicas, barreras comunicacionales y barreras sociales⁴³.

⁴² TURISMO ACCESIBLE: Sistema integral de información para implementar un turismo para todos; <http://www.turismoaccesible.com.ar>

⁴³ Turismo accesible una realidad posible; <http://www.oni.escuelas.edu.ar>

1.5 Plan de negocios⁴⁴

Un plan de negocios es un documento que especifica un negocio que se pretende iniciar. En el se expone el propósito general, incluyendo el modelo del negocio, organigramas de la organización, las fuentes de inversiones iniciales, el personal necesario, la filosofía de la empresa. Un plan de negocios justifica las expectativas de éxito de la empresa, siendo fundamental a la hora de encontrar financiamiento para así realizar el proyecto.

En el documento se debe establecer la naturaleza del negocio, los objetivos, las acciones que se deben realizar para alcanzar esos objetivos. La implementación de un proyecto no depende de una buena idea, es necesario demostrar que es viable desde el punto de vista económico y financiero, pasando por información fundamental relacionada con los recursos humanos, las propuestas estratégicas, comerciales y operativas.

El plan de negocio es un proceso que le entrega al negocio una identidad, es un procedimiento para enunciar los propósitos, las ideas, los conceptos, las formas operativas y los resultados. Es un mecanismo que permite proyectar el negocio en el futuro, de prever dificultades y de identificar posibles soluciones.

1.5.1 Razones del plan de negocio

Las razones mas importantes que justifican la elaboración de un plan de negocio van en relación a: permitir una evaluación real del potencial del negocio, permite identificar supuestos fatales para el éxito del negocio, da la oportunidad de explicar y justificar supuestos del negocio, entrega el primer presupuesto del negocio, permite conocer en detalle las etapas del negocio, establece metas y objetivos a corto y largo plazo. Además es la herramienta básica para la búsqueda de los recursos financieros del proyecto y permite conocer el ambiente en el cual se va a desenvolver el negocio.

Un inversionista busca, un plan de negocio detallado que establezca la naturaleza del proyecto, las formas de operación, los requerimientos de recursos, los resultados potenciales y las estrategias para lograrlos.

El proceso de elaboración de un plan de negocio se puede visualizar como una serie de estudios interrelacionados con retroalimentaciones permanentes obligando muchas veces a repetir etapas.

⁴⁴ Como diseñar un plan de negocios; Gram. Friend y Stefan Zehle. Primera edición en español, 2008.

1.5.2 Etapas de un plan de negocios

Las etapas de un plan de negocio, dependerán del tipo y complejidad del negocio, de la disponibilidad de recursos y del tiempo existente para el análisis, lo cual, cada plan de negocio puede variar en sus etapas.

Las etapas principales de un plan de negocio son las siguientes:

Se puede mencionar el estudio de mercado, cuyo objetivo es determinar con un muy buen nivel de confianza los aspectos referentes a la existencia real de clientes para los bienes o servicios que van a producirse, determinar la cantidad de demanda, identificación de los canales de distribución, identificación de las ventajas competitivas.

Por otro lado, está el estudio técnico; teniendo como objetivo central definir la posibilidad de definir el producto o servicio deseado con la calidad y costo requerido, respetando las especificaciones técnicas. Originando la necesidad de identificar procesos productivos, proveedores de materias primas, equipos, tecnología, recursos humanos, suministros, etc.

En cuanto al estudio financiero; siendo el objetivo principal determinar las necesidades de recursos financieros, las fuentes y condiciones de estos y las posibilidades reales de satisfacerlas. Entregando la herramienta básica para la evaluación económica del proyecto, que es el flujo de caja neto, con el cual se pueden obtener los indicadores de factibilidad conocidos como VAN (Valor Actual Neto) y la TIR (Tasa Interna de Retorno).

Pero antes de ese procedimiento se debe realizar un análisis económico, cuyo objetivo central será determinar los valores económicos del proyecto, identificando las necesidades de inversión, los ingresos, los costos, los gastos, la utilidad y la rentabilidad del proyecto.

Capítulo II

Naturaleza del proyecto

Actualmente en nuestro país, se han incrementado las iniciativas para brindar mejores espacios e igualdad social a las personas con discapacidad, por ejemplo: integración laboral, educacional, recreacional y en materia de espacios, movilización y transportes, se han tomado medidas para la construcción e implementación de rampas en lugares de uso público, mejorando los estacionamientos y el desplazamiento de estas personas, entre otros aspectos.

Pero a pesar de todas estas buenas iniciativas, ya sea de instituciones públicas y privadas, la población de personas con discapacidad, se encuentra olvidada en cuanto a las actividades turísticas, ya que no siempre se dan las condiciones para poder realizar actividades de esta índole, lo cual, la accesibilidad turística, aún no está totalmente cubierta, para que se integre a esta población en su totalidad.

Es por eso, que el Centro Turístico “Nuevo Amanecer”, pretenderá establecerse como el principal destino de entretenimiento y recreación, aportando a la integración de la población con discapacidad.

El centro turístico dará a estas personas un servicio personalizado y especializado según lo necesiten, a través de la ejecución de actividades recreativas, contando con una infraestructura adecuada para recibir a estas personas que tiene algún grado de discapacidad, pudiendo tener las mismas posibilidades de acceder a oportunidades de recreación que una persona no discapacitada, logrando así crear un turismo sin barreras.

2.1 Justificación de la empresa

El centro turístico tiene la intención de ofrecer al visitante con discapacidad, un servicio de entretenimiento y recreación en un lugar con la infraestructura necesaria para que esta persona y su grupo familiar, puedan disfrutar de todos los atractivos del lugar, y así, pueda adquirir nuevos estímulos para su rehabilitación.

Actualmente las personas con discapacidad, tienen mayores atenciones que hace un par de años atrás, pero todavía falta, no hay lugares especializados en el tema de turismo que puedan albergar, en su totalidad, a personas con capacidades reducidas.

Poco a poco, a través del tiempo, se ha ido planteando el hacer turismo accesible, hacer un turismo sin barreras. En este momento, existen diversos lugares en donde tiene accesos habilitados para personas con discapacidad, creados con el propósito de entregar a estas personas igualdad ante la población.

El proyecto del Centro Turístico para personas con discapacidad, recibirá a estas personas, convirtiéndose en el primer complejo con estas características, ya que estará dirigido exclusivamente a personas con capacidades restringidas, dando acceso a un lugar con características turísticas, teniendo un entorno apto para sus necesidades, en el cual pueda desenvolverse en forma autónoma, cómoda y segura, sin la existencia de barreras físicas, sociales ni comunicacionales.

Además de ofrecer al visitante servicios de entretenimiento y recreación, entregará beneficios para estas personas, ya que ayudará a estimular sus capacidades, podrán relacionarse con distintos individuos, y así lograr mejorar su calidad de vida.

El turista con capacidades restringidas suele encontrarse lamentablemente con barreras que limitan u obstaculizan el libre ejercicio de su derecho a disfrutar de las actividades turísticas y recreativas, los turistas con discapacidades por lo general saben y aceptan resignadamente que los niveles de accesibilidad no son los óptimos, cuyos costos obstaculizan muchas veces el avance hacia una accesibilidad turística. Para disminuir esta tendencia, el centro turístico creará un concepto, el cual se basará en que no serán los turistas con capacidades restringidas quienes deban adaptarse a las características de los centros turísticos, sino a la inversa.

Finalmente, la razón fundamental en la construcción de un centro turístico para personas con discapacidad, será abarcar a parte de la población con estas características, teniendo en cuenta que todas las personas con alguna deficiencia deben tener la oportunidad de participar de actividades turísticas y disfrutar de los beneficios que implica realizarlas, además del descanso mejorando la salud y enriqueciendo con nuevas vivencias, haciendo que el turismo ayude a mejorar la calidad de vida en el disfrutar el goce del tiempo libre.

2.2 Nombre de la empresa

Los centros turísticos, reúnen las características de alojamiento y proporcionan actividades recreativas y de descanso al aire libre y/o en espacios cerrados, teniendo una cantidad significativa de instalaciones, equipamientos, infraestructura y variedad de servicios para entregar una oferta variada y de calidad, y se ubica, preferentemente, en ambientes rurales, playas, campo y desiertos. Estos centros turísticos, son espacios que ayudan al desenvolvimiento placentero de las personas en su tiempo libre, la cual entregan recreación a través del descanso, expresión y socialización.

En cuanto a las características del proyecto, es necesario crear un centro turístico de idénticas características a los ya conocidos, pero con la gran diferencia, que esté dirigido preferentemente a personas que posean capacidades restringidas y a sus familias, las que en la actualidad no cuentan con infraestructura que les permita un acercamiento a las actividades recreativas distribuidas a lo largo del país.

En base a esto, al proyecto se le designara como: **“Centro Turístico Nuevo Amanecer”**, este nombre, sintetiza el perfil que se quiere entregar al visitante, ya que, junto a sus familias y amistades, tendrán la oportunidad de visitar cuando ellos gusten de un complejo turístico, sin miedo a las barreras físicas y sociales, de las que están acostumbrados a ver y vivir día a día, resumiéndolo como un nuevo amanecer para estas personas, creando así “un lugar para todos”.

Al desglosar el nombre del proyecto, sería: **“Centro turístico”**; haciendo referencia al espacio físico del establecimiento. **“Nuevo amanecer”**; haciendo referencia a una nueva experiencia, a un encuentro con el turismo, a una perspectiva de transformarse en protagonistas de una experiencia que los involucre. Y finalmente **“un lugar para todos”**, como su nombre bien lo dice, un lugar con igualdad teniendo en cuenta que todas las personas deben tener la oportunidad de disfrutar actividades recreativas.

2.3 Descripción de la empresa.

La ubicación de la empresa estará ubicada estratégicamente en la localidad de Olmué, debido a los beneficios que podría entregar este lugar, ya que está en cercanía con la naturaleza, es de fácil acceso y posee un clima privilegiado.

Desde el punto de vista comercial, el giro de la empresa tendrá como código de la actividad económica el 551090, que corresponde a: “Otros tipos de hospedajes temporales, camping, alberges, refugios y similares”, designado por Servicio de Impuestos Internos⁴⁵, estas actividades están afectas a IVA, son de primera categoría y régimen de gasto efectivo con contabilidad completa.

Por otro lado, habría que considerar otros códigos para el funcionamiento de la empresa, tales como: Gastronomía, correspondiéndole el código de actividad económica 552090, que se asigna a servicios en establecimientos que expenden comidas y bebidas.

2.3.1 Tipo de empresa.

El centro turístico para personas con discapacidad, será una sociedad de responsabilidad limitada⁴⁶, la cual entregará servicios en las actividades del sector turismo.

Esta sociedad se caracteriza porque los socios responden limitadamente por el monto del capital que aportan y es administrada por todos los socios de común acuerdo, lo que implica que todas las decisiones deben ser tomadas por unanimidad, o administradas por el que ellos designen, permitiendo una administración más expedita y eficiente.

⁴⁵ www.sii.cl

⁴⁶ Economía y negocios online: tipos de sociedades;
http://www.economiaynegocios.cl/mis_finanzas/detalles/detalle_emp.asp?id=287

2.3.2 Ubicación de la empresa.

El centro turístico para personas con discapacidad, se ubicará al interior de la región de Valparaíso, en la comuna de Olmué, específicamente en el sector de término, “Cuesta la Dormida”, localidad “El Venado de la Vega”, a 400 metros desde Olmué. La localidad de Olmué posee diversos atractivos, teniendo acceso a la vida de campo, naturaleza y principalmente un clima envidiable, todas estas características hace que Olmué sea la elección para que el centro turístico inicie sus actividades y además de eso, actualmente la comuna de Olmué está dotada de un completo equipamiento turístico, los que se complementan con los lugares que ofrecen gastronomía en base a platos típicos.

Olmué es de fácil acceso desde Santiago por la cuesta de La Dormida y también se puede llegar desde el Gran Valparaíso y otras localidades de la costa por el camino troncal.

Figura N° 1: Mapa de comunas al interior de la región de Valparaíso⁴⁷.



⁴⁷ Mapa de ubicación regional; <http://olmue.cl/imagenespublicas/maparegional.html>

Figura N° 2: Mapa que muestra como llegar al Centro Turístico “Nuevo amanecer”⁴⁸.

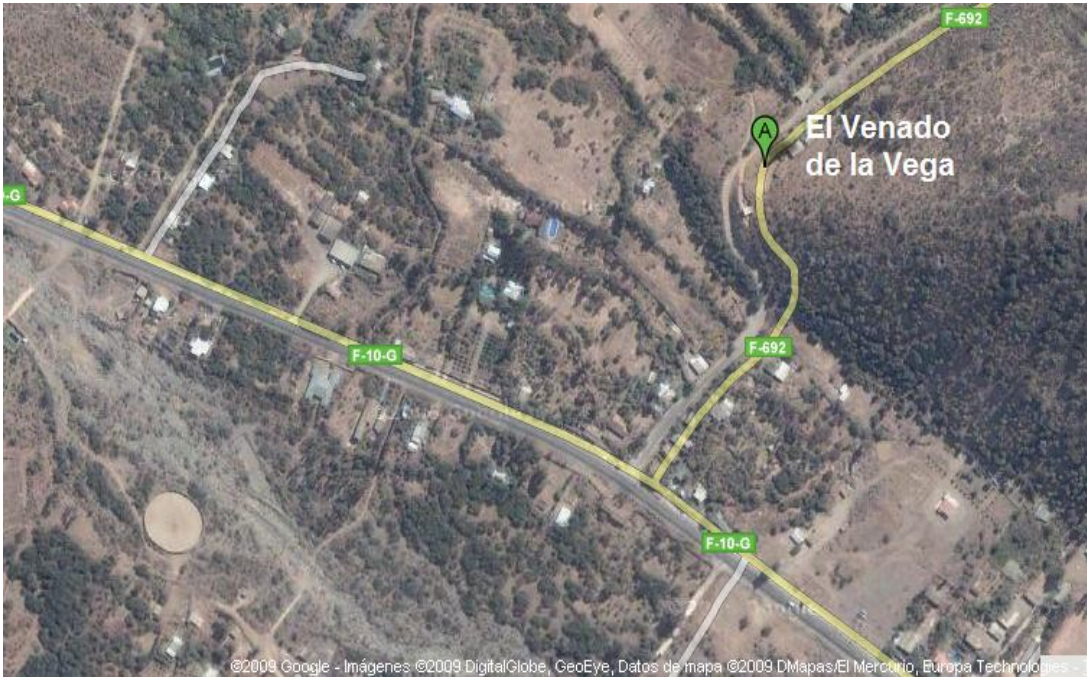


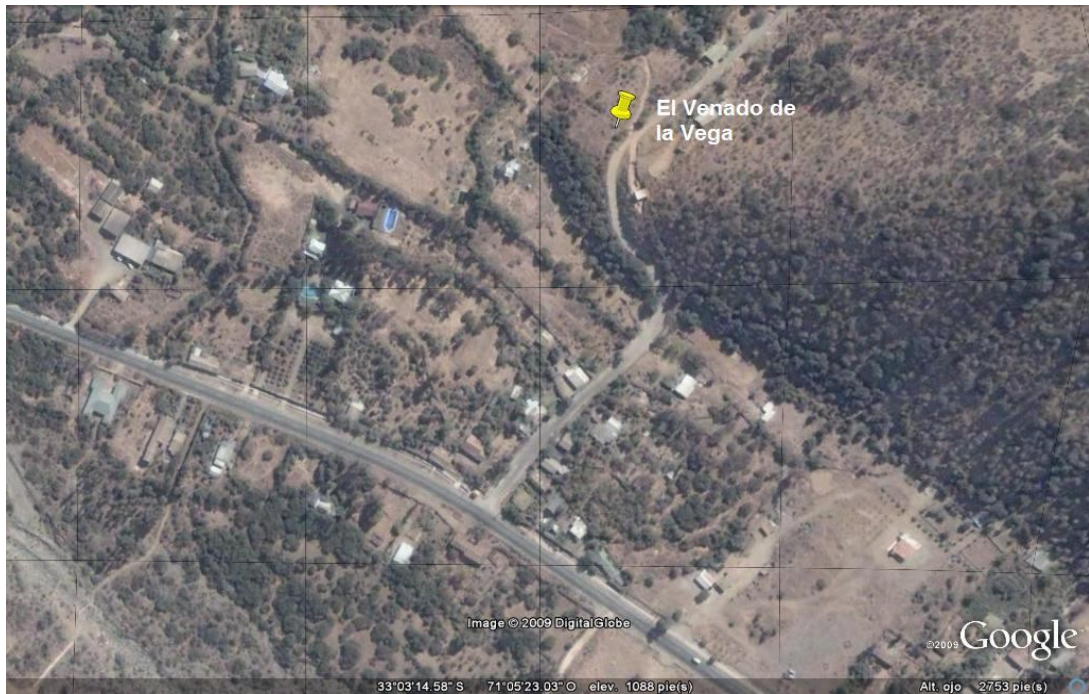
Figura N° 3: Plano de calles de Olmué “acceso al Centro Turístico Nuevo Amanecer”⁴⁹



⁴⁸ Google Earth.

⁴⁹ Calles de las comunas de Olmué; <http://olmue.cl/imagenespublicas/mapacallejero.html>

Figura N° 4: Ubicación específica “Centro turístico Nuevo Amanecer”⁵⁰



2.3.3 Tamaño de la empresa.

Desde el punto de vista económico, el tamaño de la empresa correspondería a “Pequeña Empresa”, ya que en una etapa inicial considera a menos de 50 trabajadores, para desarrollarse en un futuro, de acuerdo a las preferencias del público objetivo y a las posibilidades de expansión, aspecto que será monitoreado en su oportunidad.

2.4 Misión y visión de la empresa.

Misión:

La misión de la empresa será, lograr que las personas con discapacidades y sus familias que visiten el centro turístico, tengan una nueva experiencia y a la vez estimulen y potencien sus capacidades a través de actividades recreativas y así, puedan mejorar su calidad de vida. Y por otro lado contribuir al desarrollo de la integración total de la población con discapacidad.

Visión:

La visión del centro turístico, es la de ser líder en el ofrecimiento de servicios turísticos para personas con discapacidad y sus familias, y ser un referente para que se siga incrementando el turismo accesible, haciendo turismo para todos.

⁵⁰ Google Earth.

2.5 Objetivos de la empresa.

- Objetivo general

Crear un espacio dirigido a personas con discapacidad y sus familias, en donde puedan realizar actividades recreativas, no importando su condición, dejando de ser solo observadores para convertirse en protagonistas de una experiencia que los involucre.

- Objetivos específicos.
 - Lograr hacer una relación entre entretenimiento y terapia.
 - Hacer partícipes de las actividades turísticas a la población que tiene alguna discapacidad.
 - Potenciar las capacidades de estas personas, a través de actividades recreativas.
 - Desarrollar una interacción entre los visitantes, para que así, puedan conocer las distintas realidades.
 - Entregar una herramienta para que se pueda realizar turismo accesible en todo el país. Para que así, se reconozca como un lugar de integración para la población con discapacidad, logrando un reconocimiento internacional, reflejado en la visita de turistas extranjeros con capacidades reducidas.

2.6 Ventajas y distingos competitivos.

2.6.1 Ventajas competitivas

Las visitas a centros turísticos, permite a las personas a disfrutar de su tiempo libre, la cuales se planifican y buscan los lugares que más le interesan, sin embargo, la población que tiene algún grado de discapacidad no puede darse ese gusto de pasar su tiempo libre en espacios con estas características, ya que no poseen la infraestructura necesaria para recibirlas.

Durante los últimos años, en Chile se han establecidos algunos espacios turísticos en donde reciben a la población con discapacidad, ya sea senderos, habitaciones, miradores, entre otros. Sin embargo, estos lugares no están dirigidos a la población con discapacidad y solamente tiene un sector para ellos. Es por esto, que el Centro Turístico Nuevo Amanecer poseerá una gran ventaja competitiva la de entregar un servicio dirigido exclusivamente a personas con discapacidad y sus familias, siendo innovador en el tema de turismo accesible, ya que entregará servicios de recreación para todos sus visitantes en un mismo lugar, dándoles la oportunidad de adquirir una experiencia única, estimulando sus capacidades a través de actividades recreacionales que complementaran con sus terapias.

Los beneficios del servicio que entregará el centro turístico, se transformará en una de las principales o bien la principal ventaja competitiva, ya que los servicios entregados serán un gran aporte en la vida diaria de las personas con discapacidad, ya que le permitirá acercarse a la actividad turística siendo protagonista de ésta, aportando a la mejora de calidad de vida de estas personas.

Finalmente, otra ventaja competitiva que tendrá el centro turístico, será el equipo de trabajo que estará en el complejo, ya que se encuentra totalmente capacitado y calificado para estar a cargo de las distintas áreas que posee el centro turístico. Estos serán profesionales de diversas disciplinas, altamente capaces, comprometidos en el desarrollo del negocio y en la ayuda al visitante en lo que necesite.

2.6.3 Distingos competitivos

Los distingos competitivos se establecerán para darle un valor agregado al servicio que entrega el centro turístico, hacia los visitantes que poseen alguna discapacidad, los distingos competitivos más importante que tendrá el centro turístico, será el trato al cliente y el diseño de las instalaciones, ya que este tipo de infraestructura permitirá un desarrollo óptimo de las actividades, logrando así, entregar un servicio de alta calidad para las personas con capacidades restringidas, es decir, se les brindará un espacio, en el cual quedarán derribadas las barreras del entorno, construyendo así un turismo accesible.

2.7 Análisis de la industria o sector⁵¹.

El análisis del sector tendrá como propósito observar las variables internas y externas, ya que tendrán una influencia inmediata en la fabricación del proyecto, ya que mediante este análisis, se podrán evitar las posibles sorpresas e inconvenientes producidos por el entorno exterior e interior al iniciar las actividades la empresa.

2.7.1 Análisis macro entorno.

A través de la observación del macro entorno, se podrá saber la influencia que significará estar inmerso en un entorno específico, en el cual actuarán diversos “aspectos”, los cuales se detallarán a continuación, que de una u otra manera tendrán implicancia en el funcionamiento de la empresa.

⁵¹ Asesorías en dirección estratégica:

http://hikingconsultores.cl/portal/index.php?option=com_content&view=article&id=52&Itemid=18

a) Aspectos competitivos

La existencia de reales competidores no existe, debido a la naturaleza que presenta este proyecto, a lo largo del país no se hallan ninguna empresa enfocadas al turismo recreativo dirigidas a consumidores que tengan alguna discapacidad. Los que podrían ser competidores, por tener una de las características de este proyecto, serían los senderos construidos en las reservas naturales, y los espacios en recintos recreativos, a diferencia que éstos solo tiene capacidad para un reducido número de personas con discapacidad, ya que la actividad turística está diseñada para personas no discapacitadas, lo cual, no los hacen una verdadera competencia para el Centro Turístico “Nuevo amanecer”.

b) Aspectos demográficos⁵²

En cuanto a las fuerzas demográficas, en Chile el último Censo realizado, arrojó que la población es de 15.116.435 habitantes, es decir, casi cinco veces la que tenía el país al comienzo del siglo XX. Los Censos realizados entre 1952 y 2002 revelan que, en el lapso de cincuenta años, la población chilena aumentó numerosamente en 9.183.440 personas.

En cifras absolutas, el país pasó de 13.438.401 a 15.116.435, lo que representa un aumento de 1.768.034 personas en los últimos 10 años.

La distribución por sexo en la población chilena, muestra que hay un 50,7% de mujeres y un 49,3% de hombres. De acuerdo a la edad, un 25,7% de la población es menor de 15 años y el 11,4% tiene 60 o más años.

Los cambios demográficos, natalidad, mortalidad y migración, influyen directamente en la estructura de la población por sexo y edades, y a su vez son consecuencia de la incidencia de los factores sociales, económicos y culturales.

Según el Censo 2002, las personas que presentan uno o más discapacidades alcanzan a 334.377, lo que equivale al 2,2% de la población total del país, distribuyéndose en 178.563 (53,4%) hombres y 155.814 (46,6%) mujeres. La discapacidad que muestra la mayor frecuencia es parálisis/lisiado, que afecta a un total de 135.389 personas, seguida de la deficiencia mental en un 29,3%.

Según análisis por edad de la población que posee alguna discapacidad, indican que estas van en aumento con la edad, concentrándose entre los adultos mayores.

Al considerar el tipo de condiciones de actividad de la población de 15 años o más con discapacidades, el 84,8% corresponde a no económicamente activos, dentro este segmento, el 21,8% se dedica a actividades del hogar; 41,1% estudia; 30,8% es jubilado; 22,8% esta incapacitado permanentemente para trabajar y el 13,3% se encuentra en otra situación.

⁵² Censo 2002, síntesis de resultados; <http://www.ine.cl/cd2002/sintesisencensal.pdf>

En cuanto al primer estudio nacional de la discapacidad en Chile, realizado el 2004, afirma que en Chile hay 2.068.072 personas con discapacidad, lo que equivale al 12,9% de la población chilena que presenta alguna discapacidad, siendo uno de cada 8 chilenos tiene discapacidad. En cuanto a la discapacidad según sexo, los hombres corresponden al 41,8% (863.496) y las mujeres con un 58,2% (1.204.576). Las personas con discapacidad según tramos de edad, se podría resumir de la siguiente manera: dos de cada cinco adultos tiene discapacidad lo que corresponde al 43,4% y 1 de cada 31 niños (0 a 15) tiene discapacidad.

El 48% de las personas mayores de 15 años realizan trabajo remunerado, en las personas con discapacidad el 29% lo hace.

De acuerdo a las deficiencias de las personas con discapacidad 1.048.347 personas presentan deficiencias físicas, 634.906 personas presentan deficiencias visuales y 466.584 presentan deficiencias viscerales.

c) Aspectos económicos⁵³

En cuanto a las características económicas de la población chilena, el incremento de la participación en la fuerza laboral y el aumento sostenido del ingreso per cápita, han contribuido a mejorar la calidad de vida de los chilenos. Las personas que constituyen la población económicamente activa del país se ordenan en diferentes categorías o ramas de actividad económica, estas son: agricultura, minas, industria manufacturera, electricidad, gas y agua, construcción, comercio, transportes, servicios financieros, servicios comunicacionales y actividades no bien especificadas.

Los servicios comunales, sociales y personales absorben la mayor parte de la fuerza de trabajo nacional con aproximadamente el 28,19% del total de individuos. Comercio, restaurantes y hoteles ocupan el 18,86% de la fuerza de trabajo nacional; a ellas les sigue la agricultura (13,15%); y luego industrias manufactureras (13,10%) del total de ocupados.

Chile tiene un ambiente de negocios atractivo y competitivo gracias a que ha adoptado políticas públicas tendientes a promover y consolidar una conducción macroeconómica seria y responsable, mayores niveles de apertura económica e integración internacional e instituciones sólidas, significando mayor competitividad, derechos de aduana más bajos, un comercio internacional creciente y una rápida integración a los mercados mundiales. Más aún, el moderno sistema de telecomunicaciones del país, su sector bancario sólido e internacionalmente competitivo, infraestructura pública de alto nivel, servicios de excelente calidad y la amplia disponibilidad de trabajadores calificados son factores claves que también impresionan favorablemente a los inversionistas extranjeros.

⁵³ Chile exporta servicios: Ambientes de negocio dinámico; Pro Chile;
<http://www.chilexportaservicios.cl/ces/default.aspx?tabid>

En cuanto al Banco Central, el PIB, alcanzó US\$164.058 millones en el 2007, de US\$31.500 millones en 1990. Entre 1990 y 2007, el ingreso per cápita en dólares se ha triplicado llegando a US\$13.936, ajustado por Paridad de Poder de Compra. Entre 2001 y 2006, la economía creció a un promedio anual de 5%, llegando en 2007 a 5,1%, reflejando el fuerte crecimiento internacional. En mayo de 2008, el Banco Central de Chile pronosticó una expansión de entre 4% y 5% para ese año, anticipando un crecimiento de 4,5% tanto para el 2008 como para 2009. Desde 1990, se ha avanzado en Chile en materia de integración económica internacional a través de la suscripción de Acuerdos de Libre Comercio y Doble Tributación, la reducción unilateral de aranceles y una activa promoción de exportaciones y de inversiones extranjeras⁵⁴.

La proyección oficial del Banco Central y el Gobierno para el 2010 apunta a un crecimiento del PIB de entre un 4,5 y un 5,5%.

Por cuanto, la economía del turismo en Chile ha adquirido un relativo importante peso en el país, Chile es el país latinoamericano que registra el mayor crecimiento de esta área en este último tiempo. En ello, mucho incide las buenas condiciones de rápido crecimiento y desarrollo económico que vive el país. El persistente crecimiento al incluir un importante desarrollo del mercado interno ha terminado por hacer crecer muy rápidamente la demanda interna por servicios turísticos, en base a una oferta turística cada vez más diferenciada. La liberación de mayor tiempo libre en la sociedad y su aprovechamiento, es consecuencia del crecimiento en los ingresos per cápita, junto con las políticas de inversión en obras de infraestructura.

Según SERNATUR, en los resultados para la economía chilena, se estima que directamente la industria de viajes y turismo genera \$1.456 miles de millones (US\$2.372 millones), cifra equivalente a 1,5% del PIB, la cual emplea a 119.000 personas (equivalente a 1,8% del empleo nacional).

De acuerdo a las proyecciones, el PIB. de la economía de viajes y turismo, crecerá a una tasa media anual de 3,9%. No obstante su contribución al PIB de la economía nacional, declino desde el 4,4% cálculo del 2009, a 4,3% hacia el 2019. Finalmente los ingresos provenientes del turismo receptivo, que en 2009, representaron un 3,8 del total de exportaciones del país, incrementaran su peso relativo hacia 2019, hasta un 4,2%.

En cuanto a la creciente participación de las personas con discapacidad en el ámbito laboral ha llevado al aumento de su renta disponible, aumentando las posibilidades de realizar turismo. La disponibilidad de un mayor nivel de ingresos y mayor numero de facilidades para viajar, en consecuencia de esto, se lleva al planteamiento de una oportunidad de negocio, con la población con discapacidad.

⁵⁴ Ambiente de negocio dinámico, Chilexportaservicios;
<http://www.chilexportaservicios.cl/ces/ChilePaisdeServicios/CaracteristicasGenerales/tabid/404/Default.aspx>

d) Aspectos Socioculturales⁵⁵

Según estudios, los cambios experimentados en los valores de los individuos, ha llevado al turismo a convertirse en una actividad clave en la vida de estos individuos, por lo que realizar turismo, es salir de la rutina diaria, significando que mejora la calidad de vida de las personas. Se señala que se hace preferible realizar varios viajes de menor duración a lo largo del año que uno solo de mayor duración una vez al año.

e) Aspectos legales

De acuerdo a la naturaleza del proyecto, es necesario considerar las legislaciones vinculadas a la discapacidad, es por esto, que para trabajar con personas con discapacidad o bien brindarles un servicio de cualquier tipo, es necesario estar regulado en base a la ley N° 19.284 que tiene por objeto establecer la forma y condiciones que permitan obtener la plena integración de las personas con discapacidad en la sociedad, y la ley N° 20.146, la cual modifica la anterior ley, estableciendo reglas especiales para la apelación en causas relativas a la discapacidad.

En cuanto a las exigencias que se deben cumplir, para la construcción de diferentes espacios para el mejor desplazamiento de personas con discapacidad, se basan en las normas contenidas en la Ordenanza General de Urbanismo y Construcciones, del Ministerio de Vivienda y Urbanismo.

El cumplimiento de las normas sobre accesibilidad, deberá ser fiscalizado por las Municipalidades, a través de su dirección de obras municipales, velando por que se cumplan las normas, contenidas en la Ordenanza General de Urbanismo y Construcciones.

Es necesario para la realización de proyectos con estas características, basarse en las normalizaciones existentes para el área del turismo. Siendo la calidad un factor de diferenciación, el Servicio Nacional de Turismo (SERNATUR), junto con el Instituto de Normalización (INN), han impulsado un sistema de calidad y certificación para los distintos servicios turísticos. Las normas de calidad turística establecen requisitos mínimos con los que debe cumplir una entidad, en cuanto a su organización, servicios, infraestructura y competencias de las personas que forman parte de la organización.

La implementación de normas de turismo establece los requisitos para establecer la calidad de los servicios. En total existen 18 normas desarrolladas para alojamientos turísticos. Las empresas certificadas podrán acceder al sello turístico de calidad e ingresar al registro Nacional de Entidades Turísticas Certificadas reconocidas por el Estado. Un ejemplo de esta normalización puede ser la NCh 2949.Of2005 para Complejos turísticos o Resort, siendo el INN el organismo que tiene a su cargo la preparación de las normas técnicas a nivel nacional, es miembro de la

⁵⁵ Extracto: parte III, Resultados, conclusiones y futuras líneas de accesibilidad; turismo accesible, hacia un camino sin discriminación.

International Organization for Standardization (ISO) y de la Comisión Panamericana de Normas Técnicas (COPANT), representando a Chile ante esos organismos.

La norma NCh 2949.Of2005, esta norma establece los requisitos mínimos generales que deben cumplir los complejos turísticos, que disponen de instalaciones para la realización de actividades deportivas y recreativas, además del servicio de alojamiento.

Por otro lado, dentro del entorno legal, se deben considerar las normativas para las distintas formas de funcionamiento empresarial, a la hora de constituir una sociedad, las cuales son organizaciones con personalidad jurídica distinta a la de los socios y que persiguen fines de lucro, quedando fuera las corporaciones y fundaciones. Estas sociedades pueden ser de personas o de capitales. Las de personas constituyen en atención a las personas que la integran y la de capitales en razón de los aportes, los socios pueden cambiar sin necesidad de autorización de los demás lo que ocurre en las anónimas. También hay sociedades mixtas como la en comandita por acciones. Las sociedades de personas el contrato para crearla o terminar requiere acuerdo de todos los socios.

En Chile, las sociedades pueden tener cualquier propósito de lucro, siempre y cuando no sea contrario a la ley. La ley ha exigido que ciertas sociedades de objeto especial sólo pueden revestir una forma determinada y normalmente ser sometidas al control de la autoridad. Además, la ley chilena no exige un capital mínimo para constituir una sociedad. En cuanto a las sociedades reguladas por el Código Civil Chileno, ya sea, sociedad colectiva y sociedad en comandita civil, son contratos consensuales por lo que no establece solemnidades. Las sociedades comerciales, las en comandita por acciones y las sociedades de responsabilidad limitada son contratos simples⁵⁶.

Con respecto a los aspectos tributarios hacia las empresas, se debe considerar la actividad económica de la empresa y la actividad comercial de la Ley de la Renta, en que la empresa se encontraría clasificada en el Art. 20 N° 3 de dicho cuerpo legal, por lo que las obligaciones con el fisco, estarían bajo el régimen de primera categoría con contabilidad completa. Asimismo, en las disposiciones de la Ley del IVA., las actividades estarían afectas al Impuesto al Valor Agregado que impone esa ley, cuyo régimen general comprende la emisión de documentos de ventas con facturas y/o boletas, obligando a llevar el libro de compras y ventas.

⁵⁶ Constituyendo una sociedad; <http://www.sii.cl>

f) Aspectos tecnológicos

En cuanto a los aspectos tecnológicos, al entorno de una empresa, hoy por hoy, tiene una implicancia significativa en los procesos de producción, lo que lleva a tener mayor oferta de productos y/o servicios para la población. La tecnología lleva un ritmo acelerado a la hora de la innovación e investigación, que les permite cada día a las empresas obtener mayores ventajas sobre sus competidores.

Para las personas con discapacidad, la tecnología a jugado un rol muy importante, ya que se han creado implementos o equipamientos que han ayudado en parte a su rehabilitación, un ejemplo claro son los adelantos ortopédicos, para las personas con discapacidad física, las cuales han tenido una gran ayuda mediante estos avances, otros progresos se dan mediante Internet, ya que se han implementado programas dirigidos a personas con discapacidad visual, a las cuales les han permitido interactuar de forma más protagónica de la tecnología, entre otros.

g) Conclusión del análisis

Para finalizar el análisis del microentorno, se puede concluir que, de acuerdo a los diferentes aspectos que se encuentran en el entorno y en donde va a funcionar la empresa, no se presentan grandes conflictos para la incorporación de este tipo de empresa al mercado, con el único requisito que su creación debe ser de acuerdo a las normas y regulaciones estipuladas por la ley.

De acuerdo a los aspectos económicos, se puede observar el incremento de la actividad turística y económica del país, es decir, lo hace favorable a la hora de invertir en este tipo de empresas.

En cuanto a los aspectos demográficos existentes en el país, es considerable la población que posee discapacidad. Estas personas aún no tienen acceso a todos los lugares que deberían tener, es por eso que, es de una importancia significativa contribuir a la igualdad entre las personas, mediante la entrega de servicio turístico accesible.

Finalmente, en las variables tecnológicas que se presentan en el macro entorno, se pudo observar que los distintos avances tecnológicos, los que están o no ligados a la actividad turística, podrán ser de gran aporte a la hora de desarrollar y entregar los servicios ofrecidos por el Centro Turístico Nuevo Amanecer.

2.7.2 Análisis del micro entorno.

En el análisis del microentorno, se debe tomar en cuenta las fuerzas que actúan directamente sobre la empresa. Es por esto, que se utilizara la metodología de las 5 fuerzas de Michael Porter, identificando el poder de las siguientes variables:

a) Amenaza de entrada de nuevos competidores

En los últimos años, en Chile se ha ido incrementando la actividad turística, ya que existen una gran variedad de servicios enfocados hacia el turismo. Sin embargo, existen barreras de entrada que se presentan para lograr instalarse en el mercado. Una de estas es la diferenciación del servicio, que el centro turístico tendrá bien claro, dará al visitante beneficios a través de potenciar y fortalecer capacidades en los servicios entregados por el complejo turístico. Esta diferenciación del servicio, se concretará siempre y cuando se logre posicionar en la mente del consumidor. Esto se hará colocando en conocimiento lo importante que será, que los visitantes puedan adquirir los servicios ofrecidos, ya que será fundamental que se logre la relación entre entretenimiento y terapia. Por lo que será esencial la promoción que realice la empresa, para así posicionarse exitosamente en el mercado.

Otra barrera de entrada será la demanda del capital, debido a la necesidad de grandes montos de dinero para poner en marcha el servicio que pretende ofrecer el Centro Turístico Nuevo Amanecer. La alta inversión, es por la necesidad de invertir en la infraestructura e implementación del complejo accesible.

En cuanto al acceso de los canales de distribución de las distintas empresas que poseen espacios para recibir personas con discapacidad, en muchos casos no logran llamar la atención con efectividad en la población discapacitada, reflejándose actualmente en el deficiente acceso que existe a actividades turísticas a lo largo del país.

Los servicios turísticos ofrecidos a la población con discapacidad, no están muy especificados, ya que se han hecho esfuerzo para integrar a estas personas a la actividad turística, pero, aún falta. Es por esto, que el Centro Turístico Nuevo Amanecer, tendrá que entrar de buena forma en la mente del posible visitante, para que éste se familiarice con el servicio ofrecido y se convenza que si es posible hacer una relación entre recreación y terapia, y todo en un mismo lugar, pero de una manera diferente a lo ya establecido.

b) Rivalidad entre los competidores

En marzo del 2009, se registró un total de 3.701 establecimientos de alojamiento turístico en el país, cabe destacar que estas cifras están distribuidas en las 15 regiones. Por lo que en la región de Valparaíso se encuentran 552 establecimientos. De acuerdo a la norma chilena de clasificación y terminología de los establecimientos de alojamiento turístico, estos se han clasificado en: Hostal o Residencial (31,5%), Motel o Cabañas (26,8%), Hotel (25,5%), Hospedaje Familiar (5,7%), Apart Hotel (4,7%), Hostería (3,4%), Albergue o Refugio (1,2%), Lodge (0,8%) y Resort (0,4%)⁵⁷.

Dentro los registros sobre establecimientos turísticos en el país, no existe ningún recinto en que se ofrezcan los servicios del Centro Turístico Nuevo Amanecer, sin embargo, existen diversos lugares en donde cuentan con espacios que se realizan actividades turísticas, dirigidas a personas con discapacidad y a sus familias.

En cuanto a la realización concreta de ofrecer servicios turísticos en un lugar fijo a personas con capacidades restringidas, no existe en el mercado empresas que se caractericen por entregar actividades turísticas a la población con discapacidad, pero, si hay espacios adaptados como son los senderos, alojamientos con una habitación adaptada junto con el baño, entre otros. Lo cual, significa que, poco a poco, se ha ido incrementando la preocupación por la población discapacitada, para brindarles los mismos derechos.

No obstante, el crecimiento es muy lento en el mercado, ya que cada día crece el número de establecimientos de alojamiento turístico, pero ninguno está totalmente dirigido a personas con discapacidad, encontrándose camping, cabañas, hoteles, hostales, etc., con las instalaciones e infraestructura necesarias.

En cuanto a la diferenciación, no existe diferenciación alguna en los establecimientos turísticos, que se encuentran en el país y en la región. Los servicios ofrecidos por estos establecimientos a personas con discapacidad, son básicos, por ende, no pueden lograr una satisfacción exitosa del visitante. Esto hace que los establecimientos turísticos existentes en la zona, al compararlos con el Centro Turístico Nuevo amanecer, se observa notablemente la diferenciación, lo cual, no se ha aprovechado el gran potencial de beneficios que se podría entregar a la población con discapacidad, a través de un espacio totalmente dirigido a ellos y totalmente adaptado a sus necesidades.

⁵⁷ Turismo informe anual 2008:
http://www.ine.cl/canales/menu/publicaciones/calendario_de_publicaciones/pdf/24_10_09/turismo08.pdf

c) Productos sustitutos.

Los productos sustitutos que se encuentran en el mercado, serán aquellos servicios que ofrezcan actividades relacionadas con el turismo, para personas con discapacidad y sus familias, entregando un mínimo espacio con la infraestructura adecuada.

Tabla N° 6: Servicios sustitutos⁵⁸:

Nombre	Ubicación	T. de discapacidad	Características
Playa Chinchorro	I Región	Discapacidad física	Bajadas habilitadas para menores discapacitados.
Turismo Andacollo	IV Región	Principalmente Discapacidad física.	Atención optimizada de discapacitados, integrándolos en el observatorio de Collawara.
Parque Nacional Pañuelas de Azúcar	III Región	Principalmente Discapacidad física.	Senderos y mirador accesible, baños y campings especiales.
Playa de Pichidangui	IV Región	Discapacidad física	Ramplas de acceso hasta la orilla del mar, además de baños habilitados.
Reserva Nacional lago Peñuelas.	V región	Discapacidad motriz sensorial y tercera edad.	Área silvestre protegida adaptada para no videntes, cuenta con textos en escritura braile.
Chilediscovery	Región Metropolitana	Discapacidad física, Sensorial y mental.	Realización de actividades turísticas en medios naturales para personas con distintas discapacidades.
Ecoturismo Centro biota Maule	VII Región	Discapacidad física	Lodge de montañas al interior de un bosque de robles, adaptado para recibir visitantes en silla de rueda.
Reserva Nacional Río de los Cipreses	VI Región	Discapacidad motriz visual y tercera edad.	El sendero está pavimentado y cuenta con barandas, además de letreros y folletería en sistema braile.

⁵⁸ Cuadro de catastro de lugares turísticos adaptados para personas con discapacidad; elaboración propia.

Reserva Nacional Río Clarillo.	Región Metropolitana	Discapacidad física	En el área de meriendas 5 sitios para personas con impedimento físico, baños adaptados y un sendero pavimentado.
Reserva Nacional Siete Tazas.	VII Región	Discapacidad física	Sendero de madera impregnada conectado con baños habilitados para usuarios en silla de ruedas.
Parque Nacional La Campana	V Región	Discapacidad sensorial	Se realizan excursiones ornitológicas donde pueden participar personas ciegas para escuchar y conocer la avifauna.
Espejo de luna	Isla grande de Chiloé	Discapacidad física	Restobar cuenta con dos mesas y un baño accesible para personas en silla de ruedas. Además de senderos accesibles y un ascensor que lleva al quincho.
Catamarán Marqués de Mancera	X Región	Discapacidad física	Adaptado para recibir visitantes en silla de ruedas y recorrer el río Cruces y el Santuario de aves.
Cabañas Turismo fácil	X Región	Discapacidad física Y tercera edad.	Las cabañas han sido diseñadas para acomodar a personas con capacidades reducidas.
Sendero en el Cerro Ñielol Temuco	IX Región	Discapacidad física Y sensorial.	Sendero adaptado a discapacitados Motrices, placas con escritura braille audio para discapacitados visuales y baños adaptados para estas personas.
Torres del Paine	XII Región	Discapacidad sensorial	100 mts. de terreno adaptado, en el cual se llega a divisar el Glaciar Gray. Además, un recorrido de audición de aves para personas ciegas.

d) Poder de negociación de los consumidores

Los principales compradores de los servicios ofrecidos por el centro turístico, serán las personas que posean algún grado de discapacidad, ya sea física, mental y personas con discapacidad temporal junto a su grupo familiar.

Al igual que, serán compradores potenciales la tercera edad, ya que podrán adquirir los servicios que ofrece el Centro Turístico Nuevo Amanecer, de este modo, estas personas contarán con un nuevo espacio en donde podrán disfrutar de su tiempo libre, en un lugar con las comodidades necesarias para ellos.

En el mercado, el Centro Turístico Nuevo Amanecer tendrá una baja competencia, lo que hará que los posibles consumidores opten por esta nueva alternativa, lo cual impulsará a este a seguir innovando en sus servicios para que siga teniendo esa condición. Obteniendo así la fidelidad de sus clientes a través del tiempo.

Las personas con discapacidad, no tienen lugares de actividades turísticas específicamente para ellos, solo cuentan con espacios habilitados, ya sea senderos habilitados, rampas, etc. Es por esto que el Centro Turístico Nuevo Amanecer, contará con la ventaja de ofrecer actividades turísticas en un mismo lugar y totalmente dirigido a personas con capacidades reducidas, lo que se reconoce como fundamental, para que los posibles consumidores, logren captar el servicio ofrecido, haciendo posible el negocio y haciendo posible la idea de un “Turismo para todos”.

e) Poder de negociación de los proveedores

El centro turístico se encontrará en una zona, en donde será fácil el acceso de proveedores, ya que podrá contar con proveedores locales y de fuera de la zona de Olmué, principalmente de la región metropolitana, lo que hace tener una ventaja en la diversidad los productos.

En este orden de ideas, hay que mencionar que las ciudades cercanas a Olmué, poseen una gran cantidad de proveedores, en cuanto a alimentos, accesorios y maquinarias especializadas para atender a los clientes del Centro Turístico Nuevo Amanecer.

Es por esto, que el Centro Turístico Nuevo Amanecer, será riguroso a la hora de contratar los servicios de un proveedor, verificando sus instalaciones y su modo de operar, ya que ésta será una empresa, por sus flujos, de importancia para éstos, y logrando por ende, el apoyo permanente y continuo de sus proveedores.

El poder de negociación del Centro Turístico con sus proveedores tendrá que ser óptimo, ya que se deberá lograr obtener una fidelidad de parte de ellos, lo que hará poder realizar alianzas estratégicas para beneficio mutuo.

2.7.3 Análisis interno de recursos, capacidades y habilidades.

Las características que poseerá el Centro Turístico Nuevo amanecer, para que sea una empresa de importancia, contará con un personal de alto nivel, para atender a las personas que visiten el complejo, por lo que a los visitantes se les brindará la observación constante de este equipo profesional.

Por otro lado, el Centro Turístico, será fundamental para el acercamiento hacia un turismo accesible, un turismo para todos, ya que entregará un servicio exclusivamente para personas con discapacidad y sus familias, lo que significará una pequeña ayuda a la hora de potenciar sus capacidades y habilidades, mejorando así, su calidad de vida, a través, de la actividad turística. Todas estas actividades se podrán realizar, gracias a la infraestructura que poseerá el lugar, ya que contará con las instalaciones necesarias, para que el visitante, pueda interactuar con el lugar, lo que hace que el Centro Turístico Nuevo Amanecer, agrupe todas las actividades turísticas propias de un complejo turístico, en un mismo lugar, haciendo la oferta única en este tipo de servicios.

2.7.4 Análisis F.O.D.A

a) Fortalezas:

El Centro Turístico Nuevo Amanecer contará con un grupo de profesionales calificados en el tema de atención a personas con discapacidad, ya que estarán en cada área del complejo, para supervisar y atender a los clientes.

La oferta del servicio es sin duda una fortaleza muy importante, ya que las actividades que se realizarán en el Centro Turístico, estarán dirigidas exclusivamente a la población que posee un grado de discapacidad.

La infraestructura del Centro Turístico también será una fortaleza, ya que todas las instalaciones estarán adaptadas para recibir a personas con discapacidad, logrando un ambiente cómodo para el visitante, permitiendo así que el cliente realice todas las actividades sin ningún problema.

Otra fortaleza que poseerá el Centro Turístico a la hora de entregar el servicio, será la oportunidad de ofrecer entretenimiento a personas con distintas discapacidades, ya sea física, mental y temporal. Además, es posible la ejecución de programas especiales para la tercera edad.

b) Oportunidades:

Las personas con discapacidad, no poseen muchos lugares en donde puedan realizar actividades turísticas y menos espacios dirigidos exclusivamente a ellos. Por esa razón, el Centro Turístico tendrá una oportunidad de negocio importante, ya que se podrá posicionar en el mercado como el principal lugar dirigido exclusivamente a la población que tiene alguna discapacidad.

El aumento y crecimiento poblacional de personas con discapacidad, hará que en un futuro se generen mas centro turísticos con estas condiciones, gracias a la demanda existente.

Asimismo, el aumento y crecimiento poblacional de personas de la tercera edad, con una necesidad insatisfecha de entretención y recreación, también se puede constituir en una fuerte demanda para las actividades del Centro Turístico.

La ubicación del Centro Turístico será estratégica, ya que dará la oportunidad de tener diferentes vías de acceso, para la comodidad de sus visitantes.

Siguiendo con su ubicación, ésta se considera de suma importancia, ya que la localidad en donde se desarrollarán las actividades del Centro Turístico, hoy es reconocida por poseer un clima excepcional para actividades al aire libre y servicios turísticos de alta calidad.

Teniendo conciencia de la competencia que existe en el mercado, servirá de guía para el desarrollo de nuevas propuestas y seguir perfeccionando los servicios ofrecidos, ya que así, tendrá la oportunidad de posicionarse exitosamente en el mercado existente.

c) Debilidades:

Una de las debilidades, lo constituye la inversión que se requiere en cuanto a la infraestructura y las instalaciones que deberá tener el Centro Turístico, para así, recibir a los futuros visitantes.

Los costos de remuneraciones del personal pueden llegar a significar unos gastos fijos muy elevados, ya que éstos serán profesionales capacitados para la atención del público objetivo, lo que además podría derivar en una alta rotación del personal especializado.

Y finalmente, la inexperiencia al implementar un proyecto de esta naturaleza, ya que no se sabe de otra referencia que permita manejar en mejor forma las dificultades que se presenten, pero con toda la disposición para lograr el objetivo final.

d) Amenazas:

La amenaza de nuevas competencias, es sin duda, una realidad que se obliga a tener en cuenta, por lo que se debe potenciar la diferenciación de los servicios ofrecidos, permitiendo la vigencia en el mercado.

Otra amenaza importante del Centro Turístico al trabajar con personas con discapacidad, son los accidentes que pueden suceder a través de la realización de las actividades que se encuentran dentro del complejo. Es por ello, que el Centro Turístico trabajará con modelos de seguridad eficaces, para eliminar o disminuir al máximo el riesgo de accidente.

Otra amenaza del entorno que afectaría al Centro Turístico, son las barreras inquebrantables, que no permitirían un buen acceso al complejo, como por ejemplo, el transporte y la falta de adaptación de éste a sus necesidades.

2.8 Producto y/o servicios de la empresa.

Los servicios que ofrecerá el Centro Turístico para personas con discapacidad, será brindar un espacio dirigido exclusivamente para ellos, totalmente equipado y con la infraestructura necesaria para recibir a estas personas, realizando diferentes actividades propias de un centro turístico común, entregando así, una nueva forma de utilizar el tiempo libre, lo que permitirá una relación entre recreación y terapia, ya que el acceso a la recreación y al turismo, representa un poderoso factor de integración social y contribuye a la salud mental y física, elevando la calidad de vida de estas personas, dando un paso hacia el “Turismo para todos”.

En los capítulos siguientes, se irá detallando aún más el servicio ofrecido por el Centro Turístico Nuevo Amanecer para personas con discapacidad.

Capítulo III

Estudio del Mercado.

3.1 Objetivos

El objetivo general del Centro Turístico Nuevo Amanecer, dirigido a personas con discapacidad física y mental o intelectual, será potenciar sus capacidades a través de una combinación entre recreación y terapia, mejorando así su calidad de vida, en un entorno accesible y dinámico. Por lo que entrada al mercado se hará en forma gradual, para así, con el correr del tiempo, lograr un posicionamiento masivo y fortalecido. Esto se hará dando a conocer el Centro Turístico Nuevo Amanecer en el mercado, a través de estrategias de promoción.

Para dar a conocer el Centro turístico, se deberán concretar las características y beneficios que entregaran las actividades relacionadas con la entretención y terapia.

Mediante la relación entre entretención y terapia, se espera lograr captar la atención de las personas con discapacidad, lo que significaría que se transformaría en la primera opción al momento de vacacionar, logrando así, un posicionamiento en el mercado. Para esto se tendrán que evaluar diferentes factores, uno de ellos será los servicios y precios, ya que, se definirán los servicios que entregara el Centro Turístico y en cuanto a los precios de estos servicios se tendrá que construir las diferentes variables, para que así, sean apropiados para el mercado.

Para finalizar, establecer las características de la promoción, será fundamental, ya que a través de este medio, se lograra la captación del potencial cliente.

El objetivo que tendrá el Mercado, será dirigirse a la región y sus alrededores, lograr que exista un reconocimiento por parte de los futuros clientes con alguna discapacidad. Siguiendo con un objetivo a mediano plazo de abrir el mercado a otras regiones, adoptando una publicidad más masiva, que llegue a todos los rincones del país.

Por otro lado, se propenderá al otorgamiento de beneficios para personas de escasos recursos mediante alianzas estratégicas con instituciones que ayuden a los discapacitados, ofreciendo programas especiales en forma gratuita, permitiendo un posicionamiento y reconocimiento a nivel nacional, como el primer centro turístico de esta naturaleza dentro del país, lo que constituye, además, en un pilar fundamental para la atracción de nuevos clientes.

3.2 Investigación del mercado

3.21 Estudio de campo⁵⁹

En el transcurso de este proyecto, se decidió realizar un pequeño estudio en terreno, para entender de mejor manera lo que está sucediendo con las personas con discapacidad, para así, ver de otra perspectiva, la situación actual de estas personas que poseen capacidades reducidas.

Este estudio, no pretende clarificar las necesidades que tienen estas personas, ya que la cantidad de personas a quien se les preguntó sobre el tema de accesibilidad, no es lo suficientemente globalizador, para inferir en las necesidades totales de la población que posee alguna discapacidad. Solo se pretende ver el problema que afecta a estas personas, desde otra visión, más cercana y comprensible.

Daniela de 20 años, es una estudiante de la carrera de periodismo en Valparaíso⁶⁰. Posee artrofia muscular de sus piernas y caderas por lo que necesita desplazarse con muletas. Su enfermedad le impide caminar bien, subir y bajar escaleras y desplazarse por lugares estrechos.

Ella expresa que en Chile no hay una conciencia generalizada de integrar a las personas con discapacidad, ya que muchos lugares que ella ha visitado con sus padres son inaccesibles para ella, sin embargo reconoce que ha habido un cambio de actitud hacia mejorar las condiciones de desplazamiento de las personas con discapacidad, en áreas, principalmente de servicios públicos, en donde se han dispuesto, rampas de acceso para personas con discapacidad, baños accesibles y estacionamientos, aunque la mayoría de las personas no respeta en lo mas mínimo. Haciendo referencia a lugares recreacionales Daniela expresa “Con mis papás no hemos encontrado un lugar para vacacionar en donde yo me pueda sentir independiente, siempre está el escalón demasiado alto, la ausencia de una rampa o el baño estrecho, lo que me impide entrar con mis muletas”. A ella le gustaría un lugar en donde se pudiera desenvolver y poder realizar las mismas actividades que sus amigos y familiares, a la hora de vacacionar.

Miguel, estudiante de enseñanza media en Viña del Mar. El padece de mielomeningocele, por lo que toda su vida ha deambulado en silla de ruedas. Relata que en el mes de noviembre se enfrentó a un gran problema, la organización del paseo de curso de fin de año. Miguel expresa “Con mi curso y los apoderados buscamos un lugar en donde todos pudiéramos compartir y además en donde yo pudiera andar en mi silla de ruedas con facilidad, lo cual fue muy difícil, buscamos sin resultado, por lo que optamos por realizar el paseo en la casa de uno de mis compañeros. Me gustaría que existiera mas lugares en donde yo pudiera desplazarme con facilidad e independencia, además en donde existieran actividades pensadas en nosotros”.

⁵⁹ Estas entrevistas fueron realizadas, en el mes de Noviembre de 2009. Lugar: Teletón de Valparaíso y en el patio de comida de un Mall.

Javiera tiene 44 años es madre de 2 niños, el menor de ellos, Nicolás de 13 años padece de distrofia muscular progresiva de Duchenne, por lo que en los últimos 2 años ha usado aparatos ortopédicos en sus piernas lo que le permite caminar en forma independiente pero siempre necesitando barandas para mantener el equilibrio. Javiera cuenta que nunca ha podido disfrutar de unas vacaciones en familia. “Con mi marido nos cuesta encontrar actividades que podamos realizar con Nicolás, siempre hemos tratado de integrarlo y tratarlo como un niño común y corriente, pero es difícil, ya que en la mayor parte de los lugares Nicolás encuentra grandes obstáculos que le impiden desplazarse con facilidad, por otro lado en los lugares públicos no hay juegos pensados para niños con alguna discapacidad, y si los hay, son los menos.”

También expresa su preocupación por no poder brindarle a Nicolás actividades en donde el pueda sentirse independiente. “Pronto Nicolás necesitará una silla de ruedas, lo que impedirá aun más desplazarse, deberían haber espacios en donde se pueda compartir como familia, realizando actividades en donde Nicolás se sintiera feliz e integrado.

Todas estas personas tienen dificultades para encontrar un lugar en donde existan actividades pensadas para personas con capacidades reducidas, por otro lado, también existen lugares públicos con grandes barreras arquitectónicas, lo que le impide a las personas con discapacidad desplazarse con facilidad.

Es importante destacar que es necesario que estas personas puedan disfrutar de actividades recreativas y en contacto con el medio ambiente sintiéndose completamente independiente.

3.2.2 Tamaño del mercado.

Las personas con capacidades reducidas cada día solicitan mas igualdad ante la sociedad, como así también requieren de servicios e instalaciones para actividades de índole recreacional en su tiempo libre, constituyéndose el turismo en un escenario en donde habrá la posibilidad de atraer a turistas con diferentes discapacidades, y a la vez, entregar un turismo sin barreras, en el cual, las personas con discapacidad se podrán desenvolver y desarrollar en todo tipo de actividades.

En el mundo existen millones de personas con diferentes capacidades, y que buscan centros turísticos que les brinden no solo la posibilidad de visitar esos lugares, sino que superar las barreras del entorno, esperando y deseando ser partícipes de un turismo real.

Según estadísticas de la Organización Mundial de la Salud OMS, hay en el mundo alrededor de un 10% de personas con discapacidad permanente ya sea física, sensorial, mental u otras, es decir, cerca de 600 millones de personas.

Además, casi un 15% en el mundo son discapacitados transitorios, personas que por algún motivo ven limitadas sus posibilidades de realizar actividades normales temporalmente, y alrededor de un 12% correspondiente a la franja de la tercera edad; se llega a un sorprendente 40% de la población mundial que padece algún impedimento o restricción permanente o temporal en sus capacidades⁶¹.

Estimaciones de la ONU realizadas en la II asamblea sobre el envejecimiento, celebrada en Madrid⁶², indican que para el año 2050 un 21% de la población mundial tendrá más de 60 años, lo que equivale a una cifra de 2.000 millones de personas, y también se puso de manifiesto que el envejecimiento está asociado a la discapacidad. Lo cual son cifras que permiten visualizar a grandes rasgos que hay un amplio mercado a quien abordar con necesidades específicas de ocupar su tiempo libre en vacaciones, pero al momento de hacerlo se encuentran con dificultades en el entorno, lo que les impide realizar actividades turísticas.

Hay en el mundo cerca de 600 millones de personas con discapacidad, más de 50 millones en Europa. Es más, tres de los países Europeos, con un alto porcentaje de visitantes que llegan a Chile y con una alta participación de las personas con discapacidad en las actividades económicas, concentran cerca de 65% de la población con capacidades reducidas en Europa. Estos son Alemania (26,7%), Reino Unido (21%), y Francia (16,8%)⁶³. La cifra total se triplica al considerar que por cada 1 discapacitado hay 3 familiares involucrados y se estima que más de 60 millones de personas con capacidades reducidas viajan anualmente fuera de sus países de residencia sólo por motivos turísticos y recreativos. Estas son cifras que permiten vislumbrar la existencia de un amplio mercado con necesidades específicas de viajar, pero con limitaciones estructurales o inducidas por una realidad que les impide practicar actividades turísticas.

Por otro lado, las cifras en Chile no son menores, de acuerdo a las estadísticas de la FONADIS⁶⁴, en Chile hay 2.068.072 personas con capacidades reducidas, es decir el 12,9% de la población chilena presenta algún tipo de discapacidad.⁶⁵ Se tiene entonces que 1 de cada 8 chilenos es potencialmente parte del segmento o mercado objetivo al que se quiere atender con este proyecto, encontrando uno de los mayores porcentajes en la discapacidad física, que corresponde a 1.048.347 personas, por otro lado, está la discapacidad mental o intelectual que corresponde a 301.591 personas⁶⁶.

⁶¹ Turismo accesible: una realidad posible; la discapacidad en cifras; <http://www.oni.escuelas.edu.ar/2004/neuquen/690/disca10.htm>.

⁶² Capítulo 2 “el turismo accesible y su demanda” : <http://www.minproteccion-social.gov.co/discapacidad/turismoacce.pdf>

⁶³ Abrirán el turismo a discapacitados: http://www.chile.com/tpl/articulo/detalle/ver.tpl?cod_articulo=61608

⁶⁴ FONADIS: fondo nacional de la discapacidad

⁶⁵ “Prevalencia de personas con discapacidad en Chile”, Resultado nacional. Fondo nacional de la discapacidad 2005 (FONADIS). <http://www.fonadis.cl/index.php?seccion=9¶metro=79>

⁶⁶ Personas con discapacidad según tipo de deficiencia: http://www.fonadis.cl/descargas/centro/primer_estudio_de_la_discapacidad/Parte_3_RESULTADOS.pdf

El Instituto Nacional de Estadística señala que actualmente en Chile, hay 15.116.435 personas, de los cuales el 11,4% son adultos mayores, es decir, 1.172.478 personas, la cual corresponden a la tercera edad. Este cambio demográfico propio de la sociedad moderna sumada al aumento de la calidad de vida de los chilenos, coloca al país ante el gran desafío de enfrentar adecuadamente, un progresivo envejecimiento de la población.

En Chile, el 39,5% de las personas con discapacidad presentan condiciones socioeconómicas bajas, es decir, 817.158 personas. Más de la mitad de las personas con discapacidad se encuentra en una condición socioeconómica media que corresponden a 1.145.836 personas con un 55,40%. En condición socioeconómica medio alto y alta se encuentran 105.078 personas equivalentes al 5,1% de las personas con discapacidad.

En Chile el 29,2%, es decir, 569.745 personas con capacidades reducidas, mayores de 15 años, realizan trabajo remunerado. En cambio las personas con discapacidad que no realizan trabajos remunerados alcanzan el 70,8% de la población con discapacidad mayor de 15 años, es decir, 1.380.874 personas. Entre las edades de 30 a 64 años, las cuales, 457.546 personas con discapacidad tienen un trabajo remunerado.

Las principales actividades que realizan las personas con discapacidades en el uso de su tiempo libre son ver televisión, escuchar radio y conversar con amigos, muy pocos salen de vacaciones o hacen deportes.⁶⁷

Pertinente es lograr que este mercado potencial, pueda tener la accesibilidad al turismo recreativo de una forma y lugar real.

3.3.3 Segmento de mercado.

De acuerdo a las cifras anteriores, las personas con capacidades reducidas son sin duda un segmento de mercado creciente, por lo que se enfocará a la población discapacitada con condiciones socioeconómicas medias y alta, ya que, estas personas tendrían el poder adquisitivo para acceder a la oferta turística que se está entregando, sin embargo, esto no descarta la posibilidad de hacer convenios para que así todos tengan la posibilidad de acceder a esta oferta, brindándoles un servicio turístico accesible, quebrando con ello las barreras del entorno.

Por ende, este proyecto busca entregar acceso de los discapacitados a la recreación y al turismo, lo cual sería un poderoso elemento de igualdad social contribuyendo a la salud mental y física, mejorando la calidad de vida de estas personas. Asimismo, este proyecto atenderá a personas con discapacidad física y estará orientado principalmente a personas que presentan: distrofia muscular, paraplejía, tetraplejía, hemiplejía, displasia, espina bífida, entre otras.

⁶⁷ Primer estudio Nacional de la discapacidad e informes regionales ENDISC 2004:
http://www.fonadis.cl/descargas/centro/primer_estudio_de_la_discapacidad/Parte_3_RESULTADOS.pdf

Como así también, considerará a personas con discapacidad mental, como por ejemplo, síndrome de Down. Además, se tomará en cuenta a la población equivalente a la tercera edad, dado el progresivo aumento de los adultos mayores, existiendo la necesidad de fomentar las actividades de recreación de aquellos que han cumplido con su vida laboral y familiar.

El Centro Turístico Nuevo Amanecer, también acogerá al adulto mayor, dando un nuevo enfoque a su estilo de vida, brindándole la oportunidad de desarrollar actividades, que en la gran mayoría de los casos podrían no haber contemplado realizar nunca más. Por otro lado, se creará un vínculo, para que niños con capacidades reducidas, especialmente niños con síndrome de Down, sociabilicen y le den alegría a esta tercera edad que se encuentra un poco olvidada, haciéndoles sentir una persona útil, vigente, con sentido de vida desde el punto de vista social, físico e intelectual.

Otro posible segmento de mercado es aquel público que presente una discapacidad temporal, personas que por algún motivo ven limitadas sus posibilidades de realizar actividades diarias por convalecencia, accidentes, etc.

Se puede decir que en el Centro Turístico Nuevo Amanecer existirá “turismo accesible”⁶⁸, ya que, agrupará a segmento de la demanda como al grupo de la tercera edad, al grupo familiar, personas con discapacidad temporal y permanente, en las que se encuentran discapacidad física e intelectual, los cuales buscan cubrir necesidades específicas de accesibilidad a las infraestructuras y servicios turísticos.

Es importante avanzar como país en el mejoramiento de la calidad de vida de las personas con algún grado de discapacidad. Es un tema que es de todos nosotros y debe ser una preocupación permanente tanto de las autoridades como de los profesionales del área. Es por esto, que el Centro Turístico Nuevo Amanecer ofrecerá las condiciones para que el público objetivo deje de ser solo “observadores para convertirse en protagonistas de una experiencia que los involucre”⁶⁹.

3.3.4 Participación de la competencia en el mercado.

Por el momento en Chile no se encuentra un servicio similar al que tendría este centro turístico, por lo que el mercado no está totalmente cubierto, a pesar de que, a nivel nacional, existen diversos servicios para personas con discapacidad, de los cuales, son espacios en donde hay senderos, miradores, rampas, etc., para que estas personas puedan acercarse aun más a las diferentes actividades turísticas existente a lo largo del país.

⁶⁸ Turismo, discapacidad y accesibilidad. <http://www.geocities.com/deflox/14turi.htm>

⁶⁹ Operadores de turismo accesible; sitio oficial de San Martín de los Andes. <http://www.sanmartindelosandes.gov.ar/turismo>

Se puede decir que en Chile, el servicio turístico para discapacitado se ha ido incrementando, lo que significa que las personas con capacidades reducidas tienen un gran número de alternativas para visitar el país, sin embargo, no existe un lugar específico que reúna todos los atractivos necesarios para vacacionar en familia.

Por el contrario, en el plano internacional, los países ya están implementando el tema del turismo accesible en sus ciudades, es decir, ya cuentan con lugares turísticos netamente para personas con discapacidades, lo cual se produce un nivel de desarrollo turístico accesible mayor a la de nuestro país. Por ejemplo, en Europa existen ciudades accesibles, en donde hoteles, restaurantes, centros recreativos, han quebrado las barreras del entorno para las personas con discapacidad.

En este orden, un ejemplo claro sería aquí en Sudamérica, específicamente en la ciudad Argentina de Bariloche, el cual está pensado para personas con movilidad reducida, con actividades, excursiones, traslados y un equipo médico para seguridad del huésped. Cuentan con el Complejo de Cabañas Sol y Paz Accesible, construidas para personas en sillas de ruedas, con asesoramiento permanente de lugares sin barreras arquitectónicas. Restaurantes, Cervecerías Tradicionales y lugares de esparcimiento.

Es decir, esta sería la competencia sobre el mercado más directa que tendría el centro turístico recreativo.

3.3 Demanda potencial

Gracias a la información conseguida a través del Primer estudio de la discapacidad en Chile, es posible hacer la estimación de las personas que poseen alguna discapacidad. Por lo tanto el total de personas es de 2.522.416 personas a lo largo del país, las cuales se divide en discapacidad física, mental y tercera edad, que son las características del público a quien irá dirigido el servicio.

Debido a la naturaleza que tiene este proyecto, en un principio se harán las estimaciones de la demanda, considerando a la población con discapacidad que habite en ciudades cercanas a la ubicación del Centro Turístico Nuevo Amanecer, ya sea las Regiones de Valparaíso y Metropolitana, y luego de acuerdo al nivel socioeconómico existente en el cliente potencial. Para posteriormente los posibles clientes perteneciente a otras regiones puedan conocer y adquirir los servicios ofrecidos.

Las estimaciones para las regiones elegidas, considerando las discapacidades que se pretenden abarcar, las cuales son discapacidad física, mental y la tercera edad son: Región de Valparaíso, discapacidad física (82.305 personas), discapacidad mental (14.910 personas), tercera edad (206.072 personas). Región Metropolitana, discapacidad física (366.137 personas), discapacidad mental (96.432 personas), tercera edad (669.543 personas).

Entonces se podría decir, que el mercado de la empresa sería de 303.287 en la Región de Valparaíso y 1.132.112 pertenecientes a la Región Metropolitana, lo que hace un total de 1.435.399 personas a quienes iría dirigido el servicio ofrecido. No considerando el nivel socioeconómico.

Tabla N° 7: Para inferir en el cálculo de la demanda potencial y real, se efectuara lo siguiente⁷⁰:

N° de personas con una determinada discapacidad (física, mental, tercera edad)	x	porcentaje de personas con discapacidad según condición socioeconómica
--	---	--

De acuerdo al porcentaje según condición socioeconómica, que se señalan en el Primer Estudio de la Discapacidad, en la V Región hay un 2.22% de personas con condiciones socioeconómicas media alta y alto, y en la Región Metropolitana el 9.30% de las personas con discapacidad, poseen las mismas condiciones ya mencionadas anteriormente.

Por lo tanto, de acuerdo al nivel socioeconómico existente, quedaría reflejado de la siguiente forma: en la Región de Valparaíso, se puede inferir que las personas con discapacidad física, mental y tercera edad, que se encuentran en condiciones socioeconómicas media alta y alto corresponden a: 1.827 personas con discapacidad física, 331 personas con discapacidad mental y 73.031 personas que corresponden a la tercera edad.

Asimismo, en la Región Metropolitana, se puede inferir que las personas con discapacidad física, mental y tercera edad, que se encuentran en condiciones socioeconómicas media y alta, corresponden a: 34.050 personas con discapacidad física, 8.968 personas con discapacidad mental y 289.711 personas que corresponden a la tercera edad.

En consecuencia, el mercado potencial real para el Centro Turístico Nuevo Amanecer, de acuerdo a las cercanía y características, ya sea, discapacidad física, mental, tercera edad y su condición socioeconómica corresponde a 75.189 personas en la Región de Valparaíso y 332.729 personas en la Región Metropolitana, lo que hace un total del mercado potencial real de 407.918 personas.

Entonces, la estimación de la demanda, en tres niveles de escenario – optimista, normal y pesimista, sería como sigue:

Para determinar la demanda se plantearan tres escenarios, señalando que la capacidad máxima anual es de 38.640 personas: Capacidad diaria de las instalaciones (habitaciones 32 personas y comedor tipo Buffet de 70 personas sentadas en dos turnos, lo que permite una capacidad total 140 personas diarias.

⁷⁰ Primer estudio de la Discapacidad en Chile, ENDISC – CIF, 2004

Para definir la ocupación de las instalaciones que probablemente exista, se consideran tres escenarios posibles: pesimista, normal y optimista.

Para calcular la demanda en cada uno de se realizó una observación respecto del comportamiento de ocupación de la capacidad instalada en algunos establecimientos turísticos que se encuentran en la zona. Lo que se pudo concluir fue que, debido a la estacionalidad de la demanda existente, el promedio de ocupación se obtiene considerando algunos períodos con la capacidad copada y otros con una gran capacidad instalada ociosa.

Otra observación, dice relación con el hecho que el uso del establecimiento va en aumento a través del tiempo en la medida en que éste se hace más conocido y se va posicionando en el mercado. De acuerdo a esto, se puede esperar un inicio de actividades con poca ocupación la que iría en aumento, en forma paulatina.

En un escenario pesimista la ocupación del Centro Turístico será de 65 personas, lo cual corresponderá a un 46% de la capacidad instalada. Nuevo Amanecer abrirá sus puertas todas las semanas, a excepción de los días lunes y martes, con una demanda potencial real de 1.495 personas – (65*23 días). Por lo tanto la ocupación anual sería de 17.940, lo que muestra un 4,39% del público potencial real.

En un escenario normal la ocupación del Centro Turístico será de 95 personas, lo cual corresponderá a un 67,85% de la capacidad instalada. Nuevo Amanecer abrirá sus puertas todas las semanas, a excepción de los días lunes y martes, con una demanda potencial real de 2.185 personas – (95*23 días). Por lo tanto la ocupación anual sería de 26.220, lo que muestra un 6,42% del público potencial real.

En un escenario optimista la ocupación del Centro Turístico será de 115 personas, lo cual corresponderá a un 82,14% de la capacidad instalada. Nuevo Amanecer abrirá sus puertas todas las semanas, a excepción de los días lunes y martes, con una demanda potencial real de 2.645 personas al mes – (115*23 días). Por lo tanto la ocupación anual sería de 31.740, lo que muestra un 7,78% del público potencial real.

Sin embargo, el Centro Turístico Nuevo Amanecer, tratara de hacer participe de estos beneficios a la población con discapacidad, que posee una condición socioeconómica diferente a la ya analizada anteriormente, para que así, puedan obtener los servicios ofrecidos, y así poder crear una instancia de integración. Es por esto, que nuevo Amanecer, creara variados descuentos a instituciones y organismos, para que estas personas puedan disfrutar de igual manera con sus pares. Significando, que se aumentaría la demanda de potenciales clientes.

3.4 Mix comercial.

En el mix comercial se combinarán las cuatro variables, (producto, precio, plaza y promoción) de forma que permita abordar con éxito el mercado y así cumplir con los objetivos propuestos.

3.4.1 Producto.

Es un servicio que tiene como objetivo llenar el espacio de tiempo libre de las personas con discapacidad con actividades recreativas, culturales y de asociatividad, que les permita sentirse cómodos en un espacio de acuerdo a sus necesidades.

Creando así un lugar en donde la familia involucrada con personas con discapacidad, participen y se integren, logrando una instancia en donde este grupo familiar tendrá la oportunidad de compartir y presenciar otras realidades similares a las de ellos. No obstante, este centro también estará abierto para el público en general, que quiera adquirir nuevas experiencias en sus vacaciones.

Este lugar estará diseñado para que el cliente con discapacidad pueda tener el mayor beneficio en cuanto a actividades recreativas, para esto contará con personal capacitado que estará acompañando en todo momento, dentro de un espacio recreativo adaptado, sin perder la esencia de un complejo turístico, en donde pueda sentirse como cualquier turista y se despreocupe de su condición de discapacidad.

a) Niveles del producto:

En cuanto al producto genérico, el Centro Turístico Nuevo Amanecer dará la oportunidad al cliente de experimentar una experiencia única e inolvidable, ya que la realización de las actividades que se podrán llevar a cabo en el recinto, ayudarán al visitante a que entre en contacto con una nueva forma de divertirse, conozcan otras realidades y así ayudar de cierta manera mejorando su calidad de vida. El servicio básico que entregará este complejo es la actividad turística accesible, el cual consiste en: *servicios de atención, servicio de alojamiento, servicio de gastronomía y entretenimiento.*

a1) Servicios de atención:

- Servicio de estacionamientos, en los cuales estará debidamente adecuados según las normativas exigidas.
- Sistema de señalización en donde indique a los visitantes los servicios y espacios de uso común.
- Servicio de enfermería.

- Servicio de vigilancia y monitoreo.
- Recepción de los visitantes.

a2) Servicios de alojamiento:

El recinto turístico contará con 16 habitaciones distribuidas en 2 cabañas con tres habitaciones y 5 cabañas con dos habitaciones, rodeadas de un espacio natural excelente para el descanso y la recreación, permitiendo la privacidad y tranquilidad del cliente.

La infraestructura de las cabañas, estará debidamente regida por las normas exigidas para este tipo de instalaciones. Los baños al igual que las habitaciones, estarán debidamente adecuados para ser utilizados por personas con alguna discapacidad. Estas habitaciones estarán equipadas con todo lo necesario para que el cliente se sienta como en su casa.

a3) Servicios gastronómicos:

En el área de gastronomía contará con un comedor, el cual tendrá toda la infraestructura necesaria para atender al visitante del Centro Turístico, pudiendo deleitarse con un exquisito menú, existiendo una variedad de carnes, pescados, acompañado de verduras existentes en la zona de Olmué y sus alrededores, además de comidas especiales, según dieta de los clientes. Todo para que el cliente sienta una preocupación de parte del Centro Turístico Nuevo Amanecer de brindar un excelente servicio desde la entrada al comedor, pasando por el pedido, hasta la salida del lugar. Este comedor estará diseñado para recibir a 70 personas aproximadamente.

El servicio de entretenimiento estará dividido en dos áreas, al aire libre y en espacios cerrados:

Al aire libre:

- Una piscina grande junto a una piscina pequeña para los niños, en donde alrededor habrán toldos para el descanso.
- Una multicancha, la que será implementada según los visitantes que ingresen al complejo.
- Circuitos de áreas verdes, jardines y senderos habilitados.

En espacios cerrados:

- Un gimnasio en donde habrá una piscina temperada, salón de juegos, y un gimnasio Kinésico.
- Tendrá una mini sala de cine, totalmente adaptada a estas personas.
- Y finalmente, un lugar para hacer juegos didácticos, adecuados para brindar una ayuda a los visitantes en cuanto a la estimulación.

Para esto, el Centro Turístico Nuevo Amanecer, estará equipado adecuadamente, a cargo de profesionales de diversas disciplinas, altamente calificados, comprometidos en el desarrollo del negocio y en la ayuda al visitante en lo que necesite.

En cuanto al producto esperado, el visitante que llegará al Centro Turístico, esperará ver un lugar que arquitectónicamente se adecue a sus necesidades, y que esté en armonía con el medio ambiente. Además, los visitantes esperarán encontrar un lugar en donde estén los implementos necesarios para así realizar actividades recreativas que ayuden a interactuar con los demás visitantes, logrando así, ir mejorando la calidad vida de estas personas.

Por otro lado, el producto mejorado, se basará en la característica que poseerá el Centro Turístico, este será un recinto totalmente equipado y adecuado en donde los visitantes tendrán la posibilidad de realizar un sin fin de actividades recreacionales.

Además, de un equipo de profesionales, los cuales brindaran la ayuda necesaria para que el visitante pueda hacer todo tipo de actividades de entretenimiento. Lo que se diferenciaría de la competencia, ya que sería el único especializado o enfocado en brindar actividades de entretenimiento y recreación en un mismo espacio dirigido a personas con algún grado de discapacidad.

En cuanto al producto potencial, las mejoras al servicio entregado por el centro turístico, se harán de acuerdo a las sugerencias que darán los visitantes del complejo turístico, siendo en este caso fundamental el considerar las sugerencias que pueden entregar los visitantes. Es por esto, que será de gran importancia para el complejo turístico, asegurarse que las expectativas que los visitantes tenían del servicio se hayan cumplido a cabalidad.

b) Marca:

El Centro turístico, poseerá una marca propia, la cual será de gran importancia en la diferenciación ante la competencia. Esta marca es para potenciar y darle identidad a la empresa y al tipo de servicio que será ofrecido al mercado. Es por esto, que la marca “Centro Turístico Nuevo Amanecer”, logrará canalizar la publicidad directamente, consiguiendo identificar el “nuevo amanecer” de personas con discapacidades pudiendo disfrutar de actividades, que antes no podían hacer, por diferentes barreras comunicacionales, sociales y de infraestructura.

Haciendo de la marca algo más que una palabra o logotipo, ya que tratará de representar los rasgos de identidad del Centro Turístico, lo que se podría reflejar directamente en la percepción que el cliente tendrá de la oferta ofrecida, canalizando el mensaje que el posible cliente recibirá cuando piense en el servicio.

El logotipo que tendrá el Centro Turístico Nuevo Amanecer, será el elemento gráfico y visual de la empresa, necesario para atraer a los posibles clientes y crear una imagen diferenciadora en el mercado, ya que, quedará plasmado en todas las actividades del negocio, ya sea en las tarjetas de visitas, dípticos, página Web, entre otras.

En cuanto al slogan que tendrá la empresa, será: Centro Turístico Nuevo Amanecer “Un lugar para todos”

3.4.2 Precio.

Las tarifas que se cobrarán por el servicio que entregará la empresa, corresponderá en algunos casos, según lo contrate el cliente, un servicio “todo incluido”. En este, se considerará el alojamiento, la alimentación y el acceso a las dependencias del centro turístico. A excepción de algunas actividades, las cuales los clientes que visiten el Centro Turístico por el día, tendrán que pagar un adicional, no así, el cliente que ocupe el servicio de alojamiento.

Para fijar los precios de venta, se considerará a la competencia existente, tomando como referencia los valores por el tipo de servicio a entregar, para que no exista una gran diferencia entre los precios del Centro Turístico Nuevo Amanecer y la competencia, que pudiera alejar al posible cliente.

Al momento de fijar el precio de venta, se establecerá las características que posee el Centro Turístico Nuevo Amanecer, considerando los gastos generales y costos variables que se harán al momento de entregar el servicio como tal.

Los precios estarán debidamente estandarizados, los cuales se complementarán con los requerimientos especiales de cada cliente, al pedir los distintos tipos de servicios.

La visita diaria por persona, tendrá 3 programas, para hacer más atractiva la visita, por ejemplo, “Día de diversión” al Centro Turístico tendrá un precio base de \$18.500 para adultos, \$13.500 para niños de 5 a 13 años, el cual consiste en desayuno, almuerzo y once, bar abierto en jugos, consumo ilimitado de helados (hasta las 17:30 horas), te, café y el uso de las instalaciones existentes del Centro Turístico, excluyendo los servicios de cargo adicional. El horario de permanencia será de 9:00 a 20:00 horas.

“Día recreativo con almuerzo” tendrá un precio base de \$11.500 para adultos, \$8.500 para niños de 5 a 13 años, el cual consistirá en un almuerzo, bar abierto en jugos, consumo ilimitado de helados (hasta las 17:30 horas), te, café y el uso de las instalaciones, excluyendo los servicios con cargo adicional, el horario de permanencia será de 11:30 a 18:00 horas.

“Día recreativo con once” tendrá un precio de \$7.500 para adultos, \$5.500 para niños de 5 a 13 años, el cual consistirá en una once, bar abierto en jugos, consumo ilimitado de helados (hasta las 18:30 horas), te, café y el uso de las instalaciones del Centro Turístico, excluyendo los servicios de cargo adicional, el horario de permanencia será de 15:00 a 20:00 horas. Cabe mencionar que para los niños menores a 5 años la entrada liberada.

Estos precios estarán sujetos a cambios, de acuerdo a la temporada, en la cual en temporada baja se harán los respectivos descuentos en los precios de adultos y los niños.

La estadía con pernoctada en el Centro Turístico Nuevo Amanecer, tendrá un precio, que será por persona. Por ende, la estadía de un adulto por una noche será de \$40.500, por otro lado, la estadía de niños entre 5 a 13 años será de \$29.500. Estos precios incluirán el derecho a todas las instalaciones que poseerá el Centro Turístico Nuevo Amanecer, por ejemplo, acceso a los comedores (desayuno, aperitivo, almuerzo, once y cena), uso de piscinas, multicancha, mini sala de cine, gimnasio, préstamos de toallas para piscina, programa de actividades, bar abierto de bebidas, jugos, helados, te o café, entre otros. El check in de la habitación será a las 14:00 horas (almuerzo – cena) y el check out de la habitación será a las 12:30 (desayuno – once), pero el cliente podrá dejar su equipaje en una bodega, para así poder seguir disfrutando de su estadía en el complejo.

En cuanto al descuento que hará el Centro Turístico, va a depender del número de reservas, ya que, si las reservas son mayores a 3 personas se hará un descuento por cada uno y las reservas con anticipación, se plasmarán en una rebaja de un 10% del precio total para los clientes que adquieran el servicio por más de 3 días.

Para las visitas diarias, el cliente deberá cancelar el día de la visita. En cuanto a las reservas, se deberá pagar o depositar el 50% de su valor, para que sea registrada en el sistema y el otro 50% al término de la estadía.

Se dará la posibilidad que los servicios se paguen, a través de transferencia o depósito, con una anticipación razonable, o bien tarjetas de crédito, cheques o efectivo, para así facilitar el acceso del cliente a los servicios que entregará el Centro Turístico Nuevo Amanecer.

3.4.3 Plaza.

El método de distribución del servicio será de venta directa, lo cual el Centro Turístico Nuevo Amanecer, será el principal intermediario con el consumidor.

El centro turístico iniciará sus actividades en la V región, específicamente en la localidad de Olmué, la elección de este lugar, se debe a que es un punto en donde es fácil su acceso, en cuanto a las personas que vienen desde distintos puntos del país; por otro lado, es un lugar que tiene muy buen clima, bellos paisajes y cuenta con un sin fin de actividades turísticas, es por esto que el centro turístico para personas con discapacidad, se instalará en este lugar, aprovechando de que Olmué es actualmente una localidad reconocida por la entrega de servicios turísticos en diferentes áreas.

Otro importante intermediario será el sitio Web del Centro Turístico, permitiendo a los usuarios conocer todos los detalles, que van desde los precios de todos los programas y servicios que se ofrecen, hasta el detalle de las comidas.

Este canal de distribución es uno de los más efectivos, ya que el Centro Turístico publicará desde las nuevas promociones hasta las últimas implementaciones que se harán en el recinto. De esta manera, se logrará la accesibilidad y disponibilidad del servicio para cuando el cliente lo requiera.

Asimismo, esta modalidad permite incluso cerrar una reserva en línea, lo cual facilitará el acercamiento entre el Centro Turístico Nuevo Amanecer y el cliente, a kilómetros de distancia.

3.4.4 Promoción o comunicación.

La promoción del Centro Turístico será masiva y novedosa, logrando así que quede grabada en la mente del público objetivo, para que, en el futuro el visitante que quiera disfrutar de su tiempo libre, decida visitar el Centro Turístico.

Y a través de la promoción, se dará a conocer la importancia y estimulación que dará el Centro Turístico hacia el visitante, demostrando los beneficios que entregará el servicio a las personas con discapacidad, fortaleciendo sus habilidades y sus emociones, creándoles una mejor calidad de vida.

Se incluirán promociones de ventas, para promover la compra del servicio, ya sea, a través de patrocinios en eventos ligados a la discapacidad, por ejemplo, “El día de la discapacidad”; programas que incentiven al cliente a visitar el Centro Turístico Nuevo Amanecer, mediante la acumulación de puntos, para que así opten a mayores beneficios dentro del espacio turístico ofrecido, como descuentos, entradas liberadas, cenas gratis, etc.

La publicidad que tendrá el Centro Turístico Nuevo Amanecer, para atraer al visitante será principalmente a través de su página Web (www.turismonuevoamanecer.cl), ya que será la primera impresión de los clientes, en donde se encontraran todos los servicios ofrecidos por el complejo turístico, de una forma interactiva y fácil de manejar, para que sea entretenido y posible de ubicar los servicios que se ofrecen.

Tabla N° 8: Tarifas para la realización de una página Web⁷¹:

Hosting	\$ 15.000	Anual
Dominio	\$ 20.170	Por dos años
Diseño sitio Web	\$ 186.000 + IVA	Standard

También se hará publicidad del Centro Turístico a través de sitios Web, relacionados con el turismo y discapacidad, como por ejemplo:

- www.turismochile.cl
- www.sernatur.cl
- www.ciudadaccesible.cl
- www.quintaregion.cl
- <http://olmue.cl>
- www.centrosturisticos.cl
- www.chilevacaciones.cl

Por otro lado, se hará publicidad mediante periódicos, revistas especializadas en temas turísticos, debido a que permiten una mayor cobertura ya que circulan por todo el país. De acuerdo a esto, en un principio el Centro Turístico, promoverá su servicio, a través de la Revista del Domingo, suplemento de diario El Mercurio, el cual se publica los sábados y domingos, y Revista Wikén. Se eligieron estas dos revistas, por la razón que pueden entregarle al posible cliente información atractiva de forma efectiva, servicio que se contratará una vez por mes.

Tabla N° 9: Tarifas de promoción en revistas⁷².

Nombre	Ubicación	Valor mensual en \$
Revista del Domingo	Banner portada	166.150
Revista Wikén	Banner superior	163.150

La folletería también será una herramienta potente a la hora de promocionar el Centro Turístico Nuevo Amanecer, ya que se podrán distribuir en cantidades y en tiempos establecidos, en lugares donde se encuentra el público objetivo.

⁷¹ Tarifas para un sitio Web; <http://www.simpleweb.cl/plan-anguila.htm>

⁷² <http://www.publicidad.emol.com/tarifas2/tarifas-emol.pdf>

Al iniciar las actividades, se harán 2.000 dípticos 4 colores, en papel couché 170 grs., tamaño carta extendido, los cuales estarán considerados en la inversión inicial, para promocionar el Centro Turístico, el costo total de los dípticos será de \$258.000+ IVA⁷³.

Con respecto al lugar en donde se pueden entregar los folletos, para que así, se promocione el Centro Turístico Nuevo Amanecer son los siguientes:

- Centro Comunitario para Discapacitados, Las Condes Región Metropolitana.
- Centro de integración protección y recreación para discapacitados Ltda., Providencia Santiago.
- Club Deportivo y Social de Discapacitados de Quillota.
- Agrupaciones Líderes con mil capacidades, Quilpué.
- Agrupación de Padres y Amigos por la Rehabilitación e Integración del niño con Síndrome de Down (APARID), Viña del Mar.
- Asociación Regional de Lisiados Valparaíso.
- Consejo Comunal Discapacidad Limache, Los Andes, Quillota, Quilpue y Viña del Mar.
- Agrupación de Padres y Amigos Síndrome de Down Fénix, Valparaíso.
- Centro Teletón, Valparaíso y Santiago.
- Agrupación Deportiva Atletas especiales – ADAES, Santiago
- Asociación de discapacitados unidos de Curacaví.
- Asociación Nacional del Discapacitado Mental, Santiago
- Centro de Rehabilitación Integral Manantial, Santiago.
- Club Deportivo para jóvenes discapacitados La estrella de Las Condes.
- Consejo de Discapacidad de Las Condes.
- Corporación Ciudad Accesible, Santiago
- Corporación Edudown, Santiago.
- Fundación Olimpiadas Especiales, Santiago.
- Asociación de empleados portuarios jubilados, Valparaíso.
- Consejo comunal del adulto mayor. Quillota.
- Alegría en la vejez, Santiago
- Centro de comunicación y cultura del adulto mayor, Santiago.
- Entre otros.

Y para finalizar el tema de promoción del Centro Turístico Nuevo Amanecer, esté estará siempre creando programas para mejorar o proteger la imagen del complejo turístico, mediante publicaciones y noticias, para así, fortalecer y complementar la promoción de los servicios que ofrecerá, creando comunicaciones entre los clientes del complejo turístico y los posibles visitantes, mediante el envío de información, mostrando las experiencias de los clientes en las distintas áreas.

⁷³ Presupuesto entregado por la empresa: Artes graficas imprenta DIEHGO, Viña del Mar.

Capítulo IV

Estudio de Producción.

En este capítulo se desarrollarán los temas relacionados con el ofrecimiento del servicio de parte del centro turístico, teniendo en cuenta las condiciones de la localización y el equipamiento necesario para la implementación.

4.1 Objetivos del área producción

4.1.1 Objetivo a corto plazo.

Los objetivos propuestos en esta etapa tendrán relación con la construcción del centro turístico para personas con discapacidad, pudiendo alcanzar las características necesarias para el ofrecimiento del servicio. Considerando la infraestructura, instalaciones y equipamientos para el desarrollo del servicio.

4.1.2 Objetivo a mediano plazo.

Los objetivos a mediano plazo del centro turístico en la parte de la producción de sus servicios, será contar con las normas establecidas para el funcionamiento de las actividades a realizar. Por otro lado, se espera contar con profesionales calificados, especializados en cada área que poseerá el complejo turístico, con el fin de tener un equipo altamente capaz, para conseguir una entrega de servicio exitosa.

4.1.3 Objetivo a largo plazo.

En cuanto a un objetivo a largo plazo, el centro turístico, examinará la posibilidad de poder ampliar sus instalaciones, crear nuevos espacios, permitiendo una variedad en las actividades, lo que llevaría a tener un mayor número de visitantes.

4.2 Especificaciones del servicio o producto.

Aquí se detallarán las características que posee el servicio que ofrecerá el centro turístico, permitiendo ordenar y establecer las especificaciones de los servicios que se ofrecerán, dividiendo las zonas en que se realizarán las diversas actividades del complejo turístico.

Pero antes de definir las características de cada zona, es necesario mencionar, que un establecimiento turísticos de estas condiciones, deberá contemplar un recorrido accesible, que asegure a las personas con discapacidad, recorrer libremente las dependencias y poder acceder a todos los servicios que se entregan, los cuales se detallaran a continuación.

Todos los esquemas, medidas y espacios que se mostraran a lo largo de este capítulo, son del “Manual de accesibilidad turística”, basado el la Ordenanza General de Urbanismo y Construcción, este se encuentra en la biblioteca de Sernatur, Santiago o en el portal web www.ciudadaccesible.cl⁷⁴

La entrada principal estará señalizada en un lugar visible con un símbolo de accesibilidad universal. Entre la puerta y la rampa de acceso, se considerara un espacio de 1.50 m libre frente a la puerta, para que el cliente pueda abrirla fácilmente. En cuanto al mobiliario destinado a la atención del cliente, específicamente a la recepción, esta no deberá tener una altura única, ya que no podrá atender a personas de pie y sentadas al mismo tiempo, la zona para personas de pie deberá tener una altura de 120 cm y la zona para niños y sillas de rueda una altura de 80 cm, con un espacio libre bajo el mesón de 75 cm, para que la silla de rueda se aproxime.

Figura N° 5: Esquema de una entrada accesible:

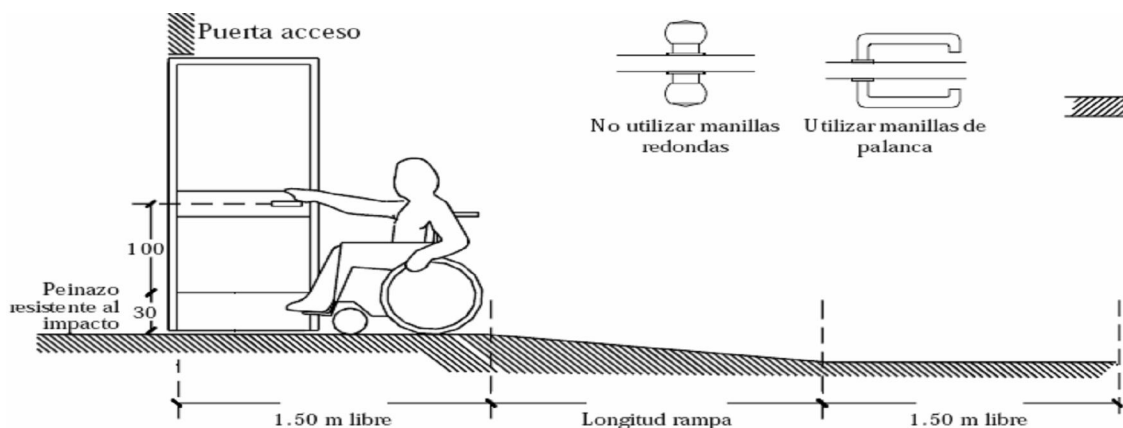
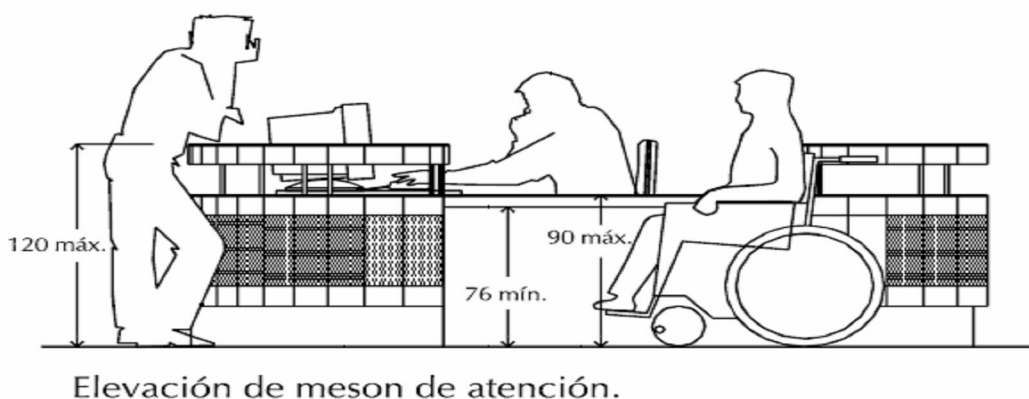


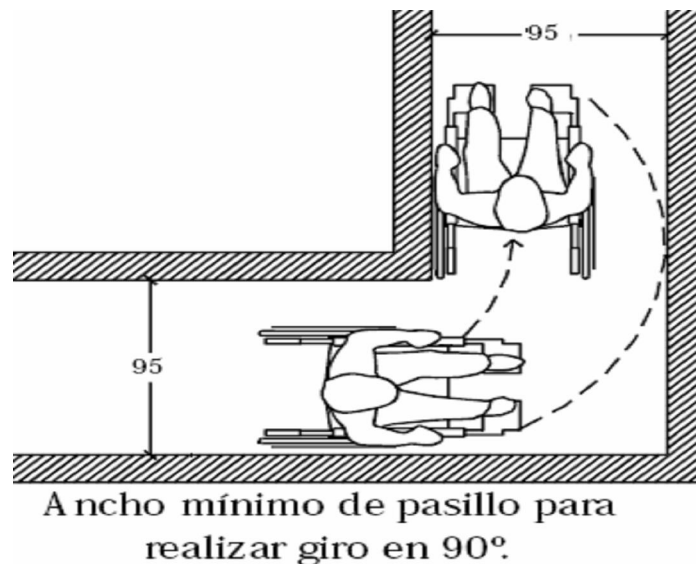
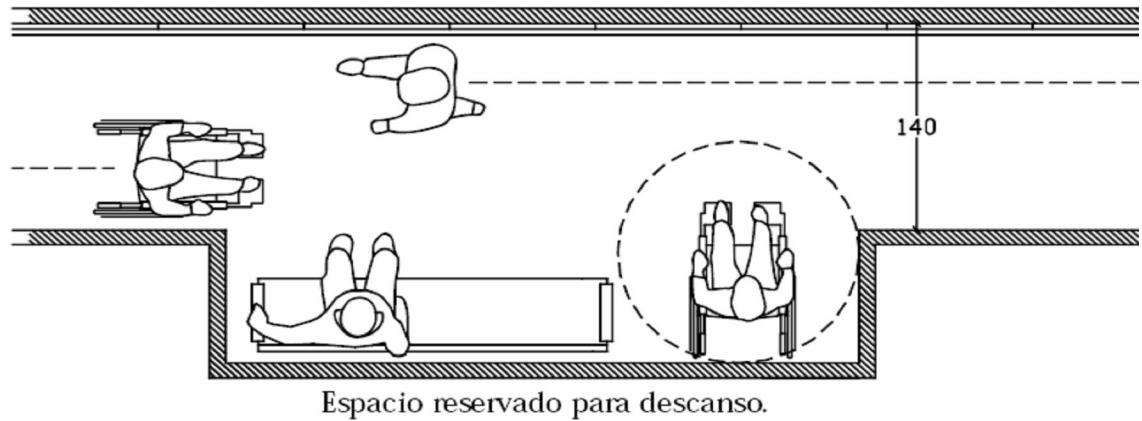
Figura N° 6: Esquema de elevación de mesón de atención:



⁷⁴ Manual de accesibilidad turística: http://www.ciudadaccesible.cl/images/stories/otros_archivos/abs.pdf

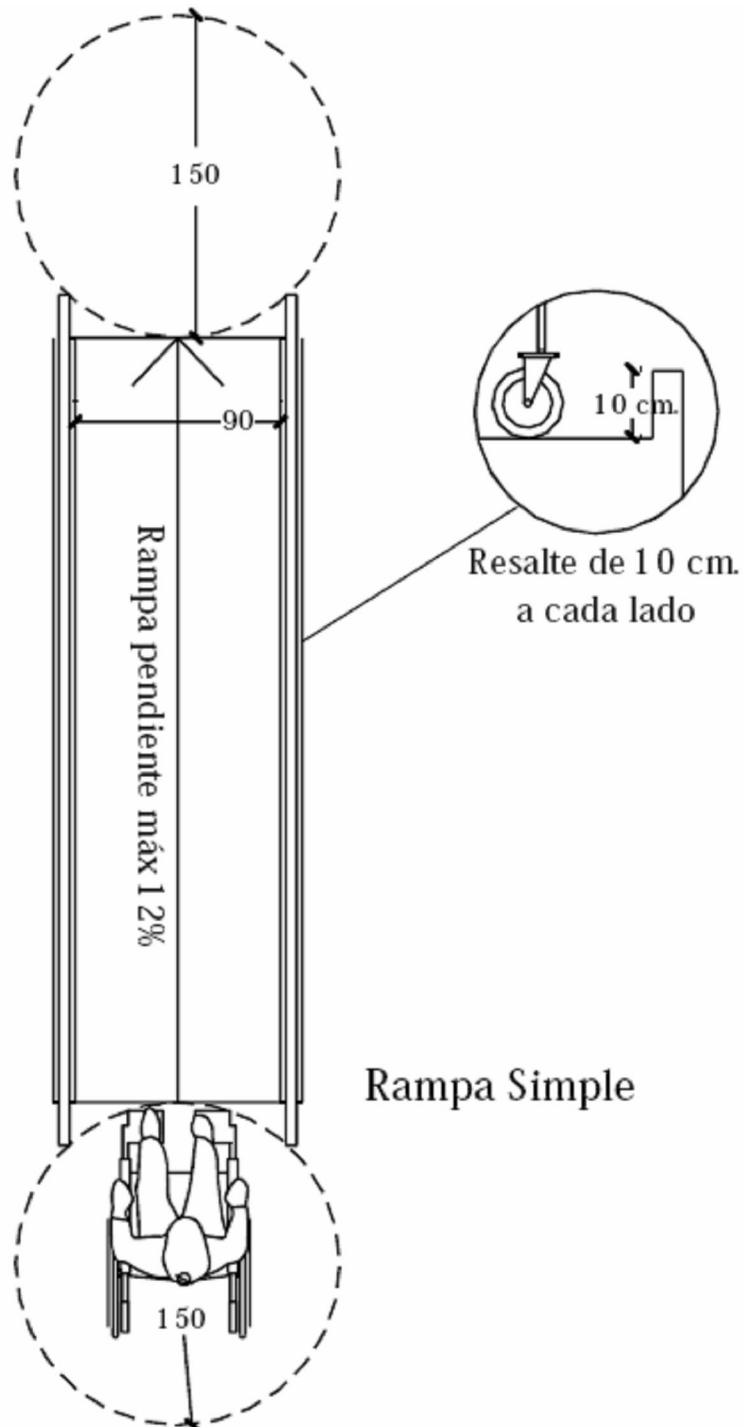
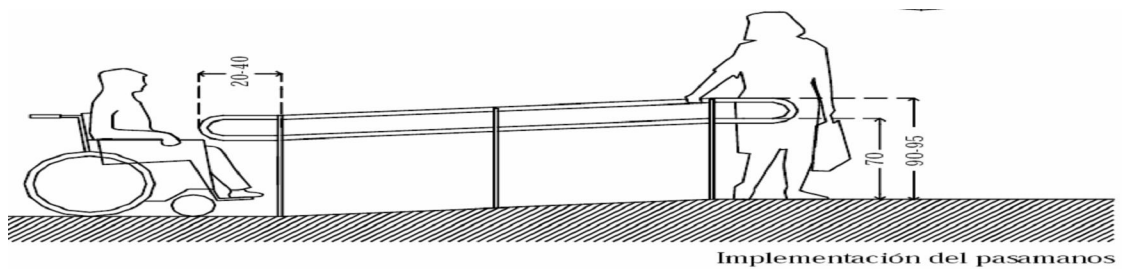
Los pasillos y zonas de circulación tendrán un ancho mínimo de 1.40 m, y estarán libre de peldaños y escalones.

Figura N° 7: Esquema de pasillos accesibles:



En cuanto a las rampas que poseerá el centro turístico, estas deberán tener un ancho mínimo de 90- 100 cm., para que se pueda circular con facilidad, contemplando un espacio de 150 x 150 cm. al inicio y al final de la rampa. Sin embargo contará con pasamanos continuo a ambos lados y a dos alturas diferentes del piso (95 y 70 cm.); estos deben prolongarse 30 cm. al comienzo y al final de la rampa. La primera a 70 cm del suelo para niños y la segunda de 95 cm para adultos y personas en silla de ruedas.

Figura N° 8: Esquema de rampas para una mejor accesibilidad:

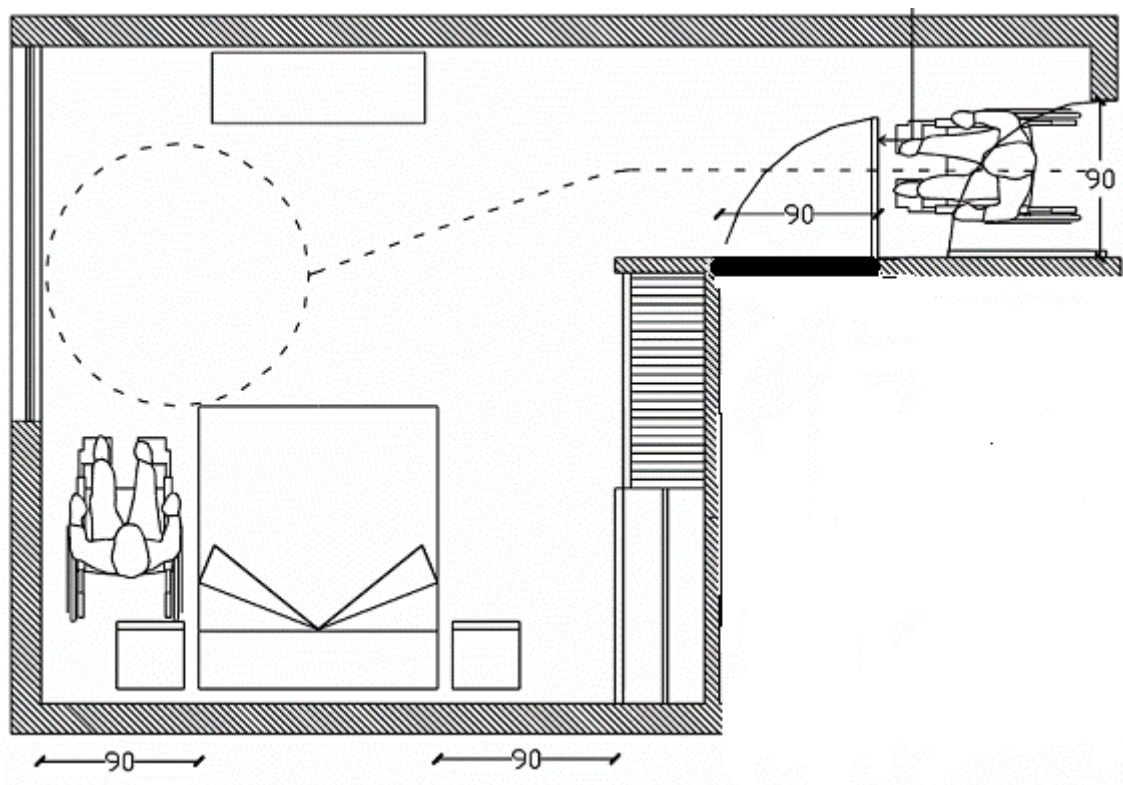


4.2.1 Área de alojamiento:

El recinto turístico contara con 25 habitaciones distribuidas en 10 cabañas en los alrededores del lugar. La distribución consistirá en 5 cabañas de tres habitaciones (1ª habitación una cama matrimonial, 2ª habitación dos camas de una plaza ½, 3ª habitación dos camas de una plaza ½), 5 cabañas de dos habitaciones (1ª habitación una cama matrimonial, 2ª habitación dos camas de una plaza ½). El porque de las cabañas, es para permitir la privacidad y tranquilidad del cliente. La infraestructura de las cabañas y baños, estará debidamente regida por las normas exigidas para este tipo de instalaciones, las cuales se mostraran a continuación.

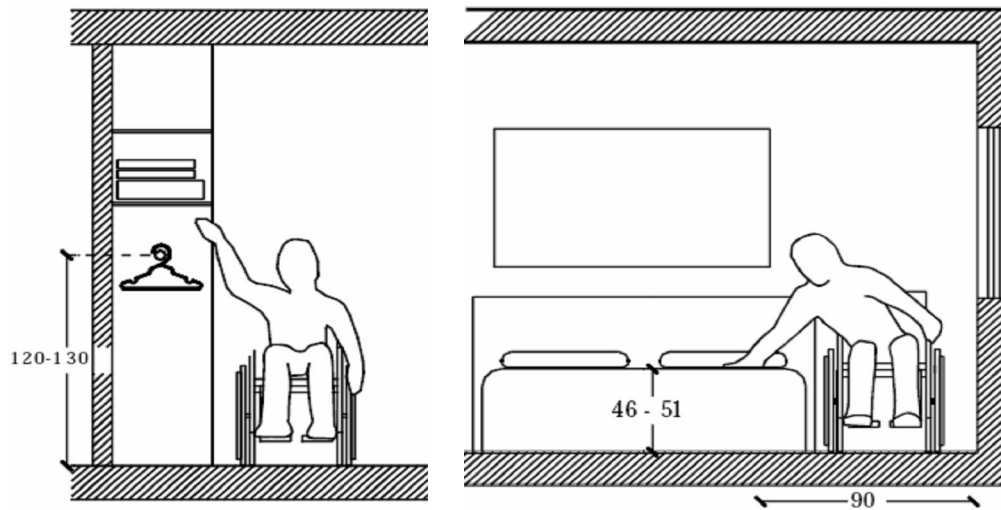
En primer lugar todas las habitaciones deberán estar en el primer piso, y el cliente llegara a través de un recorrido sin escalones ni desniveles pronunciados. La puerta deberá tener un ancho mínimo de 90 cm. y poseer una manilla de palanca.

Figura N° 9: Esquema de un dormitorio tipo:



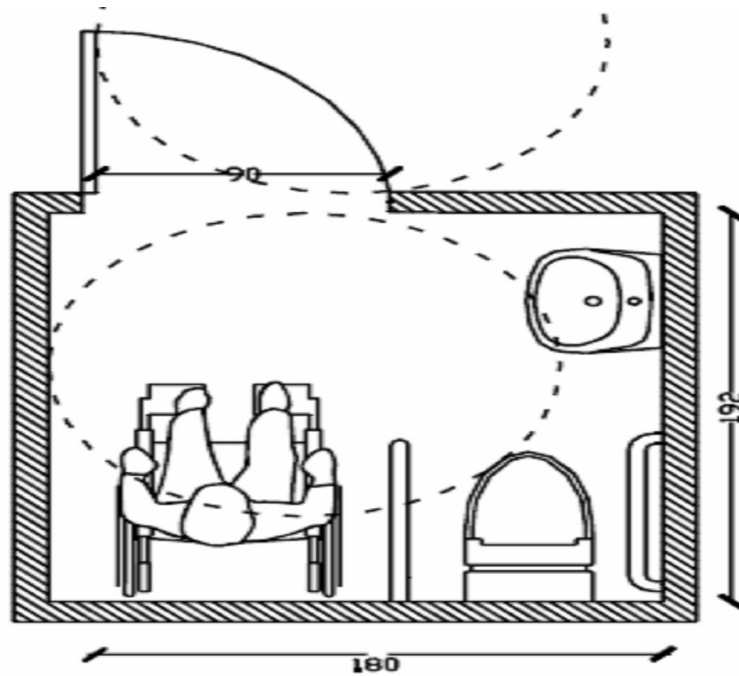
Por otro lado la cama deberá tener una altura entre 46 y 51 cm (son mas altas de lo normal, para facilitar la transferencia a una silla de ruedas y ayudar a las personas de edad ponerse de pie con facilidad, con un pasillo a cada lado de un ancho mínimo de 90 cm. para realizar la transferencia hacia la cama. Además de eso el closet tendrá puertas de correderas, la barra para colgar la ropa no sobrepasara una altura de 1.30 m.

Figura N° 10: Esquema de una habitación accesible:



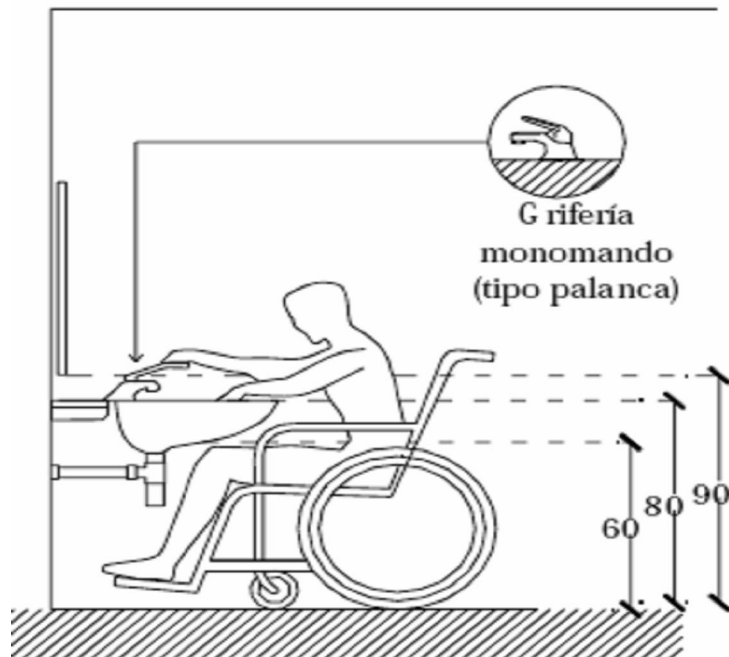
En cuanto al servicio higiénico, la zona de acceso deberá tener un ancho libre entre 90 cm, la puerta debe abrir hacia fuera, ya que se considerara el radio de giro de la silla de ruedas, al interior del baño, de 1,50 m. Los pavimentos de los baños serán antideslizantes y además habrá barras de apoyo junto al inodoro y en la ducha.

Figura N° 11: Esquema de un servicio higiénico básico:



En el caso del lavamanos se instalara a una altura máxima de 80 cm, manteniendo una altura libre inferior mínima de 67- 68 cm. Teniendo que ser la grifería monomando. El espejo estará a una altura de 90 cm desde el piso, los accesorios para colgar las toallas o poner el jabón, deberán estar a una altura máxima de 1,20 m y a 60 cm desde el lavamanos, para que niños, usuarios de sillas de rueda y adultos puedan usarlos sin problemas.

Figura N° 13: Esquema de un lavamanos en baños accesibles:



La altura de WC será de 45 – 50 cm. La aproximación al WC, será lateral, debiendo tener un espacio mínimo de 80 cm para colocar la silla de ruedas y realizar la transferencia lateral, aunque la aproximación al WC puede ser oblicua o frontal. Se deberán utilizar dos barras de apoyo uno fijo al muro y uno removible para permitir la transferencia lateral. La altura recomendable de los apoyos es de 75-80 cm. Y los accesorios como el papel higiénico, deberán ubicarse a una altura de 70-90 cm. En cuanto a las duchas, se deberá instalar una barra de apoyo a una altura de 75-80 cm y una silla removible, para que la persona que lo necesite pueda sentarse.

Figura N° 14: Esquema de inodoros:

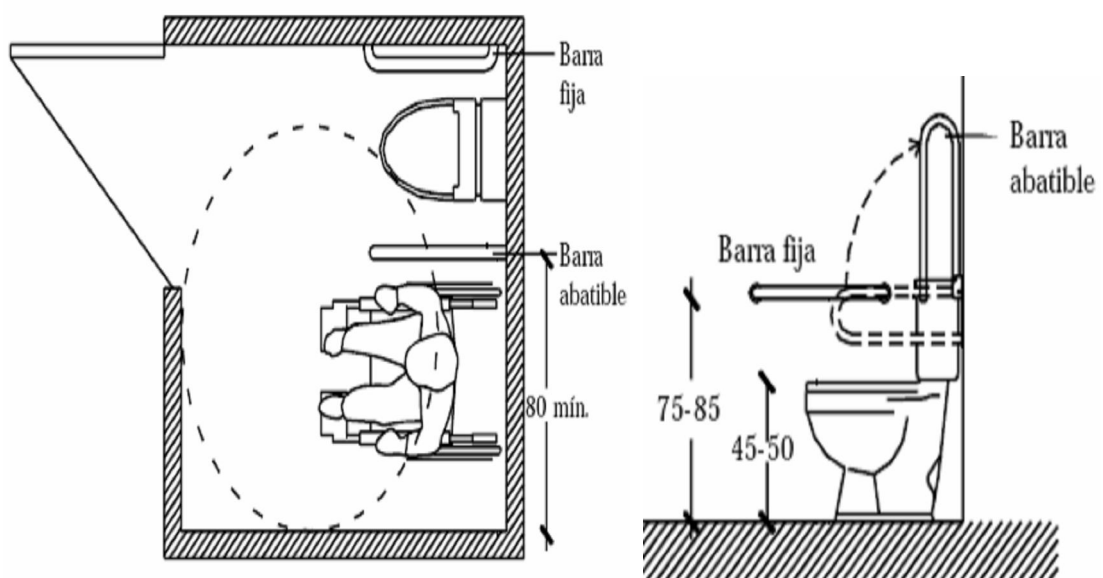
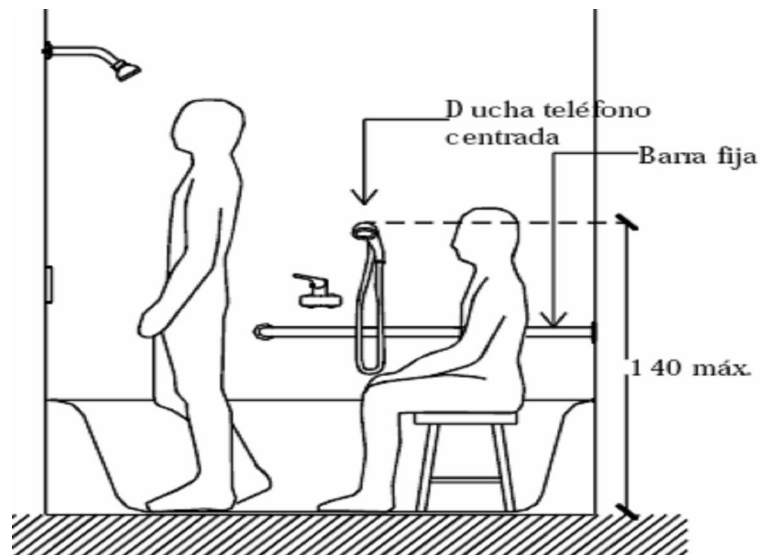


Figura N° 15: Esquema de duchas accesibles:

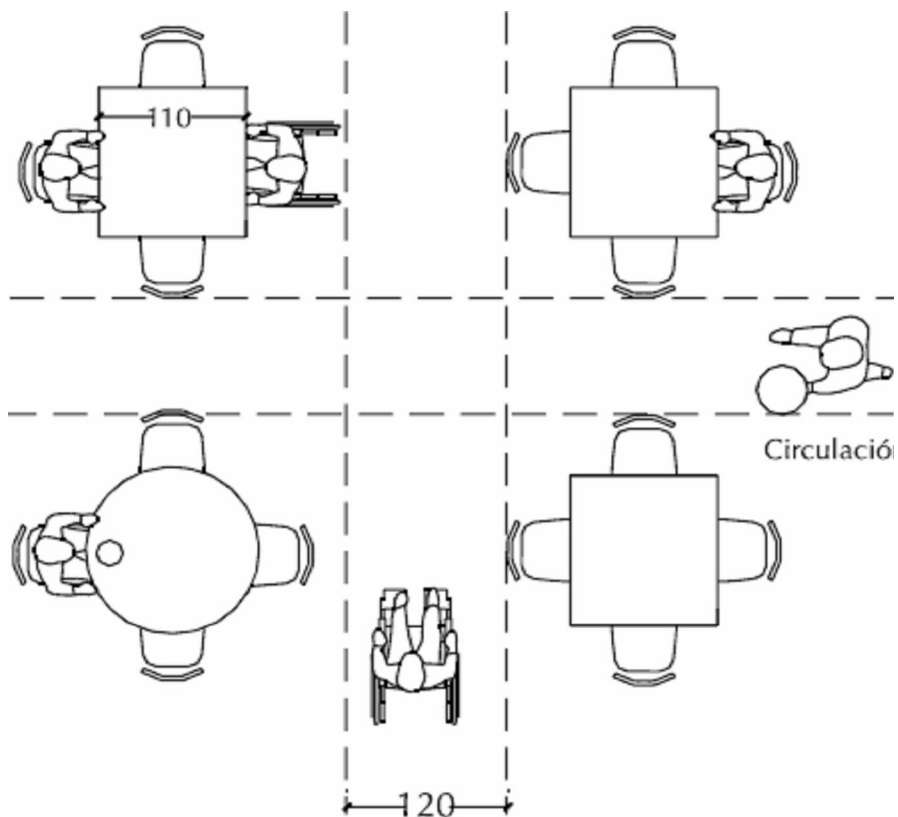


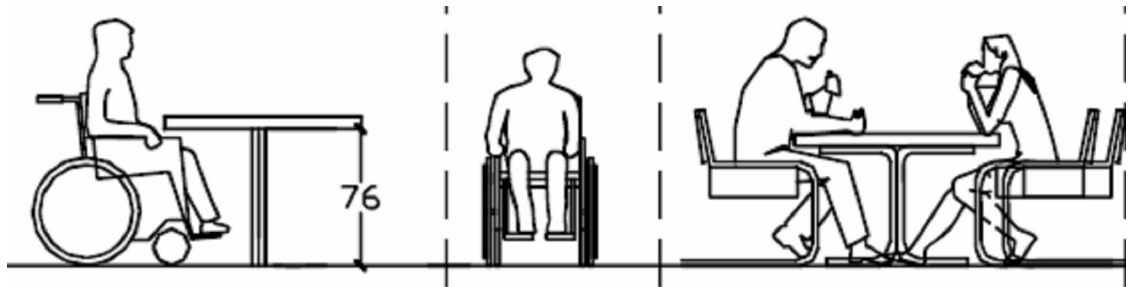
4.2.2 Área de gastronomía:

En el área de gastronomía contará con un comedor, el cual tendrá una capacidad para 70 personas, con toda la infraestructura necesaria para atender al visitante del centro turístico Nuevo Amanecer.

Las mesas deben ser de cuatro patas, el ancho libre entre la base deberá ser de 90 cm, la altura mínima libre bajo la mesa deberá ser de 76 cm, el área de circulación deberá ser de 120 cm.

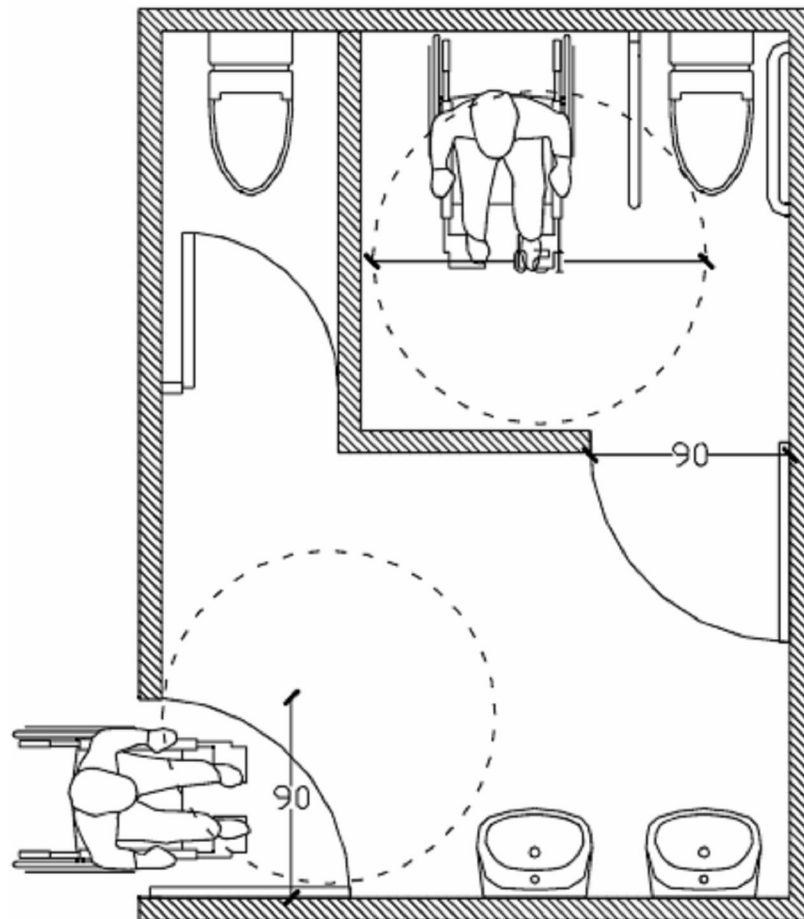
Figura N° 16: Esquema de un restaurante accesible:





El comedor que poseerá el Centro Turístico Nuevo Amanecer, contara con dos baños (hombres – mujeres), los cuales tendrán las mismas características, que tendrán los baños de las cabañas, con la diferencia que serán mas amplios y con mas artefactos.

Figura N° 17: Esquema del tipo baño, comedores:

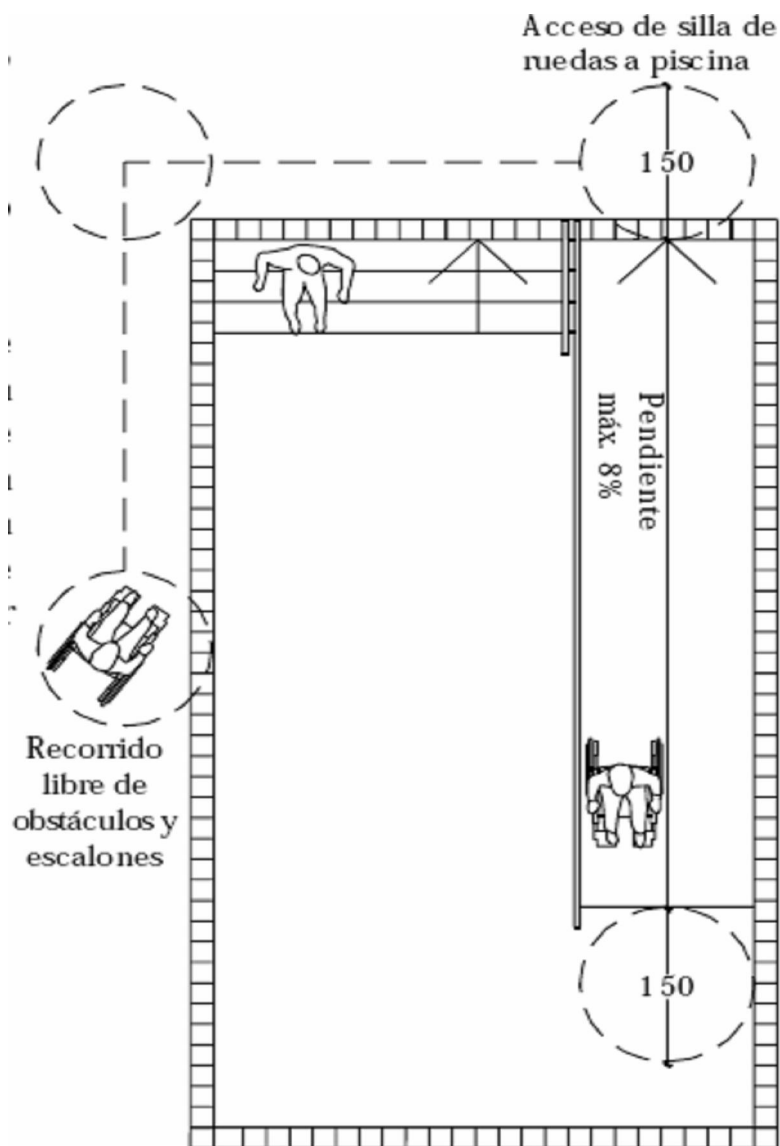


4.2.3 Áreas de entretención

Como se menciona en el capítulo anterior, los servicios de entretenimiento estarán divididos en dos áreas del centro turístico, al aire libre y en un ambiente cerrado, estos espacios serán equipados con la infraestructura necesaria, para que puedan realizar todas las actividades ofrecidas sin ningún problema.

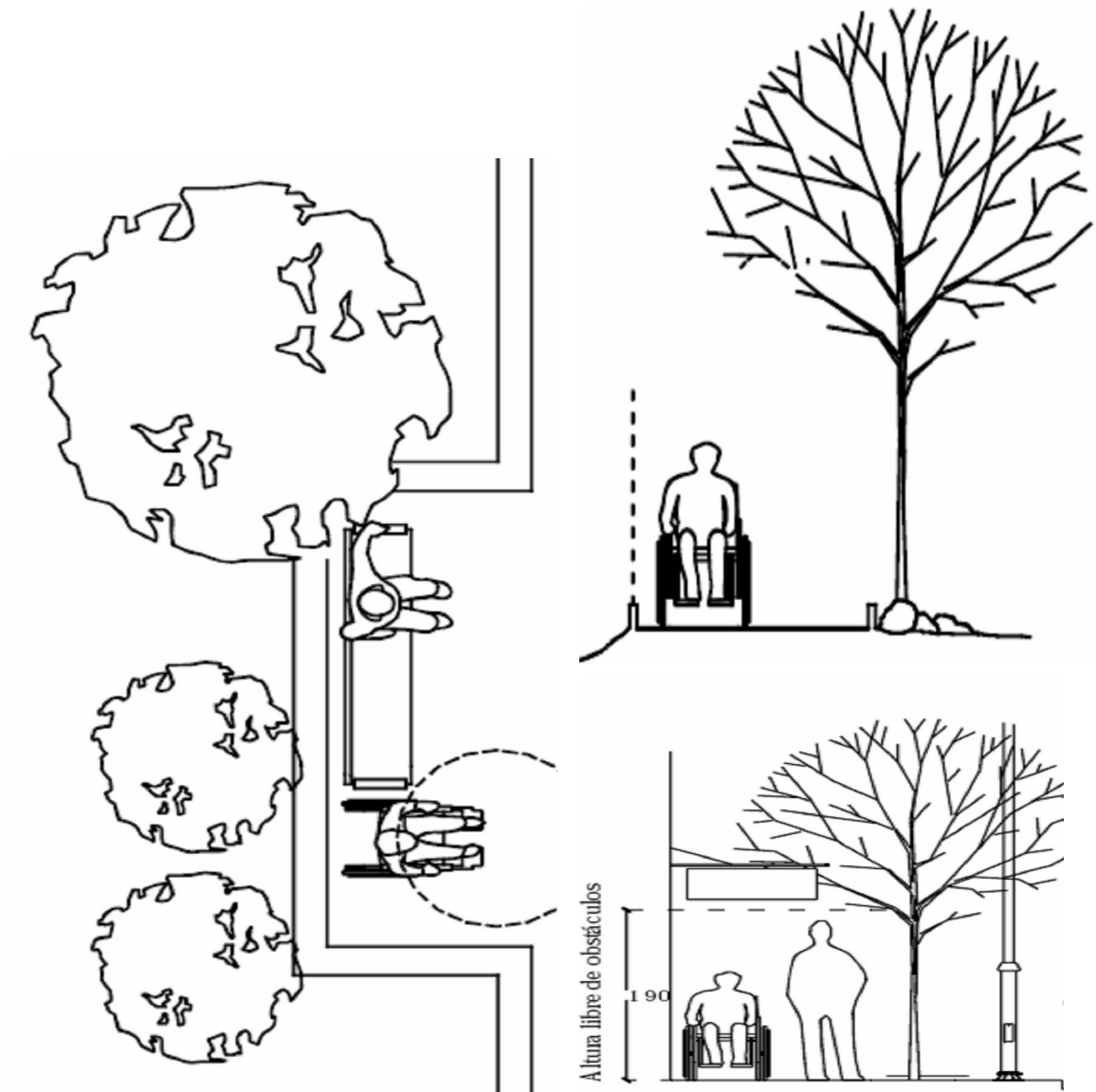
En cuanto a las actividades ofrecidas al aire libre, estará el servicio de piscinas, cuyas características se mencionaran a continuación: la piscina deberá tener un área de circulación libre de obstáculo como también de recorridos de aproximación desde estacionamientos, baños, etc. Se implementara una pista completa con una rampa que baje suavemente por ambos costados de pendiente máxima de 8%, de esta manera una silla de rueda especial para el agua podrá bajar con completa normalidad, a este sistema se deben incorporar barandas de acero inoxidable.

Figura N° 18: Esquema de piscina accesible:



Se habilitara un sendero, que incorporara las variables de accesibilidad, al ser recorrido por personas con movilidad reducida, familias con niños y usuarios de sillas de rueda, siendo muy importante la señalización clara y visible. El camino deberá tener en su inicio, la información correspondiente al trayecto, tipo de pavimento, si es que hay lugares de descanso intermedio, si existen barandas de apoyo. Las pendientes no podrán superar el 12% máximo.

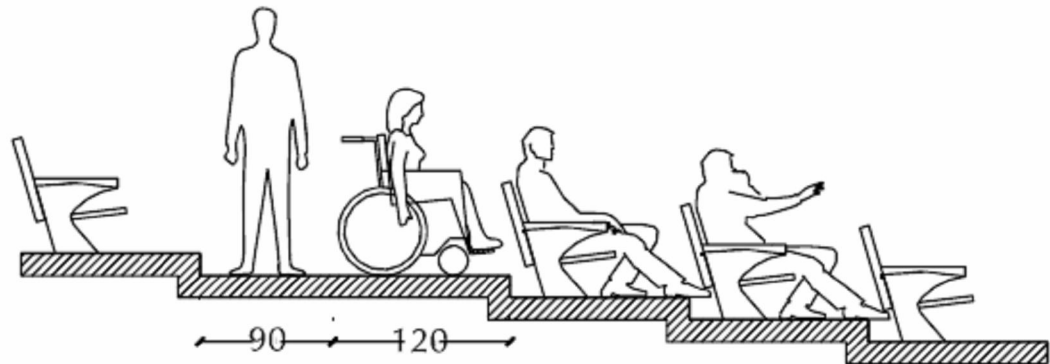
Figura N° 19: Esquema de un recorrido accesible:



Por otro lado, en los espacios cerrados el centro turístico ofrecerá actividades como, piscina, salón de juegos y un gimnasio kinesico. Este último tendrá las siguientes características: cuatro camillas terapéuticas, una escalera terapéutica, una mesa de cuádriceps, una barra paralela, tres bicicletas estáticas, una caminadora con pendiente ajustable, tres discos de Freeman, cinco colchonetas, una escalera de dedos, tres escabeles, una rueda de hombro, dos pares de bastones con apoya brazos, un andador de aluminio, dos sillas de rueda con apoyabrazos desmontables, tres balones terapéuticos (uno de 70 cm de diámetro y los otros dos de 60 cm de diámetro), tres balones medicinales (dos de 1kg., uno de 1,5kg.), diez rollos bandas theraband (2 negros, 2 azules, 2 verdes, 2 rojos y 2 amarillos), un ejercitador de muñecas, tres bastones terapéuticos, cuatro tobilleras de velcro (1kg, 1,5kg respectivamente), cuatro muñequeras con velcro (0,5kg, 1kg respectivamente), un par de mancuernas de 3kgs, diez elásticos, un goniómetro, un dinamómetro, un diapasón, dos martillos neurológicos, un oxímetro de pulso, dos set de poleas de ejercicios y finalmente un botiquín.

En los alrededores del gimnasio, habrá una pequeña sala de cine, esta tendrá espacio destinado a personas en silla de ruedas, debiendo disponer de uno o más lugares para la silla, señalizados debidamente con el símbolo internacional de accesibilidad. El espacio libre debe ser de 125 x 85 cm, ubicado cerca de la salida, y el recorrido a ella deberá estar libre de obstáculo.

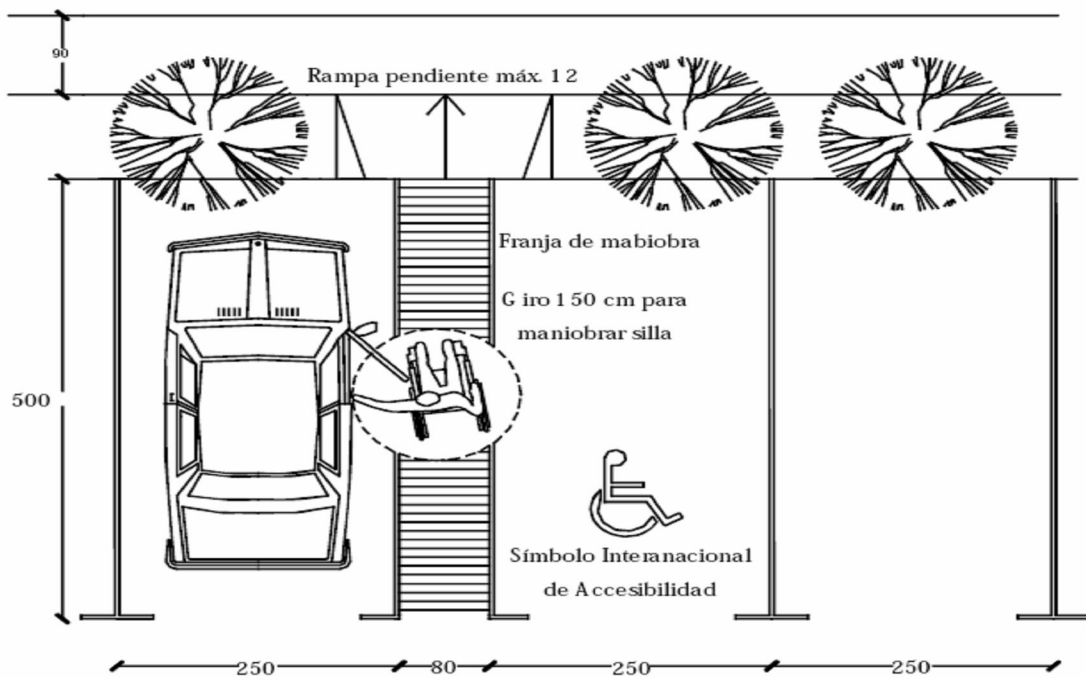
Figura N° 20: Esquema de un pequeño cine accesible:



Y finalmente un lugar para hacer juegos didácticos, adecuados para brindar una ayuda a los visitantes en cuanto a la estimulación.

En cuanto a los alrededores, el centro turístico contará con vigilancia, monitoreo, enfermería y estacionamientos. Este último estará en un lugar libre de obstáculos, evitando escalones y desniveles. El ancho mínimo de estos estacionamientos deberá ser de 330 cm y un largo de 500 cm, contemplando una zona de maniobra de 80 cm para la silla de ruedas a uno de los costados, siendo diagonal y central.

Figura N° 21: Esquema de un estacionamiento accesible:



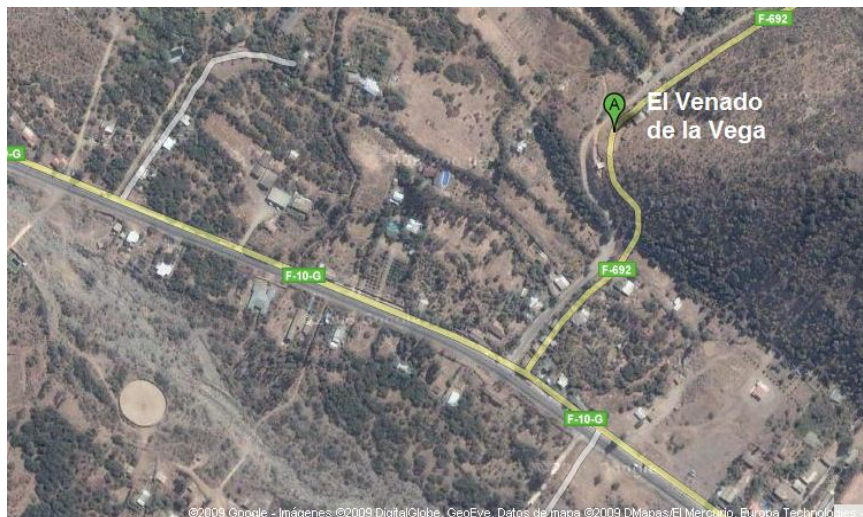
4.3 Estudio técnico

4.3.1 Ubicación y estudio de localización de la empresa.

Se explicara la ubicación de la empresa, permitiendo a la vez encontrar ventajas competitivas del lugar escogido, ya que este, de acuerdo al tema turístico, esta muy bien estructurado, es decir, en la localidad en donde iniciara las actividades el centro turístico Nuevo Amanecer, posee muchos atractivos de esta índole. Permitiendo exitosamente el desarrollo de las actividades y servicios ofrecidos.

El centro turístico esta ubicado en Olmué, específicamente en la localidad del Venado de la vega, esta en el sector de término de la cuesta La Dormida, a 400 mts, de inicio desde Olmué.

Figura N° 22: Ubicación del Centro Turístico Nuevo Amanecer:



En cuanto al estudio de localización del Centro Turístico Nuevo Amanecer, se puede decir que, el sector de Olmué se cree que es el más óptimo, en donde se podrá ofrecer los servicios, pudiendo ejecutar al máximo las actividades que se realizarán

Cabe mencionar, que esta localidad es de fácil acceso, contando con caminos totalmente pavimentados, lo que significa que puede acceder cualquier tipo de vehículos.

De acuerdo a las características medioambientales que posee, la localidad de Olmué, será necesario hacer un plan de reciclaje con los desperdicios que se generen en el complejo, lo que creara y ayudara a tomar conciencia.

En cuanto a la seguridad que posee, la localidad de Olmué, se puede decir que en el último tiempo ha aumentado y progresado en los niveles de seguridad de la comuna, ya que se ha incrementado el número de visitas cada día.

Y por ultimo, se escogió Olmué, por la razón de su accesibilidad, ya que cuenta con rutas que permitirán a los visitantes de la zona y de otras regiones del país, acceder al centro turístico de una manera fácil y rápida.

4.3.2 Recursos técnicos

El Centro Turístico Nuevo Amanecer, para entregar los servicios ofrecidos en cada área de manera optima, deberá considerar algunos aspectos, ya sea, en la construcción, en los recursos y en el terreno. Considerando que el terreno en que se construirá el complejo turístico tendrá las siguientes características:

Figura N° 23: Características del terreno, ubicado en el sector Venado de la Vega, Olmué:



Esta parcela tiene una superficie de 10.000 mts², lo cual se tendrá que hacer una inversión de terreno que equivaldrá a un monto de \$46.490.000.

Antes de ir detallando cada una de las áreas, en que se va a construir, hay que mencionar, que las medidas, tipos de materiales y mano de obra, fueron preguntadas a un profesional del área⁷⁵.

El área de alojamiento del Centro Turístico, se destinara para la instalación de 7 cabañas, de las cuales 2 serán de tres habitaciones, para una capacidad de seis personas; 5 cabañas con dos habitaciones, para una capacidad de cuatro personas. Estas cabañas estarán en el mismo sector, pero separadas unas de otras.

Esta área contara con una superficie construida de 573,5 m² cuadrados y los materiales que se utilizaran, para la construcción serán principalmente madera impregnada (resiste al agua). En el costo de estas construcciones se incluirán los closet, la iluminación, el trabajo de gritería, baños instalados (sin barras especiales, pero si un wc de altura entre 45 – 50 cm, lavamanos de 80 cm de altura y gritería de tipo monomando) y cerámica antideslizante. Por lo que se cotizo incluyendo mano de obra y materiales un monto de \$53.920.000.-

⁷⁵ Edgardo Núñez Puelma, Contratista en obras civiles. Técnico en Construcción. Universidad de Chile.

Como se dijo anteriormente, el Centro Turístico Nuevo Amanecer, dispondrá de un espacio para la instalación de un comedor, el cual estará dirigido a todas las personas que visiten el complejo turístico. El área de gastronomía contará con una superficie construida de 320 m², y los materiales que se utilizaran para la construcción serán al igual que en el área de alojamiento, principalmente madera impregnada, la cual le dará un atractivo, ya que se transformara en un lugar rustico, pero con las mejores instalaciones, como por ejemplo, piso cerámico completo antideslizante y cerámicas en los muros. En la construcción del comedor, se incluirá la cocina, bodega y el baño público (con wc de una altura de 45 – 50 cm, pedestal con cuatro lavamanos, iluminación). Por lo que se cotizo incluyendo mano de obra y materiales un costo de \$21.800.000.-

De acuerdo al capítulo anterior, las áreas de entretención del Centro Turístico, estarán distribuida en dos sectores: al aire libre, y en espacios cerrados.

- Se encontrara una piscina de 52 m² con un costo total de \$7.800.000.-
- Un mini cine de 44 m², el cual estará construido de madera impregnada, aislante térmico acústico interior, iluminación especial, con un costo de 3.790.000.
- Una construcción, en la cual tendrá, un lugar con una piscina temperada, teniendo las siguientes características: esta será de 40 m², y estará cubierta por una construcción de madera impregnada con ventanales de 59 m². Con un costo total de \$1.120.000, el cual incluye los materiales, iluminación y mano de obra, no incluyendo en el costo de la piscina acrílica.
- Un gimnasio de 98 m² y una sala de juegos de 60 m², los cuales serán construido con madera impregnada y tendrá un piso de hormigón refinado con recubrimiento de pintura de alto trafico, sistema de iluminación. Este tendrá un costo de \$3.390.000.-

En cuanto a los alrededores de Centro Turístico Nuevo Amanecer, se construirán los estacionamientos, y el área de recepción, en donde estarán las oficinas respectivas de cada área. Y en cuanto a los materiales que se utilizaran, serán una mezcla de material rustico y sólido, mantenido siempre el espacio en donde se desenvolverá el cliente con la naturaleza existente.

- La recepción, será de 48 m², la cual estará construida de madera impregnada, piso cerámica antideslizante, y al interior de esta habrá una oficina (construida con madera de pino y ventanales), baño y enfermería. Con un costo total de \$2.710.000.-
- Estacionamiento (25 estacionamientos. De 2,50 + 0,80 = 3 metros de ancho) y senderos (conectividad entre obras 980 m²), 28 m³ de hormigón, con un costo de \$2.150.000, incluido materiales y mano de obra.

Para finalizar, el Centro Turístico Nuevo Amanecer, en relación a las instalaciones que deberá disponer en los espacios ya mencionados, poseerá una superficie construida de 2.298 m², lo cual equivaldrá a una inversión de \$96.680.000.-

4.4 Recursos humanos.

Los recursos humanos para el centro turísticos serán fundamentales, para el desarrollo exitoso de las actividades a realizar, pudiendo contar con profesionales calificados para la entrega del servicio en cada espacio destinado a estos. A cada profesional se les designara un área del centro turístico, en donde se conformaran equipos de trabajo, va a depender de la extensión del área si es uno o dos, que puedan estar a cargo del espacio asignado, los cuales tendrán la misión de velar por el visitante, haciendo un monitoreo constantemente y ayudándolo en lo que necesite.

En este punto, se mencionara a los profesionales y mano de obra, que necesitara el Centro Turístico Nuevo Amanecer, para entregar el servicio ofrecido en cada una de las áreas, ya sea alojamiento, gastronomía, entretención y sector de recepción. Por lo que, en la zona de alojamiento se contara con un equipo a cargo de un encargado de las cabañas, en donde también formara parte de este equipo el personal de aseo. En cuanto al área de gastronomía, estará a cargo de un jefe de cocina, mas dos ayudantes y también formaran parte de este equipo las personas que atenderán y acomodaran al visitante. En las dos áreas de entretenimientos, se conformaran equipos, de los cuales estarán enfocados en velar por las necesidades del visitantes, ya sea en el espacio al aire libre y cerrado, estando a cargo de un equipo de trabajo conformado por dos kinesiólogo y un profesor de educación física, los cuales se dividirán las tareas en cuanto a las piscinas, y gimnasio. También habrá un encargado del mini cine, como así también, cuatro personas para monitorear al visitante, dos salvavidas. Y finalmente contara con un profesional de de educación diferencial, para que este a cargo de la sala de juegos y habilidades.

Y por ultimo en el área de entrega de servicios generales, ya sea en la recepción, estacionamientos, enfermería, seguridad y jardín; se contara con un equipo calificado, el cual será instruido para la mejor atención a personas con discapacidad.

En cuanto a la recepción estará a cargo de una persona, la cual será fundamental en la atención al visitante. En el estacionamiento, habrá una persona quien indique hacia donde tiene que dirigirse el visitante. La enfermería estará a cargo de un paramédico, el podrá contar con la ayuda de los profesionales en el área de kinesiología, si es necesario. Los recorridos que se harán por el sector, serán cuidados y ornamentados por un jardinero. Y finalmente la seguridad del centro turístico contara con dos guardias, los que estarán permanentemente durante las noches, para brindar una mayor tranquilidad al visitante.

El Centro Turístico Nuevo Amanecer, estar a cargo de un administrador el cual tendrá la ayuda de un supervisor general, el que lo conectara con todas las áreas que poseerá el complejo turístico, por ende se necesitará de un equipo de trabajo integrado por 33 personas, teniendo que cumplir cada uno en su función, una entrega de servicios de alta calidad para personas con alguna discapacidad.

4.5 Programa de producción.

En este punto se darán a conocer los procedimientos para el desarrollo de los distintos servicios que pretende ofrecer el centro turístico para personas con discapacidad mediante programas de días (Día de diversión, Día recreativo con almuerzo, Día recreativo con once y programa de estadía en Nuevo Amanecer). Es por esto, que a continuación se detallaran los diferentes programas ofrecidos, en el que se encontraran las horas estimadas para realizar y entregar el servicio, y las áreas en que se realizaran las actividades.

Tabla N° 10: “Día de diversión”

Nombre del programa	Hora	Actividad	Lugar de la actividad	Personal a cargo
Visita diaria “Día de diversión”	9:00	Llegada al Centro Turístico	Recepción	Recepcionistas
	9:00 – 9:15	Recorrido por las instalaciones	Alrededores del Centro Turístico	Supervisor general
	9:15 - 10:15	Desayuno	Comedores	Chef de cocina y ayudantes
	10:30 – 13:30	Uso de las instalaciones	Área al aire libre y espacio cerrado	Kinesiólogo, profesor de Ed. Física y Prof. de Ed. Diferencial, apoyado por un equipo de monitores
		Uso de: piscinas al aire libre Multicancha Senderos Piscina en el espacio cerrado Sala de juegos Sala educativa, realización de juegos didácticos. Gimnasio kinesico* (abierto desde las 10:30 hasta las 19:30 hrs.) Mini cine* (abierto desde las 15:30 hasta las 20:00 hrs.)		

Visita diaria “Día de diversión”	12:00 – 13:00	entrega de una bebida y una empanada (diferentes sabores)	Área aire libre	garzones
	13:30 – 15:30	Almuerzos	Comedores	Chef de cocina y ayudantes
	16:00 – 19:00	Uso de las instalaciones	Área al aire libre y espacio cerrado	Kinesiólogo, profesor de Ed. Física y prof. de Ed. Diferencial, apoyado por un equipo de monitores
	19:00 – 20:00	Once	Comedores	Chef de cocina y ayudantes
	20:00	Termino del día	Recepción	Supervisor general

Tabla N° 11: “Día recreativo con almuerzo”

Nombre del programa	Hora	Actividad	Lugar de la actividad	Personal a cargo
Visita diaria “Día recreativo con almuerzo”	11:30	Llegada al Centro Turístico	Recepción	Recepcionistas
	11:40 – 11:50	Recorrido por las instalaciones	Alrededores del Centro Turístico	Supervisor general
		Uso de las instalaciones	Área al aire libre y espacio cerrado	Kinesiólogo, profesor de Ed. Física y prof. de Ed. Diferencial, apoyado por un equipo de monitores

Visita diaria “Día recreativo con almuerzo”	11:50 – 13:30	Uso de: piscinas al aire libre Multicancha Senderos Piscina en el espacio cerrado Sala de juegos Sala educativa, realización de juegos didácticos. Gimnasio kinesico* (abierto desde las 10:30 hasta las 19:30 hrs.) Mini cine* (abierto desde las 15:30 hasta las 20:00 hrs.)		
	12:00 – 13:00	entrega de una bebida y una empanada (diferentes sabores)	Área aire libre	garzones
	13:30 – 15:30	Almuerzos	Comedores	Chef de cocina y ayudantes
	16:00 – 18:00	Uso de las instalaciones	Área al aire libre y espacio cerrado	Kinesiólogo, profesor de Ed. Física y prof. de Ed. Diferencial, apoyado por un equipo de monitores
	18:00	Termino del día	Recepción	Supervisor general

Tabla N° 12: **“Día recreativo con once”**

Nombre del programa	Hora	Actividad	Lugar de la actividad	Personal a cargo
	15:00	Llegada al Centro Turístico	Recepción	Recepcionistas
	15:05 – 15:15	Recorrido por las instalaciones	Alrededores del Centro Turístico	Supervisor general

Visita diaria “Día recreativo con onces”	15:15 – 18:00	Uso de las instalaciones	Área al aire libre y espacio cerrado	Kinesiólogo, profesor de Ed. Física y Prof. de Ed. Diferencial, apoyado por un equipo de monitores
		Uso de: piscinas al aire libre Multicancha Senderos Piscina en el espacio cerrado Sala de juegos Sala educativa, realización de juegos didácticos. Gimnasio kinesico* (abierto desde las 10:30 hasta las 19:30 hrs.) Mini cine* (abierto desde las 15:30 hasta las 20:00 hrs.)		
Visita diaria “Día recreativo con onces”	16:50 – 17:30	entrega de una bebida y un helado casero	Área aire libre	garzones
	18:00 – 20:00	Onces	Comedores	Chef de cocina y ayudantes
	20:00	Termino del día	Recepción	Supervisor general

* El servicio de Mini cine, no esta incluido en los programas de visitas diarias, tiene un costo adicional.

* El servicio de Gimnasio Kinesico, no esta incluido en los programas de visitas diarias, tiene un costo adicional.

Tabla N° 13: “Estadía en Nuevo Amanecer”

Nombre del programa	Hora	Actividad	Lugar de la actividad	Personal a cargo
Visita diaria “Estadía en Nuevo Amanecer”	Check in de la habitación 14:00	Llegada al Centro Turístico	Recepción	Recepcionistas
	14:15 – 14:30	Recorrido por las instalaciones	Alrededores del Centro Turístico	Supervisor general
	14:30 – 16:00	Almuerzos	Comedores	Chef de cocina y ayudantes
Visita diaria “Estadía en Nuevo Amanecer”	16:00 – 19:00	Uso de las instalaciones	Área al aire libre y espacio cerrado	Kinesiólogo, profesor de Ed. Física y Prof. de Ed. Diferencial, apoyado por un equipo de monitores
		Uso de: piscinas al aire libre Multicancha Senderos Piscina en el espacio cerrado Sala de juegos Sala educativa, realización de juegos didácticos. Gimnasio kinesico (abierto desde las 10:30 hasta las 19:30 hrs.) Mini cine (abierto desde las 15:30 hasta las 20:00 hrs.)		
	19:00 – 20:30	Actividades de recorridos por el lugar y gimnasia o baile. Actividades en gimnasio	Áreas verdes, y Gimnasio kinesico	Profesor de Ed. Física, kinesiólogo y Monitores

		kinesico principalmente para la tercera edad		
	21:00 – 22:30	Cena	Comedores	Chef de cocina y ayudantes
Al día siguiente	9:15 - 10:15	Desayuno	Comedores	Chef de cocina y ayudantes
Visita diaria “Estadía en Nuevo Amanecer”	10:30 – 18:00	Uso de las instalaciones	Área al aire libre y espacio cerrado	Kinesiólogo, profesor de Ed. Física y prof. de Ed. Diferencial, apoyado por un equipo de monitores
	12:00 – 13:00	entrega de una bebida y una empanada (diferentes sabores)	Área aire libre	garzones
Check out de la habitación	12:30	El cliente podrá dejar su equipaje en una bodega, para así poder seguir disfrutando de su estadía en el complejo.		
Visita diaria “Estadía en Nuevo Amanecer”	18:00 – 20:00	Once	Comedores	Chef de cocina y ayudantes
	20:00	Termino del día	Recepción	Supervisor general

Los menús tipo buffet para los diferentes programas estarán distribuidos y pensado en todos los gustos, entre los que se destacan:

- Carnes: lomo liso a las brasas, pollo y cerdo.
- Buffet caliente: arroz chaufán, arroz primavera, arroz árabe, papas fritas, papas doradas, pastel de choclo, lasaña o variedad de pastas, longanizas, tortilla de verduras, guisos de verduras como berenjenas, tomate , zapallo italiano, merluza frita y otros según temporada.
- Buffet frío: tomate relleno, huevo relleno, mariscos en salsa verde.

- Buffet de ensaladas: choclo, tomate, habas, ensalada de papas con mayonesa, lechuga, betarraga, cebolla, ensalada a la chilena, porotos verdes, palmitos, ensalada primavera, aceitunas, ensalada de zanahoria, ensaladas mixtas.
- Buffet de postres: variedad de fruta, postres de leche, mote con huesillos, macedonia, jalea, helado envasado o de máquina y flanes

Salsas: mayonesa, ají, mostaza, pebre, variedad de salsas tales como César, verde y pimentón.

Bar abierto en bebidas y jugos y Autoservicio de cafetería: café, té, té de hierbas.

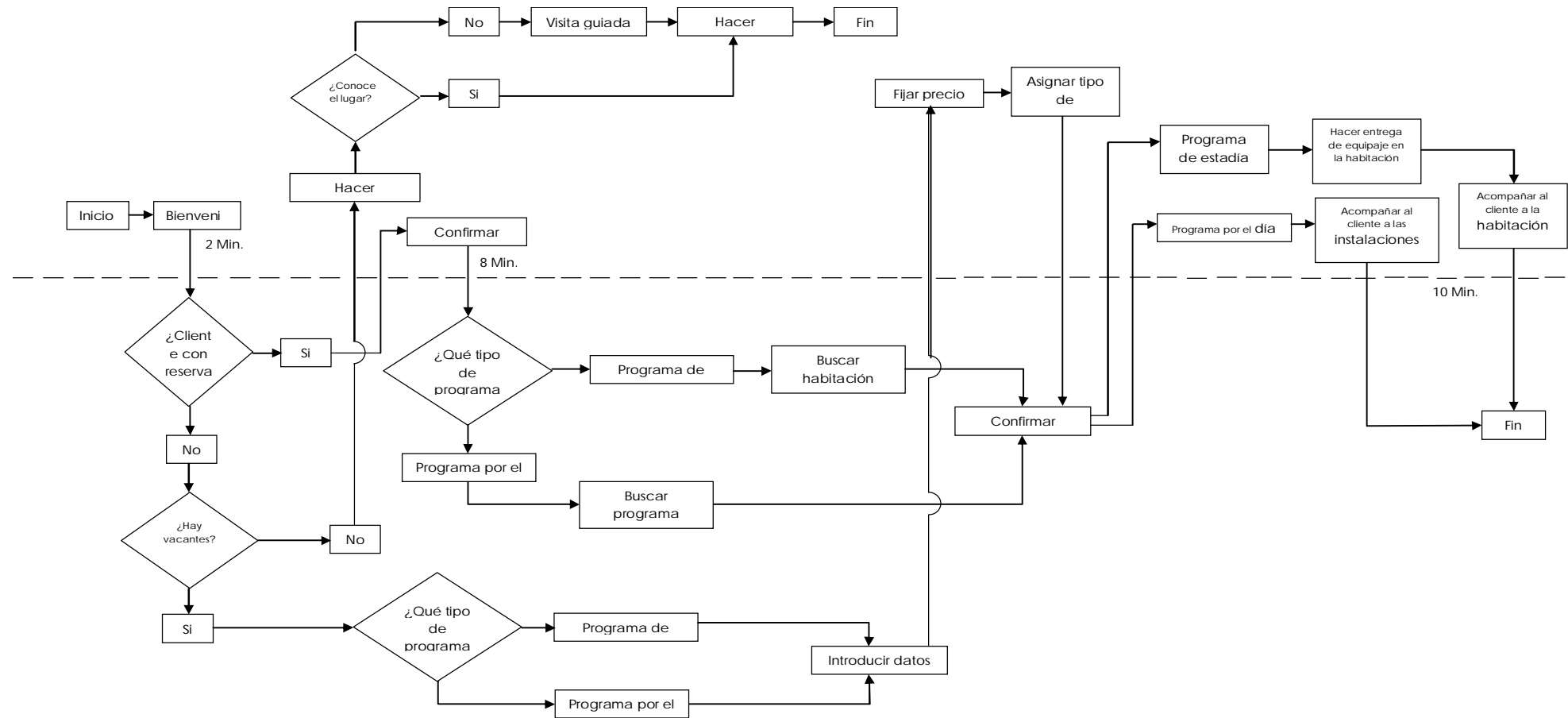
Además se contará con pautas de alimentación para diferentes necesidades alimenticias.

- Dieta para personas **con Diabetes**.
- Dieta Blanda para personas con **Afecciones gástricas**.
- Dieta baja en colesterol para personas con **Hipertensión arterial, riesgo de infarto o angina, arterioesclerosis**.
- Dieta baja en sodio/sal para **Enfermos cardiovasculares o renales**.
- Dieta Ovo vegetariana

4.6 Diagrama de flujo de proceso

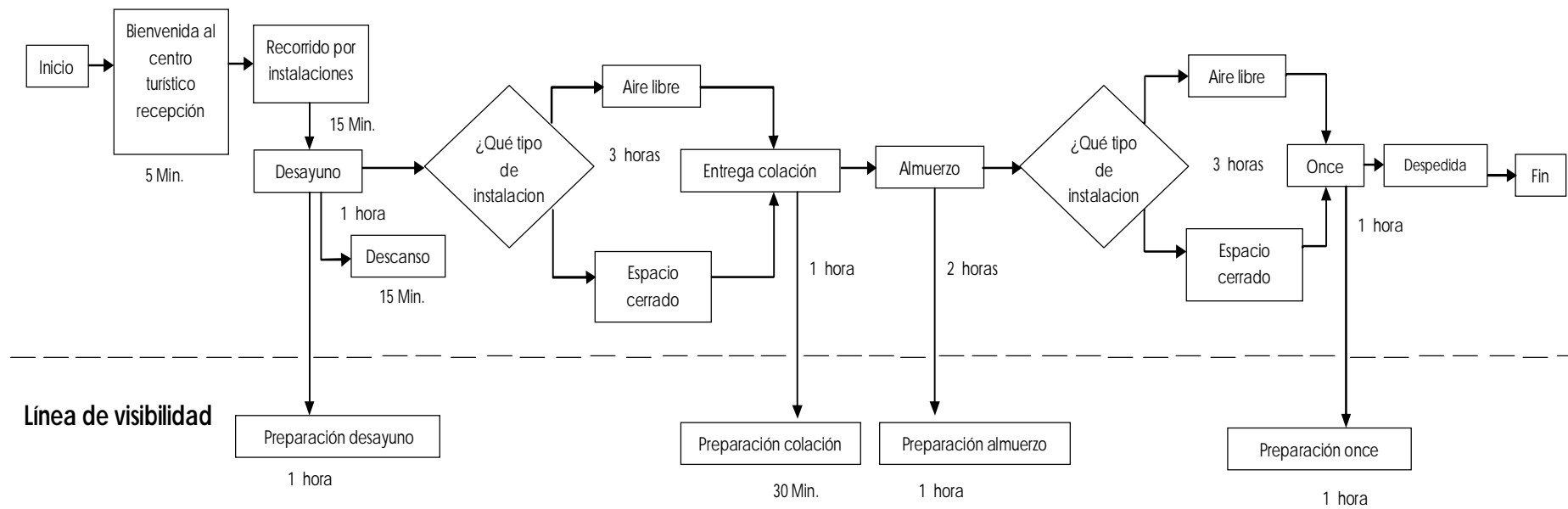
En primer lugar, el diagrama de procesos de atender al cliente al llegar al Centro Turístico Nuevo Amanecer, será el mismo utilizado en los cuatro programas que poseerá el complejo. Posteriormente se mostrara un flujo que pertenecerá al programa de Visita diaria “Día de diversión”. Por lo que, en los anexos quedaran los tres diagramas de flujo restante.

Figura N° 24: Diagrama de flujo de procesos: Para atender al cliente al llegar al Centro Turístico⁷⁶.



⁷⁶ Elaboración propia.

Diagrama de flujo de procesos: **Visita diaria “Día de diversión”**⁷⁷



⁷⁷ Elaboración propia.

4.7 Equipo e instalaciones.

Los equipos e instalaciones que se requerirán por la naturaleza del proyecto serán distribuidos en cada área según corresponda. Por lo que habrán distintos equipos que tendrán que ser adaptados a las diferentes áreas que poseerá el Centro Turístico. Un ejemplo de ello, será la utilización de manillas de palancas en todos los accesos del establecimiento.

Antes de empezar a detallar los equipamientos y los costos que estos significan, se debe mencionar, que los costos unitarios de cada equipamiento, se encontraron en diferentes sitios Web, los se detallaran en los anexos, específicamente en páginas Web de interés.

Tabla N° 14: En el área de alojamiento, específicamente en las cabañas, se necesitaran los siguientes equipamientos:

Cantidad	Equipos / artefactos / accesorios	Precio (\$)	
		unitario	total
11	Camas 2 plazas (altura entre 46 y 51 cm)	144.990	1.594.890
34	Camas 1 plazas ½ (altura entre 46 y 51 cm)	114.990	3.909.660
11 juegos	Juego Sillón 2 cuerpos y uno de un cuerpo (altura entre 46 y 51 cm)	77.000	847.000
11	televisores	139.990	1.539.890
11	teléfonos	8.900	97.900
22	Barras de apoyo junto a inodoros y duchas	9.590	210.980
11	espejo	8.390	92.290
11	Accesorios para jabón, toallas y papel higiénico	11.590	127.490
11	Silla abatible	29.690	326.590
28	lámparas	5.990	167.720
Total		551.120	8.914.410

Tabla N° 15: En el área de gastronomía, específicamente en el comedor, se necesitaran instalaciones, de los cuales se nombraran a continuación:

Cantidad	Equipos / artefactos / accesorios	Precio	
		unitario	Total
20	Mesas (altura de 76 cm)	52.990	1.059.800
40	Sillas	21.990	439.800
3	Mesones	145.790	437.370
4	Lámparas colgantes	8.090	32.360
1	Campana extractor acero inoxidable	250.000	250.000
Sector cocina			
1	Horno industrial	690.000	690.000
1	Mueble con cocina de 6 platos	490.000	490.000
1 set	Utensilios de cocina varios	233.600	233.600
1	Refrigerador	320.990	320.990
1	Congelador de alimentos	220.000	220.000
Sector baños			
8	Barras de apoyo junto a inodoros	9.590	76.720
1	Espejo	19.390	19.390
Total		2.362.430	4.170.030

Tabla N° 16: En el área de entretenimiento, específicamente en áreas internas y externas, se necesitaran instalaciones, de los cuales se nombraran a continuación:

Cantidad	Equipos / artefactos / accesorios	Precio	
		unitario	Total
Sector multicancha			
1	Malla de voleibol	55.000	55.000
2	Aros de basketball	298.000	298.000
6	Pelotas	6.000	36.000
Sector mini cine			
1	Data	585.590	585.590
1	Telón con pedestal	123.580	123.580
12	Butacas	43.890	526.680
Sector piscinas			
4	Barras de apoyo, para piscinas	16.980	67.920
1	Piscina riñón (fibra de vidrio)	2.900.000	2.900.000
4	Toldos	25.000	100.000

Sector gimnasio Kinesico			
4	Camillas terapéuticas	82.000	328.000
1	Barra paralela	311.000	311.000
2	Bicicletas estáticas	80.000	160.000
1	caminadora con pendiente ajustable	250.000	250.000
3	discos de Freeman	25.000	75.000
5	Colchonetas	10.490	52.450
1	escalera de dedos	12.500	12.500
3	Escabeles	10.500	31.500
2	pares de bastones con apoya brazos	16.000	32.000
1	andador de aluminio	22.990	22.990
2	sillas de rueda con apoyabrazos desmontables	109.900	219.800
2 set	Balones terapéuticos (uno de 70 cm de diámetro y los otros dos de 60 cm de diámetro), tres balones medicinales (dos de 1kg., uno de 1,5kg.)	59.000	118.000
2 set	rollos bandas theraband (2 negros, 2 azules, 2 verdes, 2 rojos y 2 amarillos)	13.990	27.980
1	ejercitador de muñecas	5.000	5.000
4	tobilleras de velero	4.500	18.000
4	muñequeras con velcro	4.000	16.000
1	Par de mancuernas de 3kgs	9.790	9.790
10	Elásticos	100	1.000
1	Goniómetro	5.500	5.500
1	Dinamómetro	110.000	110.000
2	martillos neurológicos	8.990	17.980
1	set de poleas de ejercicios	59.690	59.690
4	Lámparas colgantes	8.090	32.360
1	Botiquín	25.000	25.000
Sector baño general			
5	Barras de apoyo junto a inodoros	9.590	47.950
1	Espejo	19.390	19.390
Sector interior			
3	Barras de apoyo, para piscinas	16.980	50.940
Sector sala de juegos			
5	Mesas	19.980	99.900
5	Muebles para guardar juguetes	34.990	174.950
10	Sillas	12.990	129.900
Total		5.566.100	7.257.340

Tabla N° 17: En los alrededores, específicamente en recepción, se necesitaran instalaciones, de los cuales se nombraran a continuación:

Cantidad	Equipos / artefactos / accesorios	Precio	
		unitario	Total
1	Mesón con una altura de 120 cm y 80 cm con un espacio libre bajo el mesón de 75 cm	49.990	49.990
4	Sillas para escritorios	14.690	58.760
3	Computadores	251.990	755.970
2	Escritorios	63.990	127.980
2	Teléfonos con fax	28.990	57.980
2	Estantería	19.980	39.960
2	Impresoras	23.790	47.580
1	Lavadora	310.000	310.000
5	Extintores distribuidos por el establecimiento turístico	27.000	135.000
Sector enfermería			
2	Camilla	75.000	150.000
1	Mueble guarda medicamentos	39.290	39.290
1	Botiquín	25.000	25.000
Total		929.710	1.797.510

También se hará un gasto mensual en equipamiento de cabañas, lo que generará un almacenamiento, para así, no tener inconvenientes, a la hora de entregar el servicio, ya que se reemplazará todo equipamiento que ya no sea posible utilizar, renovándose según corresponda.

Tabla N° 18: Gasto en equipamiento de cabaña y comedor.

EQUIPAMIENTO DE CABAÑAS Y COMEDOR				
EQUIPAMIENTO SEGÚN CABAÑAS	CANTIDAD	PRODUCTOS	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
11	6	colchon (2 plazas)	79.490	\$ 476.940
34	17	colchon (1 plaza 1/2)	52.990	\$ 900.830
45	22	sábanas	12.390	\$ 272.580
90	45	frazadas	9.990	\$ 449.550
112	56	juegos toallas	5.690	\$ 318.640
44	22	cobertor	12.390	\$ 272.580
1	1	utensilios de cocina varios	116.800	\$ 116.800
TOTAL COSTO ANUAL				\$ 2.807.920

En cuanto a los servicios que tendrá que contratar el Centro Turístico, serán:

- La energía eléctrica; la cual será calculada, de acuerdo a las características, que poseerá el establecimiento turístico, en cuanto a sus instalaciones y consumo.
- Línea telefónica y comunicación; esta tendrá incluido Internet, Teléfono y plan de televisión, lo que tendrá un gasto mensual de \$175.000.
- Agua potable; se calculara considerando las instalaciones y consumo que poseerá el Centro Turístico, mediante la observación de otros establecimiento turísticos.

4.8 Capacidad instalada.

La capacidad que tendrá el Centro Turístico Nuevo Amanecer, estará delimitada por las habitaciones y el comedor, este tendrá una capacidad de 70 personas, teniendo en cuenta que las habitaciones tienen capacidad para 56 personas, es por esto que se decidió, por la naturaleza del servicio basarse en la capacidad que tendrá el comedor, haciendo un doble turno de personas lo que permitirá una capacidad total de 140 personas diarias.

Estos posibles clientes tendrán un servicio de todo incluido, en donde habrán distintos programas, para que se acomoden a las necesidades de cada cliente, ya sea, programas por el día o estadía.

4.9 Características de la tecnología.

La tecnología con que contara el centro turístico para personas con discapacidad, será fundamental a la hora de ponerse en contacto con los posibles clientes, es por eso que una herramienta principal será la página Web, junto con el servicio de telefonía e Internet.

Siguiendo en la búsqueda de tecnologías para tener un mejor acercamiento con el cliente y así, también tener un control de quien llega o se va del recinto, en una primera instancia será necesario contar con sistema de reservas que controlara el ingreso de los clientes, para esto se utilizara el programa Access adecuándolo para así, tener una amplia base de datos, lo que permitirá acceder rápidamente a los datos del cliente habitual. Para luego buscar un software que permita obtener los mismos beneficios, pero con mayor exactitud.

Capítulo V

Estudio organizacional.

El estudio organizacional estará basado en los recursos humanos que poseerá el centro turístico, para así, coordinar las actividades de todas las personas que integrarán los equipos de trabajo al interior del complejo turístico, teniendo un desempeño óptimo, logrando así, cumplir con los objetivos que busca el centro turístico para personas con discapacidad.

5.1 Objetivo del área de organización.

Los objetivos que tendrá el centro turístico en relación a la organización, será poder agrupar a un equipo de trabajo, el cual este capacitado, para atender al público que visite el complejo turístico, permitiendo desarrollar los distintos servicios que se ofrecen de la mejor manera. Para poder desarrollar estos servicios, el centro turístico deberá contar con un equipo de trabajo eficaz, responsable y con un alto conocimiento en materia de discapacidad.

Para conformar el equipo de trabajo del centro turístico, contratara al personal que mas se acerque a las expectativas de la empresa, designándolos en áreas en donde dominen mas el tema, estableciendo cada una de las tareas que deben cumplir, para así lograr satisfacer todas las necesidades del futuro cliente.

5.2 Estructura organizacional.

En cuanto a la estructura organizacional, se buscara lograr establecer los roles y tareas que deberán cumplir los equipos de trabajo del centro turístico, permitiendo realizar un trabajo eficaz, es decir alcanzando las metas propuestas en la planificación.

El centro turístico tendrá una estructura de tipo piramidal, en donde los accionistas estarán en el cargo principal, delegando las responsabilidades administrativas a un director o gerente, que será elegido por los accionistas. Es por esto, que el sector administrativo estará a cargo de este director, el cual deberá velar para que los objetivos se cumplan y que todas las actividades que se realizaran en el centro turístico funcionen con gran éxito. También en esta área, se deberá monitorear lo que acontece en cada una de los sectores que poseerá el complejo, además de definir las tareas que tendrán cada equipo de trabajo.

El encargado del centro turístico, estará apoyado por un supervisor administrativo, teniendo a cargo las distintas zonas en donde se realizaran actividades propias de la actividad turística, en donde el supervisor dará cuenta al encargado, de todo lo que se requiera o se necesite en esas áreas.

Las áreas en donde se ofrecerán actividades, estarán a cargo de un equipo de trabajo, teniendo esté las siguientes características:

Área de servicios de alojamiento: esta área estará a cargo de un supervisor, quien será el encargado de verificar el funcionamiento de las instalaciones, además de designar tareas al personal de aseo.

Área de servicios de gastronomía: esta área estará a cargo de un jefe de cocina, el cual deberá entregar y preparar un buen servicio durante la estadía de los visitantes. Junto a el estarán dos ayudantes de cocina y un personal de garzones.

Área de recreación en espacio cerrado y al aire libre: esta área estará a cargo en conjunto de un Kinesiólogo y un profesor de educación física, los cuales deberán, proporcionar un ambiente seguro a la hora de entregar los servicios ofrecidos por el centro turístico, estos profesionales deberán tener experiencias, en cuanto al relacionarse con personas con discapacidad. Procurando que todo funcione de manera óptima, entregando así, un servicio de alta calidad. Además este equipo estará conformado en el sector aire libre, por un salvavidas y monitores, para tener una constante vigilancia. En el espacio cerrado contarán con un Kinesiólogo más, para que este enfocado solamente en el gimnasio kinesico, además este equipo de trabajo contara con un personal que estará en las dependencias del mini cine, para acomodar a los visitante, para que así estos se sientan seguros en las actividades a realizar. Y por ultimo un profesor de educación diferencial, para que este a cargo de la sala de juegos y habilidades.

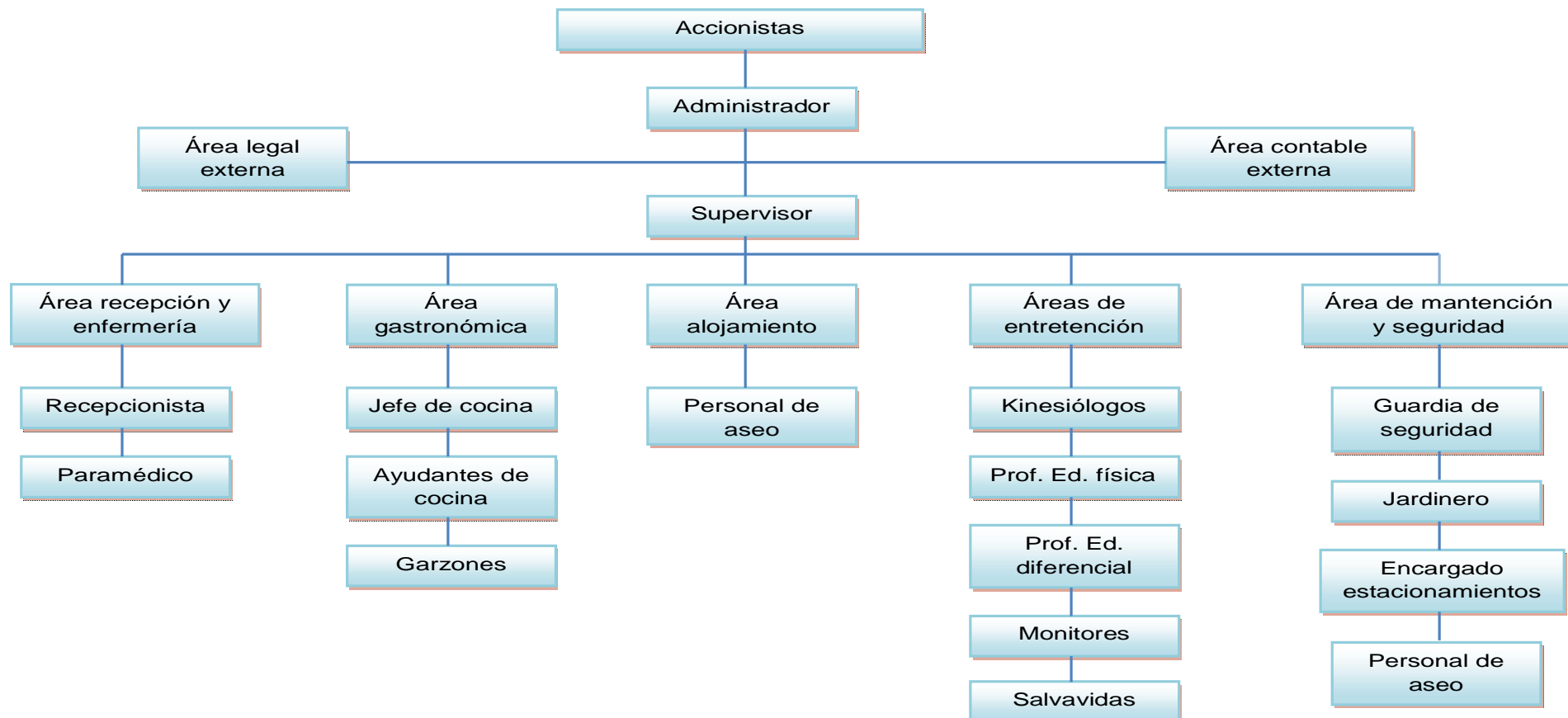
Área de recepción: en esta área es fundamental el recibimiento del cliente, es por esto, que el personal que este en la recepción deberá tener conocimiento de la forma de relacionarse con personas con discapacidad, para que así, no haya ninguna inconveniencia a la hora de que el visitante quiera adquirir el servicio. Siendo este personal, la principal vía de comunicación entre el encargado del centro turístico y el cliente. En el área de recepción, también se encontrara la enfermería, la que estará compuesta por un paramédico, en el caso que ocurra algún accidente.

Área externa de vigilancia y mantención: esta área se conformara por el personal de aseo, los guardias de seguridad, persona encargada del estacionamiento y jardinero, teniendo como función el orden del centro turístico y la seguridad para el visitante.

5.3 Organigrama.

Los equipos de trabajo que se conformaran, tendrán un rol importante en cuanto a la comunicación, para así, crear puntos de comunicación en las distintas áreas que poseerá el Centro Turístico. Es por eso, que la estructura organizacional, estará conformada para lograr tomas de decisiones adecuadas y optimas para el beneficio de los clientes, como también para los trabajadores. Creando una situación en donde la comunicación este presente en todas las actividades, transformando una estructura organizacional sin barreras de información.

Figura N° 24: Representación de la estructura organizacional, Centro Turístico Nuevo Amanecer⁷⁸.



⁷⁸ Elaboración propia

5.4 Descripción de cargos y funciones

El gerente o director del centro turístico para personas con discapacidad, tendrá a su cargo la administración del complejo, verificando que los objetivos planteados se cumplan a cabalidad y que las funciones designadas se realicen exitosamente. Las funciones específicas de esta persona serán:

- Velar por el buen funcionamiento de cada área del centro turístico.
- Responder directamente ante el cliente, ante algún error que se pudiera presentar en la entrega del servicio.
- Monitorear la preparación del personal, facilitando las herramientas, para que puedan desarrollar una mejor entrega de servicio.
- Deberá ser capaz de tener un buen manejo de las actividades que se desarrollen en el centro turístico, además de anticiparse a situaciones críticas identificando los problemas y solucionándolos.

Como se menciona anteriormente, en el área administrativa el encargado del centro turístico, estará apoyado por un supervisor, cuyas características deberán ser las siguientes:

- Capacidad de resolver dificultades emergentes.
- Deberá ser capaz de ordenar y manejar fuentes de información y ser capaz de comunicar necesidades y problemas que tendrán las distintas áreas.
- El supervisor tendrá que tener la experiencia suficiente para entender todos los procedimientos y especificaciones necesarios para una buena entrega del servicio.

El supervisor será el que se encargue de el área de alojamiento del centro turístico, cuyas funciones estarán relacionadas con la zona de alojamiento y sus alrededores, para así, informar en la administración, para eso tendrá que verificar que todo el sector de alojamiento se encuentre en orden, además deberá ayudar en lo que necesite el visitante, teniendo como responsabilidad, informar lo que acontezca en el lugar, para así, prestar un mejor servicio.

En el área de gastronomía, el centro turístico contará con los servicios de un jefe de cocina, cuyas características serán las siguientes:

Esta persona deberá tener experiencia y conocimiento en cuanto a la preparación de comidas, para el perfil de visitantes del centro turístico y poseer una capacidad de dirigir a un equipo de trabajo. El jefe de cocinas, también deberá pedir los insumos que se necesitaran, dando cuentas al supervisor antes mencionado. Apoyando al jefe de cocina, estarán dos ayudantes, cuyas características serán las siguientes: Deberán tener una experiencia en el área y la función principal, será ayudar en todo las tareas que necesite el jefe de cocina.

Siguiendo con la misma área de gastronomía, habrá un personal encargado de atender a los visitantes una vez entrando al espacio de comida, cuyas características serán: Deberán tener experiencia en cuanto al contacto con el cliente, teniendo como función principal, brindar la ayuda necesaria al visitante, preocupándose de donde se sentaran y que pedirán, pudiendo lograr una entrega de servicio exitosa.

En el área de entretención, contara con personal de kinesiología, el cual deberá reconocer las acciones individuales del equipo de trabajo, junto con los fenómenos integrativos que le permitan trabajar en red incluyendo a las familias, promoviendo así, un optimo desarrollo de las actividades a realizar. Además, deberá tener un alto nivel de responsabilidad, respetar las normas establecidas en el servicio y mantener buenas relaciones humanas. Su tarea fundamental será la de coordinar el área de entretención, junto a el equipo de trabajo, para que así, se creen actividades en donde se incorpore la entretención mezclada con una terapia básica.

El personal de kinesiología, estará apoyado por un profesor de educación física y un profesor de educación diferencial, cuyas características serán:

Deberá tener un conocimiento en el área, en relación al contacto con personas con discapacidad y poseer un buen manejo en equipos.

La función principal, será brindar un servicio concreto al visitante, realizando diferentes actividades, para que así, se puedan utilizar de mejor manera las instalaciones del lugar.

En cuanto al personal de monitoreo, salvavidas y personal encargado del mini cine, las características deberán ser:

Responsables, preocupados de atender al visitante, debiendo tener conocimiento para brindar un apoyo eficaz al equipo de trabajo del área recreacional. Deberá estar en constante contacto con el cliente, preocupándose que el visitante se sienta cómodo y seguro. En resumen tiene la función de cuidar a los visitantes y procurar que realicen todas las actividades que se desarrollaran en el Centro Turístico.

El personal del área de recepción, deberá tener un buen trato con el cliente, teniendo un buen carácter y disponibilidad. El personal que estará en esta área poseerá gran importancia, ya que se requerirá de mucha coordinación en cuanto a las reservas de los clientes. Deberá tener habilidades de expresarse correctamente, siguiendo todas las instrucciones designadas. En resumen el recepcionista tendrá la gran responsabilidad de dar una buena imagen, siendo fundamental que el personal sea capaz de tener una buena relación y entregar el mejor servicio.

También en esta área se encontrará la enfermería, que estará a cargo de un paramédico, cuyas características deberán ser las siguientes: poseer las destrezas técnicas para realizar los procedimientos de atención de primeros auxilios y preocuparse del estado de los visitantes. Tener la capacidad de enfrentar escenarios de riesgos.

En el área externa de mantenimiento y vigilancia, contara con un personal, cuyas características serán las siguientes: El personal de seguridad, deberá ser responsable, con la certificación necesaria para su puesto de trabajo. Tendrá la función de tomar las medidas necesarias, para evitar problemas de delincuencia, teniendo la responsabilidad de informar constantemente a la administración sobre los acontecimientos ocurridos durante el día.

En cuanto al personal de aseo y jardinero, deberán ser responsables, teniendo como función principal la mantención diaria en cuanto al orden y limpieza de las distintas áreas del Centro Turístico Nuevo Amanecer. El personal de aseo, aparte de tener las funciones mencionadas anteriormente, se le pagará horas extras, en cuanto al lavado de los insumos de cabañas.

5.5 Reclutamiento y selección del personal

El reclutamiento del personal que se necesita para llevar a cabo las actividades que se realizarán en el centro turístico, se llevará a cabo a través de vacantes laborales, mediante publicidad en periódicos, agencias de empleo, universidades e institutos en donde hay atención a personas con discapacidad.

Después de la publicación de los puestos de trabajo, que durara alrededor de cuatro meses se realizara un contacto preeliminar monitoreando a los potenciales profesionales, pidiendo antecedentes de sus experiencias laborales o bien resultados académicos, si es necesario. Posterior a eso, se iniciara las entrevistas personales, en las cuales estarán los encargados del centro turístico.

a) Selección

Al momento de seleccionar al personal, se realizara un minucioso proceso de selección, ya que el personal jugara un rol fundamental en la entrega de un buen servicio.

La selección se hará mediante una entrevista personal, esta será posterior a la entrega de información preeliminar y además se solicitara al postulante una carta de presentación junto con las referencias de trabajos anteriores, un curriculum vitae en donde tendrá que estar el detalle de las funciones específicas desarrolladas en cada uno de los puestos en que ha estado el postulante.

Junto a estos dos documentos el postulante deberá llenar un formulario, en donde se conocerá sus habilidades y motivaciones para desempeñar sus labores en el puesto de trabajo.

Los futuros procesos de selección de personal, seguirán esta misma línea.

b) Contratación

Una vez seleccionado el personal del centro turístico, se utilizarán contratos individuales, los cuales serán firmados después de un periodo de prueba de dos meses. Estos contratos se renovarán cada un año, para garantizar el buen funcionamiento del centro turístico. En este contrato se podrá llegar a mutuo acuerdo los términos, ya sea las responsabilidades, honorarios entre otros.

Este contrato deberá tener los siguientes contenidos⁷⁹:

- Lugar y fecha del contrato.
- Individualización de las partes con indicación de la nacionalidad y fecha de nacimiento e ingreso del trabajador.
- Determinación de la naturaleza de los servicios y del lugar o ciudad en el que hayan de presentarse.
- Monto, forma y periodo de pago de la remuneración acordada.
- Duración y distribución de la jornada de trabajo.
- Plazo del contrato.
- Demás pactos que acordaron las partes.

De acuerdo a los contratos, para el personal que integrará el Centro Turístico Nuevo Amanecer, serán contratos indefinidos.

5.6 Instrucción y capacitación

En cuanto a la instrucción que se le hará al personal contratado, será la entrega o designación de los deberes y obligaciones que deberán desarrollar al momento de entrar en contacto con el cliente. Para esto se realizará una reunión de bienvenida, en la cual se informará las tareas a realizar en cada área del centro turístico.

Los efectos de presentar un buen servicio a las personas con discapacidad, hay que destacar que contar con una buena información, capacitación y predisposición para su atención, brindando comodidad y tranquilidad compensando en cierta manera la inaccesibilidad. Es por esto, que la capacitación del personal, será de mucha importancia, ya que permitirá al personal del centro turístico, relacionarse de una mejor manera ante la llegada de los visitantes, por lo que, el personal deberá saber como recibir, ayudar y atender al visitante que posea alguna discapacidad.

⁷⁹ Contrato de trabajo; http://www.institutoblestgana.cl/virtuales/gest_rec_human/Unidad1/contenido2.htm

El personal será capacitado especialmente en temas de accesibilidad turística. Cabe mencionar que las capacitaciones las paga el fisco a través de una rebaja de impuestos, mediante beneficios SENCE (Servicio Nacional de Capacitación y Empleo).

Gracias a las capacitaciones que se harán, el personal deberá tener la información clara de cómo se debe tratar a los clientes con movilidad o comunicación reducida. En definitiva el centro turístico pretende conformar un equipo de trabajo eficiente e idóneo para la realización de las actividades ofrecidas, siendo la capacitación del personal, una pieza clave para la futura atención del cliente, ya que proporcionara las habilidades necesarias para lograr una comunicación exitosa con el visitante.

Mas adelante en los anexos, se podrá encontrar un modelo de capacitación para los trabajadores, hacia una mejor atención a personas con discapacidad.

5.7 Sueldo y salarios

La fijación de las remuneraciones, se realizara mediante una comparación en cuanto al mercado existente, en donde se buscara sueldos de profesionales en puestos similares, ya que esta información recolectada servirá, para designar los valores de pago al personal que se requiera⁸⁰.

Se indicaran para cada cargo las remuneraciones brutas a pagar, mostrando todos los sueldos y gratificaciones mensuales legales correspondientes.

Por lo que, a continuación se detallaran los sueldos brutos mensuales y anuales, que corresponde al personal del centro turístico para personas con discapacidad:

Tabla N° 14: Remuneraciones del personal:

Cantidad de personal	Cargo	Sueldo mensual (\$)	Sueldo anual (\$)
1	Administrador	850.000	10.200.000
1	Supervisor general	450.000	5.400.000
1	Kinesiólogo encargado	650.000	9.000.000
1	Kinesiólogo	500.000	7.800.000
1	Prof. De Ed. Física	450.000	5.400.000
1	Prof. De Ed. Diferencial	350.000	4.200.000
1	Jefe de cocina	300.000	3.600.000

⁸⁰ Futuro laboral 2009; <http://www.futurolaboral.cl/>

2	Ayudante de cocina	210.000	5.040.000
4	garzones	165.000	7.920.000
1	Encargado del mini cine	230.000	2.760.000
4	monitores	200.000	9.600.000
2	salvavidas	200.000	4.800.000
1	recepcionista	180.000	2.160.000
1	Recepción estacionamiento	165.000	1.980.000
1	paramédico	230.000	2.760.000
2	Guardias de seguridad	200.000	4.800.000
1	jardinero	165.000	1.980.000
6	Personal de aseo	165.000	11.880.000
33	Total	8.190.000	101.280.000

Finalmente, se debe agregar al monto anual de remuneraciones (101.280.000), el porcentaje destinado a la Mutua de Seguridad (0.95%), que corresponde a \$962.160 y el Seguro de Cesantía (2.4%), que corresponde a \$2.430.720, siendo estos valores anuales.

En conclusión el Centro Turístico Nuevo Amanecer, deberá hacer un gasto en remuneraciones anualmente de \$104.672.880.

5.8 Relaciones de trabajo

El centro turístico, tratara de conformar un equipo de trabajo, el cual se acomode en un buen ambiente de trabajo, en donde el personal se sienta cómodo y con ganas de dar ideas para el mejoramiento del servicio.

Para que se cree un buen ambiente de trabajo, la administración del centro turístico, tendrá la labor de destacar el buen funcionamiento del personal en relación a las tareas designadas en cada puesto de trabajo, logrando que el personal se sienta importante para la empresa. En el centro turístico habrán reuniones semanalmente, para así, obtener un grado de comunicación entre el personal y la administración, informando lo que acontece diariamente, lo que significara un mejor funcionamiento de las tareas a realizar de parte el personal, ya que en caso de un problema en el funcionamiento del servicio ofrecido, no será solucionado individualmente, si no que, será el equipo de trabajo, quien plantee la solución al problema. En cuanto al desarrollo personal de los trabajadores que formarán parte del centro turístico, se materializara a través de la implementación de distintas capacitaciones en temas que no manejan, logrando así, un conocimiento mas amplio, adquiriendo nuevas habilidades, lo que se vera reflejado en la atención al cliente.

En la evaluación de desempeño del personal, se hará en base a las metas e instrucciones fijadas en cada área del centro turístico, por ende, se exigirá al personal que sus tareas las realice eficientemente, para así tener un mejor desempeño a la hora de evaluar. Por lo que, si el personal no cumple con las tareas designadas de una manera eficaz, se tendrá que analizar la posibilidad de reemplazarlo, de forma que el cliente tenga a su disposición a un personal de trabajo capaz de resolver cualquier inconveniente que suceda al interior del recinto turístico.

Capítulo VI

Estudio legal

6.1 Obligaciones legales de la empresa

El centro turístico dirigido a personas con discapacidad, podrá constituirse como tal, mediante la formación de una sociedad de responsabilidad limitada, en donde los socios solamente comprometen en el negocio la cantidad de bienes que ellos desean destinar a la empresa⁸¹.

Las normas por las cuales se rige este tipo de sociedades, son la ley 3.918, y los códigos civiles, en sus artículos 2.053 y siguientes, y de comercio en sus artículos 348 y siguientes.

Estas sociedades tienen por objeto que dos o más personas introducidas en un negocio, se organicen, decidan que cantidad de dinero o bienes van a poner para el negocio, y como se van a repartir las utilidades o pérdidas si las hay, como van a administrar el negocio, etc.

Las sociedades de responsabilidad limitada se constituyen por escritura pública en que se indica el nombre completo de los socios, que deben ser por lo menos dos, su nacionalidad, estado civil, y domicilio. La escritura debe señalar el nombre o razón social de la sociedad, el que debe contener el nombre de uno o mas de los socios, o bien una referencia que caracterice a la sociedad y terminar con la palabra limitada. También debe indicarse el capital de cada uno de los socios, el plazo o duración de la sociedad. Otra cláusula de gran importancia es referente a la administración, indicando quien la representa legalmente. Además debe indicarse como se distribuirán entre los socios las utilidades y pérdidas, cabe destacar que la responsabilidad de los socios se limita al monto de sus aportes.

Por ultimo, un resumen de la escritura, se publica en el diario oficial por una sola vez, y se inscribe en los registros de comercio. Tanto la publicación como la inscripción deben hacerse dentro del plazo de 60 días contados desde la fecha que tiene la escritura pública, posterior a eso, es necesario sacar el Rut de la empresa en el Servicio de Impuestos Internos.

⁸¹ Tipos de sociedades; http://www.economiaynegocios.cl/mis_finanzas/detalles/detalle_emp.asp?id=287

6.2 Aspectos legales de puesta en marcha⁸²

Teniendo la constitución y escritura de la sociedad, se deberá realizar la inscripción en el registro de Comercio, y obtener el Rut para el inicio de actividades, rigiéndose por un sistema de contabilidad según corresponda, aplicándosele el régimen general de tributación, ya sea rentas demostradas mediante contabilidad completa, la cual, comprenderá los libros caja, diario, mayor e inventarios y balances, además de los libros auxiliares que exija la ley, como lo es el Libro de Ventas Diarias, de Remuneraciones y de Impuestos Retenidos. Y con respecto al Impuesto al Valor Agregado (IVA), el régimen general comprende la emisión documentos de venta (Facturas, Boletas y otros) y la obligación de llevar el Libro de Compras y Ventas.

Se deberá obtener en la Municipalidad respectiva la patente Municipal, según sea el giro de la empresa. Hay que tener en cuenta, antes de desarrollar la actividad, las transformaciones del lugar, se deberá conocer el Plan Regulador Comunal y las ordenanzas específicas de la Municipalidad. Para esto será necesario obtener, El Certificado de Zonificación y/o Certificado de informes previos, el cual, permite conocer los usos permitidos y prohibidos del suelo y Autorización de funcionamiento.

Las exigencias que se deberán cumplir son de orden general, existiendo además, exigencias específicas de acuerdo al giro. Las exigencias de carácter general consideraran:

- Permiso de edificación aprobado, otorgado por la Dirección de Obras Municipales.
- Recepción final, Certificado otorgado por Dirección de Obras, se estipula la aprobación de la construcción de acuerdo al permiso de edificación.
- Informe sanitario favorable, será necesario la obtención de un informe favorable de la SEREMI de Salud respectiva a la Región.
- Certificado de Calificación Técnica, este es emitido por la SEREMI de Salud y es requisito para la obtención del permiso de edificación.

Además el centro turístico, deberá regirse por las normas y regulaciones que están estipuladas para las empresas que entreguen servicios. Como es el caso de la normativa aplicable a hoteles y establecimientos similares, la cual se nombrara a continuación⁸³:

- Reglamento de hoteles y establecimientos similares. Decreto Supremo n° 194/78 del Ministerio de Salud.
- Reglamento sobre condiciones sanitarias y ambientales básicas en los lugares de trabajo. Decreto Supremo n° 594/99 del Ministerio de Salud.

⁸² Tramites para crear una empresa; www.paraemprender.cl, Gobierno de Chile, Ministerio de Economía.

⁸³ Instructivo normativo aplicado para hoteles y establecimientos similares; http://www.minsal.cl/ici/formularios_autoridad_sanitaria/instructivos/instructivo_autorizacion_sanitaria_hoteles_establecimientos_similares.doc.

- Ley 19.300 y reglamento de sistema de evaluación de impacto ambiental. Decreto Supremo n° 95/01 del Ministerio de Secretaria general de la presidencia.
- Ordenanza general de urbanismo y construcción. Decreto Supremo n° 47/92 del Ministerio de Vivienda y Urbanismo.
- Reglamento sanitario de los alimentos. Decreto Supremo n° 977/97 del Ministerio de Salud.

6.3 Consideraciones según Ley para personas con Discapacidad

Por otro lado el centro turístico, al momento que esta dirigido a personas con capacidades reducidas, estará en el deber de cumplir las normas para la plena integración social de las personas con discapacidad, establecidas en la ley n° 19.284⁸⁴, como por ejemplo, adaptar las instalaciones para la entrega de un servicio, el cual contribuya a la integración de las personas con discapacidad.

Junto con lo señalado, el centro turístico deberá estar informado acerca de las normas uniformes sobre la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad aprobadas por la Asamblea General de las Naciones Unidas, en el capítulo II “esferas previstas para la igualdad de participación”, en el artículo 11 sobre actividades recreativas y deportivas⁸⁵.

⁸⁴ Ley de integración social de las personas con discapacidad;

http://www.mideplan.cl/admin/docdescargas/centrodoc/centrodoc_8.pdf

⁸⁵ Normas uniformes sobre la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad;

http://www.ciudadaccesible.cl/images/stories/otros_archivos/normas_uniformes.pdf

6.4 Exigencias o requerimientos legales de la construcción

Las exigencias que se deberán cumplir, en cuanto a la construcción del centro turístico se basaran en las normas contenidas en la Ordenanza General de Urbanismo y Construcciones para el desplazamiento de personas con discapacidad, del Ministerio de Vivienda y Urbanismo⁸⁶.

Refiriéndose a las adecuaciones que deben presentar las instalaciones de uso publico en Chile, para asegurar el desplazamiento sin barreras para las personas con discapacidad. Estas normas incluyen las adecuaciones que deben presentar las veredas, mobiliario urbano, estacionamientos, servicios higiénicos, puertas, rampas, superficie de piso, pasillos, teatros y establecimientos deportivos y recreativos, estaciones de servicios, hoteles.

El cumplimiento de las normas sobre accesibilidad, deberá ser fiscalizado por las Municipalidades, a través de su dirección de obras municipales, velando por que se cumplan las normas, contenidas en la Ordenanza General de Urbanismo y Construcciones.

⁸⁶ Resumen normas contenidas en la Ordenanza General de Urbanismo y Construcciones para el desplazamiento de personas con discapacidad;
http://www.ciudadaccesible.cl/images/stories/otros_archivos/oguc_05-2009.pdf

Capítulo VII

Estudio financiero

En el capítulo a desarrollar a continuación, se dará énfasis a la viabilidad financiera del proyecto, la que tiene una gran importancia, ya que se verá lo que se requiere en cuanto a recursos para iniciar las actividades de la empresa, estudiándose las características de cada etapa del proyecto, pasando por el financiamiento, inversión inicial, ingresos y costos generalizados de la empresa.

7.1 Evaluación financiera

La evaluación financiera del proyecto en análisis, se hará a través de un flujo de caja, en el cual se graficarán los ingresos y egresos de la empresa de acuerdo al planteamiento del proyecto.

Este flujo será proyectado a un período de análisis de 10 años, ya que influirá, por una parte, que la inversión inicial es significativa y por otra, la naturaleza permanente de la infraestructura y del negocio, todo lo cual necesita una proyección futura para evaluar su comportamiento financiero, y así, determinar la viabilidad de éste.

La determinación de la viabilidad económica del proyecto, se hará mediante indicadores como VAN (Valor Actual Neto), TIR (Tasa Interna de Retorno) y PAY-BACK (Periodo de Recuperación).

7.2 Objetivos del estudio

Ordenar y sistematizar la información recopilada en los capítulos anteriores referente a carácter monetario.

Calcular los flujos de caja del proyecto con el fin de justificar la inversión mediante la utilización de criterios de viabilidad económica.

7.3 Fuentes de financiamiento

Dado que la naturaleza del proyecto es pretende satisfacer a parte de la demanda de personas con discapacidad, entregando un servicio turístico, el cual no estaba considerado totalmente en estos días. Lo que hace de este proyecto, una iniciativa significativa en el tema de integración de la población con algún grado de discapacidad.

Es por esto que la fuente de financiamiento se buscara a través de una organización empresarial, la cual podrá ser Acción RSE⁸⁷, ya que esta se sitúa en el sector empresarial para promover las buenas prácticas en materia de responsabilidad social empresarial. Esta cuenta con el respaldo de las compañías líderes en Chile en materia RSE, quienes impulsan las iniciativas que realiza la organización.

Se establece que la inversión e involucrarse con este tipo de proyectos, otorgan un sin fin de beneficios a las empresas, por ejemplo, mejora el desempeño financiero, incrementa el compromiso y desempeño de los trabajadores, fortalece la imagen de la empresa y atrae a nuevos inversionistas.

Por lo tanto, el capital que se necesita, será obtenido presentando el proyecto a una comisión, la cual estará conformada por un personal a cargo de la organización ya mencionada, junto con los representantes de cada empresa miembro de esta organización. El propósito de esta presentación será la de evaluar la viabilidad del proyecto, una vez conforme con la viabilidad de éste, se tramitara las condiciones de uso de las instalaciones, ya que se pretenderá obtener de la presentación ante la comisión un numero importante de accionistas, los cuales se deberán poner de acuerdo, en relación a los derechos que tendrán de acuerdo a sus aportes. Y por ultimo la entrega de fondos de quienes acepten la propuesta, siendo estos fondos necesarios para la realización del proyecto de acuerdo a la estructura de la inversión.

Además se considerará la participación de capitales, venidos desde las cajas de compensación, ya que éstas, tendrían un beneficio ampliamente significativo, de incluir este proyecto dentro de las instalaciones que ofrecen a los afiliados a este sistema.

⁸⁷ Responsabilidad Social Empresarial

7.4 Elementos de la inversión inicial

Tabla N° 15: Inversión Inicial⁸⁸.

INVERSION INICIAL	
TIPO	MONTO (\$)
TERRENO	46.490.000
CONSTRUCCIONES E INSTALACIONES	96.680.000
EQUIPAMIENTO Y UTENSILIOS	22.631.600
APOYO TECNOLOGICO (PAGINA WEB) Y PROMOCION	1.680.000
TRAMITES LEGALES	1.250.000
TOTAL INVERSION INICIAL	168.731.600

7.5 Depreciación de activos

El método de depreciación a utilizar será lineal, basada en los periodos de vida útil contable que entrega el Servicio de Impuestos Internos⁸⁹, para la realización del ejercicio según el equipo o instalación en análisis.

⁸⁸ La descripción de las cifras, se encuentra en el Capítulo de Producción

⁸⁹ Nueva tabla de vida útil de los bienes físicos del activo inmovilizado, fijada por el Servicio de Impuestos Internos, según resolución N° 43.

Tabla N° 16: Cuadro de depreciación de activos

CANTIDAD	EQUIPAMIENTO	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL	AÑOS DEPRECIACIÓN	DEPRECIACIÓN AÑO 1	DEPRECIACIÓN AÑO 2	DEPRECIACIÓN AÑO 3	DEPRECIACIÓN AÑO 4	DEPRECIACIÓN AÑO 5	DEPRECIACIÓN AÑO 6	DEPRECIACIÓN AÑO 7	DEPRECIACIÓN AÑO 8	DEPRECIACIÓN AÑO 9	DEPRECIACIÓN AÑO 10	DEP. TOTAL
11	Camas 2 plazas	144.990	1.594.890	7	227.841	227.841	227.841	227.841	227.841	227.841	227.841				1.594.890
34	Camas 1 plazas ½	114.990	3.909.660	7	558.523	558.523	558.523	558.523	558.523	558.523	558.523				3.909.660
11	Juego Sillón 2 cuerpos y uno de un cuerpo	77.000	847.000	7	121.000	121.000	121.000	121.000	121.000	121.000	121.000				847.000
11	televisores	139.990	1.539.890	6	256.648	256.648	256.648	256.648	256.648	256.648					1.539.890
11	teléfonos	8.900	97.900	6	16.317	16.317	16.317	16.317	16.317	16.317					97.900
30	Barras de apoyo junto a inodoros y duchas	9.590	287.700	7	41.100	41.100	41.100	41.100	41.100	41.100	41.100				287.700
11	espejo	8.390	92.290	7	13.184	13.184	13.184	13.184	13.184	13.184	13.184				92.290
11	Silla abatible	29.690	326.590	7	46.656	46.656	46.656	46.656	46.656	46.656	46.656				326.590
28	lámparas	5.990	167.720	7	23.960	23.960	23.960	23.960	23.960	23.960	23.960				167.720
20	Mesas	52.990	1.059.800	7	151.400	151.400	151.400	151.400	151.400	151.400	151.400				1.059.800
40	Sillas	21.990	879.600	7	125.657	125.657	125.657	125.657	125.657	125.657	125.657				879.600
3	Mesones	145.790	437.370	7	62.481	62.481	62.481	62.481	62.481	62.481	62.481				437.370
4	Lámparas colgantes	8.090	32.360	7	4.623	4.623	4.623	4.623	4.623	4.623	4.623				32.360
1	Campana extractor acero inoxidable	250.000	250.000	7	35.714	35.714	35.714	35.714	35.714	35.714	35.714				250.000
1	Horno industrial	690.000	690.000	9	76.667	76.667	76.667	76.667	76.667	76.667	76.667	76.667	76.667		690.000
1	Mueble con cocina de 6 platos	490.000	490.000	7	70.000	70.000	70.000	70.000	70.000	70.000	70.000				490.000
1	Utensilios de cocina varios	233.600	233.600	6	38.933	38.933	38.933	38.933	38.933	38.933	38.933				233.600
1	Refrigerador	320.990	320.990	9	35.666	35.666	35.666	35.666	35.666	35.666	35.666	35.666	35.666		320.990
1	Lavadora	310.000	310.000	7	44.286	44.286	44.286	44.286	44.286	44.286	44.286				310.000
1	Congelador de alimentos	220.000	220.000	9	24.444	24.444	24.444	24.444	24.444	24.444	24.444	24.444	24.444		220.000
1	Espejo	19.390	19.390	7	2.770	2.770	2.770	2.770	2.770	2.770	2.770				19.390
1	Malla de voleibol	55.000	55.000	7	7.857	7.857	7.857	7.857	7.857	7.857	7.857				55.000
2	Aros de basketball	298.000	596.000	7	85.143	85.143	85.143	85.143	85.143	85.143	85.143				596.000
6	pelotas	6.000	36.000	6	6.000	6.000	6.000	6.000	6.000	6.000	6.000				36.000
1	Data	585.590	585.590	6	97.598	97.598	97.598	97.598	97.598	97.598	97.598				585.590
1	Telón con pedestal	123.580	123.580	6	20.597	20.597	20.597	20.597	20.597	20.597	20.597				123.580
12	butacas	43.890	526.680	7	75.240	75.240	75.240	75.240	75.240	75.240	75.240				526.680
4	Barras de apoyo, para piscinas	16.980	67.920	7	9.703	9.703	9.703	9.703	9.703	9.703	9.703				67.920
1	Piscina riñón (fibra de vidrio)	2.900.000	2.900.000	10	290.000	290.000	290.000	290.000	290.000	290.000	290.000	290.000	290.000	290.000	2.900.000
4	Toldos	25.000	100.000	7	14.286	14.286	14.286	14.286	14.286	14.286	14.286				100.000
4	Camillas terapéuticas	82.000	328.000	7	46.857	46.857	46.857	46.857	46.857	46.857	46.857				328.000
1	Barra paralela	311.000	311.000	7	44.429	44.429	44.429	44.429	44.429	44.429	44.429				311.000
2	Bicicletas estáticas	80.000	160.000	7	22.857	22.857	22.857	22.857	22.857	22.857	22.857				160.000
1	caminadora con pendiente ajustable	250.000	250.000	7	35.714	35.714	35.714	35.714	35.714	35.714	35.714				250.000
3	discos de Freeman	25.000	75.000	7	10.714	10.714	10.714	10.714	10.714	10.714	10.714				75.000

CANTIDAD	EQUIPAMIENTO	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL	AÑOS DEPRECIACIÓN	DEPRECIACIÓN AÑO 1	DEPRECIACIÓN AÑO 2	DEPRECIACIÓN AÑO 3	DEPRECIACIÓN AÑO 4	DEPRECIACIÓN AÑO 5	DEPRECIACIÓN AÑO 6	DEPRECIACIÓN AÑO 7	DEPRECIACIÓN AÑO 8	DEPRECIACIÓN AÑO 9	DEPRECIACIÓN AÑO 10	DEP. TOTAL	
5	cochinetas	10.490	52.450	7	7.493	7.493	7.493	7.493	7.493	7.493	7.493				52.450	
1	escalera de dedos	12.500	12.500	7	1.786	1.786	1.786	1.786	1.786	1.786	1.786				12.500	
3	escabeles	10.500	31.500	7	4.500	4.500	4.500	4.500	4.500	4.500	4.500				31.500	
2	pares de bastones con apoya brazos	16.000	32.000	7	4.571	4.571	4.571	4.571	4.571	4.571	4.571				32.000	
1	andador de aluminio	22.990	22.990	7	3.284	3.284	3.284	3.284	3.284	3.284	3.284				22.990	
2	sillas de rueda con apoyabrazos desmontables	109.900	219.800	7	31.400	31.400	31.400	31.400	31.400	31.400	31.400				219.800	
2	rollos bandas theraband (2 negros, 2 azules, 2 verdes, 2 rojos y 2 amarillos)	13.990	27.980	6	4.663	4.663	4.663	4.663	4.663	4.663					27.980	
1	ejercitador de muñecas	5.000	5.000	6	833	833	833	833	833	833					5.000	
4	tobillos de velcro	4.500	18.000	6	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000					18.000	
4	muñequeras con velcro	4.000	16.000	6	2.667	2.667	2.667	2.667	2.667	2.667					16.000	
1	Par de mancuernas de 3kgs	9.790	9.790	6	1.632	1.632	1.632	1.632	1.632	1.632					9.790	
10	Elásticos	100	1.000	6	167	167	167	167	167	167					1.000	
1	goniómetro	5.500	5.500	6	917	917	917	917	917	917					5.500	
1	dinamómetro	110.000	110.000	6	18.333	18.333	18.333	18.333	18.333	18.333					110.000	
2	martillos neurológicos	8.990	17.980	6	2.997	2.997	2.997	2.997	2.997	2.997					17.980	
1	set de poleas de ejercicios	59.690	59.690	6	9.948	9.948	9.948	9.948	9.948	9.948					59.690	
4	Lámparas colgantes	8.090	32.360	7	4.623	4.623	4.623	4.623	4.623	4.623	4.623				32.360	
2	Botiquín	25.000	50.000	6	8.333	8.333	8.333	8.333	8.333	8.333					50.000	
5	Barras de apoyo junto a inodoros	9.590	47.950	6	7.992	7.992	7.992	7.992	7.992	7.992					47.950	
1	Espejo	19.390	19.390	7	2.770	2.770	2.770	2.770	2.770	2.770	2.770				19.390	
3	Barras de apoyo, para piscinas	16.980	50.940	7	7.277	7.277	7.277	7.277	7.277	7.277	7.277				50.940	
5	Mesas	19.980	99.900	7	14.271	14.271	14.271	14.271	14.271	14.271	14.271				99.900	
5	Muebles para guardar juguetes	34.990	174.950	7	24.993	24.993	24.993	24.993	24.993	24.993	24.993				174.950	
10	sillas	12.990	129.900	7	18.557	18.557	18.557	18.557	18.557	18.557	18.557				129.900	
1	Mesón con una altura de 120 cm y 80 cm con un espacio libre bajo el mesón de 75 cm	49.990	49.990	7	7.141	7.141	7.141	7.141	7.141	7.141	7.141				49.990	
4	Sillas para escritorios	14.690	58.760	7	8.394	8.394	8.394	8.394	8.394	8.394	8.394				58.760	
3	Computadores	251.990	755.970	6	125.995	125.995	125.995	125.995	125.995	125.995	125.995				755.970	
2	Escritorios	63.990	127.980	7	18.283	18.283	18.283	18.283	18.283	18.283	18.283				127.980	
2	Teléfonos con fax	28.990	57.980	6	9.663	9.663	9.663	9.663	9.663	9.663	9.663				57.980	
2	estantería	19.980	39.960	7	5.709	5.709	5.709	5.709	5.709	5.709	5.709				39.960	
2	impresoras	23.790	47.580	6	7.930	7.930	7.930	7.930	7.930	7.930					47.580	
5	Extintores distribuidos por el establecimiento turístico	27.000	135.000	7	19.286	19.286	19.286	19.286	19.286	19.286	19.286				135.000	
2	camilla	75.000	150.000	7	21.429	21.429	21.429	21.429	21.429	21.429	21.429				150.000	
1	Mueble guarda medicamentos	39.290	39.290	7	5.613	5.613	5.613	5.613	5.613	5.613	5.613				39.290	
1	Infraestructura	96.680.000	96.680.000	20	4.834.000	4.834.000	4.834.000	4.834.000	4.834.000	4.834.000	4.834.000	4.834.000	4.834.000	4.834.000	48.340.000	
	TOTALES		119.311.600	491	7.995.316	7.995.316	7.995.316	7.995.316	7.995.316	7.995.316	7.995.316	7.354.152	5.260.777	5.260.777	5.124.000	70.971.600

Tabla N° 17: Resumen de depreciación durante la vida útil del proyecto:

TOTAL DEPRECIACIÓN 6 PRIMEROS AÑOS	\$47.965.228
TOTAL DEPRECIACIÓN AL 7° AÑO	\$7.336.375
TOTAL DEPRECIACIÓN AL 8° AÑO	\$5.272.999
TOTAL DEPRECIACIÓN AL 9° AÑO	\$5.272.999
TOTAL DEPRECIACIÓN AL 10° AÑO	\$5.124.000
TOTAL DEPRECIACIÓN DURANTE EL PROYECTO	\$70.971.600

7.6 Estructura de costos

En los costos operacionales se encontrarán costos fijos y costos variables que estructurarán el total de los costos operacionales que afectarán al proyecto. En los costos fijos se considerarán los costos en los que se debe incurrir para mantener el proyecto trabajando pero que no se verán influidos en forma directa por la demanda.

Mientras que los costos variables son aquellos que también permiten el correcto funcionamiento del proyecto, pero estos si se verán afectados por las variaciones que experimente la demanda.

7.6.1 Costos fijos

Tabla N° 18: costos fijos.

COSTOS FIJOS		
	MENSUAL (\$)	ANUAL (\$)
REMUNERACIONES	8.190.000	98.280.000
PROMOCION	625.320	7.503.840
COMUNICACIÓN	275.500	3.306.000
HONORARIOS CONTABLES	500.000	6.000.000
ARTICULOS DE OFICINA	65.000	780.000
VARIOS	210.000	2.520.000
LUZ	368.800	4.425.600
AGUA	310.000	3.720.000
GAS	485.000	5.820.000
EQUIPAMIENTO CABAÑAS Y COMEDOR	233.993	2.807.920
ARTÍCULOS DE ASEO Y OTROS	420.000	5.040.000
TOTAL	11.683.613	140.203.360

RESUMEN COSTOS FIJOS		
REMUNERACIONES	8.190.000	98.280.000
GASTOS GENERALES	3.493.613	41.923.360
TOTAL	11.683.613	140.203.360

7.6.2 Costos variables

En cuanto a los costos variables, se considerará la alimentación diaria, los productos de aseo personal de cada visitante (Kit. de baño), que estarán incluidos en la entrega del servicio, según sea el escenario de visita.

Tabla N° 19: Base para determinación de costos variables.

ESCENARIO	CANTIDAD	VALOR PROMEDIO ESTADÍA POR PERSONA	COSTO DIARIO	COSTO MENSUAL	COSTO ANUAL
DIARIO PESIMISTA	65	5.954	387.010	8.901.230	106.814.760
DIARIO NORMAL	95	4.565	433.675	9.974.525	119.694.300
DIARIO OPTIMISTA	115	4.565	524.975	12.074.425	144.893.100

DETALLE DE COSTOS KIT ASEO PERSONAL				
ESCENARIO	PERSONAS SEGÚN INCIDENCIA	VALOR PROMEDIO UNITARIO KIT ASEO PERSONAL	VALOR DIARIO SEGÚN ESCENARIO	VALOR MENSUAL SEGÚN ESCENARIO (23 DÍAS)
PESIMISTA	17	1.793	30.481	\$ 701.063
NORMAL	24	1.793	43.032	\$ 989.736
OPTIMISTA	29	1.793	51.997	\$ 1.195.931

Tabla N° 20: Costos variables

COSTOS VARIABLES (ESC. PESIMISTA)		
	MENSUAL (\$)	ANUAL (\$)
ALIMENTACION	8.901.230	106.814.760
KIT DE ASEO PERSONAL BAÑOS	701.063	8.412.756
TOTAL	9.602.293	115.227.516

COSTOS VARIABLES (ESC. NORMAL)		
	MENSUAL (\$)	ANUAL (\$)
ALIMENTACION	9.974.525	119.694.300
KIT DE ASEO PERSONAL BAÑOS	989.736	11.876.832
TOTAL	10.964.261	131.571.132

COSTOS VARIABLES (ESC. OPTIMISTA)		
	MENSUAL (\$)	ANUAL (\$)
ALIMENTACION	12.074.425	144.893.100
KIT DE ASEO PERSONAL BAÑOS	1.195.931	14.351.172
TOTAL	13.270.356	159.244.272

En la evaluación del proyecto a lo largo de los 10 años, para los costos variables se ha considerado un incremento anual equivalente al 2%⁹⁰, que corresponde al aumento conservador de la demanda, de acuerdo a la naturaleza del negocio.

7.7 Capital de trabajo

Se calculará en base a los gastos fijos de los primeros 3 meses de funcionamiento y también se incluirán los costos variables de alimentación e insumos.

Tabla N° 21: Capital de trabajo.

CAPITAL DE TRABAJO ESCENARIO PESIMISTA	
	MONTO (\$)
GASTOS FIJOS DE 3 MESES	35.050.840
(ALIMENTACION Y KIT ASEO PERSONAL, BAÑO)	28.806.879
TOTAL	63.857.719

CAPITAL DE TRABAJO ESCENARIO NORMAL	
	MONTO (\$)
GASTOS FIJOS DE 3 MESES	35.050.840
(ALIMENTACION Y KIT ASEO PERSONAL, BAÑO)	32.892.783
TOTAL	67.943.623

CAPITAL DE TRABAJO ESCENARIO OPTIMISTA	
	MONTO (\$)
GASTOS FIJOS DE 3 MESES	35.050.840
(ALIMENTACION Y KIT ASEO PERSONAL, BAÑO)	39.811.068
TOTAL	74.861.908

⁹⁰ Crecimiento promedio de la industria muy conservador.

7.8 Ingresos

En este punto, se deberá tomar en consideración a la demanda y al precio establecido para las actividades a realizar, factores que en definitiva influirán en el total de ingresos del establecimiento durante el tiempo.

Demanda esperada:

Para determinar la demanda se plantearan tres escenarios, señalando que la capacidad máxima anual es de 38.640 personas: Capacidad diaria de las instalaciones (habitaciones 50 personas y comedor tipo Buffet de 70 personas sentadas en dos turnos, lo que permite una capacidad total 140 personas diarias.

Para definir la ocupación de las instalaciones que probablemente exista, se consideran tres escenarios posibles: pesimista, normal y optimista.

Para calcular la demanda en cada uno de se realizó una observación respecto del comportamiento de ocupación de la capacidad instalada en algunos establecimientos turísticos que se encuentran en la zona. Lo que se pudo concluir fue que, debido a la estacionalidad de la demanda existente, el promedio de ocupación se obtiene considerando algunos períodos con la capacidad copada y otros con una gran capacidad instalada ociosa.

Otra observación, dice relación con el hecho que el uso del establecimiento va en aumento a través del tiempo en la medida en que éste se hace más conocido y se va posicionando en el mercado.

De acuerdo a esto, se puede esperar un inicio de actividades con poca ocupación la que iría en aumento, en forma paulatina.

En un escenario pesimista la ocupación del Centro Turístico será de 65 personas, lo cual corresponderá a un 46% de la capacidad instalada. Nuevo Amanecer abrirá sus puertas todas las semanas, a excepción de los días lunes y martes, con una demanda potencial real de 1.495 personas – (65*23 días). Por lo tanto la ocupación anual sería de 17.940, lo que muestra un 4,39% del público potencial real.

En un escenario normal la ocupación del Centro Turístico será de 95 personas, lo cual corresponderá a un 67,85% de la capacidad instalada. Nuevo Amanecer abrirá sus puertas todas las semanas, a excepción de los días lunes y martes, con una demanda potencial real de 2.185 personas – (95*23 días). Por lo tanto la ocupación anual sería de 26.220, lo que muestra un 6,42% del público potencial real.

En un escenario optimista la ocupación del Centro Turístico será de 115 personas, lo cual corresponderá a un 82,14% de la capacidad instalada. Nuevo Amanecer abrirá sus puertas todas las semanas, a excepción de los días lunes y martes, con una demanda potencial real de 2.645 personas al mes – (115*23 días). Por lo tanto la ocupación anual sería de 31.740, lo que muestra un 7,78% del público potencial real.

En cuanto a la proyección de esta a lo largo de los 10 años que se va a evaluar, se considerará un incremento natural del negocio, desde el punto de vista conservador, el cual será de un 2%.

Por otro lado, los precios del servicio ofrecido, al hacer una evaluación de 10 años, también tendrá un aumento del 2%, para así, incrementar paulatinamente las utilidades. Para establecer los ingresos del proyecto, hay que considerar que los precios se encuentran en distintos escenarios, ya sea, precios por visitas diarias todo incluido, solo almuerzo, solo once y precios por estadía, además de eso se tendrá que considerar que existirá un precio diferente según la edad del visitante. Por esta razón, se tendrá que hacer un promedio ponderado del precio para cada año.

Tabla N° 22: Base de cálculo para ingresos según la demanda esperada.

ESCENARIO PESIMISTA									
NUMERO DE PERSONAS SEGÚN ESCENARIO	65								
	ADULTOS					NIÑOS 5 A 13 AÑOS			
PORCENTAJE CAPACIDAD PROMEDIO DE INCIDENCIA UTILIZANDO PROBABILIDAD DE RANGO ETAREO (PRIMER ESTUDIO DISCAPACIDAD 2004 FONADIS)	84,31%					15,69%			
NUMERO DE PERSONAS SEGÚN ANÁLISIS	55					10			
TIPOS DE SERVICIOS	ESTADIA	DIA DIVERSIÓN	DIA RECREATIVO ALMUERZO	DIA RECREATIVO ONCE		ESTADIA	DIA DIVERSIÓN	DIA RECREATIVO ALMUERZO	DIA RECREATIVO ONCE
PORCENTAJE DE INCIDENCIA	25%	50%	18%	7%		25%	50%	18%	7%
NUMERO DE PERSONAS SEGÚN INCIDENCIA	14	27	10	4		3	5	2	1
LISTA DE PRECIOS POR SERVICIOS	\$ 38.500	\$ 18.500	\$ 11.500	\$ 7.500		\$ 29.500	\$ 13.500	\$ 8.500	\$ 6.500
INGRESOS DIARIOS POR TIPOS DE SERVICIOS	\$ 527.464	\$ 506.914	\$ 113.439	\$ 28.771		\$ 75.214	\$ 68.840	\$ 15.604	\$ 4.640
TOTAL DE INGRESOS DIARIOS SEGÚN ANÁLISIS	\$ 1.340.886								

ESCENARIO NORMAL									
NUMERO DE PERSONAS SEGÚN ESCENARIO	95								
	ADULTOS					NIÑOS 5 A 13 AÑOS			
PORCENTAJE PROMEDIO DE INCIDENCIA UTILIZANDO PROBABILIDAD DE RANGO ETAREO (PRIMER ESTUDIO DISCAPACIDAD 2004 FONADIS)	84,31%					15,69%			
NUMERO DE PERSONAS SEGÚN ANÁLISIS	80					15			
TIPOS DE SERVICIOS	ESTADIA	DIA DIVERSIÓN	DIA RECREATIVO ALMUERZO	DIA RECREATIVO ONCE		ESTADIA	DIA DIVERSIÓN	DIA RECREATIVO ALMUERZO	DIA RECREATIVO ONCE
PORCENTAJE DE INCIDENCIA	25%	50%	18%	7%		25%	50%	18%	7%
NUMERO DE PERSONAS SEGÚN INCIDENCIA	20	40	14	6		4	7	3	1
LISTA DE PRECIOS POR SERVICIOS	\$ 38.500	\$ 18.500	\$ 11.500	\$ 7.500		\$ 29.500	\$ 13.500	\$ 8.500	\$ 6.500
INGRESOS DIARIOS POR TIPOS DE SERVICIOS	\$ 770.910	\$ 740.874	\$ 165.796	\$ 42.050		\$ 109.928	\$ 100.612	\$ 22.805	\$ 6.500
TOTAL DE INGRESOS DIARIOS SEGÚN ANÁLISIS	\$ 1.959.475								

ESCENARIO OPTIMISTA									
NUMERO DE PERSONAS SEGÚN ESCENARIO	115								
	ADULTOS					NIÑOS 5 A 13 AÑOS			
PORCENTAJE PROMEDIO DE INCIDENCIA UTILIZANDO PROBABILIDAD DE RANGO ETAREO (PRIMER ESTUDIO DISCAPACIDAD 2004 FONADIS)	84,31%					15,69%			
NUMERO DE PERSONAS SEGÚN ANÁLISIS	97					18			
TIPOS DE SERVICIOS	ESTADIA	DIA DIVERSIÓN	DIA RECREATIVO ALMUERZO	DIA RECREATIVO ONCE		ESTADIA	DIA DIVERSIÓN	DIA RECREATIVO ALMUERZO	DIA RECREATIVO ONCE
PORCENTAJE DE INCIDENCIA	25%	50%	18%	7%		25%	50%	18%	7%
NUMERO DE PERSONAS SEGÚN INCIDENCIA	24	48	17	7		5	9	3	1
LISTA DE PRECIOS POR SERVICIOS	\$ 38.500	\$ 18.500	\$ 11.500	\$ 7.500		\$ 29.500	\$ 13.500	\$ 8.500	\$ 6.500
INGRESOS DIARIOS POR TIPOS DE SERVICIOS	\$ 933.206	\$ 896.848	\$ 200.700	\$ 50.902		\$ 133.071	\$ 121.794	\$ 27.607	\$ 6.500
TOTAL DE INGRESOS DIARIOS SEGÚN ANÁLISIS	\$ 2.370.627								

Tabla N° 23: Demanda proyectada e ingresos.

INGRESOS ANUALES EN DISTINTOS ESCENARIOS						
AÑO	PESIMISTA N° PERSONAS	INGRESOS (\$)	NORMAL N° PERSONAS	INGRESOS (\$)	OPTIMISTA N° PERSONAS	INGRESOS (\$)
1	17.940	370.636.536	26.220	540.815.100	31.740	654.293.052
2	18.299	378.049.267	26.744	551.631.402	32.375	667.378.913
3	18.665	385.610.252	27.279	562.664.030	33.022	680.726.491
4	19.038	393.322.457	27.825	573.917.311	33.683	694.341.021
5	19.419	401.188.906	28.381	585.395.657	34.356	708.227.842
6	19.807	409.212.684	28.949	597.103.570	35.044	722.392.398
7	20.203	417.396.938	29.528	609.045.641	35.744	736.840.246
8	20.607	425.744.877	30.119	621.226.554	36.459	751.577.051
9	21.020	434.259.774	30.721	633.651.085	37.188	766.608.592
10	21.440	442.944.970	31.335	646.324.107	37.932	781.940.764
INGRESOS \$ DIARIO POR ESCENARIO		1.342.886		1.959.475		2.370.627
NUMERO DE PERSONAS EN DISTINTOS ESCENARIO		65		95		115

7.9 Tabla N° 24: Flujo de caja, Escenario Pesimista⁹¹.

FLUJO DE CAJA: ESCENARIO PESIMISTA											
	0	1 (\$)	2 (\$)	3 (\$)	4 (\$)	5 (\$)	6 (\$)	7 (\$)	8 (\$)	9 (\$)	10 (\$)
INGRESOS TOTALES		370.636.536	378.049.267	385.610.252	393.322.457	401.188.906	409.212.684	417.396.938	425.744.877	434.259.774	442.944.970
REMUNERACIONES		98.280.000	102.506.040	106.913.800	111.511.093	116.306.070	121.307.231	126.523.442	131.963.950	137.638.400	143.556.851
GASTOS GENERALES		41.923.360	43.726.064	45.606.285	47.567.356	49.612.752	51.746.100	53.971.182	56.291.943	58.712.497	61.237.134
COSTOS VARIABLES		115.227.516	117.532.066	119.882.708	122.280.362	124.725.969	127.220.488	129.764.898	132.360.196	135.007.400	137.707.548
COSTOS OPERACIONALES		255.430.876	263.764.171	272.402.793	281.358.810	290.644.791	300.273.820	310.259.523	320.616.090	331.358.297	342.501.533
MARGEN DE CONTRIBUCION		115.205.660	114.285.096	113.207.459	111.963.647	110.544.115	108.938.865	107.137.415	105.128.787	102.901.478	100.443.436
DEPRECIACION		7.994.205	7.994.205	7.994.205	7.994.205	7.994.205	7.994.205	7.336.375	5.272.999	5.272.999	5.124.000
TOTAL ANTES DEL IMPUESTO		107.211.455	106.290.891	105.213.254	103.969.442	102.549.910	100.944.660	99.801.040	99.855.788	97.628.479	95.319.436
IMPUESTO		18.225.947	18.069.451	17.886.253	17.674.805	17.433.485	17.160.592	16.966.177	16.975.484	16.596.841	16.204.304
TOTAL DESPUES DEL IMPUESTO		88.985.508	88.221.439	87.327.001	86.294.637	85.116.426	83.784.068	82.834.863	82.880.304	81.031.637	79.115.132
(+) DEPRECIACION		7.994.205	7.994.205	7.994.205	7.994.205	7.994.205	7.994.205	7.336.375	5.272.999	5.272.999	5.124.000
INVERSION INICIAL	168.731.600										
CAPITAL DE TRABAJO	63.857.719										
TOTAL	- 232.589.319	96.979.713	96.215.644	95.321.206	94.288.842	93.110.631	91.778.273	90.171.238	88.153.303	86.304.636	84.239.132

⁹¹ Para los efectos de considerar la variación del costo de la vida útil del proyecto, se ha calculado el promedio del IPC de los últimos tres años – 2007, 2008 y 2009 – determinándose un promedio mensual del 0.36% y un promedio anual del 4,30%, tasa anual que se ha aplicado durante el período de ejecución del proyecto a los ítems de remuneraciones y gastos generales. Esta tabla de cálculo se encuentra en los Anexos.

7.9.1 Tabla N° 24: Flujo de caja. Escenario Normal⁹².

FLUJO DE CAJA: ESCENARIO NORMAL											
	0	1 (\$)	2 (\$)	3 (\$)	4 (\$)	5 (\$)	6 (\$)	7 (\$)	8 (\$)	9 (\$)	10 (\$)
INGRESOS TOTALES		540.815.100	551.631.402	562.664.030	573.917.311	585.395.657	597.103.570	609.045.641	621.226.554	633.651.085	646.324.107
REMUNERACIONES		98.280.000	102.506.040	106.913.800	111.511.093	116.306.070	121.307.231	126.523.442	131.963.950	137.638.400	143.556.851
GASTOS GENERALES		41.923.360	43.726.064	45.606.285	47.567.356	49.612.752	51.746.100	53.971.182	56.291.943	58.712.497	61.237.134
COSTOS VARIABLES		131.571.132	134.202.555	136.886.606	139.624.338	142.416.825	145.265.161	148.170.464	151.133.874	154.156.551	157.239.682
COSTOS OPERACIONALES		271.774.492	280.434.659	289.406.691	298.702.786	308.335.647	318.318.492	328.665.089	339.389.767	350.507.448	362.033.667
MARGEN DE CONTRIBUCION		269.040.608	271.196.743	273.257.339	275.214.524	277.060.010	278.785.078	280.380.553	281.836.787	283.143.637	284.290.440
DEPRECIACION		7.994.205	7.994.205	7.994.205	7.994.205	7.994.205	7.994.205	7.336.375	5.272.999	5.272.999	5.124.000
TOTAL ANTES DEL IMPUESTO		261.046.403	263.202.538	265.263.134	267.220.319	269.065.805	270.790.873	273.044.178	276.563.788	277.870.638	279.166.440
IMPUESTO		44.377.889	44.744.431	45.094.733	45.427.454	45.741.187	46.034.448	46.417.510	47.015.844	47.238.009	47.458.295
TOTAL DESPUES DEL IMPUESTO		216.668.514	218.458.106	220.168.401	221.792.865	223.324.618	224.756.424	226.626.667	229.547.944	230.632.630	231.708.145
(+) DEPRECIACION		7.994.205	7.994.205	7.994.205	7.994.205	7.994.205	7.994.205	7.336.375	5.272.999	5.272.999	5.124.000
INVERSION INICIAL	168.731.600										
CAPITAL DE TRABAJO	67.943.623										
TOTAL	- 236.675.223	224.662.719	226.452.311	228.162.606	229.787.070	231.318.823	232.750.629	233.963.042	234.820.943	235.905.629	236.832.145

⁹² Para los efectos de considerar la variación del costo de la vida útil del proyecto, se ha calculado el promedio del IPC de los últimos tres años – 2007, 2008 y 2009 – determinándose un promedio mensual del 0.36% y un promedio anual del 4,30%, tasa anual que se ha aplicado durante el período de ejecución del proyecto a los ítems de remuneraciones y gastos generales. Esta tabla de cálculo se encuentra en los Anexos.

7.9.2 Tabla N° 26: Flujo de caja. Escenario Optimista⁹³.

FLUJO DE CAJA: ESCENARIO OPTIMISTA											
	0	1 (\$)	2 (\$)	3 (\$)	4 (\$)	5 (\$)	6 (\$)	7 (\$)	8 (\$)	9 (\$)	10 (\$)
INGRESOS TOTALES		654.293.052	667.378.913	680.726.491	694.341.021	708.227.842	722.392.398	736.840.246	751.577.051	766.608.592	781.940.764
REMUNERACIONES		98.280.000	102.506.040	106.913.800	111.511.093	116.306.070	121.307.231	126.523.442	131.963.950	137.638.400	143.556.851
GASTOS GENERALES		41.923.360	43.726.064	45.606.285	47.567.356	49.612.752	51.746.100	53.971.182	56.291.943	58.712.497	61.237.134
COSTOS VARIABLES		159.244.272	162.429.157	165.677.741	168.991.295	172.371.121	175.818.544	179.334.915	182.921.613	186.580.045	190.311.646
COSTOS OPERACIONALES		299.447.632	308.661.262	318.197.826	328.069.744	338.289.943	348.871.875	359.829.539	371.177.506	382.930.942	395.105.631
MARGEN DE CONTRIBUCION		354.845.420	358.717.651	362.528.666	366.271.277	369.937.898	373.520.523	377.010.707	380.399.545	383.677.650	386.835.133
DEPRECIACION		7.994.205	7.994.205	7.994.205	7.994.205	7.994.205	7.994.205	7.336.375	5.272.999	5.272.999	5.124.000
TOTAL ANTES DEL IMPUESTO		346.851.215	350.723.446	354.534.461	358.277.072	361.943.693	365.526.318	369.674.332	375.126.546	378.404.651	381.711.133
IMPUESTO		58.964.707	59.622.986	60.270.858	60.907.102	61.530.428	62.139.474	62.844.636	63.771.513	64.328.791	64.890.893
TOTAL DESPUES DEL IMPUESTO		287.886.508	291.100.460	294.263.602	297.369.970	300.413.265	303.386.844	306.829.696	311.355.033	314.075.861	316.820.240
(+) DEPRECIACION		7.994.205	7.994.205	7.994.205	7.994.205	7.994.205	7.994.205	7.336.375	5.272.999	5.272.999	5.124.000
INVERSION INICIAL	168.731.600										
CAPITAL DE TRABAJO	74.861.908										
TOTAL	- 243.593.508	295.880.713	299.094.665	302.257.807	305.364.175	308.407.470	311.381.049	314.166.071	316.628.032	319.348.860	321.944.240

⁹³ Para los efectos de considerar la variación del costo de la vida útil del proyecto, se ha calculado el promedio del IPC de los últimos tres años – 2007, 2008 y 2009 – determinándose un promedio mensual del 0.36% y un promedio anual del 4,30%, tasa anual que se ha aplicado durante el período de ejecución del proyecto a los ítems de remuneraciones y gastos generales. Esta tabla de cálculo se encuentra en los Anexos.

7.10 Tasa de descuento

Se deberá considerar la tasa de descuento, correspondiente a la rentabilidad exigida a los recursos que están implicados al proyecto. Para obtener la tasa de descuento con la que se evaluará esté, considerando los distintos escenarios ya detallados anteriormente.

La tasa de exigencia que se usara, esta basada en el modelo CAPM⁹⁴ (Modelo de Precios de Activos financieros), siendo este modelo el mas utilizado en las escuelas de negocios y por los analistas para la determinación de los rendimientos esperados de las inversiones reales.

De este modo la tasa de costo capital se basara de acuerdo a la siguiente igualdad del modelo CAPM⁹⁵:

- $K = R_f + \beta * PRM$

Esté modelo es aplicable, ya que la rentabilidad exigida por el accionista, expresa el rendimiento normal ofrecido por inversiones de riesgo análoga al de la empresa, siendo equivalente al denominado costo capital de los fondos propios. Esté costo que nace del mercado mide el rendimiento requerido por los accionistas debido al riesgo que incurre al invertir. Esta rentabilidad se obtiene añadiendo al tipo de interés sin riesgo, vigente en el momento de la estimación, una prima de riesgo que incorpore el rendimiento adicional que demanda el mercado por invertir.

De acuerdo a lo encontrado, se tomara la información obtenida de “EIG Consultores”, en relación a la estimación de la tasa de costo capital para los periodos (2006 – 2009), dando un resultado en cuanto a exigencia de un 13,26%.

Antes de pasar al siguiente punto de evaluación económica del proyecto en análisis, se considerará la opción de aplicar a los tres escenarios ya mencionados una tasa de exigencia mayor a la obtenida anteriormente, para así, mostrar otro panorama de evaluación que implique un mayor nivel de exigencia al proyecto en consideración al elevado nivel de inversión. Una vez realizado el análisis se calculará el periodo de recuperación de la inversión.

⁹⁴ Modelo CAPM; www.regulacion-mercados.cl

⁹⁵ Rf: esta corresponde a la tasa anual de la libreta de ahorro a plazo diferido del Banco Estado.

β : Este se dará en relación al Índice General de Precios de Acciones (IGPA).

PRM: se utiliza un estimador del valor esperado de la diferencia entre la rentabilidad de la cartera de inversiones y la rentabilidad del instrumento libre de riesgo.

7.11 Criterios de evaluación económica del proyecto.

En este punto se darán a conocer y analizar los resultados financieros de los tres escenarios expuestos anteriormente, utilizando indicadores como lo es el valor Actual Neto⁹⁶, la Tasa Interna de Retorno⁹⁷ y el Periodo de Recuperación⁹⁸. Estos indicadores se incorporarán a los escenarios por separado.

7.11.1 Resultados financieros escenario pesimista

Tabla N° 28: resultados evaluación escenario pesimista.

TASA	13,26%	20%	25%
VAN	\$ 267.054.234	\$ 159.831.065	\$ 102.895.915
TIR	39%	39%	39%

En este escenario, al aplicarse una tasa del 13,26% se obtiene un incremento patrimonial de \$267.054.234. Mientras que a utilizar las otras tasas de exigencias ya sea 20% y 25% se obtendría un incremento patrimonial de \$159.831.065 y \$102.895.915 respectivamente.

Por otro lado en los tres casos la Tasa Interna de Retorno es de un 39%, significando que esta tasa sigue siendo superior aunque en menor grado de acuerdo a los distintos escenarios, los que se podrán ver a continuación. Esta tasa refleja que el proyecto en un escenario pesimista, sigue siendo rentable.

7.11.2 Resultados financieros escenario normal

Tabla N° 29: resultados evaluación escenario normal.

TASA	13,26%	20%	25%
VAN	\$ 998.968.283	\$ 725.442.333	\$ 581.291.602
TIR	96%	96%	96%

Este escenario de acuerdo a los resultados es sin duda el mas objetivo ya que no se incrementan tanto los valores, como en el escenario optimista, el cual se vera a continuación. Al aplicarse una tasa del 13,26% el incremento patrimonial será de \$998.968.283. Mientras que a utilizar las otras tasas de exigencias ya sea 20% y 25% se obtendría un incremento patrimonial de \$725.442.333 y \$581.291.602 respectivamente.

⁹⁶ Valor Actual Neto (VAN): es la diferencia entre el valor actual de los beneficios brutos y el valor actual de los costos y las inversiones.

⁹⁷ Tasa Interna de Retorno (TIR): corresponde a aquella tasa de descuento que hace que el VAN del proyecto sea exactamente igual a cero.

⁹⁸ Periodo de Recuperación (PAY-BACK): corresponde al periodo de tiempo necesario para que el flujo de caja del proyecto cubra el monto total de la inversión.

En los tres casos la Tasa Interna de Retorno es mayor a la tasa exigida por los inversionistas siendo de un 96%, significando la rentabilidad del proyecto.

7.11.3 Resultados financieros escenario optimista

Tabla N° 30: resultados evaluación escenario optimista.

TASA	13,26%	20%	25%
VAN	\$ 1.402.570.094	\$ 1.036.285.125	\$ 843.487.993
TIR	122%	122%	122%

De acuerdo a lo generado por el proyecto en un escenario optimista, y aplicando una tasa de exigencia del 13,26%, transformándose en un incremento patrimonial de \$1.402.570.094. Mientras que a utilizar las otras tasas de exigencias ya sea 20% y 25% se obtendría un incremento patrimonial de \$1.036.285.125 y \$843.487.993 respectivamente.

Por otro lado, la Tasa Interna de Retorno en los tres casos es mayor a la exigida, siendo de 122%, ratificando claramente esta mayor tasa, implicando la rentabilidad del proyecto.

7.12 Conclusión de resultados financieros

Se puede concluir, que de acuerdo a lo analizado en los tres escenarios posibles del proyecto, se considera al escenario normal, ya que éste es el escenario mas probable de acuerdo a la demanda que puede esperar la empresa, debido a lo nuevo del servicio ofrecido, en función de una parte de la población con discapacidad, teniendo en cuenta que el numero de éste grupo de personas crece día a día. También en este escenario se observa el buen comportamiento de los flujos, siendo siempre positivos y ascendentes de manera conservadora cada año, considerando el incremento de la demanda y de los precios y costos a través de los años.

Por otro lado en los escenarios analizados, la Tasa Interna de Retorno responde sobre la tasa exigida a estos escenarios posibles del proyecto, pero como se dijo anteriormente se considerara la TIR del escenario normal, sin embargo, en el escenario optimista existe una TIR elevadísima, lo cual, se considera tener una rentabilidad mas conservadora y segura.

Recabado estos datos, se puede inferir la rentabilidad para la realización del proyecto en análisis.

Conclusión

Al concluir este proyecto, se podría señalar que el Centro Turístico Nuevo Amanecer posee una gran diferenciación en cuanto a su competencia, a través de los servicios ofrecidos a una parte de la población con discapacidad, lo cual se transforma en una empresa pionera en la entrega de servicios adaptados, creando así, la integración que buscaba desde un principio.

De acuerdo a lo analizado en los capítulos anteriores, es necesario que se adopte una conciencia colectiva que permita transitar sin barreras a todos aquellos que tienen alguna discapacidad, a fin de mejorar la calidad de vida, diseñando una perspectiva que permita una integración real. Siendo esté implantado alrededor del mundo, entregando importantes beneficios, ya sea, para las personas con discapacidades y sin duda para las empresas del rubro, abriendo un importante mercado.

También se puede inferir la importancia del segmento de los discapacitados en general, y de los discapacitados físicos, mentales y tercera edad, en particular, con respecto al total de la población, lo que hace un crecimiento potencial en el futuro. Y las ganas de estas personas en participar de actividades turísticas activamente. Además, a lo largo del proyecto, se encuentra un término de relevancia, el que será fundamental a la hora de desarrollar el proyecto, este término es la Accesibilidad, concluyendo, que es una necesidad básica para las personas con discapacidad a la hora de visitar un lugar, permitiendo que estas personas se dirijan a distintos escenarios sin preocuparse de su condición. En relación al tema, los requisitos mínimos legales no garantizan la accesibilidad total para las personas con discapacidad, lo cual, la realidad actual de la accesibilidad en Chile, pese a los esfuerzos de sensibilidad social, aun no alcanza totalmente a cubrir todas las necesidades de estas personas en cuanto a las barreras del entorno.

Lo que significa, para el desarrollo del proyecto, que las consideraciones en cuanto a la accesibilidad, lo hacen un factor de diferenciación para la futura competencia, en definitiva la accesibilidad jugara un factor clave entre el visitante con discapacidad y el establecimiento turístico.

Por lo que, la formulación de este proyecto, es sin duda, de gran ayuda, para la integración y no discriminación de la población que posee alguna discapacidad, en un espacio, en donde mediante los servicios y actividades recreativas, mejorara en gran parte la calidad de vida de estas personas, y a la vez potenciara la oferta turística de la región y el país.

En cuanto al público a quien va dirigido el proyecto, queda en claro que las personas con discapacidades, son los que tienen hoy en día una dificultad o más bien una inaccesibilidad a participar en actividades recreativas, significando que no hay una oferta turística masiva de esta naturaleza. Por lo que, el Centro Turístico Nuevo Amanecer, tendrá la oportunidad de abarcar a este mercado creciente, para así brindarles un servicio con accesibilidad y de integración, teniendo una función fundamental el personal, a cargo de este centro Turístico.

En busca de la validez de este Centro Turístico, se puede señalar que los análisis financieros, arrojan viabilidad a la realización de este proyecto, a pesar de la importante inversión. Lo que hace posible el desarrollo del proyecto, para así, crear una instancia de integración, satisfaciendo las necesidades del mercado que requiera de este servicio, logrando un turismo sin barreras, transformándose posteriormente en un turismo accesible, el cual ya está avanzando en el mundo entero. Ya que para el sector turístico se refleja a un segmento de mercado creciente, lo que se señala en capítulos anteriores, y por otro lado refleja a las personas con discapacidad suponiendo la posibilidad de disfrutar su tiempo libre, en un espacio con actividades turísticas.

Para finalizar, se puede señalar que, el potente incremento de establecimientos turísticos en la región y el país, junto a los cambios que se han producido en los espacios turísticos, unido al poco interés, en cuanto a la accesibilidad total para personas con discapacidad, son las razones del por qué se formuló un proyecto de esta naturaleza dirigido a personas con discapacidad, para así ofrecer una oferta accesible, rompiendo lentamente con las barreras arquitectónicas, sociales y comunicacionales.

Propuestas futuras al proyecto

Como se señaló anteriormente, la idea de la formulación de este proyecto, es motivada por la necesidad de contribuir a la integración turística, a través de un espacio en donde se realicen un importante número de actividades recreativas. Además de eso, crear una oportunidad de negocio, teniendo como razón fundamental la accesibilidad total dirigida a personas con discapacidad, permitiendo así, el disfrute del tiempo libre, lo que significara un mejoramiento en la calidad de vida.

En cuanto a las proyecciones futuras, se planteara la ampliación de las instalaciones, una de estas ampliaciones puede ser referida al área de gastronomía, para así aumentar la capacidad del comedor, también se pretenderá crear nuevos espacios, para aumentar las actividades recreativas, uno de ello, será la instalación de juegos integradores adaptados (sube y baja para silla de ruedas, rampa accesible con toboganes y pasa manos) y equipamiento para la tercera edad (juegos de volante, caminador aéreo, descontracturador de columna), todos estos, alrededor del establecimiento turístico.

Siguiendo con las proyecciones futuras, será necesaria la implementación de transportes accesibles, para así, facilitar aun más el acceso al Centro Turístico, ya que el transporte es un factor importante a la hora de hablar de accesibilidad, transformándose en un gran reto para el Centro Turístico, contar con transportes accesibles.

Otra implementación que hará el Centro Turístico, será contar con personal de trabajo que posean alguna discapacidad, para así, se integren a los grupos de trabajos ya establecidos anteriormente. La inclusión de personas con discapacidad en el mundo laboral tiene cifras muy elevadas en el resto del mundo, es por esto que, se planteara abrir espacios laborales para estas personas, lo que se transformara en un reto importante, hacia la integración total.

En el tema de accesibilidad, se abre la posibilidad de crear futuras propuestas, ya que en el caso de este proyecto, la accesibilidad estará enfocada en personas con discapacidades físicas, mentales y tercera edad, lo cual, hace necesario proponer en un futuro no muy lejano, la posibilidad de entregar servicios de estas naturaleza, a la otra parte de la población con discapacidad incrementando el publico objetivo, para así, ir construyendo lentamente, pero concientemente un turismo accesible para todos.

Bibliografía

- 1.- El turismo en el mundo;
<http://www.juridicas.unam.mx/publica/librev/rev/derhum/cont/52/pr/pr33.pdf>
- 2.- El turismo como política central; <http://www.eumed.net/rev/turydes/01/uca.htm>
- 3.- La actividad turística en el mundo; Turismo informe anual 2008, Pág. n° 11, agosto de 2009.
- 4.- Estadística de turismo a nivel mundial- Organización Mundial de Turismo;
<http://www.grupovisiting.com/blog/estadisticas-de-turismo-a-nivel-mundial-organizacion-mundial-del-turismo/>
- 5.- La actividad turística en el mundo; Turismo informe anual 2008, Pág. n° (11-27), agosto de 2009.
- 6.- Artículo: Servicios turísticos en Chile no contemplan a discapacitados; La Tercera, 2008;
http://www.icarito.cl/medio/articulo/0,0,3255_5726_28807726,00.html
- 7.- Extracto; Turismo, Discapacidad y Accesibilidad, por Antón, octubre, 2003.
- 8.- La Clasificación Internacional de Deficiencias, Discapacidades y Minusvalías (2001);
apuntes.meduv.googlepages.com/04**Discapacidad**.ppt
- 9.- Definición de discapacidad; primer estudio nacional de la discapacidad en Chile;
<http://www.fonadis.cl/centro/estudios.php>
- 10.- Ley de integración social de las personas con discapacidad N° 19.284; Artículo 3, Inciso primero
- 11.- El concepto de discapacidad según la definición de la Organización Mundial de la Salud;
<http://segrabajador.blogspot.com/2007/07/el-concepto-de-discapacidad-segn-la.html>
- 12.- Antecedentes de la estadística en discapacidad en Chile. Primer Estudio de Discapacidad en Chile ENDISC 2004; http://www.fonadis.cl/centro/estudios_endisc2004.php
- 13.- Discapacidad;
http://www.risolidaria.tdata.cl/Portada/Dirseccion/Home_Discapacidad.asp?dir=Preguntas_y_Respuestas_DC&id=1682
- 14.- Discapacidad auditiva, física, Psíquica, intelectual;
<http://www.mesadiscapacidad.cl/pdf/ManualCap%203.pdf>
- 15.- Discapacidad auditiva, visual, física, intelectual; Sernatur
http://www.sernatur.cl/institucional/archivos/programas-turismo/ACCESIBLE/mun_81.pdf
- 16.- Discapacidad visual y esquema corporal;
http://www.integrando.org.ar/investigando/dis_visual.htm
- 17.- Deficiencias sensoriales; http://www.fonadis.cl/glosario/index.php#ancla_D
- 18.- Categorías de los distintos tipos de discapacidad;
http://www.risolidaria.tdata.cl/Portada/Dirseccion/Home_Discapacidad.asp
- 19.- Personas con discapacidad. La ONU y los derechos humanos;
<http://www.un.org/spanish/Depts/dpi/boletin/humanrights/disable.htm>
- 20.- La discapacidad en cifras;
<http://www.oni.escuelas.edu.ar/2004/NEUQUEN/690/disca10.htm>

- 21.- Personas con discapacidad en la comunidad Internacional;
http://www.infodisclm.com/documentos/accesibilidad/ay_tecnicas_accesib/discap_capt1.pdf
- 22.- Turismo accesible, hacia un turismo para todos, Mazars;
<http://www.minproteccionsocial.gov.co/discapacidad/turismoacce.pdf>
- 23.- Artículo 1, normas preeliminarias, Ley N° 19.284;
http://www.risolidaria.tdata.cl/Portada/Dirseccion/Home_Discapacidad.asp?dir=Leyes_DC&id=1294
- 24.- ¿Quiénes son las personas con discapacidad?;
<http://www.mesadiscapacidad.cl/pdf/ManualCap%202.pdf>
- 25.- Concepto europeo de la accesibilidad;
http://www.ciudadaccesible.cl/images/stories/otros_archivos/concepto_europeo_accesibilidad.pdf
- 26.- Normativa específica sobre accesibilidad y turismo, Ordenanza General de Urbanismo y Construcción, Chile; <http://www.sernatur.cl/institucional/archivos/programas-turismo/ACCESIBLE/manual-acc-anexos.pdf>
- 27.- La ONU y las personas con discapacidad; accesibilidad;
<http://www.un.org/spanish/esa/social/disabled/disacc.htm>
- 28.- Turismo accesible, SERNATUR; <http://www.sernatur.cl/institucional/archivos/programas-turismo/ACCESIBLE/turismo-accesible.pdf>
- 29.- Turismo accesible una realidad posible. La discapacidad en cifras;
<http://www.oni.escuelas.edu.ar/2004/neuquen/690/turis07.htm>
- 30.- TURISMO ACCESIBLE: Sistema integral de información para implementar un turismo para todos; <http://www.turismoaccesible.com.ar>
- 31.- Como diseñar un plan de negocios; Gram. Friend y Stefan Zehle. Primera edición en español, 2008.
- 32.- Jean – Jaques Lambin, Marketing Estratégico, 3° Edición año 2005.
- 33.- Michael Porter E, ventajas Competitivas, New York, The free press, 1985
- 34.- Servicios de Impuestos Internos; www.sii.cl
- 35.- Código del trabajo de Chile.
- 36.- Economía y negocios online: tipos de sociedades;
http://www.economiaynegocios.cl/mis_finanzas/detalles/detalle_emp.asp?id=287
- 37.- Asesorías en dirección estratégica:
http://hikingconsultores.cl/portal/index.php?option=com_content&view=article&id=52&Itemid=18
- 38.- Censo 2002, síntesis de resultados; <http://www.ine.cl/cd2002/sintesisencensal.pdf>
- 39.- Ambiente de negocio dinámico, Chilexportaservicios;
<http://www.chilexportaservicios.cl/ces/ChilePaisdeServicios/CaracteristicasGenerales/tabid/404/Default.aspx>
- 40.- Philip Kotler, John Bowen, James Makens, marketing para Turismo; 3° Edición.
- 41.- Turismo informe anual 2008:
http://www.ine.cl/canales/menu/publicaciones/calendario_de_publicaciones/pdf/24_10_09/turismo08.pdf

- 42.- Capitulo 2 “el turismo accesible y su demanda” :
<http://www.minproteccionsocial.gov.co/discapacidad/turismoacce.pdf>
- 43.- Artículo: Abrirán el turismo a discapacitados:
http://www.chile.com/tpl/articulo/detalle/ver.tpl?cod_articulo=61608
- 44.- FONADIS: Fondo nacional de la discapacidad. “Prevalecía de personas con discapacidad en Chile”, Resultado nacional. Fondo nacional de la discapacidad 2005.
<http://www.fonadis.cl/index.php?seccion=9¶metro=79>
- 45.- Primer estudio Nacional de la discapacidad e informes regionales ENDISC 2004:
http://www.fonadis.cl/descargas/centro/primer_estudio_de_la_discapacidad/Parte_3_RESULTA_DOS.pdf
- 46.- Turismo, discapacidad y accesibilidad. <http://www.geocities.com/deflox/14turi.htm>
- 47.- Operadores de turismo accesible; sitio oficial de San Martín de los Andes.
<http://www.sanmartindelosandes.gov.ar/turismo>
- 48.- Manual de accesibilidad turística: para personas con movilidad reducida y discapacidad. Programa turismo Municipal. Sernatur – proyecto accesible, arquitectos consultores;
http://www.ciudadaccesible.cl/images/stories/otros_archivos/abs.pdf
- 49.- Contrato de trabajo;
http://www.institutoblestgana.cl/virtuales/gest_rec_human/Unidad1/contenido2.htm
- 50.- Tramites para crear una empresa; www.paraemprender.cl, Gobierno de Chile, Ministerio de Economía.
- 51.- Instructivo normativo aplicado para hoteles y establecimientos similares;
http://www.minsal.cl/ici/formularios_autoridad_sanitaria/instructivos/instructivo_autorizacion_sanitaria_hoteles_establecimientos_similares.doc.
- 52.- Ley de integración social de las personas con discapacidad;
http://www.mideplan.cl/admin/docdescargas/centrodoc/centrodoc_8.pdf
- 53.- Normas uniformes sobre la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad;
http://www.ciudadaccesible.cl/images/stories/otros_archivos/normas_uniformes.pdf
- 54.- Resumen normas contenidas en la Ordenanza General de Urbanismo y Construcciones para el desplazamiento de personas con discapacidad;
http://www.ciudadaccesible.cl/images/stories/otros_archivos/oguc_05-2009.pdf
- 55.- Nassir Sapag Chain, Criterios de Evaluación de proyectos. Año 1998.
- 56.- Fundamentación teórica de la CIF; <http://www.iadb.org/sds/doc/soc-CIFFundamentaci%C3%B3nTe%C3%B3rica-s.pdf>
- 57.- Artículo: La emergente oferta turística para los discapacitados en Chile. La tercera- Abril de 2008. http://www.icarito.cl/medio/articulo/0,0,3255_5726_101155109,00.html
- 58.- Directrices de Accesibilidad en alojamientos turísticos;
<http://www.snr.gov.ar/directrices/directrices.pdf>
- 59.- Glosario de turismo, boletín técnico N° 1/2008; www.sernatur.cl
- 60.- Glosario instalaciones; www.ciudadaccesible.cl
- 61.- Artículo Hidroterapia: El ejercicio en el agua como método terapéutico;
http://www.ibermutuamur.es/revista_bip_antigua/45/pdf/08_TriMed_bip45.pdf

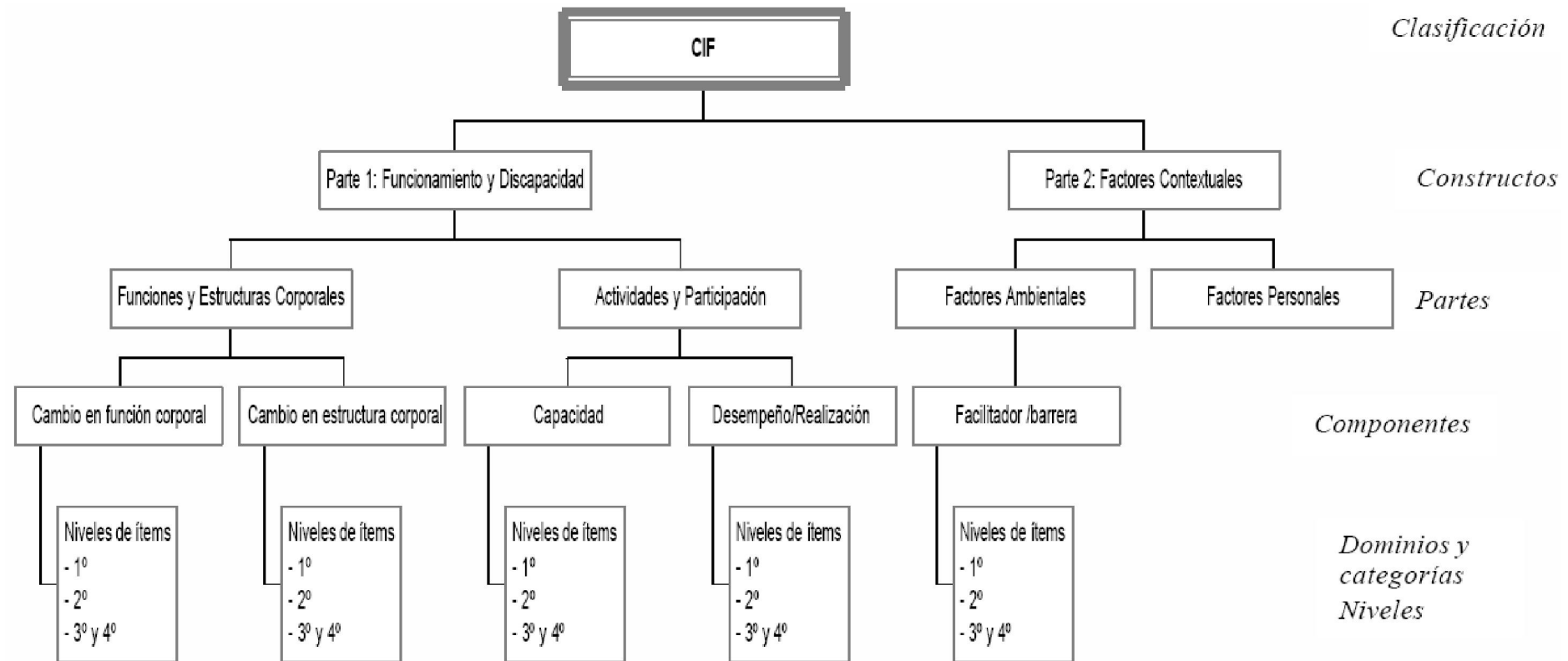
- 62.- Manual de Accesibilidad Integral. Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha - <http://www.jccm.es/social/accesibilidad/otro.htm>
- 63.- Cómo hacer los hoteles accesibles para personas con movilidad reducida
Plataforma Representativa Estatal de Discapitados Físicos (PREDIF) y Fundación ACS; http://213.190.9.11/predif/doc/Folleto_hoteles_accesibles.pdf
- 64.- Guía accesible del viajero con movilidad y/o comunicación reducida, Gobierno Español; <http://www.polibea.com/turismo/archivos/guia2007web.pdf>
- 65.- Directrices para que el desarrollo de las normas tenga en cuenta las necesidades de las personas mayores, y las personas con discapacidad. Edición 2004; http://www.unit.org.uy/misc/catalogo/GUIA_UNIT-ISO-IEC_71.pdf
<http://www.unit.org.uy/catalogo/resultados.php?access=1>
- 66.- Turismo accesible. Hacia un turismo para todos. Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI). Edición: Marzo 2003; <http://antiguo.cermi.es/documentos/descargar/TurismoAccesible.pdf>
- 67.- Pamela Prett Weber, Diseño Accesible, construir para todos. Corporación Ciudad Accesible. Primera Edición 2002, Chile.

Paginas Web relacionadas con el tema

- 1.- www.fonadis.cl Fondo Nacional de la Discapacidad - Informaciones
- 2.- www.ciudadaccesible.cl Corporación Ciudad Accesible, camino hacia la autonomía.
- 3.- www.accesible.com.ar sobre accesibilidad y supresión de barreras Arquitectónicas.
- 4.- www.ad-as.com/index_f.htm Muebles cocina y baño
- 5.- www.abledata.com Equipamientos y tecnología actual
- 6.- www.dynabau.com Artículos para baños y el hogar
- 7.- www.rovira-beleta.com Especializada en accesibilidad.
- 8.- <http://www.proyectoaccesible.cl/cl/> Proyecto Accesible (Chile)
- 9.- <http://www.mya.es/prod.htm> Movilidad y Accesibilidad
- 10.- http://www.risolidaria.tdata.cl/Portada/Dirseccion/Home_Discapacidad. Red solidaria en Internet.
- 11.- <http://v1.dpi.org/lang-sp/> Organización Mundial de personas con Discapacidad.
- 12.- <http://www.discapnet.es/castellano/Paginas/default.aspx> Portal de las Personas con Discapacidad.
- 13.- <http://www.crucijuegos.com> Productos/ aire libre/ integradores

ANEXOS: Centro Turístico Nuevo Amanecer

Anexo n° 1: Estructura de la Clasificación Internacional de Funcionamiento de la Discapacidad y la Salud⁹⁹



⁹⁹ Fundamentación teórica de la CIF; <http://www.iadb.org/sds/doc/soc-CIFFundamentaci%C3%B3nTe%C3%B3rica-s.pdf>

Anexo nº 2: **Información sobre discapacidad física, mental y tercera edad**¹⁰⁰.

La discapacidad física se origina por una deficiencia física, es decir, la pérdida o anomalía en la estructura anatómica de los sistemas osteo-articular (huesos y articulaciones), nervioso o muscular. Existe una limitación en el área motora o falta de control de movimientos, de funcionalidad y/o de sensibilidad, que impiden realizar las actividades de la vida diaria de manera independiente o realizarlas como las hace el común de las personas.

Las deficiencias que generan cualquier discapacidad física pueden ser: genéticas, congénitas, adquiridas, temporales y permanentes. Los grados de dificultad que presentan las personas para realizar actividades de distinta índole son: la realización con dificultad pero de manera independiente, independiente con apoyo de ayudas técnicas, dependiente parcial con apoyo de ayudas técnicas, dependientes con apoyo de ayudas técnicas, con poca posibilidad de realizar acciones o solo con ayuda de otros.

En cuanto a los mitos y creencias que se construyen en el entorno o quizás la falta de información, son los siguientes: Que no son capaces, que mientras más quietas y tranquilas se queden, están mejor cuidadas. que no deben exponerse a las actividades de la vida diaria, que si usan sillas de ruedas, están aún más impedidas para hacer una vida normal.

Finalmente hay una integración, cuando hay una conciencia de las capacidades de las personas con discapacidad física y de su excelente desarrollo laboral y social mediante la intervención de los espacios físicos y de participación.

Por otro lado, la discapacidad mental es un trastorno definido por la presencia de un desarrollo mental incompleto o detenido, caracterizado principalmente por el deterioro de las funciones concretas de cada etapa del desarrollo y que afectan a nivel global la inteligencia: las funciones cognitivas, del lenguaje, motrices y la socialización.

Las deficiencias que generan cualquier discapacidad física pueden ser: genéticas, congénitas, adquiridas. Cuando las personas con discapacidad mental tienen los niveles de autonomía, en menor o mayor grado, desarrollándose en los distintos ámbitos sociales, se crean una serie de problemáticas, debido a los prejuicios que existen.

En cuanto a los mitos y creencias que se construyen en el entorno o quizás la falta de información, son los siguientes: Que tienen corta vida, no son capaces, no pueden desenvolverse solos, son siempre niños, no se transforman en adultos, no entienden lo que uno habla.

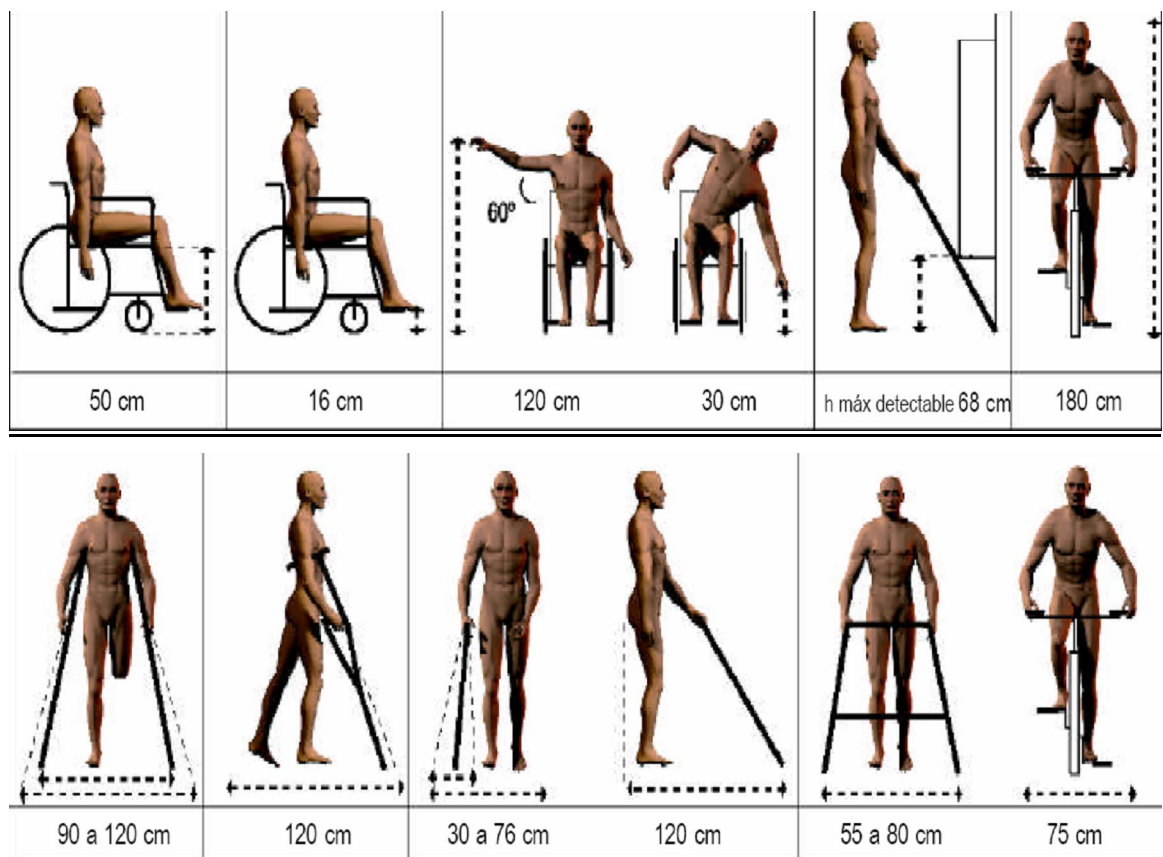
¹⁰⁰ 14.- Discapacidad, física, intelectual; <http://www.mesadiscapacidad.cl/pdf/ManualCap%203.pdf>

La discapacidad mental no es una enfermedad, es una condición humana. El desconocimiento es una acción que entorpece la autoconfianza de las personas con discapacidad mental, limitando sus condiciones para desenvolverse y aprovechar sus infinitas habilidades.

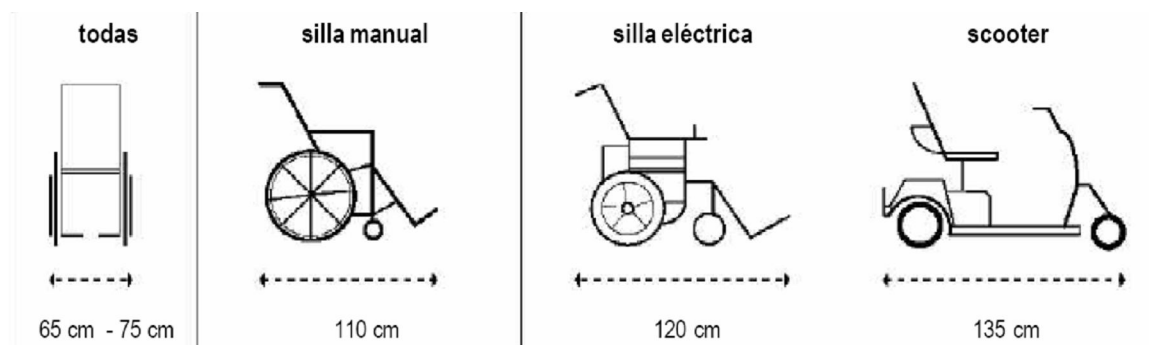
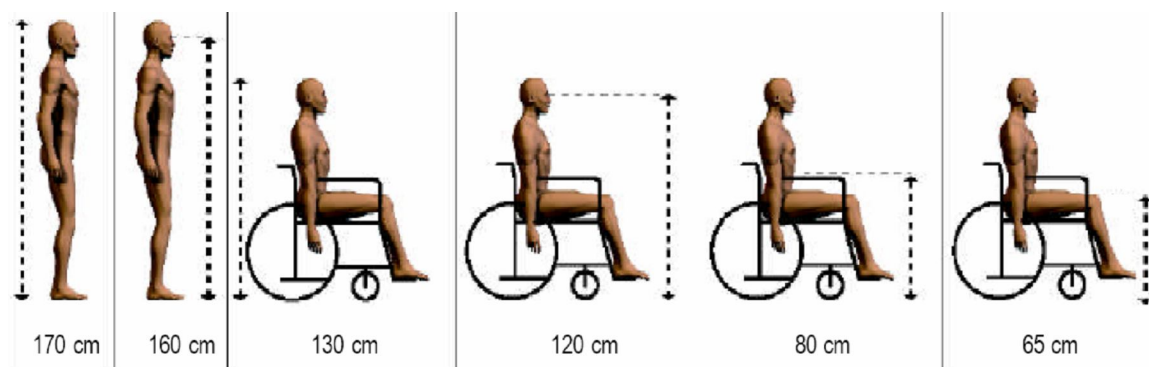
Finalmente, la tercera edad, es un grupo social que hace referencia a la población, normalmente jubilada y de 65 años o más. Este grupo de personas a estado creciendo rápidamente, debido a la baja natalidad y la mejora de la calidad de vida. Sin embargo, las condiciones de vida para parte de este grupo son difíciles, ya que pierden oportunidad de trabajo, actividad social sintiéndose postergados.

Este grupo, puede ser considerado con capacidades restringidas o sin capacidades restringidas. La tercera edad valora enormemente la accesibilidad y calidad de los servicios, como por ejemplo: asistencia médica, seguridad, buen trato, información, amplia oferta recreativa y transporte seguro y confortable.

Anexo nº 3: **Medidas antropométricas**¹⁰¹



¹⁰¹ Glosario instalaciones; www.ciudadacesible.cl



Anexo n° 4: Lugares con acceso para personas con discapacidad en Chile.

En este momento no existe un servicio similar a la de este centro turístico, por lo que el mercado no está totalmente cubierto, a pesar de que, a nivel nacional existen diversos servicios para personas con discapacidad, de los cuales, se detallarán a continuación:

Zona Norte

Playa Chinchorro (I Región) está habilitada la bajada a la playa y se instaló un columpio con silla anatómica, para menores discapacitados.¹⁰²

Turismo astronómico en Andacollo; en una zona reconocida por la comunidad astronómica internacional por tener los mejores cielos para la observación del espacio y el objetivo de convertir la actividad turística en uno de los principales polos de desarrollo, ofrece actualmente todas las facilidades para que se realice de forma óptima la atención de discapacitados, integrándolos de forma formidable en el Observatorio Collawara.¹⁰³

¹⁰² Artículo: La emergente oferta turística para los discapacitados en Chile. La tercera- Abril de 2008. http://www.icarito.cl/medio/articulo/0,0,3255_5726_101155109,00.html

¹⁰³ Discapacitados y el turismo astronómico en Andacollo- Chile; http://www.andeswines.cl/raiz/cultura.php?subaction=showfull&id=1172434567&archive=&start_from=&ucat=12&

En el Parque Nacional Pan de Azúcar (III Región) un sendero y un mirador accesibles, además de adecuar baños y sitios de *camping* especiales. Asimismo, los guardaparques están siendo capacitados para atender con la mayor cordialidad a este tipo de turistas¹⁰⁴.

Playa de Pichidangui: con baños especiales y rampas de acceso hasta la orilla del mar para las personas que presentan problemas de desplazamiento. Es la primera en su tipo en Latinoamérica, lo que representa un paso importante en la entrega de igualdad de condiciones de desarrollo para todas las personas. Con el mensaje “Playas sin Barreras, Turismo Para Todos”¹⁰⁵.

Zona Central.

El primer sendero en Chile para discapacitados motrices y sensoriales inaugurado por CONAF en la Reserva Nacional Lago Peñuelas, V Región. Tiene una extensión de 1.500 metros, es la única habilitada en un área silvestre protegida adaptada para no videntes, y cuenta con textos en escritura braille en sus 16 estaciones interpretativas, además de una maqueta de ubicación y animales embalsamados o reproducidos en arcilla, para que los ciegos puedan apreciar la fauna representativa. Fue diseñada para discapacitados motrices, sensoriales y para personas de la tercera edad¹⁰⁶.

Chilediscovery: el servicio se basa en la realización de actividades en medios naturales para personas con distinta discapacidad (auditiva, visual, mental y física)¹⁰⁷.

Ecoturismo en la VII Región: el Centro Biota Maule, de la Fundación Ayacara, es un *Lodge* de montaña ubicado al interior de un bosque de robles, en Vilches Alto, que impulsa un programa de conservación y desarrollo sustentable adaptado para recibir visitantes en silla de ruedas. En el futuro esperan construir un circuito de *canopy* para llevar a los discapacitados en tirolesa, hasta la orilla del río¹⁰⁸.

Reserva nacional río cipreses al este de Rancagua Trichahue: Sendero de 190 m. de longitud entre el matorral nativo llegando al río Cachapoal, en su Mirador se observa el cajón del río, la cordillera de Los Andes y la colonia de loros trichahue. Habilitado para turistas de la tercera edad o con dificultades motrices o visuales, en el Sendero Trichahues, que conduce hacia el mirador del

¹⁰⁴ Artículo: La emergente oferta turística para los discapacitados en Chile. La tercera- Abril de 2008. http://www.icarito.cl/medio/articulo/0,0,3255_5726_101155109,00.html

¹⁰⁵ Pichidangui: primera playa en Latinoamérica con acceso para discapacitados. Gobierno regional de Coquimbo. http://www.gorecoquimbo.cl/gore_news01.php?sc=2&id=217

¹⁰⁶ Corporación ciudadaccesible camino hacia la autonomía; http://www.ciudadaccesible.org/index.php?option=com_content&view=article&id=39

¹⁰⁷ Corporación ciudadaccesible camino hacia la autonomía; http://www.ciudadaccesible.org/index.php?option=com_content&view=article&id=39

¹⁰⁸ Artículo: La emergente oferta turística para los discapacitados en Chile. La tercera- Abril de 2008. http://www.icarito.cl/medio/articulo/0,0,3255_5726_101155109,00.html

mismo nombre. Este sendero está pavimentado y cuenta con barandas, además de letreros, maquetas y folletería en Sistema Braille¹⁰⁹.

Reserva Nacional Rió Clarillo (RM); ubicada a 45 kilómetros de Santiago. Se habilitaron en el área de merienda, denominada "Los Quillayes", cinco sitios para personas con algún tipo de impedimento físico. Cada uno de ellos tiene mesón, banca, fogón y basureros. También existen baños adaptados, un pequeño mirador a la orilla del río, estacionamientos reservados y un sendero pavimentado que conduce al sector de merienda¹¹⁰.

Reserva Nacional Radal siete Tazas VII Región; sendero de madera impregnada, de 350 metros, conectado con baños habilitados para usuarios en silla de ruedas. El recorrido parte en la caseta informativa de la reserva y termina en un mirador desde donde puede apreciarse el espectáculo de las siete tazas que le dan el nombre a esta reserva nacional. Tiene cinco estaciones interpretativas donde los visitantes encontrarán información relativa a la flora y fauna del lugar y permite conocer de cerca especies forestales predominantes en el sector como robles, cipreses y coigües¹¹¹.

En el Parque Nacional La Campana (V Región) se realizan excursiones ornitológicas donde pueden participar personas ciegas para escuchar y conocer la avifauna de ese lugar¹¹².

Zona Sur.

Espejo de luna: Isla grande de Chiloé, nace como un sueño poético de ver y disfrutar la naturaleza desde un punto de vista único en el mundo, sin importar edad o condición física. Facilidades accesibles Restobar cuenta con dos mesas y un baño accesibles para personas en silla de rueda y nuestro Lodge cuenta con dos suites dobles con baños habilitados para personas con discapacidades físicas. Además de senderos accesibles, cuentan con un ascensor accesible que lleva al quincho y acceso a la playa¹¹³.

¹⁰⁹ Corporación ciudadaccesible camino hacia la autonomía;

http://www.ciudadaccesible.org/index.php?option=com_content&view=article&id=39

¹¹⁰ Corporación ciudadaccesible camino hacia la autonomía;

http://www.ciudadaccesible.org/index.php?option=com_content&view=article&id=39

¹¹¹ Corporación ciudadaccesible camino hacia la autonomía;

http://www.ciudadaccesible.org/index.php?option=com_content&view=article&id=39

¹¹² Artículo: La emergente oferta turística para los discapacitados en Chile. La tercera- Abril de 2008.

http://www.icarito.cl/medio/articulo/0,0,3255_5726_101155109,00.html

¹¹³ Corporación ciudadaccesible camino hacia la autonomía;

http://www.ciudadaccesible.org/index.php?option=com_content&view=article&id=39

En la ciudad de Valdivia (X Región), el catamarán Marqués de Mancera está adaptado para recibir visitantes en silla de rueda y recorrer el Río Cruces y el Santuario de Aves, aunque sin desembarcar en Corral¹¹⁴.

Cabañas turismo fácil – frutillar: ubicadas en el hermoso pueblo de Frutillar, las cabañas han sido diseñadas para acomodar también a personas de tercera edad y/o con discapacidad física¹¹⁵.

Sendero adaptado para personas con discapacidad en el cerro Ñielol, Temuco: Sendero adaptado a discapacitados motrices, placas con escritura Braille y audio para discapacitados visuales y equipos MP4 con interpretación de lenguaje de señas para discapacitados auditivos. Baños adaptados y acceso a la Centro de Información Natural ubicado en las alturas del Cerro Ñielol¹¹⁶.

Torres del Paine (XII Región) hay 100 m de terreno adaptado, en el cual se llega a divisar el glaciar Gray. Además, un programa de pesca deportiva y un recorrido de audición de aves para ciegos con la asesoría de un ornitólogo¹¹⁷.

Analizando esta especie de catastro, se puede decir que en Chile el servicio turístico para discapacitado se ha ido incrementando, lo que significa que las personas con capacidades reducidas tiene un gran número de alternativas para visitar el país, sin embargo, no existe un lugar específico que reúna todos los atractivos necesarios para vacacionar en familia.

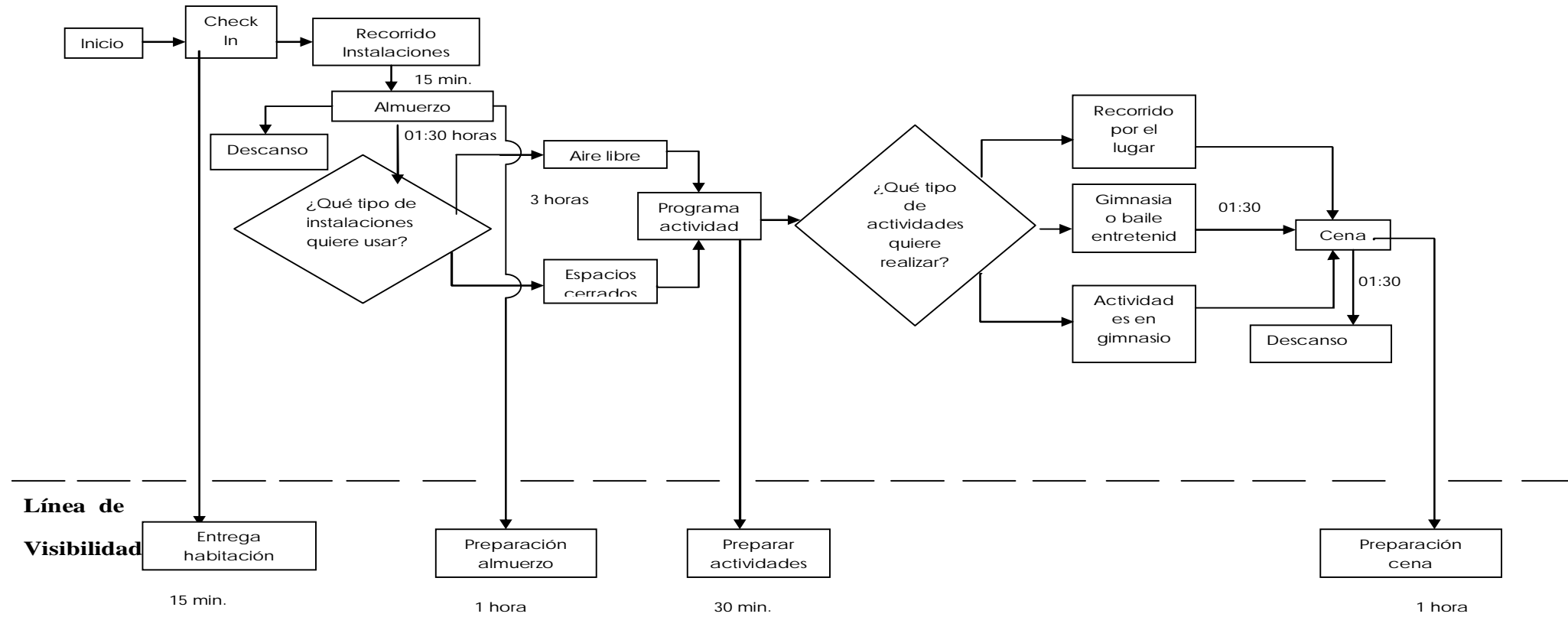
¹¹⁴ Artículo: La emergente oferta turística para los discapacitados en Chile. La tercera- Abril de 2008.
http://www.icarito.cl/medio/articulo/0,0,3255_5726_101155109,00.html

¹¹⁵ Corporación ciudadaccesible camino hacia la autonomía;
http://www.ciudadaccesible.org/index.php?option=com_content&view=article&id=39

¹¹⁶ Corporación ciudadaccesible camino hacia la autonomía;
http://www.ciudadaccesible.org/index.php?option=com_content&view=article&id=39

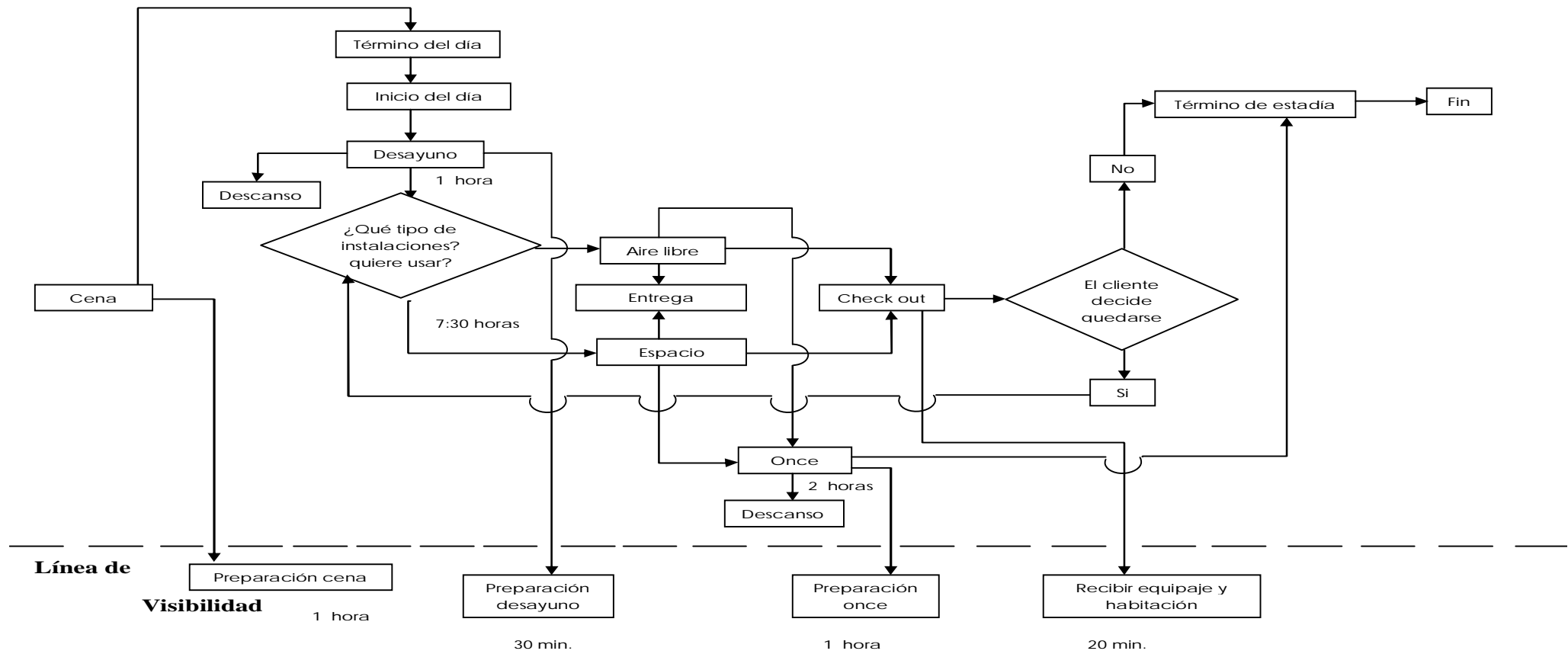
¹¹⁷ Artículo: La emergente oferta turística para los discapacitados en Chile. La tercera- Abril de 2008.
http://www.icarito.cl/medio/articulo/0,0,3255_5726_101155109,00.html

Anexo nº 5: Diagramas de flujo de procesos: **Programa estadía en Nuevo Amanecer**¹¹⁸.

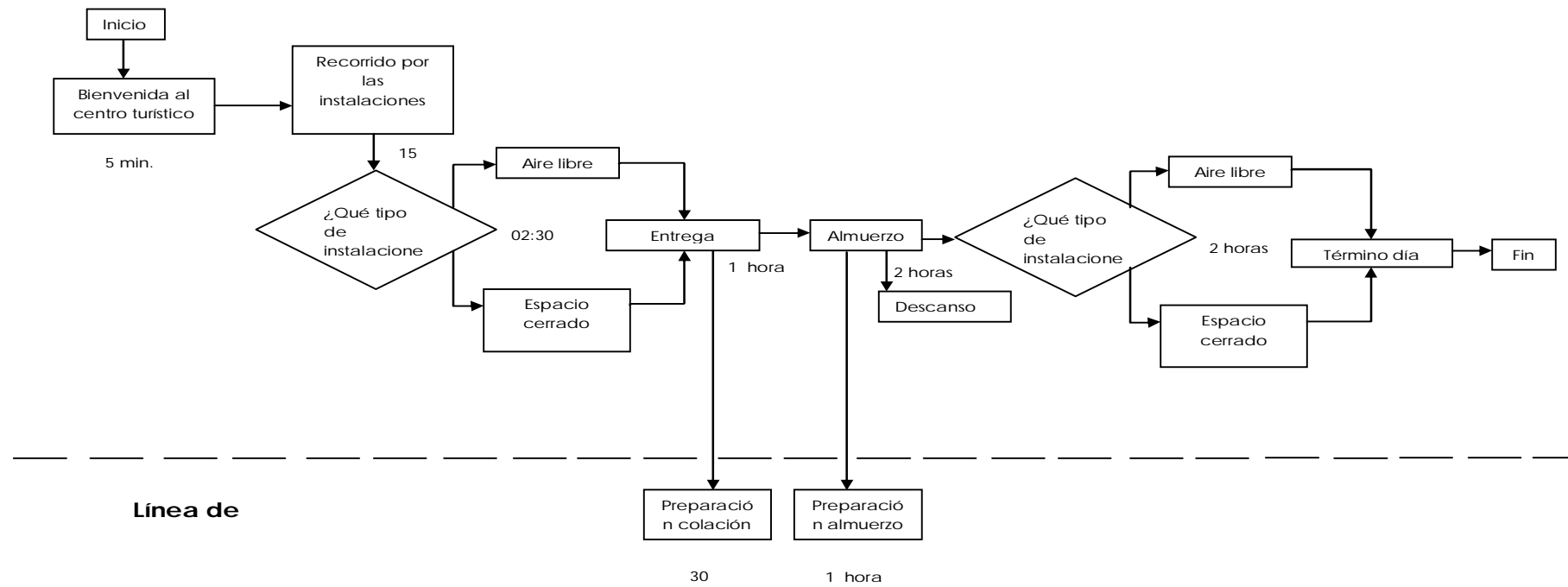


Continuación diagrama de flujo de procesos: Programa estadía en Nuevo Amanecer

¹¹⁸ Elaboración propia

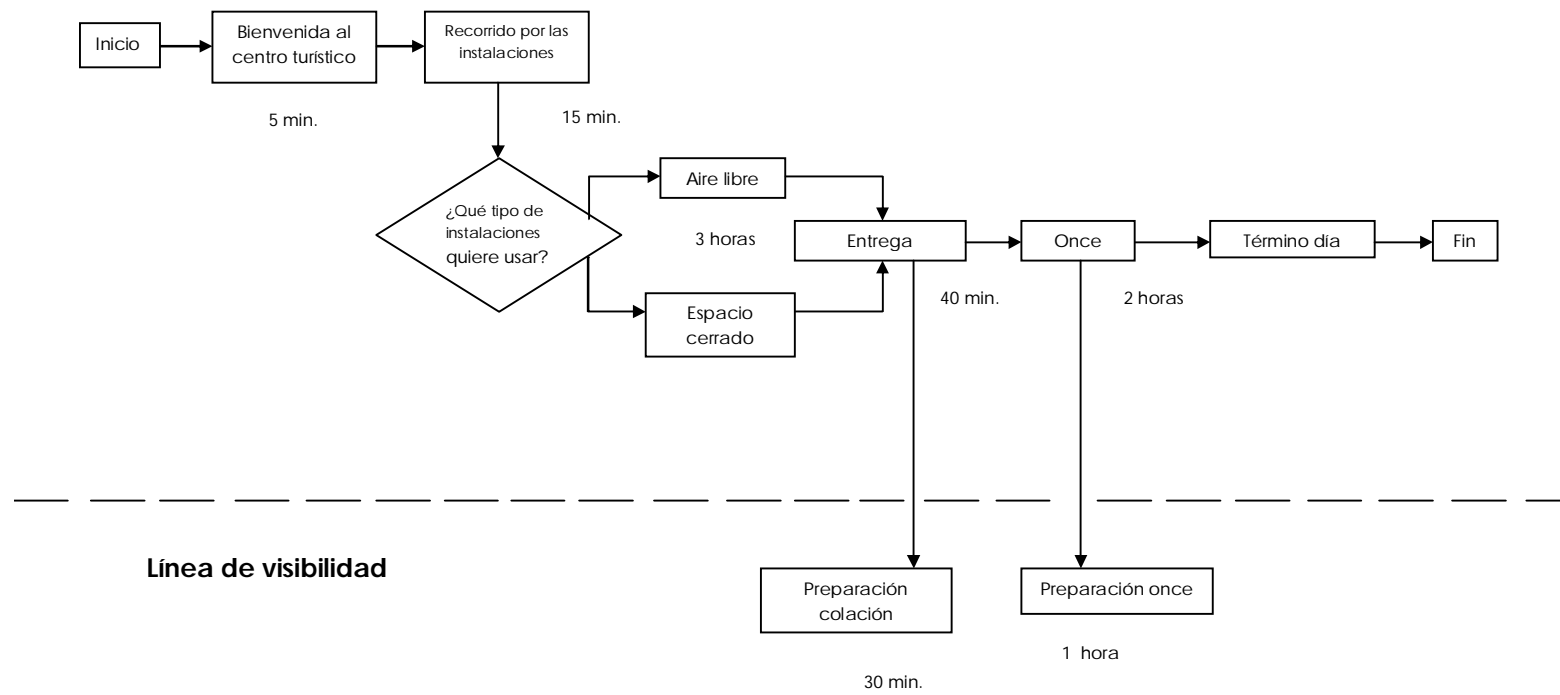


Anexo nº 5.1: Diagramas de flujo de procesos: **Visita diaria “Día recreativo con almuerzo”**¹¹⁹



¹¹⁹ Elaboración propia.

Anexo nº 5.2: Diagramas de flujo de procesos: **Visita diaria “Día recreativo con once”**¹²⁰



¹²⁰ Elaboración propia.

Anexo nº 6: **Características de la capacitación del personal**¹²¹

Para prestar un buen servicio a las personas con discapacidad, es importante contar con una buena información, capacitación y predisposición para su atención, brindando comodidad y tranquilidad al visitante. Significando que la capacitación del personal de un Alojamiento Turístico, se convierte en un elemento importante.

Se debe definir la capacitación que debe recibir todo el personal, a partir de las habilidades y conocimientos. La capacitación debe ser la necesaria para la implementación de las siguientes materias: Recomendaciones generales (naturalidad, respeto, sentido común, buena atención al usuario, etc.), atención a personas con discapacidad física, mental y tercera edad que utilicen bastones, tengan problemas al caminar o se movilizan en silla de ruedas.

Por otro lado se deberá mantener certificados de las capacitaciones realizadas por los organismos calificados.

A la hora de enfrentarse a una atención de una persona con discapacidad, lo fundamental para la plena integración, es saber como interactuar adecuadamente con estas personas. Cada persona con discapacidad es única, sus necesidades le harán diferente a otra persona. Lo cual, será necesario respetar y tratar de conocer cuáles son las características de las personas con la que se va a interactuar, pero sin duda el trato natural debe predominar en la atención.

En cuanto a la atención a personas con limitaciones en la movilidad (las que utilizan ayudas técnicas para caminar, ya sea andador, bastones o muletas), se les debería preguntar si necesitan una silla de ruedas para desplazarse en el lugar. En cambio, a la atención a personas que utilizan sillas de ruedas, se deberán dirigir a la persona que esta en la silla de ruedas y no a su acompañante, y para hablar con esta persona, es necesario situarse de frente y en lo posible a la misma altura visual, no apoyarse en la silla de ruedas, se debe preguntar si necesita ayuda antes de empujar la silla de ruedas, si lo necesita no empujar la silla demasiado deprisa ni girarla bruscamente.

Al momento de atender a una persona con limitaciones para la comprensión, se deberá ser natural y sencillo a la hora de hablar, se debe responder a las preguntas realizadas por las personas con limitaciones, y asegurarse que se entendió, explicar las cosas varias veces, pero de diferente manera, tratar a la persona de acuerdo a su edad y por ultimo tratar de facilitar su relación con otras personas.

Anexo nº 6: **Protección contra incendios y alarmas**¹²²

¹²¹ Directrices de Accesibilidad en alojamientos turísticos;
<http://www.snr.gov.ar/directrices/directrices.pdf>

¹²² Directrices de Accesibilidad en alojamientos turísticos;
<http://www.snr.gov.ar/directrices/directrices.pdf>

La protección contra incendio consistirá en un conjunto de condiciones que se deberán observar en las instalaciones y equipamiento del establecimiento turístico, para resguardar la seguridad de los clientes.

Existiendo normas y manuales, que permiten prevenir incendios, sin embargo, hay que tener en cuenta, que se está hablando de personas con discapacidad o movilidad reducida. Para ello, la instalación de un sistema de alarmas de incendios debe ser sonora y estar ubicada en el entorno del establecimiento turístico. Por lo que, se deberá cumplir con la normativa y capacitar entre el personal, a un grupo destinado especialmente para la evacuación de estas personas.

Anexo nº 6: **Glosario de turismo**¹²³

Actividades turísticas: La actividad, en conjunto con los atractivos de un lugar, que corresponde a la motivación básica del viaje. Se podría decir que no es posible un desarrollo turístico si el visitante no puede realizar actividades, aunque en muchos casos se trate sólo de contemplar el paisaje.

Demanda turística: es el total de personas que viaja o desea viajar para usar las instalaciones y servicios turísticos ubicados en lugares distintos al de residencia. Por lo tanto, está formada por el conjunto de consumidores o posibles consumidores de servicios turísticos.

Oferta turística: esta conformado por tres componentes básicos: atractivos turísticos, planta turística e infraestructura, los cuales pueden ser puestos en el mercado mediante procesos de gestión, desarrollados por los empresarios turísticos.

Recreación: consiste en el desenvolvimiento placentero y espontáneo del hombre en el tiempo libre, con tendencia a satisfacer ansias de descanso, entretenimiento, expresión, aventura y socialización.

Turismo: según la Organización Mundial de Turismo, el turismo es el conjunto de actividades realizadas por las personas durante sus viajes y permanencias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año, por motivos diferentes al de ejercer una actividad remunerada en el lugar visitado.

Centro turístico: Corresponde a un centro urbano de dimensión variable en cuyos límites de influencia existe una importante dotación de infraestructura, servicios y atractivos turísticos. Estos centros cumplen varias funciones, siendo las de estadía y de distribución unas de las más importantes.

¹²³ Glosario de turismo, boletín técnico N° 1/2008; www.sernatur.cl

Instalaciones para personas con discapacidad: infraestructura destinada a satisfacer los requerimientos de personas discapacitadas físicamente (en sillas de ruedas, con movilidad reducida o disminuida), por ejemplo, rampas para sillas de ruedas, puertas anchas de acceso a los recintos.

Anexo n° 6.1: **Glosario Directrices de Accesibilidad**¹²⁴

Accesibilidad al medio físico: posibilita a las personas que, con discapacidad y/o movilidad reducida desarrollen actividades en edificios y en ámbitos urbanos y utilicen los medios de transporte y sistemas de comunicación.

Accesibilidad universal: característica del medio, ya sea urbano, edificación, comunicación o de transporte, que permiten a las personas, independientemente de su condición física, el acceso y utilización de espacios, instalaciones, edificaciones y servicios. También es una condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes y servicios, así como los objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad y de la forma más autónoma y natural posible.

Asiento rebatible de ducha: Asiento de pared para ducha, generalmente plástico de forma hundida y barras integradas para mayor seguridad.

Discapacidad y deficiencia: según la CIF es un término genérico que incluye déficit, limitaciones en la actividad y restricciones en la participación. Indica los aspectos negativos de la interacción entre un individuo y sus factores contextuales, ya sean factores ambientales y personales. En cuanto a la deficiencia, se puede decir que es una pérdida o anomalía de una estructura corporal o de una función fisiológica, incluyendo las mentales.

Discapacidad mental: Es una condición de funcionamiento intelectual con la cual se puede haber nacido o bien ocurrida después del nacimiento. Se caracteriza por limitaciones tanto de la inteligencia como en las habilidades de adaptación social y práctica.

Discapacidad física: dificultad en el sistema locomotor. Dentro de este grupo se considera a los usuarios de silla de ruedas, las personas con amputaciones como así también a las personas con movilidad reducida que tengan dificultades para deambular, trastornos del equilibrio, musculares, articulares.

Turismo accesible: Se considera como el conjunto de actividades orientadas al turismo y recreación que posibilitan la plena integración, permitiendo ser turistas con plenos derechos al

¹²⁴ Directrices de Accesibilidad en alojamientos turísticos;
<http://www.snr.gov.ar/directrices/directrices.pdf>

máximo número de personas al margen de su edad o cualquier otra circunstancia personal que afecte a su capacidad de movilidad o de comunicación.

Anexo nº 6.2: **Glosario de instalaciones**¹²⁵

Accesorios baños: la instalación a una altura no superior de 1,20 m.

Áreas de atención a público: espacio de aproximación de 1,50 x 1,50 m. con un mostrador de altura máxima de 80 cm y un espacio libre inferior a 40 cm de profundidad.

Dormitorio, duchas, lavamanos y wc: debe tener una altura de cama de 45 a 50 cm. Debe alcanzar elementos desde la cama en un radio de acción de 60 cm máximo. Barra para colgar ropa a 120 cm máximo, repisas alcanzables hasta 130 cm. Las duchas deben tener: Pendiente de 2% al desagüe y desnivel de 1,5 cm para evitar la salida del agua. Grifería tipo monomando y ducha teléfono alcanzables en radio de acción de 45 cm. El lavamanos, debe tener una altura de 80 cm, sin pedestal ni mobiliario inferior. Grifería tipo monomando. WC: debe tener una altura taza de 50 cm. Una profundidad mínima de 70 cm.

Instalaciones: las instalaciones eléctricas, gas o calefacción deben ubicarse en un rango de altura de 90 a 120 cm. Enchufes eléctricos, de teléfono, etc a altura mínima de 40 cm.

Pasillos: deben tener un ancho mínimo 1,40 m. Evitar obstáculos u objetos adosados a la pared que sobresales más de 20 cm. Y el piso debe ser antideslizante.

Rampas: deben tener un ancho mínimo 1 m. Hasta 2 m de desarrollo permite un 12% de pendiente. De 2 m a 8 m un 8% de pendiente. Pasamanos y borde protector lateral de 10 cm de alto como mínimo.

Anexo nº 7: **Señalética**

La señalización es muy importante, para las personas que poseen alguna discapacidad, teniendo que ser la información clara, simple e identificable.

¹²⁵ Glosario instalaciones; www.ciudadacesible.cl

El símbolo internacional de accesibilidad, indica la no existencia de de barreras arquitectónicas, tanto en el acceso, como al interior del lugar, siendo la medida mínima de 15 x 15 cm, este deberá ser blanco con el fono azul, y sirve para identificar: recorridos de accesos, servicio higiénicos, ascensores y estacionamientos.



Anexo n° 8: **Extracto de normativa sobre accesibilidad y turismo, Ordenanza General de Urbanismo y Construcción, Chile**¹²⁶.

Estas son normas para asegurar el libre desplazamiento a las personas con discapacidad, siempre en referencia los establecimientos turísticos, en los cuales, poseen el menor incremento de accesibilidad.

De acuerdo al artículo 2.2.8, sobre cruces peatonales, se deberá cumplir, a lo menos, con las siguientes prescripciones: el desnivel de las veredas con las calzadas deberá ser de radiantes rampas antideslizantes, las cuales no podrán exceder el 12% de pendiente y estar libres de obstáculos. El mobiliario urbano ubicado en el espacio publico, como teléfonos, señalizaciones, debería tener condiciones adecuadas para personas con discapacidad. Entre otras.

De acuerdo al articulo 2.4.2, sobre estacionamientos, estos estacionamientos deberán tener un ancho mínimo de 3,6 metro, permitiendo el descenso y ascenso a una zona de circulación libre y segura. Los estacionamientos deberán singularizarse en los planos del proyecto y su comunicación con el resto del establecimiento.

De acuerdo al articulo 4.1.7, sobre accesibilidad a edificios públicos, siendo este articulo obligatorio desde el 31 de Diciembre de 2003, facilitando la accesibilidad a personas con discapacidad, la ordenanza obligara a tener al menos una puerta de entrada al edificio accesible, recorridos mediante rampas antideslizantes, estas deberán contar con un ancho libre mínimo de 0,90 m, sin obstáculos y tener una pendiente máxima de 12%. En los accesos principales, no se permitirá alfombras no adheridos al piso. Los pasillos tendrán un ancho mínimo de 1.40 metros. Finalmente cuando existan teléfonos de uso publico al menos 1 de cada 5, deberá permitir el uso por personas en silla de ruedas.

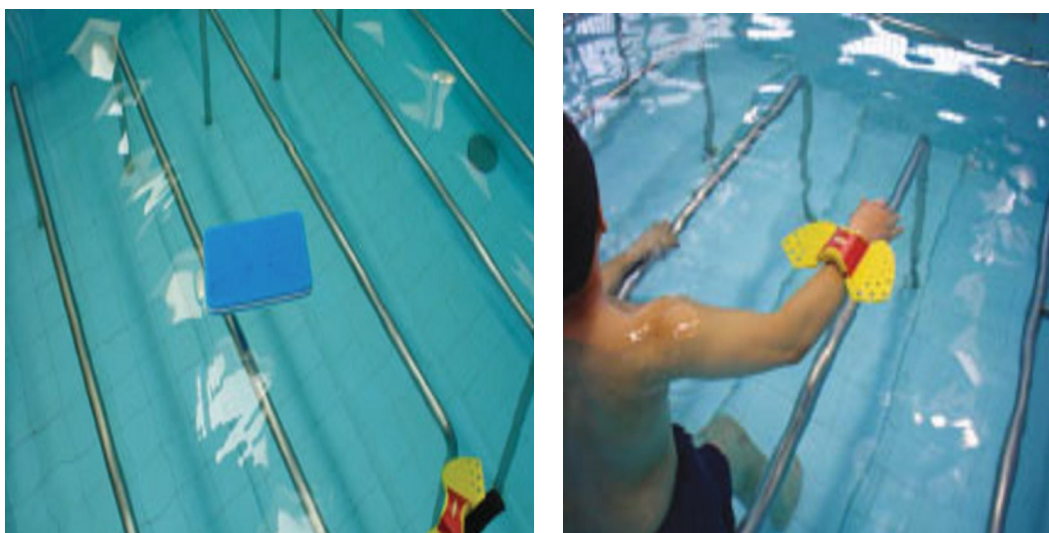
¹²⁶Resumen Normas contenidas en la Ordenanza General de Urbanismo y Construcciones para el desplazamiento de Personas con Discapacidad;
http://www.ciudadaccesible.cl/images/stories/otros_archivos/oguc_05-2009.pdf

De acuerdo al artículo 4.220, sobre zonas de evacuación; las rampas previstas como recorrido evacuación se asimilaran a los pasillos, teniendo una pendiente de 12%, cuando corresponda de las condiciones establecidas para personas con discapacidad.

Anexo nº 9: **beneficios de piscinas terapéuticas**¹²⁷

Las piscinas terapéuticas, habitualmente tienen con una temperatura del agua de 30° - 38°C, y el baño en esta permite aprovechar la acción de empuje que el agua ejerce sobre todo el cuerpo sumergido, permitiendo diferentes formas de ejercicios. La existencia de diferentes dispositivos para facilitar los ejercicios de la persona, en el caso que tenga una dificultad, son: flotadores, plomos, cinturones, rampas, escaleras, etc., destinados a mejorar el rendimiento terapéutico, permitiendo especialmente ejercicios de puesta en carga progresiva, ejercicios de potenciación muscular y ejercicios de reeducación neuro – motora.

El calor del agua en la que la persona se encuentra dentro de la piscina, ayuda a aliviar el dolor y permite conseguir un elevado nivel de relajación. A medida que la sensación dolorosa disminuye, la persona es capaz de moverse con más facilidad y comodidad.



¹²⁷ El ejercicio en el agua como método terapéutico;
http://www.ibermutuamur.es/revista_bip_antigua/45/pdf/08_TriMed_bip45.pdf

Anexo N° 10: Variaciones del IPC años 2007- 2008 - 2009¹²⁸

Para los efectos de considerar la variación del costo de la vida, se ha calculado el promedio del IPC de los últimos tres años – 2007, 2008 y 2009 – determinándose un promedio mensual del 0.36% y un promedio anual del 4,30%, tasa anual que se ha aplicado durante el período de ejecución del proyecto a los ítems de remuneraciones y gastos generales.

TABLA DE VARIACIONES DE IPC TRIENIO 2007-2008-2009			
MES - AÑO	Indice de Precios al Consumidor (IPC)		Variación Porcentual
	Valor en puntos Base 100=Diciembre de 2008	Mensual (1)	Acumulado Anual
ene/07	86,867	0,3	0,3
feb/07	86,72	-0,2	0,1
mar/07	87,09	0,4	0,6
abr/07	87,591	0,6	1,1
may/07	88,135	0,6	1,8
jun/07	88,958	0,9	2,7
jul/07	89,962	1,1	3,9
ago/07	90,938	1,1	5
sep/07	91,969	1,1	6,2
oct/07	92,255	0,3	6,5
nov/07	92,952	0,8	7,3
dic/07	93,377	0,5	7,8
ene/08	93,343	0	0
feb/08	93,719	0,4	0,4
mar/08	94,5	0,8	1,2
abr/08	94,862	0,4	1,6
may/08	95,957	1,2	2,8
jun/08	97,386	1,5	4,3
jul/08	98,487	1,1	5,5
ago/08	99,4	0,9	6,5
sep/08	100,46	1,1	7,6
oct/08	101,345	0,9	8,5
nov/08	101,213	-0,1	8,4
dic/08	100	-1,2	7,1
ene/09	99,24	-0,8	-0,8
feb/09	98,88	-0,4	-1,1
mar/09	99,26	0,4	-0,7
abr/09	99,11	-0,2	-0,9
may/09	98,86	-0,3	-1,1
jun/09	99,2	0,3	-0,8
jul/09	98,77	-0,4	-1,2
ago/09	98,41	-0,4	-1,6
sep/09	99,38	1	-0,6
oct/09	99,38	0	-0,6
nov/09	98,92	-0,5	-1,1
dic/09	98,62	-0,3	-1,4
IPC ACUMULADO 2007 - 2008 - 2009			12,90
NÚMERO DE MESES AÑOS 2007 - 2008 - 2010			36
PROMEDIO IPC MENSUAL AÑOS 2007 - 2008 - 2010			0,36%
IPC ANUAL PARA REAJUSTE REMUNERACIONES Y GASTOS GENERALES DURANTE EL TIEMPO DE EJECUCIÓN DEL PROYECTO			4,30%

¹²⁸ Elaboración propia y la correspondiente publicada oficialmente por el INE en cada mes.