



UNIVERSIDAD DE VALPARAISO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ADMINISTRACION DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

LA CONTRIBUCION DE LA ACTIVIDAD HOTELERA AL AUGE DEL TURISMO CHILENO

Autor
MARTIN JABOULEY

INFORME DE PRACTICA PROFESIONAL PRESENTADA A LA
CARRERA DE ADMINISTRACION DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
DE LA UNIVERSIDAD DE VALPARAISO PARA OPTAR AL
GRADO DE LICENCIADO EN NEGOCIACIONES INTERNACIONALES
TITULO PROFESIONAL DE ADMINISTRADOR DE NEGOCIOS
INTERNACIONALES

PROFESOR GUIA: ANDRES BERNAL TOBAR

Viña del Mar, Julio de 2010

Agradecimiento

Deseo primero agradecer a la gente de la oficina de la empresa Sernatur de Valparaíso por sus consejos y sus informaciones.

Agradezco a la gente de la empresa Hoteleros de Chile por contestar a mi correo ayudándome en mi búsqueda de información.

Un agradecimiento a mi profesor guía Andrés BERNAL TOBAR por su constante apoyo cuando lo solicite y su rápida respuesta.

Un agradecimiento a Angélica FARIAS VERA por ayudarme a revisar mi tesis por la ortografía y la redacción.

Índice

Introducción	6
Siglas, Abreviaturas y Marco Teórico	8
I. La relevancia de la hotelería en el turismo chileno	9
1. Las características del turismo chileno	9
1.1. Turismo chileno: Camino hacia el crecimiento	9
1.2. Turismo chileno: Fuertemente estratificado según zonas territoriales	12
1.3. Turismo chileno: Sin una clara segmentación de mercado objetivo	13
1.4. Datos del turismo chileno en 2009	18
2. Los atractivos del turismo chileno: un carácter autentico	20
2.1. Atractivos generales del país	20
2.1.1. <i>La diversidad geográfica</i>	20
2.1.2. <i>La diversidad climática</i>	21
2.1.3. <i>La diversidad de los paisajes</i>	22
2.1.4. <i>La diversidad cultural</i>	24
2.1.5. <i>La diversidad de la flora y fauna</i>	25
2.2. Atractivos naturales por zona geográfica	27

2.2.1.	<i>Atractivos de la zona Norte Grande</i>	29
2.2.2.	<i>Atractivos de la zona Norte Chico</i>	30
2.2.3.	<i>Atractivos de la zona Central</i>	31
2.2.4.	<i>Atractivos de la zona Sur</i>	32
2.2.5.	<i>Atractivos de la zona Austral</i>	32
2.2.6.	<i>Atractivos de la zona Insular</i>	33
3.	El estado actual de la hotelería	36
3.1.	Los tipos de hoteles	37
3.2.	Estado general de los alojamientos turísticos en Chile	41
3.3.	Ocupación de los alojamientos turísticos	46
4.	La comparación del desarrollo de la hotelería en Latinoamérica con Chile	56
4.1.	El estado de la hotelería en Perú	56
4.2.	El estado de la hotelería en Bolivia	57
4.3.	El estado de la hotelería en Argentina	59
4.4.	El estado de la hotelería en Brasil	61
4.5.	Los desafíos de Chile y sus competidores	63
II.	Los nuevos horizontes de la hotelería en Chile	65
1.	Las nuevas formas de potenciar el turismo hotelero	65
1.1.	La Ley del Turismo	65
1.2.	Unos documentos regulando ciertas normas	

del sector hotelero	68
1.2.1. <i>Manual de Seguridad Hotelera ACHS</i>	68
1.2.2. <i>Manual de Buenas Prácticas de Higiene y Seguridad Alimentario para cocinas del Sector Hotelero</i>	68
1.2.3. <i>Guía de Buenas Prácticas de Seguridad para Establecimientos de Alojamiento Turístico</i>	69
1.3. Utilización de las nuevas tecnologías	70
1.4. Sistema de Estadísticas Hoteleras Online	71
1.5. Aumentación de la promoción de Chile	74
1.6. Enfocarse más en la calidad que en la cantidad	74
2. Las nuevas proyecciones del turismo hotelero	75
2.1. El desarrollo del mundo hotelero y sus perspectivas a futuro	75
Conclusión	80
Bibliografía	82
Anexos	83
Anexo 1: Numero de Establecimiento de alojamiento turístico, por tipo y capacidad, según región, 2009.	84
Anexo 2: Numero de Camping y capacidad, según región, 2009.	85
Anexo 3: Llegadas totales a establecimientos de alojamiento turístico por mes según Región, Provincia y Comuna, Año 2008.	86

Introducción

Se considera que Chile tiene una de las economías las más desarrolladas de todos los países de Latinoamérica. De hecho, se cree que entre los años 2018 y 2020, será un país desarrollado. Los últimos años, Chile mostro muchos avances económicos, un desarrollo social importante y una fuerte reestructuración institucional, sumándole a esto que su sistema bancario es uno de los más desarrollados de Latinoamérica.

La economía chilena se caracteriza por ser abierta (muy orientada a la exportación) y dinámica; los últimos años mostraron una tasa de crecimiento muy estable (por la crisis económica), de promedio de 5%. Además, Chile posee una economía diversificada y competitiva, y es un país rico de recursos naturales, principalmente de cobre, del cual es el mayor productor en el mundo. Por eso, su principal sector económico es la minería. Pero Chile no solo sustenta su fuerte economía de este material, el turismo también es de mucha importancia para la economía de Chile, porque es una de las actividades que más aporta al Producto Interno Bruto (el turismo representa a cerca de un 4,4% del PIB de Chile). Aunque tiene un rol muy importante en el Producto Interno Bruto del país, el turismo en Chile puede aun desarrollarse mucho más para estar al mismo nivel y a la misma altura que otros países como Costa Rica o Nueva Zelanda que tienen iguales potenciales que él.

El turismo es una de las industrias que mayor crecimiento y expansión a nivel mundial ha experimentado en la segunda mitad del siglo XX. Tenemos por ejemplo que en 1950 las llegadas turísticas internacionales no superaban los 25 millones de turistas y en 1997 esta cifra aumento a los 612 millones de personas aproximadamente.

El turismo es actualmente la actividad socioeconómica más importante del mundo y se prevé que seguirá en aumento, según estudios de la Organización Mundial del Turismo (OMT).

Es por esta razón que se hace primordial aumentar el auge en los servicios turísticos hoteleros, no solo por presentar un servicio de calidad al visitante sino también porque promueve gran parte de la economía, que podría ser uno de los motores principales de un país en crecimiento lleno de oportunidades como lo es Chile.

Siglas, Abreviaturas y Marco Teórico

SERNATUR: Servicio Nacional de Turismo.

INE: Instituto Nacional de Estadísticas.

Turista: Visitante que permanece una noche por lo menos, en un medio colectivo o privado en el país visitado.

Excursionistas: Visitante que no pernocta en un medio de alojamiento colectivo o privado del país visitado.

Turismo : Actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros motivos no relacionados con el ejercicio de una actividad remunerada en el lugar visitado.

Pernoctación: Corresponde a una noche pasada por un pasajero registrado en un establecimiento de alojamiento turístico.

I. La relevancia de la Hotelería en el turismo chileno

1. Las características del turismo chileno

1.1. Turismo chileno : camino hasta el crecimiento

Desde mediados de los años 1990, el turismo en Chile se ha convertido en uno de los principales recursos económicos del país, especialmente en las zonas más extremas del país. Durante el año 2005, este rubro tuvo un crecimiento de un 13,6%, generando más de 1.500 millones de dólares equivalentes al 1,33% del PIB nacional.

Dos millones y medio de personas ingresan al año a Chile, lo que aún es significativamente menor al número de turistas que llegan a otros países de la región, como México o Brasil. La mayoría de estos visitantes provienen de países del continente, principalmente Argentina y Brasil, de Estados Unidos y de Europa, esencialmente de Alemania, España, Francia e Inglaterra. El mayor crecimiento en los últimos años corresponde al de estos visitantes de Europa, que llegó a los 414 mil aproximadamente en 2007.

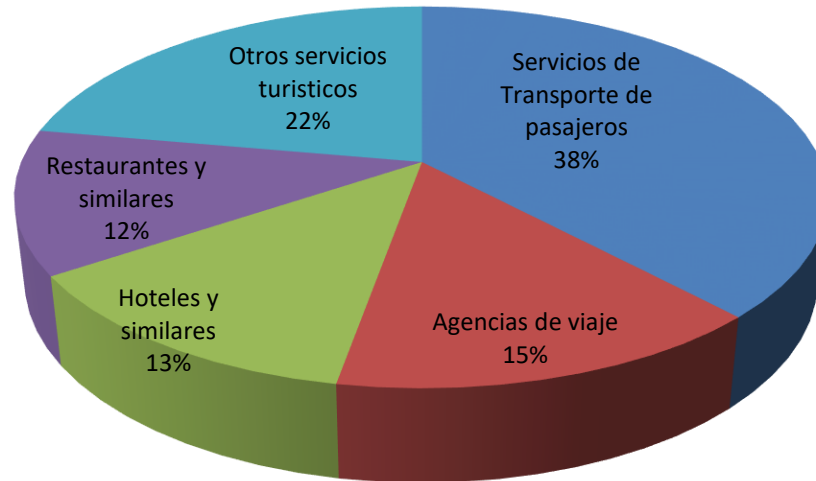
Con una longitud que supera los 4 mil trescientos kilómetros de norte a sur, el territorio chileno reúne extremos geográficos, climáticos y culturales, en una tierra de contrastes que combina desiertos, montañas, paisajes mediterráneos, islas subtropicales, pampas,

campos de hielo, fiordos, lagos, selva fría y hielos eternos... en una combinación ideal de naturaleza virgen, servicios y seguridad.

Chile, por su gran diversidad de paisajes, flora, fauna, valores arquitectónicos, ciudades y poblados patrimoniales, monumentos nacionales y su patrimonio socio cultural humano responde a una lógica de turismo de “Intereses Especiales” donde el turista se interesa en conocer ciertos rasgos específicos de una zona relacionados con sus intereses personales. Este tipo de turismo puede centrarse en una amplia gama de aspectos culturales y naturales y es aquel tipo de turismo con una demanda especial, de un consumidor crítico, exigente e interesado por productos con identidad vinculado a sus intereses y motivación de conocimiento de la cultura y actividades relacionados con la naturaleza, amigables con el entorno de paisajes y atractivos naturales y culturales.

Los últimos resultados del año 2008, concluyen que el aporte de las actividades características del turismo al PIB es 3,11% y su estructura porcentual es la siguiente: 38,0% del valor agregado lo aportan los servicios de transporte de pasajeros, 14,8% las agencias de viajes, 12,8% los hoteles y similares, 12,2% los restaurantes y similares y 22,2% otros servicios turísticos.

El aporte de las actividades características del turismo en 2008



FUENTE: Estudio de Turismo Receptivo 2008, SERNATUR.

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 (visitantes por el día), como el transporte internacional de aquellos visitantes que utilizaron medios nacionales. De este modo, la cifra se desglosa de la siguiente forma: US\$ 1.616,6 millones generado por turistas; US\$ 40,1 millones por excursionistas y US\$ 373,8 millones por transporte internacional.

De acuerdo a datos de la Jefatura Nacional de Extranjería y Policía Internacional, durante el año 2008 ingresó un total de 2.398.659 turistas de nacionalidad extranjera,

cifra superior en 7,7% a la contabilizada el año anterior. Los turistas ingresaron al país fundamentalmente por vía terrestre (57,0%) y aérea (38,5%). La vía marítima represento 4,5%.

1.2. El turismo chileno : Fuertemente estratificado según zonas territoriales

Como y se ha mencionado Chile tiene una gran cantidad de paisajes y atractivos turísticos, proporcionándole así su segunda característica principal, su fuerte estratificación territorial, ya que está dividida en diferentes 4 zonas principalmente turísticas, que permiten un fácil descubrimiento y reconocimiento; de las cuales la Zona Norte Grande, que abarca las regiones de Arica y Parinacota, Tarapaca, Antofagasta y Atacama, registra el 23% de las llegadas, con 619.312 turistas. En ellas se ubican las conexiones con Bolivia a través de los pasos Chungara (tambo Quemado), Colchane e Hito Cajón; las conexiones con Perú, a través del Paso Chacalluta Terrestre; y con Argentina, por el Paso Jama. Adicionalmente, se localiza el aeropuerto de Chacalluta.

La Zona Central, formada por las regiones de Coquimbo, Valparaíso, Metropolitana y Maule, concentra 52,1% (1.406.986 turistas). Esta zona, que registra la mayor concentración de llegadas internacionales, cuenta con el aeropuerto internacional Comodoro Arturo Merino Benítez (CAMB) en Santiago y el Paso Los Libertadores, ubicado administrativamente en la Región de Valparaíso, y muy próximo a Santiago.

Ambos puntos de entradas concentran 1.373.624 llegadas, equivalentes al 50,9% del total. Cabe destacar que solamente el aeropuerto captura el 36,6% del total de arribos internacionales.

La Zona Sur, que para efectos de entrada de turistas desde el extranjero abarca las regiones del Biobío, La Araucanía, Los Ríos y Los Lagos, registra el 9,1% de las llegadas (246.505 turistas), que se producen fundamentalmente por los pasos Liucura y Mamuil Malal en la Región de La Araucanía y los pasos Cardenal Antonio Samore, Futaleufu (El Limite) y Pérez Rosales (Peulla), en la región de Los Lagos.

La Zona Austral, que comprende la Región de Aisén y de Magallanes y Antártica Chilena, concentro el 15,8% de las llegadas (425.856 turistas), canalizadas principalmente por seis pasos fronterizos: Monte Aymond, Dorotea, Puerto Williams, Puerto de Punta Arenas, San Sebastián y Río Don Guillermo.

1.3. Turismo Chileno : Sin una clara segmentación de mercado objetivo

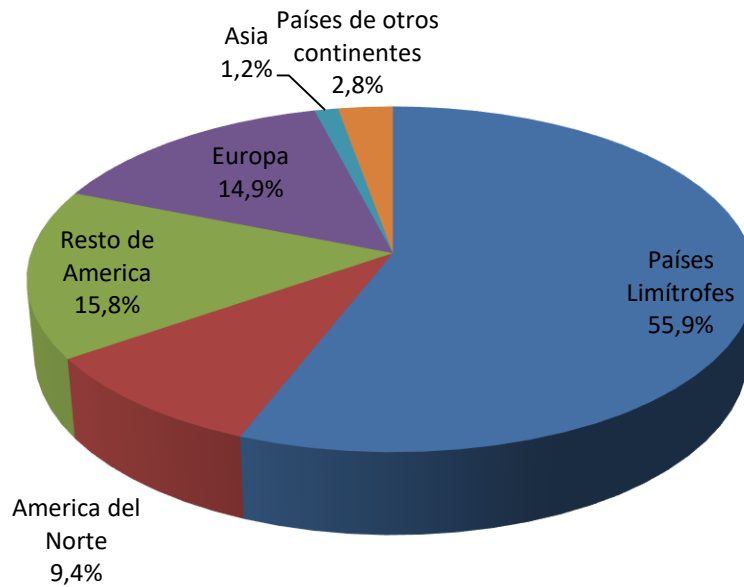
Al analizar la estacionalidad de las llegadas (demanda), se observa que sobre un tercio (36,2%) de produce durante el primer trimestre del año y 27,6% en el ultimo. La menor demanda ocurre en el periodo abril-junio, situación que permite tener recambio de turistas de diferentes latitudes durante todo el año, cambio estacional con el hemisferio norte y similitud con sus vecinos, lo que le permite tener una mayor

concentración de turistas en la llamada temporada baja, de visitantes que están dispuestos a desembolsar mayor cantidad de divisas a diferencia de los visitantes de latitudes más cercanas que vienen por menor cantidad de tiempo, desembolsando menos dinero pero en mayores volúmenes de personas; La efectividad de esta técnica está dada porque distintos clientes están dispuestos a pagar diferentes tarifas por un mismo producto, el desafío para las compañías es fijar el precio justo para cada cliente segmentado por ingresos, gustos, etc.

El comportamiento de las llegadas provenientes de América del Sur respecto de este promedio, muestra mayor regularidad, pero siempre con mayor proporción de llegadas en los trimestres primero y último (34,0% y 26,5%). A la inversa, el turismo proveniente de América del Norte muestra concentraciones en los trimestres primero y cuarto (44,5% y 27,6%, respectivamente). Un comportamiento similar a este exhibe Europa (39,6% en el primer trimestre y 31,9% en el último).

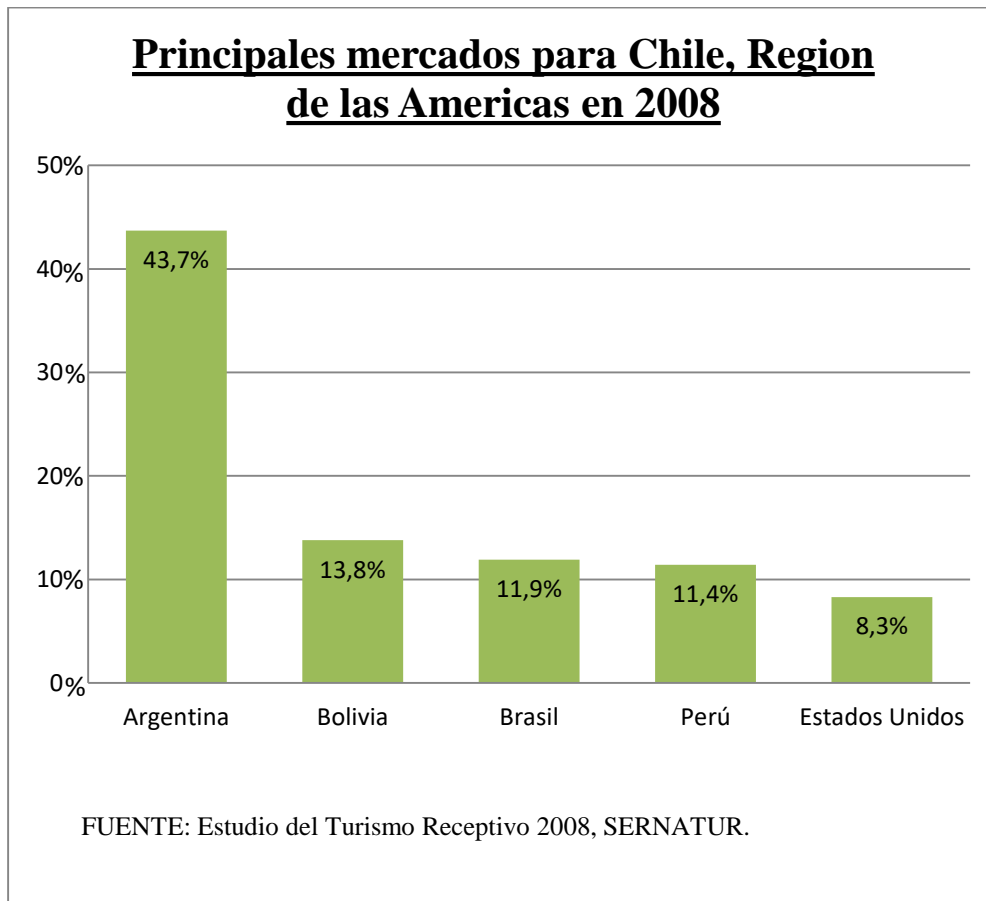
Respecto a la procedencia, el 55,9% de los turistas provienen de países limítrofes; 9,4% de América del Norte; 15,8% del Resto de América; 14,9% de Europa; 1,2% de Asia y 2,8% de países de otros continentes.

Composicion del turismo receptivo en 2008



FUENTE: Estudio del Turismo Receptivo 2008, SERNATUR.

Durante el año 2008, el porcentaje de turistas americanos Residentes en Argentina alcanzaba 43,7%, en Bolivia 13,8%, en Brasil 11,9%, en Perú 11,4% y 8,3% en los Estados Unidos.



Dentro del mercado europeo, los principales países emisores de turistas hacia Chile fueron España (70.550), Alemania (65.185), Francia (58.135) e Inglaterra (55.743), los mismos países que han encabezado los ranking en años anteriores y que, por lo tanto, históricamente han mantenido una presencia importante en el país.

De acuerdo a los antecedentes del Estudio del Turismo Receptivo, en el año de referencia, los turistas residentes en el extranjero permanecieron 9,8 días, en promedio, en el país, y efectuaron un gasto diario individual promedio de US\$60,9 y un gasto total por persona de US\$596,5. El turista europeo presentó una permanencia promedio de

17,8 días, un gasto diario medio por persona de US\$ 63,9 y un gasto total por persona de US\$ 1.136,9.

Entre los turistas que más gastan por persona durante su estadía en Chile, se cuentan los residentes en Asia (US\$ 1.314,2), Canadá (US\$ 1.273,7), Estados Unidos (US\$ 1.241,5), España (US\$1.207,5), Alemania (US\$ 1.198,1), Francia (US\$ A.097,1) e Inglaterra (US\$ 1.037,1). Entre los países latinoamericanos con mayor gasto destacan México (US\$ 988,5) y Brasil (US\$ 797,6).

Como podemos observar en las estadísticas mencionadas, no existe una clara segmentación objetiva, para concentrarse fuertemente en aquellos consumidores que potencialmente están dispuestos a venir, estar muchos más días y desembolsar mayor cantidad de dinero. Si se realizar una enfoque más específico y una mejor segmentación del mercado objetivo podríamos aumentar el nivel de servicio y sofisticación del turismo Chileno, para convertirlo a futuro en un destino codiciado por todo el mundo, como Tailandia y Nueva Zelandia. Claro está que el mayor marketing no se hace en zonas muy alejadas del país, y se refuerzan las ferias y presentaciones turísticas en Argentina, pero ahora con el correr del tiempo poco a poco se están detectando estas características para cambiar el enfoque, como por ejemplo con la feria de Shanghai en China, que abrió sus puertos en mayo a todo el público. Esta feria es una medida utilizada a fin de acercar más de los países de Asia, cuyo China, que es el primer socio comercial y el principal destino de las exportaciones chilenas, y también, los turistas chinos son los que gastas el

mas durante su estadía en Chile. Esta feria es un medio de promover el país, y de ofrecer información relevante para los extranjeros que desean conocer más del país o realizar acciones concretas sobre negocios, turismo, estudios y residencia.

1.4. Datos del turismo chileno en 2009

Llegadas de visitantes, Gasto promedio diario individual, permanencia promedio, gasto total individual e ingreso de divisas, según país de residencia, 2009

PAÍS DE RESIDENCIA	Llegada de visitantes	Permanencia Promedio (en días)	Gasto Promedio Diario Individual (en dólares)	Gasto Total Individual (en dólares)	Ingreso de Divisas (en dólares)
TOTAL					1.977.820.064
TRANSPORTE INTERNACIONAL					374.065.009
VISITANTES (1)	3.656.034		60,8		1.603.755.054
EXCURSIONISTAS	896.967		33,5		30.051.577
TURISTAS	2.759.067	9,2	61,7	570,4	1.573.703.478
AMÉRICA	2.289.325	7,7	58,8	453,1	1.037.207.475
ARGENTINA	1.097.655	7,1	42,6	300,7	330.045.057
BOLIVIA	300.025	5,6	21,9	123,9	37.173.548
PERÚ	260.682	5,2	42,8	220,8	57.566.341
BRASIL	215.054	7,7	124,4	952,0	204.739.088
EE.UU.	183.359	13,1	81,6	1.067,5	195.744.166
CANADÁ	28.866	10,4	106,3	1.102,8	31.835.230
MÉXICO	37.055	13,2	81,3	1.072,3	39.735.790
RESTO AMÉRICA	166.628	12,1	69,4	842,4	140.368.254
EUROPA	373.124	18,1	65,2	1.177,6	439.407.327
ALEMANIA	62.881	20,4	58,4	1.189,4	74.790.522
ESPAÑA	63.407	17,6	75,8	1.334,6	84.620.714
FRANCIA	64.538	20,2	58,6	1.182,3	76.303.935
INGLATERRA	47.946	12,6	77,2	972,0	46.602.151
OTROS EUROPA	134.352	18,1	64,5	1.169,2	157.090.005
ASIA	27.766	14,8	100,8	1.494,8	41.504.083
RESTO MUNDO	68.852	10,2	79,1	807,3	55.584.592

FUENTE: Servicio Nacional de Turismo. Estudio Comportamiento del Turismo Receptivo, año 2009

(1) Visitantes = Turistas + Excursionistas

Como lo observamos en el cuadro superior son los turistas de todo el continente americano quienes ingresan con mayor frecuencia a Chile, pero en cambio, su estancia es menor que la de los europeos (en promedio estos últimos se quedan en Chile 18,1 días) o de los asiáticos (14,8 días) en el país.

Los brasileños, a su vez, son los que gastan más dinero por día durante su viaje, con un promedio de 124,4 dólares, seguidos por los canadienses que gastan un promedio de 106,3 dólares en el mismo periodo de tiempo. Los asiáticos a su vez también representan un alto gasto promedio diario individual de 100,8 dólares.

Los europeos no pertenecen a los turistas que gastan más durante su viaje, al contrario gastan una menor cantidad en comparación a los turistas de otras procedencias, 65,2 dólares por persona por día en promedio. Sin embargo, como tienen una permanencia promedio más elevada que los otros países, al final el gasto total promedio individual es parecido entre los europeos, los norteamericanos y los asiáticos, con una dominación de los asiáticos.

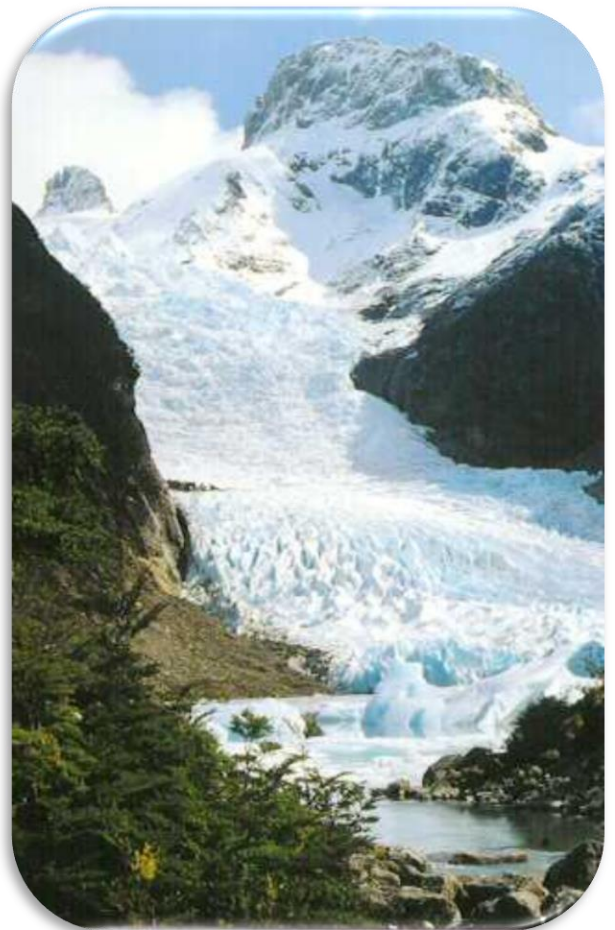
2. Los atractivos del turismo en Chile

Chile, dada sus características geográficas, reúne excelentes condiciones naturales más que necesarias para que el turismo se desarrolle aun más.

2.1. Atractivos Generales del país

2.1.1. *La diversidad geográfica*

En comparación con el resto del mundo, Chile tiene un importante atractivo que lo diferencia de otros países, es su gran diversidad geográfica. Ubicado en el extremo suroeste del continente americano, Chile se presenta con una extensa franja comprendida entre las alturas de la Cordillera de los Andes, y la inmensidad del océano Pacífico. Más de 756.626 kilómetros cuadrados rodean su superficie continental, tiene una longitud de 4.270 kilómetros que lo han caracterizado por su forma alargada y agosta dentro del mapa mundial. Su posesión más occidental es la Isla de Pascua ubicada a 3.780 kilómetros de la costa continental.



2.1.2. *La diversidad climática*

La gran extensión de su territorio implica como natural consecuencia, una gran diversidad climática a lo largo de él. Chile presenta diversos tipos de climas, entre ellos desértico, Mediterráneo, templado cálido lluvioso, marítimo lluvioso, subtropical, frío, de tundra y polar, que atraen mucho los turistas. En la cordillera de los Andes impera el clima de altura y en sus altas cumbres se da el clima de hielo. Chile posee un clima seco desde el Norte Grande hasta el Norte Chico, donde las lluvias son relativamente escasas. La sequía aumenta hacia el norte, como se aprecia en Arica, Iquique y Antofagasta, ciudades que se caracterizan por su escasas lluvias durante el año. La zona central de Chile, se caracteriza por tener un clima más variado durante el año. En la temporada de invierno las temperaturas suelen ser bajas y algunas veces llueve. En verano, las temperaturas pueden alcanzar los 38°C. De su lado, la Isla de Pascua tiene una importante humedad todo el año.



En las zonas Sur y Austral, las temperaturas durante el invierno son muy bajas. Estos sectores se caracterizan por tener un alto índice de lluvias y bajas temperaturas en el invierno, mientras más se avanza hacia el sur, el clima se hace más lluvioso y helado. En verano, el sur suele ser caluroso, pero no se escapa de las lluvias, es decir, se presentan lluvias durante todo el año.

2.1.3. La diversidad de los paisajes

Los principales atractivos turísticos chilenos corresponden a lugares de bellos paisajes naturales en las zonas extremas del país. Al este la cordillera de Los Andes y hacia el oeste el Océano Pacífico. Entre ambos existen montañas, valles, lagos, desierto, volcanes y una gran cantidad de otros accidentes geográficos de gran importancia.

San Pedro de Atacama, en la zona norte del país, es muy visitado por turistas extranjeros para apreciar la arquitectura de origen incaico del pueblo, las lagunas altiplánicas, el Valle de la Luna y los Geysers de El Tatio. En las cercanías de Putre, en el extremo norte, es apreciable el conjunto formado por el lago Chungará y el volcán Paríncota a más de 4.500 m de altitud. A lo largo de los Andes se encuentran diversos centros de esquí de calidad internacional, como Portillo y Valle Nevado. En el extremo sur, los principales sitios turísticos corresponden al archipiélago de Chiloé, la Patagonia, la

Laguna San Rafael y sus glaciares y el Parque Nacional Torres del Paine. Finalmente, la misteriosa isla de Pascua en el medio del Océano Pacífico es, probablemente, uno de los principales destinos turísticos chileno.



2.1.4. *La diversidad cultural*

Los conocimientos de las culturas indígenas y sus entornos, son valorados e incorporados al espectro de posibilidades que ofrece el turismo. Chile tiene una importante diversidad socio-cultural. Los Pueblos Mapuche, Aymara, Chango, Chonos, Diaguita, Huilliche, Ona, Picunche, Puelche, Tehuelche, Alacalufe, Cunco, Rapa Nui son los componentes de esta diversidad cultural del país. Los de mayor desarrollo cultural son los Mapuche, que recibieron directa influencia incaica (norte de Chile) y que se establecieron en sociedades sustentadas en la agricultura y la ganadería, actividad fomentada por los fértiles valles centrales.



El interés de aprender de estas culturas y costumbres locales recién se ha despertado en el mundo. El turismo desarrollado por las comunidades Indígenas es una actividad

relativamente nueva en el País, las iniciativas de desarrollo socioeconómico con pertinencia cultural también lo son. Hoy existe voluntad de desarrollar este tipo de turismo y existen organismos interesados en la capacitación turística, pero hacen falta proyectos y bases de conocimiento fundamental para el desarrollo del turismo de este tipo.

2.1.5. La diversidad de flora y fauna

Chile ofrece una amplia variedad de plantas gracias a la diversidad de su geografía y clima. En el norte, en la costa, la vegetación casi no existe si no es por una gran variedad de cactus. En las zonas norte chico y central, la vegetación va aumentando a medida que el clima se hace más húmedo, siendo la mayor parte de las especies arbustos y árboles de hojas duras (esclerófilos), abundan especies como el litre, lun, guayacán, peumo y otros. Más al sur, hacia la zona austral, árboles como el roble, coigüe, avellano, canelo, araucaria, alerce, se vuelven parte indispensable del paisaje.

Gran parte de la diversidad de la flora en Chile se caracteriza por encontrarse sólo entre los límites de nuestro territorio, por ello, los árboles, arbustos y enredaderas, que a continuación se describen, corresponden a las especies más representativas y características de la flora nacional. Muchas de ellas se encuentran en serio peligro de extinción. La extraordinaria calidad de la madera de algunas especies nativas, como el

alerce y la araucaria, sumado a su lento crecimiento y a la tala indiscriminada, han llevado a la desaparición de bosques con miles de años de antigüedad.

La fauna del país es tan variada como la flora, sin embargo es menos abundante. Del grupo de los mamíferos destacan especies como el puma, la llama, la vicuña, el guanaco (pariente de los camellos), el huemul (que pertenece a la familia de los ciervos y es propio del país), la vizcacha (es un roedor que gusta de los lugares rocosos de la cordillera y el altiplano), y otro pariente de los ciervos, el más pequeño de la familia, es el pudú, muy difícil de observar en su estado salvaje.



Pero la fauna chilena no se limita a la escarpada geografía de la cordillera, la sequedad del desierto o la frondosidad de los bosques del sur y de la Patagonia. La larga línea costera que flanquea por el oeste al país, presenta una rica variedad de especies, que

incluye desde leones marinos, pingüinos, lobos de mar, toninas y nutrias, hasta colosales ballenas en las heladas aguas australes.



2.2. Atractivos Naturales por zona geográfica

Chile es un país políticamente dividido en 15 regiones de las cuales, el Sur se ve potenciado geográficamente ya que estas ciudades se encuentran más cercanas unas de las otras y con ello, las visitas turísticas se pueden hacer en un corto tiempo en mucho mas lugares en comparación con el Norte, donde se deben recorrer mucho mas kilómetros para menor cantidad de ciudades.

Los atractivos turísticos de Chile, como ya lo hemos mencionado, se destacan por variadas características, principalmente, su carácter autentico.

Aquí tenemos una mapa de Chile que permite de observar cómo se reparten las diferentes zonas del país.



2.1.1. Atractivos de la zona Norte Grande

En su parte norte y durante unos 1.500 kilómetros desde el límite con Perú hacia el sur, existe uno de los desiertos más áridos del planeta. Aquí se encuentran las mayores alturas de Los Andes, cuyas cumbres alcanzan hasta los 6.893 metros. Extensos Altiplanos y Valles intermedios terminan en la costa como acantilados frente al mar. Esta zona es principalmente árida por la presencia del Desierto de Atacama, el desierto más seco del mundo, donde se ubican importantes observatorios astronómicos gracias a sus cielos despejados. Aquí podemos también encontrar valles, oasis, quebradas, lagunas y salares. Se ubica aquí también el centro minero de Chile, especialmente de cobre, oro, plata y salitre, alrededor de Antofagasta, Arica e Iquique. Las ciudades de esta zona se ubican en su mayoría en el sector costero y constituyen puertos y balnearios.



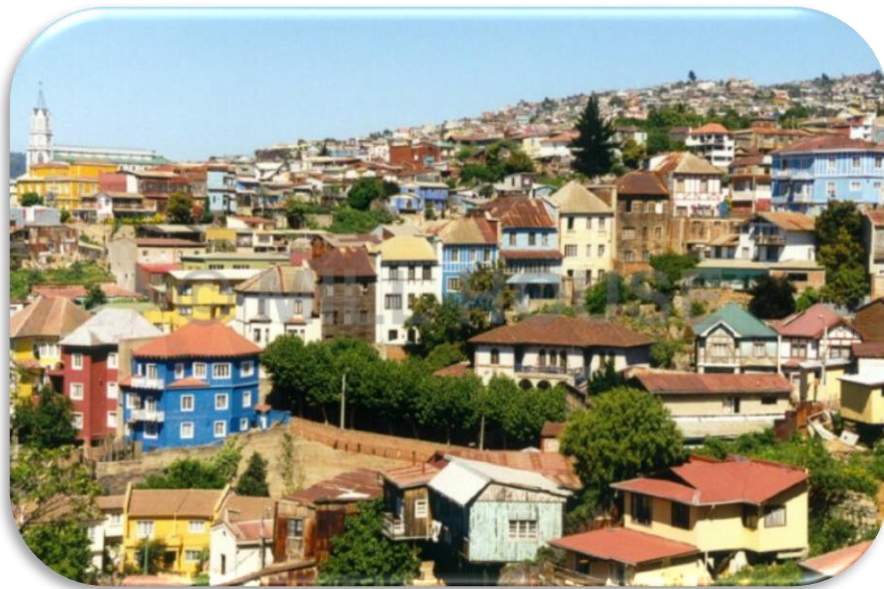
2.1.2. *Atractivos de la zona Norte Chico*

En el sector sur del Norte Chico comienzan a aparecer los primeros indicios de vegetación, gracias a las esporádicas lluvias que caen tres a cuatro veces al año. Esto permite tener uno de los cielos más limpios para efectuar la astronomía, existiendo en la zona importantes telescopios a nivel mundial. En esta zona comienzan a aparecer los llamados valles transversales en los cuales se cultiva la uva para la elaboración del 'Pisco', licor tradicional de Chile. Se ubica también el Valle del Elqui y las ciudades de Copiapó y La Serena.



2.1.3. Atractivos de la zona Central

En esta zona se concentra la mayor parte de la actividad nacional: comercio, servicios e industrias. En la costa se ubica Valparaíso, puerto de más importancia en Chile, y donde se encuentra el “Congreso Nacional”. A 15 kilómetros de Valparaíso, tenemos la ciudad de Viña del Mar, conocido balneario, que se caracteriza por su actividad turística y donde se realiza cada año el Festival de la Canción. Hacia el centro está Santiago, capital de Chile, donde se encuentra la mayor masa poblacional existente en el país. Esta ciudad además cuenta con el principal aeropuerto internacional que recibe la casi totalidad de los vuelos internacionales. Esta zona se caracteriza por la abundante vegetación y clima de tipo mediterráneo, que permita agricultura, actividad que caracteriza los paisajes en los alrededores del sur de Santiago.



2.1.4. Atractivos de la zona Sur

Su abundante naturaleza es uno de los íconos que hacen de esta zona un hermoso paraje. La flora es ya más abundante, lo que se traduce en el verdor de su paisaje y en la aparición de lagos y ríos. Sus bosques nativos, lagos y Parques Nacionales están ubicados en la Cordillera de Los Andes y aquí se encuentra fauna muy diferente. El clima es más bien lluvioso. En esta zona encontramos las ciudades de Temuco, Valdivia, Puerto Montt y Castro.



2.1.5. Atractivos de la zona Austral

De Puerto Montt al sur el territorio se quiebra y cambia totalmente de fisonomía. Miles de islas, canales, fiordos, archipiélagos, montañas abruptas, inmensos glaciares y ríos

torrentosos con bosques vírgenes que alcanzan la orilla del mar, configuran un paisaje de incalculable belleza. Esta es la Patagonia de Chile. En su mayoría los territorios se cubren de hielo y nieves eternas. El clima es húmedo con precipitaciones todo el año y temperaturas bajas. En esta zona se ubica el Parque Nacional Torres del Paine, los glaciares Balmaceda y Serrano, las ciudades de Puerto Montt y Punta Arenas y, en el extremo sur, la Antártica Chilena.



2.1.6. Atractivos de la zona Insular

Chile se caracteriza por las Islas que comprenden su territorio. Las más importantes son Isla de Pascua y aquéllas que forman el Archipiélago Juan Fernández. La Isla de Pascua o Rapa Nui, el ombligo del mundo, es un lugar mágico con sus propias tradiciones,

ceremonias y estilo de vida. Se caracteriza por su belleza natural y su misteriosa cultura ancestral de la etnia Rapa Nui, cuyos únicos vestigios corresponden a enormes estatuas conocidas como moáis.



El Archipiélago de Juan Fernández es formado por la Isla Robinson Crusoe, la Isla Marinero Alexander Selkirk y la Isla Santa Clara, es Reserva Mundial de la Biósfera por todas sus riquezas naturales únicas en el mundo. Se hizo antes famosa por el libro “Robinson Crusoe”, de Daniel Defoe, que relata las aventuras del escocés Alexander Selkirk, quién fue abandonado en la isla y sobrevivió por 5 años en ese lugar. Las historias de piratas y tesoros mezclados con la maravillosa vegetación hacen de este lugar algo único en el mundo.

En el ámbito nacional, el turismo se concentra en la temporada estival, principalmente en los balnearios de la costa: Arica, Iquique, Antofagasta, La Serena y Coquimbo son los principales centros de veraneo en la zona norte, mientras que Pucón y Puerto Varas lo son en la zona sur. Debido a su cercanía con Santiago, la costa de la V Región es la que tiene mayor cantidad de turistas, principalmente en el Litoral Central y Viña del Mar. Esta última ciudad es conocida como la *capital turística de Chile* debido a la importancia que tiene en el rubro gracias a la cercanía con la capital del país, al buen número de playas que posee, la localización de diversos centros de entretenimiento como uno de los más importantes casinos del país, y por ser sede del anual Festival Internacional de la Canción de Viña del Mar, el evento musical más grande de Hispanoamérica.

3. El estado actual de la hotelería en Chile

En comparación con el año 2007, podemos observar que la cantidad de establecimientos de alojamiento turístico continúa la tendencia decreciente y que aumentó el personal ocupado (0,4%), respecto de año 2007, lo que se debe principalmente al aumento de trabajadores.

Las llegadas y pernoctaciones continúan la tendencia creciente de los últimos tres años, con aumento de llegadas (3,3%) y pernoctaciones (4,2%), en relación al año anterior. Las regiones que presentan mayor llegada y pernoctación son Metropolitana, Valparaíso y Antofagasta, con una representación de 45,2% de llegadas y 48,1% de pernoctaciones, durante 2008.

Con respecto a la llegada de turistas a Chile, se mantiene el alza habitual en la temporada enero y febrero.

Acerca de la oferta de habitaciones (474.111 durante 2008), se observa una baja de 0,4%, respecto al año anterior, debido, principalmente, a la disminución de 10,9% en establecimiento de camping. Consistente con los altos porcentajes de llegadas y pernoctaciones nacionales en la Región Metropolitana, de Valparaíso y de Antofagasta, son estas mismas regiones las que presentan mayor porcentaje de capacidad ofrecida de habitaciones en Chile, con 21,8%, 13% y 8,6%, respectivamente.

La capacidad ofrecida de camas tiene una baja de un 0,4% que coincide con la disminución de la capacidad ofrecida de habitaciones. Los hoteles representan el 66,3% de la capacidad ofrecida a nivel nacional que alcanza la cifra de 901.856.

Por otra parte, durante 2008 la tarifa promedio, aumento en relación al año anterior (23,1%), especialmente en establecimientos tipo Hotel (26,0%). Este crecimiento se explica principalmente por la reclasificación de los resorts, como se explico anteriormente.

3.1.Las características y los tipos de alojamientos

Los establecimientos de alojamiento turístico son aquellos en que preste comercialmente el servicio de alojamiento por un periodo no inferior a una pernoctación (noche), que mantengan permanentemente un sistema de registro e identificación del cliente cada vez que estos utilicen sus instalaciones, que permitan el libre acceso y circulación de los huéspedes a los lugares de uso común y estén habilitados para recibir huéspedes en forma individual o colectiva, con fines de recreo, deportivos, de salud, de estudios, de gestiones de negocios, familiares, religiosos, vacacionales u otras manifestaciones turísticas.

Los establecimientos de alojamiento turístico se clasifican en clases, según la modalidad del servicio de alojamiento respectivo.

Las clases son:

- Hotel: Es aquel establecimiento en que se presta el servicio de alojamiento turístico en un edificio o parte independiente del mismo, constituyendo sus dependencias un todo homogéneo, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios y cuya capacidad mínima sea de 8 habitaciones. Estos establecimientos podrán usar, además, la denominación de Hostería u Hostal.
- Residencial: Establecimiento con características de casa habitación, en que se preste el servicio de alojamiento turístico y alimentación, con sistema de pensión completa o de media pensión y cuya capacidad mínima es de 4 habitaciones.
- Motel: Es aquel establecimiento en que se presta servicio de alojamiento turístico en unidades habitacionales independientes (cabañas), con estacionamiento para vehículos en igual número que las unidades habitacionales, ubicado dentro del recinto del establecimiento y acondicionado con kitchenette, pudiendo ofrecer otros servicios complementarios y cuya capacidad mínima sea de 5 unidades habitacionales (cabañas).
- Apart-Hotel: Es aquel establecimiento en que se presta servicio de alojamiento turístico en departamentos independientes de un edificio, integrados en una unidad de administración y explotación y acondicionados con kitchenette, pudiendo ofrecer otros servicios complementarios, cuya capacidad mínima sea de 8 departamentos.

- **Camping:** Aquel establecimiento en que se preste servicio de alojamiento turístico a personas que hacen vida al aire libre y que utilizan carpas, casas rodantes u otros medios similares. Este establecimiento debe contar con electricidad, servicio higiénico y sitios delimitados. En algunos casos, poseen cabinas o cabañas acondicionadas para dormir y kitchenette.
- **Hostería:** Establecimiento en que se preste servicio completo de alimentación en un restaurante, además de alojamiento turístico en habitaciones u otro tipo de unidades habitacionales, privadas, ubicado en lugares suburbanos o rurales, en un edificio o parte independiente del mismo, constituyendo sus dependencias un todo homogéneo con entrada de uso exclusivo. Disponen, además, de facilidades para estacionamiento de vehículos, los que típicamente se ubican en superficie junto al edificio principal, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios.
- **Albergue o Refugio :** Establecimiento en que se presta el servicio de alojamiento turístico preferentemente en habitaciones y baños semi privados o comunes, y que dispone de un recinto común equipado adecuadamente para que los huéspedes preparen sus propios alimentos, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios.
- **Hospedaje Familiar:** (También se llama alojamiento y desayuno; Bed and Breakfast): aquella vivienda y dependencias anexas en la cual sus residentes

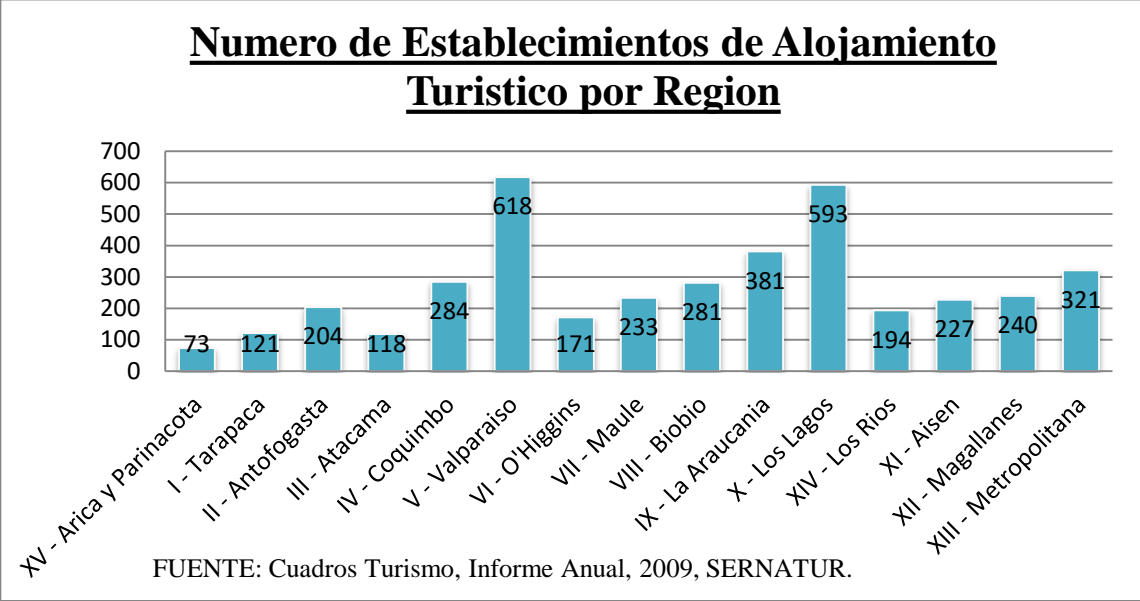
permanentes presten el servicio de alojamiento y alimentación a turistas, como actividad complementaria a la que desarrollan en forma habitual.

- **Resort:** Establecimiento que, reuniendo las características que definen a un hotel, apart-hotel, motel o combinación de estas modalidades, tiene como propósito principal ofrecer actividades recreativas y de descanso al aire libre y/o en espaciosos recintos interiores asociados a su entorno natural y que, por lo tanto, posee un número significativo de instalaciones, equipamiento, infraestructura y variedad de servicios para facilitar tal fin dentro o en el entorno inmediato del predio en que se emplaza el que, además, es de gran extensión y se ubica preferentemente en ambientes rurales como montañas, playas, campo, desierto o lagos, entre otros.
- **Lodge:** Establecimiento ubicado en áreas rurales que presta el servicio de alojamiento turístico en unidades habitacionales privadas, y cuyo principal propósito es servir de enclave para realizar excursiones organizadas, para desarrollar actividades asociadas a su entorno natural tales como pesca, caza y similares. Ofrecen además como mínimo, servicios de alimentación bajo la modalidad de pensión completa, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios.
- **Otros:** Incluye establecimientos como posadas, albergues, refugios y otros similares que dan servicio de alojamiento turístico. Considerando el bajo número existentes, no se ha hecho otra desagregación.

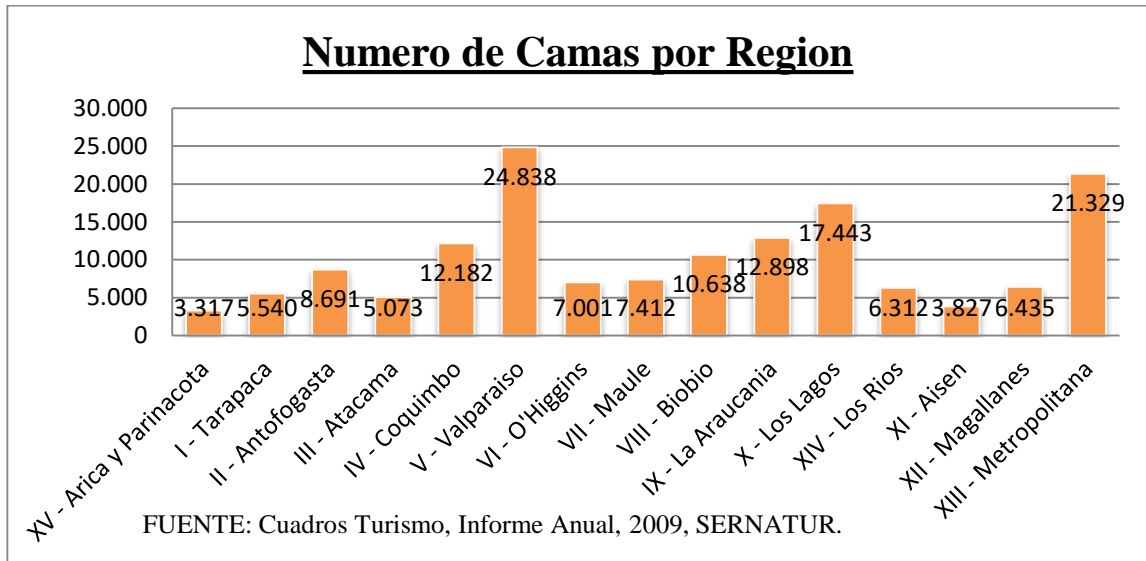
3.2.Estado general de los alojamientos turísticos en Chile

Los datos del año 2009, nos muestran que Chile tiene 4.059 establecimientos de alojamiento turístico en total, todas categorías confundidas excepto los campings. Este número representa unas 71.295 habitaciones en todo el país, que representa una capacidad de 152.936 camas.

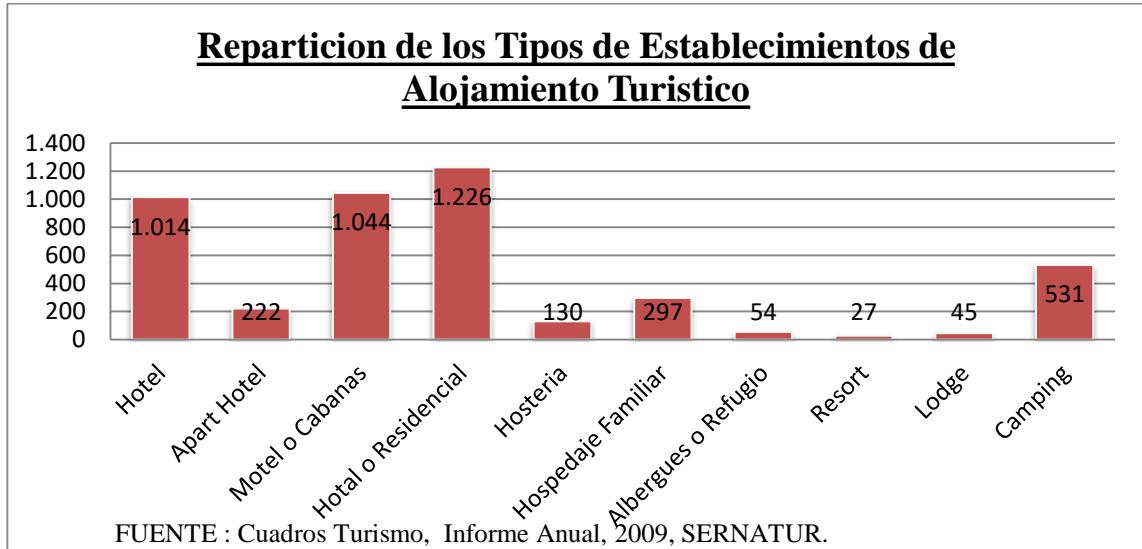
La repartición por región de estos establecimientos de alojamiento nos indica que las regiones que ofrecen el más grande número de establecimientos de alojamiento son primero la Quinta Región de Valparaíso, con 618 establecimientos, seguida por la Decima Región de Los Lagos, que registra 593 establecimientos, y la Novena Región de La Araucanía, que conta con 381 establecimientos de alojamiento.



Pero, si nos enfocamos en el número de cama que comprende cada región, las regiones con más disponibilidad no son las mismas. La primera Región que tiene la más capacidad de camas queda la Quinta Región de Valparaíso, con un total de 24.838 camas disponibles, segundo, es la Decimo Tercera Región Metropolitana que registra 21.329 camas ofrecidas, y la tercera Región con más camas es la Decima Región de Los Lagos, con una cifra total de 17.443 camas.

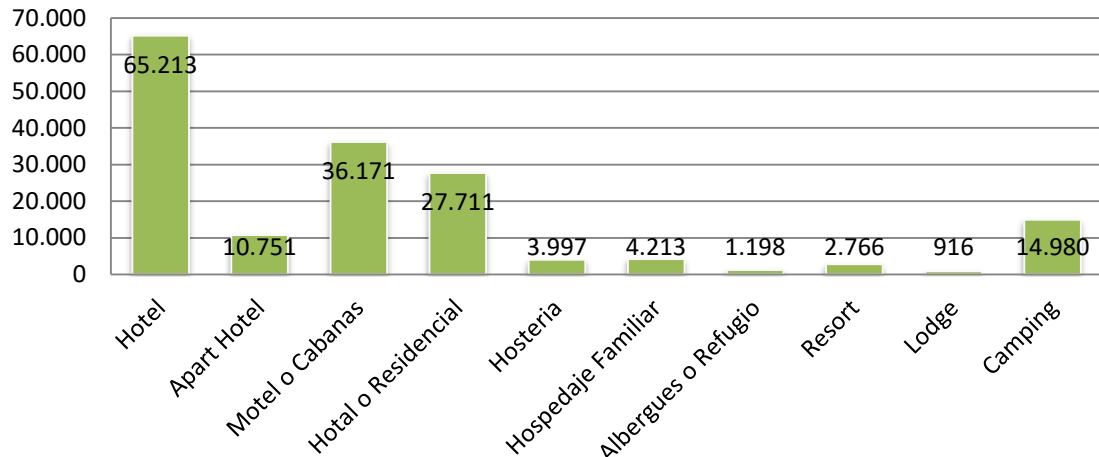


En lo que concierne el país, las cifras del año 2009 nos permiten de ver que los establecimientos los más representados en Chile, son los Hostales o Residenciales con 1.226 establecimientos, los Moteles o Cabañas con un total de 1.044 establecimientos y los Hoteles con 1.014 establecimientos. (Ver Anexos 1 y 2)



Las cifras de los números de camas por tipo de establecimiento de alojamiento turístico son en coherencia con los tipos de establecimiento los más importantes en Chile. Los hoteles son los que proponen la más grande capacidad de camas (65.213), seguidos por los Moteles o Cabañas con 36.171 camas, y los Hostales o Residenciales que tienen una capacidad de 27.711 camas.

Numero de Cama por tipo de Establecimiento de alojamiento turistico



FUENTE: Cuadros Turismo, Informe Anual, 2009, SERNATUR.

3.3. Ocupación de los alojamientos turísticos

(Ver Anexo 3)

Llegadas totales a establecimientos de alojamiento turístico, **por mes, según región, en 2008**

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
I - Taracapa	25 767	23 476	21 013	19 287	21 264	18 586
II - Antofogasta	40 575	38 224	38 151	39 446	37 356	41 067
III - Atacama	16 332	17 801	12 086	10 523	9 510	10 500
IV - Coquimbo	59 945	73 703	24 003	24 200	29 860	32 470
V - Valparaiso	65 856	69 203	47 429	36 983	35 423	30 492
VI - O'Higgins	19 971	20 658	9 494	5 769	4 563	3 354
VII - Maule	32 622	40 603	16 776	13 180	12 387	12 106
VIII - Biobio	96 074	88 146	32 268	28 618	26 006	26 306
IX - La Araucania	41 348	53 323	14 660	12 345	10 789	9 730
X - Los Lagos	65 183	72 749	41 889	29 272	24 629	22 724
XI - Aisen	6 282	6 834	3 239	2 324	1 875	2 030
XII - Magallanes	29 435	30 219	21 209	10 599	7 272	5 780
XIII - Metropolitana	122 025	103 346	110 942	103 396	86 346	90 670
XIV - Los Rios	14 909	21 482	6 782	6 023	5 001	4 306
XV - Arica y Parinacota	13 687	13 704	10 363	8 761	9 331	9 458
TOTAL	650 011	673 471	410 304	350 726	321 612	319 579

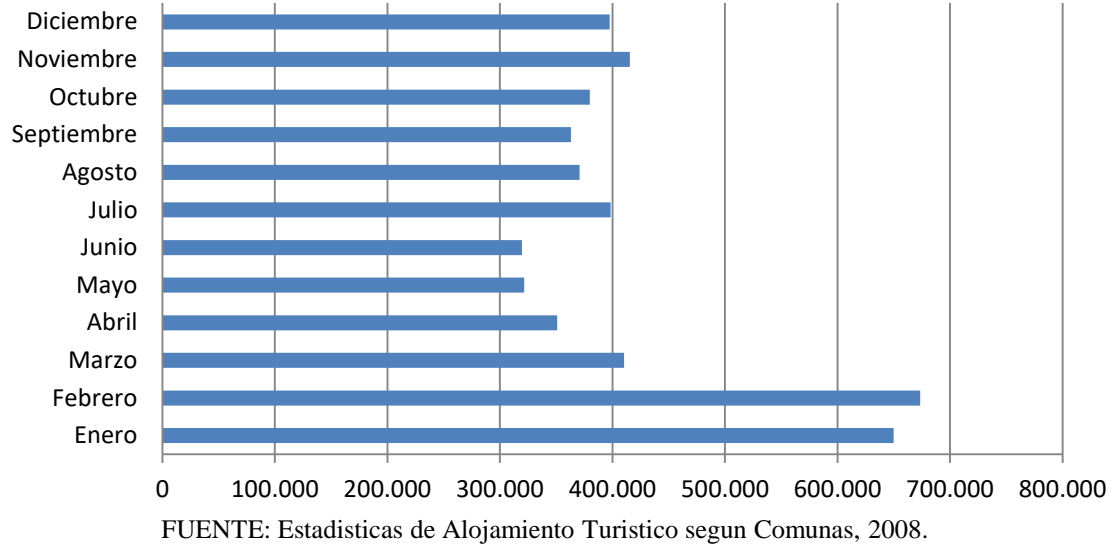
FUENTE: Estadísticas de Alojamiento Turístico según comunas, año 2008, SERNATUR.

	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
I - Taracapa	21 885	20 839	19 724	22 775	22 622	20 990
II - Antofogasta	43 242	44 593	39 617	44 717	44 017	40 910
III - Atacama	12 571	13 602	10 598	12 997	12 063	10 865
IV - Coquimbo	33 983	35 586	37 960	22 042	22 303	34 691
V - Valparaiso	41 215	36 585	39 067	43 867	47 147	47 429
VI - O'Higgins	5 028	4 720	5 375	6 222	7 075	6 579
VII - Maule	14 540	1 274	5 904	2 720	5 575	16 715
VIII - Biobio	34 718	33 272	31 235	33 090	33 677	29 565
IX - La Araucania	14 961	13 602	13 593	17 254	18 492	17 898
X - Los Lagos	30 573	26 610	28 932	32 696	37 546	30 049
XI - Aisen	1 881	2 018	2 336	3 089	3 592	3 601
XII - Magallanes	7 820	7 434	9 370	15 908	25 686	30 503
XIII - Metropolitana	119 859	114 256	104 812	105 794	117 744	90 673
XIV - Los Rios	4 364	4 673	4 807	5 663	6 962	5 661
XV - Arica y Parinacota	11 644	11 740	9 854	10 988	11 069	11 379
TOTAL	398 284	370 804	363 184	379 822	415 570	397 508

FUENTE: Estadísticas de Alojamiento Turístico según comunas, año 2008, SERNATUR.

En 2008, podemos observar que enero, febrero, marzo y noviembre son los meses que reciben el número más grande de visitantes en los alojamientos turísticos. En efecto, el mes de febrero 2008 registro 673.471 llegadas a establecimientos de alojamiento turístico, seguido de cerca por el mes de enero que recibió 650.011 visitantes en los establecimientos de este tipo. Los meses de marzo y noviembre son también meses importantes para la actividad turística, donde las cifras llegaron a ser de 410.304 y 425.570 personas respectivamente en los establecimientos de alojamiento turístico.

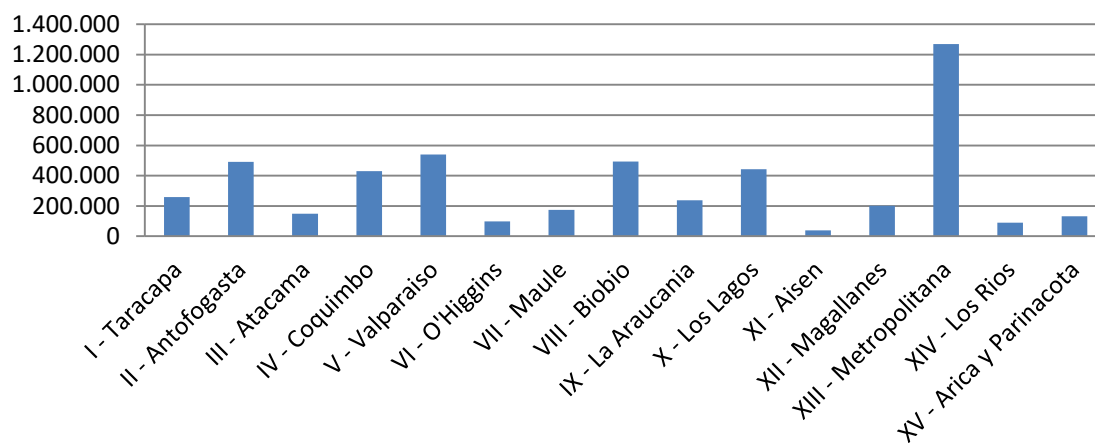
Llegadas totales a establecimientos de alojamiento turístico por mes en 2008



Además, nos damos cuenta que la ocupación de los alojamientos turísticos es mucho más importante en ciertas regiones del país. Principalmente, en la Decimo Tercera Región, La Metropolitana de Santiago, y después otras cinco regiones presentan aproximadamente el mismo nivel de ocupación.

Estas regiones son la Segunda Región de Antofagasta, la Cuarta, Región de Coquimbo, la Región de Valparaíso la Quinta, la Octava Región de Biobío y por fin la Decima Región de Los Lagos.

Llegadas totales a establecimientos de alojamiento turístico por region en 2008



FUENTE: Estadísticas de Alojamiento Turístico según Comunas, 2008.

Tasa de Ocupabilidad de Camas por Clase de Establecimientos de Alojamiento

Turístico, según mes (2005-2008)

Año y Mes	Tasa de Ocupabilidad de Camas (%)						
	TOTAL	Hotel	Residencial	Motel	Apart - hotel	Camping-Cabañas	Otros
2005	31,7	34,0	16,9	19,5	34,2	28,6	13,1
2006	34,6	37,2	18,2	20,9	34,8	28,1	13,2
2007	36,9	40,2	19,1	21,6	38,0	27,3	13,1
2008	28,5	32,0	18,9	18,4	27,9	22,1	9,6
Enero	34,7	37,7	21,1	31,8	34,6	37,2	8,3
Febrero	37,3	38,6	26,0	38,6	35,4	45,8	24,6
Marzo	27,6	32,0	16,9	14,5	27,3	13,6	7,7
Abril	25,9	30,5	16,2	10,3	25,3	9,1	3,2
Mayo	22,8	26,6	15,5	9,5	21,3	8,3	0,2
Junio	23,2	26,9	16,3	8,5	24,2	5,2	5,3
Julio	28,9	32,9	19,5	14,9	29,4	14,5	16,8
Agosto	27,8	32,0	17,3	12,5	28,4	11,4	11
Septiembre	27,7	31,5	17,8	15,4	27,0	15,0	14,1
Octubre	27,2	31,1	19,0	13,1	26,8	12,1	
Noviembre	30,4	35,2	20,7	14,0	30,0	12,0	
Diciembre	26,0	28,8	18,6	17,9	25,7	16,7	3,8

FUENTE: INE

- No se registro movimiento

Tasa de Ocupabilidad de Camas por Clase de Establecimiento de Alojamiento

Turístico, según región (2005-2008)

Año y Mes	Tasa de Ocupabilidad de Camas (%)						
	TOTAL	Hotel	Residencial	Motel	Apart - hotel	Camping-Cabañas	Otros
2005	31,7	34,0	16,9	19,5	34,2	28,6	13,1
2006	34,6	37,2	18,2	20,9	34,8	28,1	13,2
2007	36,9	40,2	19,1	21,6	38,0	27,3	13,1
2008	28,5	32,0	18,9	18,4	27,9	22,1	9,57
XV - Arica y Parinacota	22,0	24,3	16,5		18,7		
I - Tarapaca	29,6	32,9	18,9	13,0	36,4		
II - Antofogasta	33,2	35,0	30,7	29,2	23,0		
III - Atacama	24,4	29,1	10,9	18,5	15,9	13,4	
IV - Coquimbo	34,0	38,1	88,3	29,1	31,9	46,7	
V - Valparaiso	20,1	24,5	13,4	10,8	20,3	6,0	
VI - O'Higgins	13,8	16,0	11,7	14,1	5,9	13,9	
VII - Maule	23,4	25,5	20,5	19,8	25,0	21,9	
VIII - Biobio	24,4	23,9	20,7	26,3	25,4	64,6	9,2
IX - La Araucania	24,2	24,8	26,9	23,4	23,8	17,8	
XIV - Los Rios	22,5	24,9	6,3	15,6	40,3	13,3	
X - Los Lagos	24,6	28,2	21,4	12,8	29,0	25,6	7,8
XI - Aisen	15,5	19,3	9,6	15,6		9,5	
XII - Magallanes	27,7	29,0	18,5	4,0			
XIII - Metropolitana	42,8	46,0	16,3	7,1	32,8	21,6	23,5

FUENTE: INE

- No se registro movimiento

Las cifras de los dos cuadros anteriores nos permiten ver que la tasa de ocupabilidad de camas no es muy alta y además de eso, en 2008 disminuyó a un nivel de 28,5%, o sea, bajo de 22,76 puntos en comparación con el año 2007 lo que es una baja considerablemente importante.

Si observamos las clases de alojamiento, son los Hoteles, los Moteles y los Camping que son los más ocupados por los turistas. Además, de nuevo aquí veamos que los meses con la tasa de ocupabilidad más alta son los meses de enero, febrero, marzo y noviembre. A nivel regional, en primera posición tenemos la Decimo Tercera Región Metropolitana de Santiago que presenta una ocupación de camas en los establecimientos de alojamiento turístico más importante que en las otras. Detrás de ella, algunas zonas tienen una tasa de ocupabilidad más alta que las otras. Estas cuatro regiones son la Primera, la Segunda, la Cuarta y la Decimo Segundo, o sea la región de Tarapaca, la región de Antofogasta, la región de Coquimbo y la región de Magallanes.

**Promedio de Pernoctación de pasajeros en establecimientos de alojamiento
turístico, por clase, según mes. (2005-2008)**

Año y Mes	Promedio de Pernoctacion (Numero)							
	TOTAL	Hotel	Residencial	Motel	Apart- hotel	Camping Sitios	Cabañas	Otros
2005	2,0	1,9	2,1	2,3	3,0	2,4	3,1	1,5
2006	2,1	1,9	2,2	2,3	3,0	2,8	2,5	1,8
2007	2,1	1,9	2,2	2,3	2,9	2,4	2,4	2,3
2008	2,1	2,0	2,4	2,2	2,6	2,6	2,3	2,2
Enero	2,2	1,9	2,2	2,5	2,8	2,5	2,7	2,2
Febrero	2,2	1,9	2,1	2,5	2,6	2,8	2,6	2,5
Marzo	2,0	2,0	2,3	2,2	2,6	1,2	1,9	2,7
Abril	2,0	2,0	2,5	2,1	2,7	1,1	1,8	1,7
Mayo	2,0	2,0	2,5	1,9	2,3	1,3	1,8	1,0
Junio	2,0	2,0	2,7	1,8	2,5	1,8	1,5	2,1
Julio	2,1	2,1	2,6	2,0	2,5	2,0	2,0	2,0
Agosto	2,1	2,1	2,7	1,9	2,5	1,8	1,9	1,8
Septiembre	2,1	2,1	2,5	2,1	2,4	1,7	1,9	2,2
Octubre	2,0	2,0	2,5	2,1	2,7	1,7	1,7	
Noviembre	2,0	1,9	2,4	2,0	2,6	1,4	1,5	
Diciembre	2,0	1,9	2,2	2,3	2,8	1,9	1,7	1,2

FUENTE: INE

- No se registro movimiento

Promedio de Pernoctación de Pasajeros en Establecimientos de Alojamiento

Turístico por clase, según región. (2005-2008)

Año y Mes	Promedio de Pernoctacion (Numero)							
	TOTAL	Hotel	Residencial	Motel	Apart-hotel	Camping Sitios	Cabañas	Otros
2005	2,0	1,9	2,1	2,3	3,0	2,4	3,1	1,5
2006	2,1	1,9	2,2	2,3	3,0	2,8	2,5	1,8
2007	2,1	1,9	2,2	2,3	2,9	2,4	2,4	2,3
2008	2,1	2,0	2,4	2,2	2,6	2,6	2,3	2,2
XV - Arica y Parinacota	2,3	2,2	2,0		4,0	1,1		
I - Tarapaca	2,2	2,2	2,2	2,2	2,6	1,7		
II - Antofogasta	1,9	1,8	3,2	3,8	2,0	2,7		
III - Atacama	2,2	2,2	1,3	2,8	2,3	2,3	2,3	
IV - Coquimbo	1,9	1,5	1,3	2,0	1,4	4,3	2,7	
V - Valparaiso	2,0	2,0	1,8	2,1	2,7	1,6	2,3	
VI - O'Higgins	2,2	1,8	2,6	2,5	2,9	2,4	2,4	
VII - Maule	2,2	1,8	3,9	2,7	1,6	2,6	2,4	
VIII - Biobio	1,9	1,6	2,7	2,0	2,3	2,3	2,5	2
IX - La Araucania	2,2	1,8	2,8	2,9	1,9	3,0	4,6	
XIV - Los Rios	1,7	1,6	1,1	2,0	2,6	2,0	1,4	
X - Los Lagos	1,7	1,7	1,7	2,1	1,5	1,8	1,8	2,6
XI - Aisen	1,7	1,8	1,6	1,6		1,5	1,6	
XII - Magallanes	1,8	1,8	2,0	1,1				
XIII - Metropolitana	2,4	2,3	1,7	1,9	3,6	1,2	1,9	2,7

FUENTE: INE

- No se registro movimiento

Estos cuadros de promedio de pernoctación de pasajeros en establecimientos de alojamiento de turístico, nos permite primero observar que, por todos los tipos de establecimientos y por cada región, el promedio general de pernoctación es cerca de 2 noches.

Son en los Apart-Hoteles y en las Cabañas que se quedan más los turistas, con un pernoctación promedio de 3 noches en cada establecimiento. También, durante los meses de enero, febrero, noviembre y diciembre, este promedio de pernoctación se acerca de 3 noches. Sin embargo, no hay regiones donde los turistas se quedan realmente más noches en los establecimientos turísticos.

4. Comparación del desarrollo de la hotelería en Latinoamérica con Chile

Como lo vimos anteriormente, dos millones y medio de personas ingresan al año a Chile, lo que aún es significativamente menor al número de turistas que llegan a otros países de la región, como Brasil por ejemplo.

Por eso, en esta parte presento un estado general del sector hotelero en los países limítrofes de Chile, Perú, Bolivia y Argentina, y también Brasil que es uno de los competidores más importantes de América Latina.

4.1. El estado de la hotelería en Perú

La cantidad de establecimientos de hospedaje se ha incrementado en los últimos 10 años a razón del crecimiento anual de las llegadas de turistas extranjeros, destacando la mejora en calidad y número de los establecimientos de las categorías más altas, orientados al segmento corporativo o turismo de negocio y la expansión de albergues, ante el crecimiento del turismo de aventura.

En 2009, Perú registro 1.784 establecimientos de alojamiento turístico, comprendiendo un total de 44.270 habitaciones y de 80.185 camas. Estas cifras son menores a las que registro Chile por el mismo año. En efecto, Chile, como lo vimos en la suppartida

precedente, contabilizo 4.059 establecimientos de alojamiento turístico en 2009, 71.295 habitaciones y una disponibilidad de 159.936 camas.

En 2009, Perú fue afectado por una reducción de la tasa de ocupabilidad de los hoteles e infraestructura turística y un incremento de los costos operativos.

En el ámbito nacional peruano, el sector hotelero se encuentra fragmentado por la mayor cantidad de hoteles independientes. La oferta se concentra en Lima y la parte sur del Perú (Ica, Arequipa y Cusco). Por otra parte, la tendencia es un alto crecimiento corporativo, lo que explica las recientes inversiones en hoteles dirigidos a este mercado de la misma forma que lo hace el sector hotelero en Chile.

4.2. El estado de la hotelería en Bolivia

El sector hotelero boliviano ingreso a su mejor época económica al inicio de año 2010, con el incremento de turistas nacionales e internacionales que se aprestan a pasar el Carnaval en Tarija.

Durante diez días, la hotelería registra mayores ingresos económicos de forma similar a la época de fin de año que también son fechas en las que suben los precios de la estadía en los hoteles. En esta época, el 100% de las habitaciones esta completo en los distintos hoteles que aglutina esta organización. Actualmente concentra a 42 socios afiliados, entre ellos propietarios de residenciales, hoteles, alojamientos y hostales, todos ellos

tienen una capacidad de 1.100 camas por hotel, lo que indica que arribarían hasta cincuenta mil turistas por la temporada carnavalera.

Es difícil hablar de cobros, pero durante todo el año los hoteles mantienen copado un 30% del total de sus habitaciones ocupadas, solo en esta temporada hay un buen ingreso.

El 2008, Sucre, una importante ciudad de Bolivia, despertó de noche. La actividad turística generó en la ciudad un crecimiento de locales nocturnos con una variada oferta.

Mejoro, además, la atención al cliente y la nueva infraestructura hotelera.

Este año, la capital del país recibió a 79.004 turistas, de los cuales 29.763 llegaron del exterior y 49.241 de los nueve departamentos del país, según registros de la Alcaldía de Sucre.

Por su lado, la Dirección Departamental de Migración de la Prefectura establece que los extranjeros que más visitan Sucre llegan de Francia (15,4%), Alemania (8%), Argentina (7,7%), Estados Unidos (7,7%), Inglaterra (6,5%), Suiza (3%) y Australia (2,5%).

Un visitante boliviano representa un promedio de gasto por día de 200 pesos bolivianos, según un estudio de demanda turística encargado por el gobierno municipal.

El turista extranjero, que tiene un promedio de pernocte de dos días, gasta entre 50 y 60 dólares por día.

Según la autoridad edil, otra de las características que llaman la atención de estos locales es que los dueños de algunos de ellos provienen de Europa. Empresarios que han decidido invertir en Sucre y compartir su conocimiento en la atención de visitantes extranjeros. Esto ha mejorado la calidad del servicio en general.

En los últimos años, el sector del turismo ha invertido cerca de 10 millones de dólares en la construcción de nueva infraestructura hotelera.

4.3. Estado de la hotelería en Argentina

La hotelería es una de las pocas industrias en Argentina que presenta verdaderos fundamentos para continuar creciendo y duplicar su tamaño actual.

Una de las razones es el crecimiento del turismo internacional y por ende de la demanda hotelera.

El trabajo conjunto que están realizando los sectores público y privado argentinos para posicionar al país como un destino turístico está comenzando a dar resultados.

Al mismo tiempo, el turismo a nivel mundial está experimentando un crecimiento sin precedentes, impulsado por una creciente cantidad de gente con altos ingresos y tiempo libre disponible en los países desarrollados.

Paralelamente, la hotelería presenta significativas oportunidades de crecimiento y mejor de rentabilidad desde la oferta.

La mayoría de los hoteles argentinos tienen prácticas de management anticuadas y poco eficientes, que no permiten maximizar el retorno de una inversión hotelera.

El inversor hotelero tiene hoy la alternativa de contar con empresas profesionales y especializadas de management hotelero que no existían hace 3 años en el país.

A su vez, el desarrollo de marcas hoteleras en Argentina es limitado: mientras que en el mundo, el 75% de los hoteles está afiliado a importantes marcas, en Argentina menos del 15% aprovechan las ventajas de contar con marcas reconocidas regionalmente.

Finalmente, la tendencia global de crecimiento de Internet como canal de comercialización permite mejorar sensiblemente las tarifas que un hotel puede obtener por sus cuartos.

Estos factores, la oportunidad de mejoras y la creciente demanda potencial, convierten al sector hotelero en una excelente alternativa para la inversión.

Según la Encuesta de Ocupación Hotelera de 2009 realizado por el INDEC, observamos en Argentina, que los meses con mayor ocupación de los establecimientos de alojamiento turístico en el centro del país son los 4 últimos meses del año, con un nivel de ocupación entre 55% y 65% mientras que los otros meses obtuvieron un promedio variando entre 33% y 48%. Sin embargo, en el sur del país, la ocupación es más importante durante los meses de enero y febrero que tienen una ocupabilidad de los establecimientos entre 50 y 55%. En el norte de Argentina, la mayor ocupación se ve en los meses de julio, agosto y septiembre, con una tasa de aproximadamente 35%.

Lo común a todas las zonas del país, es que la duración de estadía promedio de los turistas a establecimientos de alojamiento turístico, llega alrededor de 2,5 días más o menos por cada mes del año.

En Argentina se espera un escenario de inflación con crecimiento y perspectivas de incremento en el nivel de inversión. En el 2010 se vislumbra hasta ahora superávit comercial, en el ámbito hotelero.

En Argentina la temporada estival se ha desarrollado con crecimientos promedios del 4%.

A nivel regional se observa que Buenos Aires y Córdoba reflejan las tasas más altas, con 82,6% y 71,3% respectivamente. Patagonia tuvo una ocupación del 60% y Norte del 45,6%.

4.4.El estado de la hotelería en Brasil

En cuanto a los destinos turísticos brasileños el Estado de San Pablo refuerza su vocación como el mayor centro turístico de negocios del continente.

La superoferta de hospedaje de la capital paulista redujo la tasa de ocupación y las tarifas, provocando una selección natural de su parque hotelero. Ahora se procura potencializar el aumento de la demanda de hospedajes para volver a producir buenos resultados.

Rio es el principal destino turístico brasileño, por donde ingreso el 35% de los extranjeros a Brasil, a pesar de los graves problemas de seguridad.

En Bahia fueron creadas doce zonas turísticas y la Costa de Coqueiros es el mayor caso de suceso en la costa Bahiense, con emprendimientos consagrados como Praia do Forte Ecoresort y la Costa do Sauipe, actuando como anclas de varios otros resorts y condominios de grupo portugueses, españoles e italianos. Pernambuco vive un boom de desarrollo turístico, especialmente en Cabo de Santo Agostinho, Muro Alto y Porto de Galinhas, con por los menos seis grandes resorts. O Ceará, otra ciudad turística, vive una inédita experiencia de ser una extensión de territorio portugués, tantos son los proyectos de hoteles y emprendimientos inmobiliarios en construcción en Aquiraz, Beberibe, Jericoacoara, que hay además seis protocolos de intención firmados con el gobierno del estado que involucran capital portugués.

En Rio Grande do Norte, es posible identificar varios nuevos proyectos de resorts de grupos portugueses y españoles y la consolidación de destinos como Ponta Negra, Pipa, Tibau do Sul y Touros.

El Amazonas presenta varios proyectos de hoteles en la selva y de nuevos navios, verdaderos resorts flotantes.

La consecuencia natural es una exploración de otros destinos como Foz do Iguaçu, Bonito, Pan tanal Mato-Grossense, chapadas, sierras y parques, en ciudades históricas de Minas Gerais, y en las ciudades serranas de Gramado, Campos do Jordão e Tersopolis.

Con esto se acredite que el crecimiento de la demanda turística para el Brasil estará ligado a la divulgación del Destino Brasil, al crecimiento de la economía del país y a

inversiones en mano de obra y mejora de infraestructura y a un aumento de vuelos, especialmente internacionales.

4.5. Los desafíos de Chile y sus competidores

Al mismo tiempo, el turismo a nivel mundial está experimentando un crecimiento sin precedentes, impulsado por una creciente cantidad de gente con altos ingresos y tiempo libre disponible en los países desarrollados; Pero los mercados de larga distancia, es decir Europa, USA y Asia, están deprimidos y van a continuar así por un tiempo. La razón es que estos mercados viajan principalmente en busca del sol, y los europeos por ejemplo, llegan a Chile en el verano, desde septiembre hasta abril. Sin embargo hasta la fecha, el nivel de ocupación y demanda de clientes de este mercado no es igual al mismo período del año anterior, sino inferior. Por su parte, los mercados de mediana y corta distancia (Brasil, Bolivia, Argentina, Perú, principalmente) son más sensibles a una estimulación vía oferta pese a la crisis, por lo tanto el mensaje es que hay que acercarse más hacia éstos, que son los que tienen una reacción mucho más rápida. Hoy la competencia son nuestros vecinos, no es el hotel del lado, del frente o de otra localidad, son los países limítrofes que también están pasando por una crisis y están buscando los mecanismos para reactivar la demanda turística.

Hoy nos enfrentamos a una competencia mucho más agresiva que antes de la crisis y a una diversidad de oferta y calidad de servicios en países como Brasil, Perú, Bolivia y Argentina. Se necesitan precios más competitivos, no sólo en los hoteles, sino que a nivel de la industria globalizada: compañías aéreas, hoteleros, restaurantes, transportistas, agentes de viaje, etc.”

Entonces, se puede proponer dos alternativas para Chile frente a sus competidores; ya que los países vecinos tienen un nivel similar de turismo, con ello Chile podría tomar dos tipos de enfrentamiento. El primero, podría ser de superar a sus vecinos en inversión turística y calidad de servicio, del sector hotelero para aumentar la rentabilidad y proyección futura, haciendo a las regiones más visitadas potencias turísticas y eliminar a la competencia. El segundo, podría ser la unión de fuerzas con sus vecinos y crear una ruta latinoamericana que proponga algo mucho más interesante y atractivo a los turistas de mayor inversión, en la hotelería lo que permitirá a los países aumentar la competencia del servicio y la rentabilidad.

II. Los nuevos horizontes de la hotelería en Chile

1. Las nuevas formas de potenciar el turismo hotelero

1.1. La Ley del Turismo

El turismo es un sector económico en crecimiento y que da un aporte a la economía de Chile cada día más relevante. Esta realidad llevo al Ejecutivo a enviar al Congreso en enero de 2008 un proyecto de ley (boletín 5687-23) que tras dos años de trámite legislativo fue promulgado el 4 de febrero de 2010, consolidando la esperada Ley de Turismo (20.423).

La ley considera el turismo como una actividad “estratégica” para el país, y por ello la dota de una nueva institucionalidad, con la creación de un Comité Ministerial y una Subsecretaria, entre otros; la creación de un sistema de clasificación, calidad y seguridad de los servicios turísticos, el establecimiento de Zonas de Interés Turístico y una reglamentación para el uso turístico de las Áreas Silvestres Protegidas que sean propiedad del Estado.

Por primera vez se hablara de una Política Nacional de Turismo, que tendrá una espacial consideración por el rol de las regiones y las comunas en ella, y que buscara fomentar los programas sociales que estimulen la inversión, la creación de empleo y el surgimiento de PYMES.

Los cambios más relevantes que trae la nueva ley son a nivel de estructura institucional en turismo. De partida, el actual Ministerio de Economía y Fomento robustece su nombre, pasando a llamarse Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

En segundo lugar, se crea el Comité de Ministros del Turismo, que estará encargado de asesorar al Presidente de la República en la definición de los lineamientos de la Política Nacional de Turismo y de la Política de Promoción del Turismo, de proponer a la cartera de Hacienda el presupuesto para el sector y de pronunciarse sobre proyectos de ley o actos administrativos relativos a materias del sector.

El proyecto crea además, como organismo dependiente del Ministerio de Economía, la Subsecretaría de Turismo, definida como “un órgano de colaboración inmediata del Ministro Presidente del Comité”. Su labor fundamental será, junto con coordinar los distintos servicios públicos del sector, asesorar al Comité de Ministros, elaborando y proponiendo planes, programas y proyectos para el fomento, promoción y desarrollo del turismo.

La Ley incluye además cambios en Sernatur, que será reforzado desde el punto de vista de recursos y atribuciones, sobre todo en relación a la promoción de la oferta turística de Chile fuera de nuestras fronteras.

Un pilar fundamental de la nueva ley es la garantía de calidad de los servicios turísticos, a través de la creación del Sistema de Clasificación, Calidad y Seguridad de los Prestadores de Servicio Turístico.

Respecto a la Clasificación, Sernatur será quien lleve un Registro Nacional de Servicios Turísticos, de carácter público, donde cualquier prestador de servicios del rubro podrá inscribirse, sin costo alguno, bajo una categoría específica. Lo que sí tendrá que costear quien se inscriba serán las certificaciones de calidad.

Uno de los aspectos más celebrados de la nueva ley es la creación del Consejo Consultivo de Promoción Turística, que deberá generar una estrategia de promoción orientada a la demanda internacional y el crecimiento del turismo dentro de Chile, asesorando en este aspecto al Consejo de Ministros.

La nueva ley establece que aquellos territorios con condiciones para la actividad turística podrán ser declarados Zonas de Interés Turístico. Estas zonas serán prioridad para la ejecución de programas y proyectos públicos de fomento al desarrollo del turismo, “como asimismo para la asignación de recursos destinados a obras de infraestructura y equipamiento necesarios” dice la ley.

Entonces, esta Ley representa un importante aporte al sector del turismo en Chile, por eso, todos los servicios podrán ser mejorados gracias a los nuevos proyectos promulgados por la ley a fin de potenciar el turismo.

1.2. Unos documentos regulando ciertas normas del sector hotelero

1.2.1. Manual de seguridad hotelera ACHS

Es un manual de seguridad especialmente diseñado para Industria Hotelera, desarrollado por la Asociación Gremial de Empresarios Hoteleros de Chile, y la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS). Este manual permitirá a los establecimientos de alojamiento turístico contar con valiosa información para reforzar la cultura preventiva, de modo de evitar accidentes y proteger la seguridad, tanto de sus clientes como de sus trabajadores, velando por la excelencia en el servicio.

1.2.2. Manual de Buenas Prácticas de Higiene y Seguridad Alimentario para cocinas del Sector Hotelero

La Asociación Gremial de Empresarios Hoteleros de Chile, en su afán por responder a los intereses de la industria y potenciar la gestión, los negocios y la calidad de los servicios de los establecimientos de alojamiento turístico de Chile, confecciono el Manual de Buenas Prácticas de Higiene y Seguridad Alimentaria para Cocinas del Sector Hotelero, gracias a la colaboración y conocimiento especializado Johnson Diversey. Este manual de buenas prácticas, permitirá a los establecimientos hoteleros

disponer de la debida información con relación al área de alimentación que es un servicio complementario indispensable para el negocio turístico.

1.2.3. Guía de Buenas Prácticas de Seguridad para Establecimientos de Alojamiento Turístico

Esta guía de buenas prácticas ha sido elaborada con la participación activa del Ministerio del Interior, a través del Departamento de Seguridad Privada de la División de Seguridad Pública; de la Asociación Gremial de Empresarios Hoteleros de Chile; de Carabineros de Chile, por medio de la Subdirección de Seguridad Privada y de la Policía de Investigaciones de Chile, a través de la Jefatura Nacional de delitos contra la propiedad. Su objetivo es apoyar a mejorar las condiciones preventivas de seguridad, mediante una serie de recomendaciones y protocolos de seguridad. Además, ante la ocurrencia de un delito, se entrega una serie de normas y procedimientos estandarizados para facilitar el accionar tanto de los pasajeros y del personal de seguridad del hotel como de las policías y la justicia, durante la investigación y posterior persecución judicial.

1.3. Utilización de las nuevas tecnologías

Dado que las nuevas tecnologías permiten la optimización de los recursos a través de la segmentación de clientes, es indispensable tener presencia en internet con páginas Web que permitan transformar cada visita en una venta.

La utilización de las nuevas tecnologías tiene que ser mucho más importante para la maximización de las ventas en el sector del turismo, y especialmente, en el servicio hotelero. La actividad hotelera tiene que sacar el provecho a los nuevos canales de comercialización para el desarrollo de su actividad, porque se puede actualizar de las nuevas tendencias que plantea el mercado, para finalmente optimizar los recursos y aumentar las ventas y reservaciones. Internet es una herramienta que viene segmentada por sí misma, es una oportunidad que las empresas hoteleras tienen que utilizar y saber aprovechar.

El uso de la Internet, ayuda al pasajero a organizar sus viajes de forma más independiente, buscando experiencias únicas, inolvidables, auténticas, y lo que antes eran vacaciones pasivas, hoy son más activas y participativas.

Es fundamental tener presencia en la Web, para seducir al cliente fidelizado basta con optimizar la pagina Web, para transformar cada visita en una venta. Los buscadores son sumamente importantes y eso permite de captar a los clientes con un destino definido pero que buscan un hotel. Por ejemplo, el sitio Web Atrapalo.cl funciona a través de la

venta impulsiva, captando la gente con promociones y venta cruzada, donde pueden encontrar todo lo que necesitan en un mismo lugar.

1.4. Sistema de Estadísticas Hoteleras Online

Las estadísticas son un tema relevante a la hora de tomar decisiones y mejorar la gestión del negocio. Es por eso, que para satisfacer la necesidad de información en esta área, la Asociación Gremial de Hoteleros de Chile ha desarrollado un proyecto con Deloitte, que crea una plataforma permanente que contiene información estadística sobre el negocio hotelero de la plaza, para apoyar la gestión empresarial de los establecimientos asociados que operan en el país. Uno de los objetivos, obedece a la decisión del Directorio de Hoteleros de Chile A.G. de ofrecer a sus socios un portal permanente que contenga información estadística que constituya una herramienta eficaz y eficiente para la toma de decisiones sobre su negocio hotelero.

Es así que el Sistema de Estadísticas Hoteleras Online, en su primera etapa entrega información y datos relativos a la ocupación de habitaciones (porcentaje de ocupación versus habitaciones disponibles), las tarifas promedio diarias de las habitaciones ocupadas (ADR) y los ingresos promedio diarios por alojamiento en base a las habitaciones ofrecidas por el establecimiento. Cada socio, a través de una clave de acceso, que considera el código de usuario y la password, ingresa sus datos al Sistema de Estadísticas Hoteleras Online, y Deloitte los concentra, para desplegar en el portal, la

información debidamente procesada con una actualización no mayor al periodo de una semana que a la fecha ha transcurrido, asegurando con ello lo oportuno de la información recibida.

Las características de este proyecto son que la información se recopila a través de la plataforma de Internet, a la cual se accede mediante la página Web de hoteleros (www.hoteleros.cl). El portal brinda una serie de datos relativos a la ocupación de habitaciones, las tarifas promedio diarias, además de otros elementos que se acuerden a futuro. Deloitte procesa dichos datos, bajo el Sistema de Estadísticas Hoteleras Online, desplegando en el portal la información debidamente procesada, con una actualización no mayor al periodo semanal. El portal permite el ejercicio comparativo de la situación de un participante del portal con un mínimo de cinco y hasta diez establecimientos análogos. Además de registrarse las correspondientes cifras, estas son representadas en gráficos para resaltar tendencias.

La información del portal esta segmentada y ordenada por zonas geográficas, tipos y categorías de establecimientos hoteleros. También podrá complementarse con estudios, publicaciones de la industria hotelera, indicadores financieros, proyecciones, etc. La información que Deloitte recibe de los establecimientos hoteleros participantes del portal de servicios hoteleros, está amparada por estricta reserva de confidencialidad.

A la información del portal solo tienen acceso aquellos establecimientos de alojamiento turístico que pertenecen a la Asociación Gremial de Empresarios Hoteleros de Chile que, a su vez, hayan aportado sus datos al estudio. Para lo anterior, se suscribe un Acuerdo de

Servicios Estadísticos entre el Hotel y la Asociación, se le entrega un Manual de Operación y se le entrega una clave de acceso para su ingreso.

En su primera etapa, vale decir el procesamiento y el despliegue de los tres indicadores: porcentaje ocupación, ADR y RevPar, este servicio no tendrá costo para el Hotel, al entregar la información dentro de los ciclos de tiempo acordados. Para las etapas siguientes a desarrollar, si el Hotel accede a ellas, se suscribirá un anexo, en el cual se establecen los servicios acordados y su tarifa. Beneficios para los establecimientos hoteleros participantes Información de gestión actualizada, entregada día a día en la periodicidad máxima acordada de una semana, segmentada por zona, tipo y categoría de establecimiento y otra que sea acordada por el Comité de Dirección del proyecto, integrado por un socio de Deloitte y tres Directores de Hoteleros de Chile A.G. mas un gerente de proyecto. Toma de decisiones en base a las estadísticas e indicadores de la industria, por temporada, mes, año, eventos y otros. Disponer de otros indicadores que permitan tomar decisiones para optimización logística: inventarios, compra de servicios y otros, al disponer de ejecutivos de las distintas áreas de servicios de Deloitte especializados en temas claves de éxito para atender y resolver consultas de los asociados. Acceso a estudios, publicaciones, páginas especializadas en la industria hotelera (Hotel Benchmark) y Deloitte.

1.5. Aumento de la promoción de Chile

Para generar un ingreso importante de divisas, hay que incentivar el mercado extranjero a través de un aumento en la participación y promoción de Chile y sus destinos en ferias internacionales además de mejorar la difusión online tanto del país como de su oferta turística.

Hay que empoderar al chileno con un sentido patriótico, que en el año del bicentenario viaje por el país. En Chile, hay viajes pero disociados de alojamiento, comida y otros servicios. La idea es entregar un pack completo en cada lugar. Además, indico como fundamental, entre las tareas pendientes del turismo, el tema de la certificación de calidad de los servicios que se ofrecen en Chile. El objetivo es que más operadores inicien el proceso de certificación motivándolos con una participación en la nueva estrategia de promoción a realizar por los diferentes públicos. Hay que potenciar rápidamente las Zonas de Interés Turístico en Chile.

1.6. Enfocarse más en la calidad que en la cantidad

El turismo en Chile debe enfocarse más en la calidad que en la cantidad, porque el turismo es una de las áreas priorizadas por la estrategia de innovación y desarrollo, para consolidar una industria altamente competitiva y de calidad, que da trabajo a cientos de empresas de menor tamaño.

2. Las nuevas proyecciones del turismo hotelero

2.1. Desarrollo del mundo hotelero y sus perspectivas a futuro

El desarrollo del turismo en Chile no solo pasa por las manos de los empresarios, sino también es un desafío del gobierno, en este sentido el ministro de economía, Juan Andrés Fontaine, señala, entre otras cosas, que la meta para el sector Turismo era incrementar su participación en el PIB de un 3% a un 6%. Para poder cumplir con este importante desafío se dio inicio a la implementación de un comité interministerial de Turismo donde se espera la creación de 10 nuevas rutas, nuevos y mejores portales web enfocados al mercado internacional y mayor certificación de calidad en los servicios ofrecidos dentro del país. La nueva normativa turística respaldará y posibilitará el efectivo cumplimiento de las metas planteadas.

Una de las mayores preocupaciones es que el turismo sea capaz de generar un ingreso importante de divisas. Para lograr esto se pretende, ante todo, incentivar el mercado extranjero a través de un aumento en la participación y promoción de Chile y sus destinos en ferias internacionales además de mejorar la difusión online tanto del país como de su oferta turística, es fundamental, entre las tareas pendientes del turismo, el tema de la certificación de calidad de los servicios que se ofrecen en Chile. El objetivo es que más operadores inicien el proceso de certificación motivándolos con una

participación en la nueva estrategia de promoción a realizar por los diferentes entes públicos.

En este sentido el turismo, se trata de un sector económico en crecimiento, y, de acuerdo a los antecedentes, entre los turistas que más gastan por persona durante su estadía en Chile, se cuentan los residentes en Asia (US\$ 1.314,2), América del Norte (US\$ 1.241,5), Europa (US\$1.207,5). Poniendo todos los esfuerzos enfocados en este tipo de consumidores, segmentando el mercado y mejorando la calidad del servicio, podríamos encontrarnos en condiciones de fijar como meta los 3.000 millones de dólares y acercarnos a los cuatro millones de turistas dentro de los próximos cinco o seis años, como vía optimista.

Pero no solo basta con proyectar metas económicas, lo principal es detectar los puntos críticos del servicio hotelero, para poder mejorar, bajo este concepto la directora de Marketek Consulting Tourism Specialists, Helen Kouyoumdjian, se refirió a la realidad de la hotelería nacional, con el tema *“Tendencias para la nueva hotelería”, en el congreso “2009 Evolución Hotelera”, Chile, 15 y 16 de Octubre 2009, en el Hotel Cumbres de Puerto Varas, de donde podemos rescatar valiosos datos para el devenir del mundo hotelero en Chile, como la importancia de:*

Seguir las tendencias tanto nacionales como extranjeras: tendencias que influyen en el propio negocio, de hecho las tendencias mundiales en la hotelería derivan de cambios

sociales, políticos, económicos, tecnológicos, culturales, demográficos, etc., afectando los hábitos y comportamiento del turismo.

Concentrar el servicio hotelero como una experiencia: En el caso de los turistas norteamericanos y europeos especialmente, están buscando vivencias completas de la sustentabilidad como los productos y su gastronomía, representación de la comunidad local, etc. Es positivo que Chile haya incorporado nuevos conceptos de hoteles: temáticos, ecológicos, boutique, hoteles asociados a zonas vitivinícolas y a nuevos casinos, entre otros, permitiendo un cambio en la fisonomía turística local, siendo uno de los grandes desafíos el lenguaje, para tener profesionales bilingües en los hoteles.

Los mayores ejemplos de esta tendencia en Chile, son:

Los Hoteles Boutique : El término *hoteles boutique* es originario de europa, utilizado para describir hoteles de entornos íntimos, generalmente lujosos o no convencionales y emplazados en antiguas casas. Estos hoteles se diferencian de las grandes cadenas por ofrecer una clase de alojamiento, servicios e instalaciones excepcionales y personalizados. Generalmente están ambientados con una temática o estilo particular. Suelen ser más pequeños que los hoteles convencionales, con 3 hasta 30 habitaciones. Muchos poseen instalaciones para cenas, bares y salas abiertos al público en general. El segmento que genera la fuente principal de ingresos de estos hoteles son los viajeros corporativos, quienes dan gran importancia a la privacidad, los servicios, la atención y el

lujo. Este segmento de mercado es de gran poder adquisitivo, no estacional, muy elástico y repetitivo. Son muy comunes en Valparaíso, Santiago y las urbes que concentran en Chile los grandes negocios del Cobre, donde cada hotel suele tener una decoración distinta.

Los Hoteles Business Class o Negocios: Este tipo de hoteles se caracterizan por atender a personas que visitan un lugar con fines de trabajo o negocio, existen muchas cadenas hoteleras que se especializan en atender a este tipo de huéspedes, los cuales requieren servicios muy particulares de los hoteles tales como: Internet en habitaciones y áreas generales, centro de negocios, servicio a la habitación, express Check In y Check Out (Término utilizado en la hostelería para definir el momento de registro y de salida de un huésped, respectivamente), Bell Boy y Valet Parking. También han sido diseñados con el objetivo de poder realizar convenciones y reuniones, en consecuencia estarán dotados de los servicios complementarios pertinentes. Comúnmente vistos en Santiago y lugares especiales para negocios en Chile.

Oferta Integral del servicio hotelero: los hoteles del futuro deberán ofrecer una adecuada relación precio-calidad, una oferta integral de servicios, ser respetuosos del medio ambiente, protectores del espacio de sus huéspedes, una gastronomía que refleje a la zona y una propuesta arquitectónica de gran aporte artístico, sin dejar de ser eficientes y rentables.

Ahora, si bien es cierto, la perspectiva económica del mundo hotelero va aumentando como lo hemos visto hasta ahora, así, en términos turísticos, se espera un crecimiento mundial en el orden del 2 al 4% para la región latinoamericana. Pero, en términos de economía, el panorama internacional es poco optimista para el mercado europeo que prevé una caída de la actividad económica 0,3%, previendo un contexto de mayor austeridad, revirtiendo esa situación recién en el 2011, lo que traería severas consecuencias a corto plazo en el desarrollo y aumento de visitantes que realicen grandes movimientos de dinero en el país, principalmente los provenientes de Europa, quienes han visto decaer últimamente su economía.

Conclusión

Para concluir esta tesis, vimos en todo el desarrollo, que el turismo es un sector que está creciendo en todo el mundo, y de hecho en Latinoamérica. Además, es un sector que tiene un rol importante en los países del continente sur americano. Esto explica que todos los países se ven aumentar cada año sus llegadas de turistas extranjeros, y por eso, tienen objetivos de inversión en las infraestructuras hoteleras.

La actividad hotelera de Chile en comparación con los demás países de Latinoamérica, principalmente Perú, Bolivia, Argentina y Brasil, es muy parecida. Todos conocen un crecimiento del sector, y todos piensan en invertir en los servicios turísticos para el futuro, a fin de mejorar la calidad de sus prestaciones de servicio y de atraer más los turistas.

Sin embargo, la crisis mundial afecto directamente la economía de ciertos países como los de Europa, que representen un nombre de turistas considerable para el turismo mundial.

El sector turístico es altamente sensible a los ciclos económicos, dado que en general el turismo crece más que el producto y en los periodos de contracción, cae más que el producto. De hecho, la última crisis ha sido la más seria de los últimos 60 años pues cayo el producto, lo que no había ocurrido en las crisis anteriores. En el caso de la economía en Chile y Latinoamérica en general, ya se toco fondo en el segundo trimestre

del año 2009, Chile, luego de un crecimiento del 3,2% el 2008 y una caída de 1,5% este año, la proyección de crecimiento para el 2010 se estima será entre 4 y 5%. En relación al turismo, en Chile el sector crece más que la economía, lo que se llama “elasticidad positiva”, es decir, el turismo responde mucho y muy bien al crecimiento, pues cuando las cosas andan bien, el sector anda todavía mejor. Además, Chile figura en el lugar número 30 del ranking de competitividad global entre 133 países, está muy bien evaluado en cuanto a seguridad y capital humano, pero mal posicionado en relación a la infraestructura turística y atractivos culturales.

Entonces, se puede esperar que Chile siga creciendo al nivel turístico, que se desarrolle y utilice las nuevas tecnologías y nuevos medios a fin de promover aun más su turismo y que desarrolle más su infraestructura de alojamiento enfocándose en la calidad para proponer un servicio mejor a los turistas y diferenciarse de sus países vecinos.

Bibliografía

Sitios Web:

- <http://www.turismochile.cl/>
- <http://www.sernatur.cl/>
- <http://www.hotelga.cl/>
- <http://www.cybertour.cl/>
- <http://www.hoteleros.cl/>
- <http://www.ine.cl/>
- <http://www.mapasdechile.com/>
- <http://www.bcn.cl/>
- <http://visit-chile.org/>
- <http://www.sociedadhotelesdelperu.org/>
- <http://www.latinamerican-markets.com/>
- <http://www.entradasfolkloricas.com/>
- <http://www.indec.gov.ar/>
- <http://www.mincetur.gob.pe/>

Anexos

Anexo 1:

Numero de Establecimiento de alojamiento turístico, por tipo y capacidad, según región, 2009.

FUENTE: Cuadros Turismo, Informe Anual, 2009, SERNATUR.

Anexo 2:

Numero de Camping y capacidad, según región, 2009.

FUENTE: Cuadros Turismo, Informe Anual, 2009, SERNATUR.

Anexo 3:

Llegadas totales a establecimientos de alojamiento turístico por mes según Región, Provincia y Comuna, Año 2008.

FUENTE: Estadísticas de Alojamiento Turístico, Según comunas, Año 2008.

REGION	TOTAL	Hotel	Apartment	Motel/Cabanas	Hostal	Hosteria	Hospedaje	Albergue/Refugio	Resort	Lodge
TOTAL PAÍS										
Nº de Establecimientos	4.059	1.014	222	1.044	1.226	130	297	54	27	45
Nº de Habitaciones	71.295	35.441	5.515	11.196	13.638	1.793	2.046	412	970	284
Nº de Camas	152.936	65.213	10.751	36.171	27.711	3.997	4.213	1.198	2.766	916
ARICA Y PARINACOTA										
Nº de Establecimientos	73	26	3	1	40	1	1	1	0	0
Nº de Habitaciones	1.778	1.136	156	10	454	16	3	3	0	0
Nº de Camas	3.317	2.108	154	60	949	32	8	6	0	0
TARAPACÁ										
Nº de Establecimientos	121	49	7	13	51	0	1	0	0	0
Nº de Habitaciones	2.546	1.584	156	191	615	0	0	0	0	0
Nº de Camas	5.540	3.064	426	731	1.319	0	0	0	0	0
ANTOFAGASTA										
Nº de Establecimientos	204	85	19	5	83	2	1	7	0	2
Nº de Habitaciones	4.631	3.059	370	72	1.037	48	0	29	0	16
Nº de Camas	8.691	5.297	855	252	2.123	53	0	71	0	40
ATACAMA										
Nº de Establecimientos	118	50	7	17	39	5	0	0	0	0
Nº de Habitaciones	2.327	1.321	125	259	530	92	0	0	0	0
Nº de Camas	5.073	2.316	426	1.138	1.036	157	0	0	0	0
COQUIMBO										
Nº de Establecimientos	284	66	25	109	70	10	1	0	3	0
Nº de Habitaciones	4.594	1.513	612	1.499	664	150	1	0	155	0
Nº de Camas	12.182	2.855	1.672	5.518	1.418	347	3	0	369	0
VALPARAÍSO										
Nº de Establecimientos	618	171	29	152	196	14	41	7	8	0
Nº de Habitaciones	10.721	5.278	587	1.908	2.027	159	213	91	458	0
Nº de Camas	24.838	11.997	1.282	5.257	4.020	383	432	213	1.254	0
O'HIGGINS										
Nº de Establecimientos	171	46	2	52	61	2	5	0	1	2
Nº de Habitaciones	2.996	1.235	13	480	1.076	24	35	0	126	7
Nº de Camas	7.001	2.331	42	1.979	2.184	76	73	0	290	26
MAULE										
Nº de Establecimientos	233	40	2	65	88	16	5	7	8	2
Nº de Habitaciones	3.321	1.337	97	494	968	293	14	31	79	8
Nº de Camas	7.412	2.306	155	1.788	2.019	742	24	92	276	10
BIO BIO										
Nº de Establecimientos	281	93	6	119	52	6	2	1	0	2
Nº de Habitaciones	4.733	2.817	101	949	722	115	5	12	0	12
Nº de Camas	10.638	4.814	195	3.744	1.560	235	16	50	0	24
LA ARAUCANÍA										
Nº de Establecimientos	381	74	10	157	34	25	75	1	1	4
Nº de Habitaciones	4.258	1.673	129	1.223	353	235	585	9	20	31
Nº de Camas	12.898	3.455	409	6.201	723	562	1.315	44	80	109
LOS LAGOS										
Nº de Establecimientos	593	98	15	178	173	13	94	12	1	9
Nº de Habitaciones	8.337	3.345	236	1.996	1.716	146	694	116	33	55
Nº de Camas	17.443	6.355	404	5.340	3.365	290	1.314	297	0	78
LOS RÍOS										
Nº de Establecimientos	194	26	7	88	39	6	22	3	3	0
Nº de Habitaciones	3.331	835	121	1.555	497	48	167	33	75	0
Nº de Camas	6.312	1.545	212	2.598	1.007	129	326	86	409	0
AYSÉN										
Nº de Establecimientos	227	22	0	66	80	6	36	7	1	9
Nº de Habitaciones	1.666	349	0	392	561	41	232	40	4	47
Nº de Camas	3.827	688	0	1.145	1.117	99	537	110	8	123
MAGALLANES										
Nº de Establecimientos	240	50	1	4	153	18	0	1	0	13
Nº de Habitaciones	3.216	1.470	14	36	1246	354	0	0	0	96
Nº de Camas	6.435	2.716	17	69	2.545	711	0	0	0	377
METROPOLITANA										
Nº de Establecimientos	321	118	89	18	67	6	13	7	1	2
Nº de Habitaciones	12.840	8.489	2.798	132	1.172	72	97	48	20	12
Nº de Camas	21.329	13.366	4.502	351	2.326	181	165	229	80	129

ANEXO 2: Numero de Campings y Capacidad, Según Región, 2009

Región N	Establecimientos (Numero)	Sitios (Numero)
TOTAL	531	14 980
ARICA Y PARINACOTA	9	189
TARAPACA	9	188
ANTOFOGASTA	8	275
ATACAMA	10	432
COQUIMBO	60	2 382
VALPARAISO	47	699
O'HIGGINS	30	2 167
MAULE	62	1 579
BIOBIO	56	2 230
LA ARAUCANIA	57	1 391
LOS LAGOS	95	1 739
LOS RIOS	29	493
AYSEN	25	172
MAGALLANES	21	476
METROPOLITANA	13	568

FUENTE: SERNATUR, Direcciones Regionales de Turismo, 2009.

ANEXO 3: Llegadas totales a establecimientos de alojamiento turístico por mes según Región, Provincia y Comuna. Año 2008.

Región, Provincia, Comuna	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio
Total	650.011	673.470	410.304	350.726	321.612	319.579	398.284
Provincia Iquique	24.567	22.559	20.475	18.958	20.854	18.220	21.196
Iquique	24.567	22.559	20.475	18.958	20.854	18.220	21.196
Provincia de El Tamarugal	1.200	917	538	329	410	366	689
Pica	1.158	819	504	299	385	342	647
Pozo Almonte	26	92	14	30	25	24	42
Otras comunas	16	6	20	0	0	0	0
II De Antofagasta	40.575	38.224	38.151	39.446	37.356	41.067	43.242
Provincia Antofagasta	25.698	24.571	24.395	27.901	27.053	29.770	29.139
Antofagasta	24.468	23.637	23.507	26.921	26.113	28.658	27.716
Mejillones	662	416	373	318	282	361	397
Taltal	568	518	515	662	658	751	1.026
Provincia El Loa	14.038	12.847	12.879	10.755	9.521	10.446	13.225
Calama	6.373	5.734	6.503	6.573	5.434	6.538	7.170
San Pedro de Atacama	7.665	7.113	6.376	4.182	4.087	3.908	6.055
Provincia Tocopilla	839	806	877	790	782	851	878
Tocopilla	839	806	877	790	782	851	878
III De Atacama	16.332	17.801	12.086	10.523	9.510	10.500	12.571
Provincia Chañaral	1.535	1.600	1.274	1.204	841	1.384	1.464
Chañaral	1.037	1.093	760	747	440	629	675
Diego de Almagro	498	507	514	457	401	755	789
Provincia Copiapó	12.411	14.177	9.274	7.831	7.280	7.439	9.255
Copiapó	5.281	5.431	5.510	5.632	5.658	5.790	6.362
Caldera	7.130	8.746	3.764	2.199	1.622	1.649	2.893
Provincia Huasco	2.386	2.024	1.538	1.488	1.389	1.677	1.852
Vallenar	2.088	1.696	1.248	1.234	1.075	1.503	1.499
Huasco	298	328	290	254	314	174	353
IV De Coquimbo	59.945	73.703	24.003	24.200	29.860	32.470	33.983
Provincia Choapa	4.980	10.023	2.319	2.326	2.949	2.903	3.276
Los Vilos	3.476	8.634	1.160	1.500	1.662	1.454	1.775
Otras comunas	1.504	1.389	1.159	826	1.287	1.449	1.501
Provincia Elqui	52.605	60.299	20.088	19.486	24.171	26.553	28.065
La Serena	24.806	26.400	14.695	14.257	17.379	19.760	20.803
Coquimbo	23.766	27.477	5.012	4.678	6.238	6.068	6.775
Otras comunas	4.033	6.422	381	551	554	725	487

Provincia Limarí	2.360	3.381	1.596	2.388	2.740	3.014	2.642
Ovalle	2.360	3.381	1.596	2.388	2.740	3.014	2.642

Continuación.

Región, Provincia, Comuna	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Total	382.554	372.379	393.083	425.468	397.508	5.094.978
Provincia Iquique	20.383	19.303	22.201	22.122	20.403	251.241
Iquique	20.383	19.303	22.201	22.122	20.403	251.241
Provincia de El Tamarugal	456	421	574	500	587	6.987
Pica	419	380	549	456	567	6.525
Pozo Almonte	19	31	24	38	20	385
Otras comunas	18	10	1	6	0	77
II De Antofagasta	44.593	39.617	44.717	44.017	40.910	491.915
Provincia Antofagasta	31.614	27.366	30.989	30.186	27.695	336.377
Antofagasta	30.441	26.303	29.849	29.068	26.216	322.897
Mejillones	263	206	220	136	188	3.822
Taltal	910	857	920	982	1.291	9.658
Provincia El Loa	12.034	11.366	12.882	13.079	12.308	145.380
Calama	6.409	5.966	7.172	6.507	5.699	76.078
San Pedro de Atacama	5.625	5.400	5.710	6.572	6.609	69.302
Provincia Tocopilla	945	885	846	752	907	10.158
Tocopilla	945	885	846	752	907	10.158
III De Atacama	13.602	10.598	12.997	12.063	10.865	149.448
Provincia Chañaral	2.690	1.035	1.535	1.387	1.513	17.462
Chañaral	831	551	1.106	915	1.191	9.975
Diego de Almagro	1.859	484	429	472	322	7.487
Provincia Copiapó	8.947	8.386	9.864	9.045	7.961	111.870
Copiapó	6.567	5.052	6.216	5.896	4.539	67.934
Caldera	2.380	3.334	3.648	3.149	3.422	43.936
Provincia Huasco	1.965	1.177	1.598	1.631	1.391	20.116
Vallenar	1.747	981	1.359	1.414	1.114	16.958
Huasco	218	196	239	217	277	3.158
IV De Coquimbo	35.586	37.960	22.042	22.303	34.691	430.746
Provincia Choapa	3.703	4.210	2.845	3.012	4.383	46.929
Los Vilos	2.031	2.221	1.684	1.987	3.117	30.701
Otras comunas	1.672	1.989	1.161	1.025	1.266	16.228
Provincia Elqui	29.715	30.488	17.828	17.740	28.240	355.278

La Serena	21.655	23.479	12.996	13.245	17.372	226.847
Coquimbo	7.446	6.262	4.440	4.167	9.922	112.251
Otras comunas	614	747	392	328	946	16.180
Provincia Limarí	2.168	3.262	1.369	1.551	2.068	28.539
Ovalle	2.168	3.262	1.369	1.551	2.068	28.539

Continuación.

Región, Provincia, Comuna	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio
Total	650.011	673.470	410.304	350.726	321.612	319.579	398.284
Provincia Isla de Pascua	0	0	0	0	0	0	0
Provincia Los Andes	3.072	2.453	2.570	2.473	2.181	4.073	5.020
Los Andes	1.760	1.251	1.406	1.124	608	2.661	3.044
Otras comunas	1.312	1.202	1.164	1.349	1.573	1.412	1.976
Provincia Petorca	2.232	2.806	1.003	679	725	458	741
La Ligua	949	1.383	534	490	575	395	437
Papudo	979	845	310	138	94	35	137
Otras comunas	304	578	159	51	56	28	167
Provincia Quillota	5.725	6.217	4.022	3.035	3.294	3.011	3.866
Quillota	1.292	1.142	819	724	692	658	800
Limache	860	988	138	37	32	24	53
Olmué	3.066	3.569	2.470	1.878	2.087	1.566	2.661
Otras comunas	507	518	595	396	483	763	352
Provincia San Antonio	11.978	14.512	4.689	1.850	2.629	2.025	3.657
San Antonio	977	431	493	446	838	776	698
Algarrobo	1.578	2.392	1.100	223	267	165	449
Cartagena	2.287	3.697	468	166	207	186	233
El Quisco	6.060	6.810	2.215	863	1.146	755	1.956
El Tabo	1.009	1.117	389	134	156	126	305
Otras comunas	67	65	24	18	15	17	16
Provincia San Felipe de Aconcagua	729	560	694	884	1.631	893	1.003
Otras comunas	729	560	694	884	1.631	893	1.003
Provincia Valparaíso	42.120	42.655	34.451	28.062	24.963	20.032	26.928
Valparaíso	2.969	3.422	2.878	1.836	2.007	2.056	1.757
Concón	1.478	1.641	1.126	799	917	776	1.049
Puchuncaví	4.545	5.545	3.892	2.388	1.964	1.706	2.806
Quintero	1.244	1.820	1.051	608	307	675	839
Viña del Mar	31.455	29.346	25.155	22.247	19.546	14.664	20.050
Otras comunas	429	881	349	184	222	155	427
VI Del Libertador General Bernardo O'Higgins	19.971	20.658	9.494	5.769	4.563	3.354	5.028
Provincia Cachapoal	8.651	8.108	3.523	2.281	2.110	1.628	2.227
Rancagua	815	848	968	798	805	629	741
Las Cabras	6.673	6.133	1.268	342	80	51	118

Otras comunas	1.163	1.127	1.287	1.141	1.225	948	1.368
Provincia Cardenal Caro	8.111	8.386	3.010	1.423	1.112	672	1.433
Pichilemu	7.021	7.282	2.779	1.275	1.055	611	1.344
Otras comunas	1.090	1.104	231	148	57	61	89
Provincia Colchagua	3.209	4.164	2.961	2.065	1.341	1.054	1.368
San Fernando	2.002	2.900	1.687	458	404	322	324
Santa Cruz	1.162	1.205	1.243	1.557	868	686	998
Otras comunas	45	59	31	50	69	46	46

Continuación.

Región, Provincia, Comuna	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Total	382.554	372.379	393.083	425.468	397.508	5.094.978
Provincia Isla de Pascua	0	0	0	0	0	0
Provincia Los Andes	4.058	4.392	2.507	2.358	2.228	37.385
Los Andes	3.396	3.180	1.539	1.128	1.077	22.174
Otras comunas	662	1.212	968	1.230	1.151	15.211
Provincia Petorca	838	963	909	1.078	1.402	13.834
La Ligua	397	480	455	643	621	7.359
Papudo	115	156	196	142	310	3.457
Otras comunas	326	327	258	293	471	3.018
Provincia Quillota	3.038	3.846	3.985	4.125	4.142	48.306
Quillota	717	867	729	802	1.078	10.320
Limache	25	64	58	167	189	2.635
Olmué	1.985	2.424	2.275	2.495	2.346	28.822
Otras comunas	311	491	923	661	529	6.529
Provincia San Antonio	2.804	3.205	3.021	3.245	4.328	57.943
San Antonio	656	557	478	549	532	7.431
Algarrobo	369	606	505	600	945	9.199
Cartagena	217	251	305	430	352	8.799
El Quisco	1.281	1.529	1.503	1.309	2.113	27.540
El Tabo	262	233	197	338	362	4.628
Otras comunas	19	29	33	19	24	346
Provincia San Felipe de Aconcagua	946	704	946	956	1.083	11.029
Otras comunas	946	704	946	956	1.083	11.029
Provincia Valparaíso	24.901	25.957	32.499	35.385	34.246	372.199
Valparaíso	1.822	1.656	2.597	2.290	2.596	27.886
Concón	784	1.068	903	1.085	1.358	12.984
Puchuncaví	1.732	4.406	3.243	3.400	3.138	38.765
Quintero	558	528	614	1.097	862	10.203
Viña del Mar	19.791	17.924	24.976	27.319	26.059	278.532
Otras comunas	214	375	166	194	233	3.829
VI Del Libertador General Bernardo O'Higgins	4.720	5.375	6.222	7.075	6.579	98.808

Provincia Cachapoal	2.008	1.966	2.182	2.619	1.962	39.265
Rancagua	641	672	763	825	601	9.106
Las Cabras	137	494	732	722	636	17.386
Otras comunas	1.230	800	687	1.072	725	12.773
Provincia Cardenal Caro	1.205	1.796	2.062	2.397	3.148	34.755
Pichilemu	1.126	1.653	1.926	2.066	2.806	30.944
Otras comunas	79	143	136	331	342	3.811
Provincia Colchagua	1.507	1.613	1.978	2.059	1.469	24.788
San Fernando	338	386	454	474	333	10.082
Santa Cruz	1.126	1.209	1.506	1.585	1.119	14.264
Otras comunas	43	18	18	0	17	442

Continuación.

Región, Provincia, Comuna	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio
Total	650.011	673.470	410.304	350.726	321.612	319.579	398.284
Provincia Cauquenes	4.189	6.716	1.147	456	540	377	596
Cauquenes	240	281	239	234	237	182	172
Pelluhue	3.944	6.412	902	215	298	190	419
Otras comunas	5	23	6	7	5	5	5
Provincia Curicó	13.034	16.503	5.275	4.339	3.606	3.579	3.575
Curicó	4.263	3.897	3.877	3.388	2.969	2.863	2.887
Licantén	3.504	4.509	436	253	224	174	427
Molina	2.574	5.212	453	453	100	404	43
Vichuquén	1.921	1.588	267	67	103	66	48
Otras comunas	772	1.297	242	178	210	72	170
Provincia Linares	5.814	8.195	5.153	3.627	3.878	3.687	5.072
Linares	2.006	2.430	1.973	1.849	1.603	1.572	1.734
Colbún	2.446	3.972	2.193	1.105	1.583	1.499	2.703
Otras comunas	1.362	1.793	987	673	692	616	635
Provincia Talca	9.585	9.188	5.201	4.758	4.363	4.463	5.297
Talca	4.164	4.209	4.081	3.914	3.485	3.456	3.745
Constitución	2.105	2.837	953	743	834	972	1.443
San Clemente	3.292	2.117	144	83	37	35	102
Otras comunas	24	25	23	18	7	0	7
VIII Del Biobío	96.074	88.146	32.268	28.618	26.006	26.306	34.718
Provincia Arauco	15.287	14.062	898	690	524	570	693
Arauco	4.772	4.105	418	238	89	104	270
Cañete	6.903	5.728	240	242	273	291	257
Contulmo	1.509	2.208	75	40	44	35	70
Otras comunas	2.103	2.021	165	170	118	140	96
Provincia Biobío	34.053	30.072	5.934	5.349	4.196	4.217	5.422
Los Angeles	22.301	20.777	5.537	5.008	3.870	3.918	5.076

Cabrero	5.802	4.714	36	36	32	36	32
Otras comunas	5.950	4.581	361	305	294	263	314
Provincia Concepción	20.236	17.146	15.638	15.470	14.106	14.425	17.229
Concepción	12.666	11.055	13.394	13.725	12.533	12.794	15.560
Talcahuano	944	944	902	804	621	633	581
Tomé	2.266	2.378	810	443	490	364	575
Otras comunas	4.360	2.769	532	498	462	634	513
Provincia Ñuble	26.498	26.866	9.798	7.109	7.180	7.094	11.374
Chillán	7.282	7.656	5.284	4.585	4.661	4.096	5.175
Pinto	5.426	4.813	1.964	1.297	1.347	2.042	3.421
Otras comunas	13.790	14.397	2.550	1.227	1.172	956	2.778

Continuación.

Región, Provincia, Comuna	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Total	382.554	372.379	393.083	425.468	397.508	5.094.978
Provincia Cauquenes	653	668	833	1.274	1.665	19.114
Cauquenes	225	29	220	230	306	2.595
Pelluhue	408	635	604	1.035	1.336	16.398
Otras comunas	20	4	9	9	23	121
Provincia Curicó	3.563	4.222	5.405	5.904	5.366	74.371
Curicó	2.960	3.471	4.525	4.149	3.223	42.472
Licantén	367	363	400	785	781	12.223
Molina	38	94	106	539	685	10.701
Vichuquén	50	119	154	149	299	4.831
Otras comunas	148	175	220	282	378	4.144
Provincia Linares	4.247	4.656	4.155	2.720	4.761	55.965
Linares	1.006	1.474	1.553	1.211	1.567	19.978
Colbún	2.458	2.327	1.560	590	2.260	24.696
Otras comunas	783	855	1.042	919	934	11.291
Provincia Talca	4.561	5.553	5.588	5.575	4.923	69.055
Talca	3.529	4.264	4.555	4.569	3.693	47.664
Constitución	926	1.170	958	929	971	14.841
San Clemente	87	104	55	72	247	6.375
Otras comunas	19	15	20	5	12	175
VIII Del Biobío	33.272	31.235	33.090	33.677	29.565	492.975
Provincia Arauco	913	929	822	881	1.136	37.405
Arauco	420	473	309	372	607	12.177
Cañete	312	270	250	273	257	15.296

Contulmo	65	51	128	102	121	4.448
Otras comunas	116	135	135	134	151	5.484
Provincia Biobío	6.016	5.861	6.564	6.346	5.409	119.439
Los Angeles	5.608	5.540	6.216	5.877	4.977	94.705
Cabrero	31	36	36	42	36	10.869
Otras comunas	377	285	312	427	396	13.865
Provincia Concepción	15.774	15.011	16.715	16.428	13.490	191.668
Concepción	13.844	13.224	14.953	14.649	11.300	159.697
Talcahuano	580	577	523	579	975	8.663
Tomé	670	639	661	657	709	10.662
Otras comunas	680	571	578	543	506	12.646
Provincia Ñuble	10.569	9.434	8.989	10.022	9.530	144.463
Chillán	4.925	4.740	5.070	5.382	4.312	63.168
Pinto	3.337	3.142	1.775	2.093	2.011	32.668
Otras comunas	2.307	1.552	2.144	2.547	3.207	48.627

Continuación.

Región, Provincia, Comuna	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio
Total	650.011	673.470	410.304	350.726	321.612	319.579	398.284
Provincia Cautín	38.510	49.466	13.116	11.158	9.380	8.538	12.386
Temuco	9.378	9.094	5.370	7.042	5.919	6.001	6.322
Pucón	18.544	20.842	4.945	2.060	2.237	1.393	3.836
Villarrica	9.010	17.905	2.773	1.988	1.176	1.116	2.106
Otras comunas	1.578	1.625	28	68	48	28	122
Provincia Malleco	2.838	3.857	1.544	1.187	1.409	1.192	2.575
Curacautín	1.474	2.208	969	408	745	557	1.811
Otras comunas	1.364	1.649	575	779	664	635	764
X De Los Lagos	65.183	72.749	41.889	29.272	24.629	22.724	30.573
Provincia Chiloé	11.051	14.280	4.345	3.363	3.540	3.139	3.996
Castro	4.032	4.994	2.519	2.027	1.983	1.772	2.196
Ancud	3.944	5.496	991	583	743	625	933
Quellón	2.629	2.893	673	607	661	579	672
Otras comunas	446	897	162	146	153	163	195
Provincia Llanquihue	40.200	40.388	29.536	19.283	15.250	13.370	16.838
Puerto Montt	16.311	17.151	11.540	8.843	9.113	9.081	8.941
Frutillar	1.975	2.636	369	216	170	149	82
Puerto Varas	20.965	19.171	17.530	10.197	5.921	4.114	7.776
Otras comunas	949	1.430	97	27	46	26	39

Provincia Osorno	12.887	16.776	7.870	6.626	5.818	6.215	9.739
Osorno	4.749	6.321	3.154	3.174	2.599	2.784	3.069
Puyehue	7.594	8.846	4.541	3.402	3.206	3.400	6.656
Otras comunas	544	1.609	175	50	13	31	14
Provincia Palena	1.045	1.305	138	0	21	0	0
Otras comunas	1.045	1.305	138	0	21	0	0
XI Aisén del General Carlos Ibáñez del Campo	6.282	6.834	3.239	2.324	1.875	2.030	1.881
Provincia Aisén	2.308	2.940	1.348	613	527	698	725
Aisén	1.429	1.849	827	440	334	513	539
Cisne	879	1.091	521	173	193	185	186
Provincia Capitán Prat	577	627	336	31	25	50	0
Otras comunas	577	627	336	31	25	50	0
Provincia Coihaique	2.367	2.344	1.139	1.486	1.192	1.159	1.074
Coihaique	2.367	2.344	1.139	1.486	1.192	1.159	1.074
Provincia General Carrera	1.030	923	416	194	131	123	82
Chile Chico	837	603	250	109	66	79	67
Río Ibáñez	193	320	166	85	65	44	15

Continuación.

Región, Provincia, Comuna	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Total	382.554	372.379	393.083	425.468	397.508	5.094.978
Provincia Cautín	11.959	11.745	15.866	16.991	16.447	215.562
Temuco	6.193	5.510	7.823	6.560	6.050	81.262
Pucón	4.150	4.323	5.626	6.997	7.349	82.302
Villarrica	1.571	1.785	2.361	3.308	2.963	48.062
Otras comunas	45	127	56	126	85	3.936
Provincia Malleco	1.643	1.848	1.388	1.501	1.451	22.433
Curacautín	1.048	1.241	770	832	798	12.861
Otras comunas	595	607	618	669	653	9.572
X De Los Lagos	26.610	28.932	32.696	37.546	30.049	442.852
Provincia Chiloé	3.500	3.070	3.585	4.830	4.689	63.388
Castro	1.962	1.819	2.069	2.644	2.408	30.425
Ancud	779	842	1.129	1.456	1.542	19.063
Quellón	594	242	232	581	574	10.937
Otras comunas	165	167	155	149	165	2.963
Provincia Llanquihue	15.941	18.451	21.996	25.022	17.466	273.741

Puerto Montt	8.578	8.193	9.562	11.060	8.624	126.997
Frutillar	79	135	137	131	282	6.361
Puerto Varas	7.249	10.078	12.266	13.792	8.420	137.479
Otras comunas	35	45	31	39	140	2.904
Provincia Osorno	7.169	7.411	7.115	7.694	7.894	103.214
Osorno	2.902	2.360	2.990	2.965	2.703	39.770
Puyehue	4.223	4.995	4.065	4.654	4.784	60.366
Otras comunas	44	56	60	75	407	3.078
Provincia Palena	0	0	0	0	0	2.509
Otras comunas	0	0	0	0	0	2.509
XI Aisén del General Carlos Ibáñez del Campo	2.018	2.336	3.089	3.592	3.601	39.101
Provincia Aisén	684	861	1.150	1.367	1.585	14.806
Aisén	543	690	935	1.093	1.199	10.391
Cisne	141	171	215	274	386	4.415
Provincia Capitán Prat	63	78	75	123	107	2.092
Otras comunas	63	78	75	123	107	2.092
Provincia Coihaique	1.135	1.251	1.674	1.873	1.630	18.324
Coihaique	1.135	1.251	1.674	1.873	1.630	18.324
Provincia General Carrera	136	146	190	229	279	3.879
Chile Chico	96	89	115	112	150	2.573
Río Ibáñez	40	57	75	117	129	1.306

Continuación.

Región, Provincia, Comuna	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio
Total	650.011	673.470	410.304	350.726	321.612	319.579	398.284
Provincia Antártica Chilena	0	0	0	0	0	0	0
Provincia Magallanes	14.145	13.260	10.938	6.285	4.928	4.075	5.567
Punta Arenas	14.104	13.245	10.929	6.285	4.928	4.075	5.567
Otras comunas	41	15	9	0	0	0	0
Provincia Tierra del Fuego	498	243	386	372	322	219	206
Otras comunas	498	243	386	372	322	219	206
Provincia Última Esperanza	14.792	16.716	9.885	3.942	2.022	1.486	2.047
Natales	10.095	11.891	6.820	3.226	1.695	1.316	1.918
Torres del Paine	4.697	4.825	3.065	716	327	170	129
Región Metropolitana de Santiago	122.025	103.346	110.942	103.396	86.346	90.670	119.859
Provincia Chacabuco	0	0	0	0	0	0	0

Provincia Cordillera	3.208	4.937	4.311	2.205	483	384	541
San José de Maipo	3.208	4.937	4.311	2.205	483	384	541
Otras comunas	0	0	0	0	0	0	0
Provincia Maipo	2.480	1.857	127	32	32	0	0
Otras comunas	2.480	1.857	127	32	32	0	0
Provincia Melipilla	295	256	45	5	0	0	0
Otras comunas	295	256	45	5	0	0	0
Provincia Santiago	115.884	95.765	106.459	101.154	85.831	90.286	119.318
Santiago	40.985	30.317	33.603	33.244	26.919	26.196	34.022
Las Condes	42.086	35.760	38.944	35.584	31.389	32.017	40.825
Providencia	25.663	21.452	23.974	23.199	19.255	20.195	27.220
Vitacura	2.613	1.755	2.702	1.845	2.083	4.051	4.512
Otras comunas	4.537	6.481	7.236	7.282	6.185	7.827	12.739
Provincia Talagante	158	531	0	0	0	0	0
Otras comunas	158	531	0	0	0	0	0
XIV De Los Ríos	14.909	21.482	6.782	6.023	5.001	4.306	4.364
Provincia de Ranco	295	508	93	83	67	44	102
Otras comunas	295	508	93	83	67	44	102
Provincia Valdivia	14.614	20.974	6.689	5.940	4.934	4.262	4.262
Valdivia	13.256	18.875	6.102	5.440	4.527	3.918	3.752
Panguipulli	1.239	1.971	408	324	296	246	421
Otras comunas	119	128	179	176	111	98	89
XV De Arica y Parinacota	13.687	13.704	10.363	8.761	9.331	9.458	11.644
Provincia Arica	13.585	13.594	10.103	8.514	9.091	9.400	11.615
Arica	13.585	13.594	10.103	8.514	9.091	9.400	11.615
Provincia Parinacota	102	110	260	247	240	58	29
Otras comunas	102	110	260	247	240	58	29

Continuación.

Región, Provincia, Comuna	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Total	382.554	372.379	393.083	425.468	397.508	5.094.978
Provincia Antártica Chilena	0	0	0	0	0	0
Provincia Magallanes	4.912	5.974	9.282	13.396	16.628	109.390
Punta Arenas	4.912	5.974	9.282	13.379	16.612	109.292
Otras comunas	0	0	0	17	16	98
Provincia Tierra del Fuego	245	235	385	427	415	3.953
Otras comunas	245	235	385	427	415	3.953
Provincia Última Esperanza	2.277	3.161	6.241	11.863	13.460	87.892
Natales	1.985	2.842	4.913	8.227	9.635	64.563
Torres del Paine	292	319	1.328	3.636	3.825	23.329
Región Metropolitana de Santiago	114.256	104.812	105.794	117.744	90.673	1.269.863
Provincia Chacabuco	0	0	0	0	0	0
Provincia Cordillera	434	500	477	1.037	808	19.325
San José de Maipo	434	500	477	1.037	708	19.225
Otras comunas	0	0	0	0	100	100
Provincia Maipo	0	0	0	104	552	5.184
Otras comunas	0	0	0	104	552	5.184
Provincia Melipilla	0	0	0	0	160	761
Otras comunas	0	0	0	0	160	761
Provincia Santiago	113.822	104.312	105.317	116.603	89.147	1.243.898
Santiago	32.845	31.033	33.299	37.763	26.556	386.782
Las Condes	37.688	34.522	33.719	37.080	30.974	430.588
Providencia	26.237	24.060	25.209	27.967	22.188	286.619
Vitacura	4.587	4.028	4.552	4.898	3.167	40.793
Otras comunas	12.465	10.669	8.538	8.895	6.262	99.116
Provincia Talagante	0	0	0	0	6	695
Otras comunas	0	0	0	0	6	695
XIV De Los Ríos	4.673	4.807	5.663	6.962	5.661	90.633
Provincia de Ranco	99	55	81	62	240	1.729
Otras comunas	99	55	81	62	240	1.729
Provincia Valdivia	4.574	4.752	5.582	6.900	5.421	88.904
Valdivia	4.123	4.278	5.141	6.342	4.858	80.612
Panguipulli	358	376	333	470	469	6.911
Otras comunas	93	98	108	88	94	1.381

XV De Arica y Parinacota	11.740	9.854	10.988	11.069	11.379	131.978
Provincia Arica	11.688	9.830	10.883	10.876	11.178	130.357
Arica	11.688	9.830	10.883	10.876	11.178	130.357
Provincia Parinacota	52	24	105	193	201	1.621
Otras comunas	52	24	105	193	201	1.621