UNIVERSIDAD TÉCNICA FEDERICO SANTA MARÍA

DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA COMERCIAL

ESTUDIO DE PREFACTIBILIDAD PARA LA EXPANSIÓN Y MEJORAS SUSTENTABLES DEL COMPLEJO TURÍSTICO DOMOS QUINTERO

MEMORIA PARA OPTAR AL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL

AUTOR

OMAR IGNACIO LEYTON FERNÁNDEZ

PROFESOR GUÍA

JUAN TAPIA G.

PROFESORA CORREFERENTE

MACARENA GATICA S.

VALPARAÍSO, JUEVES 13 DE JUNIO, 2024

ÍNDICE DE CONTENIDO

1. RESUMEN EJECUTIVO 10
2. ANTECEDENTES GENERALES 12
    2.1. Problema de Investigación 12
    2.2. Objetivos 15
        2.2.1. Objetivo General 15
        2.2.2. Objetivos Específicos 15
    2.3. Justificación 16
    2.4. Alcance 18
3. MARCO TEÓRICO 20
    3.1. Marco Contextual 20
        3.1.1. Historia y Desarrollo de Domos Quintero 20
        3.1.2. Situación Actual del Turismo en Chile 25
            3.1.2.1. Turismo Receptivo 28
            3.1.2.2. Turismo Interno 34
        3.1.3. Sustentabilidad en la Industria Turística 36
            3.1.3.1. Indicadores de Turismo Sustentable. 41
            3.1.3.2. Eficiencia Energética. 42
            3.1.3.3. Eficiencia en la Gestión del Agua 43
            3.1.3.4. Eficiencia en la Generación y Tratamiento de los Residuos. 44
            3.1.3.5. ¿Es rentable la sustentabilidad en turismo? 45
            3.1.3.6. Sello S 46
        3.1.4. Turismo en la Comuna de Quintero 49
    3.2. Marco Conceptual 52
        3.2.1. Estudio de Mercado 52
        3.2.2. Estudio Técnico 54
        3.2.3. Estudio Legal Administrativo 55
        3.2.4. Estudio Financiero 56
4. METODOLOGÍA 60
5. ESTUDIO DE MERCADO 62
    5.1. Investigación de mercado cualitativa 63
        5.1.1. Necesidad de la Información 63
        5.1.2. Objetivo General 63
        5.1.3. Objetivos Específicos 63
        5.1.4. Plan de Investigación 64
        5.1.5. Resultados Investigación Cualitativa 64
        5.1.6. Conclusiones 67
    5.2. Investigación de mercado cuantitativa 68
        5.2.1. Necesidad de la Información 68

5.2.2. Objetivo General 68
5.2.3. Objetivos Específicos 68
5.2.4. Plan de Investigación 69
5.2.5. Definición de la muestra 69
5.2.6. Resultados Investigación Cuantitativa 70
5.2.7. Conclusiones 80
5.3. Modelo de Negocio 82
5.3.1. Propuesta de Valor 82
5.3.2. Segmento de Clientes 83
5.3.3. Relación con el Cliente 83
5.3.4. Canales de Distribución 84
5.3.5. Actividades Claves 85
5.3.6. Recursos Claves 86
5.3.7. Alianzas Claves 87
5.3.8. Flujo de Ingresos 87
5.3.9. Estructura de Costos 87
5.4. Definición del Servicio 89
5.4.1. Servicio de Hospedaje en Domo 89
5.4.2. Desayuno 91
5.4.3. Tinaja con Hidromasaje 92
5.4.4. Masaje de relajación 94
5.4.5. Piscina 94
5.4.6. Estacionamiento 95
5.4.7. Reciclaje 95
5.4.8. Guía Turística Online 97
5.5. Análisis de la Demanda 99
5.6. Análisis de la Oferta 100
5.6.1. Oferta Turística en Quintero 101
5.6.2. Oferta Turística en la región de Valparaíso 103
5.6.3. Casos de Éxito Nacional 104
5.7. Comercialización del Servicio 106
5.7.1. Precio 106
5.7.2. Plaza 108
5.7.3. Promoción 109
5.7.4. Posicionamiento 110
5.8. Conclusiones del Estudio de Mercado 111
6. ESTUDIO TÉCNICO 115
6.1. Localización del Proyecto 115
6.2. Tamaño del Proyecto 116
6.3. Lay Out 118
6.4. Ingeniería del Proyecto 120

6.4.1. Áreas de Operación 121
6.4.1.1. Gestión Estratégica y Operativa 121
6.4.1.2. Ventas y Marketing Digital 121
6.4.1.3. Atención y Experiencia del Cliente 122
6.4.1.4. Bienestar y Relajación 123
6.4.1.5. Limpieza, Mantenimiento y Reciclaje. 123
6.4.2. Obras Físicas 124
6.4.3. Selección de Equipos 125
6.4.3.1. Maquinaria 125
6.4.3.2. Equipamiento Sustentable 126
6.4.3.3. Mobiliario 131
6.4.3.4. Textil, Decoración y Menaje 131
6.4.4. Insumos 132
6.4.5. Reinversiones 133
7. ESTUDIO ADMINISTRATIVO LEGAL 134
7.1. Estudio Societario 134
7.2. Marco Legal de Alojamientos Turísticos 135
7.2.1. Ley Nº 20.423 135
7.2.2. Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos 136
7.2.3. Reglamento de Alojamientos Turísticos 137
7.3. Directrices en Sustentabilidad 137
7.3.1. Sello S 138
7.3.2. Manual de Buenas Prácticas de Alojamientos Turísticos 141
7.4. Permisos de Construcción 145
7.5. Organigrama y Descripción de Cargos 146
7.5.1. Reclutamiento y Selección 150
7.5.2. Capacitación del Personal 151
7.6. Planilla de Remuneraciones 152
8. ESTUDIO ECONÓMICO 154
8.1. Horizonte Temporal 154
8.2. Inflación 154
8.3. Ingresos por Venta 155
8.4. Egresos 157
8.4.1. Gastos de Administración y Venta 159
8.4.2. Costos Variables 160
8.4.3. Costos Fijos 161
8.4.4. Impuestos 162
8.5. Depreciación y Amortización 163
8.6. Tasa de Descuento 163
8.7. Inversión y Capital de Trabajo 165
8.8. Flujo de Caja Proyectado 166

8.8.1. Flujo de Caja Puro del Proyecto en Condiciones Actuales 167
8.8.2. Flujo de Caja Puro del Proyecto con Expansión 168
8.8.3. Flujo de Caja con Financiamiento del Proyecto con Expansión 169
8.9. Criterios de Evaluación 170
8.10. Análisis de Sensibilidad 172
8.10.1. Inflación 172
8.10.2. Tarifas 173
8.10.3. Demanda 174
8.11. Conclusiones 175
9. CONCLUSIONES 177
10. ANEXOS 180
11. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 199

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Distribución de ocupados (miles) según rama de empleo de las Actividades Características del Turismo (ACT) año 2022 26
Tabla 2: Evolución de las llegadas de turistas extranjeros (miles) de 2012 a 2023 28
Tabla 3: Comparativa de llegadas de turistas extranjeros 2019 y 2023 30
Tabla 4: Llegadas de turistas extranjeros 2022 – 2023 31
Tabla 5: Forma de arribo de los turistas al país 32
Tabla 6: Origen de los turistas 32
Tabla 7: Origen y destino de los viajes turísticos con pernoctación en el año 2022 34
Tabla 8: Puntaje por Criterio, según cumplimiento de Verificadores 47
Tabla 9: Tamaño de tamaño de empresas según ventas anuales en Unidades de Fomento (UF) 47
Tabla 10: Porcentaje de cumplimiento exigido para servicios de alojamiento Turístico que pertenezcan a Pequeñas, Medianas y Grandes Empresas 47
Tabla 11: Porcentaje de cumplimiento exigido para servicios de alojamiento Turístico que pertenezcan a Microempresas 48
Tabla 12: Tabla de correlación entre el rango etario y la preferencia por alojamientos sustentables con análisis punto columna. 71
Tabla 13: Tabla de correlación entre el nivel de ingresos y la preferencia por alojamientos sustentables con análisis punto fila. 73
Tabla 14: Tabla de correlación entre el nivel de ingresos y la preferencia por alojamientos sustentables con análisis punto columna 74
Tabla 15: Monto promedio ponderado adicional que están dispuestos a pagar por opciones sustentables 75
Tabla 16: Tabla de correspondencia entre preferencia por alojamientos sustentables y momento del año en que viajan. 76
Tabla 17: Análisis de demanda según criterios de segmentación 98
Tabla 18: Establecimientos de Alojamientos Turísticos en Quintero 99
Tabla 19: Comparación de los Servicios que ofrecen los Alojamientos Turísticos Seleccionados en la comuna de Quintero 100
Tabla 20: Comparación de los Servicios que ofrecen los Alojamientos Turísticos Seleccionados en la región de Valparaíso 102
Tabla 21:Comparación de los Servicios que ofrecen los Alojamientos Turísticos Seleccionados a nivel Nacional 104
Tabla 22: Comparación de Precios de la Competencia de Domos Quintero a Nivel Local, Regional y Nacional. 105
Tabla 23: Nuevos valores propuestos el servicio de alojamiento turístico 106
Tabla 24: Inversión en obras físicas 123
Tabla 25: Inversión en maquinaria y equipos eléctricos para la expansión de Domos Quintero 124
Tabla 26: Inversión en maquinaria y equipos eléctricos para la expansión de Domos Quintero 128
Tabla 27: Inversión en mobiliario para la expansión de Domos Quintero 129

Tabla 28: Inversión en textiles, decoraciones y menaje para la expansión de Domos Quintero 130
Tabla 29: Inversión en insumos 131
Tabla 30: Reinversiones para el periodo de evaluación de la expansión de Domos Quintero 131
Tabla 31: Criterios económicos para la evaluación del Sello S 136
Tabla 32: Criterios socio-culturales para la evaluación del Sello S 137
Tabla 33: Criterios medioambientales para la evaluación del Sello S 138
Tabla 34: Acciones para la sustentabilidad en el ámbito económico 139
Tabla 35: Acciones para la sustentabilidad en el ámbito sociocultural 140
Tabla 36: Acciones para el ahorro de agua en el ámbito ambiental 140
Tabla 37: Acciones para el uso eficiente de energía en el ámbito ambiental 141
Tabla 38: Acciones para la gestión de residuos en el ámbito ambiental 141
Tabla 39: Acciones para la conservación de la biodiversidad en el ámbito ambiental 142
Tabla 40: Acciones para reducir la huella de carbono en el ámbito ambiental 142
Tabla 41: Descripción del cargo de Gerente General 145
Tabla 42: Descripción del cargo de Subgerente 146
Tabla 43: Descripción del cargo de Community Manager 146
Tabla 44: Descripción del cargo de Recepcionista 147
Tabla 45: Descripción del cargo de Aseo y Mantenimiento 147
Tabla 46: Descripción del cargo de Masoterapeuta 148
Tabla 47: Planilla de remuneraciones para los cargos propuestos en la expansión de Domos Quintero 151
Tabla 48: Inflación desde 2019 hasta 2028 153
Tabla 49: Ingresos de la empresa proyectados a cinco períodos en condiciones actuales 154
Tabla 50: Ingresos de la empresa proyectados a cinco períodos con expansión 154
Tabla 51: Gastos de administración y venta para proyecto con expansión 158
Tabla 52: Costos variables para proyecto con expansión 159
Tabla 53: Costos fijos para proyecto con expansión 160
Tabla 54: Impuestos para proyecto con expansión 160
Tabla 55: Depreciación para proyecto con expansión 161
Tabla 56: Amortización del crédito a 36 meses 161
Tabla 57: Proyección de inversión y capital de trabajo 164
Tabla 58: Flujo de caja puro del proyecto en condiciones actuales 165
Tabla 59: Flujo de caja puro del proyecto con expansión 166
Tabla 60: Flujo de caja con financiamiento del proyecto con expansión 167
Tabla 61: Comparativa criterios de evaluación 169

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Domos originales 20
Figura 2: Lanzamiento de Domos Quintero ubicados en primera línea al mar 21
Figura 3: Tinaja de madera nativa Ciprés calefaccionada a leña con sistema de hidromasaje 22
Figura 4: Nueva imagen corporativa de Domos Quintero y su variante 23
Figura 5: Aporte del turismo a la economía chilena (izq.) y aporte del turismo al empleo chileno (der.). 27
Figura 6: Evolución del turismo internacional 29
Figura 7: Evolución de los viajes turísticos con pernoctación 2019-2022 (miles) 33
Figura 8: Objetivos del Turismo Sustentable 37
Figura 9: Crecimiento de la cuota de mercado del Ecoturismo 45
Figura 10: Sello S o Distinción en Turismo Sustentable 46
Figura 11: Gráfica que representa resultados de la pregunta: ¿Te interesaría que el alojamiento que elijas sea sustentable? 69
Figura 12: Gráfica que representa los resultados de la pregunta: ¿Con quién sueles viajar habitualmente? 70
Figura 13: Correlación entre preferencia por alojamientos sustentables y rango etario 72
Figura 14: Gráfica que representa los resultados de la pregunta: ¿Estarías dispuesto/a a pagar un valor adicional por un alojamiento con certificaciones de sustentabilidad? 74
Figura 15: Gráfica que representa los resultados de la pregunta: ¿Qué prácticas de sustentabilidad prefieres que se implementen en Domos Quintero? 75
Figura 16: Correlación entre aquellos con preferencia por alojamientos sustentables y la frecuencia de viajes. 77
Figura 17: Gráfica que representa los resultados de la pregunta: ¿Qué tan a menudo te has encontrado con que Domos Quintero no tiene disponibilidad para las fechas que deseabas reservar? 78
Figura 18: Gráfica que representa los resultados de la pregunta: Al buscar alojamientos turísticos sustentables en las regiones de Valparaíso y Santiago ¿Cuál de estas afirmaciones se ajusta más a tu experiencia? 78
Figura 19: Gráfica que representa los resultados de la pregunta: Con la nueva oferta de Domos Quintero de cabañas sustentables ¿Considerarías alojarte en Domos Quintero en el futuro? 79
Figura 20: Domos actuales donde se brinda el servicio de alojamiento turístico 89
Figura 21: Modelo en 3D de las nuevas opciones de alojamiento para Domos Quintero 90
Figura 22: Referencia desayuno incluido en el servicio de alojamiento turístico 91
Figura 23: Tinaja de madera ciprés 91
Figura 24: Piscina incluída en el servicio de uso compartido 93
Figura 25: Propuesta Módulo de Reciclaje 94
Figura 26: Especificaciones técnicas de los contenedores 95
Figura 27: Propuesta de logo para guía turística online 96
Figura 28: Localización de Domos Quintero 113
Figura 29: Plano del establecimiento turístico de Domos Quintero 114
Figura 30: Entrada al establecimiento de Domos Quintero 115

Figura 31: Layout nuevas cabañas 116
Figura 32: Plano de Elevación Domos Originales 117
Figura 33: Plano Primer Nivel de Domos Originales 117
Figura 34: Plano Dormitorio en Segundo Nivel de Domos Originales 118
Figura 35: Kit de reciclaje apilable 125
Figura 36: Termotanque Solar Peabody Pe-ts200k Plateado 200lts. 126
Figura 37: Bomba de calor Mullins Ms40 127
Figura 38: Planta de tratamiento de aguas grises modelo Gray-2000 128
Figura 39: Organigrama de la empresa 144
Figura 40: Gráfico de ingresos para el proyecto con expansión 155
Figura 41: Gráfico de egresos para el proyecto en condiciones actuales 156
Figura 42: Gráfico de egresos para el proyecto con expansión 157
Figura 43: Gráfico de sensibilidad según variación en la inflación 170
Figura 44: Gráfico de sensibilidad según variación en el monto de las tarifas 171
Figura 45: Gráfico de sensibilidad según variación en la tasa de ocupación inicial 172

1. RESUMEN EJECUTIVO

Esta investigación toma como caso de estudio la empresa Domos Quintero, un alojamiento turístico que destaca por su innovadora oferta de domos ubicados en primera línea al mar, brindando una experiencia que combina exclusividad y contacto directo con la naturaleza. Con una tasa de ocupación del 96,5% durante el último año, los gestores de este proyecto han decidido expandir su capacidad y asumir su compromiso con el entorno natural y la comunidad local.

Este proyecto de expansión implica un nuevo modelo de negocio en la empresa que integra prácticas sustentables en su operación, desde la minimización de residuos y gestión responsable de recursos hasta la promoción del turismo local y conservación de la biodiversidad. Este enfoque mejora la competitividad del establecimiento y atrae a un segmento de mercado dispuesto a pagar más por experiencias respetuosas con el medio ambiente.

El mercado objetivo de Domos Quintero comprende a individuos que viajan en pareja entre los 18 a 37 años, provienen mayoritariamente de las regiones de Valparaíso y Santiago, con ingresos de $450.000 a $1.450.000 y con una disposición a pagar en promedio $11.000 más por una opción sustentable. Estos consumidores valoran experiencias locales, auténticas y respetuosas con el entorno natural.

Se estimó una inversión inicial de $81.261.457, centrada en la construcción de infraestructura, adquisición de equipamiento e implementación de mejoras sustentables. Los elementos de mayor valor son los domos y terrazas que suman $44.313.109, seguido por la adquisición de muebles y equipos con un costo de $16.701.672, y las mejoras sustentables valoradas en $14.495.697. Todos estos elementos destacan el compromiso del proyecto con la calidad y la sustentabilidad en esta nueva etapa de la empresa.

La expansión implica una reestructuración organizacional significativa, que aumenta las remuneraciones anuales de $47.400.000 a $81.600.000. Dentro de esta reestructuración, se creará un nuevo puesto de subgerencia para apoyar el diseño e implementación de políticas de sustentabilidad y Responsabilidad Social Empresarial. Además, se establece otro puesto para gestionar y expandir la presencia digital de Domos Quintero, promoviendo los atractivos de Quintero y colaborando con otros operadores turísticos locales.

La evaluación económica confirma que la expansión es viable a lo largo de un horizonte temporal de cinco años, ofreciendo un retorno positivo bajo distintos escenarios de financiamiento. Basado en una tasa de descuento del 11,4% para financiamiento propio, el análisis económico muestra un valor actual neto (VAN) de $289.130.789, con una tasa interna de retorno (TIR) del 63% y un periodo de recuperación de 2,7 años. Si se opta por un escenario de financiamiento mixto, donde el 50% de la inversión se financia mediante un crédito a una tasa del 12,7% anual a 3 años, el VAN aumenta a $332.674.824, con una TIR del 84% y un período de recuperación levemente extendido a 2,8 años.

La viabilidad económica del proyecto soporta una disminución de hasta un 20% en precios sin dejar de ser rentable, siendo un margen de seguridad para adaptarse a posibles fluctuaciones económicas y competencia de mercado. Además, se ha determinado que una tasa de ocupación mínima del 46% es suficiente para mantener la rentabilidad, ofreciendo otro margen considerable contra las variaciones de demanda.

Esta expansión posiciona a Domos Quintero como un referente de alojamiento turístico sustentable con su compromiso con la comunidad y el respeto por el medio ambiente. Al mismo tiempo que la empresa puede prosperar económicamente , atiende a las tendencias nacionales y globales del turismo responsable. De esta manera, Domos Quintero se prepara para capitalizar las crecientes demandas del mercado y fortalece su capacidad para adaptarse a futuros desafíos y oportunidades en el sector turístico.

2. ANTECEDENTES GENERALES

2.1. Problema de Investigación

Domos Quintero se presenta como un caso de estudio significativo en el contexto turístico emergente de la comuna de Quintero. Con vistas panorámicas a la Bahía Papagayo y al Océano Pacífico, el establecimiento busca aprovechar el potencial turístico de la zona. Esta percepción se ve respaldada por la actualización del Plan de Desarrollo Estratégico Comunal, donde la comuna se identifica como una localidad con vocación turística en su desarrollo y con la oportunidad de liderar un proceso de desarrollo macro en lo turístico (Ilustre Municipalidad de Quintero, 2020).

El desafío surge al considerar la dualidad ambiental de Quintero, con una impresionante belleza natural que se contrasta con la industrialización portuaria de la comuna. La actividad turística en esta zona se desarrolla en forma paralela con el nodo portuario/industrial presente en el puerto de Ventanas, marcado por la presencia de industrias energéticas, mineras y petroquímicas. En las últimas décadas, la comuna de Quintero ha experimentado diversos eventos críticos en el ecosistema, que hacen de esta una Zona de Sacrificio en desmedro de las actividades agrícolas, pesqueras y turísticas. Este conflicto entre la industria y el turismo requiere una atención especial para dirigirse hacia un desarrollo sostenible.

Así mismo, para la Estrategia Regional de Desarrollo 2020 se determinó que:

La ubicación estratégica del puerto Ventanas ha permitido el desarrollo de una serie de proyectos energéticos de importancia nacional, todo lo anterior demanda una atención especial para reducir las implicancias ambientales derivadas de esta actividad y poder propender hacia un desarrollo más sustentable y seguro (Gobierno Regional de Valparaíso, 2012, pág. 25).

Sin embargo, la contaminación por la actividad industrial sigue siendo un factor decisivo para el poco desarrollo y baja calidad del turismo en la zona.

La puesta en marcha de Domos Quintero, con su propuesta innovadora de domos ecológicos, es una respuesta audaz a la narrativa negativa hacia la comuna, debido a que busca transformar la imagen de Quintero, y al mismo tiempo ofrecer una experiencia turística única y memorable.

El avance del proyecto ha enfrentado obstáculos debido a la crisis social desatada en octubre de 2019 y, posteriormente, la paralización del sector turístico producto de la pandemia por Covid-19. Este sector fue uno de los más perjudicados durante el 2020, situación que se reflejó en los resultados obtenidos del Barómetro de Turismo. Según este informe, las cifras de "las llegadas a Establecimientos de Alojamiento Turístico (EAT) de turistas, así como las pernoctaciones anotaron en enero del 2021 contracciones en doce meses de -68,0% y -63.6%, respectivamente" (Subsecretaría de Turismo , 2021, pág. 5).

En los resultados de las Estadísticas Regionales de Llegadas y Pernoctaciones según la Encuesta Mensual de Alojamiento Turístico (EMAT) del año 2020, se observa que la industria turística ha experimentado un descenso significativo en comparación con los resultados previos de 2019, un año donde los Establecimientos de Alojamiento Turístico (EAT) registraron un total de 11.529.562 de llegadas y 23.175.062 pernoctaciones en comparación al 2020 con 4.366.356 llegadas y 9.312.537 pernoctaciones.

Las regiones más afectadas fueron la Metropolitana de Santiago, Valparaíso y Los Lagos, en particular la Región de Santiago con una caída del -70,2% interanual con llegadas de tan solo 1.027.417 en comparación a las 3.582.301 llegadas del 2019. Seguida por Valparaíso que decreció un -66,1% registrando 532.180 llegadas, y Los Lagos con una reducción de -65,2% y un total de 418.058 llegadas (Subsecretaría de Turismo, 2021). Estas variaciones interanuales evidencian la magnitud que han sufrido debido a la crisis social y la paralización del sector turístico ocasionada por la pandemia de COVID-19.

Los contratiempos dejan atrás los favorables resultados obtenidos a nivel nacional en la industria turística en los años anteriores, sin embargo, los inversores se mantienen optimistas y señalan estar convencidos de que este alojamiento temático basado en domos y sus elementos diferenciadores lograrán una buena recepción, donde los turistas buscan romper con la monotonía y se inclinan por destinos locales alejados de las aglomeraciones. Lo cual ha sido ratificado por las positivas respuestas en sus redes sociales, donde exponen fotos del recinto para dar a conocer su propuesta, logrando así acumular más de 125.000 seguidores orgánicos en la plataforma de Instagram en el último año (M. Fernández, comunicación personal, 28 de junio de 2023).

En vista de los retos y oportunidades presentes, es preciso establecer un enfoque metódico mediante un estudio de prefactibilidad que asegure altos niveles de calidad en la gestión para la expansión del alojamiento turístico. De este modo, se identifica la necesidad de implementar un estudio detallado para concretar la expansión del proyecto en términos técnicos, económicos y tecnológicos. Por lo que, el principal desafío para desarrollar el estudio de prefactibilidad radica en determinar una mayor rentabilidad al mismo tiempo que se continúa ofreciendo un servicio turístico de calidad.

Por otro lado, se pretende realizar una expansión que sea sustentable y atractiva, que genere conciencia en sus visitantes mediante distintas acciones para interactuar con el entorno y generar valor en el territorio en favor del fortalecimiento del turismo local. Es así como surge la pregunta principal ¿Cómo puede Domos Quintero expandirse de manera que sea económicamente viable, sustentable y beneficiosa para el ecosistema turístico? Para responder esta pregunta es necesario estudiar ¿Cuál es la demanda insatisfecha de este alojamiento turístico en Quintero?, ¿Cómo puede influir en la expansión de Domos Quintero?, ¿Es factible el aumento de capacidad productiva desde un punto de vista técnico y económico? y ¿Qué factores sociales y ambientales son relevantes para la implementación del proyecto?

La creciente demanda de experiencias turísticas únicas y sustentables, junto a la visión estratégica de Domos Quintero fundamenta la necesidad de esta investigación. La ausencia de un estudio de prefactibilidad sólido es un problema que podría limitar la capacidad del proyecto para realizar una expansión exitosa. Por lo tanto, se busca ofrecer una estructura y análisis que informen la planificación de una expansión viable económicamente y que incorpore la sustentabilidad en la experiencia turística de Quintero.

2.2. Objetivos

2.2.1. Objetivo General

- Desarrollar un estudio de prefactibilidad para Domos Quintero que evalúe la viabilidad técnica y económica de una propuesta de expansión y mejoras sustentables que enriquezcan la experiencia turística con responsabilidad ambiental, social y económica.

2.2.2. Objetivos Específicos

- Evaluar la demanda turística y la valoración de las prácticas sustentables por parte de los visitantes e interesados para confirmar la existencia de un mercado objetivo para la expansión propuesta.
- Evaluar las necesidades técnicas y logísticas para la implementación de dos nuevos domos en el establecimiento, incluyendo la integración de mejoras sustentables.
- Diseñar una estructura organizacional y administrativa adecuada para gestionar la expansión del complejo turístico.
- Identificar y analizar los requisitos legales y normativos necesarios para la expansión de la empresa.
- Realizar un análisis económico para determinar la viabilidad de la expansión del complejo turístico, considerando costos de inversión, retorno esperado y fuentes de financiamiento.

2.3. Justificación

La justificación para el estudio de prefactibilidad de Domos Quintero radica en la oportunidad de incrementar la rentabilidad y capacidad productiva en una zona con un considerable potencial turístico, especialmente, luego de haber implementado el proyecto en un contexto marcado por crisis sociales, económicas y ambientales que han impuesto importantes desafíos. Por ello el estudio busca dirigir el proyecto hacia un crecimiento sustentable, optimizando inversiones y maximizando sus posibilidades de éxito, al tiempo que se ofrece una experiencia turística de alta calidad y en armonía con el entorno.

Desde enero de 2023, Domos Quintero ha mantenido una tasa de ocupación del 100%, evidenciando una demanda turística insatisfecha y un mercado robusto para la expansión. Además, la acogida positiva del proyecto en redes sociales corrobora el éxito y destaca la aceptación de su propuesta de alojamiento.

Por otro lado, conforme al Reporte de Turismo Sustentable de Booking (2022), existe una tendencia creciente hacia la sustentabilidad en el sector turístico, con un 71% de los viajeros manifestando la intención de tomar decisiones más sustentables en sus próximas estancias, lo que refleja un aumento del 10% desde 2021; un 78% tiene la intención de hospedarse en alojamientos sustentables al menos una vez; y un 46% ya se ha hospedado en dichas instalaciones. Este creciente compromiso con la sostenibilidad entre los consumidores refuerza la viabilidad del proyecto y constituye una base sólida para la expansión propuesta.

Sin embargo, es crucial que este crecimiento se maneje con cuidado para garantizar la viabilidad económica a largo plazo y reforzar el compromiso del proyecto con prácticas sostenibles y responsables.

La expansión de Domos Quintero se ajusta a las preferencias actuales de los visitantes que buscan experiencias memorables priorizando la sustentabilidad y autenticidad. Esta tendencia también se respalda por políticas y directrices nacionales en materia de turismo.

El gobierno de Chile ha reconocido su importancia económica en la industria turística y la necesidad de implementar prácticas de sustentabilidad. Esto se refleja en la elaboración de la última Política Nacional de Turismo, siendo la sustentabilidad uno de los pilares en los que se apoya esta política, pues se declara que:

Lograr un desarrollo turístico sustentable constituye no sólo un deber ineludible del Estado, sino una oportunidad para el uso responsable de los recursos turísticos, tangibles e intangibles, y difundir su uso responsable en beneficio de las presentes y futuras generaciones con el compromiso de las comunidades locales y de las empresas que operan en zonas turísticas. (Servicio Nacional de Turismo , 2005, p.8)

Además, el enfoque de fomentar oportunidades económicas en la región sin comprometer la sustentabilidad y la integridad del entorno local en este estudio se alinea con las disposiciones legales que se establecen en el artículo 2 de la Ley del Sistema Institucional para el Desarrollo del Turismo donde:

El turismo constituye una actividad estratégica para el desarrollo del país, siendo prioritaria dentro de las políticas de estado, por lo que éste deberá promoverla de modo armónico e integral, impulsando su crecimiento sustentable en conformidad con las características de las regiones, comunas y localidades del país (Ley 20.423, 2010).

Por último, la cuenta pública participativa que enmarca las acciones del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo establece como uno de los ejes fundamentales generar un desarrollo turístico sustentable basado en la protección de sus recursos culturales, paisajísticos y humanos, promoviendo una mejor calidad de vida de las comunidades en donde se produce, para así reconocer diferentes vocaciones productivas, ambientales y culturales; contribuir a la conservación del patrimonio local y mejorar las condiciones laborales. De esta manera es posible impulsar un nuevo modelo de desarrollo económico (Ministerio de Economía, 2022).

En resumen, la expansión Domos Quintero responde a una demanda creciente y a su éxito previo, alineándose con las tendencias actuales del turismo sustentable y políticas que promueven un desarrollo turístico responsable. Por lo tanto, este estudio de prefactibilidad es vital para alcanzar los objetivos económicos y reforzar el compromiso con el entorno natural, el bienestar comunitario y la conservación del patrimonio. Más allá de ser una herramienta de planeación, este estudio es un componente crucial en la promoción de un turismo más responsable y equitativo para Quintero.

2.4. Alcance

El análisis de prefactibilidad propone brindar una visión integral sobre la factibilidad del proyecto, identificando los requerimientos clave de una implementación exitosa para proyectar su rentabilidad futura. El estudio se enmarca en un contexto descriptivo: primero se detallan los elementos distintivos que caracterizan a Domos Quintero y su operación; luego se analiza el entorno turístico de Quintero y por último las tendencias en turismo sustentable.

Al mismo tiempo, se adoptará un enfoque correlacional para estudiar cómo interactúan las variables correspondientes a la expansión del servicio y la adopción de prácticas sustentables, identificando patrones que puedan ser informativos para la toma de decisiones estratégicas en la etapa de pre-inversión.

Se busca describir con precisión las operaciones actuales y el perfil de Domos Quintero junto con explorar la dinámica entre la demanda del mercado y la oferta propuesta, así como el impacto de la sustentabilidad en la percepción del consumidor.

El alcance del estudio abarcará la incorporación de dos nuevas cabañas a Domos Quintero, lo que duplicaría su capacidad productiva. A pesar de la posibilidad de una expansión mayor, se ha decidido mantener una parte del terreno intacta a corto y mediano plazo, por lo que nos centramos en la viabilidad de esta expansión en específico, considerando un monto máximo de inversión de $75.000.000 CLP.

Geográficamente, el estudio se limita en la comuna de Quintero y la región de Valparaíso, aunque se extiende hasta una perspectiva nacional para algunos análisis. El análisis de la demanda y comparación de establecimientos turísticos se focaliza en la quinta Región de Valparaíso y la Región Metropolitana. El alcance demográfico apunta a turistas residentes en las regiones antes mencionadas e interesados en experiencias turísticas locales.

Temporalmente, el estudio abarcará un horizonte de evaluación de 5 años, en línea con el monto de inversión disponible, las expectativas de los inversionistas y las necesidades financieras del proyecto.

A lo largo del estudio, contaremos con la colaboración directa del Gerente General de Domos Quintero, quien con 4 años de experiencia nos aportará una visión interna y objetiva del

establecimiento. Además, los aspectos técnicos y de diseño estarán respaldados por el arquitecto que trabajó en la formalización del proyecto en la Dirección de Obras Municipales de Quintero.

Es importante destacar que, debido al nivel de prefactibilidad del estudio, existe un margen de incertidumbre de hasta el 25%. Las conclusiones derivadas de esta investigación servirán de base para determinar si es apropiado avanzar hacia un estudio más detallado de factibilidad, buscando una mayor precisión en los resultados.

Finalmente, este estudio enfrenta ciertas limitaciones inherentes relacionadas con la disponibilidad y precisión de los datos recopilados, así como con el contexto cambiante del mercado y el entorno. Estas circunstancias pueden influir en la aplicabilidad de las conclusiones presentadas a futuro.

3. MARCO TEÓRICO

3.1. Marco Contextual

3.1.1. Historia y Desarrollo de Domos Quintero

Desde el comienzo de sus obras en 2017, Domos Quintero se ha convertido en un proyecto turístico innovador y reconocido por su exclusividad. Inspirados por la belleza natural de la comuna, los inversores buscaron un concepto distinto para compartir los paisajes locales e implementaron domos geodésicos para su servicio de alojamiento turístico. Para entregar una experiencia única, a estos diseños estructurales agregaron una fachada de vidrio que cubre la mitad de la superficie (ver figura 1 y figura 2), siendo los únicos con esta característica en el país. En este sentido, la construcción entrega una conexión con el entorno costero, ya que aprovecha su vista panorámica y privilegiada ubicación emplazada en primera línea frente al mar.

Figura 1

Domos originales

Nota: Fotografía tomada desde la terraza de exterior privada de uno de los Domos. Fuente:

Instagram (Domos Quintero, 2023)

Figura 2

Lanzamiento de Domos Quintero ubicados en primera línea al mar

Nota: Fotografía tomada desde la terraza de uso común de Domos con vista panorámica al mar. Fuente: Inicio Nueva Temporada de verano 2020 (Domos Quintero, 2020)

En abril de 2019, el recinto comenzó sus operaciones con dos domos como cabañas independientes y una piscina de uso compartido. Las primeras reservas estaban dirigidas a familias o grupos, con una capacidad de hasta seis personas por domo. A lo largo del primer año y con el objetivo de enriquecer la experiencia turística, se incorporó una tinaja de madera (ver figura 3), con calefacción con leña y equipada con sistema de hidromasaje. Este nuevo servicio tuvo una gran aceptación, por lo que, al concluir el año se adquirió una segunda tinaja para ofrecer su uso exclusivo y sin restricciones a los huéspedes de cada domo.

Figura 3

Tinaja de madera nativa Ciprés calefaccionada a leña con sistema de hidromasaje

Nota: Fotografía de la primera tinaja incorporada a uno de los domos tomada de Inauguración Terraza Spa. Fuente: (Domos Quintero, 2019)

La incorporación de este último servicio duplicó el valor de la estadía e impulsó significativamente su demanda. Sin embargo, al llegar al primer aniversario de Domos Quintero en marzo de 2020, se instalaron barreras sanitarias que impedían el ingreso a la comuna debido a la pandemia por COVID-19, paralizando así la actividad turística durante todo el año. A mediados de 2021, las mejores condiciones epidemiológicas llevaron a una disminución en las restricciones y se reanudarán los viajes a lo largo de Chile. Esto permitió que Domos Quintero reabriera sus puertas, adoptando nuevos protocolos y guías de buenas prácticas sanitarias para garantizar la seguridad de los anfitriones y visitantes del recinto.

En esta nueva etapa de reactivación, Domos Quintero ajustó su enfoque para recibir parejas o un máximo de dos adultos. La idea es proporcionar un espacio exclusivo y romántico que promueva el descanso y bienestar de los visitantes, lejos de las aglomeraciones y el turismo en masas. Además, la oferta de comodidades se amplía para incluir servicios adicionales tales como desayuno, masajes de relajación, snacks y bebestibles junto con los servicios previos de

hospedaje, piscina, tinaja y estacionamiento, consolidándose como un alojamiento “todo incluido”.

Junto con los cambios mencionados, Domos Quintero creó una nueva imagen corporativa para aumentar su presencia en medios digitales ya que no contaban con una marca que la hiciera reconocible frente al público ni que la diferenciara frente a sus competidores. Por lo que se realizó una investigación referente a símbolos y pantones para crear una marca que representara los rasgos más característicos de su rubro y lugar. El resultado en la figura 4.

Figura 4

Nueva imagen corporativa de Domos Quintero y su variante

Nota: Isologo de Domos Quintero. Tomado de Manual de Marca Fuente: (Domos Quintero, 2021).

El año 2022 fue el auge de la adopción de tecnologías digitales, lo cual aceleró las oportunidades de negocios y el alcance de clientes potenciales. Esta situación fortaleció a Domos Quintero a través del uso estratégico de Instagram y WhatsApp para publicidad y gestión de reservas, logrando mantener una tasa de ocupación del 96,5% durante todo el 2023.

Este éxito, sumado al anhelo de los propietarios por generar un impacto positivo en la comunidad y liderar de manera responsable el turismo local, permitió plantear la propuesta de expansión del alojamiento turístico: agregar dos domos y de esta manera duplicar la capacidad máxima del recinto, al mismo tiempo que se implementan prácticas sustentables en la operación.

A lo largo de los años, el perfil de los visitantes de Domos Quintero ha experimentado una notable evolución. En sus inicios, las reservas eran realizadas para grupos de personas y se canalizaron a través de plataformas como Booking y Airbnb. En la actualidad, la gestión de las reservas se realiza enteramente a través de las redes sociales de la empresa. Hoy el público objetivo ha cambiado para centrarse en parejas o 2 adultos. Estos nuevos clientes suelen descubrir el alojamiento gracias a Instagram y las recomendaciones de boca en boca de huéspedes anteriores. Las reservas se concretan únicamente a través de WhatsApp.

La información entregada por el Gerente de Operaciones indica que las reservas realizadas el año 2023 fueron gestionadas un 69,5% por mujeres. El grupo etario que más predominante es el de 25 a 34 años, que constituye un 58,3% del total, y un 40,9% de los clientes provienen de la Región Metropolitana (Domos Quintero, 2023). Estos datos indican una clara tendencia en las preferencias y comportamientos de reserva, a menudo este grupo demográfico es caracterizado por su búsqueda de experiencias únicas y su activa participación en las redes sociales, un mercado que Domos Quintero ha logrado captar de manera exitosa. Además, la alta proporción de clientes provenientes de la Región Metropolitana sugiere una preferencia por los residentes de zonas urbanas por un lugar tranquilo y rejuvenecedor lejos del ritmo acelerado de la ciudad.

La misión y visión son pilares fundamentales de cualquier organización, ya que determinan la razón de ser de la empresa y las expectativas o aspiraciones en el futuro, respectivamente.

Domos Quintero (2023) en su misión establece:

Entrega un servicio de alojamiento completo y convertir la estadía de los huéspedes en una experiencia memorable y sin preocupaciones, dedicado exclusivamente al descanso, relajación y contacto con la naturaleza y cultura local. Emocionando el corazón de los turistas y dejando en su mente los mejores recuerdos de la Bahía de Quintero.

Mientras que la visión de Domos Quintero es generar un impacto positivo en su entorno, comprometiéndose con un desarrollo turístico sustentable. Lo cual han llevado a cabo con alianzas con entidades locales, apoyo al sector gastronómico, de hospedaje y artesano de la comuna, y participando en limpieza de playas y actividades de esparcimiento. Por lo que, Domos Quintero (2023) declara en su visión:

Ser un centro turístico reconocido por generar experiencias únicas e irrepetibles, otorgando una nueva cara al turismo de la comuna de Quintero que atraiga turistas y fidelice crecientes flujos de desplazamiento, a nivel nacional como internacional, a este destino turístico, contribuyendo a una oferta sustentable y de calidad.

3.1.2. Situación Actual del Turismo en Chile

Chile es un destino turístico de nivel excepcional, debido a sus paisajes altamente elegidos para escapadas de aventura, ecoturismo, visitas a ciudades ricas en patrimonio, parques nacionales, playas, lagos, volcanes, termas, entre otros. Además, es atractiva por sus espacios gastronómicos, donde destaca la ruta del vino, y por sus operadores turísticos que han adoptado prácticas sustentables para minimizar su impacto en el medio ambiente.

En el año 2023, en la trigésima edición de los World Travel Awards, Chile fue galardonado por segundo año consecutivo como el "Mejor Destino Verde del Mundo" debido al reconocimiento y promoción de sus destinos de naturaleza, junto con la planificación, desarrollo y fomento de experiencias turísticas responsables y sustentables con el medio ambiente. En esta premiación, Chile también sostuvo por noveno año consecutivo el "Mejor Destino de Turismo Aventura de Sudamérica" y por sexto año consecutivo el "Mejor Destino de Turismo Romántico de Sudamérica" (Rodriguez, 2023).

Los lugares preferidos por el turismo en la zona centro son, por un lado, la capital de Santiago con su carácter de metrópoli y, la Costa del Pacífico, donde destacan dos ciudades: Viña del Mar y Valparaíso. La primera cuenta con hermosas playas y vida nocturna, y la segunda conserva detalles de ciudad de otra época siendo reconocida como Patrimonio de la Humanidad por parte de la UNESCO. Ambas son ideales para el turismo considerado como "sol y playa".

La industria del turismo es, sin duda, una de las que más ha sufrido al COVID 19 y a su consecuente recesión económica a nivel internacional. A partir del año 2022, el turismo internacional comenzó a aproximarse a los niveles previos de la pandemia, estimulado por la fuerte demanda acumulada y la reapertura de los principales aeropuertos del mundo. Según la encuesta del Panel de Expertos de la OMT en 2023, luego de la pandemia, los viajes buscan la mejor relación calidad-precio y los viajes más cercanos ante el inestable entorno socioeconómico (Subsecretaría de Turismo Gobierno de Chile, 2023).

Para la economía chilena, el turismo ocupa un lugar relevante. En 2023, aportó alrededor de USD 29.000 millones, lo que significa un crecimiento del 2,6% en relación con los niveles pre pandemia de 2019. El año 2022, mostró un crecimiento en la contribución del sector al PIB, respecto al 2021 del 35,4% (WTTC, 2023). A su vez, ante el freno que significó la irrupción de la pandemia del COVID-19 fue el sector que más rápido registró una recuperación.

La industria del turismo es considerada como "la tercera fuerza" por el efecto multiplicador y expansivo de riqueza de esta actividad. Por otra parte, se trata de una de las industrias que más velozmente ayuda con el progreso socioeconómico de cualquier región, debido a la cantidad de emprendimientos y los fondos que aporta a la economía (SERNATUR, 2019).

De acuerdo con la Encuesta Nacional de Empleo del Instituto Nacional de Estadísticas (INE), en el año 2022, había un total de 587,59 mil personas ocupadas en actividades características del turismo representando el 6,6% del total de ocupados a nivel nacional (Subsecretaría de Turismo Gobierno de Chile, 2023).

En los datos proporcionados respecto a la fuerza laboral dentro del sector turístico de Chile, se refleja una diversidad de empleos distribuidos en varias ramas de actividad. Esta distribución se ve reflejada en la siguiente Tabla 1 que sintetiza la información y permite una interpretación más clara de las tendencias actuales del empleo.

Tabla 1

Distribución de ocupados (miles) según rama de empleo de las Actividades Características del Turismo (ACT) año 2022

Rama de Actividad Turística	Cantidad (miles)
Alojamiento y servicio de comida	357,72
Transporte turístico	100,34
Actividades deportivas, recreativas y culturales	63,70
Otras actividades turísticas	65,93
Total	**587,69**

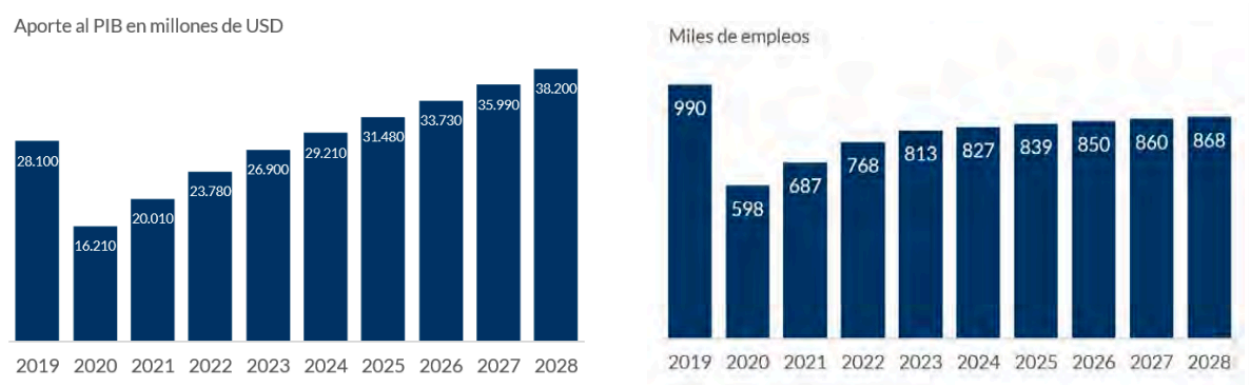
Nota: Elaboración propia en base a datos de la Subsecretaría de Turismo (2023)

Dentro de la composición actual de la fuerza laboral, los hombres abarcan un 53,6% de los ocupados en las ACT con 315,16 mil empleados y un 46,4% son mujeres con 272,53 mil, comparado con el 42,2% de mujeres del total de ocupados de la economía en Chile (3.743,1 mil) (Subsecretaría de Turismo Gobierno de Chile , 2023). Estos indicadores pueden servir para la planificación de recursos humanos, el desarrollo de políticas de igualdad de género y discusiones sobre el desarrollo sostenible y equitativo del turismo en Chile.

Se esperaba que el aporte del turismo al PIB aumentará un 23% para llegar a acercarse a los niveles de 2019. Aún así, se espera que el aporte al empleo se mantenga por debajo del 2019 para llegar a un total de 870.000 empleos en 2028 (Tourism Economics, 2021), tal como se aprecia en la siguiente Figura 5:

Figura 5

Aporte del turismo a la economía chilena (izq.) y aporte del turismo al empleo chileno (der.).



Nota: Tomado de Impulsando la Recuperación del Turismo en Chile. Fuente: (Tourism Economics, 2021).

3.1.2.1.Turismo Receptivo

El turismo receptivo se refiere a la actividad de recibir turistas provenientes de otros lugares o llegada de viajeros a un país que no es el suyo propio. Esta actividad representa un pilar fundamental para las economías nacionales, siendo un motor de desarrollo económico, creación de empleo y fomento de la diversidad cultural. Chile es reconocido por su diversidad en paisajes y riqueza natural, convirtiéndose en un destino turístico de renombre en América del Sur.

En la Tabla 2 se detalla el resultado de la última década, donde el turismo receptivo en Chile ha mostrado una dinámica interesante, reflejando tanto el crecimiento económico como la resiliencia frente a desafíos globales:

Tabla 2

Evolución de las llegadas de turistas extranjeros (miles) de 2012 a 2023

Año	Llegadas (miles)	Var. Interanual (%)
2012	3.554,3	13,3%
2013	3.576,2	0,6%
2014	3.674,4	2,7%
2015	4.478,3	21,9%
2016	5.640,7	26,0%
2017	6.449,9	14,3%
2018	5.722,9	-11,3%
2019	4.518,0	-21,1%
2020	1.119,1	-75,2%
2021	190,0	-83,0%
2022	2.030,5	968,5%
2023	3.730,5	83,7%

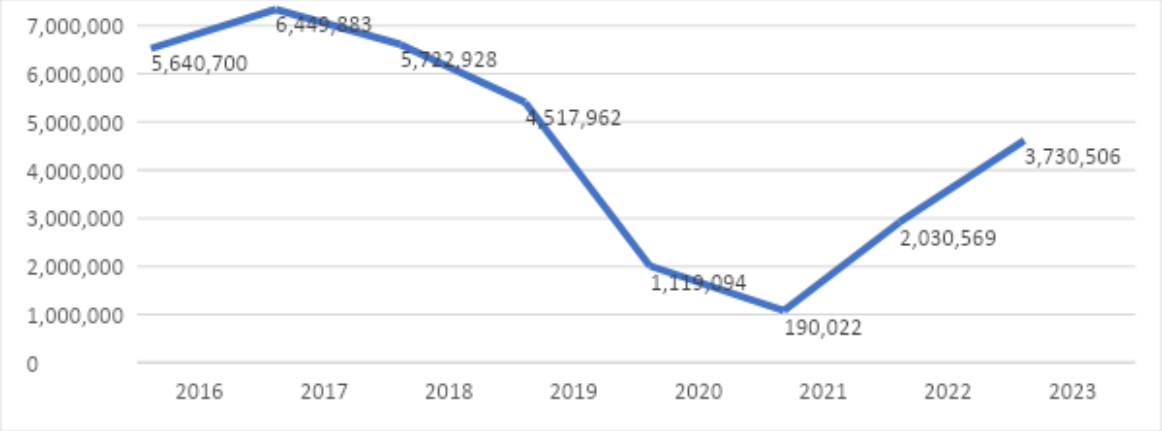
Nota: Elaboración propia en base a datos de la Subsecretaría de Turismo (2023)

Desde el año 2012, las llegadas de turistas extranjeros han seguido una tendencia generalmente positiva, con incrementos anuales que destacan el atractivo de Chile como destino turístico, alcanzando su punto máximo en el año 2017. Sin embargo, esa tendencia fue interrumpida abruptamente en 2020 debido a la pandemia por COVID-19, que ocasionó una caída histórica en las llegadas internacionales, reflejando una contracción del -75,2% respecto al año anterior y en 2021 una variación del -83,0%.

La siguiente Figura 6 permite comprender la evolución del turismo receptivo internacional y su recuperación luego de la pandemia:

Figura 6

Evolución del turismo internacional



Nota: Elaboración propia en base a datos de SERNATUR (2023).

Según las proyecciones del Servicio Nacional de Turismo, se estimaba finalizar el año 2023 con 3.500.000 de turistas extranjeros arribados al país. Sin embargo, estas expectativas fueron superadas, ya que el número real de llegadas ascendió a 3.730.506. Esto muestra una recuperación significativa en comparación con los años anteriores afectados por la pandemia y refleja la capacidad de la industria turística para superar las expectativas y continuar su trayectoria ascendente hacia la normalización e incluso el crecimiento más allá de los niveles pre-pandémicos.

Dentro de este marco de recuperación económica post pandemia, el análisis de llegada de turistas extranjeros nos permite discernir la progresión y ritmo de recuperación. La Tabla 3 que se presenta a continuación realiza una evaluación mensual de la recuperación turística, contrastando los datos del 2019 previo a la crisis sanitaria global, con los resultados del año 2023:

Tabla 3

Comparativa de llegadas de turistas extranjeros 2019 y 2023

Mes	2019	2023	Recuperación
Enero	625.366	477.512	-23,6%
Febrero	436.788	351.802	-19,5%
Marzo	454.800	307.706	-32,3%
Abril	377.684	268.647	-28,9%
Mayo	306.464	224.442	-26,8%
Junio	299.955	202.720	-32,4%
Julio	376.029	267.828	-28,8%
Agosto	322.858	256.058	-20,7%
Septiembre	288.537	255.732	-11,4%
Octubre	306.142	330.673	8,0%
Noviembre	292.215	347.754	19,0%
Diciembre	431.123	439.632	2,0%

Nota: Elaboración propia en base a datos de la Subsecretaría de Turismo (2023).

Conforme a los datos proporcionados se puede establecer el nivel de recuperación de turistas internacionales. Se observa que los meses de enero a junio de 2023 muestran una disminución sostenida en la llegada de turistas en comparación con el mismo periodo del 2019, registrando en junio la mayor caída con un -32,4%. Esta tendencia negativa se revierte a partir del mes de octubre donde se evidencia un incremento del 8,0%, para continuar con un incremento más significativo en noviembre con 19,0% y mantener una recuperación positiva en diciembre con un 2,0%. Este comportamiento señala un cambio de tendencia hacia el último trimestre del año.

Es importante destacar que la industria turística ha mostrado una resiliencia notable en el contexto de recuperación post pandemia, aún más si comparamos los resultados obtenidos el 2022 con el pasado año 2023, tal como se aprecia en la Tabla 4:

Tabla 4

Llegadas de turistas extranjeros 2022 – 2023

Mes	2024	2023	Var. Interanual (%)
Enero	69.735	477.512	584,8%
Febrero	70.275	351.802	400,6%
Marzo	81.320	307.706	278,8%
Abril	95.731	268.647	180,6%
Mayo	123.335	224.442	82,0%
Junio	127.118	202.720	59,5%
Julio	169.642	267.828	57,9%
Agosto	174.068	256.058	47,1%
Septiembre	203.519	255.732	25,7%
Octubre	254.828	330.673	29,8%
Noviembre	284.050	347.754	22,4%
Diciembre	376.948	439.632	16,6%

Nota: Elaboración propia en base a datos de la Subsecretaría de Turismo (2023).

Se observa una clara evolución interanual entre 2022 y 2023 con incrementos significativos mes a mes, destacando la capacidad de adaptación y reactivación del sector. Destaca particularmente el mes de enero, con un aumento de 584,8%, seguido de febrero y marzo con alzas de 400,6% y 278,8% respectivamente. Sin embargo, estas cifras deben considerarse con cautela, ya que en el primer trimestre de 2022 las llegadas aún estaban considerablemente afectadas por las restricciones de viajes globales.

Los incrementos más moderados se observan en el último trimestre del año, terminando con un 16,6% en diciembre, lo que sugiere una normalización del flujo turístico y una clara superación de la etapa crítica, dejando el panorama general en una nueva fase de consolidación y crecimiento sostenible en el sector.

Siguiendo esta línea de crecimiento positivo, la forma de arribo de los turistas también reflejó cambios significativos, como se detalla en la Tabla 5:

Tabla 5

Forma de arribo de los turistas al país

Año	Turístas	
	Vía aérea	Vía terrestre
2017	2.569.333	3.880.550
2018	2.364.302	3.358.626
2019	1.578.888	2.939.072
2020	422.572	696.522
2021	185.888	4.134
2022	1.135.339	895.140
2023	1.758.494	1.972.013

Nota: Elaboración propia en base a datos de la Subsecretaría de Turismo (2023).

También se tendrá presente la forma en la que ha cambiado el origen de los turistas extranjeros. Los datos se encuentran en la Tabla 6:

Tabla 6

Origen de los turistas

Lugar de Origen	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
América	90,00%	88,20%	84,50%	83,50%	84,30%	87,30%	86,90%
Europa	7,60%	9,00%	11,90%	13,20%	14,50%	11,00%	10,60%
Asia y el Pacífico	2,30%	2,70%	3,50%	3,20%	1,10%	1,60%	2,40%
África	0,10%	0,10%	0,10%	0,10%	0,10%	0,10%	0,10%
Oriente Medio	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Resto del Mundo	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

Nota: Elaboración propia en base a datos de la Subsecretaría de Turismo (2023).

En cuanto al origen geográfico de los turistas en el periodo señalado, América mantiene su posición como la principal fuente de turistas, contribuyendo con el 90,7% en 2017 y manteniendo un porcentaje significativo de 86,9% en 2023. Por otro lado, Europa mostró una trayectoria de crecimiento más fluctuante, con una participación del 7,6% en 2017 y alcanzando su punto más alto con un 14,5% en 2021, para luego ajustarse a un 10,6% en 2023, lo cual puede reflejar una serie de factores externos que influyen en la movilidad turística.

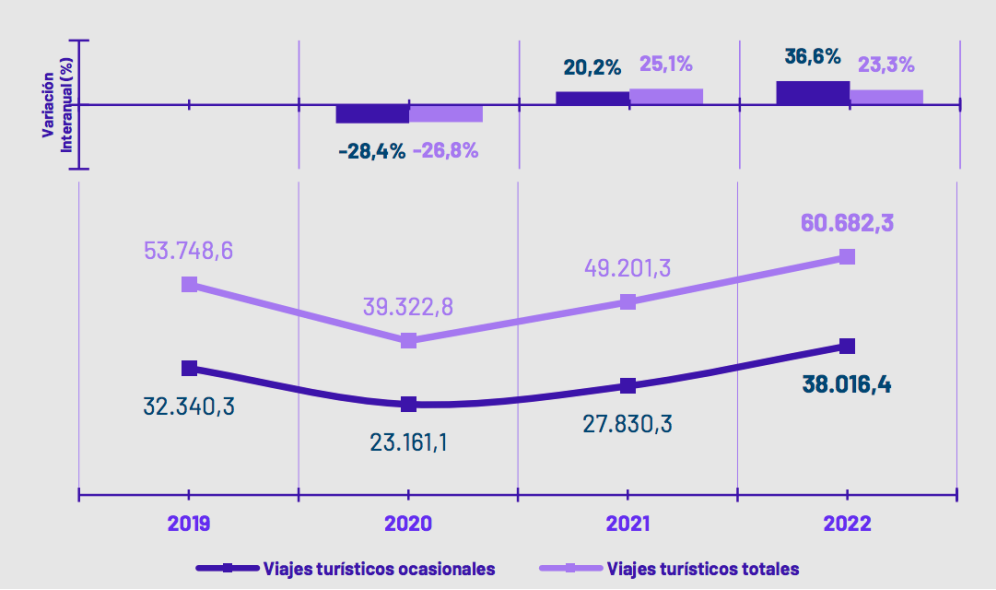
3.1.2.2.Turismo Interno

El turismo interno es una parte fundamental de la industria turística, en especial por su dinámico papel dentro de la economía y en la sociedad. Este abarca las actividades turísticas emprendidas por los residentes dentro del propio país, desde visitas a monumentos históricos y parques nacionales hasta la inmersión en la cultura y patrimonio. Según la Organización Mundial del Turismo (OMT), el turismo interno se espera que se recupere más rápido y de manera más robusta en comparación con el turismo internacional. Esta recuperación del turismo interno no solo apoya la economía de los destinos, sino que también ayuda a salvaguardar empleos y a proteger medios de subsistencia (UNWTO, 2020).

La Figura 7 explica el comportamiento de los viajes turísticos internos desde el año 2019, previo a la crisis sanitaria por COVID-19, hasta los datos más actuales. El gráfico presenta dos líneas que indican dos tipos de viajes turísticos: ocasionales, los cuales no repiten el mismo destino principal en tres meses; y los viajes turísticos totales, que se refieren a los viajes que se hacen con un máximo de tres veces al mismo destino principal durante el año:

Figura 7

Evolución de los viajes turísticos con pernoctación 2019-2022 (miles)



Nota: Tomado de Anuario de Turismo 2022 (Subsecretaría de Turismo, 2023).

Se puede observar una marcada disminución en 2020 debido a la pandemia de COVID-19, seguida de una recuperación progresiva en 2021 y 2022. En este último año los viajes totales muestran un crecimiento significativo respecto al año anterior.

Se detalla que en 2022 los viajes turísticos internos totales con pernoctación ascendieron a 60,7 millones y significa un incremento del 23,3% en comparación con el año anterior y supera las cifras de 2019. Esta tendencia cumple con las predicciones de la Organización Mundial del Turismo (OMT) donde manifestaba que el turismo interno se recuperaría más rápido que el turismo internacional post-pandemia.

Es importante destacar que, a pesar de la pandemia y las restricciones de movilidad, los viajes internos no desaparecieron por completo. Si bien las caídas fueron significativas en el año 2020 con una tasa de variación interanual negativa del 26,8%, se llevaron a cabo 39,3 millones de viajes turísticos internos totales.

A continuación, en la Tabla 7 se detalla el origen y destino por regiones de los viajes turísticos con pernoctación en el año 2022 con su respectivo ranking:

Tabla 7

Origen y destino de los viajes turísticos con pernoctación en el año 2022

Región	Región de origen		Región de destino	
	Viajes Totales	Rankig	Viajes Totales	Rankig
Arica y Parinacota	388,5	15°	389,3	16°
Tarapacá	828,2	13°	9.953	13°
Antofagasta	1.987,4	9°	1.927,20	11°
Atacama	1.171,1	12°	1.241,50	12°
Coquimbo	2.501,1	8°	3.862,10	7°
Valparaíso	5.582,9	3°	12.173,00	1°
Metropolitana de Santiago	24.745,4	1°	9.983,10	2°
Libertador General Bernardo O'Higgins	3.410,8	6°	5.571,10	3°
Maule	3.664,7	5°	5.130,20	4°
Ñuble	1.539,1	10°	2.700,80	9°
BiobÍo	5.835,0	2°	4.805,70	6°
La AraucanÍa	3.724,1	4°	4.863,70	5°
Los Ríos	1.402,9	11°	2.404,10	10°
Los Lagos	3.215,4	7°	3.731,90	8°
Aysén del General	287,6	16°	4 19,9	15°
Magallanes y de la Antártica Chilena	398,1	14°	483,3	14°

Nota: Elaboración propia en base a datos de la Subsecretaría de Turismo Anuario 2022 (2023).

La tabla anterior deja en evidencia que la Región de Valparaíso cuenta con el mejor rendimiento en movilidad turística del país respecto a viajes turísticos internos totales con pernoctación, logrando el primer lugar del ranking en las regiones de destino, pues alcanza 12,2 millones de viajes, lo que denota su atractivo y la preferencia dentro del turismo interno de Chile. Le sigue la Región Metropolitana de Santiago, con el segundo puesto del ranking y alcanzando casi 10 millones de viajes.

Por otro lado, la Región Metropolitana de Santiago también se consolida como la principal emisora de viajes, con cifras que superan los 24 millones de traslados totales, lo que refleja su relevancia como origen de desplazamientos hacia otros destinos nacionales. Le siguen a la par la Región del Biobío y Valparaíso, que ocupan el segundo y tercer lugar respectivamente.

Se observa un flujo entre la metrópoli y el litoral que destaca la interconexión entre estas regiones y la variedad de opciones que los turistas nacionales encuentran al optar por viajes hacia estas zonas. Sin embargo, la centralización del turismo interno puede llevar a diversas problemáticas: por un lado, provoca una sobrecarga en la región que resulta en la degradación ambiental y la contaminación de sitios naturales y culturales; por otro, esta dependencia excesiva del turismo hace que la economía sea vulnerable a fluctuaciones globales, como crisis económicas y pandemias. Además, la concentración de los beneficios del turismo en regiones específicas conduce a desigualdades regionales, dejando otras áreas marginadas económicamente.

3.1.3. Sustentabilidad en la Industria Turística

Uno de los retos de esta investigación es lograr un crecimiento con Domos Quintero, teniendo presente la sustentabilidad en la industria turística. En este sentido, este estudio profundiza la estrategia de expansión de la empresa, busca enriquecer la experiencia turística además de analizar el impacto ambiental. Por ello se orienta hacia el avance de un desarrollo que no solo consolide su posición en el mercado, sino que también refuerce su compromiso con la sostenibilidad al reflejar las tendencias actuales hacia un turismo consciente y apoyar el desarrollo socioeconómico de la comuna.

Según la Organización Mundial del Turismo (OMT, 2018) el “turismo sostenible es aquel que tiene plenamente en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y medioambientales para satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y comunidades anfitrionas”.

Uno de los pilares de la Estrategia Nacional de Turismo 2030 es la sustentabilidad económica social y ambiental donde su objetivo estratégico consiste en:

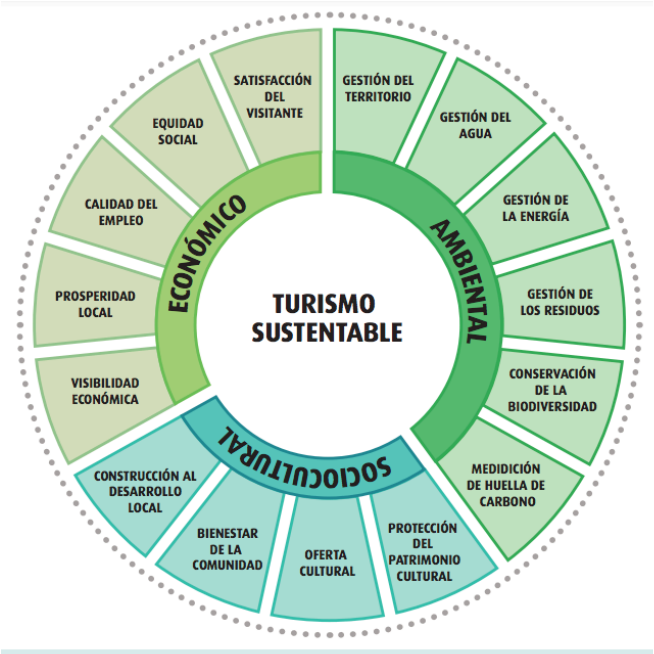
Promover una experiencia del turista, nacional y extranjero, que sea segura. Propiciar las condiciones para que el turismo sea el principal promotor de las economías locales, del medio ambiente, del patrimonio y la identidad cultural, de la adaptación y mitigación al cambio climático, a través del desarrollo de productos y destinos turísticos sustentables, inclusivos y accesibles. (SERNATUR, 2022)

Esto significa que se mantiene un equilibrio en los aspectos ambientales, económicos y culturales, minimizando su impacto en el medio ambiente local. Un emprendimiento de alojamiento turístico no puede afectar ni modificar los ecosistemas, si no que buscar generar ingresos y crear nuevas oportunidades de empleo bajo la premisa de conservar el ecosistema y el hábitat natural (Peiró, Infobae , 2022).

A continuación, en la Figura 8, se expone una variedad de áreas y factores claves para tener en cuenta al tomar decisiones que favorezcan el desarrollo sostenible en el turismo:

Figura 8

Objetivos del Turismo Sustentable



Nota: Tomado de Manual de Destinos: Elementos para la gestión de destinos Turísticos. Fuente: (SERNATUR, 2016)

El ámbito económico recibe significativos beneficios gracias al turismo, destacando entre estos la generación de empleo, el fortalecimiento de la infraestructura y el incremento de la productividad regional. A medida que la industria turística se expande, es importante que la comunidad local se sienta integrada y beneficiada por el incremento de la actividad turística. Igualmente, es fundamental que los trabajadores del sector reciban una compensación justa y accedan a formación adecuada para satisfacer las expectativas de los turistas. Este ámbito considera cinco objetivos de sustentabilidad: viabilidad económica, prosperidad local, calidad del empleo, equidad social y satisfacción del visitante (ver anexo 1).

El ámbito ambiental es esencial para un desarrollo turístico equilibrado, dado que se basa en elementos de paisaje, sistemas ecológicos y biodiversidad que son extremadamente vulnerables a las presiones económicas y a un exceso de visitantes. Por lo tanto, es imprescindible que empresas y organizaciones adopten prácticas sostenibles para enfrentar de manera responsable los retos medioambientales actuales y futuros. En este contexto, el turismo

debe operar como un agente de cambio positivo para preservar la integridad del entorno natural. Este ámbito considera seis objetivos de sustentabilidad: gestión del territorio, gestión del agua, gestión de la energía, gestión de residuos, conservación de la biodiversidad y medición de huella de carbono (ver anexo 2).

Por último, en el ámbito sociocultural, el turismo tiene el poder de impactar positivamente en la sociedad anfitriona siempre que se lleve a cabo con una consideración consciente de los hábitos culturales locales, procurando en todo momento preservar y valorar dichas prácticas y tradiciones. Una colaboración respetuosa y una coordinación eficaz entre los involucrados en el turismo y la comunidad local son cruciales para un desarrollo armonioso y beneficioso para ambas partes. La identidad cultural de cada lugar, que se expresa principalmente a través de su cultura, proporciona un sello distintivo al destino. Por tanto, el turismo debe generar un intercambio cultural enriquecedor, respetando y valorando la diversidad, en consonancia con los cuatro objetivos de sostenibilidad vinculados a este ámbito: protección del patrimonio, bienestar de la comunidad, oferta cultural y contribución al desarrollo local (ver anexo 3).

Por otro lado, la pandemia ha marcado un antes y un después en la industria turística, generando un cambio sustancial en la conducta del turista. Estos nuevos turistas “post pandemia” se encuentran más enfocados en la salud, elige alimentos frescos y naturales, espacios al aire libre y, sobre todo, demandan del lugar prácticas transparentes y sostenibles. No solo buscan una buena relación calidad-precio, también tienen un enfoque hacia experiencias que fomenten el bienestar físico y mental, entornos tranquilos y experiencias personalizadas y exclusivas (Digital Global Overview Report , 2021).

El “Traveller Value Index” de Expedia Group es un informe que destaca una tendencia hacia la sostenibilidad en la industria de los viajes, evidenciando que el 90% de los consumidores valoran opciones sostenibles durante la planificación de sus viajes, 3 de cada 5 viajeros están dispuestos a pagar tarifas adicionales para que su viaje sea más sostenible y el 49% elegirá un destino menos concurrido para reducir los efectos del sobreturismo. Además, el estudio señala que la sostenibilidad es una prioridad para la industria turística y las empresas están invirtiendo en la reducción de su impacto ambiental, con un 39% trabajando en la disminución general de su huella ecológica y un 28% ofreciendo opciones para compensar el carbono. El apoyo a los

negocios y culturas locales también es notable, con un 41% y un 42% de las empresas respectivamente, enfocándose en estas áreas (Expedia Group, 2023).

Booking, uno de los principales sitios de turismo afirma que un 75% de viajeros quiere que las empresas de viajes ofrezcan opciones más sostenibles, pero el 56% cree que no hay suficientes opciones a pesar de tener buenas intenciones; un 74% busca experiencias auténticas y representativas de la cultura local y un 43% no sabe cómo o dónde encontrar actividades o visitas guiadas que beneficien a la comunidad local (Booking , 2023).

Estos datos reflejan una creciente conciencia en las prácticas de la industria y las preferencias de los consumidores hacia una mayor responsabilidad ambiental y social. Lo que subraya la necesidad de que Chile se posicione a la vanguardia, mejorando su competitividad y reforzando continuamente sus prácticas sostenibles. Este enfoque integral comienza en las comunidades anfitrionas y se extiende a la conservación de los recursos naturales y culturales. A ello, se suma el papel crucial de los prestadores de servicios turísticos, quienes sostienen la economía local, promueven su destino turístico y garantizan sus actividades con el mínimo impacto ambiental.

Melissa Gutiérrez (2022), especialista en Gestión de Destinos Turísticos Sostenibles de la U. Andrés Bello (UNAB), explica que el concepto de Turismo Sostenible se enfoca en la administración responsable del sector para asegurar su perdurabilidad. Esto implica no solo obtener beneficios económicos, sino también preservar los recursos naturales que lo respaldan y fomentar la participación e inclusión de las comunidades locales. Gutiérrez destaca la relevancia del Turismo Sostenible en Chile, señalando sus beneficios como motor de desarrollo local y descentralización, generación de empleo para mujeres y jóvenes, y el impacto económico directo en familias, dado que gran parte de las empresas son pymes.

La académica de la UNAB menciona tres claves del turismo sostenible en Chile: mejorar la calidad de vida de las comunidades locales, ofrecer experiencia de calidad a los viajeros y mantener la integridad del medio ambiente. Adicionalmente, genera rentabilidad económica para empresas con prácticas sostenibles y fortalece la imagen del país a nivel global.

Finalmente, resalta que el Turismo Sostenible implica una variedad de actividades, donde lo crucial es cómo se realizan. Esto incluye prácticas como compartir transporte, moderar el uso de recursos, reducir residuos, elegir alojamientos con certificaciones sostenibles, respetar la

diversidad biológica y las comunidades locales, y apoyar la economía local.

En el creciente mundo de la hospitalidad y el turismo, la sostenibilidad se ha convertido en un tema central, con un enfoque creciente en hoteles que no solo ofrecen comodidad y lujo, sino que también son responsables con el medio ambiente. Esta tendencia hacia la sostenibilidad refleja una conciencia global emergente sobre los impactos ambientales del turismo y una demanda de prácticas más ecológicas en la industria hotelera. Los hoteles sostenibles emergen como líderes en este cambio, adoptando innovaciones y políticas que buscan minimizar su impacto ambiental, al tiempo que mejoran la experiencia del cliente y fortalecen su compromiso con el medio ambiente y las comunidades locales. Estos establecimientos están marcando un nuevo estándar en la industria, demostrando que es posible combinar lujo y responsabilidad ambiental de manera efectiva.

3.1.3.1. Indicadores de Turismo Sustentable.

La OMT cuenta con indicadores para que sean utilizadas como herramientas por los responsables de empresas ubicadas en destinos turísticos para medir y evaluar su desempeño en términos de sustentabilidad. Estos indicadores proporcionan información cuantitativa y cualitativa sobre el impacto ambiental, sociocultural y económico de sus actividades.

La importancia de los indicadores de turismo sostenible está en su capacidad para evaluar el desempeño, monitorear el progreso, comparar e informar en sus categorías: económica, social, cultural y ambiental. En el ámbito económico se establecen los indicadores de: ingresos totales, empleo generado, gasto promedio y contribución al PIB; en el ámbito social se encuentran los indicadores: nivel de satisfacción de los turistas, acceso a los beneficios del turismo para la comunidad local, número de empleos generados para personas en situación de vulnerabilidad.

Por su parte, junto con el ámbito social se encuentra el ámbito cultural, el cual presenta los siguientes indicadores: participación en actividades turísticas culturales locales, preservación y promoción del patrimonio cultural, respeto a las tradiciones y costumbres locales y número de eventos culturales organizados. Finalmente, en el ámbito ambiental están los indicadores de: consumo de agua por turista, consumo eléctrico, emisiones de CO2 y porcentaje de residuos sólidos reciclados.

Aplicar indicadores en el turismo sostenible es fundamental para fomentar una gestión más consciente y eficaz dentro del sector ya que permiten una toma de decisiones basadas en datos reales, impulsan la mejora continua y la innovación en prácticas sostenibles, mejorando su posición competitiva en el mercado. Es de igual importancia el cumplimiento normativo y el fortalecimiento de la relación con las comunidades locales, promoviendo una integración equitativa.

La implementación de estos indicadores puede variar según las características y necesidades de cada empresa. El Consejo Mundial de Viajes y Turismo (WTTC) estableció una serie de indicadores para guiar a los hoteles hacia objetivos sostenibles enfocados en áreas como la eficiencia, el planeta y las personas, abarcando aspectos como la reducción del uso de energía, el consumo de agua, la gestión de residuos, y el impacto en la comunidad local, para de esta manera reducir las emisiones de carbono y mejorar el desempeño ambiental y social de los hoteles (Becerra, 2022).

Por otro lado, BBVA señala que los hoteles sostenibles buscan optimizar el uso de recursos medioambientales, apoyar la economía local y respetar a las comunidades locales. Sus prácticas deben incluir el uso de energías renovables, iluminación LED, sistemas de aprovechamiento de agua, reducción de residuos y reciclaje, así como fomentar el empleo local y el apoyo a emprendedores locales (BBVA, 2023). Los componentes de un Hotel Sostenible son ilustrados en el anexo 4.

3.1.3.2. Eficiencia Energética.

La Agencia Internacional de Energía (IEA) define a la eficiencia energética como la piedra angular de la transición energética a una matriz más sostenible, junto con las energías renovables es la herramienta más efectiva en cuanto a reducción de los gases de efectos invernaderos y de los contaminantes locales, favoreciendo el cuidado de los recursos naturales (Agencia de Sostenibilidad Energética, 2019).

En los hoteles, el consumo energético suele ser significativo debido a sus extensas necesidades en sistemas de calefacción, ventilación y aire acondicionado, así como en iluminación. Es sabido que una gestión energética eficiente puede generar ahorros sustanciales

mediante tecnologías de iluminación más eficientes, como las luces LED, y optimización de los sistemas de calefacción, siendo dos formas efectivas de reducción de consumo (Verde Expert, 2023).

La eficiencia energética en la industria turística alcanza su máximo potencial cuando se combina con una cultura de sostenibilidad integral. Esto se logra con cambios de hábitos en el personal de los servicios turísticos y los turistas, tales como apagar luces y desconectar dispositivos cuando no se usan. Priorizar la iluminación natural no solo reduce el consumo de energía, sino que también puede mejorar el bienestar de los huéspedes al fomentar un entorno más acogedor. También las mejoras tecnológicas como la instalación de sistemas automatizados de gestión, sensores de movimiento y el uso de iluminación LED de bajo consumo contribuyen a la eficiencia energética.

Estas estrategias, junto con la inversión en fuentes de energía renovables y el aislamiento térmico pueden resultar en una operación más ecológica y económicamente viable, alineándose con las expectativas de un mercado cada vez más consciente del medio ambiente y con la legislación en constante evolución hacia prácticas de negocio sostenibles.

3.1.3.3. Eficiencia en la Gestión del Agua

El bienestar alimentario, la integridad de la salud pública, la estabilidad de comunidades urbanas y rurales, la eficacia en la producción energética, el avance de la actividad industrial y el fortalecimiento económico se encuentran estrechamente vinculados a la gestión del agua. Enfocarse en la conservación y uso responsable del agua es clave para el desarrollo sostenible y cumple un papel esencial en la realización de objetivos establecidos en la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible.

El uso global de agua se ha multiplicado por seis en los último 100 años y sigue aumentando a un ritmo constante de 1% anual debido al crecimiento demográfico, el desarrollo económico y al cambio en los patrones de consumo. El cambio climático y un suministro más errático e incierto agravarán la situación de las regiones en la que más escasea el agua y crearán escasez en las regiones en las que todavía abunda agua hoy (UNESCO, 2020).

La eficiencia en el uso del agua se ha convertido en una prioridad para la industria hotelera, ya que además de tener responsabilidad ambiental, también conlleva a un impacto

económico positivo. Implementar medidas de optimización como instalar griferías de bajo caudal, reducir la frecuencia de cambio de ropa de cama y toallas, reutilizar el agua proveniente de duchas y lavamanos en el riego de áreas verdes representa una aplicación inteligente de recursos debido a que cierra el ciclo del agua dentro de las propias instalaciones y fomenta el consumo responsable. Estas prácticas demuestran un compromiso con la conservación ambiental, ofrecen a los huéspedes una estancia que alinea comodidad con conciencia ecológica y pueden resultar en un ahorro considerable de este recurso con una reducción significativa de los costos operativos del alojamiento en cuestión.

3.1.3.4. Eficiencia en la Generación y Tratamiento de los Residuos.

Los servicios de alojamientos turísticos deben ser espacios donde se divulgue la prevención y la disminución en la generación de residuos con acciones concretas, partiendo con el principio de las 7R: por un lado con las ya conocidas y tradicionales “Reducir, Reutilizar y Reciclar”, se incluyen “Rediseñar, Reparar, Renovar y Recuperar”. Estás adicionales se enfocan en aspectos como la reparación de productos para extender su vida útil, la renovación de objetivos antiguos para volver a utilizarlos y la recuperación de materiales usados para reintroducirlos en el ciclo productivo. Este enfoque más amplio impulsa un modelo económico circular, buscando maximizar el uso de recursos y minimizar la generación de residuos, para así lograr una mayor sostenibilidad ambiental (Manjón, 2020).

Al igual que en los factores anteriores, el principal problema radica en la falta de concientización sobre el tema. En el sector de alojamiento turístico y gastronomía, se agrava aún más por la utilización de una gran cantidad de productos descartables y la inexistencia de adecuados sistemas de recolección de los residuos reciclables. Los operadores turísticos también deben comprometerse con el tratamiento correcto de sustancias contaminantes para reducir la contaminación del agua y del suelo.

3.1.3.5. ¿Es rentable la sustentabilidad en turismo?

En diversos lugares del mundo existen agencias que promueven el turismo responsable, con viajes sustentables y con mínimo impacto medioambiental. Un ejemplo de ello es Airbnb, quien en el año 2018 lanzó la “Oficina de Turismo Sostenible”. En Argentina, otro caso es “Ammanik”, una agencia de viajes sustentables que organiza traslados para recorrer el país de

una manera consciente y con mínimo impacto ambiental.

De acuerdo con el artículo de Infobae, hay una tendencia creciente hacia los viajes sostenibles que puede potenciar la economía local y generar un nuevo segmento de mercado que valora las prácticas respetuosas con el medio ambiente. La rentabilidad de la sostenibilidad en el turismo se refleja en la preferencia de los consumidores por alojamientos y actividades que minimizan el impacto ambiental, impulsando así la competitividad y la innovación en el sector turístico (Peiró, 2022).

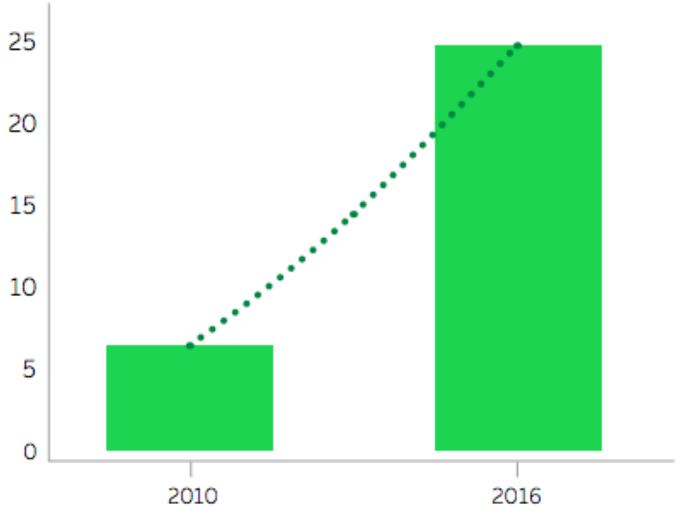
Jaime Guazzini, presidente de Fedetur, subraya la inevitabilidad del turismo sustentable afirmando que “las personas quieren vacacionar y conocer con conciencia del medioambiente, con una preocupación por el impacto del lugar y la conservación. Si no es sustentable, no es rentable”. Cuenta, además, que muchas empresas hoteleras están trabajando en proyectos de conservación en las localidades donde están insertas, como es el caso de Coyhaique, Torres del Paine, San Pedro de Atacama, Rapa Nui, entre otros, donde parte de sus recaudaciones va en beneficio de la conservación del lugar (Gallardo, 2023).

Este enfoque satisface las expectativas éticas de los turistas y sirven como un modelo de negocio viable, beneficiando tanto a las empresas hoteleras como a las comunidades y entornos donde operan.

El crecimiento del ecoturismo se ha destacado como una tendencia significativa en el mercado global, como lo ilustra un estudio de la Universidad de Griffith, el cual indica un impacto notorio en la cuota de mercado del ecoturismo, experimentando un aumento considerable de un 7% en 2010 a un 25% en 2016 (Ver figura 9).

Figura 9

Crecimiento de la cuota de mercado del Ecoturismo



Nota: Tomado de Turismo Ecológico y Sostenible: Perfiles y Tendencias. Fuente: (OSTELEA, 2017)

Los beneficios del ecoturismo para los negocios locales son superiores a los del turismo en masas. Los paquetes de ecoturismo "pueden significar un retorno de hasta el 95% de las ganancias para la economía local" (OSTELEA, 2017).

La proyección del mercado de ecoturismo indica un dinamismo significativo en los próximos años. Según EMR (2023), se espera que el mercado global de ecoturismo, valorado en aproximadamente USD 206.54 mil millones en 2023, experimente una tasa de crecimiento anual compuesta de 5,7% desde 2024 a 2032. Esta estimación sugiere que el valor del mercado podría alcanzar los 340.15 mil millones de USD al final de dicho periodo, por lo que la sostenibilidad emergente forma parte de un motor de crecimiento económico significativo en el sector turístico.

3.1.3.6. Sello S

El "Sello S" o Distintivo de Sustentabilidad es una certificación otorgada por el Servicio Nacional de Turismo (SERNATUR) en Chile. Este distintivo reconoce a aquellos establecimientos y servicios turísticos que cumplen con criterios específicos de sustentabilidad, enfocándose en los aspectos ambientales, culturales y sociales.

Figura 10

Sello S o Distinción en Turismo Sustentable

Nota: Tomado del Portal de Prestadores de Servicios Turísticos Fuente: (SERNATUR, 2023).

Los objetivos de la distinción incluyen:

- Reconocer los esfuerzos de los servicios de alojamiento turístico, tour operador y agencia de viajes que hayan desarrollado avances en cualquier ámbito de la sustentabilidad.
- Diferenciar estas empresas frente a sus competidores.
- Garantizar a los turistas el compromiso de la empresa con los pilares de la sustentabilidad.

En lo que respecta a los alojamientos turísticos, existen 57 criterios de evaluación basados en los pilares de la sostenibilidad (ámbitos económicos, ambientales y socioculturales) y para cada criterio de evaluación se podrá obtener 0 o 1 punto dependiendo si cumplió con el o los verificadores solicitados. También está la posibilidad de contestar “No aplica”, para lo cual deberá presentar una justificación en la auditoría en terreno. En la siguiente Tabla 8 se expone el sistema de puntuación:

Tabla 8

Puntaje por Criterio, según cumplimiento de Verificadores

Cumplimiento verificadores	Puntos
Sin cumplimiento o cumplimiento parcial	0
Cumplimiento total	1
No aplica	N/A

Nota: Tabla obtenida de Descripción de funcionamiento del sistema de certificación del Sello S. Fuente: (SERNATUR, 2019).

Además, existen tres niveles de distinción, siendo el nivel 3 el más alto y reflejando una excelencia en sostenibilidad. Los porcentajes exigidos para el cumplimiento de cada nivel están diferenciados según tamaño de empresas, con una mayor exigencia a las pequeñas, medianas y grandes en comparación a las microempresas. En la Tabla 9 se encuentra la clasificación de empresa por tamaño y en las Tablas 10 y 11 el detalle de las exigencias por nivel de cumplimiento.

Tabla *9*

Tamaño de tamaño de empresas según ventas anuales en Unidades de Fomento (UF)

Tamaño Empresas	Rango Ventas (UF)
Grandes	> 100.000
Medianas	25.000 - 100.000
Pequeñas	2.400 - 24.990
Micro	< 2.400

Nota: Clasificación de empresas según ingresos anuales de acuerdo con la Ley 20416 de Chile. Tabla obtenida de Descripción de funcionamiento del sistema de certificación del Sello S. Fuente: (SERNATUR, 2019).

Tabla 10

Porcentaje de cumplimiento exigido para servicios de alojamiento Turístico que pertenezcan a Pequeñas, Medianas y Grandes Empresas

Nivel Distinción	Sin Distinción	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3
Cristerios de Cumplimiento	0 - 59%	60% - 74%	75% - 89%	90% - 100%

Nota: Tabla obtenida de Descripción de funcionamiento del sistema de certificación del Sello S.

Fuente: (SERNATUR, 2019).

Tabla 11

Porcentaje de cumplimiento exigido para servicios de alojamiento Turístico que pertenezcan a Microempresas

Nivel Distinción	Sin Distinción	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3
Cristerios de Cumplimiento	0 - 49%	50% - 64%	65% - 89%	90% - 100%

Nota: Tabla obtenida de Descripción de funcionamiento del sistema de certificación del Sello S. Fuente: (SERNATUR, 2019).

El proceso de obtención para el Sello S cuenta con un proceso estructurado que deben seguir los servicios turísticos, que comienza con la formalización en la cual se necesita tener al menos un año de operación antes de postular. El segundo paso es realizar un autodiagnóstico que implica reunir evidencia de cumplimiento con los requisitos obligatorios. Luego, se lleva a cabo una Consulta Regional, un procedimiento interno para comunicarse con las instituciones pertinentes en temas de sostenibilidad. El cuarto paso es la auditoría, donde un organismo certificador autorizado por SERNATUR evalúa la veracidad de lo declarado en el autodiagnóstico.

Finalmente, SERNATUR presenta a la Mesa Nacional de Sustentabilidad Turística (MNST) los informes de la auditoría, y mediante votación unánime de sus participantes aprueban o rechazan la postulación. Esta culmina en la concesión de la Distinción de Turismo Sostenible, conocida como Sello S.

Es importante considerar que al operar de manera sustentable, el servicio turístico obtendrá una mayor eficiencia en sus procesos, mejorará la reputación y posicionamiento, mejorará las posibilidades de concretar negocios con grandes Tour Operadores internacionales, se vuelve más fácil cumplir con las normas internacionales, disminuye las probabilidades de conflicto con la comunidad, mejora la imagen, reduce costos operacionales hasta un 20% y tendrá empleados orgullosos de la empresa de la cual forman parte.

3.1.4. Turismo en la Comuna de Quintero

Quintero es una comuna costera perteneciente a la Provincia de Valparaíso, está delimitada al Norte por la bahía homónica, al Sur por el Río Aconcagua que lo separa de la ciudad de Concón, al Norte por el pueblo de Ventanas, perteneciente a la Comuna de Puchuncaví, al Este por la Cordillera de la Costa y el "Cerro Mauco" que hacen frontera con la Comuna de Quillota, y al Oeste por el Océano Pacífico. Posee condiciones de abrigo y protección únicas en la zona central, su clima es mediterráneo marítimo y con características de clima templado. Su temperatura es moderada por la acción del mar, el que no permite frío ni calor excesivos.

Tiene comunicaciones con el resto de la región y el país a través de carreteras como la F30E, que la une por el Norte con la ruta 5 Norte-Sur y la F20 camino a Nogales; por el sur con las carreteras hacia Valparaíso y Santiago y con la Ruta 60 camino internacional a Mendoza. Existen caminos como la Ruta F190 que une de Norte a Sur a Quintero con Puchuncaví por Valle Alegre, y con Limache, por Santa Rosa de Colmo. Otros caminos interiores, son la Ruta F21B hacia Ritoque, la F226 a Valle Alegre y la F210 que une la Ruta F30E con la zona urbana de Quintero.

La comuna de Quintero posee una superficie de 148 km2 y una población de 31.923 habitantes, de los cuales son 16.089 mujeres y 15.834 hombres. Quintero acoge el 1,76% de la población total de la región (Censo, 2017).

Los bordes costeros de Loncura y Playa Albatroz, así como la extensa Playa Ritoque, invitan a largas jornadas de sol y mar. Junto con la ruta costera que va desde la playa El Durazno hasta la Cueva del Pirata, pasando por 8 playas, de las cuales 4 son preferidas por su condición apta para el baño, como la playa El Durazno, El Molino, El Caleuche, así como también las conocidas por su belleza: las playas Las Conchitas y de Los Enamorados.

Finalmente, la Bahía Papagayo cuenta con encantadoras playas con pozas para los más pequeños en la playa de El Libro. Además de disfrutar todo el deporte acuático que se vive en la Playa La Tortuga y Playa el Papagayo, para terminar con el paseo costero en la playa El Burrito, Las Cañitas y Caleta Papagayo. En este mismo contexto, Quintero es la Cuna del Surf en Chile, siendo el lugar donde se practicó por primera vez este deporte en el país.

La base de la oferta turística está constituida por los maravillosos atractivos naturales. Lugares icónicos como La Cueva del Pirata o el Humedal de Mantagua, además de ser atracciones importantes, forman parte de la historia natural y cultural de la comuna. Las Dunas de Ritoque y el Cerro El Mauco ofrecen paisajes únicos. El Parque Municipal de Luisa Sebiré, junto con las caletas El Manzano y El Papagayo complementan la diversidad de ecosistemas accesibles para los visitantes (ver anexo 5).

La comuna también apunta a ser un destino para el turismo aventura y actividades de interés especial. Ofrece una amplia gama de experiencias como avistamiento de aves, cabalgatas, senderismo, deportes extremos como canopy y karting. También se pueden realizar actividades recreativas como paseos en lancha y pesca y sentir una conexión con el mar practicando natación, buceo, kayak, surf, bodyboard y Stand Up Paddle, además de ver la comuna desde otra mirada.

Quintero cuenta con una atractiva oferta cultural y de ocio. Festividades como la Fiesta de San Pedro y la semana Quinterana exponen la riqueza de las tradiciones locales. Los turistas pueden visitar ferias artesanales, disfrutar de entretenimiento en el estadio y el gimnasio municipal, sumergirse en la historia de la Casa Museo Lord Cochrane y la antigua Casa Estación, que actualmente tiene sus puertas abiertas como oficina de informaciones turísticas y centro de exposición cultural (ver anexo 6).

Hay espacios de encuentro y relajación como las plazas Ignacio Carrera Pinto, la Plaza de Armas y esculturas urbanas agregan profundidad a la narrativa cultural de la comuna (ver anexo 7). Además actividades turísticas relacionadas con el folklore como las fiesta de San Pedro, Cristo Sumergido, Semana Quinterana, La Primavera y Fiestas Patrias (ver anexo 8).

En la actualidad, la comuna está invirtiendo en la recuperación y mejora de espacios públicos, una estrategia que apunta a reforzar la posición de Quintero como un punto obligatorio de conocer en el Litoral Central. Proyectos como la restauración de Playa Papagayo y la mejora del borde costero Durazno – Cueva del pirata, desarrollo de la Puntilla San Fuentes y traslado del terminal de buses, no solo mejoran la experiencia turística, sino que también auguran un futuro donde Quintero se distingue como un enclave turístico.

3.2. Marco Conceptual

3.2.1. Estudio de Mercado

El estudio de mercado es un procedimiento que permite conocer la conducta del consumidor del producto o servicio que se quiere entregar y caracterizar al mercado en cuanto a su tamaño, barreras de entradas, crecimiento, posicionamiento, etc. Tiene como objetivo proyectar la penetración del producto o servicio en un mercado determinado. Según Baca:

> El estudio de mercado también es útil para prever una política adecuada de precios, estudiar la mejor forma de comercializar el producto y contestar la primera pregunta importante del estudio: ¿existe un mercado viable para el producto que se pretende elaborar? Si la respuesta es positiva, el estudio continúa. Si la respuesta es negativa, se plantea la posibilidad de un nuevo estudio más preciso y confiable (2013, p.6).

Para esto es que se levanta la información necesaria para la toma de decisiones futuras con respecto a:

Descripción del producto: En esta parte del estudio se debe realizar una descripción de los productos que se pretenden elaborar, lo que permite evidenciar de mejor manera los mercados potenciales en lo que se puede introducir el producto para facilitar su venta (Baca, 2013).

Descripción del mercado objetivo: Para la determinación del mercado objetivo es importante considerar el perfil del consumidor, de nuestro producto y la segmentación de acuerdo con variables geográficas, demográficas, psicográficas y conductuales vinculadas con los potenciales clientes (Córdoba, 2011). Según Nassir Sapag (2008) se entiende como segmento de mercado a la "agrupación de consumidores de acuerdo con algún comportamiento similar en el acto de compra".

Análisis de la demanda: Para determinar la demanda de cierto producto es necesario establecer la necesidad real que tiene este bien o servicio, relacionarlo con el nivel de ingreso de la población, los valores que este puede presentar, entre otros. Por lo tanto, para lograr este objetivo se deben medir estos factores y así establecer la posibilidad de participación del servicio. (Baca, 2013).

Para determinar la demanda de un producto o servicio se puede recurrir a dos tipos de fuentes de información: la información secundaria, proveniente de instituciones dedicadas a recopilar documentos, datos e información sobre cada uno de los sectores de su interés, que tiene como ventajas bajos costos de búsqueda y que puede ayudar a formar una solución hipotética al problema planteado (Baca 2013); o, por otro lado, la información de fuente primaria, es decir, aquella que se obtiene directamente por parte del investigador a través de entrevistas en profundidad, focus group, encuestas y observaciones, entre otras herramientas (Orjuela y Sandoval, 2002).

Los datos recolectados facilitan el empleo de métodos estadísticos para examinar la demanda actual y estimar la futura. Es importante estudiar cómo varía la demanda a lo largo del tiempo. En este contexto, es esencial identificar el modelo que describe la tendencia predominante (Córdoba, 2011).

Proyectar la demanda futura de un servicio es crucial al analizar la viabilidad económica de un proyecto. Realizar un estudio detallado es esencial, ya que la minuciosidad del análisis influirá directamente en el nivel de riesgo de la empresa. Por ello, se da preferencia a métodos de proyección objetivos y basados en datos, como la regresión y modelos econométricos (Baca, 2013).

Análisis de oferta: Se define como oferta a "la cantidad de bienes y servicios que un cierto número de oferentes (productores) está dispuesto a poner a disposición del mercado a un precio determinado" (Baca, 2013).

En el análisis de la oferta se analiza la disponibilidad del producto de interés y productos sustitutos. Se recaba información sobre los productos, su ubicación y participación en el mercado, estrategias mercadológicas y planes futuros (Fernández, 2010).

También es importante considerar información relacionada con la cantidad de productores, localización, capacidad instalada y utilizada, calidad y precio de los productos, planes de expansión, servicios que se ofrecen, canales de distribución, entre otros otros (Fernández, 2010).

Análisis del precio: Tras identificar la demanda potencial, es viable establecer el precio, teniendo en cuenta que "la base de todo precio de venta es el costo de producción,

administración y ventas, más una ganancia. Este porcentaje de ganancia adicional es el que conlleva una serie de consideraciones estratégicas" (Baca, 2013, p.63). Estos aspectos estratégicos incluyen elementos como el interés potencial en el producto, situación económica actual del país, como la competencia responderá al ingreso de un nuevo competidor, el segmento de mercado, entre otros (Sapag et al., 2014).

Comercialización del producto: El proceso de comercialización va más allá de simplemente entregar productos a los consumidores. Según Baca, "una buena comercialización es la que coloca al producto en un sitio y momentos adecuados, para dar al consumidor la satisfacción que él espera con la compra" (2013). En cuanto a los canales de distribución, estos constituyen el método a través del cual el producto llega a manos del consumidor final (Córdoba, 2011).

3.2.2. Estudio Técnico

Esta etapa se centra en comprobar la factibilidad técnica en la producción del producto o servicio, evaluando aspectos como el lugar, la cantidad, el método y los recursos necesarios para su fabricación. El estudio técnico define tanto la estructura física como la gestión administrativa de la empresa, incluyendo la gestión de inventarios, sistemas de producción, finanzas, entre otros (Sapag, 2014). De acuerdo con Baca, el estudio técnico implica:

> Pensar por adelantado aquello que se desea alcanzar, los medios necesarios y la forma de conseguirlos, de manera que la planeación es una representación mental y escrita de la visión y el éxito en el futuro. Por esta razón, la planeación antecede a la administración de la empresa, pues a través de ella se prevén las contingencias que se puedan encontrar en el futuro y se establecen las medidas necesarias para afrontarlas, minimizando el riesgo, aunque esto no implica limitar la incertidumbre que plantea el riesgo (2013, p.97).

Finalmente, esta etapa del estudio contempla la estimación de costos y gastos que se utilizarán en la evaluación económica del proyecto.

Ingeniería del Proyecto: Baca (2013) define el objetivo del estudio de la ingeniería del proyecto como: "resolver todo lo concerniente a la instalación y el funcionamiento de la planta. Desde la descripción del proceso, adquisición de equipo y maquinarias se determina la contribución óptima de la planta, hasta definir la estructura jurídica y de organización".

En esta etapa también se incorporan distintas evaluaciones, como la identificación y elección de maquinaria requerida, planificación de disposición espacial, desarrollo de diseño del espacio, la asignación del personal y estructura organizacional de la empresa.

Tamaño del Proyecto: Es esencial establecer un tamaño ideal en esta parte del análisis. Para este se evalúan varios aspectos con el fin de maximizar la eficiencia productiva de la instalación y, consecuentemente, reducir los costos asociados a la producción. Estos aspectos incluyen el volumen de producción, número de turnos laborales, eficacia de cada equipo y optimización del trabajo humano. El tamaño de la instalación será determinado por factores como la demanda del mercado, la disponibilidad y el tipo de materiales, la elección de tecnología y las opciones de financiamiento disponibles (Córdoba, 2011).

Localización del Proyecto: Tiene por objetivo seleccionar la ubicación adecuada para establecer el proyecto. Se debe considerar la accesibilidad, el precio de los recursos y otros factores como incentivos fiscales, condiciones climáticas y percepción comunitaria, entre otros (Sapag, 2014).

3.2.3. Estudio Legal Administrativo

En esta etapa se analizan los principales artículos y normas que regulan la actividad que se pretende desarrollar y que son de importancia para la empresa. Una buena definición legal es indispensable para operar bajo un adecuado marco normativo (Baca, 2013).

Hay diversos factores legales que se deben tomar en cuenta y que afectan de manera diferente a los proyectos, dependiendo del bien o servicio que produzcan. Un ejemplo de esto son los aspectos tributarios, los cuales otorgan permisos y patentes, tasas arancelarias diferenciadas para tipos distintos de materias primas, incluso en la constitución hay exigencias impositivas según el tipo de organización que se llevará a cabo en el proyecto (Correa et al., 2010).

3.2.4. Estudio Financiero

Este estudio es crucial para tomar la decisión sobre la implementación del proyecto y seguir adelante con su inversión. Para esto se debe estructurar y organizar la información financiera proveniente de los estudios anteriores y elaborar los análisis de base para la evaluación

económica. Se realizan cálculos de tasas y flujos de caja en escenarios tanto con financiamiento como sin él (Baca, 2013).

Características de los Flujos en la Evaluación: Para calcular los flujos netos de efectivo se utiliza el estado de resultados y la utilidad neta del ejercicio. Un incremento en los flujos netos de efectivo indica una mayor eficiencia económica de la empresa.

Para realizar estos cálculos es imprescindible precisar las cifras relativas al capital de trabajo, depreciación, amortización, impuestos, así como los ingresos y egresos. Además, es necesario aplicar las tasas de inflación y descuento para ajustar estos flujos a su valor presente. Con esta información, procedemos al cálculo de los indicadores de viabilidad financiera como la Tasa Interna de Retorno (TIR), el Valor Actual Neto (VAN) y el periodo de Payback, basándonos en los flujos monetarios ya descontados.

Capital de trabajo: Según Baca (2013), desde el punto de vista contable el capital de trabajo se define como la diferencia aritmética entre el activo y pasivo circulantes. Desde el punto de vista práctico, está representado por el capital adicional (distinto de la inversión en activo fijo y diferido) con que hay que contar para que empiece a funcionar la empresa; esto significa que hay que financiar la primera producción antes de recibir ingresos; entonces, debe comprarse materia prima, pagar mano de obra directa que la transforme, otorgar crédito en las primeras ventas y contar con cierta cantidad de efectivo para sufragar los gastos diarios de la empresa. Todo esto constituirá el activo circulante. Pero, así como hay que invertir en estos rubros, también se puede obtener crédito a corto plazo en concepto de impuestos y algunos servicios y proveedores, y esto es el pasivo circulante. De aquí se origina el concepto de capital de trabajo, es decir, el capital con que hay que contar para empezar a trabajar. Aunque el capital de trabajo también es una inversión inicial, tiene una diferencia fundamental respecto de la inversión en activo fijo y diferido, y tal diferencia en su naturaleza circulante. Esto implica que, mientras la inversión fija y diferida puedan recuperarse por la vía fiscal, mediante la depreciación y la amortización, la inversión en capital de trabajo no puede.

Ingresos por venta: El valor de venta del servicio establece los ingresos anuales a lo largo del periodo de tiempo proyectado, se obtiene a partir de los datos sobre precios y demanda estimados en el análisis de mercado.

Egresos Operacionales: Los egresos operacionales reflejan las decisiones tomadas en el

estudio técnico y se consideran los siguientes costos: costos de materia prima, costo de mano de obra, costo de servicios como agua y energía, gasto en combustible, costos relacionados con el control de calidad y mantenimiento, gastos por contribuciones sociales o ambientales, costos administrativos, de comercialización y financieros.

Depreciación y Amortización: Estos costos no implican un desembolso efectivo de dinero, sino que actúan como deducciones para disminuir el importe a pagar en impuestos. La depreciación se utiliza para los activos fijos de la empresa, en tanto que la amortización se emplea en relación con los activos diferidos o intangibles.

Análisis de Impuestos: La tasa de impuesto se define según la normativa fiscal de cada país, y estos impuestos se reflejan como gastos en los estados financieros. El total a pagar por concepto de impuesto puede disminuirse mediante la aplicación de amortización, depreciación y algunos costos financieros, dado que son conceptos deducibles de impuestos.

Flujo de Caja Proyectada: El flujo de caja proyectado se determina en el estado de resultado junto con la ganancia neta del proyecto, calculando la resta de los ingresos totales con todos los costos en lo que incurre la operación y los impuestos a pagar. Son estos flujos los que establecen las bases para los criterios de evaluación y deben ser proyectados para reflejar el desempeño económico a lo largo de todo el periodo de duración del proyecto. Además, es necesario ajustar estos flujos netos de efectivo al valor presente, considerando el valor futuro del dinero y su equivalente actual, mediante la aplicación de la tasa de descuento para obtener los flujos descontados.

Tasa de Descuento: Este concepto es un componente crucial en el cálculo del Valor Presente Neto (VPN), una técnica empleada para convertir montos futuros a su equivalente presente. El objetivo es ajustar el valor futuro del dinero para obtener flujos monetarios actualizados, trasladándolos al momento actual.

La Tasa Interna de Retorno (TIR) se define como la tasa de descuento que iguala el VPN a cero. Esto ocurre cuando la suma total de los flujos descontados es igual a la inversión inicial. Un VPN igual a cero implica que se está obteniendo una ganancia que corresponde exactamente a la tasa de descuento aplicada. Por otra parte, la tasa de descuento puede ser considerada como equivalente a la rentabilidad que los inversores esperan obtener de su inversión.

Criterios de Evaluación: Estos corresponden a las herramientas para decidir respecto de la conveniencia de realizar un proyecto de inversión. Entre los principales se pueden mencionar:

El Valor Actual Neto (VAN) se define como la suma aritmética actualizada de los flujos netos efectivos generados por el proyecto a lo largo de toda su vida útil u horizonte de evaluación, actualizados al momento "0", a la tasa de descuento exigida por el inversionista.

Las posibilidades de resultados se resumen de la siguiente forma:

VAN > 0: Proyecto es rentable

VAN = 0: Proyecto es indiferente

VAN < 0: Proyecto no es rentable

La Tasa Interna de Retorno (TIR) se define como aquella tasa de descuento que hace que el VAN del proyecto sea igual a cero.

Esta se compara con la tasa de descuento (d) exigida por el inversionista, pudiendo mostrarse las siguientes posibilidades:

TIR > d: Proyecto es rentable

TIR = d: Proyecto es indiferente

TIR < d: Proyecto no es rentable

El Período de Recuperación del Capital o Payback corresponde al período de tiempo necesario para que el flujo de caja del proyecto cubra el total de la inversión. Este indicador es muy utilizado por los evaluadores, ya que es muy sencillo de determinar la rapidez con la que se recupera la inversión inicial.

Análisis de Sensibilidad: El procedimiento del análisis de sensibilidad inicia determinando las variables críticas que influyen en el valor del proyecto y que se escapan de nuestro control o que podrían haber sido estimadas con incertidumbre. Posteriormente, es necesario explorar cada variable, situaciones positivas y negativas plausibles y sólidamente argumentadas, es decir, precisar los extremos operativos que estas variables podrían alcanzar en la realidad.

Es esencial también examinar cómo varía el Valor Presente Neto (VPN) bajo diferentes

condiciones posibles, incluyendo variaciones en precios, alteraciones en el comportamiento de los consumidores que pueden afectar la demanda, y cambios en los costos variables, entre otros factores. Por lo tanto, a través de un análisis ceteris paribus, se evaluarán distintos contextos potenciales a los que podría enfrentarse el proyecto para determinar el impacto en los resultados.

4. METODOLOGÍA

La metodología para la elaboración del estudio de prefactibilidad sigue un orden coherente según los objetivos establecidos. El estudio de mercado es el punto de partida donde se establecerán las bases del proyecto al definir la demanda actual y potencial que se espera satisfacer e identificar la competencia evaluando las estrategias pertinentes. Para esto se diseñarán encuestas online que permitirán recoger datos relevantes sobre las preferencias hacia el turismo sustentable y para identificar los patrones de consumo y sus características.

También se levantará información de SERNATUR, Fedetur, INE y diversas publicaciones nacionales con un alcance ajustado a todo lo relacionado con turismo sustentable y a una mayor comprensión del contexto actual del turismo en Chile.

Debido a que se otorga un enfoque sustentable en el modelo de negocio, se examinarán prácticas que abordarán los tres ámbitos de la sostenibilidad: ambiental, sociocultural y económico, los que a su vez tienen criterios sugeridos por el Servicio Nacional de Turismo (SERNATUR), constituyendo la base mínima de sustentabilidad.

A continuación se realizará el Estudio Técnico que abarca la localización del proyecto, tamaño, el estudio de ingeniería del proyecto considerando la selección de equipos necesarios, las obras físicas que abarcan el centro turístico y la determinación de insumos, entre otros. Se finalizará realizando una estimación de la inversión total.

Otro elemento clave del éxito empresarial son las personas, por lo que se elaborará un plan de equipo que considerará: las principales funciones que requiere el negocio, las habilidades y conocimientos que cada función requiere, los cargos que serán permanentes en la empresa, las tareas que podrían ser externalizadas, el organigrama que representa la estructura general de la empresa y las políticas y estrategias que ayudarán a administrar el recurso humano.

El último estudio para desarrollar es el económico, el cual integra todos los estudios anteriores para concluir la evaluación de prefactibilidad. El estudio económico refleja todas las decisiones que se tomarán a lo largo del proyecto y permitirá determinar: los costos totales del negocio, el monto de inversión inicial necesario para dar inicio al negocio, las necesidades de financiamiento, la proyección de estados financieros y la evaluación de la rentabilidad económica y financiera.

Finalmente, el estudio de prefactibilidad establece las conclusiones que responderán la viabilidad económica, operativa, social y ambiental del proyecto. Junto con entregar los beneficios a los inversores, los factores clave para la puesta en marcha y cómo asegurar que la expansión de Domos Quintero sea sustentable.

5. ESTUDIO DE MERCADO

Para iniciar el estudio de prefactibilidad se requiere un análisis del mercado para recopilar información sobre los consumidores, comprender su comportamiento y necesidades. De esta manera, integrar la nueva oferta turística propuesta en Domos Quintero con las tendencias actuales y futuras.

Actualmente, esta pequeña empresa opera dos cabañas que han satisfecho su demanda sin incorporar criterios de sustentabilidad en su operación. A pesar de ello, han logrado atraer a una clientela de manera constante, reflejando una tasa de ocupación del 96,5% a lo largo del último año.

Ante la creciente demanda observada, se propone evaluar la viabilidad de expandir la oferta de alojamiento, con la propuesta de duplicar la capacidad actual. Esta expansión incorporaría la sustentabilidad como fuente de diferenciación. Este enfoque lleva a una evolución del modelo de negocio existente, integrando valores ambientales y desarrollando un turismo responsable.

Por lo tanto, el objetivo de este estudio de mercado es estimar el volumen de la demanda potencial insatisfecha y analizar las expectativas del mercado en cuanto a los aspectos de sustentabilidad. Siendo necesario analizar la competencia junto factores claves como calidad en servicios ofrecidos, prácticas de sustentabilidad y estrategias de precios. Finalmente, diseñar un plan de comercialización destacando los atributos sustentables de la expansión para atraer al mercado objetivo.

Para esto se plantean las siguientes preguntas de investigación: ¿Cuál es la demanda insatisfecha y cómo se proyecta esta frente a la expansión del alojamiento turístico con su propuesta sustentable?, ¿qué preferencias y disposición a pagar existe con respecto a las prácticas sustentables incorporadas? Y ¿en qué medida los criterios de sustentabilidad influyen en la percepción y preferencia de los consumidores al considerar Domos Quintero como su destino turístico?

Este estudio comienza con una investigación de mercado que utiliza un enfoque mixto, combinando métodos cualitativos y cuantitativos para comprender la demanda y las preferencias de los consumidores hacia los alojamientos sustentables. La metodología está diseñada para

elaborar una estrategia de expansión alineada con las expectativas del mercado y las tendencias de la industria turística, considerando la viabilidad de implementar prácticas de sustentabilidad y cómo estas pueden influir en la elección de alojamiento por parte de los consumidores.

5.1. Investigación de mercado cualitativa

5.1.1. Necesidad de la Información

La necesidad de información para esta investigación cualitativa se centra en estudiar la industria turística en Chile. Se requiere información detallada sobre la oferta de experiencias turísticas sustentables, la identificación de factores que influyen en la elección de destinos turísticos, la evaluación de la efectividad de las estrategias y políticas actuales en la promoción del turismo sustentable en Chile. Además, es esencial explorar tanto barreras como oportunidades que enfrentan la oferta de servicios sustentables.

5.1.2. Objetivo General

Explorar y describir la dinámica del turismo sustentable en Chile, evaluando tanto la demanda de los turistas como las estrategias implementadas por el sector para promover prácticas sustentables, con el fin de identificar oportunidades y desafíos para posicionar a Domos Quintero como un destino de referencia en turismo sustentable regional.

5.1.3. Objetivos Específicos

Cuantificar y caracterizar la oferta sustentable de turismo tanto a nivel nacional como regional.

Identificar las certificaciones de sustentabilidad y las estrategias de promoción actuales.

Identificar oportunidades en el sector de turismo a nivel regional que permitan incrementar la cuota actual de mercado del proyecto.

Analizar el rol de las plataformas digitales y redes sociales en la promoción y percepción del turismo, determinando cómo estas herramientas influencian las decisiones de viaje de los turistas.

5.1.4. Plan de Investigación

Se realiza una investigación de carácter exploratoria y descriptiva que permita tanto examinar aspectos de la problemática en estudio como caracterizar el mercado especificando propiedades y rasgos importantes. El método de análisis a utilizar es un análisis cualitativo tanto de datos cualitativos como cuantitativos mediante una evaluación interpretativa de textos y resultados cuantitativos.

La fase cualitativa profundiza en la literatura existente y datos secundarios para encontrar tendencias, comportamientos y nichos de mercado para Domos Quintero, evaluando informes de la industria, estadísticas gubernamentales y publicaciones académicas, obtenidos de fuentes como la Subsecretaría de Turismo, el Servicio Nacional de Turismo (SERNATUR), Federación de Empresas de Turismo de Chile (FEDETUR) y el Instituto Nacional de Estadísticas (INE). El foco de estudio estará en las prácticas sustentables dentro de la industria y la demanda turística regional, estableciendo una base para la fase cuantitativa posterior.

5.1.5. Resultados Investigación Cualitativa

Chile ha ganado por noveno año consecutivo el “Mejor Destino de Turismo Aventura” y por sexto año consecutivo el “Mejor Destino de Turismo Romántico de Sudamérica” en la trigésima edición de los World Travel Awards del 2023. Es en esta premiación, donde obtiene por segundo año consecutivo el “Mejor Destino Verde del Mundo” debido al reconocimiento y promoción de sus destinos naturales, junto con la planificación, desarrollo y fomento de experiencias turísticas responsables y sustentables con el medio ambiente. En este contexto, una gran demanda de turistas nacionales y extranjeros hacia Chile apunta a los lugares con naturaleza, pero que, además, contengan la sustentabilidad como propósito.

Cristobal Benítez, director nacional del Servicio Nacional de Turismo (Senatur), señala que el nuevo turista es más informado y con nuevas exigencias, requiere experiencias turísticas auténticas y personalizadas, ligadas al bienestar, a la naturaleza, a lo local y a la aventura al aire libre. Lo que ha permitido diversificar la oferta en el país e innovar en distintos modelos de negocios (Gallardo, La Tercera, 2023).

La participación del turismo sustentable en la industria de viajes y turismo mundial total es del 2% al 5% (Future Market Insights , 2024). Se trata de un concepto emergente y muchas

regiones no son conscientes de este tipo de turismo; por lo cual, se trata de una oportunidad sin explotar.

A medida que crece el mercado de ecoturismo, surgen nuevos nichos para ofrecer experiencias, albergues ecológicos y aventuras ecosostenibles. En definitiva, se tratan de formas significativas de conectar con la naturaleza y las culturas locales y apoyar los esfuerzos de conservación. Gracias a las redes sociales y las plataformas de reserva en línea es más fácil localizar estos lugares.

Para Verónica Pardo, subsecretaría de turismo, Chile tiene el objetivo de consolidarse de aquí a diez años como un destino de referencia en turismo verde y sostenible, para lo que está impulsando una estrategia centrada en la naturaleza y la aventura con la que busca atraer a visitantes que deseen un ocio responsable y cuidadoso con el medio ambiente (Diario Estrategia, 2024). Junto con esto, el comité de ministros del Turismo aprueba el Plan Nacional de Turismo Sostenible 2024-2026, donde la subsecretaría de turismo señaló que:

> Este es un gran avance para el país y, principalmente, para todos quienes trabajan en el rubro turístico. Queremos que Chile sea un referente a nivel mundial en turismo sustentable y que el sector se consolide como una actividad económica estratégica para nuestro país (SERNATUR, 2024).

El presidente de la Federación de Empresas de Turismo de Chile (FEDETUR), Jaime Guazzini, afirma que la sustentabilidad tiene una importancia relevante para el turismo, donde este no será exitoso si es que no se aplican prácticas sustentables. Además, los turistas exigen cada vez más prácticas sustentables, donde gana importancia el escenario natural de Chile, el impacto de la industria en su entorno, los productos elaborados por la comunidad y el valor de la gastronomía local (Gallardo, La Tercera, 2023).

De acuerdo con todos los factores definidos, Chile tiene buenas perspectivas con el turismo y en particular, con el turismo sustentable. Por otro lado, el gobierno entiende que el turismo es un motor de crecimiento, y lo será aún más si logra un desarrollo socioeconómico responsable con el medio ambiente. En ese marco, es que se asegura que se han tomado todas las medidas para facilitar las inversiones turísticas, así como acortar los procesos burocráticos con el objetivo de facilitar y favorecer nuevas inversiones turísticas.

Para SERNATUR, las tendencias de las agencias de viajes es instar a los viajeros a que, al reservar su alojamiento, reconozcan las certificaciones de sustentabilidad, como una señal de compromiso hacia una demanda real y más consciente. Junto con esto, los datos de Booking indican que un 83% quiere vivir al menos una vez una estancia en un alojamiento sustentable, mientras que un 81% reconoció la sustentabilidad como prioridad en sus viajes futuros.

Chile cuenta con el sello de sustentabilidad "S", para que los turistas puedan identificar los servicios turísticos sustentables avalados por el Estado. Existe a nivel nacional una oferta total de 91 servicios de alojamientos turísticos con el sello de sustentabilidad turística, pero solo 1 en la región de Valparaíso.

Según SENATUR (2023) en el último anuario de turismo se presentan datos claves sobre los alojamientos turísticos en la región de Valparaíso y a nivel nacional. Según el informe, Valparaíso registró 2.441.982 pernoctaciones, lo que representa un 13,64% del total a nivel nacional. Además, la duración media de la estancia fue de 1,80 noches con una tasa de ocupación del 29,9%, ambos por debajo del promedio nacional que tiene una estancia media de 2,06 noches y una tasa de ocupación del 40,5%.

Respecto a la tarifa promedio por noche en Valparaíso fue de $82.478, significativamente más alta que la tarifa nacional de $63.888. En cuanto a la oferta de alojamientos turísticos en Valparaíso, existen 11.507 establecimientos con un total de 33.818 habitaciones disponibles. Lo que representa un 14,76% y un 16,79%, respectivamente de la oferta nacional.

Los viajeros de la generación millennial se inclinan cada vez más por el turismo sustentable y vacacionar en lugares con abundante hábitat natural que garantiza el respeto por el medio ambiente y disfrutar sin afectar a las especies locales como plantas, animales y aves, como tampoco afectar a la sociedad que allí vive. Se trata de una generación para quienes, el turismo sustentable es una tendencia creciente en la que están dispuestos a pagar más por marcas y espacios sustentables que muestren compromisos con los valores ambientales y sociales.

Además, los millennials valoran experiencias de viajes auténticas y personalizadas, prefieren utilizar plataformas digitales para la planificación y reservación de sus viajes, y se guían mucho por la información que encuentran en redes sociales para tomar decisiones de viaje (Konnan, 2023)

Por otro lado, los operadores turísticos se van inclinando hacia el turismo sustentable debido a que cada vez son más los viajeros que exigen opciones creativas y responsables, así como adquirir servicios y productos a quienes se dedican a cuidar y retribuir a la sociedad. Según el Estudio Longitudinal 2022 de la Fundación Imagen de Chile, más de tres millones de turistas extranjeros ingresaron a Chile y un 68% de los visitantes vendría por el valor turístico natural y patrimonial del país. Esto indica que hay una mirada de la naturaleza asociada al turismo, y que la industria ha girado hacia un foco más verde (SERNATUR, 2023).

5.1.6. Conclusiones

- A nivel mundial, el turismo sustentable representa entre el 2% y el 5% del mercado total de viajes y turismo, lo cual sugiere un espacio considerable para la expansión.
- Chile ha sido reconocido repetidamente por su oferta en turismo aventura y romántico, así como por su enfoque en turismo sustentable, lo que atrae tanto a turistas nacionales como internacionales.
- El gobierno chileno está impulsando estrategias para consolidarse como un líder mundial en turismo sustentable, con planes específicos para el desarrollo del sector entre 2024 y 2026.
- Los turistas modernos exigen prácticas sustentables, valorando aspectos como el escenario natural, la producción local y la gastronomía autóctona.
- La generación Millennials muestra una inclinación creciente hacia el turismo sustentable, priorizando destinos que respetan el medio ambiente y ofrecen experiencias auténticas. Además, están dispuestos a pagar más por servicios que demuestren compromiso con valores ambientales y sociales.
- Los Millennials prefieren usar plataformas digitales para planificar y reservar sus viajes, y confían en la información disponible en redes sociales para tomar de viaje.

5.2. Investigación de mercado cuantitativa

5.2.1. Necesidad de la Información

Levantar información necesaria para identificar, caracterizar y cuantificar el mercado potencial de alojamientos turísticos sustentables en Quintero, reconociendo los gustos, preferencias y motivaciones de compra, además se busca conocer la conducta del consumidor y la percepción que tienen del mercado actual, logrando caracterizar tanto el servicio como la experiencia de consumo.

5.2.2. Objetivo General

Analizar las características y comportamientos del público de Domos Quintero para cuantificar la demanda insatisfecha y evaluar cómo los criterios de sustentabilidad influyen en la percepción y decisión de compra de los consumidores, en el contexto de una propuesta de expansión del alojamiento.

5.2.3. Objetivos Específicos

- Segmentar y definir el perfil del consumidor más receptivo al turismo sustentable.
- Evaluar el potencial de mercado para la expansión en estudio, considerando la demanda actual y futura de alojamientos turísticos en la región de Valparaíso.
- Estudiar las tendencias de consumo y las expectativas de sustentabilidad del mercado objetivo para determinar cómo influyen en la elección de un alojamiento.
- Determinar la disposición a pagar de los turistas por opciones de alojamientos sustentables.

5.2.4. Plan de Investigación

Para la obtención de datos se basa en la aplicación de una encuesta de 16 preguntas diseñada para proporcionar datos actuales sobre la demanda y preferencias del público objetivo. La encuesta recogerá información demográfica, hábitos de viaje, experiencias previas con Domos Quintero, conciencia y preferencias sobre sostenibilidad, intenciones de viajes futuros y comentarios abiertos para sugerencias de mejora. Se realizará un sorteo para incentivar la

participación, garantizando así una muestra significativa.

Los datos primarios de esta fase se obtendrán de las respuestas de los turistas interesados y clientes de Domos Quintero que permitirá cuantificar opiniones sobre preferencias, expectativas y disposición de pagar de los consumidores relacionado con la oferta sustentable de Domos Quintero. Esta se realizará de manera online y utilizando la plataforma de Google Forms.

La encuesta garantizará la privacidad y ética en la recolección y análisis de datos. También reconocen las limitaciones inherentes a la utilización de encuestas en línea y el sesgo por representación de usuarios más activos en las redes sociales de Domos Quintero.

Los datos recopilados se representarán mediante tablas de frecuencia y gráficos por preguntas individualizadas y se realizarán tablas de contingencia segmentadas demográficamente. Luego se realizará mediante el software estadístico SPSS un análisis de correspondencia múltiple.

5.2.5. Definición de la muestra

El mercado objetivo de Domos Quintero se enfoca en los turistas provenientes de las regiones de Valparaíso y Santiago, ya que representan el 92,7% del total de la demanda actual, atraídos por la proximidad y facilidad de acceso a Quintero, ideal para las escapadas cortas que ofrece este recinto turístico. La población de estas dos regiones es de 10.446.422 personas, de las cuales el 70,8% realiza viajes con pernoctación durante el año (SERNATUR, 2018), equivalente a 7.396.066 turistas.

Esta nueva expansión de características sustentables, espera retener a los clientes y público actual, y atraer individuos con conciencia ambiental que prefieren un turismo responsable. Además, la tendencia hacia el bienestar y salud mental refuerza la demanda por destinos que ofrecen una oportunidad para desconectar de la rutina diaria y estar en contacto con la naturaleza. Según la directora nacional de SERNATUR (2022), la proporción de turistas que declaran la sustentabilidad como un criterio prioritario al momento de elegir un alojamiento es de 81% equivalente a 5.990.813 turistas. Sobre esta población estadística se utiliza una técnica de muestreo aleatorio con un nivel del 99% de confianza y 3% de margen de error, esto da como resultado un número de muestra igual a 1.849, el cual permite llegar a conclusiones representativas respecto al mercado.

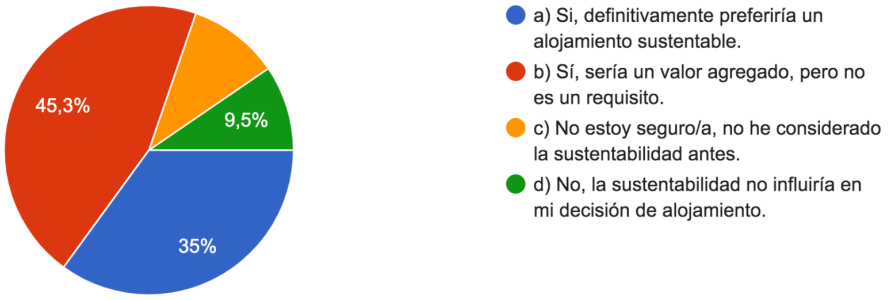
5.2.6. Resultados Investigación Cuantitativa

Respecto a la identificación del mercado objetivo y para efectos de esta investigación se consideran solo las respuestas asociadas a turistas que manifiestan una preferencia por alojamientos de carácter sustentable. A continuación, se muestran los resultados más relevantes para el estudio.

Se obtuvieron un total de 4.075 respuestas, de las cuales 3.271 encuestados equivalentes a un 80,3% manifiestan interés por alojamientos sustentables, tal como se refleja en el siguiente gráfico.

Figura 11

Gráfica que representa los resultados de la pregunta: ¿Te interesaría que el alojamiento que elijas sea sustentable?



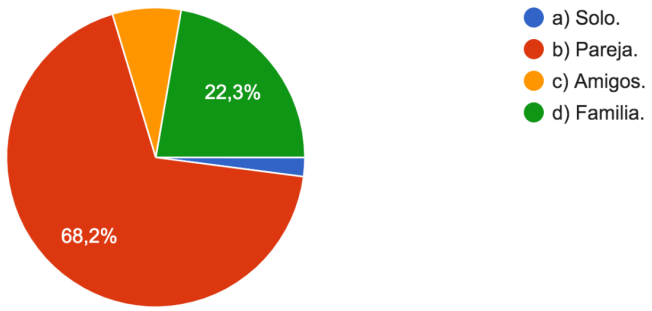
Nota: Elaboración propia.

La segunda pregunta filtro tiene que ver con el comportamiento de la demanda en cuanto al acompañamiento, ya que Domos Quintero se reserva el derecho de admisión solo a parejas, las que representan un 68,2% del total de turistas. Esta característica acota las respuestas estadísticamente significativas a 2.244.

El siguiente gráfico visualiza el comportamiento de la demanda, respecto a con quién suelen viajar los turistas.

Figura 12

Gráfica que representa los resultados de la pregunta: ¿Con quién sueles viajar habitualmente?



Nota: Elaboración propia.

La estructura para presentar los resultados se divide en una caracterización demográfica general de la muestra, un análisis del comportamiento de la demanda respecto a prácticas sustentables y un análisis de la percepción de la oferta de alojamientos sustentables en la región de Valparaíso. Se complementan los resultados con análisis de correlación que permitan identificar preferencias y características de la demanda turística sustentable.

Respecto a la caracterización de los encuestados que prefieren alojamientos sustentables y que viajan en pareja, se puede destacar que el 46,2% se encuentra entre los 28 y 37 años de edad, el 40,9% obtienen ingresos entre $450.000 y $950.000 y el 47,1% pertenecen a la región de Valparaíso mientras que el 45,9% pertenecen a la región de Santiago.

Se realiza un análisis de correspondencia entre la edad de los encuestados y su interés por propuestas sustentables, la siguiente tabla muestra los grupos etarios más propensos a preferir este tipo de alojamientos.

Tabla 12

Tabla de correlación entre el rango etario y la preferencia por alojamientos sustentables con análisis punto columna.

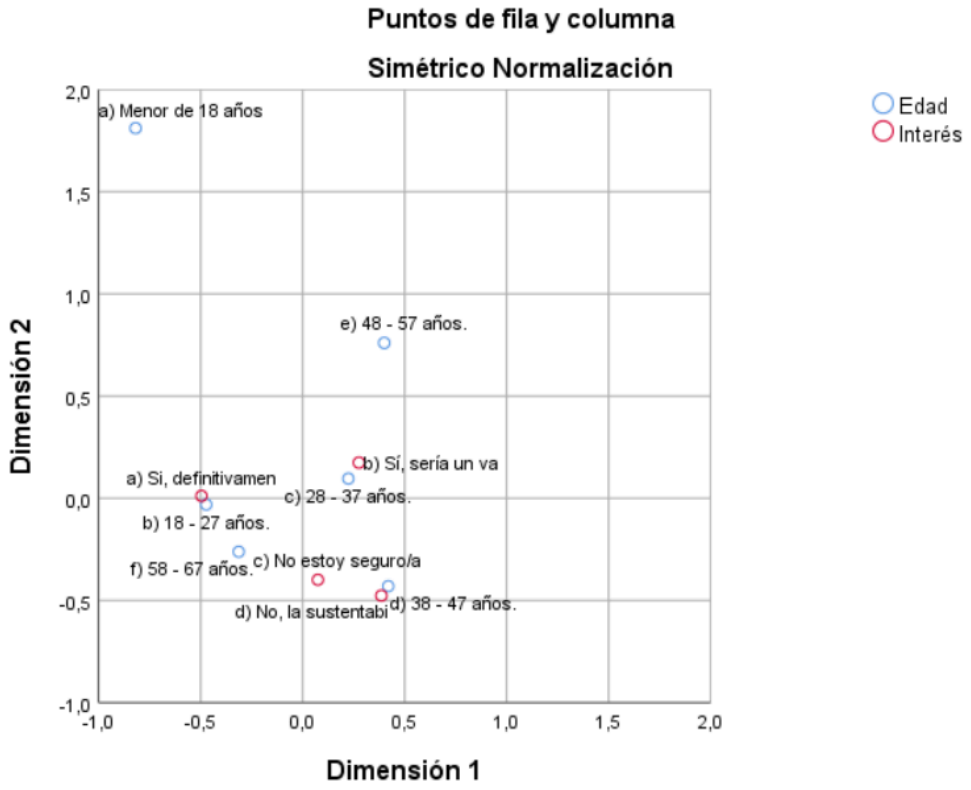
Edad	a) Si, definitivamente preferiría un alojamiento sustentable.	b) Sí, sería un valor agregado, pero no es un requisito.	c) No estoy seguro/a, no he considerado la sustentabilidad antes	d) No, la sustentabilidad no influiría en mi decisión de aloja	Masa
a) Menor de 18 años.	,001	,001	,000	,000	,001
b) 18 - 27 años.	,449	,314	,353	,305	,364
c) 28 - 37 años.	,411	,500	,469	,469	,464
d) 38 - 47 años.	,107	,141	,156	,191	,136
e) 48 - 57 años.	,027	,040	,018	,031	,033
f) 58 - 67 años.	,004	,003	,004	,004	,004
Margen activo	1,000	1,000	1,000	1,000	

Nota: Elaboración propia mediante SPSS.

De la totalidad de quienes prefieren definitivamente un alojamiento sustentable el 44,9% pertenece al grupo etario de 18 a 27 años, mientras que el 41,1% se encuentran comprendidos entre los 28 y 37 años. Siendo de esta edad los encuestados que viajan en pareja son más propensos a elegir alojamientos sustentables. Lo que se puede visualizar en el siguiente gráfico de correlación.

Figura 13

Correlación entre aquellos con preferencia por alojamientos sustentables y rango etario.



Nota: Elaboración propia mediante SPSS.

Al analizar a los turistas que viajan en pareja, destaca la correlación entre sus ingresos y la tendencia a preferir alojamientos sustentables, obtenemos el siguiente resultado.

Tabla 13

Tabla de correlación entre el nivel de ingresos y la preferencia por alojamientos sustentables con análisis punto fila.

	Ingresos					
Interés	a) Hasta $450.000.-	b) $450.001 - $950.000.-	c) $950.001 - $1.450.000.-	d) $1.450.001 - $1.950.000.-	e) Más de $1.950.000.-	Margen activo
a) Si, definitivamente preferiría un alojamiento sustentable.	,235	,461	,206	,060	,038	1,000
b) Sí, sería un valor agregado, pero no es un requisito.	,142	,372	,318	,097	,071	1,000
c) No estoy seguro/a, no he considerado la sustentabilidad antes	,196	,465	,233	,062	,044	1,000
d) No, la sustentabilidad no influiría en mi decisión de aloja	,172	,466	,195	,099	,069	1,000
Masa	,182	,421	,259	,081	,056	

Nota: Elaboración propia mediante SPSS.

De la totalidad de parejas que definitivamente preferirían un alojamiento sustentable el 46,1% percibe ingresos entre los $450.000 y $950.000. En este mismo grupo de ingresos se encuentra la mayoría de las parejas que ven la sustentabilidad como un valor agregado más no como un requisito con un 37,2% de los encuestados.

Al analizar a este grupo de ingresos más a detalle podemos concluir que la mayoría si muestra un interés por la sustentabilidad como muestra la siguiente tabla, en donde el 78,7% de este grupo asegura tener interés por propuestas sustentables, podemos destacar también que a mayores ingresos la sustentabilidad va siendo cada vez menos determinante al momento de elegir, sin embargo, es una fuente de ventaja competitiva que va adquiriendo más valor entre mayor sean los ingresos de los turistas.

Tabla 14

Tabla de correlación entre el nivel de ingresos y la preferencia por alojamientos sustentables con análisis punto columna

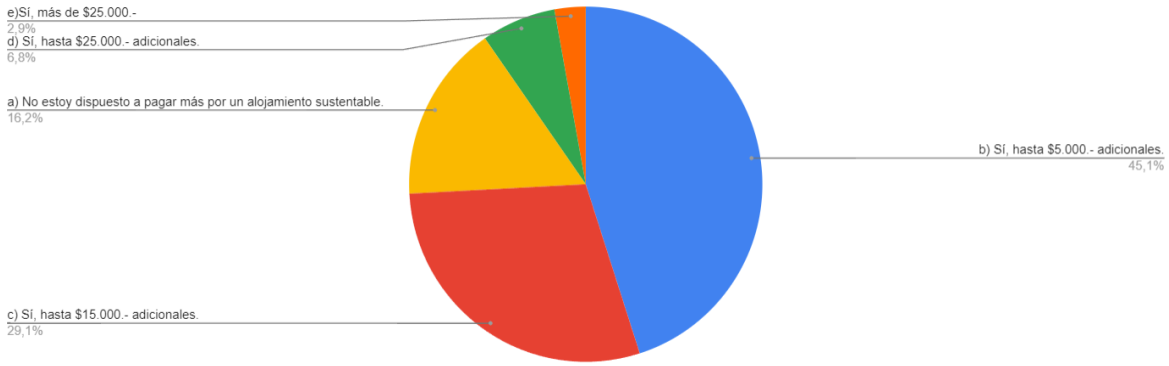
	Ingresos					
Interés	a) Hasta $450.000.-	b) $450.001 - $950.000.-	c) $950.001 - $1.450.000.-	d) $1.450.001 - $1.950.000.-	e) Más de $1.950.000.-	Masa
a) Sí, definitivamente preferiría un alojamiento sustentable.	,444	,378	,275	,257	,229	,345
b) Sí, sería un valor agregado, pero no es un requisito.	,361	,409	,566	,553	,580	,462
c) No estoy seguro/a, no he considerado la sustentabilidad antes	,107	,109	,089	,075	,076	,099
d) No, la sustentabilidad no influiría en mi decisión de aloja	,089	,104	,071	,115	,115	,094
Margen activo	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	

Nota: Elaboración propia mediante SPSS.

Respecto al comportamiento de la demanda, podemos observar que el total de quienes manifiestan interés por la sustentabilidad y viajan en pareja, el 83,8% estaría dispuesto a pagar un adicional por un alojamiento de base sustentable, mientras que un 45,1% está dispuesto a pagar hasta $5.000 adicionales.

Figura 14

Gráfica que representa los resultados de la pregunta: ¿Estarías dispuesto/a a pagar un valor adicional por un alojamiento con certificaciones de sustentabilidad?



Nota: Elaboración propia.

Entre aquellos que sí están dispuestos a pagar un monto mayor por sustentabilidad, se calcula el monto promedio adicional en la disposición de pago en la siguiente tabla.

Tabla 15

Monto promedio ponderado adicional que están dispuestos a pagar por opciones sustentables

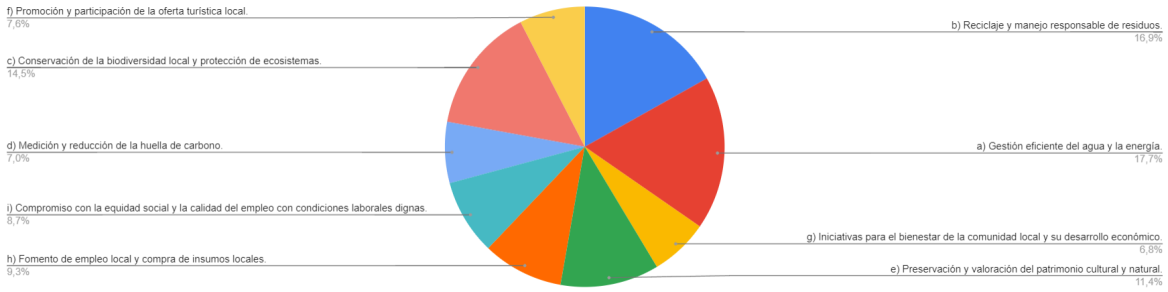
Pago adicional	Proporción de la dda	Pago ponderado
$5.000	0,54	$2.688
$15.000	0,35	$5.203
$25.000	0,08	$2.026
$35.000	0,03	$1.210
	1,00	**$11.126**

Nota: Elaboración propia.

Al consultar a los encuestados que prefieren alojamientos sustentables y viajan en pareja sobre prácticas sustentables de su preferencia, el 17,7% considera que la gestión eficiente de energía y agua es la práctica sustentable más importante, seguido de un 16,9% con el reciclaje, mientras que el 14,5% considera que la conservación de la biodiversidad local y protección de ecosistemas es la práctica sustentable más importante, como muestra el siguiente gráfico.

Figura 15

Gráfica que representa los resultados de la pregunta: ¿Qué prácticas de sustentabilidad prefieres que se implementen en Domos Quintero?



Nota: Elaboración propia.

De los turistas que viajan en pareja y definitivamente preferirían un alojamiento sustentable, el 23,1% viaja durante vacaciones mientras que el 20,2% lo hace los fines de semana, tal como muestra la siguiente tabla.

Tabla 16

Tabla de correspondencia entre preferencia por alojamientos sustentables y momento del año en que viajan.

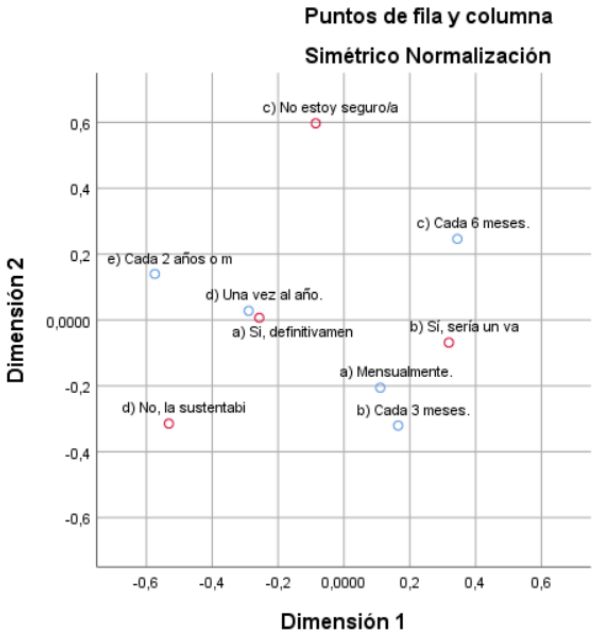
	Cuándo viajan						
Interés	a) Durante las vacaciones de verano y/o invierno.	b) Feriados.	c) Sin preferencia por algún día o motivo particular.	d) En mis días libres durante la semana.	e) Fines de semana.	f) Durante todo el año	Margen activo
a) Si, definitivamente preferiría un alojamiento sustentable.	,231	,135	,160	,113	,202	,160	1,000
b) Sí, sería un valor agregado, pero no es un requisito.	,204	,141	,179	,093	,204	,179	1,000
c) No estoy seguro/a, no he considerado la sustentabilidad antes	,217	,121	,187	,104	,184	,187	1,000
d) No, la sustentabilidad no influiría en mi decisión de aloja	,209	,118	,185	,098	,205	,185	1,000
Masa	,214	,135	,174	,101	,202	,174	

Nota: Elaboración propia mediante SPSS.

El siguiente gráfico de correspondencia muestra la relación entre quienes muestran interés por alternativas sustentables y la frecuencia con que viajan. Mostrando una fuerte correlación entre quienes consideran la sustentabilidad como determinante en sus preferencias y quienes viajan solo una vez al año (34,9%). Aquellos encuestados que viajan mensualmente consideran en su mayoría (48,3%) que la sustentabilidad es un valor agregado más no un requisito.

Figura 16

Correlación entre aquellos con preferencia por alojamientos sustentables y la frecuencia de viajes.

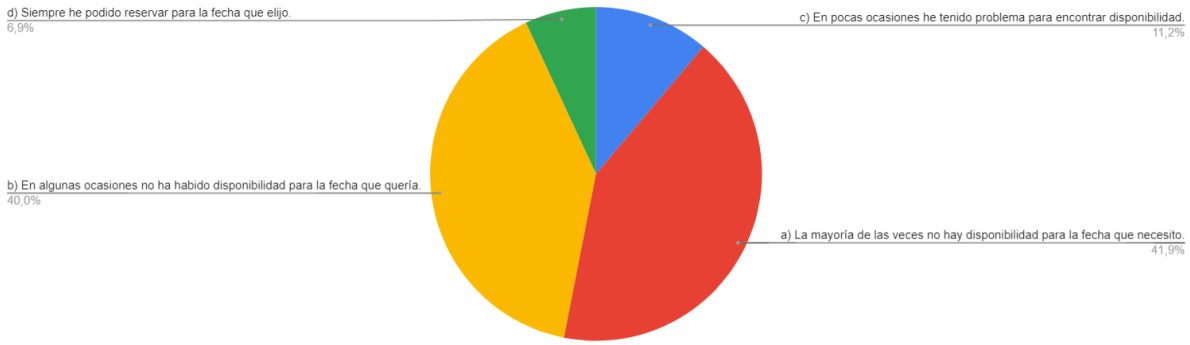


Nota: Elaboración propia mediante SPSS.

En cuanto a la pregunta ¿Qué tan a menudo te has encontrado con que Domos Quintero no tiene disponibilidad para las fechas que deseas reservar? y considerando solo aquellos encuestados que hayan intentado realizar una reserva en Domos Quintero, el 41,9% de los encuestados señala que la mayoría de la veces no ha habido disponibilidad para la fecha que necesitan, mientras que sólo un 6,9% afirma que siempre ha podido reservar en la fecha de preferencia.

Figura 17

Gráfica que representa los resultados de la pregunta: ¿Qué tan a menudo te has encontrado con que Domos Quintero no tiene disponibilidad para las fechas que deseabas reservar?

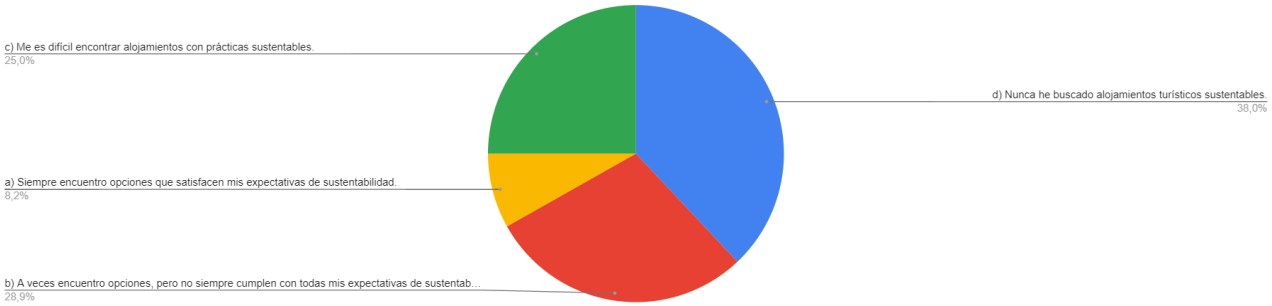


Nota: Elaboración propia.

Aquellas parejas con interés en opciones sustentables señalan en un 25% que les es difícil encontrar alojamientos con prácticas sustentables en las regiones de Valparaíso y Santiago, y un 28,9% señala que a veces encuentran opciones pero no siempre cumplen las expectativas de sustentabilidad, esto se grafica en la siguiente figura.

Figura 18

Gráfica que representa los resultados de la pregunta: Al buscar alojamientos turísticos sustentables en las regiones de Valparaíso y Santiago ¿Cuál de estas afirmaciones se ajusta más a tu experiencia?



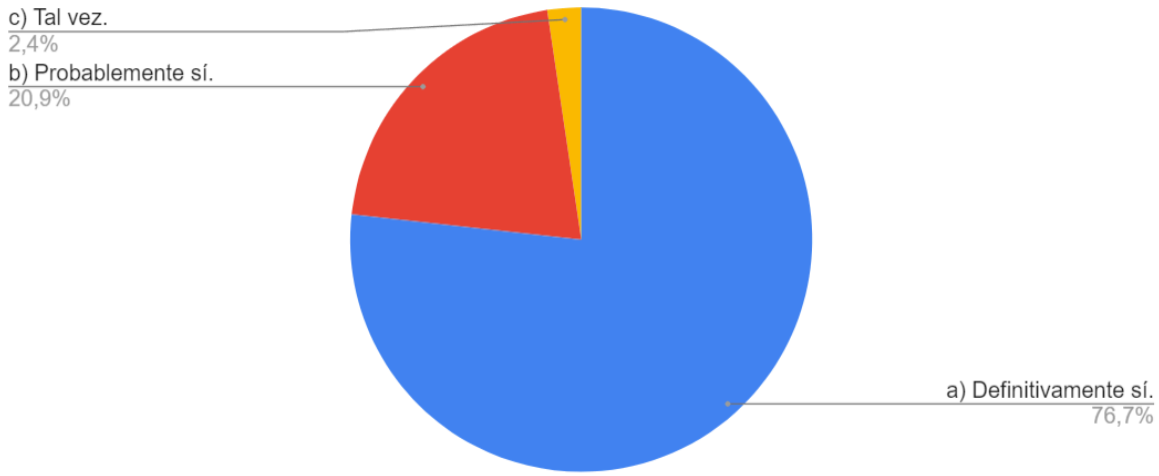
Nota: Elaboración propia.

Del total de encuestados que manifiestan interés por la sustentabilidad y prefieren viajar

en pareja el 76,7% señala que consideraría alojarse en Domos Quintero una vez lista la expansión con foco sustentable.

Figura 19

Gráfica que representa los resultados de la pregunta: Con la nueva oferta de Domos Quintero de cabañas sustentables ¿Considerarías alojarte en Domos Quintero en el futuro?



Nota: Elaboración propia.

5.2.7. Conclusiones

El mercado objetivo se caracteriza por una preferencia hacia las opciones de alojamiento sustentables y que además, se inclinan a viajar en pareja, es este grupo de encuestados sobre los cuales se las analizan características demográficas, concluyendo que la mayoría se encuentra entre los 18 y 37 años, pertenecientes a las regiones de Valparaíso y Santiago, con ingresos entre $450.000 y $1.450.000, con una disposición a pagar en promedio $11.000 más por una opción sustentable

La disposición a pagar puede ser un reflejo de que una parte del mercado objetivo (37,2%) a pesar de considerar la sustentabilidad como un valor agregado importante, no es necesariamente un requisito excluyente o indispensable para su elección. A pesar de que un 46,1% definitivamente prefieren un alojamiento sustentable.

La gestión eficiente de energía y agua es considerada la práctica sustentable más importante por una mayoría del 42,4%, seguida por un 22,2% donde los encuestados ponen

mayor énfasis en la conservación de la biodiversidad local y protección de ecosistemas. Estas preferencias reflejan una conciencia ambiental enfocada en la reducción del impacto operativo de los alojamientos junto con un enfoque más amplio en sustentabilidad ambiental considerando la preocupación por la biodiversidad y el ecosistema.

El análisis de correspondencia indica una notable correlación entre la percepción de la sustentabilidad como un factor determinante y los turistas que viajan solo una vez al año, donde el 34,9% prioriza la sustentabilidad. Por otro lado, entre aquellos que viajan mensualmente, la mayoría con un 48,3% considera la sustentabilidad más como un valor agregado. Esto sugiere que los viajeros menos frecuentes tienen expectativas más altas respecto a la sustentabilidad de sus alojamientos, posiblemente debido a una mayor conciencia o deseo de hacer que sus viajes ocasionales tengan un impacto positivo. En contraste, los viajeros frecuentes pueden ver la sustentabilidad como deseable pero no indispensable, enfocándose en otros factores prácticos o de conveniencia.

La mayoría viaja en vacaciones o fines de semana 1 o 2 veces al año, y señalan que les es difícil encontrar alojamientos con prácticas sustentables en las regiones de Valparaíso y Santiago, y cuando encuentran opciones no siempre cumplen las expectativas de sustentabilidad.

Cabe destacar que sólo un 6,9% afirma que siempre ha podido reservar en Domos Quinteros en la fecha de preferencia en contraste a un 76,7% señala que consideraría alojarse en Domos Quintero una vez lista la expansión con foco sustentable.

Se puede afirmar que existe un nicho en el mercado del turismo que no está siendo satisfecho en cuanto a sus preferencias por la sustentabilidad, dada la poca o nula oferta de alojamientos sustentables en la región.

Recomendaciones estratégicas dada las características demográficas son enfocar la estrategia de promoción y publicidad en redes sociales que es el canal de comunicación preferido por el mercado objetivo, los grupos de mayores ingresos valoran más la sustentabilidad por lo que estarían dispuestos a pagar más por satisfacer esta necesidad, posicionando la sustentabilidad como una fuente de ventaja competitiva y elemento diferenciador que permite agregar valor a la propuesta de negocios captando un nicho de mercado insatisfecho dentro de la industria actual de turismo en la regional.

5.3. Modelo de Negocio

En este apartado se desarrolla el nuevo modelo de negocios de Domos Quintero mediante la metodología CANVAS, la cual es una herramienta que nos ayudará a detectar sistemáticamente los elementos que generan valor al negocio, de manera que se divide el proyecto en nueve módulos básicos que explican el proceso de cómo se generan ingresos, además de interactuar entre sí para obtener como resultado diferentes formas de hacer rentable la empresa. Con lo anterior, se clarifican los canales de distribución y las relaciones entre las partes, se determinan los beneficios e ingresos y se especifican los recursos y actividades esenciales que determinan los costos más importantes. Finalmente, se pueden determinar las alianzas necesarias para operar.

De esta manera se detallan cada uno de los nueve módulos descritos, que son los siguientes:

5.3.1. Propuesta de Valor

La propuesta de valor consiste en entregar una experiencia turística única, sustentable y de descanso en la bahía de Quintero mediante su servicio de alojamiento turístico. Formando parte de una oferta que no ha sido cubierta en la comuna.

Esta propuesta cumple con la expectativa de novedad, implementando una arquitectura mayormente vistosa para los turistas. El diseño se caracteriza por ser más original en comparación con su competencia mediante la implementación de domos geodésicos con la característica única de incorporar una fachada de vidrio, que permite apreciar el paisaje panorámico en el interior del domo con su ubicación en primera línea al mar para dar un servicio dedicado al descanso y conexión con la naturaleza.

Se cautivará a los turistas mediante los servicios de spa y relajación que vendrán incluidos en el servicio de alojamiento, incluyendo tinajas de madera nativa calefaccionadas con hidromasaje junto con el servicio de masajes de relajación.

Se brindará un servicio exclusivo debido a su buen posicionamiento en redes sociales y una capacidad limitada que no se promocionará de una forma masiva, otorgando emoción y estatus a los turistas.

En último término, la sustentabilidad es un factor importante para la propuesta de valor, la cual abarca los ámbitos económicos, sociales y ambientales mediante: minimizar la generación de residuos y gestión responsable de recursos, promoción del turismo local y conservación de la biodiversidad.

5.3.2. Segmento de Clientes

El segmento de clientes está definido según los resultados del estudio de mercado, los cuales están compuestos por turistas residentes en las regiones de Valparaíso y Santiago, que viajen preferentemente en parejas en la quinta región con estadías cortas de una o dos pernoctaciones. Estos turistas privilegian los destinos de sol-playa, entornos naturales, tranquilos y con énfasis en el cuidado del medio ambiente.

Considerando la clasificación de Grupos Socio Económicos (GSE), este servicio está dirigido a los grupos C1b a C3, quienes poseen un ingreso entre los $450.000 a $1.450.000.

Lo que busca este segmento de clientes es la calidad, exclusividad, conocer y vivir la experiencia de estar en el balneario de Quintero. Viajan para escapar del estrés cotidiano de la ciudad, además de comentar sus viajes y mostrar sus fotos a familiares y amigos a través de redes sociales.

5.3.3. Relación con el Cliente

La relación con los clientes se mantiene en el momento previo, durante y posterior a su estadía en Domos Quintero. Esta comienza desde la captación de clientes mediante el uso de redes sociales, pasando al momento en que se realiza la reserva, la que podrá ser asistida o automatizada, comunicando la confirmación de reserva mediante un llamado telefónico o correo electrónico automático. Luego se continúa la relación brindando apoyo en la planificación del viaje y orientaciones de la actividad turística en la zona, y el día de su reservación se comunicará de forma personal con los huéspedes para confirmar la hora de llegada, estando pendiente de cualquier deseo o inconveniente. Y finalmente, entregar un servicio de post venta.

La relación con el cliente se potenciará mediante el uso de las redes sociales, principalmente Instagram, Facebook y Tik Tok, posicionando la marca de tal manera que se produzca una fidelización del cliente, como reflejo de la valorización del servicio y de la

cercanía y comunicación directa con ellos. Junto con incentivar a compartir fotos y comentarios de su experiencia en las cuentas personales de nuestros huéspedes.

Para tener un mayor conocimiento de los huéspedes y su percepción del servicio entregado, se armará una base de datos con los datos personales de los huéspedes que realicen reservas en el centro turístico, lo cuales también formarán parte de la cartera de clientes, a los cuales se les enviará, vía correo electrónico, promociones y descuentos según sus preferencias en las estadías anteriores.

Así mismo, se hará llegar una encuesta online al finalizar su estadía para brindar un espacio donde nos puedan contar su experiencia y recomendaciones para mejorar cada vez más el servicio de una manera eficiente.

5.3.4. Canales de Distribución

Los canales de comercialización serán implementados en medios digitales, considerando los procesos de realización de la reserva y pago en línea.

El canal principal será el sitio web de la empresa, el cual tendrá una mayor relevancia que los números de teléfonos, email y chat bots, debido a que la plataforma web contará con un motor de reservas, el cual tiene una atención instantánea de 24 horas y permite una conversión directa a diferencia de los canales antes mencionados. La plataforma web contará con las especificaciones de los servicios, un mapa de recorrido virtual del recinto, atractivos naturales y actividades turísticas o turismo aventura que se puede realizar en la comuna de Quintero.

Por otra parte, se encontrará información básica del centro turístico en las páginas de Booking y TripAdvisor, pero sin la opción de realizar una reserva. Esto debido a que se desarrollará una atención omnicanal, y al tener disponible distintas plataformas para efectuar la reserva dificulta la sincronización de estas.

Para una comunicación efectiva se tendrá presencia en las redes sociales de Instagram, Facebook y Tik Tok, entregando contenido de valor e información, realizando concursos e incentivando a los usuarios de estas plataformas a interactuar con nuestras cuentas para así lograr una mayor cercanía con el público.

Esto último, también potencia uno de los canales de comunicación más confiable, el "boca a boca", donde los turistas que visiten el recinto contarán su experiencia y/o publicarán fotos en sus redes sociales entregando recomendaciones e incentivando a sus seres más cercanos.

Finalmente, al formar parte de la oferta turística formal y estar registrado como prestador de servicios turísticos en el Servicio Nacional de Turismo (SERNATUR) se obtiene el beneficio de ser publicado de manera gratuita en el buscador de servicios de SERNATUR.

5.3.5. Actividades Claves

Las actividades más importantes para que el modelo de negocios funcione están relacionadas con la operación de domos geodésicos y tinas de madera con hidromasaje, relación con los clientes, realización de manuales y protocolos, publicidad y participación en fondos en CORFO, SERCOTEC y aquellos organizados por el Servicio Nacional de Turismo junto con los distintos ministerios.

Para el servicio de alojamiento las actividades relacionadas a la recepción y despacho de huéspedes como la mantención de la limpieza y el cuidado del entorno serán tareas claves. Para esto, los trabajadores deberán cumplir con sus labores en base a los manuales de ejecución de las tareas de reservación, recepción, atención, aseo, presentación, entre otros. Además, considerar los protocolos y funciones de las actividades para que los trabajadores estén al tanto de las políticas de la empresa.

Potenciar el turismo local e incorporar el trabajo local es una forma de hacer partícipe a los turistas con la comunidad, potenciando la cultura local y las tradiciones de la gente, colaborando así con el desarrollo de la comuna. Existen atractivos naturales y turísticos que pueden hacer de esta industria una de gran importancia gracias a la geografía y clima de la zona, contando con paisajes y condiciones para hacer distintos tipos de deportes náuticos como el bodyboard, buceo, stand up paddle, kayak, surf, nataciones, entre otros.

La promoción y presencia en medios digitales mediante la página web de reservas y cuentas en las principales redes sociales será fundamental para el funcionamiento del centro turístico. Es necesario informar a los potenciales clientes sobre los servicios y sus cualidades con el fin de posicionar a la marca en el corto plazo. Y presentar los distintos atractivos turísticos de la comuna y hacer una vitrina online de los distintos emprendimientos afines de la zona.

5.3.6. Recursos Claves

El recurso de mayor importancia para que el modelo de negocio funcione, son los recursos físicos, es decir, desde la ubicación del recinto en su privilegiada ubicación en primera línea al mar en el sector poniente, donde se pueden apreciar un paisaje panorámico a la bahía de Quintero y atardeceres en el Océano Pacífico, junto con la infraestructura construida. Este recurso debe su importancia a que refleja la calidad del establecimiento entregando máxima comodidad, seguridad y calidad a los turistas o huéspedes, en un entorno rodeado de la naturaleza costera y donde se incluyen el equipamiento e instalaciones, las cabañas en Domos, y los servicios de spa Terrazas Externas o para realizar el servicio de masaje de relajación.

Por el lado de los recursos intangibles, desarrollará una marca asociada a la exclusividad, creando una cartera de clientes a quiénes se les otorgará una atención personalizada, además de presentar una marca sustentable que tenga una importante red de asociaciones con diferentes organismos locales para realizar actividades turísticas y culturales. Es importante considerar en este aspecto también la patente comercial que otorga la municipalidad y las distintas certificaciones y sellos de responsabilidad en calidad y sustentabilidad que entrega el Servicio Nacional de Turismo.

Para terminar, los recursos humanos son imprescindibles para cumplir con la propuesta de valor, el equipo de trabajo tendrá un exigente procesos de postulación y estará capacitado para la realización de sus funciones, cumpliendo con las exigencias del centro turístico para entregar una excelente atención a los clientes. El equipo de trabajo dará soporte a los huéspedes del recinto y atención personalizada, junto con transmitir la identidad de este centro turístico que se basa en la calidad, descanso y sustentabilidad.

5.3.7. Alianzas Claves

Es fundamental realizar alianzas estratégicas entre empresas, organizaciones, socios y proveedores que colaboren en el funcionamiento del modelo de negocios. De esta manera se logra optimizar la adquisición de recursos y disminuir riesgos.

Para manejar de manera eficiente los costos del proyecto es que se realizarán asociaciones con proveedores, entre algunas de las empresas a considerar corresponden a proveedores de alimentos, insumos de los alojamientos y artículos de limpieza, proveedores que

se encarguen de la ambientación del recinto y otros en la mantención de este, servicios informáticos para la automatización de reservas y esfuerzos de marketing para tener una presencia asertiva en las redes sociales y medios digitales.

Es importante generar lazos con las organizaciones locales, algunos ejemplos a considerar son los instructores de deportes náuticos, tour operadores, artesanos, cervecerías, alojamientos turísticos y pymes que agreguen valor extra para el turista.

También se tendrá alianzas con personas que hagan clases de yoga, reiki y/o masajes de relajación.

5.3.8. Flujo de Ingresos

La fuente de ingresos se obtiene de la prestación de servicios de hospedaje, los cuales incluyen los servicios de desayuno, masaje de relajación y estacionamiento que permite a los huéspedes disfrutar y vivir una experiencia sin preocupaciones, dedicado exclusivamente al descanso y relajación. Habrán 4 domos equipados con dormitorio, living, comedor, cocina, baño privado y terraza privada con una tinaja de madera calefaccionada a leña con hidromasaje. Las 3 opciones de alojamiento tienen una capacidad de 2 personas y podrán hacer uso compartido de la terraza de piscina.

5.3.9. Estructura de Costos

En este último bloque se describirán los principales costos en los que se incurrirá en el modelo de negocios descrito. La estructura de costos considera desde la creación de las estructuras de domos geodésicos, como el mantenimiento de las relaciones con los clientes y los costos asociados a los servicios que generan los ingresos del establecimiento.

Los costos asociados a la inversión inicial contemplan la compra del recinto, construcción de obra gruesa en las estructuras y acabados de domos, terrazas exteriores y equipamiento interior, ambientación, tinajas de madera nativa con hidromasaje y sistemas de seguridad.

Es importante buscar disminuir en el futuro los costos fijos asociados y servicios básicos como el agua, gas y electricidad. Por lo que también se considerará la implementación de sistemas de energía no convencionales, sistema de aguas grises, puntos de reciclaje y calefacción eléctrica.

El costo en remuneración del personal es fundamental para el funcionamiento, para el trabajo se necesitará un gerente general, un administrador, 2 recepcionistas, 2 masoterapeutas, 2 encargados del aseo y un community manager.

Los costos de publicidad estarán asociados a los pagos en difusión en redes sociales junto con la contratación de Google AdWords para estar en los primeros resultados en el motor de búsqueda. Es importante considerar también el costo del internet, tanto para los trabajos administrativos, como para los operacionales y para los espacios de uso común.

Finalmente, se deben estimar los gastos en insumos de desayuno, cocina, dormitorio, baño y limpieza.

5.4. Definición del Servicio

Domos Quintero es un establecimiento de alojamiento turístico el cual se clasifica como cabañas según la norma chilena NCh2760. En términos relativos al alojamiento turístico, se define como:

> Establecimiento en que se presta el servicio de alojamiento turístico en unidades habitacionales del tipo cabaña, con estacionamiento con capacidad mínima de un vehículo por cada unidad habitacional. Disponen, además como mínimo de servicio de recepción para el registro de huéspedes y entrega de información general, pudiendo ofrecer otros servicios complementarios (Instituto Nacional de Normalización, 2013).

En términos relativos a las unidades habitacionales, se define cabaña como: "unidad habitacional de un establecimiento de alojamiento turístico para la permanencia de una o más personas según su capacidad y que cuenta como mínimo con las áreas siguientes: dormitorio, living, cocina, comedor y baño" (Instituto Nacional de Normalización, 2013).

En la actualidad, las cabañas de Domos Quintero entregan el servicio mediante la pernoctación en sus domos con una tarifa única que incluye desayuno, tinaja, masajes de relajación, piscina y estacionamiento. Mientras que, para la expansión propuesta, se incluyen los servicios de reciclaje, educación sustentable y una guía turística online para la promoción de atractivos turísticos de la zona y un acercamiento a los operadores turísticos locales.

5.4.1. Servicio de Hospedaje en Domo

Domos Quintero entrega una experiencia de hospedaje a través de estructuras conocidas como domos geodésicos. Estas cúpulas, compuestas por triángulos equiláteros, ofrecen un diseño arquitectónico distinto a las construcciones tradicionales. Además, cuentan con una fachada de vidrio que integra la cabaña visualmente con su entorno natural.

La ubicación del recinto, en primera línea al Océano Pacífico, permite ofrecer un espacio pensado para el descanso y relajación de los huéspedes. Son 4 las opciones de alojamientos con capacidad de 2 personas cada una, asegurando que los huéspedes disfruten de privacidad y exclusividad. Por un lado, están las 2 cabañas originales, que se aprecian en la siguiente figura:

Figura 20

Domos actuales donde se brinda el servicio de alojamiento turístico

Nota: Elaboración Propia

Estas dos cabañas originales son completamente idénticas en su interior y tienen la misma vista panorámica al mar. Cada una con un dormitorio en el segundo piso y en el primer piso living, baño privado, cocina y comedor.

Por otro lado, las 2 nuevas cabañas propuestas serán de un solo piso con dormitorio, living, comedor, cocina y baño privado. El arquitecto a cargo del proyecto realizó un modelo en 3D de estas 2 nuevas cabañas como se detalla en la siguiente figura:

Figura 21

Modelo en 3D de las nuevas opciones de alojamiento para Domos Quintero

Nota: Modelo 3D elaborado por el Arquitecto R. Campos

Cada Domo cuenta con su propia terraza de exterior privada, equipada con parrilla a carbón, mesa, sofá y futón de exterior. El servicio incluye aire acondicionado y Wi-fi.

La elección del diseño de domos no solo contribuye a la estética general del recinto, sino que, desde un punto de vista sustentable, aprovecha de manera eficiente los recursos materiales, potencia la iluminación natural y la eficiencia térmica de cada cabaña.

5.4.2. Desayuno

El servicio de desayuno es personalizado, entregado directamente a cada domo en el horario coordinado previamente con los huéspedes, donde pueden elegir entre una variedad de bebestibles: té, café, leche, agua y/o jugo de fruta natural. Además, alguno de los siguientes alimentos: pan artesanal, galletas, frutos secos, cereales, queso, jamón, huevo, palta, fruta fresca y/o postre del día. En la siguiente figura se puede apreciar un ejemplo de desayuno:

Figura 22

Referencia desayuno incluido en el servicio de alojamiento turístico

Nota: Imagen tomada desde Instagram Domos Quintero (2022).

Los productos utilizados en el desayuno son mayormente orgánicos y adquiridos de proveedores locales, asegurando calidad y frescura. Alineados con la sustentabilidad, la presentación del desayuno no utilizará elementos desechables.

5.4.3. Tinaja con Hidromasaje

Cada hospedaje cuenta con su propia tinaja de uso personal para los huéspedes de cada cabaña y de uso liberado por toda la estadía, pudiendo hacer uso en cualquier momento.

Figura 23

Tinaja de madera ciprés

Nota: Imagen tomada desde Instagram Domos Quintero (2022).

Las tinajas o tinas de madera están diseñadas y construidas cilindricamente, en madera de ciprés de cordillera, certificada y seleccionada cuidadosamente. Equipadas con sistema de filtrado, iluminación LED, sistema de hidromasaje por burbujas y sistema de sanitización que evita la formación de bacterias, hongos y algas, además de reducir la utilización de cloro en 90% para el control de pH.

Tiene un diámetro de 180 centímetros y una altura de 115 centímetros. Para el sellado no se utiliza ninguna clase de pegamentos, solo se utilizan técnicas naturales y de precisión, específicamente una técnica macho/hembra que genera un sellado más duradero en el tiempo. Los zunchos que envuelven la estructura son fabricados en acero, el que luego es galvanizado en caliente. Para su construcción se utilizan clavos de cobre y pernos de acero inoxidable.

Es importante considerar que la madera ciprés tiene extraordinarias características de resistencia a la pudrición en condiciones de alta humedad e inmersión. Se utiliza frecuentemente en la construcción de navíos y en objetos que tienen relación con este uso.

El agua de las tinajas será climatizada por motores eléctricos marca Mullins, este tipo de calefacción necesita poca supervisión y es de menor costo energético ya que incluye tecnología Full Inverter, que estabiliza el consumo y genera ahorros sustanciales. Estos calefactores se manipulan mediante un temporizador con conexión Wifi que se puede modificar según los tiempos de uso de los huéspedes, mejorando la eficiencia energética.

Finalmente cuenta con el accesorio de cobertor hermético para mantener limpia el agua por más tiempo y mantener la temperatura, disminuyendo el consumo de energía.

5.4.4. Masaje de relajación

El servicio de masaje de relajación incluido consiste en una sesión de 40 minutos abarcando todo el cuerpo, aliviando tensiones musculares con técnicas que incorporan movimientos suaves y fluidos, mejorando la circulación sanguínea y facilitando la relajación muscular. Estos se realizan en una sala ambientada para masajes, con música de relajación y aromaterapia.

5.4.5. Piscina

El recinto cuenta con una piscina de uso compartido para los huéspedes. Este espacio está destinado para la recreación y relajación durante la estancia. La piscina se encuentra habilitada diariamente en el horario de 10:00 AM a 9:00 PM. El área de la piscina también incluye reposeras y sombrillas, proporcionando comodidad para los clientes.

Figura 24

Piscina incluída en el servicio de uso compartido

Nota: Imagen tomada desde Instagram Domos Quintero (2022).

5.4.6. Estacionamiento

El servicio de alojamiento incluye un estacionamiento privado dentro del recinto para uso exclusivo de los huéspedes. Siendo una solución conveniente y segura para los clientes que llegan en vehículo propio. Esta zona está adecuadamente iluminada y señalizada para garantizar un fácil acceso, junto con tener cámaras de seguridad durante todo el día.

5.4.7. Reciclaje

Para la expansión sustentable propuesta en Domos Quintero, se implementará el servicio de reciclaje disponible para todos los huéspedes del recinto. Este servicio facilitará la separación y recolección de materiales reciclables, contribuyendo a la reducción del impacto ambiental.

Se dispone de contenedores de reciclaje claramente identificados de acuerdo a la NCh 3322 y ubicados en áreas específicas dentro del recinto, los contenedores estarán destinados para plásticos, vidrio, cartón y metales.

Figura 25

Propuesta Módulo de Reciclaje

Nota: Módulos para disponer cuatro tipos de residuos reciclables. Tomado de Propuesta Servicio Integral de Reciclaje, Reciclador Chile (2024).

En la siguiente figura se detallan las especificaciones técnicas de los contenedores:

Figura 26

Especificaciones técnicas de los contenedores

Nota: Elaboración propia. *Tomado de Propuesta de Servicio Integral de Reciclaje (Reciclador Chile, 2024).*

Además se incorporan contenedores para aceite domiciliario, pilas y baterías pequeñas.

El servicio de reciclaje se maneja de acuerdo con las normativas establecidas con la empresa de reciclaje local certificada, en este caso, Reciclador Chile, el cual se encarga del correcto traslado, segregación y disposición final de residuos en planta de proceso.

La participación de los huéspedes es fundamental para el éxito de esta propuesta sustentable, animando a los clientes a utilizar este servicio durante su estancia para contribuir a los esfuerzos de conservación ambiental. Por lo que para fomentar este servicio se implementará un kit de reciclaje de 4 contenedores apilables en caja alojamiento.

Reciclador Chile también apoya este servicio con vídeos educativos por cada residuo, señalando los diferentes residuos domiciliarios que se pueden reciclar, mencionan pasos de cómo lograr un exitoso reciclaje y señala el proceso final de los residuos.

5.4.8. Guía Turística Online

Los huéspedes de Domos Quintero en esta nueva expansión tendrán acceso a una guía turística online para enriquecer la experiencia de visita y promover el turismo local, basados en el compromiso por la sustentabilidad del proyecto. Se presentará la información detallada de los

atractivos turísticos de la comuna y datos sobre puntos de interés histórico, cultural y patrimonial.

Para fortalecer la identidad y compromiso con la comuna se propone un logo exclusivo para desarrollar una marca propia de la guía turística de Domos Quintero, la cual representa la conexión con la naturaleza y la cultura local.

Figura 27

Propuesta de logo para guía turística online

Nota: Elaboración propia

Debido a que la mayor plataforma de promoción de Domos Quintero es Instagram, con fines estratégicos se implementará la guía online en esta red social, realizando distintas acciones para promover el turismo local y un flujo de reservas para la empresa. Al estar en Instagram, esta será fácil de usar y accesible mediante código QR desde cualquier dispositivo conectado a internet, en el caso de que el o la huésped no prefiera el uso digital, se tendrá a disposición copias físicas. Además, la guía contará con la información y contacto de los servicios ofrecidos por otros prestadores turísticos de la comuna, incluyendo opciones gastronómicas, de hospedaje, deportes acuáticos, organismos públicos, actividades recreativas y excursiones.

Este servicio añade valor a la experiencia de hospedarse en Domos Quintero y apoya a la comunidad local promoviendo la economía local y dando a conocer la identidad turística de la

comuna.

5.5. Análisis de la Demanda

Para cuantificar la demanda insatisfecha de establecimientos de alojamiento turístico sustentable, se toma como base la población de las regiones de Santiago y Valparaíso igual a 10.446.422 personas, de las cuales el 70,8% realiza viajes con pernoctación durante el año, reduciendo el número a 7.396.066 de personas. De aquellos turistas que pernoctan en Valparaíso, el 5,1% prefiere destinos del Litoral Norte, equivalentes a 377.199 personas.

La necesidad de consumir servicios de turismo sustentables frente a una casi nula oferta, generan un nicho de mercado insatisfecho, donde un 81% declara que la sustentabilidad es determinante a la hora de elegir un alojamiento, equivalente a 305.532 personas.

Una de las características principales de esta demanda, es que sean turistas con preferencia por viajar en pareja, ya que a este tipo de consumidores apunta la propuesta de valor de Domos Quintero, representado en un 68,2% de los casos lo que equivale a 208.372 personas.

El mercado objetivo se encuentra en las edades comprendidas entre 18 y 37 años, grupo etario que representa un 54,5% de la población total. Por lo que, la demanda se reduce a 113.563.

Además, el nivel socioeconómico abarca desde la clase C1b a C3 tomando un 52,1% de la población lo que resulta en 59.166.

Segmentando por comportamiento de consumo, podemos aplicar dos criterios, la disposición a pagar un monto mayor por alternativas sustentables de 83,8% y quienes están interesados en alojarse en Domos Quintero una vez lista la expansión de carácter sustentable de 76,7%, con esto el número de personas que componen la demanda insatisfecha resulta en 38.029, este número de personas se traduce a 19.014 parejas que cumplen con los criterios de segmentación. Cabe destacar que esta demanda considera una frecuencia de viaje de 1 vez al año, que es la frecuencia preferida por aquellos que manifiestan mayor interés en la sustentabilidad. Dado que la nueva capacidad anual propuesta para Domos Quintero es de 1.456 noches por año, la cuota de mercado que se busca abarcar para el primer año es de 5,7% del total de la demanda insatisfecha. Alojando en el primer año a 1.092 parejas, con una tasa de ocupación del 75%. La siguiente tabla refleja este análisis y lo proyecta en un horizonte temporal

de 5 años.

Tabla 17

Análisis de demanda según criterios de segmentación

Análisis de la Dda		Periodo				
Segmentación		**Año 1**	**Año 2**	**Año 3**	**Año 4**	**Año 5**
Población Santiago y Valparaíso	100,0%	10.446.422	10.509.131	10.569.383	10.627.103	10.683.427
Realizan viajes con pernoctación	70,8%	7.396.067	7.440.464	7.483.123	7.523.989	7.563.866
Turistas que vienen a Valparaíso y prefieren Litoral Norte	5,1%	377.199	379.464	381.639	383.723	385.757
Interesados en la sustentabilidad	81,0%	305.532	307.366	309.128	310.816	312.463
Viajan en pareja	68,2%	208.372	209.623	210.825	211.977	213.100
Edad (18 a 37)	54,5%	113.563	114.245	114.900	115.527	116.139
Socioeconómico	52,1%	59.166	59.521	59.863	60.190	60.509
Diespuestos a pagar más por sustentabilidad	83,8%	49.581	49.879	50.165	50.439	50.706
Interesados en alojarse en Domos Quintero luego de la expansión	76,7%	38.029	38.257	38.477	38.687	38.892
Demanda en términos de parejas	50,0%	19.014	19.129	19.238	19.343	19.446
Demanda actual						
Demanda sin Expansión		**703**	**703**	**703**	**703**	**703**
Tasa de ocupación		**96,5%**	**96,5%**	**96,5%**	**96,5%**	**96,5%**
Demanda con expansión						
Cuota		**5,7%**	**6,1%**	**6,5%**	**6,9%**	**7,2%**
Demanda con Expansión		**1.092**	**1.171**	**1.249**	**1.328**	**1.406**
Tasa de ocupación		**75,0%**	**80,4%**	**85,8%**	**91,2%**	**96,5%**

Crecimiento de la tasa de ocupación anual	**5,4%**

Nota: Elaboración propia según datos obtenidos en la investigación de mercado.

Con una tasa de crecimiento de la ocupación del 5,4% se llega al máximo de la capacidad operacional en el periodo 5, alojando a 1.405 parejas al año.

5.6. Análisis de la Oferta

Iniciamos el estudio de oferta identificando los establecimientos turísticos en la comuna de Quintero.Luego, para llevar a cabo el análisis se entregarán referentes de proyectos similares en su propuesta o diseño con el fin de conocer la realidad del país con respecto al comportamiento de los clientes, valores y servicios, y de esta forma evaluar el tipo de competencia que existe actualmente en la industria turística a nivel local, regional y nacional.

5.6.1. Oferta Turística en Quintero

Se registran en la comuna 81 servicios alojamiento turístico considerando cabañas, hostales, hoteles y lodges, los cuales se encuentran distribuidos en las distintas localidades de Quintero, Loncura, Mantagua, Valle Alegre, Santa Adela y Santa Luisa. En la siguiente tabla se

detallan los servicios de alojamiento:

Tabla 18

Establecimientos de Alojamientos Turísticos en Quintero

Localidad	Cabañas	Hostales	Hoteles	Lodges
Quintero	Borabora, Campestre, Conny, Copa de Agua, Costa Pacífico, Costa Tur, D'Amato, Del Tochi, Demaico, Domos Quintero, Don Isidoro, El Pirata, El Sauce, Hippie, Las Garzas, Las Vegas de Ritoque, Los Enamorados, Mirador Quintero, Nautika Ritoque, Paisajes de Quintero, Punta Caleuche, Quintero Beach, Ritoque Raíces, Surf Spot, Rocamar, Rocas del Piratam Rustik, Sakar, Terraza Mar, Tren del Tata, Vallarta, Villa Ogaz, Wuaiquichay y Santorini.	Viento Sur, Zona Epicentro, La Moderna, Olas de Ritoque, Doña Rosita, Vistamar, Brazilian, María Isabel, La Casa Azul, Sra Cecilia y Don Eugenio.	Panamericana, Palermo, La Ritoqueña, Refugio, Nuevo Hotel Quintero, Club de Yates, Bahía Quintero y Boutique MH.	Liucura Spa.
Loncura	El Atardecer, El Pino, Madeline, Pomabamba, Ranchoqueler, Rosario Loncura y Urra Paola.	Doña Tammy.		
Mantagua	Campo Mar, Ibai, Las Vertientes del Mauco, RukaMar y Sunshine.	Mantagua Bungalows y Santa María.	Belly Hotel, Frontera Holiday, Los Duendes y Mantagua Village.	
Valle Alegre	Pastoral Sunset Vacasa.		Haras Casacampo y Solymar.	
Santa Adela	Campues del Mar, Ensueño, La Garza y Solymar.			Posada del Parque.
Santa Luisa	El Mirador de Santa Luisa y Skansen.			

Nota: Alojamientos encontrados en plataformas de reservas como Booking, Airbnb y redes sociales.

Del total de servicios de alojamientos, el 65,4% se encuentra en la localidad de Quintero (con un total de 53 servicios de alojamiento), 9,9% en la localidad de Loncura, 13,6% en Mantagua, Valle Alegre cuenta con el 2,5%, Santa Adela con el 6,1% y finalmente Santa Luisa con el 2,5%.

Los servicios de alojamientos considerados fueron las cabañas, hostales, hoteles y lodges en la comuna. De los cuales el 64,2% son cabañas, 17,3% son hostales, 16,1% hoteles y finalmente un 2,4% lodges.

Con estos resultados se puede apreciar que la oferta de hospedaje en Quintero es amplia y con distintos tipos de opciones, con una mayor concentración en la zona urbana de Quintero y de tipo cabañas, que corresponde a la competencia por cercanía geográfica de Domos Quintero.

Sin embargo, se realiza una análisis más detallado con los establecimientos turísticos que ofrezcan un servicio similar al de Domos Quintero.

El criterio para pertenecer a este grupo es que las dependencias deben encontrarse cercanas geográficamente a la zona en donde se propone realizar este proyecto, es decir, en la

comuna de Quintero, además de ser populares en redes sociales, recibir buenos comentarios en distintas plataformas para viajeros, y entregar una propuesta de valor similar al de este proyecto.

Por lo tanto, las empresas seleccionadas fueron Liucura by Thalasso Spa, Hotel Yachting Quintero y La Ritoqueña, ya que los tres ofrecen un lugar para desconectarse de la rutina y descansar en la naturaleza al brindar una vista privilegiada del mar. Además, estos hospedajes cuentan con más de 5.000 seguidores en Instagram y excelentes comentarios en diversas plataformas de reservas para viajeros en distintas categorías, tanto por sus instalaciones y servicios como en la relación precio-calidad, destacándose el Hotel Yachting Quintero al contar con 39.000 seguidores y una calificación de 8,7 puntos en una escala donde el máximo es 10 que entregan las plataformas mencionadas anteriormente.

Se realizó una comparación sobre los valores y servicios que ofrecen estas empresas en la tabla Nº 19. Cabe destacar, que cada empresa presenta a sus clientes distintos valores dependiendo de qué tan completo sea el servicio, por lo que, para este proyecto, se analizó el valor más alto que contenga el servicio más completo disponible. En cuanto a los servicios de spa, el único que ofrece tinajas de aguas calientes es Liucura by Thalasso Spa.

Finalmente, es importante mencionar que el único de los hospedajes que se acerca al concepto de sustentabilidad es La Ritoqueña, debido a que la arquitectura del lugar es de vanguardia y su construcción es completamente de madera, de tal forma que se aproveche al máximo la luz natural. Se denominan un proyecto Ecofriendly puesto que permite el equilibrio entre los costos y el diseño innovador.

Tabla 19

Comparación de los Servicios que ofrecen los Alojamientos Turísticos Seleccionados en la comuna de Quintero

Servicios	Liucura by Thalasso Spa	Hotel Yachting Quintero	La Ritoqueña
Valores por una noche para dos personas	$285.000	$174.416	$129.000
Habitación privada	Sí	Sí	Sí
Terraza privada	No	No	Sí
Desayuno incluido	Sí	Sí	Sí
Snack de bienvenida	Sí	No	No
Almuerzo y cena incluido	No	No	No
Acceso a piscina	Sí	Sí	No
Servicios de spa	Sí	Sí	No
Programas de sustentabilidad	No	No	Sí

Nota: Valores entregados directamente por los establecimientos de alojamiento turísticos.

5.6.2. Oferta Turística en la región de Valparaíso

El criterio de selección para este grupo es que las empresas deben pertenecer a la región de Valparaíso, en donde destacan por su popularidad y una propuesta de valor similar a la de este proyecto. Adicionalmente, deben contar con un programa o iniciativas de sustentabilidad.

Es por esto que los proyectos seleccionados son Radisson Blue Acqua Hotel & Spa ubicado en la comuna de Concón, Barros Wellness & Spa ubicado en la comuna de los Andes y Biosfera Lodge ubicado en la comuna de Olmué. Los tres hospedajes proporcionan un ambiente de relajación y tranquilidad en la naturaleza, además de contar con más de 35.000 seguidores en Instagram y recibir excelentes comentarios en plataformas de reservas para viajeros, en donde destaca el resort Barros Wellness & Spa al contar con 392.000 seguidores en Instagram y una puntuación de 9,8/10 por sus excelentes comentarios en diversas categorías tanto por sus instalaciones y servicios, como por la relación precio-calidad.

En la tabla N°20 se realiza una comparación de sus valores y servicios. Al igual que con el grupo anterior, cada hospedaje proporciona valores diferentes dependiendo de los servicios que ofrecen, por lo que se considerará el valor que contenga todos los servicios que ofrecen.

El Radisson Blue Acqua Hotel & Spa tiene un programa de sustentabilidad que consiste en el retiro de residuos orgánicos y se lo entregan a una empresa llamada CREO que se encarga de disponer de ellos. Esta práctica ayuda a reducir su huella de carbono. Mientras que Biosfera Lodge se considera sustentable debido a que para su construcción no fue necesaria la tala de árboles nativos, sino que se adaptó al entorno, además, a todos sus visitantes se les enseña el respeto por la naturaleza y la vida. Por último, Barros Wellness & Spa no cuenta con un programa de sustentabilidad, sin embargo, fue seleccionado porque posee servicios similares a los planteados en este proyecto y por su popularidad.

Tabla 20

Comparación de los Servicios que ofrecen los Alojamientos Turísticos Seleccionados en la región de Valparaíso

Servicios	Radisson Blue Acqua Hotel & Spa	Barros Wellnes & Spa	Bisofera Lodge
Valores por una noche para dos personas	$446.512	$589.000	$140.000
Habitación privada	Sí	Sí	Sí
Terraza privada	No	No	No
Desayuno incluido	Sí	Sí	Sí
Snack de bienvenida	No	Sí	No
Almuerzo y cena incluido	No	Sí	No
Acceso a piscina	Sí	Sí	No
Servicios de spa	Sí	Sí	No
Programas de sustentabilidad	Sí	No	Sí

Nota: Valores entregados directamente por los establecimientos de alojamiento turísticos.

5.6.3. Casos de Éxito Nacional

Los criterios que se consideraron al momento de seleccionar los proyectos pertenecientes a este grupo es que los hospedajes residan en Chile, se tuvo en consideración que la ubicación entre estas empresas no sea muy cercana y se distribuyen a lo largo del país. Adicionalmente, y al igual que con el grupo anterior, deben presentar una propuesta de valor similar, ser conocidos a nivel país y sobre todo tener un buen programa de sustentabilidad. Es por esto que se analizará a Ecocamp Patagonia, ubicado en parque Torres del Paine de la región de Magallanes, Hotel Termas de Puyehue ubicado en la región de Los Lagos y el Hotel Nayara Alto Atacama ubicado en San Pedro de Atacama de la región de Antofagasta.

Todos estos hospedajes ofrecen experiencias auténticas para conectar con la naturaleza del lugar y así revitalizar la mente, cuerpo y espíritu. Son reconocidos en el país al contar con más de 36.000 seguidores en Instagram y halagadores comentarios publicados en diferentes plataformas turísticas para viajeros, en donde destacan por su hospitalidad, sus instalaciones y la calidad de sus servicios. Entre todos, Ecocamp Patagonia resalta al contar con 167.000 seguidores en Instagram y una puntuación de 9/10 en estas plataformas para turistas.

En la tabla N° 20 se comparó el valor de las promociones con los servicios más

completos que ofrecen los distintos hospedajes. Un servicio adicional que no se ve reflejado en la tabla son las excursiones guiadas para acercar y enseñar a los visitantes sobre la cultura y la naturaleza nativa del lugar, un aspecto importante en términos de sustentabilidad. Hotel Termas de Puyehue implementa este servicio, y no solo eso, hacen uso de energía renovables al implementar una turbina hidroeléctrica y la geotermia, tienen un programa de reciclaje logrando la reducción de un 93% de los plásticos de amenidades, es por esto que se les otorgó el sello de turismo sustentable.

Nayara Alto de Atacama también cuenta con el sello de sustentabilidad al tener un compromiso con la comunidad, proporciona un sitio estable para la mayoría de las personas que componen su equipo de trabajo. Otro aspecto importante de este programa es que la arquitectura del recinto fue inspirada por la cultura Licancabur y los miles de años de historia del desierto de Atacama, se construye en armonía con la naturaleza. Finalmente, el recinto apunta al turismo regenerativo, donde no solo buscan reducir el impacto que generan, sino que también restauran la naturaleza.

Por último, Ecocamp Patagonia tiene un reconocimiento nacional e internacional por su compromiso constante con la sustentabilidad, se encuentra certificado bajo la norma ISO 14.001 y ganaron el premio al Lujo Sostenible de América Latina, esto gracias a que aplicaron soluciones sustentables que a largo plazo protegen los espacios verdes y minimizan las emisiones de CO2, soluciones cómo usar fuentes de energías renovables, tener una infraestructura y diseño de bajo impacto para el medio ambiente, uso de un sistema de biofiltración, inodoro ecológico, entre otras prácticas únicas. También se destaca su compromiso social al apoyar y comprar productos locales, ofrecer un buen ambiente de trabajo con excelentes beneficios, vincularse con organizaciones e iniciativas locales que ayuden a cumplir con los desafíos medioambientales y educar a sus visitantes acerca de la cultura de la región y cómo preservarla.

Tabla 21

Comparación de los Servicios que ofrecen los Alojamientos Turísticos Seleccionados a nivel Nacional

Servicios	Ecocamp Patagonia	Hotel Termas de Puyehue	Hotel Nayara Alto Atacama
Valores por una noche para dos personas	$771.482	$500.000	$2.025.620
Habitación privada	Sí	Sí	Sí
Terraza privada	No	No	No
Desayuno incluido	Sí	Sí	Sí
Snack de bienvenida	Sí	Sí	No
Almuerzo y cena incluido	Si	Sí	Sí
Acceso a piscina	No	Sí	Sí
Servicios de spa	No	Sí	Sí
Programas de sustentabilidad	Si	No	Sí

Nota: Valores entregados directamente por los establecimientos de alojamiento turísticos.

5.7. Comercialización del Servicio

5.7.1. Precio

Para determinar el precio se tomó en cuenta la interacción de diversas variables, como lo son los precios de la competencia, calidad del servicio que se entrega, la demanda y la rentabilidad esperada.

En la actualidad, el precio por noche para dos personas en Domos Quintero consiste en una tarifa única que incluye todos los servicios ofrecidos por el establecimiento, el cual es de $189.000 con IVA incluído.

Para la definición del nuevo precio es necesario tener en cuenta el valor de los potenciales sustitutos encontrados que tienen como competencia el alojamiento turístico de Domos Quintero. Para esto, se consideraron servicios que presentan similitudes en experiencia y calidad del servicio, tanto a nivel local como regional y nacional.

El análisis de precio fue realizado el lunes 15 de abril del 2024 mediante las páginas web oficiales de cada servicio. En la primera tabla se detallan los valores por noche de alojamiento con capacidad para dos personas:

Tabla 22

Comparación de Precios de la Competencia de Domos Quintero a Nivel Local, Regional y Nacional.

Área	Servicios	Valor
Local	Liucura by Thalasso Spa	$285.000
	Hotel Yachting Quintero	$174.416
	La Ritoqueña	$129.000
Regional	Radisson Blue Acqua Hotel & Spa	$446.512
	Barros Wellnes & Spa	$589.000
	Bisofera Lodge	$140.000
Nacional	Ecocamp Patagonia	$771.482
	Hotel Termas de Puyehue	$500.000
	Hotel Nayara Alto Atacama	$2.025.620

Nota: Valores entregados directamente por los establecimientos de alojamientos turísticos.

A nivel local, Domos Quintero se encuentra con un valor superior a su competencia del Hotel Yachting Quintero y La Ritoqueña, debido a que estos no cuentan con una espacio o terraza exterior de uso exclusivo, además de no incluir los servicios de relajación como lo son la tinaja calefaccionada y masajes de relajación. El competidor más directo a nivel local sería Liucura by Thalasso Spa, debido a que estos cuentan con los servicios de relajación, los cuales a pesar de tener un precio mayor son de uso limitado y compartido, a diferencia de Domos Quintero.

Con respecto a la oferta regional considerada, tienen una similitud mayor en los servicios incorporados, pero la demanda efectuada en las comunas que conforman el destino turístico de Valparaíso, Viña del Mar y Concón es considerablemente mayor el Litoral Norte, el cual forma parte la comuna de Quintero.

Cabe destacar que de los encuestados que ya se han alojado con anterioridad en Domos Quintero y que sí estarían dispuestos a pagar un monto adicional por obtener una experiencia sustentable, en promedio señalan un monto extra de $11.000 por sobre la tarifa actual.

El análisis de los casos de éxitos nacionales muestra prácticas de sustentabilidad significativas y con una experiencia turística que involucra un mayor atractivo natural, generando una alta demanda a nivel nacional e internacional. Esta demanda contribuye a que su

valoración sea más del doble en comparación con Domos Quintero.

Considerando la demanda actual de los domos originales, el valor incrementa en la valorización entregada por implementar prácticas sustentables en estos domos. Los nuevos domos propuestos tendrán un valor menor debido a la cantidad de metros cuadrados de sus terrazas de uso privado, sin embargo, el servicio entregado es el mismo.

El valor propuesto para esta nueva etapa del alojamiento turístico se detalla en la siguiente tabla:

Tabla 23

Nuevos valores propuestos el servicio de alojamiento turístico

Servicios	Valor
Domos Nuevos	$179.000
Domos Originales	$200.000

Nota: Elaboración propia.

El nuevo precio de los domos originales corresponde a la tarifa actual de $235.000 más el monto adicional por concepto de sustentabilidad de $11.000, dando como resultado una tarifa final de $246.000.

Estarán sujetos a la rentabilidad esperada dependiendo del cálculo en inversión y costos de producción

5.7.2. Plaza

El principal canal de distribución será mediante internet, permitiendo llegar a todos lados y en cualquier momento. El alojamiento turístico tendrá un sitio web con un motor de reserva de 24 horas, y contará con toda la información necesaria acerca de los servicios, precios, disponibilidades, galería de imágenes, blog y noticias. Junto con la página web, se implementarán cuentas corporativas en las redes sociales de Instagram, Facebook y Tik Tok que dirigirán el flujo de visitas a la página web para la realización de reservas.

Es importante tener presente que este centro turístico apunta a la exclusividad, contando

con una oferta limitada y personalizada, por lo que la adquisición de los servicios se realizará mediante un proceso de reserva de manera anticipada.

Adicional al motor de reserva de 24 horas implementado en la página web, se dará asistencia mediante atención directa en el recinto o mediante llamadas telefónicas y/o por chat de la red social WhatsApp en un horario de 6 horas. Donde se gestionan las reservas para aquellos que presentan dificultad para reservar mediante la página web.

5.7.3. Promoción

La promoción consiste en crear vínculos con el mercado objetivo, entregando un trato de calidad a los clientes y cuidando la imagen corporativa. Logrando de esta manera el posicionamiento deseado en la mente de los consumidores. Esto se realizará mediante las siguientes acciones:

- Página Web: Se aplicarán acciones de Search Engine Optimization (SEO) y Search Engine Marketing (SEM) para dar visibilidad inmediata al sitio Web.
- Presencia en plataformas turísticas: Se contará con información detallada e imágenes de las instalaciones en las plataformas de Booking, TripAdvisor y Airbnb.
- Interacción con clientes y concursos mediante redes sociales: Se realizará difusión en redes sociales de los distintos servicios, junto con sus características, valores y fotografías. Se programará un calendario contenido con el principal objetivo de interactuar con los huéspedes, invitando a interactuar con la cuenta mediante comentarios, publicación fotos en cuentas personales y compartir con amigos. Junto con responder sus consultas y retroalimentaciones. Además de realizar concursos periódicamente para aumentar la cantidad de seguidores e interacciones.
- Canjes con famosos e influenciadores: Se realizará promoción con personas famosas y/o influenciadores que sean afines con el mercado objetivo y cuenten con una cantidad mayor de seguidores e interacciones que las que presenta las cuentas corporativas de Domos Quintero.
- E-Mailing: Se generarán boletines de correo electrónico a los turistas registrados en nuestra base de datos una vez que nos hayan visitado. Entregando contenido de valor, útil, informativo y relevante.

- Participación en ferias y eventos: Se asistirá a los eventos gestionados por la municipalidad, corporaciones regionales, provinciales y comunales, cámaras de comercio y turismo, ongs y marcas locales, semanas culturales y turísticas, fiestas religiosas y actividades deportivas.

5.7.4. Posicionamiento

El posicionamiento se define como la acción de diseñar la oferta y la imagen de una empresa de tal modo que éstas ocupen un lugar distintivo en la mente de los consumidores. Transmitiendo la esencia de la marca y aclarando qué beneficios obtienen los consumidores con el producto o servicio.

Hay que destacar que el posicionamiento indica primero la pertenencia del servicio a una categoría y a continuación destaca la característica que diferencia al servicio de los demás miembros de la categoría. La pertenencia a una categoría sugiere los factores de similitud que se tiene con otras marcas, pero lo esencial reside en los factores de diferenciación.

La declaración de posicionamiento del alojamiento de Domos Quintero sería la siguiente: "Para viajeros apasionados que necesitan vivir una experiencia turística de calidad, sustentable y exclusiva. El establecimiento de Domos Quintero pone a disposición del visitante dependencias acogedoras que brindan la sensación de familiaridad y un acercamiento a la cultura y patrimonio local. Preocupados por mantener un estilo de vida en armonía con el medio natural y social."

Las características diferenciadoras presentes en los servicios son novedad, personalización y amigable con el medio ambiente. Mezclando una arquitectura mayormente vistosa para los turistas y aprovechando la ubicación en primera línea al mar con vista panorámica al balneario de Quintero y un lugar dedicado al descanso y conexión con la naturaleza, con avistamiento de aves y animales marinos junto con los beneficios que trae estar en cercanía al mar. En este punto donde cobran mayor relevancia con la belleza del entorno y la cercanía con la naturaleza, consiguiendo una experiencia turística valiosa para el cliente con el objeto de que éste desarrolle una fidelización con el destino turístico y concrete sus intenciones de realizar visitas en distintas temporadas.

Finalmente, se definen con mayor detalle los tres ejes fundamentales en los que se basa el posicionamiento del proyecto:

- Experiencia del cliente: se vislumbra en el conjunto de vivencias que experimenta el pasajero durante su estadía, la cual se enriquece permanentemente desde que ingresa a las dependencias. En una parte significativa está dada por su interacción con el ambiente creado por las instalaciones, emplazamientos y las actividades desarrolladas diariamente, pero mucho más importante es la interacción con el personal, quienes deben ofrecer calidez, familiaridad y cercanía. De esta manera, se consigue que el consumidor, a través de su experiencia, sea el que posicione la marca o el producto en la mente de otras personas.
- Exclusividad: si bien el centro turístico presenta diversos servicios como lo son el alojamiento turístico, spa, piscina y tinajas al aire libre. La oferta será limitada y aforos disminuidos, por lo que un selecto grupo de personas podrá acceder a los servicios a un precio mayor que el del mercado en general. Fundamentando su posicionamiento en la calidad del producto y su demanda insatisfecha.
- Sustentabilidad: este eje implica hacerse cargo del impacto sobre el entorno de la operación, no solo desde el punto de vista medioambiental, sino que también desde el punto de vista social, generando crecimiento en la comunidad al contratar servicios locales, comprar productos de la zona, contratar mano de obra local y acuerdos de apoyo mutuo con entidades o personas de industria turística presente en la comuna. Además, la arquitectura del lugar estará diseñada e inspirada en concordancia con el entorno que permitirán observar instalaciones que no quiebren visualmente la armonía del lugar, capturando materiales y elementos en la ambientación que además permiten al turista sentir que es parte del entorno y no un ente ajeno al medio de belleza natural.

5.8. Conclusiones del Estudio de Mercado

La demanda insatisfecha en el sector de alojamiento turístico sustentable es significativa en las regiones de Valparaíso y Santiago. Los turistas buscan opciones de alojamiento que cumplan con prácticas sustentables, pero encuentran pocas alternativas que realmente satisfagan sus expectativas. La expansión de Domos Quintero con un enfoque sustentable promete cubrir esta brecha, captando un nicho de mercado no atendido adecuadamente y proyectando un aumento en la demanda gracias al creciente interés por el turismo responsable y ecológico.

Los consumidores valoran altamente la gestión eficiente de energía y agua, así como la conservación de la biodiversidad local y la protección de los ecosistemas. Hay una disposición a pagar un promedio de $11.000 adicionales por alojamientos que demuestren un compromiso serio con la sustentabilidad. Esta disposición varía según la frecuencia de los viajes y el nivel de ingresos, con los Millennials siendo particularmente receptivos a pagar más por servicios sostenibles.

La disposición a pagar por opciones de alojamiento sustentable refleja un valor agregado importante, aunque no siempre determinante. Un 46,1% de los encuestados prefiere definitivamente un alojamiento sustentable, mientras que el resto lo considera un valor agregado. Esto indica una buena oportunidad para posicionar a Domos Quintero como líder en el mercado de turismo sustentable, especialmente al mejorar y promocionar sus prácticas ambientales.

El perfil del consumidor más receptivo al turismo sustentable incluye a personas entre 18 y 37 años, de las regiones de Valparaíso y Santiago, con ingresos entre $450.000 y $1.450.000. Estos consumidores prefieren viajar en pareja y valoran las experiencias auténticas y el respeto por el medio ambiente.

Las tendencias de consumo indican que los turistas modernos exigen prácticas sustentables y están dispuestos a pagar más por alojamientos que demuestren un compromiso ambiental. Las expectativas incluyen una gestión eficiente de recursos, conservación del entorno natural y experiencias auténticas que respeten y promuevan la cultura local.

Los criterios de sustentabilidad son un factor determinante para un segmento considerable de turistas, especialmente aquellos que viajan menos frecuentemente y desean que sus viajes tengan un impacto positivo. La percepción de sustentabilidad influye directamente en la preferencia por Domos Quintero, donde un 76,7% de los encuestados consideraría alojarse una vez completada la expansión sustentable.

A nivel nacional y regional, la oferta de turismo sustentable en Chile está en expansión, pero aún presenta una oferta limitada en comparación con la demanda creciente. Chile es reconocido internacionalmente por su turismo, atrayendo tanto a turistas nacionales como internacionales. Sin embargo, la oferta debe seguir creciendo para satisfacer la demanda existente.

Existe una clara oportunidad para que Domos Quintero y otros proyectos similares incrementen su cuota de mercado al enfocarse en la sustentabilidad. La estrategia debe centrarse en una promoción efectiva en redes sociales y en destacar la sustentabilidad como una ventaja competitiva clave.

El potencial de mercado para la expansión de Domos Quintero es alto, considerando la creciente demanda de alojamientos turísticos sustentables en la región de Valparaíso. La proyección de crecimiento se ve favorecida por las políticas gubernamentales de fomento al turismo sustentable y el interés creciente de los turistas por opciones ecológicas y responsables.

Las certificaciones de sustentabilidad, como las otorgadas por el Consejo Global de Turismo Sostenible (GSTC) y la norma ISO 14001, son cruciales para legitimar y promover las prácticas sostenibles en el sector. Las estrategias actuales de promoción se centran en destacar estos certificados y utilizar plataformas digitales y redes sociales para alcanzar al mercado objetivo.

Las plataformas digitales y las redes sociales juegan un rol crucial en la promoción del turismo sustentable. La mayoría de los Millennials utiliza estas herramientas para planificar y reservar sus viajes, confiando en la información y recomendaciones disponibles en línea. Por lo tanto, una estrategia de marketing digital sólida es esencial para atraer a este segmento.

Recomendaciones Estratégicas

- Promoción en Redes Sociales: Enfocar las estrategias de marketing en redes sociales y plataformas digitales para alcanzar al mercado objetivo de Millennials y turistas conscientes del medio ambiente.
- Destacar Prácticas Sustentables: Promover las prácticas sustentables implementadas en Domos Quintero como un elemento diferenciador clave.
- Certificaciones de Sustentabilidad: Obtener y destacar certificaciones reconocidas de sustentabilidad para aumentar la credibilidad y atraer a turistas preocupados por el medio ambiente.
- Optimización de la Oferta: Asegurar que la oferta de alojamientos sustentables no solo cumpla con las expectativas de los turistas, sino que las supere, mejorando continuamente las prácticas sustentables.

- Estrategia de Precios: Ajustar la estrategia de precios para reflejar el valor agregado de la sustentabilidad, comunicando claramente los beneficios de pagar un poco más por opciones ecológicas.
- Colaboración con el Gobierno: Colaborar con iniciativas gubernamentales para fortalecer el posicionamiento de Domos Quintero como líder en turismo sustentable a nivel regional y nacional.

Estas conclusiones y recomendaciones forman una base sólida para que Domos Quintero se posicione como un líder en el sector de turismo sustentable, captando un nicho de mercado insatisfecho y alineándose con las tendencias y demandas actuales del mercado turístico.

6. ESTUDIO TÉCNICO

6.1. Localización del Proyecto

El lugar donde se realizará el proyecto de expansión corresponde al recinto original de la empresa de Domos Quintero, la ubicación está establecida en la calle Lautaro #880, comuna de Quintero, región de Valparaíso. Esta localización se encuentra en la parte urbana de la comuna, específicamente en el cerro Los Molles y cuenta con un fácil acceso a la playa.

Figura 28

Localización de Domos Quintero

Nota: Ubicación en calle Lautaro #880. Tomado de: *Google Maps*

El terreno se encuentra en primera línea al mar sobre unos acantilados y está escalonado por niveles, dando así distintos espacios que brindan privacidad a los huéspedes. Este alojamiento turístico cuenta con vista panorámica al Océano Pacífico.

Se encuentra a 33 kilómetros de la ciudad Viña del Mar y a unos 159 kilómetros de la región Metropolitana, donde se concentra el mayor público de Domos Quintero, aproximadamente a 2 horas de viaje.

La comuna de Quintero forma parte del destino turístico Litoral Norte, junto con las

comunas de Puchuncaví, Zapallar y Papudo. Siendo este un destino turístico consolidado en la región.

6.2. Tamaño del Proyecto

La superficie total del terreno del recinto es de 2.129 m2, el cuál se encuentra distribuido en estacionamiento, recepción y oficinas, nuevas cabañas, piscina y cabañas originales.

Figura 29

Plano del establecimiento turístico de Domos Quintero

Nota: Plano actualizado incorporando la expansión propuesta.

Conforme a la figura detallada, el alojamiento turístico actualmente dispone de 2 cabañas o domos idénticos que se encuentran al poniente del terreno, cada uno con una superficie de 39,95 m2, adicionalmente cuentan con una terraza de exterior de 72 m2 y de 44 m2.

La terraza de la piscina abarca una superficie total de 174,03 m2 y la piscina ocupa 64,29 m2. Por otro lado, se establecerá en la casa principal del recinto de 252 m2 las zonas de

recepción, oficinas, bodega, lavandería y baños. Además, se proveerá de un antejardín y estacionamiento de 312 m2 , con una capacidad máxima de 8 vehículos, 4 para los clientes y 4 para funcionarios.

En la siguiente figura se expone el acceso al establecimiento donde se encuentra la casa principal del recinto y el espacio destinado a estacionamiento.

Figura 30

Entrada al establecimiento de Domos Quintero

Nota: Fotografía tomada desde el acceso al terreno del establecimiento de Domos Quintero.

La propuesta de ampliación incluye la adición de dos nuevos domos situados en la zona anterior a la terraza de la piscina, cada uno cuenta con una superficie de 50,48 m2. Estos nuevos domos también dispondrán de una terraza de 21 m2 cada uno.

La capacidad máxima diaria del recinto es para atender a 8 personas o 4 parejas, lo que corresponde a 2 personas por cada opción de alojamiento. Esta capacidad limitada se establece para asegurar un ambiente tranquilo y romántico, propicio para entregar una experiencia de descanso.

6.3. Lay Out

La expansión de las cabañas contempla la adición de 2 nuevos domos, los cuales serán idénticos entre ellos, pero con un diseño distinto a los originales. En la siguiente figura, se define el Lay Out de las nuevas cabañas:

Figura 31

Layout nuevas cabañas

Nota: Representación gráfica del plano de las nuevas cabañas en forma de domos y su terraza de exterior.

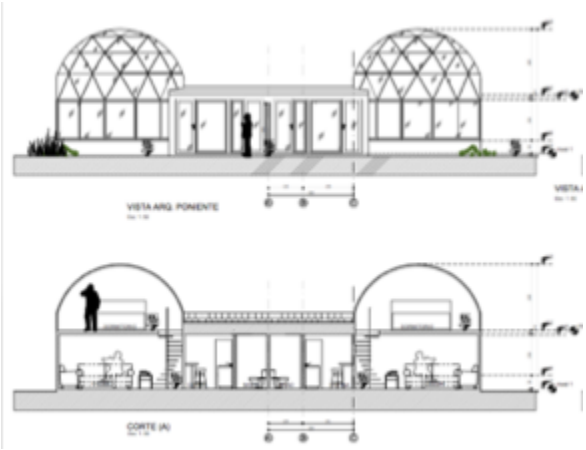
Este Lay Out presenta un diseño optimizado para el uso del espacio disponible, proporcionando comodidad y funcionalidad. La sección principal del domo tiene un espacio amplio para alojar las áreas de la sala de estar, dormitorio, comedor y cocina en un ambiente. Además, a la estructura del domo se añade una sección para el baño.

Al igual que los domos originales, cada domo cuenta con una terraza exterior de uso exclusivo, proporcionando un espacio adicional para el descanso y recreación de los huéspedes. Esta terraza permite disfrutar del entorno natural en primera linea al mar, potenciando la experiencia de conexión con la naturaleza.

Estos nuevos domos son de un ambiente, a diferencia de los domos originales, los cuales tienen dos pisos. En la siguiente figura se pueden apreciar la diferencia:

Figura 32

Plano de Elevación Domos Originales



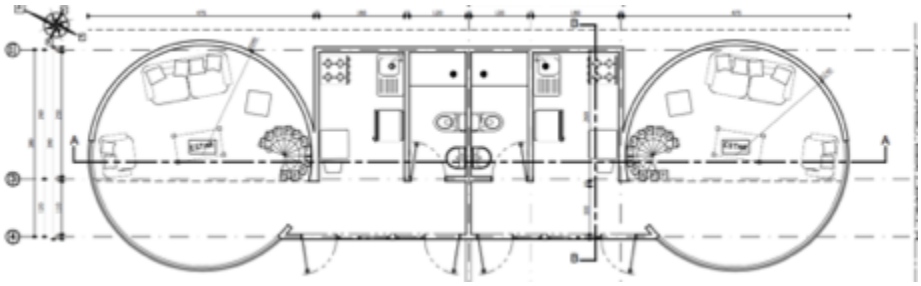
Nota: Dibujo técnico de la fachada de los domos originales. Tomado de: *Carpeta Técnica (Domos Quintero, 2019).*

El establecimiento turístico de Domos Quintero inició sus operaciones con dos exclusivas cabañas en forma de domo geodésico y completamente idénticos en su interior, se encuentran ubicados en la zona más alejadas desde el ingreso del recinto y más próxima al mar. Estas cabañas se encuentran completamente equipadas, con dormitorio, living, comedor, cocina, baño y terraza de exterior privada.

Los siguientes planos detallarán los espacios correspondientes al primer nivel de los domos junto con su extensión.

Figura 33

Plano Primer Nivel de Domos Originales

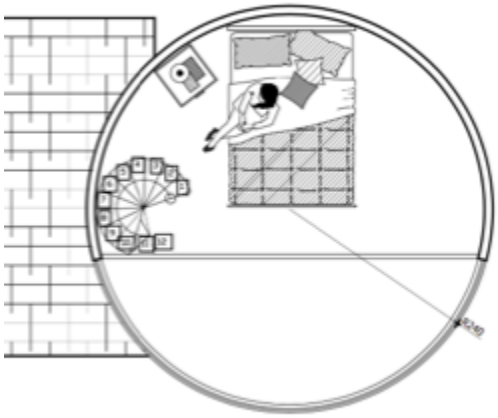


Nota: Plano de ambos domos originales con los ambientes de living, cocina y baño. Tomado de: *Carpeta Técnica (Domos Quintero, 2019).*

En el segundo piso de estas cabañas tipo domo, se encuentra el dormitorio, el espacio se detalla en la siguiente figura:

Figura 34

Plano Dormitorio en Segundo Nivel de Domos Originales



Nota: Plano del dormitorio ubicado en segundo nivel de domos originales. Tomado de: *Carpeta Técnica (Domos Quintero, 2019).*

6.4. Ingeniería del Proyecto

El estudio de ingeniería sentará las bases técnicas y económicas con información respecto al detalle de la inversión inicial y necesidades operacionales del proyecto.

6.4.1. Áreas de Operación

Para llevar a cabo la expansión propuesta es fundamental volver a establecer la estructura de operación para garantizar eficiencia y la calidad del servicio para la nueva capacidad. Para esto, se han identificado cinco áreas clave de operación.

6.4.1.1. Gestión Estratégica y Operativa

Esta área de operación está a cargo del gerente general y es apoyada por el subgerente. Aquí se lleva a cabo la planificación estratégica, supervisión de todas las operaciones, calidad, gestión del presupuesto y asegurar el cumplimiento de regulaciones. Además, liderar el equipo estableciendo objetivos y evaluando el desempeño.

Por otro lado, esta área es la responsable de la compra de insumos y servicios necesarios para el funcionamiento diario de las cabañas. Se da inicio al proceso de suministro cuando el subgerente identifica los requerimientos de existencias que hay en las diferentes áreas, luego genera las órdenes de compras necesarias para abastecer estos requerimientos de suministros. El gerente general revisa las órdenes y cuando son aprobadas por él, el asistente concreta la compra. Una vez que el proveedor despacha estas compras, el subgerente recepciona los productos y revisa que el pedido esté completo, aprobando la compra y dando término al proceso de suministro.

En esta etapa de expansión enfocada en la sustentabilidad, es el área de gestión estratégica y operación la encargada de la elaboración y ejecución de una política de sustentabilidad y de un plan de Responsabilidad Social Empresarial.

6.4.1.2. Ventas y Marketing Digital

En el área de ventas y marketing digital participa el subgerente, Community Manager y recepcionista.

En una primera instancia, el servicio de alojamiento se adquiere con reserva previa, la cual se realiza mediante la página web de Domos Quintero. El proceso de reserva se da inicio con la publicación de precios en la página web. De manera automatizada, las reservas serán gestionadas mediante un motor de reservas con un sistema rápido, simple y en tiempo real, la cual se realiza de manera directa en el motor mediante tres pasos adicionales, seleccionado fecha,

medio de pago y confirmación. En el motor de reserva habrán 4 calendarios disponibles, uno para cada cabaña o domo.

El esfuerzo de venta se enfoca en aumentar el flujo de tráfico a la página web mediante la promoción realizada por el Community Manager con la creación de contenido y presencia en las redes sociales. De esta manera automatizar el proceso de reserva.

El Community Manager es el encargado de desarrollar una guía turística online con el enfoque sustentable del proyecto, fomentando el turismo local y destacando los atractivos turísticos de la comuna, su patrimonio, historia, cultura e identidad. La guía turística apoyará a otros operadores turísticos, promoviendo colaboraciones y acciones de manera colectiva para beneficiar a la comunidad local.

Es fundamental que el subgerente controle el correcto funcionamiento de la página web en colaboración con los proveedores de la mantención de esta.

Existe la posibilidad de realizar la reserva de manera presencial, ya sea con anticipación para dejar reservada una fecha futura o adquirir el servicio en el momento si hay disponibilidad para el día. Para los casos de reservas presenciales, el recepcionista o subgerente hará el proceso de reserva directamente en la página web. También se pueden realizar reservas de manera asistida por los medios de comunicación de Domos Quintero, ya sea por teléfono o redes sociales.

Finalmente, esta área se encarga de mantener la relación con el cliente una vez que han usado los servicios, gestionando encuestas de satisfacción, programas de fidelidad y manejo de quejas o sugerencias para mejorar el servicio.

6.4.1.3. Atención y Experiencia del Cliente

El área de atención y experiencia al cliente inicia con el manejo del check in, proporción de información respecto a las instalaciones y zona turística local. Además se asegura de que todos los servicios ofrecidos están correctamente organizados y sincronizados con las necesidades de los huéspedes.

Los huéspedes para el proceso de check in deben acceder a la recepción, donde el anfitrión les da una cordial bienvenida y acredita su visita presentando carnet de identidad y firma de las condiciones del recinto y protocolo de seguridad y emergencias. Con esto se

confirma el tiempo de estadía y se entrega la información relevante acerca del horario del desayuno, indicaciones del hot-tub, horario de piscina e información de operadores turísticos locales.

Durante el traslado de los huéspedes se ofrece realizar un recorrido por las instalaciones del recinto, haciendo énfasis en la información histórica, cultural y patrimonial de la comuna mediante los materiales audiovisuales y artísticos que forman parte de la ambientación.

Es importante tener presente que se debe ser riguroso con el horario de salida establecida para que la personas encargada del aseo cumpla de buena manera su labor.

Por lo que se inicia este proceso, de manera preventiva, recordando al cliente su hora de salida 45 minutos antes. Luego, en el horario del check out, el anfitrión debe aproximarse a los huéspedes, para entregar una encuesta de satisfacción e inspeccionar que las instalaciones estén de manera adecuada y sin daños.

Luego, se consulta al cliente si necesita traslado, en caso de no necesitar traslado el cliente puede abandonar el recinto, y en caso contrario se solicita el transporte respectivo.

6.4.1.4. Bienestar y Relajación

Esta área ofrece el servicio de relajación y bienestar para los huéspedes. Incluye la confirmación de citas, preparación de espacios y encargarse de un trato profesional y relajante, siguiendo estándares de higiene y confort.

6.4.1.5. Limpieza, Mantenimiento y Reciclaje.

Para mantener un alto estándar de higiene y funcionalidad en las instalaciones se debe realizar la limpieza diariamente en todas las áreas comunes y domos. Entre cada estancia se realiza una limpieza profunda del domo, incluyendo cambio y lavandería de toda la ropa de cama, toallas, batas, accesorios de baño y cocina. Utilizando productos de limpieza ecológicos para minimizar el impacto ambiental en esta operación.

El mantenimiento preventivo se programa regularmente para asegurar que todas las instalaciones y equipos funcionen correctamente. Esto incluye revisión y reparación de sistemas de climatización, instalaciones sanitarias y equipo eléctrico.

Para esto, los días sin reservar se identificarán y corregirán deterioros en las estructuras

de los domos y áreas exteriores. Junto con realizar el cambio de agua de las tinajas.

Además, el personal de aseo debe encargarse de retirar cada kit de reciclaje para llevar a los contenedores donde se acumulan de manera diaria para el retiro que ocurre 2 veces al mes.

6.4.2. Obras Físicas

En este apartado se detallan las obras físicas necesarias para la expansión del complejo turístico de Domos Quintero. El proyecto incluye una serie de trabajos para garantizar la construcción y puesta en marcha de las nuevas cabañas, donde podemos categorizar en trabajo de tierra, estructura de domos, llave en mano y terraza de exterior.

A continuación se presentan los costos detallados de cada trabajo para proporcionar la información respecto a la inversión requerida, los valores serán en montos netos.

La primera etapa de la preparación del terreno consiste en remover la tierra, nivelar y compactar el área seleccionada para la construcción. Este proceso implica quitar los obstáculos que puedan interferir con las obras, como rocas o escombros. Utilizando maquinaria se realiza la excavación para romper y aflojar la tierra, facilitando la manipulación y modelado del suelo.

Para calcular el valor de esta obra se consultó con contratistas locales, incorporando costos por mano de obra, maquinaria y transporte del material removido. El cual se determinó en $1.554.622.

Las estructuras de los domos son prefabricadas y su precio es de acuerdo con el diámetro y frecuencia. La cotización se realizó con la empresa Domos Ecológicos que lleva 12 años de trayectoria y fueron los proveedores de los domos originales construidos en 2018. Para este nuevo proyecto de expansión, los domos tienen un diámetro de 7 metros y una frecuencia 4, cada estructura tiene un valor de $1.806.723. Este incluye el kit prefabricado y su armado.

Además de la estructura de los domos, se cotizó el servicio de llave en mano. El valor por metro cuadrado de construcción es de $365.401, el cual incluye mano de obra, forrado de madera, techo de teja asfáltica, terminaciones interiores, aislación térmica, ventanas con filtro UV, pintura, instalaciones sanitarias, de agua y eléctrica. Ambos domos suman 101 metros cuadrados redondeados, por lo que el valor total es de $36.905.546.

El área exterior de cada domo considerando caminos y terraza es de 21 metros cuadrados,

y el valor de construcción que contempla materiales y mano obra es de $180.672 el metro cuadrado, por lo que el valor de ambas terrazas de exterior es de $3.794.118.

El valor total por obras físicas asciende a $45.867.731, el cual se detalla en modo de resumen en la siguiente tabla:

Tabla 24

Inversión en obras físicas

Obras Físicas	Precio Unitario	Precio sin IVA	Cantidad	Total	Total sin IVA
Tierra	$1.850.000	$1.554.622	1	$1.850.000	$1.554.622
Estructura	$2.150.000	$1.806.723	2	$4.300.000	$3.613.445
Llave en mano	$21.958.800	$18.452.773	2	$43.917.600	$36.905.546
Terraza Exterior	$2.257.500	$1.897.059	2	$4.515.000	$3.794.118
Total Obras Físicas				**$54.582.600**	**$45.867.731**

Nota: Valores a Marzo del 2024 incluyendo total con IVA y valor neto.

6.4.3. Selección de Equipos

Los recursos de equipos se dividen según su frecuencia de compra, considerando bienes adquiridos a modo de inversión como maquinaria, equipamiento sustentable, muebles, decoración, textil, exterior, baño y menaje.

A continuación, se presentarán las tablas que detallarán las inversiones necesarias en equipamiento, con el fin de posibilitar una estadía cómoda, de calidad y con el correcto funcionamiento de estos nuevos domos.

6.4.3.1. Maquinaria

Para la inversión en maquinaria se consideraron todos los equipos eléctricos que son necesarios para los nuevos domos tomando como base los aparatos que ya se encuentran en los domos originales. En la siguiente tabla el detalle:

Tabla 25

Inversión en maquinaria y equipos eléctricos para la expansión de Domos Quintero

Maquinaria y Equipo	Precio unitario	Precio sin IVA	Cant Actual	Cant Exp	Cant. a Comprar	Total	Total sin IVA
Sanitizador Tinaja	$48.990	$41.168	2	4	2	$97.980	$82.336
Motor y Filtro de Tinaja	$85.990	$72.261	2	4	2	$171.980	$144.521
Encimera Eléctrica	$189.990	$159.655	2	4	2	$379.980	$319.311
Campana	$129.990	$109.235	2	4	2	$259.980	$218.471
Horno	$86.990	$73.101	2	4	2	$173.980	$146.202
Microóndas	$74.990	$63.017	2	4	2	$149.980	$126.034
Hervidor	$22.990	$19.319	2	4	2	$45.980	$38.639
Licuadora	$30.990	$26.042	2	4	2	$61.980	$52.084
Refrigerador	$239.990	$201.672	2	4	2	$479.980	$403.345
Lámpara	$45.990	$38.647	6	12	6	$275.940	$231.882
Aire Aicondicionado	$1.470.400	$1.235.630	2	4	2	$2.940.800	$2.471.261
Tv 32"	$189.990	$159.655	2	4	2	$379.980	$319.311
Ampolletas	$800	$672	30	50	20	$16.000	$13.445
Parlante	$18.990	$15.958	2	4	2	$37.980	$31.916
Secador de Pelo	$24.990	$21.000	2	4	2	$49.980	$42.000
Extractor de Aire	$19.990	$16.798	2	4	2	$39.980	$33.597
Lavadora/Secadora 20 kg	$969.990	$815.118	1	2	1	$969.990	$815.118
Computador	$379.990	$319.319	2	4	2	$759.980	$638.639
Total						**$7.292.450**	**$6.128.109**

Nota: Valores a abril del 2024 incluyendo total con IVA y valor neto.

6.4.3.2. Equipamiento Sustentable

Para la etapa de expansión se establecen prácticas sustentables y estas se implementarán para los domos nuevos y antiguos, por lo que la cantidad a comprar es para las 4 cabañas totales del proyecto. Los equipamientos utilizados tienen relación con la gestión de residuos, eficiencia energética y eficiencia en el uso de agua, alineados al ámbito ambiental de la sustentabilidad.

Cada cabaña contará con un kit de reciclaje donde podrá separar sus residuos en 4 categorías considerando cartón, plásticos, metales y vidrios. Con una capacidad de 30 litros para cada residuo, en la siguiente figura se puede apreciar el kit.

Figura 35

Kit de reciclaje apilable

Nota: Cada cabaña tendrá en su terraza de exterior un kit de reciclaje apilable a su disposición.

También se dispone de una zona con contenedores para reciclaje en el acceso principal del recinto para su posterior retiro por la empresa Reciclador Chile, como se describió en el cuarto apartado de “definición de servicio” del Estudio de Mercado.

Para el consumo eficiente de energía se implementarán termos solares, bombas de calor y sistema fotovoltaico. Los termopaneles son una solución sustentable y eficiente para calefaccionar el agua en las instalaciones de baño y cocina, mediante la energía del sol se reduce el consumo eléctrico y de gas.

Los termopaneles a utilizar tienen un capacidad de 200 litros, pensando en la capacidad máxima de 2 personas por cabaña, en la siguiente figura se especifica el equipo a utilizar.

Figura 36

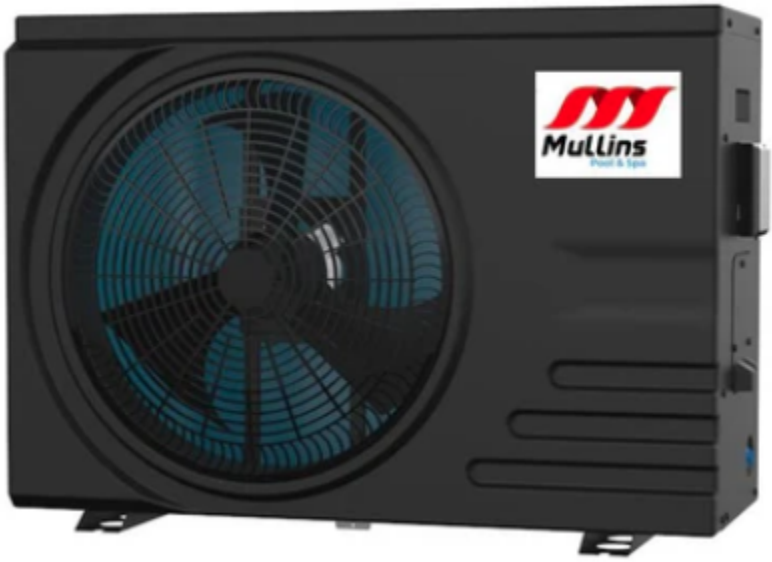
Termotanque Solar Peabody Pe-ts200k Plateado 200lts.

Nota: Cada cabaña tendrá en su terraza un termotanque para el uso de agua en baño y cocina.

Otro equipo que toma relevancia es la bomba de calor que se implementará en cada tinaja de madera del recinto, estas bombas reemplazan la calefacción mediante leña, lo que implica una menor supervisión en su operación y un menor costo energético para lograr los 40º C. En la siguiente figura se aprecia esta nueva incorporación.

Figura 37

Bomba de calor Mullins Ms40



Nota: Cada cabaña tendrá en su tinaja de madera una bomba de calor para climatizar el agua y reemplazar la calefacción por leña.

El último elemento a implementar para la eficiencia energética es el sistema fotovoltaico. Para esto se recurrió a la empresa Akisol SpA para asesorar la capacidad equipo de acuerdo a las condiciones específicas del recinto, por lo que se realizó un reporte de recurso solar y datos meteorológicos mediante el Explorador Solar de la Facultad de Ciencias Físicas y Matemática de la Universidad de Chile.

Con el reporte realizado se determinó que el equipo adecuado para cada cabaña debe contar con 3 paneles monocristalinos de 450W, con un inversor de 3.000W de salida y capacidad para instalar hasta 1.500W y 2 baterías de ciclo profundo con una potencia acumulada de 5.000W. La autonomía de las baterías permiten un consumo promedio diario de 350W/hr.

Finalmente, para abarcar una mejor gestión del agua, se implementarán 2 plantas de tratamiento de aguas grises de la empresa Kopur, el equipo está fabricado en polietileno virgen (LLDPE) para el tratamiento primario y secundario de aguas grises para reutilización en riego e inodoros. En la siguiente figura se presenta el modelo a utilizar.

Figura 38

Planta de tratamiento de aguas grises modelo Gray-2000

Nota: Se implementarán 2 de estas plantas una para cada par de domos.

A modo de resumen, en la siguiente tabla se define el detalle en inversión de equipos sustentables.

Tabla 26

Inversión en maquinaria y equipos eléctricos para la expansión de Domos Quintero

Mejoras Sustentables	Precio unitario	Precio sin IVA	Cant. a Comprar	Total	Total sin IVA
Contenedores de Reciclaje	$39.990	$33.605	4	$159.960	$134.420
Kit de Reciclaje	$35.990	$30.244	4	$143.960	$120.975
Termo Solar 200 lts	$559.990	$470.580	4	$2.239.960	$1.882.319
Bomba de Calor Tinaja	$1.380.000	$1.159.664	4	$5.520.000	$4.638.655
Sistema Fotovoltáico	$1.598.000	$1.342.857	4	$6.392.000	$5.371.429
Planta de Tratamiento de Aguas Grises	$1.397.000	$1.173.950	2	$2.794.000	$2.347.899
Total				**$17.249.880**	**$14.495.697**

Nota: Valores a abril del 2024 incluyendo total con IVA y valor neto.

6.4.3.3. Mobiliario

Para la inversión en muebles se consideró todo lo necesario tanto para el interior como para el exterior de los nuevos domos tomando como base el equipamiento de los domos originales. En la siguiente tabla el detalle de todo el mobiliario necesario abarcando comedor, cocina, dormitorio, sala, baño y exterior.

Tabla 27

Inversión en mobiliario para la expansión de Domos Quintero

Categoría	Item	Precio unitario	Precio sin IVA	Cant Actual	Cant Exp	Cant. a Comprar	Total	Total sin IVA
Comedor y Cocina	Mesa isla de cocina	$89.990	$75.622	2	4	2	$179.980	$151.244
	Lavaplatos	$42.990	$36.126	2	4	2	$85.980	$72.252
	Sillas	$26.990	$22.681	4	8	4	$107.960	$90.723
	Mesón de cocina	$72.990	$61.336	2	4	2	$145.980	$122.672
	Estante de cocina	$39.990	$33.605	2	4	2	$79.980	$67.210
Dormitorio y Sala	Mesa de centro	$69.990	$58.815	2	4	2	$139.980	$117.630
	Sofá	$219.990	$184.866	2	4	2	$439.980	$369.731
	Sitial	$89.990	$75.622	2	4	2	$179.980	$151.244
	Cama	$359.990	$302.513	2	4	2	$719.980	$605.025
	Veladores	$44.990	$37.807	4	6	2	$89.980	$75.613
Baño	Espejo	$58.990	$49.571	2	4	2	$117.980	$99.143
	Lavamanos	$136.990	$115.118	2	4	2	$273.980	$230.235
	Inodoro	$89.990	$75.622	2	4	2	$179.980	$151.244
	Tina	$389.990	$327.723	0	2	2	$779.980	$655.445
	Ducha	$118.990	$99.992	2	4	2	$237.980	$199.983
	Dispensadores	$6.990	$5.874	8	16	8	$55.920	$46.992
	Estante de baño	$29.990	$25.202	2	4	2	$59.980	$50.403
Exterior	Reposera de exterior	$89.990	$75.622	2	4	2	$179.980	$151.244
	Sillones de exterior	$385.000	$323.529	2	4	2	$770.000	$647.059
	Mesa de exterior	$119.990	$100.832	2	4	2	$239.980	$201.664
	Parrilla	$249.990	$210.076	2	4	2	$499.980	$420.151
	Quitasol	$48.990	$41.168	4	8	4	$195.960	$164.672
	Tinaja	$1.850.000	$1.554.622	2	4	2	$3.700.000	$3.109.244
Total							**$9.461.480**	**$7.950.824**

Nota: Valores a abril del 2024 incluyendo total con IVA y valor neto.

6.4.3.4. Textil, Decoración y Menaje

La última inversión en equipamiento corresponde a todos los textiles, decoraciones y menaje para que las nuevas cabañas estén completas.

Tabla 28

Inversión en textiles, decoraciones y menaje para la expansión de Domos Quintero

Categoría	Item	Precio unitario	Precio sin IVA	Cant Actual	Cant Exp	Cant. a Comprar	Total	Total sin IVA
Textil	Paños de Plato	$3.990	$3.353	6	12	6	$23.940	$20.118
	Sábanas	$54.990	$46.210	8	16	8	$439.920	$369.681
	Frazadas	$26.990	$22.681	6	12	6	$161.940	$136.084
	Cubrecamas	$38.990	$32.765	6	12	6	$233.940	$196.588
	Alfombras	$65.990	$55.454	2	4	2	$131.980	$110.908
	Toallas	$18.990	$15.958	16	32	16	$303.840	$255.328
	Batas	$45.990	$38.647	16	32	16	$735.840	$618.353
Decoración	Plantas	$56.990	$47.891	10	20	10	$569.900	$478.908
	Cuadros	$28.990	$24.361	6	12	6	$173.940	$146.168
	Adornos	$16.990	$14.277	8	16	8	$135.920	$114.218
Menaje	Set de Vasos	$19.990	$16.798	2	4	2	$39.980	$33.597
	Set de Tazas	$17.990	$15.118	2	4	2	$35.980	$30.235
	Set de Platos	$29.990	$25.202	2	4	2	$59.980	$50.403
	Set de Cubiertos	$19.990	$16.798	2	4	2	$39.980	$33.597
	Bandejas	$16.990	$14.277	2	4	2	$33.980	$28.555
Total							**$3.121.060**	**$2.622.739**

Nota: Valores a abril del 2024 incluyendo total con IVA y valor neto.

6.4.4. Insumos

Para cumplir con los servicios ofrecidos por Domos Quintero y para garantizar la operación de los nuevos domos se considera una selección de insumos que abarcan los servicios de comida como desayuno y tabla de bienvenida, insumo para masajes, higiene de los huéspedes y productos de limpieza.

En la siguiente tabla se detallan los valores por cabaña o para dos personas, los cuales serán calculados más adelante según la demanda anual para ser incorporados en el estudio económico.

Tabla 29

Inversión en insumos

Categoría	Insumos	Monto por cabaña
Desayuno	Desayuno para 2 personas	$7.563
Tabla de Bienvenida	Tabla para 2 personas	$8.403
Masaje	Aceite	$798
Higiene	Shampoo	$1.120
	Acondicionador	$1.120
	Jabón	$336
	Confort	$420
Aseo	Limpia vidrio	$480
	Cloro	$252
	Limpia piso	$360
	Limpiador en crema	$320
	Lava losa	$360
	Aromatizador	$480

Nota: Valores en términos netos a la fecha de abril del 2024.

6.4.5. Reinversiones

Es necesario considerar las inversiones relacionadas al proyecto y el flujo de reinversiones con respecto a la vida útil de los activos depreciables. En la siguiente tabla se detallan las reinversiones necesarias para cada periodo considerando el proyecto actual y el de expansión. Para ver más detalle de las reinversiones ver anexo 10.

Tabla 30

Reinversiones para el periodo de evaluación de la expansión de Domos Quintero

		Reinversiones			
Categoría	Vida útil	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Textiles	3	$1.762.854	-	$1.897.536	$2.180.181
Menaje	3	-	-	$219.145	-
Computador, audio y video	6	$1.238.000	-	-	-
Muebles y enseres	7	-	$5.139.194	-	-
Equipos cocina	9	-	-	-	$1.510.890
Total		**$3.000.854**	**$5.139.194**	**$2.116.680**	**$3.691.071**

Nota: Valores a abril del 2024 en términos netos ajustados anualmente por inflación.

7. ESTUDIO ADMINISTRATIVO LEGAL

En este apartado se analizarán los aspectos administrativos y legales que son fundamentales para la expansión sustentable del establecimiento de alojamiento turístico de Domos Quintero.

7.1. Estudio Societario

La empresa de Domos Quintero fue constituida bajo una Sociedad de Responsabilidad Limitada (LTDA). De esta manera, la empresa decidió actuar como una persona jurídica y emprendiendo de manera asociativa para compartir la inversión, responsabilidad y beneficios del negocio.

Para la constitución se acogió el Régimen Simplificado conforme la Ley Nº20.659, el cual facilita los trámites de constitución ya que se genera de manera electrónica y permite generar las actuaciones y anotaciones de manera más rápida. Se realiza desde la página web www.tuempresaenundia.cl. Se debe tener presente que el régimen simplificado sólo permite la creación de empresas de tipo LTDA, EIRL, SPA, SA Y SAGR. Y por otro lado, se encuentra el Régimen General que requiere la elaboración de escrituras públicas, la inscripción en el Registro de Comercio del Conservador y la publicación en el Diario Oficial.

Existen diversos modelos de empresas reconocidas por la normativa legal vigente, y estas son clasificadas como empresas unipersonales o individuales, de las cuales se encuentran la de Persona Natural y la Empresa Individual de Responsabilidad Limitada (EIRL). Y, por otro lado, se clasifican las empresas pluripersonales o colectivas, que son las siguientes: Sociedad de Responsabilidad Limitada (LTDA), Sociedad por Acciones (SPA), Sociedad Anónima Cerrada (SA), Sociedad Anónima Garantía Recíproca (SAGR), Sociedad Colectiva Comercial (SCC), Sociedad en Comandita Simple (ECS) y Sociedad en Comandita por Acciones (SCPA).

La constitución de la empresa es el acto que le permite crear una persona jurídica, empresa o sociedad, para luego obtener su estatuto con el Rol Único Tributario (RUT).

7.2. Marco Legal de Alojamientos Turísticos

Es importante para la implementación del alojamiento turístico considerar el marco jurídico y así determinar la normativa del ordenamiento nacional y como esta influirá en las decisiones que se adoptarán para la formalización del proyecto. Toda actividad turística es regulada por la Ley Nº 20.423, la cual establece el Sistema Institucional para el desarrollo del Turismo. Además, existe el Decreto Nº19 el cual establece el reglamento para la aplicación del Sistema de Clasificación, Calidad y Seguridad de los Prestadores de Servicios Turísticos.

7.2.1. Ley Nº 20.423

La Ley Nº 20.423 o Ley del Sistema Institucional para el Desarrollo del Turismo en Chile, establece el marco legal y administrativo para la promoción y desarrollo del turismo en el país.

Esta ley crea y regula las instituciones clave para la gestión del turismo en Chile. Comenzando con la Subsecretaría de Turismo, encargada de formular políticas y estrategias nacionales, coordinar acciones interministeriales y supervisar la implementación de los planes de desarrollo turístico. Por otro lado, está el Servicio Nacional de Turismo (SERNATUR), el organismo encargado de ejecutar políticas y estrategias definidas por la Subsecretaría de Turismo, así como de promover y supervisar la calidad de los servicios turísticos. Además se encuentra el Consejo Consultivo de Turismo, un órgano asesor compuesto por representantes del sector público y privado, que proporciona recomendaciones y apoyo técnico a los organismos mencionados anteriormente.

Dentro de las normativas y regulaciones específicas, esta ley establece la obligación de inscribirse en el registro nacional administrado por SERNATUR. Se promueve la adopción de estándares de calidad y sustentabilidad en los servicios turísticos, incentivando la certificación y el cumplimiento de buenas prácticas ambientales y sociales.

Orientando la ley a los alojamientos turísticos, se indica que los alojamientos deben implementar los estándares de calidad definidos por SERNATUR para mejorar la experiencia del turista y garantizar un servicio de alta calidad. También se fomenta la adopción de prácticas sustentables y la obtención de certificaciones que demuestren el compromiso del establecimiento

con la conservación ambiental y la responsabilidad social.

Finalmente, esta ley otorga a SERNATUR la facultad de fiscalizar y supervisar los servicios ofrecidos por los alojamientos turísticos, asegurando el cumplimiento de las normativas y la protección de los derechos de los turistas.

7.2.2. Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos

Para la incorporación del Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos y la obtención de la patente comercial se debe acudir a distintas instituciones para la tramitación de los permisos legales para poder operar, los cuales son: el Servicio de Impuestos Internos (SII), Dirección de Obras Municipales (DOM), Ministerio de Salud, Dirección de Rentas Municipales y el Servicio Nacional de Turismo.

El primer paso para la formalización se debe realizar con el Servicio de Impuestos Internos (SII) dando aviso de inscripción o registro y obtención de RUT e inicio de actividades, dando inicio a la vida tributaria, que abarca todas las acciones que van desde el Inicio de Actividades hasta el Término de Giro. Es importante considerar el Sistema de Tributación Simplificada, el cual es una aplicación web que permite facilitar la gestión contable y el cumplimiento tributario de las micro y pequeñas empresas, según el artículo 14 de la Ley del Impuesto a la Renta.

Luego se deben obtener los permisos de edificación a través de la Dirección de Obras Municipales (DOM), que incluyen el certificado de informaciones previas, el permiso de edificación y la recepción municipal de las obras. De manera paralela, es necesario obtener las autorizaciones sanitarias del Ministerio de Salud, que certifican el cumplimiento de la normativa en higiene y salubridad.

Finalmente, es necesario obtener la patente comercial en el departamento respectivo en la municipalidad para habilitar el funcionamiento del negocio. Según la actividad, es posible obtener patentes comerciales, de Microempresa Familiar (MEF), temporal, de alcohol o de alcohol de turismo.

Cumpliendo con todos los pasos descritos, es posible realizar la inscripción en el Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos administrados por SERNATUR, asegurando que el establecimiento cumple con todos los requisitos legales para operar de manera segura y

eficiente.

7.2.3. Reglamento de Alojamientos Turísticos

El Decreto Nº19 del Reglamento de Alojamientos Turísticos en Chile tiene como objetivo regular la operación de estos establecimientos, asegurando que cumplan con los estándares de calidad y seguridad para ofrecer servicios adecuados a los turistas. Para esto, el decreto establece los criterios y procedimientos necesarios para la clasificación, registro, y fiscalización.

El decreto clasifica a los establecimientos en diferentes categorías, cada una con requisitos específicos en cuanto a infraestructura, servicios ofrecidos, higiene y seguridad. Las categorías contemplan: hoteles, moteles, hostales, cabañas, apart-hoteles, residenciales, albergues turísticos y camping.

En cuanto a los estándares de infraestructura, se indican los requisitos mínimos de construcción, mantenimiento y equipamiento de las instalaciones. Además de cumplir con los servicios básicos de agua potable, electricidad y conexión a redes de saneamiento.

También incluye normas sobre la atención al cliente e implementación de medidas de seguridad, planes de evacuación y primeros auxilios.

Este decreto también indica la obligación de la inscripción en el Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos y el proceso de inspección, junto con las sanciones correspondientes.

7.3. Directrices en Sustentabilidad

El proyecto de expansión considera añadir características sustentables en su operación, para esto se definen las directrices emitidas por SERNATUR y la Subsecretaría de Turismo. En este sentido, se definen los aspectos más importantes para obtener la certificación de sustentabilidad, conocida como Sello S, y el Manual de Buenas Prácticas de Alojamientos Turísticos.

7.3.1. Sello S

Este sello reconoce y promueve las mejores prácticas en el sector turístico, estableciendo criterios económicos, socioculturales y medioambientales que son evaluados para la obtención de este sello.

Para el primer criterio económico, se establecen ejes de viabilidad económica, política de abastecimiento, prosperidad local, empleo local y satisfacción del cliente. En la siguiente tabla se detallan los puntos a evaluar de cada eje:

Tabla 31

Criterios económicos para la evaluación del Sello S

1. Viabilidad económica
Plan de Negocios
Marketing y mensajes publicitarios
2. Política de abastecimiento
Apoyo a la economía local
Apoyo a productoras locales
Comercio justo
3. Prosperidad local
Igualdad de puestos de trabajo
Oportunidades de acceso a cargos directivos
Difusión productos de origen local
4. Empleo de calidad
Capacitación en materias de medio ambiente
Capacitación especializada en materias socioculturales
Capacitación especializada en materias económicas
Capacitación especializada en materias de prevención de riesgos
Capacitación en materias de explotación a los seres humanos
Salario
5. Satisfacción del visitante
Satisfacción del cliente final
Sello S

Nota: Criterios económicos definidos por SERNATUR en sistema de “Distinción Turismo Sustentable” aplicable a servicios de alojamiento turístico.

Para el segundo criterio socio-cultural se establecen los ejes de contribución al desarrollo local, bienestar de la comunidad, desarrollo de oferta con elementos culturales y protección de

patrimonio socio-cultural.

Tabla 32

Criterios socio-culturales para la evaluación del Sello S

1. Contribución al desarrollo local
Responsabilidad Social Empresarial
Apoyo a iniciativas culturales
2. Bienestar de la comunidad
Bienestar de la comunidad
Protección de la propiedad intelectual
3. Desarrollo de oferta con elementos culturales
Patrimonio cultural
Uso de materiales locales
Incorporación del patrimonio local
Puesta en valor de la historia local
4. Protección del patrimonio Socio-Cultural
Código de Conducta de Turista Responsable
Acuerdo de medidas de comportamiento del visitante
Conservación del patrimonio cultural

Nota: Criterios socio-culturales definidos por SERNATUR en sistema de "Distinción Turismo Sustentable" aplicable a servicios de alojamiento turístico.

El último criterio es el medioambiental, el cual contempla los ejes de gestión del agua, gestión de energía, reducción de la contaminación, huella de carbono y conservación de la biodiversidad. Cada eje considera los siguientes criterios:

Tabla 33

Criterios medioambientales para la evaluación del Sello S

1. Gestión del agua
Plan de gestión del agua
Monitoreo del agua
Fuentes alternativas de agua
Uso eficiente del agua
Lavado de textiles
Agua de piscina
Aguas servidas
2. Bienestar de la energía
Plan de gestión de energía
Monitoreo de energía
Instalaciones lumínicas eficientes
Edificaciones eco-eficientes
Dispositivos eficiencia energética
Energía renovable
3. Reducción de la contaminación
Plan de gestión de residuos
Monitorio de residuos
Disposición de residuos sólidos
Reciclaje
Bienes de consumo desechables
Sustancias biodegradables
Reducción de contaminación del aire, acústica, lumínica y erosión de suelos
4. Huella de carbono
Medición Huella de Carbono
Compensación Huella de Carbono
Gestión del transporte
5. Conservación de la biodiversidad
Difusión conservación de la biodiversidad
Comercialización de especies silvestres
Cautiverio de especies silvestres
Apoyo a iniciativas de conservación de la biodiversidad
Educación ambiental

Nota: Criterios socio-culturales definidos por SERNATUR en sistema de "Distinción Turismo Sustentable" aplicable a servicios de alojamiento turístico.

7.3.2. Manual de Buenas Prácticas de Alojamientos Turísticos

SERNATUR elaboró un manual de buenas prácticas para alojamientos turísticos, indicando acciones para prevenir, corregir y/o mejorar ciertos aspectos del desarrollo turístico. Adoptarlas entrega beneficios que incluyen la disminución de costos variables, el fomento de la competitividad y aumento de la responsabilidad con el medio ambiente y comunidades locales.

Las acciones recomendadas para el ámbito económico se detallan en la siguiente tabla junto con la categorización de dificultad respecto a su implementación en 3 niveles, siendo el 1 una dificultad baja, 2 dificultad media y 3 dificultad alta.

Tabla 34

Acciones para la sustentabilidad en el ámbito económico

Acciones para la sustentabilidad económica del establecimiento	Dificultad
Contratar mayoritariamente personal de origen local y apoyarlos en su desarrollo profesional	1
Conocer las necesidades y expectativas de los clientes	1
Elegir proveedores que implementen buenas prácticas laborales en sus empresas	1
Informar al personal a través de un boletín acerca de las opciones de capacitación existentes	1
Monitorear constantemente la satisfacción del cliente	1
Preferir servicios entregados por proveedores locales	1
Contratar en igualdad de condiciones a mujeres, miembros de pueblos originarios y discapacitados	1
Capacitar al personas en los idiomas predominantes entre los turistas recibidos	2
Desarrollar programas de Responsabilidad Social en el destino	3

Nota: Esta tabla indica las acciones propuestas por SERNATUR.

A continuación, las acciones a considerar para desarrollar buenas prácticas en el ámbito socio-cultural:

Tabla 35

Acciones para la sustentabilidad en el ámbito sociocultural

Acciones para la sustentabilidad sociocultural del establecimiento	Dificultad
Contar con un calendario actualizado de eventos culturales y sociales a nivel local	1
Integrar la oferta cultural a los programas que se ofrecen a los huéspedes	1
Promover la compra de productos locales mediante folletos y otros medios de información	1
Ofrecer a los huéspedes la posibilidad de participar como voluntarios en actividades sociales y culturales	1
Hacer del establecimiento un espacio de difusión de la cultura local (música, danza, artes y otros)	2
Contribuir a la protección de la cultura a través de aportes económicos en mejora de la educación	2
Financiar programas de desarrollo cultural y/o eventos de difusión de la cultura local	3

Nota: Esta tabla indica las acciones propuestas por SERNATUR.

Finalmente, se detallan las acciones recomendadas para el ámbito medioambiental. Para este ámbito, se hará una clasificación en acciones para el ahorro del agua, uso eficiente de la energía, gestión de residuos, conservación de biodiversidad y acciones para reducir la huella de carbono. A continuación, las acciones para el ahorro del agua:

Tabla 36

Acciones para el ahorro de agua en el ámbito ambiental

Acciones para el ahorro del agua	Dificultad
Contar con información para huéspedes y empleados del uso eficiente del agua	1
Prohibir el vertido de sustancias contaminantes por los desagues	1
Identificar y monitorear áreas claves de consumo de agua	1
Proponer a clientes utilizar sus sábanas y toallas por más una noche	1
Utilizar lavadoras y lavavajillas cuando se encuentren con carga completa	1
Sistema eficiente de riego en los jardines	2
Contar con separadores para la adecuada disposicion final de aceites y grasas en cocina	2
Reutilizar las aguas grises para riego	2
Contar con sistema de recolección de aguas lluvia para ser reutilizada	2
Instalar una planta de tratamiento de aguas servidas exclusiva para el establecimiento	3

Nota: Esta tabla indica las acciones propuestas por SERNATUR.

Las siguientes acciones a considerar para implementar en el establecimiento de alojamiento turístico tienen relación con el uso eficiente de energía.

Tabla 37

Acciones para el uso eficiente de energía en el ámbito ambiental

Acciones para el ahorro de la energía	Dificultad
Contar con información visible y didáctica que promueva un uso eficiente de la energía	1
Llevar registro de los consumos totales de energía y establecer metas de ahorro	1
Aprovechar al máximo la luz natural y pintar techos y paredes de colores claros	1
Bajar la calefacción y el aire acondicionado mientras se limpian y ventilas las habitaciones	1
Preferir equipos eléctricos de máxima eficiencia energética (Clase A++)	2
Instalar reguladores de luz y sensores de movimiento	2
Desarrollar un programa de mantenimiento preventivo para todos los equipos e instalaciones	2
Usar energías renovables que disminuyan la contaminación del aire	2
Utilizar ampolletas de bajo consumo energético	2
Instalar generadores de energía renovables (solar, geotérmica, eólica o hídrica) para el establecimiento	3

Nota: Esta tabla indica las acciones propuestas por SERNATUR.

La siguiente clasificación a considerar en las operaciones de la empresa están ligadas a las recomendaciones para una adecuada gestión de recursos.

Tabla 38

Acciones para la gestión de residuos en el ámbito ambiental

Acciones para una adecuada gestión de residuos	Dificultad
Desarrolar un programa de manejo integral de residuos, identificando la disposición final de cada uno de los tipos	1
Concientizar al personal y a los visitantes sobre la importancia de reducir, reciclar y reutilizar los desechos	1
Reutilizar artículos viejos como sábanas, toallas y envases vacíos	1
Disponer de contenedores separados para depositar los diferentes residuos	2
Contar con contenedores especiales para pilar y baterías usadas	2
Preferir la adquisición de productos con menor empaque o embalaje	2
Descartar el uso de platos, cubiertos y vasos desechables	2
Evitar el uso de productos tóxicos y preferir los biodegradables	2

Nota: Esta tabla indica las acciones propuestas por SERNATUR.

Otro aspecto a considerar para las prácticas sustentables en el ámbito medioambiental son las relacionadas con la conservación de la biodiversidad.

Tabla 39

Acciones para la conservación de la biodiversidad en el ámbito ambiental

Acciones para la conservación de la Biodiversidad	Dificultad
Comprobar que las instalaciones y actividades no causen impactos negativos en el entorno	1
Informar a los huéspedes sobre las disposiciones legales del SAG en cuanto al tráfico de especies	1
Difundir a través de materiales sobre las áreas protegidas silvestres locales	1
Incentivar a los empleados a trabajar como voluntarios en proyectos de conservación	1
Participar en las conservación de un área natural, ya sea protegida o no	1
Respaldar las iniciativas locales de conservación con aporte financiero	2
Incentivar a los clientes a realizar donaciones para iniciativas de conservación de la biodiversidad	2
Liderar la creación de un organismos locales que promueven la conservación de la biodiversidad	2
Contar con un manual de reconocimiento de especies nativas de flora y fauna	2

Nota: Esta tabla indica las acciones propuestas por SERNATUR.

Finalmente, SERNATUR establece en el manual de buenas prácticas las acciones para disminuir la Huella de Carbono.

Tabla 40

Acciones para reducir la huella de carbono en el ámbito ambiental

Acciones para reducir la Huella de Carbono	Dificultad
Establecer un programa de medición de la Huella de Carbono que incluya ámbitos de acción, indicadores de gestión, buenas prácticas, técnicas de registro y monitoreo	2
Privilegiar la compra de productos locales, reduciendo así las emisiones derivadas del transporte	1
Reducir, reutilziar y/o reciclar la mayo cantidad de residuos posibles, minimizando así la cantidad de desechos que se envía a los rellenos sanitarios	2
Desarrollar programas de formación dirigidos al cambio de conducta del personal, los proveedores y clientes	1
Compensar las emisiones a través de compra de bonos de carbono	3
Reducir el consumo energético a través de la implementación de tecnologías avanzadas en materia de energías renovables, tales como paneles solares, generadores eólicos, calefactores termosolares y monitorieos energéticos.	3

Nota: Esta tabla indica las acciones propuestas por SERNATUR.

La implementación de las acciones recomendadas en el Manual de Buenas Prácticas es un paso necesario para alcanzar un desarrollo turístico sustentable. Además, contribuye a la mejora continua de la operación y la competitividad del establecimiento de alojamiento turístico, así como también asegurar una gestión responsable y consciente del impacto en el entorno y comunidades locales.

7.4. Permisos de Construcción

7.4.1. Ordenanza General de Urbanismo y Construcciones

La Ordenanza General de Urbanismo y Construcciones (OGUC) regula las condiciones técnicas y administrativas para el desarrollo urbano y la construcción en Chile. Esta ordenanza es un complemento de la Ley General de Urbanismos y Construcciones y debe ser considerada en la planificación y ejecución de proyectos de alojamiento turístico.

Dentro de los aspectos relevantes de esta ordenanza nos encontramos con el el uso de suelo, permisos de edificación, normas de habitabilidad y seguridad, trámites administrativos y documentación.

Desde marzo de 2019 es obligatoria la implementación del Decreto 50 del Ministerio de Vivienda y Urbanismo, orientado a la igualdad de oportunidades y la inclusión social de personas con discapacidad. Donde todo edificio destinado al hospedaje de personas, como hoteles, residenciales, pensiones o similares deberán cumplir con las normas generales de la Ordenanza General de Urbanismo y Construcciones. En virtud de ello es que SERNATUR con el apoyo del Ministerio de Vivienda y Urbanismo (Minvu) elaboró un documento llamado Orientaciones Técnicas de Referencia Ordenanza OGUC Decreto 50, donde aclara la aplicación del decreto y su exigencia para equipamientos del área turística.

7.4.2. Recepción Final de Obras

Para llevar a cabo la expansión de las cabañas, se debe trabajar con Dirección de Obras Municipales (DOM), demostrando que la construcción en la que operará el establecimiento de alojamiento turístico se ajusta a las normas urbanas y de edificación, la cual se demuestra mediante la Recepción Final de un Permiso de Edificación. Para comenzar el trámite se debe obtener en primer lugar un Certificado de Informaciones Previas, donde se detallan los requerimientos técnicos aplicables al proyecto, la localización del predio y si el destino solicitado es compatible con el uso de suelo permitido por el plan regulador. Una vez obtenido el Certificado de Informaciones Previas se podrá tramitar secuencialmente el Permiso de Edificación, el Certificado de Recepción de las Obras y el Certificado de Destino.

El siguiente paso corresponde a la tramitación de las autorizaciones sanitarias, las cuales son necesarias para el funcionamiento del alojamiento turístico, evaluando las características de las instalaciones y así evitar exposición a enfermedades o condiciones de seguridad inadecuadas. Las condiciones sanitarias mínimas están definidas en el Decreto 194, conocido como el Reglamento de Hoteles y Establecimientos Similares, e incluye diversas temáticas sanitarias como condiciones generales del establecimiento, manejo de residuos, control de vectores y disponibilidad de baños. El Ministerio de Salud es el organismo encargado de regular estos permisos y a la vez las Secretarías Regionales Ministeriales de Salud evalúan las solicitudes, otorgando o denegando la autorización en la región correspondiente.

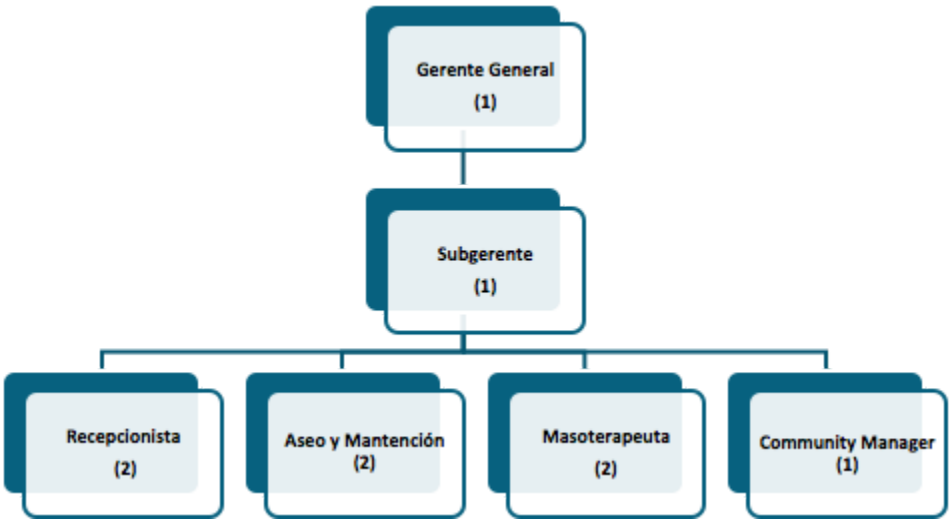
7.5. Organigrama y Descripción de Cargos

En el siguiente apartado se realizará el análisis de la estructura organizacional, descripción de cargos, funciones, requisitos y respectivas remuneraciones.

El personal del establecimiento tiene una estructura organizacional de tipo funcional, la cual divide el trabajo en unidades especializadas, con jerarquía, objetivos y deberes distintos, delimitando claramente las responsabilidades. En la siguiente figura se detalla el organigrama de la empresa.

Figura 39

Organigrama de la empresa



Nota: Organigrama propuesto para la empresa de Domos Quintero para la expansión.

A continuación, se establecerá la descripción de cada cargo siguiendo su jerarquización.

- Gerente General

Tabla 41

Descripción del cargo de Gerente General

Cargo	Gerente General
Supervisa a	Subgerente.
Nº de personal	1.
Objetivo General	Ser el responsable del cumplimiento de objetivos y ser el encargado del control financiero, recursos humanos y gestión estratégica. Finalmente, velar por el correcto funcionamiento de los distintos servicios ofrecidos en el establecimiento.
Perfil	i. Profesional titulado en Ingeniería Civil Industrial, Ingeniería Comercial o profesional universitario en Hotelería y Turismo. ii. Experiencia de al menos 2 años en un cargo directivo del sector turístico hotelero. iii. Capacidades de liderazgo y negociación. iv. Conocimientos de sustentabilidad. v. Nivel avanzado en inglés.
Funciones principales	i. Actualizar y alcanzar objetivos estratégicos. ii. Gestionar orientado hacia la calidad del servicio. iii. Mantenerse informado de las tendencias del negocio. iv. Elaborar y ejecutar Política de Sustentabilidad v. Elaborar y ejecutar plan de Responsabilidad Social Empresarial. vi. Fortalecer relaciones comerciales y participar en eventos, ferias y congresos del ecosistema turístico.
Remuneración	$1.350.000

Nota: Detalle de objetivos, perfil y funciones principales a ejecutar para el Gerente General considerando la expansión propuesta en la empresa de Domos Quintero.

- Subgerente

Tabla 42

Descripción del cargo de Subgerente

Cargo	Subgerente
Supervisa a	Recepcionista - Aseo y Ornato - Masoterapeuta - Community Manager.
Nº de personal	1.
Objetivo General	Ser el responsable de la tesorería, contabilidad y ventas del alojamiento turístico. Junto con velar por el correcto funcionamiento y desarrollo óptimo de las actividades y procesos diarios
Perfil	i. Educación de nivel superior en administración o contabilidad. ii. Capacidad de gestión y administración. iii. Manejo de Microsoft Office y página web.
Funciones principales	i. Llevar libros contables, pago de remuneraciones y pago de impuestos. ii. Mantener el inventario adecuado. iii. Planear estrategias de marketing, comunicación y ventas. iv. Controlar la ejecución de las operaciones. v. Reclutar y capacitar al personal. vi. Coordinador de reciclaje.
Remuneración	$100.000.000

Nota: Detalle de objetivos, perfil y funciones principales a ejecutar para el Subgerente considerando la expansión propuesta en la empresa de Domos Quintero.

- Community Manager

Tabla 43

Descripción del cargo de Community Manager

Cargo	Community Manager
Nº de personal	1.
Objetivo General	Gestionar y desarrollar la presencia del alojamiento en las redes sociales y plataformas de comunicación en línea para aumentar la visibilidad, atraer clientes potenciales y fortalecer la relación con la comunidad.
Perfil	i. Conocimientos en Marketing Digital y gestión de redes sociales. ii. Dominio de programas y herramientas de diseño gráfico. iii. Experiencia de al menos 1 año en la creación y gestión de contenido digital. iv. Habilidades de comunicación efectiva y creatividad. v. Capacidad para trabajar de manera autónoma y en equipo.
Funciones principales	i. Diseñar y ejecutar estrategias de marketing, comunicaciones y ventas. ii. Asistencia de reserva mediante redes sociales. iii. Creación de contenido para la empresa y guía turística online. iv. Monitorear y analizar el rendimiento de las campañas y la actividad en redes sociales, ajustando las estrategias según sea necesario.
Remuneración	$850.000

Nota: Detalle de objetivos, perfil y funciones principales a ejecutar para el Community Manager considerando la expansión propuesta en la empresa de Domos Quintero.

- Recepcionista

Tabla 44

Descripción del cargo de Recepcionista

Cargo	Recepcionista
Nº de personal	2.
Objetivo General	Cumplir con las labores encomendadas por el encargado de administración y ventas, brindando un excelente trato y servicio.
Perfil	i. Deseable estudio de administración turística ii. Experiencia de al menos 1 año en el sector turístico hotelero. iii. Carácter amable y empoderado. iv. Capacidad de control y planificación. v. Nivel de inglés básico.
Funciones principales	i. Controlar y monitorior el orden y correcto funcionamiento de los equipos e inmueble. ii. Encargado de la atención telefónica y asistencia de reserva. iii. Coordinar la llegada de clientes y controlar su salida. iv. Recepción de cliente e ingreso de información a la base de datos. v. Responder por los requerimientos de los clientes. vi. Cobro del servicio. vii. Encargado de la coordinación de turnos del masoterapeuta.
Remuneración	$750.000

Nota: Detalle de objetivos, perfil y funciones principales a ejecutar para los Recepcionistas considerando la expansión propuesta en la empresa de Domos Quintero.

- Aseo y Mantenimiento

Tabla 45

Descripción del cargo de Aseo y Mantenimiento

Cargo	Aseo y Mantención
Nº de personal	2.
Objetivo General	Responsable del aseo y orden de las instalaciones, manteniendo el establecimiento en las mejores condiciones.
Perfil	i. Personal amable, cordial y con buena disposición. ii. Enseñanza media completa. iii. Experiencia de al menos un año en servicio de limpieza. iv. Habilidades para resolver problemas básicos de mantenimiento.
Funciones principales	i. Limpieza y orden de habitaciones. ii. Lavar y cambiar ropa de cama y prendas. iii. Aseo y orden en terrazas y áreas comunes. iv. Matención de jardín y arreglos florales. v. Solucionar problemas de mantenimiento.
Remuneración	$650.000

Nota: Detalle de objetivos, perfil y funciones principales a ejecutar para el personal de Aseo y Mantenimiento considerando la expansión propuesta en la empresa de Domos Quintero.

- Masoterapeuta

Tabla 46

Descripción del cargo de Masoterapeuta

Cargo	Masoterapeuta
Nº de personal	2.
Objetivo General	Entregar el servicio de masajes de relajación a los huéspedes para promover su bienestar.
Perfil	i. Técnico masajista con formación en técnicas de relajación y masajes corporales. ii. Experiencia mínima de un año. iii.Habilidades de comunicación y trato amable. iv. Capacidad para personalizar los tratamientos según las necesidades individuales de los pacientes.
Funciones principales	i. Realizar masajes según horarios agendados. ii. Atención personalizada a los huéspedes. iii. Mantener el espacio de trabajo limpio y ordenado.
Remuneración	$400.000

Nota: Detalle de objetivos, perfil y funciones principales a ejecutar para el personal de Masoterapia considerando la expansión propuesta en la empresa de Domos Quintero.

La integración del nuevo personal como Subgerente y Community Manager es fundamental para alcanzar los objetivos propuestos en las operaciones con una mayor capacidad productiva y abarcando características de sustentabilidad. La selección de personal cualificado y comprometido para fortalecer las capacidades internas y garantizar la provisión de una experiencia de calidad para los huéspedes del establecimiento.

7.5.1. Reclutamiento y Selección

El reclutamiento consiste en atraer candidatos calificados y ocupar puestos laborales dentro de la organización. En este proceso se levanta la necesidad de personal en cada área en función de las labores a desarrollar y el nivel de conocimiento necesario.

Cuando la selección no se realiza bien puede impedir el ingreso de personal con mayor potencial o permitir el ingreso de una persona con influencia negativa que afectará el éxito de la organización.

El establecimiento de alojamiento turístico de Domos Quintero realizará la divulgación y ofrecerá al mercado oportunidades de empleo mediante convocatorias en las redes sociales corporativas, solicitando Curriculum Vitae y carta de presentación vía correo electrónico. Y mediante la Oficina Municipal de Información Laboral (OMIL) de Quintero.

Se deberá considerar las vacantes originadas por expansión de la empresa, creación de nuevos puestos o cargos, jubilaciones, fallecimientos, renuncias y despidos.

Una vez finalizada la fase de reclutamiento y disponiendo de un número adecuado de candidatos, se da paso al proceso de selección. Este proceso consiste en elegir entre los candidatos reclutados a la persona más idónea para el cargo.

El primer objetivo es la preselección, llegando a una primera distinción entre candidatos posiblemente adecuados en base a la información obtenida en el currículum y carta de presentación. Una vez definido el grupo de candidatos preseleccionados, se recurrirá a la realización de entrevistas, intentando recabar toda la información que no se pudo proporcionar a través de preguntas relacionadas a la experiencia, historia laboral, motivaciones e intereses.

La selección final se logra con los antecedentes anteriores, decidiendo al candidato de preferencia. Además de solicitar los documentos como cédula de identidad, certificados de título y cargas familiares.

Finalmente se prepara y suscribe el contrato de trabajo; y se somete a un programa de inducción.

7.5.2. Capacitación del Personal

El capital humano es un factor fundamental para el desarrollo de un proyecto turístico debido a que la entrega del servicio implica una vinculación permanente entre los que otorgan el servicio y aquello que lo reciben. Se capacitará al personal para brindar una experiencia inolvidable y enriquecedora a los turistas, familiarizándose con el turismo y cultura de la comuna, apoyados de los recursos que dispondrá el centro con respecto al patrimonio natural, cultural e histórico de Quintero.

Domos Quintero plantea aumentar la capacitación en planes formativos de oficios y certificar las competencias de sus trabajadores. De esta misma manera, se permitirá responder a las necesidades actuales de la industria e incorporar nuevas competencias para un mejor desarrollo y crecimiento.

A continuación, se detallan los procesos de capacitación más destacados:

- Programas de formación para la competitividad (PFC) creados por la Corporación

de Fomento de la producción (CORFO) tienen como objetivo contribuir a aumentar en la calidad y cantidad el trabajo calificado de la fuerza laboral del país, a través de cursos en distintas temáticas de capacitación según las necesidades de la industria.

- Sistema Inicial de Gestión Organizacional (SIGO), programa de capacitaciones y asistencias técnicas impulsado por la Subsecretaria de Turismo y Sernatur, que apunta a la implementación de herramientas de gestión en micro y pequeñas empresas, para la mejora en el desempeño en sus negocios.
- Ruta Digital por SERCOTEC, programa que busca entregar herramientas a las micro y pequeñas empresas, facilitando la incorporación y uso de tecnología en la gestión de sus negocios.
- Pymes en Línea por CORFO. Iniciativa que busca que las empresas aumenten sus ventas, bajen sus costos y mejoren su relación con clientes y proveedores, utilizando las tecnologías digitales disponibles.
- Cursos online de Sence. Cursos para la industria turística correspondientes a introducción al ecoturismo, diseñador de oferta turística, promotor turístico y representante telefónico en turismo.
- Academia Emprende de Banco Estado. Es un espacio digital de contenido de apoyo a la gestión del negocio en formato escrito y también audiovisual.

7.6. Planilla de Remuneraciones

De acuerdo con el plan de trabajo y en base a los sueldos que existen en el mercado, se detalla la siguiente con la planilla de remuneraciones:

Tabla 47

Planilla de remuneraciones para los cargos propuestos en la expansión de Domos Quintero

Cargo	Sueldo Mensual	Nº de Personas	Total Mensual	Total Anual
Gerente General	$1.350.000	1	$1.350.000	$16.200.000
Subgerente	$1.000.000	1	$1.000.000	$12.000.000
Community Manager	$850.000	1	$850.000	$10.200.000
Recepcionista	$750.000	2	$1.500.000	$18.000.000
Aseo y Mantención	$650.000	2	$1.300.000	$15.600.000
Masoterapeuta	$400.000	2	$800.000	$9.600.000
Total	**$5.000.000**	**9**	**$6.800.000**	**$81.600.000**

Nota: Detalle mensual y anual de remuneraciones por cargo.

Esta estructura de remuneraciones permite asegurar que cada área de operación de la empresa esté cubierta por personal capacitado que mantenga la calidad del servicio y satisfacción del cliente.

8. ESTUDIO ECONÓMICO

El análisis económico determina el monto de los recursos económicos necesarios para la realización del proyecto, el costo total de la operación de la empresa y el cálculo de indicadores que sirven de base para la evaluación económica.

Es importante mencionar en este punto el contexto de la empresa, la cual inició actividades en 2019 con dos domos y cinco años después, consideran la opción de expandirse con dos domos adicionales e implementar mejoras sustentables.

Es por esto que es necesario realizar una comparación entre la rentabilidad que tendría el proyecto manteniendo sus operaciones con dos domos versus la rentabilidad que tendría el proyecto considerando la expansión y las mejoras.

8.1. Horizonte Temporal

Se opta por evaluar los flujos a 5 años, este período es suficientemente largo para evaluar la efectividad de las estrategias de promoción y operación, así como para realizar ajustes necesarios, mientras se minimiza la incertidumbre y el riesgo asociados con pronósticos a largo plazo.

Además, dado que el mercado sustentable está en una etapa naciente, es propenso a la entrada de nuevos competidores frente a los cuales se debe modificar el plan estratégico y, por tanto, las proyecciones a corto y mediano plazo se vuelven aún más cruciales para mantener la competitividad y la relevancia en un entorno dinámico. En resumen, cinco años ofrecen un equilibrio entre la visibilidad futura y la capacidad de respuesta a las dinámicas del mercado turístico local.

8.2. Inflación

La inflación es un factor determinante en la proyección de los flujos del proyecto. Según la proyección del Banco Central, la variación del IPC culminará el 2024 en torno al 4,5%. Según esta proyección más los datos de inflación desde el año 2019 se obtiene la siguiente tabla de inflación histórica y proyectada.

Tabla 48

Inflación desde 2019 hasta 2028

	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Inflación	2,3%	3,0%	4,5%	11,7%	7,6%	4,5%	4,0%	3,5%	3,0%	3,0%

Nota: Elaboración propia con datos del Banco Central.

Estos porcentajes de inflación se utilizan en la proyección de las tarifas, influyendo directamente en los ingresos del proyecto, además, se utiliza para proyectar cualquier precio a lo largo de la evaluación y para el cálculo de la depreciación con su respectiva proyección considerando la corrección monetaria.

Cabe mencionar que la evaluación de este proyecto es en peso chileno, por lo que, es imperativo que los resultados del estudio representen la inflación de cada periodo.

8.3. Ingresos por Venta

Los ingresos se calculan según las noches ocupadas y sus respectivos precios, estos varían en cada periodo dependiendo de la demanda y el factor de inflación sobre las tarifas.

Se proyectan los ingresos del proyecto manteniendo su capacidad actual de dos domos; adicionalmente, los ingresos del proyecto con expansión.

En la siguiente tabla se muestran los ingresos proyectados para la empresa donde se considera su capacidad operacional actual de 728 noches disponibles al año y se aplica una ocupación del 96,5% obtenida el 2023, quedando un total de 703 noches. Para el cálculo de los ingresos de la empresa con solo dos domos se emplea la tasa de ocupación obtenida con 703 noches reservadas al año, siendo esta la máxima capacidad operacional que deja rango para noches de margen de error y mantención.

Tabla 49

Ingresos de la empresa proyectados a cinco períodos en condiciones actuales

Proyecto	Periodo	% de Ocupación	Precio por noche	Dda Anual	Ing Anual
Actual	Periodo 1	96,5%	$158.823	703	**$111.652.782**
	Periodo 2	96,5%	$165.970	703	**$116.677.157**
	Periodo 3	96,5%	$172.609	703	**$121.344.243**
	Periodo 4	96,5%	$178.650	703	**$125.591.292**
	Periodo 5	96,5%	$184.010	703	**$129.359.030**

Nota: Elaboración propia

La tarifa para el periodo 1 es de $189.000 con IVA por noche, igual a $158.823 sin IVA, tarifa que aumenta en cada periodo en proporción a la inflación.

Para la expansión se considera la disposición de pago adicional que los clientes tienen por establecimientos sustentables, equivalente a $11.000, por lo que, los dos domos actuales con mejoras sustentables pasarían a tener una tarifa de $200.000, mientras que los dos domos nuevos, tendrían una tarifa de $179.000, este monto se explica por un menor tamaño de la infraestructura respecto a los domos actuales y por una menor cercanía al mar.

La siguiente tabla muestra la proyección de ingresos considerando un aumento progresivo de las tarifas en relación a la inflación. En cuanto a la demanda, se considera que los dos domos actuales mantienen su tasa de ocupación actual de 703 noches, mientras que una tasa del 5,4% en la ocupación cada año impactaría aumentando la demanda de los domos nuevos.

Tabla 50

Ingresos de la empresa proyectados a cinco períodos con expansión

Proyecto	Periodo	Domos Actuales			Domos Nuevos			Total por Periodo		
		Tarifa	Dda Anual	Ing Anual	Tarifa	Dda Anual	Ing Anual	% de Ocupación	Dda	Ingresos
Expansión	Periodo 1	$168.067	703	$118.151.101	$150.420	389	$58.513.380	**75,0%**	**1.092**	**$176.664.481**
	Periodo 2	$175.630	703	$123.467.901	$157.189	468	$73.505.302	**80,4%**	**1.171**	**$196.973.203**
	Periodo 3	$182.655	703	$128.406.617	$163.476	546	$89.298.687	**85,8%**	**1.249**	**$217.705.304**
	Periodo 4	$189.048	703	$132.900.848	$169.198	625	$105.727.175	**91,2%**	**1.328**	**$238.628.023**
	Periodo 5	$194.720	703	$136.887.874	$174.274	703	$122.521.646	**96,5%**	**1.406**	**$259.409.520**

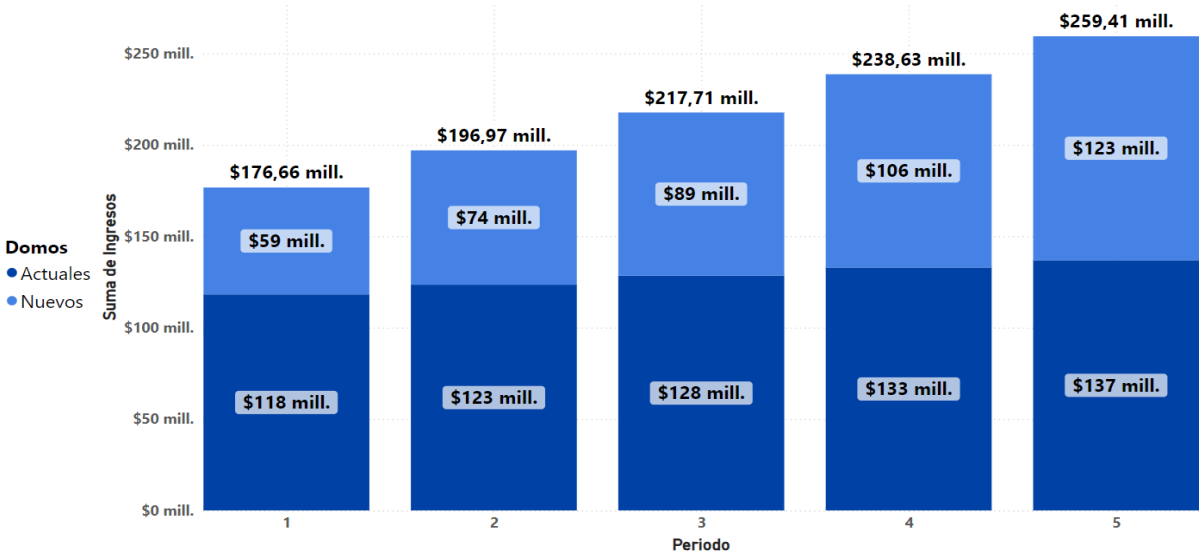
Nota: Elaboración propia

Como se puede observar en la tabla, se considera una tasa de ocupación inicial de 75%

equivalente a 1.092 noches por sobre las 1.456 disponibles según la capacidad operacional; tasa de ocupación que crece hasta un 96,5% en el periodo 5 alcanzando la máxima capacidad operacional con 1.406 noches reservada al año. El resumen de los datos presentados en la tabla anterior se pueden ver en el siguiente gráfico.

Figura 40

Gráfico de ingresos para el proyecto con expansión



Nota: Precios sin IVA a mayo de 2024 para el año 1, ajustado anualmente por inflación. Elaboración propia.

Los ingresos tendrían una variación de 11,5% del primer al segundo periodo, creciendo en total un 46,8% desde el primer periodo al último.

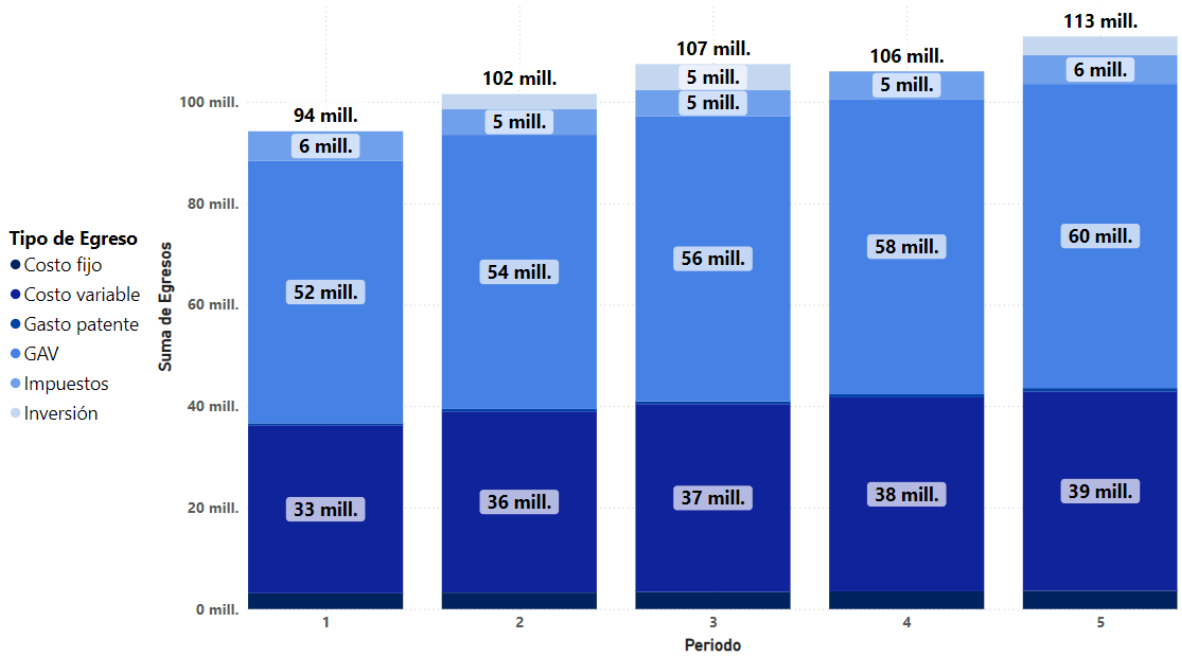
Respecto a los domos nuevos de la expansión, parten el primer periodo con un aporte a los ingresos del 33,1%, aumentando cada año hasta llegar a un 47,2% en el último periodo.

8.4. Egresos

Tanto para la evaluación del proyecto en condiciones actuales como para la evaluación con dos domos adicionales y las mejoras sustentables, tenemos egresos por pago de patente, impuestos, gastos de administración y venta (GAV), costos fijos y variables, los cuales se detallan a continuación:

Figura 41

Gráfico de egresos para el proyecto en condiciones actuales



Nota: Precios sin IVA a mayo de 2024 para el año 1, ajustado anualmente por inflación. Elaboración propia.

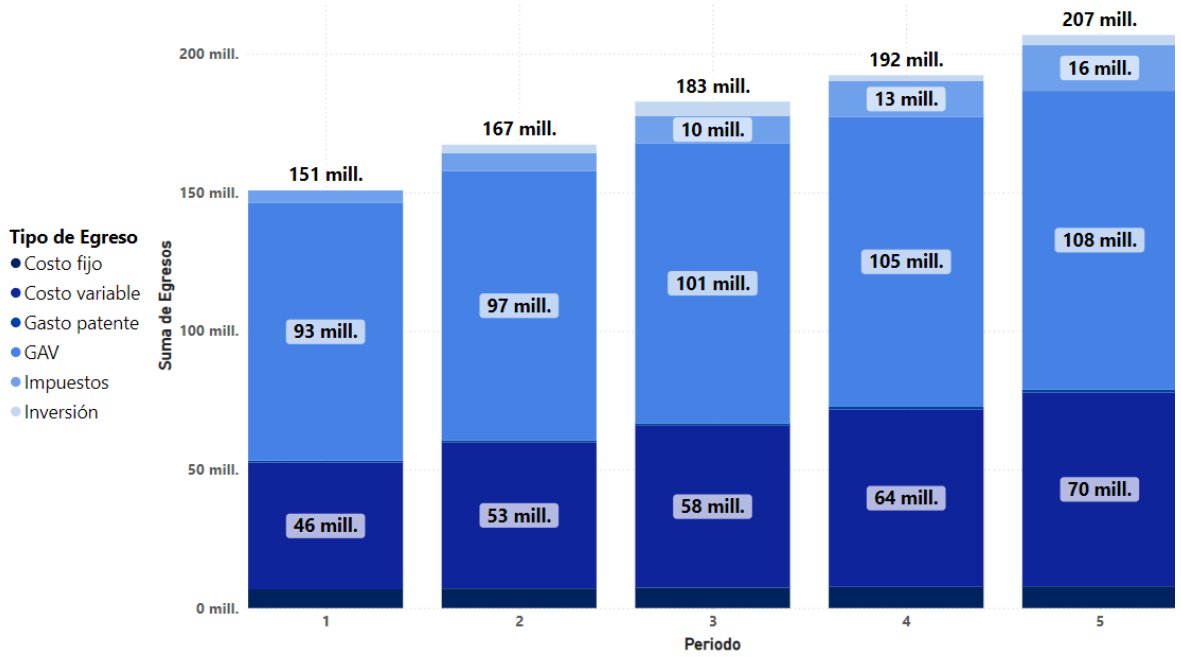
De los egresos con los dos domos actuales destacan los GAV representando un 54,9% de las salidas de efectivo para el primer periodo, los costos variables también destacan aportando con un 35,2% de los egresos.

Para el periodo 3 existe un aumento en los egresos explicado por una necesidad de la empresa de reinversión en activos fijos que bordea los 5 millones de pesos.

Los egresos totales del periodo 1 aumentan en un 60% cuando se analizan considerando la expansión como muestra la siguiente figura:

Figura 42

Gráfico de egresos para el proyecto con expansión



Nota: Precios sin IVA a mayo de 2024 para el año 1, ajustado anualmente por inflación. Elaboración propia.

De los egresos para el proyecto con expansión destacan también los GAV, aportando un 61,7% de las salidas de efectivo en el primer periodo, le siguen los costos variables con un 30,3%.

Los egresos cuyo aporte varía positivamente a lo largo de la evaluación son los impuestos que crecen significativamente en la medida que el patrimonio de la empresa crece, al igual que el costo de la patente.

A continuación, se detallan los tipos de egresos para el proyecto con expansión.

8.4.1. Gastos de Administración y Venta

El 87,7% de los GAV corresponde a remuneraciones, la segunda categoría que más aporta son los gastos por servicios múltiples no operacionales como luz, agua, internet y el pago a contador, representando un 5,7% de los GAV.

La siguiente tabla detalla los montos de cada tipo de gasto de administración y venta:

Tabla 51

Gastos de administración y venta para proyecto con expansión

GAV	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Remuneraciones	$81.600.000	$85.272.000	$88.682.880	$91.786.781	$94.540.384
Servicios múltiples	$5.309.635	$5.553.062	$5.776.676	$5.987.007	$6.173.666
Dominio y Hosting	$62.760	$65.584	$68.207	$70.594	$72.712
Mantención Página Web	$201.681	$210.756	$219.187	$226.858	$233.664
Materiales de oficina	$264.000	$275.880	$286.915	$296.957	$305.866
Promociones y publicidad	$1.134.454	$1.185.504	$1.232.924	$1.276.077	$1.314.359
Imprevistos	$4.428.626	$4.628.139	$4.813.339	$4.982.214	$5.132.033
Total	**$93.001.155**	**$97.190.926**	**$101.080.128**	**$104.626.488**	**$107.772.684**

Nota: Precios sin IVA a mayo de 2024 para el año 1, ajustado anualmente por inflación. Elaboración propia.

Se observa un crecimiento del 4,5% del total de GAV para el segundo año, bajando a un 4% para el año 3 y 3,5% para el año 4, mientras que para el último periodo existe un incremento del 3%.

Se considera un porcentaje para imprevistos de 5% del total parcial de los GAV.

8.4.2. Costos Variables

Los costos variables son la segunda categoría que más aporta a los egresos totales, y se componen en su mayoría por el monto de luz operacional, seguido de los costos por entrega de desayuno y tabla de bienvenida, ambos parte del servicio de Domos Quintero, el detalle se puede ver en la siguiente tabla.

Tabla 52

Costos variables para proyecto con expansión

Costos	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Luz	$19.018.638	$21.354.459	$23.716.342	$26.195.340	$28.645.747
Tabla de Bienvenida	$9.176.471	$10.791.776	$11.967.586	$13.031.295	$14.199.751
Desayuno	$8.258.824	$9.712.599	$10.770.827	$11.728.166	$12.779.776
Higiene	$3.272.941	$3.849.067	$4.268.439	$4.647.829	$5.064.578
Aseo	$2.459.294	$2.892.196	$3.207.313	$3.492.387	$3.805.533
Masaje	$871.765	$1.025.219	$1.136.921	$1.237.973	$1.348.976
Agua	$477.217	$534.717	$593.539	$653.031	$711.728
Imprevistos	$2.152.897	$2.481.266	$2.753.371	$3.016.649	$3.292.218
Total Costos Variables	**$45.688.046**	**$52.641.298**	**$58.414.338**	**$64.002.671**	**$69.848.306**

Nota: Precios sin IVA a mayo de 2024 para el año 1, ajustado anualmente por inflación. Elaboración propia.

En cuanto a la luz, destaca el uso de aire acondicionado que aporta con casi un 45% del total del consumo energético y las bombas de calor utilizadas para calentar el agua de las tinajas con un aporte de casi 22% al consumo.

Respecto al servicio de alimentación, se destinan $8.403 pesos sin iva para la tabla de bienvenida y $7.563 para el desayuno, considerando dos personas.

En higiene se consideran artículos como shampoo, acondicionador, jabón y papel higiénico, mientras que en aseo se consideran artículos como cloro, lavalozas, entre otros.

Al periodo 2 existe una variación de 15,22% en el total de los costos variables, y una variación acumulada del periodo 1 al 5 del 52,8%.

Se considera un porcentaje para imprevistos de 5% del total parcial de los costos variables.

8.4.3. Costos Fijos

Los costos fijos constituyen un 4,5% de los egresos totales y se componen en su mayoría por el pago de seguro contra incendios y robos, pago equivalente al 44,5% de los costos fijos totales.

Tabla 53

Costos fijos para proyecto con expansión

Costos	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Suscripción Netflix	$118.891	$124.241	$129.210	$133.733	$137.745
Seguro	$3.025.210	$3.161.345	$3.287.798	$3.402.871	$3.504.957
Mantención Piscina	$838.387	$876.114	$911.159	$943.049	$971.341
Mantención Tinaja	$1.149.378	$1.201.100	$1.249.144	$1.292.864	$1.331.650
Mantención Áreas Comunes	$665.345	$695.285	$723.096	$748.405	$770.857
Reciclaje	$679.341	$709.912	$738.308	$764.149	$787.073
Imprevistos	$323.828	$338.400	$351.936	$364.254	$375.181
Total Costos Fijos	**$6.800.379**	**$7.106.396**	**$7.390.652**	**$7.649.325**	**$7.878.804**

Nota: Precios sin IVA a mayo de 2024 para el año 1, ajustado anualmente por inflación. Elaboración propia.

Cabe destacar que se considera un gasto fijo por recolección de residuos reciclados como parte de las mejoras sustentables en la empresa.

Se considera un porcentaje para imprevistos del 5% del total parcial de los costos fijos.

8.4.4. Impuestos

Respecto a los impuestos, se gravan las rentas de la empresa con el Impuesto de Primera Categoría, tributo que se aplica con la tasa del 27%.

Tabla 54

Impuestos para proyecto con expansión

	Periodo 1	Periodo 2	Periodo 3	Periodo 4	Periodo 5
Impuestos	$ 4.527.636	$ 6.507.158	$ 9.890.660	$ 12.885.406	$ 16.491.685

Nota: Elaboración propia.

El impuesto varía al periodo 2 en un 43,72%, aumentando más de tres veces para el último periodo.

8.5. Depreciación y Amortización

Se realiza una depreciación acelerada de los bienes considerando la tabla de vida útil fijada por el SII, a continuación, se muestra la proyección de la depreciación para cada periodo considerando corrección monetaria.

Tabla 55

Depreciación para proyecto con expansión

	Periodo 1	Periodo 2	Periodo 3	Periodo 4	Periodo 5
Depreciación	$ 14.405.882	$ 15.934.000	$ 14.188.115	$ 14.625.816	$ 12.829.412

Nota: Elaboración propia.

Para ver más detalle respecto a la depreciación ver Anexo 11.

En cuanto a la amortización, se considera evaluar el proyecto financiado por un crédito equivalente al 50% del monto total de la expansión a una tasa de interés mensual del 1,06%, siendo la tasa más alta informada por el Banco Central en lo que va del año a mayo de 2024. Se evalúan las opciones de crédito a un periodo de 36 meses:

Tabla 56

Amortización del crédito a 36 meses

Periodo	Monto	Interés	Amortización	Cuota
Año 0	$40.723.165	$0	$0	$0
Año 1	$28.822.644	$4.493.507	$11.900.521	$16.394.028
Año 2	$15.320.140	$2.891.523	$13.502.505	$16.394.028
Año 3	$0	$1.073.889	$15.320.139	$16.394.028

Nota: Elaboración propia.

8.6. Tasa de Descuento

Para la evaluación económica es fundamental calcular la tasa de descuento, que se utiliza para descontar los flujos de caja futuros del proyecto y así obtener el valor actual neto (VAN). Se diferencia la tasa de descuento a utilizar para la evaluación de proyecto puro y la evaluación con financiamiento.

En el caso de proyecto puro, se calcula la tasa de descuento empleando el Modelo de Valoración de Activos de Capital (CAPM), que proporciona un marco basado en la relación entre el riesgo y el retorno esperado de una inversión. Este modelo es seleccionado debido a que el proyecto tiene una financiación única mediante capital propio, sin recurrir a una deuda.

La fórmula del método CAPM nos indica que:

E (ri) = rf + B * [E(rm) - rf]

Donde:

E (ri): Es la tasa de rendimiento esperada de capital sobre el activo i.

rf: Rendimiento de un activo libre de riesgo.

B: Cantidad de riesgo con respecto al portafolio del mercado.

E(rm): Rendimiento del mercado.

Rf: 5,71 (tasa de interés bono del banco central)

Para el cálculo, se considera la tasa libre de riesgo a partir de los bonos del gobierno chileno, la estimación del beta basado en el nivel de riesgo del sector de alojamiento turístico, y la determinación de la prima de riesgo del mercado utilizando rendimientos históricos del mercado de acciones.

Según la data de A. Damodara, la prima de riesgo del mercado en Chile es del 5,84% incluyendo datos históricos y estimaciones actuales. Mientras que para el cálculo de beta para la industria hotelera, a nivel global, es de 0,98, resultando en una tasa de descuento del 11,4% en el caso de evaluación con proyecto puro.

En resumen, la tasa de descuento del 11,4% se justifica plenamente considerando el riesgo inherente del sector turístico, la naturaleza de la expansión propuesta, el contexto económico local y regional, y el historial de operación del negocio. Esta tasa proporciona una base sólida para evaluar la viabilidad económica del proyecto y asegurar que los retornos esperados compensen adecuadamente el riesgo asumido.

Para el caso de evaluación con proyecto financiado, se calcula la tasa de descuento empleando el Modelo del Costo Promedio Ponderado de Capital (WACC) es una fórmula utilizada en finanzas para calcular el costo promedio de capital de una empresa, ponderado según

las proporciones de cada fuente de financiamiento (deuda y capital) en la estructura de capital de la empresa. El WACC es crucial para la valoración de proyectos de inversión y empresas, ya que sirve como tasa de descuento para descontar los flujos de caja futuros y determinar su valor presente.

La fórmula general del WACC es:

$$WACC = (E / (E+D)) + [(D / (E+D)) * rd * (1-T)]$$

Donde:

E: Valor de mercado del capital propio (equity).

D: Valor de mercado de la deuda.

re: Costo del capital propio (retorno requerido por los accionistas).

rd: Costo de la deuda (tasa de interés de la deuda).

T: Tasa impositiva corporativa.

Considerando una financiación del tipo 50% deuda y 50% capital propio, una tasa de interés anual del 12,7% y una tasa impositiva del 27%, la tasa de descuento para el proyecto financiado resulta en 10,3%.

8.7. Inversión y Capital de Trabajo

A continuación se detalla la inversión y el capital de trabajo necesario para la puesta en marcha de la expansión y las mejoras sustentables, se opta por una estrategia de inversión inicial que permita instalar la infraestructura, seguida de una serie de inversiones planificadas para mantener y mejorar la operación del proyecto a lo largo del tiempo. Esto sugiere un enfoque estratégico hacia la sostenibilidad y la longevidad del proyecto, asegurando que las instalaciones permanezcan actualizadas y operativas con el tiempo.

Tabla 57

Proyección de inversión y capital de trabajo

Inversión y Capital de Trabajo	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Equipos	$6.128.109					
Mobiliario	$2.873.714					
Domos y terraza	$31.019.176					
Mejoras Sustentables	$14.495.697					
Decoración	$739.294					
Textil	$1.707.059					
Exterior	$3.694.067					
Baño	$1.383.042					
Menaje	$176.387					
Reinversión	$0	$0	$3.000.854	$5.139.194	$2.116.680	$3.691.071
Inversión	**$62.216.546**	**$0**	**$3.000.854**	**$5.139.194**	**$2.116.680**	**$3.691.071**
Mano de Obra Instalación Domos	$13.293.933					
Instalación Sistema Fotovoltaico	$520.000					
Armado de Muebles e Instalación de Máquinas	$400.000					
Adaptación del Terreno	$1.554.622					
Servicio	$420.000					
Promoción y Publicidad	$840.000					
Inventario	$285.000					
Imprevistos	$1.731.356					
Capital de Trabajo	**$19.044.911**	**$0**	**$0**	**$0**	**$0**	**$0**
Total Inv-CT	**$81.261.457**	**$0**	**$3.000.854**	**$5.139.194**	**$2.116.680**	**$3.691.071**

Nota: Precios sin IVA a mayo de 2024 para el año 1, ajustado anualmente por inflación. Elaboración propia.

La mayor parte de la inversión inicial se destina a la infraestructura física, incluyendo domos, terraza, mejoras sustentables, y la mano de obra para la instalación de domos. Esto refleja un enfoque en la creación de una infraestructura robusta y sostenible desde el principio.

Domos y terraza ($31.019.176) y mejoras sustentables ($14.495.697) son las partidas más grandes, lo que indica una inversión considerable en tecnología y estructuras sostenibles.

Mano de obra y adaptación del terreno también representan una inversión significativa para asegurar que todo esté correctamente instalado y preparado.

8.8. Flujo de Caja Proyectado

En el flujo de caja se puede apreciar en detalle los flujos de dinero que se generan en la empresa periodo a periodo. Se procede a analizar el flujo de caja puro considerando todos los supuestos e información expuesta previamente, para luego presentar un escenario de financiamiento que pueda afectar el proyecto.

8.8.1. Flujo de Caja Puro del Proyecto en Condiciones Actuales

Tabla 58

Flujo de caja puro del proyecto en condiciones actuales

Flujo de caja puro proyectado	Periodo 1	Periodo 2	Periodo 3	Periodo 4	Periodo 5
+ Ingresos	$ 111.652.782	$ 116.677.157	$121.344.243	$125.591.292	$ 129.359.030
- Costo variable	$ -33.124.818	$ -35.715.932	$ -37.027.446	$ -38.239.171	$ -39.292.863
- Costo fijo	$ -3.120.035	$ -3.260.437	$ -3.390.854	$ -3.509.534	$ -3.614.820
- Gastos administración y venta	$ -51.747.334	$ -54.078.761	$ -56.242.832	$ -58.216.427	$ -59.967.330
Utilidad bruta	**$ 23.660.595**	**$ 23.622.027**	**$ 24.683.111**	**$ 25.626.159**	**$ 26.484.017**
- Depreciación	$ -2.074.616	$ -5.014.418	$ -5.754.738	$ -5.422.832	$ -5.530.524
Utilidad antes de impuestos	**$ 21.585.979**	**$ 18.607.609**	**$ 18.928.373**	**$ 20.203.327**	**$ 20.953.493**
- Impuestos	$ -5.828.214	$ -5.024.055	$ -5.110.661	$ -5.454.898	$ -5.657.443
Utilidad después de impuestos	**$ 15.757.764**	**$ 13.583.555**	**$ 13.817.712**	**$ 14.748.429**	**$ 15.296.050**
+ Depreciación	$ 2.074.616	$ 5.014.418	$ 5.754.738	$ 5.422.832	$ 5.530.524
- Gasto patente	$ -394.532	$ -471.348	$ -536.909	$ -603.313	$ -674.039
Flujo de caja operacional	**$ 17.437.849**	**$ 18.126.625**	**$ 19.035.541**	**$ 19.567.948**	**$ 20.152.535**
- Inversión	$ -	$ -3.000.854	$ -5.139.194	$ -	$ -3.691.071
- Capital de Trabajo	$ -	$ -	$ -	$ -	$ -
+ Valor Residual	$ -	$ -	$ -	$ -	$ 171.648.667
Flujo de caja neto	**$ 17.437.849**	**$ 15.125.771**	**$ 13.896.347**	**$ 19.567.948**	**$ 188.110.132**
Flujo de caja acumulado	**$ 17.437.849**	**$ 32.563.620**	**$ 46.459.967**	**$ 66.027.916**	**$ 254.138.047**

Nota: Precios sin IVA a mayo de 2024 para el año 1, ajustado anualmente por inflación. Elaboración propia.

El flujo de caja proyectado muestra un crecimiento consistente en los ingresos durante los cinco períodos, comenzando con $111.652.782 en el primer período y alcanzando $129.359.030 en el quinto. Los costos variables y fijos también aumentan, pero en menor proporción, permitiendo un incremento en la utilidad bruta. Sin embargo, la depreciación y los impuestos reducen significativamente la utilidad antes de impuestos, especialmente notable en el segundo período debido a un aumento considerable en la depreciación. A pesar de esto, la utilidad después de impuestos sigue siendo positiva y creciente.

El flujo de caja operacional muestra una tendencia ascendente, reflejando una gestión efectiva de los costos y la capacidad de generar efectivo de las operaciones. Sin embargo, se observa una disminución en el flujo de caja neto en los períodos donde se realizan inversiones significativas (período 2 y 3). Al final del período 5, el flujo de caja neto se incrementa

considerablemente debido al valor residual de $171.648.667, resultando en un flujo de caja acumulado de $254.138.047, indicando una sólida posición de liquidez a largo plazo.

En resumen, la empresa proyecta un desempeño financiero saludable con un crecimiento sostenido en los ingresos y la generación de efectivo, aunque se enfrenta a desafíos temporales por inversiones, compensado por un significativo valor residual al final del período.

8.8.2. Flujo de Caja Puro del Proyecto con Expansión

Tabla 59

Flujo de caja puro del proyecto con expansión

Flujo de caja puro proyectado	Periodo 0	Periodo 1	Periodo 2	Periodo 3	Periodo 4	Periodo 5
+ Ingresos		$ 176.664.481	$ 196.973.203	$ 217.705.304	$ 238.628.023	$ 259.409.520
- Costo variable		$ -45.688.046	$ -52.641.298	$ -58.414.338	$ -64.002.671	$ -69.848.306
- Costo fijo		$ -6.800.379	$ -7.106.396	$ -7.390.652	$ -7.649.325	$ -7.878.804
- Gastos administración y venta		$ -93.001.155	$ -97.190.926	$ -101.080.128	$ -104.626.488	$ -107.772.684
Utilidad bruta	**$ -**	**$ 31.174.901**	**$ 40.034.583**	**$ 50.820.186**	**$ 62.349.541**	**$ 73.909.726**
- Depreciación		$ -14.405.882	$ -15.934.000	$ -14.188.115	$ -14.625.816	$ -12.829.412
Utilidad antes de impuestos	**$ -**	**$ 16.769.019**	**$ 24.100.583**	**$ 36.632.071**	**$ 47.723.725**	**$ 61.080.314**
- Impuestos	$ -	$ -4.527.636	$ -6.507.158	$ -9.890.660	$ -12.885.406	$ -16.491.685
Utilidad después de impuestos	**$ -**	**$ 12.241.383**	**$ 17.593.425**	**$ 26.741.411**	**$ 34.838.319**	**$ 44.588.629**
+ Depreciación	$ -	$ 14.405.882	$ 15.934.000	$ 14.188.115	$ 14.625.816	$ 12.829.412
- Gasto patente		$ -705.615	$ -763.294	$ -847.444	$ -976.914	$ -1.146.221
Flujo de caja operacional	**$ -**	**$ 25.941.650**	**$ 32.764.131**	**$ 40.082.082**	**$ 48.487.221**	**$ 56.271.820**
- Inversión	$ -62.216.546	$ -	$ -3.000.854	$ -5.139.194	$ -2.116.680	$ -3.691.071
- Capital de Trabajo	$ -19.044.911	$ -	$ -	$ -	$ -	$ -
+ Valor Residual						$ 406.759.123
Flujo de caja neto	**$ -81.261.457**	**$ 25.941.650**	**$ 29.763.277**	**$ 34.942.888**	**$ 46.370.540**	**$ 459.339.872**
Flujo de caja acumulado	**$ -81.261.457**	**$ -55.319.807**	**$ -25.556.530**	**$ 9.386.358**	**$ 55.756.898**	**$ 515.096.770**

Nota: Precios sin IVA a mayo de 2024 para el año 1, ajustado anualmente por inflación. Elaboración propia.

Este flujo de caja proyectado muestra la empresa considerando la expansión y las mejoras sustentables. Los ingresos crecen sustancialmente respecto a la proyección de ingresos del proyecto en condiciones actuales, esto por efecto de la mayor capacidad operativa, la captación de nueva demanda interesada en opciones sustentables y el aumento en las tarifas según la mayor disposición de pago de la demanda insatisfecha.

Los costos variables y fijos aumentan en proporción a los ingresos, reflejando un incremento en la escala operativa. La utilidad bruta comienza en $31.174.901 en el periodo 1

versus los $23.660.595 en el mismo periodo para el proyecto con solo los dos domos actuales; y se eleva a $73,909,726 en el periodo 5, indicando una mejora en la eficiencia operativa.

La depreciación es considerable en todos los periodos, señalando inversiones significativas en activos fijos. La utilidad después de impuestos sigue una tendencia ascendente, pasando de $12.241.383 en el periodo 1 a $44.588.629 en el periodo 5. El flujo de caja operacional también aumenta consistentemente, reflejando una gestión efectiva del efectivo generado por las operaciones.

El flujo de caja neto es inicialmente negativo debido a grandes inversiones iniciales y capital de trabajo en el periodo 0. Sin embargo, se recupera rápidamente, culminando en un valor residual significativo de $406.759.123 en el periodo 5, llevando el flujo de caja acumulado a $515.096.770. Este flujo de caja proyectado sugiere una empresa con un sólido potencial de crecimiento a largo plazo, capaz de generar y mantener altos niveles de liquidez.

8.8.3. Flujo de Caja con Financiamiento del Proyecto con Expansión

Se proyecta los flujos netos para el proyecto con financiamiento.

Tabla 60

Flujo de caja con financiamiento del proyecto con expansión

Flujo de caja puro proyectado	Periodo 0	Periodo 1	Periodo 2	Periodo 3	Periodo 4	Periodo 5
+ Ingresos		$ 176.664.481	$ 196.973.203	$ 217.705.304	$ 238.628.023	$ 259.409.520
- Costo variable		$ -45.688.046	$ -52.641.298	$ -58.414.338	$ -64.002.671	$ -69.848.306
- Costo fijo		$ -6.800.379	$ -7.106.396	$ -7.390.652	$ -7.649.325	$ -7.878.804
- Gastos administración y venta		$ -93.001.155	$ -97.190.926	$ -101.080.128	$ -104.626.488	$ -107.772.684
Utilidad bruta	**$ -**	**$ 31.174.901**	**$ 40.034.583**	**$ 50.820.186**	**$ 62.349.541**	**$ 73.909.726**
- Depreciación		$ -14.405.882	$ -15.934.000	$ -14.188.115	$ -14.625.816	$ -12.829.412
- Intereses	$ -	$ -4.493.507	$ -2.891.523	$ -1.073.889	$ -	$ -
Utilidad antes de impuestos	**$ -**	**$ 12.275.511**	**$ 21.209.059**	**$ 35.558.182**	**$ 47.723.725**	**$ 61.080.314**
- Impuestos	$ -	$ -3.314.389	$ -5.726.447	$ -9.600.710	$ -12.885.406	$ -16.491.685
Utilidad después de impuestos	**$ -**	**$ 8.961.122**	**$ 15.482.612**	**$ 25.957.472**	**$ 34.838.319**	**$ 44.588.629**
+ Depreciación	$ -	$ 14.405.882	$ 15.934.000	$ 14.188.115	$ 14.625.816	$ 12.829.412
- Gasto patente		$ -705.615	$ -763.294	$ -847.444	$ -976.914	$ -1.146.221
Flujo de caja operacional	**$ -**	**$ 22.661.389**	**$ 30.653.318**	**$ 39.298.143**	**$ 48.487.221**	**$ 56.271.820**
- Inversión	$-62.216.546	$ -	$ -3.000.854	$ -5.139.194	$ -2.116.680	$ -3.691.071
- Capital de Trabajo	$-19.044.911	$ -	$ -	$ -	$ -	
- Amortización crédito	$ 40.723.165	$ -11.900.521	$ -13.502.505	$ -15.320.139	$ -	$ -
+ Valor Residual	$ -	$ -	$ -	$ -	$ -	$ 448.653.090
Flujo de caja neto	**$-40.538.292**	**$ 10.760.869**	**$ 14.149.960**	**$ 18.838.810**	**$ 46.370.540**	**$ 501.233.838**
Flujo de caja acumulado	**$-40.538.292**	**$ -29.777.423**	**$ -15.627.463**	**$ 3.211.347**	**$ 49.581.887**	**$ 550.815.725**

Nota: Precios sin IVA a mayo de 2024 para el año 1, ajustado anualmente por inflación.

Elaboración propia.

Este flujo de caja proyectado incluye un crédito a 3 años que impacta notablemente la estructura financiera. Este crédito no afecta la utilidad bruta, mientras que la inclusión de intereses por el crédito reduce la utilidad antes de impuestos en los primeros tres periodos, pero se elimina en los periodos posteriores. La utilidad después de impuestos se recupera, pasando de $8.961.122 en el periodo 1 a $44.588.629 en el periodo 5.

El flujo de caja operacional sigue una tendencia ascendente, aumentando de $22.661.389 en el periodo 1 a $56.271.820 en el periodo 5. La amortización del crédito afecta los flujos de caja netos en los primeros tres periodos, pero el valor residual de $448.653.090 en el periodo 5 proporciona un gran impulso al flujo de caja neto final.

El flujo de caja neto alcanza $501.233.838 en el periodo 5, con un flujo de caja acumulado de $550.815.725, indicando una posición financiera final robusta y prometedora.

8.9. Criterios de Evaluación

Valor Actual Neto (VAN): Es la diferencia entre el valor presente de los flujos de caja futuros y la inversión inicial, utilizado para evaluar la rentabilidad de un proyecto.

Tasa Interna de Retorno (TIR): Es la tasa de descuento que iguala el valor presente de los flujos de caja futuros con la inversión inicial, indicando la rentabilidad esperada de un proyecto. Cabe destacar que este indicador no se aplica a la proyección de flujos para el proyecto en condiciones actuales, ya que no cuenta con un periodo de inversión.

Payback: Es el período de tiempo requerido para recuperar la inversión inicial de un proyecto a través de sus flujos de caja acumulados.

La siguiente tabla presenta una comparación de tres escenarios de inversión utilizando tres indicadores clave señalados.

Tabla 61

Comparativa criterios de evaluación

	Actual Puro	Expansión Puro	Expansión Financiado
TIR	-	63%	84%
VAN	$160.243.824	$289.130.789	$332.674.824
Payback (años)	-	2,7	2,8

Nota: Elaboración propia.

La Tasa Interna de Retorno es del 63% para la expansión pura y del 84% para la expansión financiada, indicando que ambos proyectos ofrecen retornos superiores al costo de capital, pero la financiación adicional aumenta significativamente la rentabilidad.

El Valor Actual Neto es mayor en el proyecto de expansión financiado ($332.674.824) en comparación con la expansión pura ($289.130.789) y la operación actual ($160.243.824). Esto sugiere que ambos proyectos de expansión generarán un valor considerablemente mayor, siendo el financiado el que maximiza el valor presente.

El período de recuperación es similar para ambos proyectos de expansión, ligeramente mayor para el financiado (2,8 años) en comparación con la expansión pura (2,7 años), indicando un retorno rápido de la inversión inicial en ambos casos.

La mejor elección de proyecto, basado en los indicadores presentados, es la expansión financiada. Aunque tiene un payback ligeramente más largo, su TIR del 84% y un VAN de $332.674.824 superan significativamente a los otros dos escenarios. Estos indicadores muestran que el proyecto financiado no solo proporciona un mayor retorno sobre la inversión, sino que también genera un valor presente neto más alto, maximizando la riqueza de los inversionistas a pesar de un periodo de recuperación ligeramente más largo. Por lo tanto, la expansión financiada es la opción óptima considerando tanto la rentabilidad como el valor generado.

8.10. Análisis de Sensibilidad

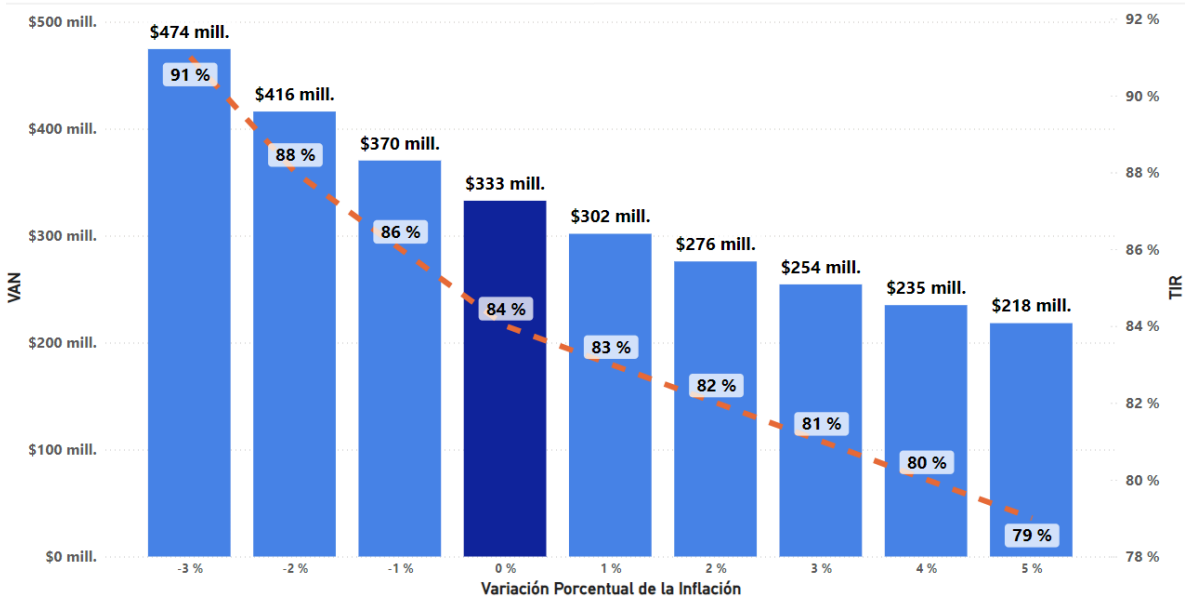
Se analiza la sensibilidad de los indicadores TIR y VAN frente a una variación en determinadas variables del proyecto. Para evaluar la sensibilidad se utiliza la herramienta Excel que permite ajustar el grado de afectación que ciertos factores tienen sobre la rentabilidad del

proyecto.

8.10.1. Inflación

Figura 43

Gráfico de sensibilidad según variación en la inflación



Nota: Elaboración propia.

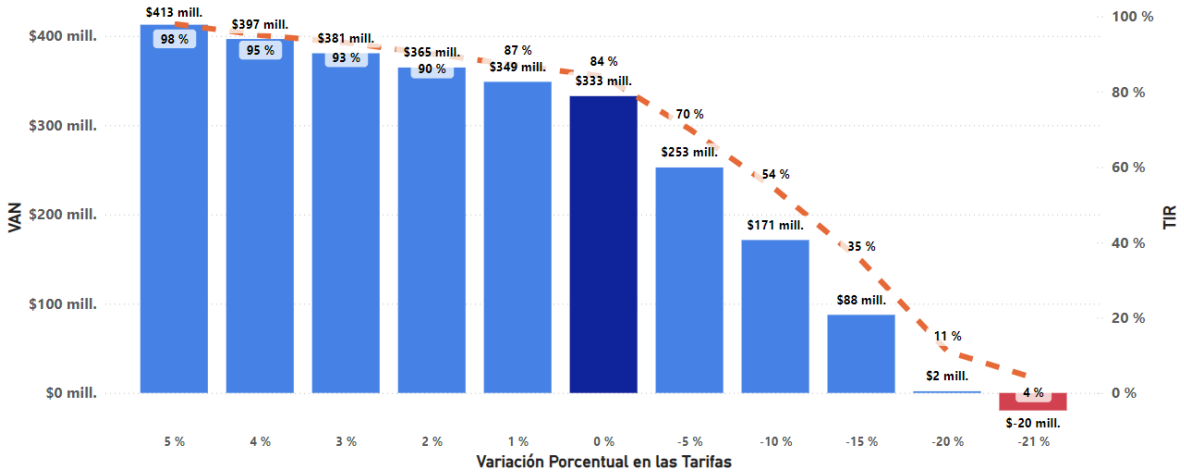
Se evalúa la sensibilidad del proyecto frente a una variación porcentual de la inflación ya proyectada para el horizonte temporal de la evaluación que desde el penúltimo periodo se mantiene constante en 3%, siendo 0% de variación porcentual el escenario inicial.

El análisis de sensibilidad muestra que tanto la TIR como el VAN disminuye con un incremento en la inflación. Cuando la inflación varía desde -3% a 5% respecto a la meta del 3%, la TIR cae de 91% a 79% y el VAN desciende significativamente de $474.468.457 a $218.208.706. Esto indica que el proyecto es sensible a las variaciones en la inflación, con una mayor inflación reduciendo notablemente la rentabilidad y el valor presente neto del proyecto. Los efectos más pronunciados se observan cuando la inflación supera la meta del 3%.

8.10.2. Tarifas

Figura 44

Gráfico de sensibilidad según variación en el monto de las tarifas



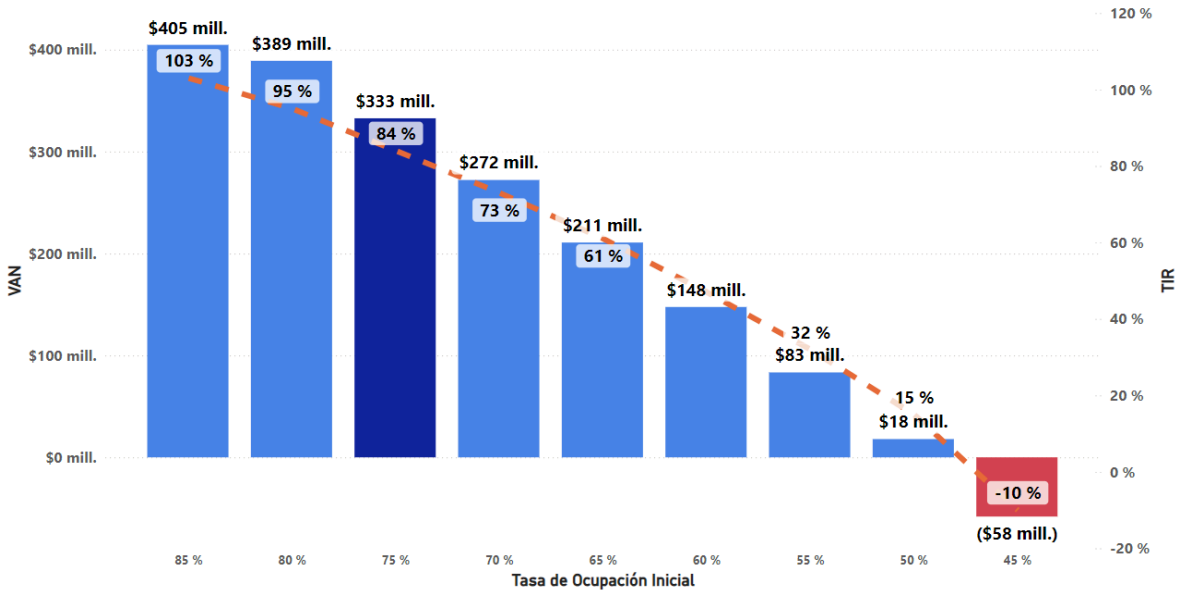
Nota: Elaboración propia.

El análisis de sensibilidad respecto a las variaciones en la tarifa muestra que tanto la TIR como el VAN son altamente sensibles a los cambios en las tarifas. Un incremento del 5% en las tarifas incrementa la TIR al 98% y el VAN a $412.666.154, lo que indica una mayor rentabilidad del proyecto. Por otro lado, una disminución del 20% en las tarifas reduce drásticamente la TIR al 11% y el VAN a $1.874.133, incluso alcanzando valores negativos con una reducción del 21%, lo que indica que el proyecto sería inviable. Esto resalta la importancia crítica de mantener tarifas adecuadas para asegurar la viabilidad financiera del proyecto.

8.10.3. Demanda

Figura 45

Gráfico de sensibilidad según variación en la tasa de ocupación inicial



Nota: Elaboración propia.

El análisis de sensibilidad respecto a la tasa de ocupación revela que tanto la TIR como el VAN del proyecto son extremadamente sensibles a este factor. Con una ocupación del 75%, la TIR es del 84% y el VAN es $332.674.824, indicando una alta rentabilidad. Sin embargo, una ocupación del 45% produce una TIR negativa del -10% y un VAN de $-58.103.854, mostrando que el proyecto no sería viable.

A medida que la ocupación aumenta, la rentabilidad mejora notablemente, alcanzando una TIR del 103% y un VAN de $404.723.726 con una ocupación del 85%. Esto subraya la importancia de mantener altos niveles de ocupación para garantizar la viabilidad y rentabilidad del proyecto.

8.11. Conclusiones

El análisis económico del proyecto determinó los recursos necesarios, los costos operativos y los indicadores clave para evaluar su viabilidad. La empresa, que comenzó en 2019 con dos domos, planea expandirse añadiendo dos domos adicionales e incorporando mejoras

sustentables, por lo que es muy importante comparar la rentabilidad actual con la potencial expansión.

Se evaluaron los flujos de caja a cinco años para medir la efectividad de las estrategias y minimizar riesgos. La inflación, proyectada en 4,5% para 2024, es esencial para ajustar tarifas, precios y calcular la depreciación. Los ingresos se basan en noches ocupadas y precios ajustados por inflación. En el escenario actual, se proyectan 703 noches ocupadas anualmente (96,5% de ocupación). Con la expansión, se espera un aumento en tarifas y demanda, alcanzando la capacidad operativa máxima en cinco años.

Los egresos incluyen pagos de patente, impuestos, gastos administrativos y de venta, costos fijos y variables. La mayor parte de los egresos corresponde a remuneraciones y servicios. Los impuestos varían a lo largo del tiempo y la depreciación se calcula según la normativa del SII. La tasa de descuento del proyecto puro es del 11,4%, y para el proyecto financiado, el costo promedio ponderado de capital (WACC) es del 10,3%.

La inversión inicial se destina a infraestructura, mejoras sustentables y mano de obra. El flujo de caja proyectado muestra crecimiento en ingresos y generación de efectivo, a pesar de las inversiones iniciales. La expansión proyecta un crecimiento sustancial en ingresos y utilidad, con un sólido potencial de crecimiento a largo plazo.

Los criterios de evaluación, como el Valor Actual Neto (VAN) y la Tasa Interna de Retorno (TIR), indican que la expansión financiada es óptima. Con una TIR del 84% y un VAN de $332.674.824, esta opción supera significativamente a las otras, demostrando mayor rentabilidad y valor presente neto.

El análisis de sensibilidad revela que la inflación, tarifas y demanda son factores críticos. Un aumento en la inflación reduce la TIR y el VAN, mientras que incrementos en tarifas y demanda mejoran estos indicadores. Esto subraya la importancia de gestionar adecuadamente estos factores para asegurar la viabilidad financiera del proyecto.

En resumen, la expansión financiada maximiza la rentabilidad y proporciona una base sólida para el crecimiento a largo plazo, asegurando la competitividad en el mercado turístico sustentable.

9. CONCLUSIONES

La presente evaluación de prefactibilidad mediante un análisis técnico-económico respalda la viabilidad del proyecto de expansión para el alojamiento turístico de Domos Quintero. El cual forma parte del objetivo general del estudio junto con implementar mejoras sustentables que enriquezcan la experiencia turística con responsabilidad ambiental, social y económica.

Para abarcar las proyecciones de estudio y comprender la industria se recurrió en gran parte a los aportes entregados por el Servicio Nacional de Turismo (SERNATUR), la Subsecretaría de Turismo y el Instituto Nacional de Estadísticas (INE), siendo sus bases de datos fundamentales para respaldar los análisis presentados.

Al estudiar el mercado de Domos Quintero se puede apreciar el desarrollo de turismo interno, dirigiéndose a un público nacional con preferencia por viajes locales. El hecho de que la región de Valparaíso sea la más visitada del país con 12,2 millones de viajes turísticos con pernoctación en el último año subraya su importancia como destino turístico. Además, la región Metropolitana de Santiago es la principal región emisora de viajes, con 24,7 millones al año, lo que indica una fuerte demanda y un mercado emisor robusto que podría ser capitalizado.

El estudio de mercado permitió determinar una demanda insatisfecha para el sector de alojamiento sustentables, donde los turistas buscan estas opciones, pero no encuentran alternativas que cumplan con sus expectativas. Los resultados sugieren una oportunidad estratégica para desarrollar y promocionar la oferta sustentable de Domos Quintero, en un mercado potencial que no ha sido abarcado, con una tendencia global y esfuerzos nacionales para promover un turismo sustentable. Aprovechando también su cercanía a las grandes ciudades urbanas y su atractivo local.

Todo lo anterior también establece un nuevo modelo de negocio para la empresa, donde el principal cambio recae en la propuesta de valor incorporando la sustentabilidad como factor, la cual abarca los ámbitos económicos, sociales y ambientales mediante: minimizar la generación de residuos, gestión responsable de recursos, promoción del turismo local y conservación de la biodiversidad.

El estudio técnico permitió conocer las inversiones necesarias para realizar la evaluación de viabilidad, con una inversión necesaria para la expansión estimada en $81.261.457. La mayor proporción se asigna a la construcción de infraestructura física, equipamiento, implementación de mejoras sustentables y la contratación de mano de obra para la adecuada instalación. Los componentes más costosos son los domos y terrazas, con una inversión de $44.313.109, muebles y equipos $16.701.672 y las mejoras sustentables en $14.495.697.

Con la propuesta de duplicar la capacidad del establecimiento, se debe implementar una nueva estructura organizacional y administrativa diseñada para optimizar la eficiencia y la gestión, además de asumir el compromiso y responsabilidad de generar prácticas sustentables. Todo esto implica un aumento en remuneraciones, pasando de los actuales $47.400.000 anuales a $81.600.000.

Este incremento de presupuesto permite incorporar nuevos cargos que facilitarán a la gerencia la implementación de una política de sustentabilidad y un plan de responsabilidad social empresarial. Adicionalmente, se creará un nuevo puesto dedicado al manejo y crecimiento de redes sociales de la empresa; este cargo potenciará la presencia online y utilizará las distintas plataformas para promover los atractivos naturales de la comuna, su historia, patrimonio y cultura. Junto con destacar y recomendar a otros operadores turísticos locales, fomentando un enfoque comunitario y colaborativo.

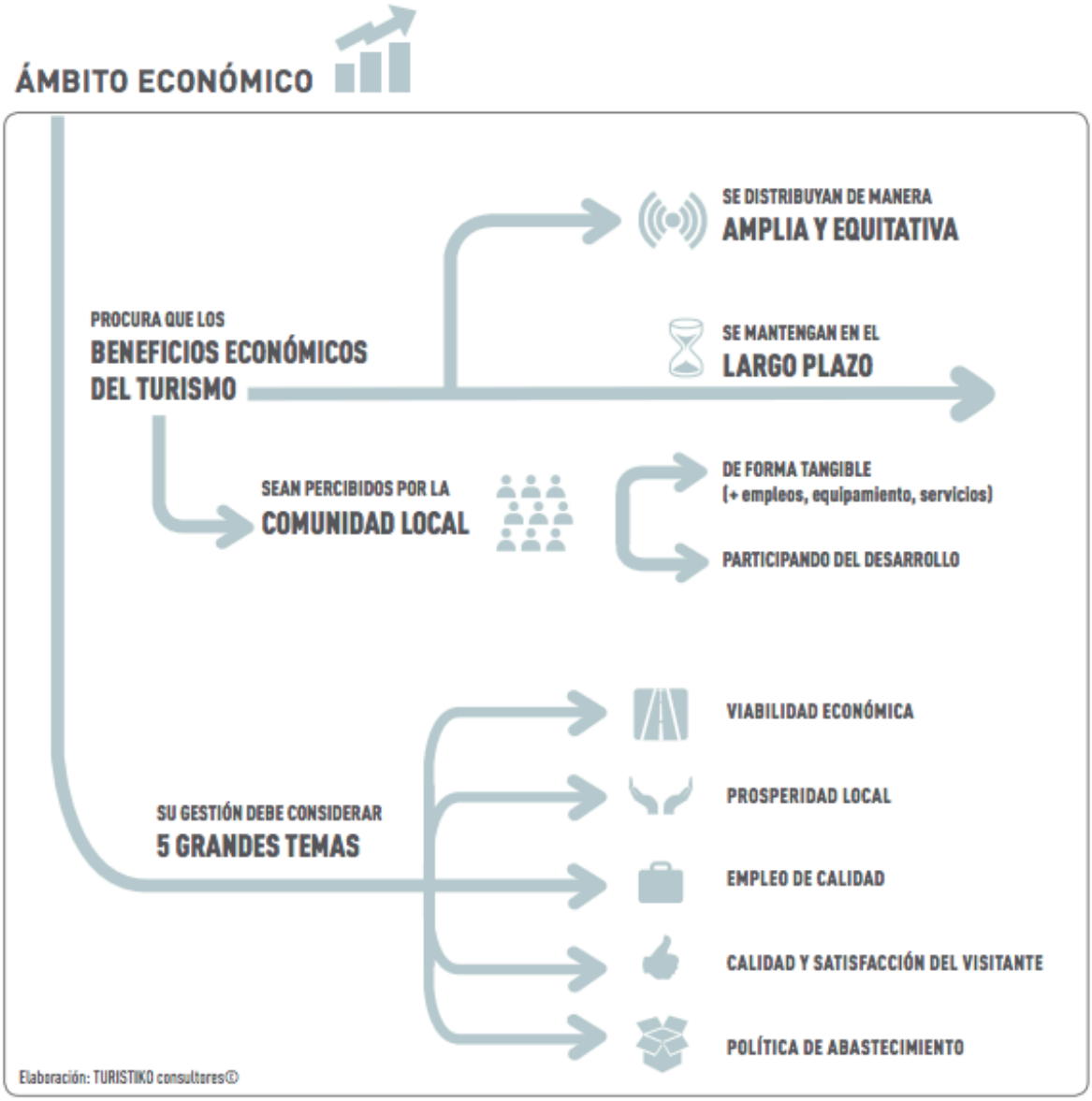
Para llevar a cabo la expansión de las cabañas se debe trabajar con la Dirección de Obras Municipales (DOM) de Quintero. Esto para garantizar que la nueva construcción del establecimiento cumpla con las normativas de urbanización y de edificación vigentes, por lo que se debe validar a través de la Recepción Final del Permiso de Edificación. Para dar inicio se debe obtener el Certificado de Informaciones Previas, que proporciona los detalles y requisitos técnicos del proyecto, la ubicación del predio y la compatibilidad del uso previsto con el plan regulador municipal. Luego se procede de manera secuencial la solicitud de Permiso de Edificación, seguido del Certificado de Recepción de las Obras y finalmente, el Certificado de Destino.

Considerando todos los estudios realizados, se puede concluir con el estudio económico que la viabilidad de la expansión evaluada en un horizonte de cinco años, definiendo para el análisis una tasa de descuento del 11,4% bajo un escenario de financiamiento con 100% capital

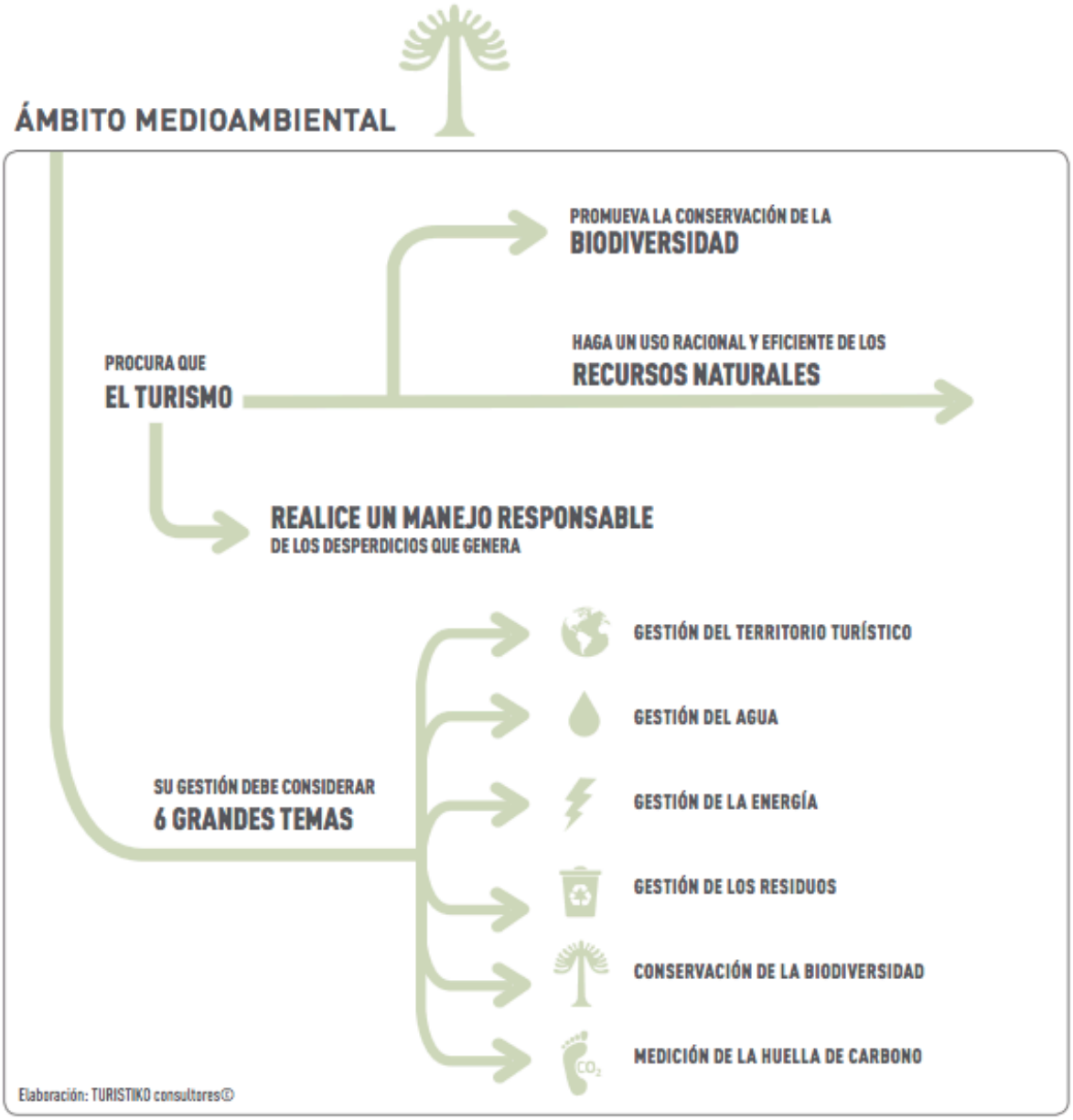
propio, se confirma la rentabilidad del proyecto obteniendo un valor actual de los flujos de $289.130.789, una tasa interna de retorno del 63% y un periodo de recuperación de 2,7 años. El proyecto se vuelve aún más rentable si se financia un 50% de la inversión mediante un crédito con una tasa de interés del 12,7% anual a 3 años, logrando en este escenario un valor actual de los flujos de $332.674.824, una tasa interna de retorno del 84% y una recuperación de la inversión de 2,8 años. La rentabilidad del proyecto es susceptible a cambios en los precios, y la viabilidad económica soporta una disminución de máximo un 20% para continuar siendo rentable. Esta variable es crítica para el éxito del proyecto y el desarrollo de estrategias de precios que permitan la penetración y el posicionamiento en el mercado. Mientras que la tasa de ocupación mínima que soporta el proyecto sin sacrificar su rentabilidad es del 46%.

10. ANEXOS

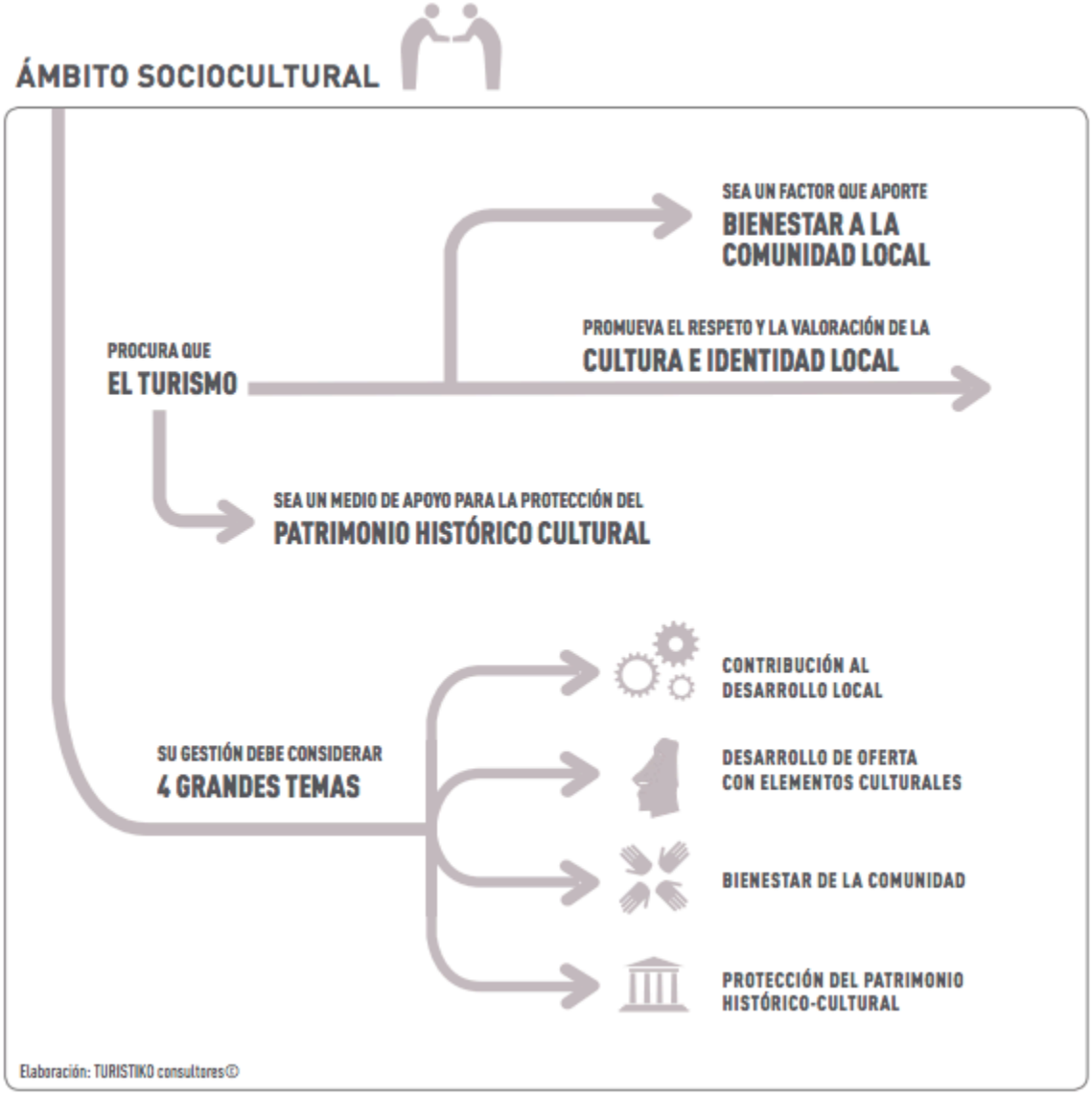
Anexo 1: Ámbito económico de la sustentabilidad



Anexo 2: Ámbito medioambiental de la sustentabilidad



Anexo 3: Ámbito sociocultural de la sustentabilidad



Anexo 4: Componentes de un hotel sostenible

Anexo 5: Fichas de atractivos turísticos de sitios naturales

Ficha N°1 Cerro Mauco y quebrada Malalcara	
Categoría	Sitios Naturales
Jerarquía	1, Regional
Grado de uso	Actual
Segmento	Comunidad de Quintero y visitantes
Actividades actuales	Caminatas, Trekking y tours guiados por algunas empresas de ecoturismo.
Actividades potenciales	Potenciar las visitas, expediciones y circuitos rurales guiados informando sobre la importancia y riqueza abundante de sitios arqueológicos: conchales costeros, sitios habitacionales, cementerios de túmulos, bloques de piedras tácitas, y enterratorios individuales, atribuibles a la presencia indígena precolombina desde los periodos más antiguos. La quebrada Malalcara es un sitio que destaca por sus restos arqueológicos prehispanos donde extraían oro los nativos de Quillota desde antes del año 1561. La Corporación Municipal de Cultura y Turismo podría realizar dos veces al mes tour gratuitos a la comunidad para fomentar el conocimiento del lugar y la recreación de sus habitantes y turistas. (Encuesta realizada a residentes señala que el 56% de los participantes no ha visitado el Cerro Mauco).
Ficha N°2 Humedal de Mantagua	
Categoría	Sitios Naturales
Jerarquía	2, Nacional
Grado de uso	Actual
Segmento	Comunidad de Quintero y visitantes
Actividades actuales	Avistamiento de aves, senderismo, cabalgatas y gastronomía en Posada del Parque. Es un habitad para pequeños mamíferos, una prominente flora y fauna, vegetación terrestre, palustre y acuática. El humedal integra la ruta migratoria de las aves del hemisferio norte que visitan Chile en primavera para pasar el invierno boreal.
Actividades potenciales	El humedal costero actualmente es visitado por habitantes de la península y excursionistas que están interesados en disfrutar de la naturaleza y el medio ambiente. Sin embargo, el humedal no es tan visitado por la comunidad ya que muchos desconocen la existencia de él o no han tenido la oportunidad de conocerlo. Es por esto por lo que se deberían generar actividades extra-programáticas educacionales que vinculen a los estudiantes de diferentes colegios de la región con el tan apreciado sitio natural. A su vez, podrían incrementarse los tours que hacen de forma esporádica desde la Corporación Municipal de Cultura y Turismo. Por otro lado, potenciarla realización de talleres fotográficos y otros. Creación de ruta de Darwin y su paso por la regiónde Valparaíso en 1834, que recuerde el viaje del renombrado científico británico quien visitó las capas de conchales que se encontraban a pocos metros del nivel del mar en Quintero.

Ficha N°3 Dunas de Quintero	
Categoría	Sitios Naturales
Jerarquía	1, Regional
Grado de uso	Actual
Segmento	Comunidad de Quintero y visitantes
Actividades actuales	Caminatas, paseos, tours, visitado por motociclistas y "jeeperos". En los últimos años han sido alteradas significativamente por la actividad del ser humano. Quienes visitan los Dunas de Ritoque quizás no tienen conocimiento de que las dunas del centro sur de Chile junto con las del litoral norte de Perú son las únicas que se pueden encontrar en la costa pacifico de Sudamérica como sistemas duranarios bien desarrollados.
Actividades potenciales	Incentivar el cuidado medioambiental de las dunas. Proteger su habitad natural. El campo dunar además es un sitio de interés científico debido a la existencia de elementos naturales y culturales que se encuentran en el lugar.
Ficha N°4 Santuario Bosques Las Petras	
Categoría	Sitios Naturales
Jerarquía	2, Nacional
Grado de uso	Actual
Segmento	Comunidad de Quintero y visitantes
Actividades actuales	Ninguna actividad
Actividades potenciales	Trabajos voluntarios de habitantes y personas de todas partes, que colaboren en la protección y conservación del Bosque Las Petras. El humedal permite albergar más de 60 especies de aves distintas junto con el árbol La Petra. Actualmente el santuario natural se ha visto amenazado por la zarzamora y el déficit de las precipitaciones. Fuerza Aérea de Chile junto a la Municipalidad de Quintero vuelvan a abrir las puertas del humedal al visitante local y los turistas que deseen conocerlo.
Ficha N°5 Playas de Quintero	
Categoría	Sitios Naturales
Jerarquía	2, Nacional
Grado de uso	Actual
Segmento	Comunidad de Quintero y visitantes
Actividades actuales	Se practica una diversidad de deportes y actividades acuáticas. Las personas pasean por el borde costero de la bahía admirando la belleza de las más de 16 playas de la comuna costera. Se disfruta de la gastronomía de los restaurantes que están frente al mar. Se realizan paseos en lancha y algunos visitantes participan de la pesca artesanal.
Actividades potenciales	Las playas de Quintero se caracterizan por su oleaje tranquilo en gran parte del periodo estival, aprovechando esta situación, se podría disfrutar de un paseo en lancha a pedales en alguna de las playas de la bahía.

Ficha N°6 Mirador Puntilla Sanfuentes	
Categoría	Sitios Naturales
Jerarquía	0, Local
Grado de uso	Actual
Segmento	Comunidad de Quintero y visitantes
Actividades actuales	Visitado por una gran cantidad de quinteranos diariamente que se deleitan de las puestas de sol en dicho mirador. Algunos shows en vivo se celebran en la Puntilla Sanfuentes.
Actividades potenciales	El lugar actualmente no tiene algún tótem informativo que relate la famosa leyenda que se cuenta sobre el origen de la construcción del imponente castillo de piedras frente al mar.
Ficha N°7 Mirador Cueva del Pirata	
Categoría	Sitios Naturales
Jerarquía	1, Regional
Grado de uso	Actual
Segmento	Comunidad de Quintero y visitantes
Actividades actuales	Visitas a la cueva que se encuentra en el lugar que conecta directamente con el mar. Todos los días se puede ver residentes y turistas que pasean y realizan actividades deportivas como el trote y el running. Se disfruta de una maravillosa vista de las rocas y el rompimiento de las olas.
Actividades potenciales	Patentar una única historia que relate la diversidad de leyendas de corsarios y piratas que escondían sus tesoros en las cuevas de la bahía. Venta de productos gastronómicos y artesanía originaria y representativa de la península, que tengan una fachada uniforme y acorde al lugar.

Anexo 6: Fichas de atractivos turísticos de museos y manifestaciones

Ficha N°8 Casa Museo Lord Cochrane	
Categoría	Museos y manifestaciones culturales
Jerarquía	3, Internacional
Grado de uso	Museo privado, hoy a cargo de la Encargada de Patrimonio de la Comuna de Quintero
Segmento	Comunidad de Quintero y visitantes
Actividades Actuales/ previo fase 1	Turistas nacionales y extranjeros visitan la hacienda en la que vivió el Almirante Inglés Lord Cochrane en 1820 junto a la escritora inglesa María Graham.
Actividades potenciales	La casa museo de Lord Cochrane no ha sido visitada por gran parte de la comunidad de Quintero. Según la encuesta realizada a los 868 habitantes de la península de estudio, el 70% de los individuos no conoce la hacienda en que tuvo residencia Thomas Lord Cochrane. Junto al humedal de Mantagua y el campo dunar se puede construir una ruta guiada con historias y leyendas para quienes siguen la ruta de Darwin y Mary Graham.
Ficha N°9 Casona Benjamín Vicuña Mackenna	
Categoría	Museos y manifestaciones culturales
Jerarquía	2, Nacional
Grado de uso	Actual
Segmento	Comunidad de Quintero y visitantes
Actividades actuales	Ninguna actividad
Actividades potenciales	La casona de Benjamín Vicuña Mackenna ubicada en Santa Rosa de Colmo, fue declarada monumento histórico nacional en 1987 por su gran valor patrimonial. Debido al gran legado histórico de la vivienda es de esperarse que prontamente se abran las puertas de dicha estancia al público general que buscan conocer un poco más de la vida del político, historiador, diplomático y escritor chileno. Potenciar el turismo rural recuperando la riqueza histórica patrimonial.
Ficha N°10 Casas Patrimoniales de Quintero	
Categoría	Museos y manifestaciones culturales
Jerarquía	2, Nacional
Grado de uso	Actual
Segmento	Comunidad de Quintero y visitantes
Actividades actuales	La Casa Estación, es la actual Corporación Municipal de Cultura y Turismo. El Hotel Yachting de la comuna, hotel cuatro estrellas, fue el ex casino de los trabajadores de la Casa Estación. En cuanto a la Capilla Lourdes, en ella se realizan misas y matrimonios durante el año.
Actividades potenciales	La Casa Estación en la actualidad también cumple el rol de ser oficina de información turística, sin embargo, la mayoría de los habitantes y turistas desconocen que la corporación cumpla esta función. Se puede fomentar y difundir a través de distintos canales de informativos acerca de esto, además de instalar algún letrero o señalética que indique la ubicación de la oficina turística.

Anexo 7: Fichas de atractivos turísticos de centros o lugares de esparcimiento

Ficha N°11 Parque Municipal Luisa Sebiré	
Categoría	Centros o lugares de esparcimiento
Jerarquía	0, Local
Grado de uso	Actual
Segmento	Comunidad de Quintero y visitantes
Actividades actuales	El hermoso parque municipal de Quintero tiene más de 200 árboles nativos, juegos para los niños, paseos, un anfiteatro cielo abierto y miradores que permiten disfrutar de una panorámica vista de la bahía. En el parque se realizan diversas actividades como: caminatas, actividad física en un circuito de máquinas, reciclaje de residuos, huerta familiar, clases virtuales para aprender a elaborar un huerto familiar, reuniones culturales y algunas actividades programadas puntuales como clases de yoga y relajación y presentaciones musicales en el anfiteatro.
Actividades potenciales	Durante la primavera y verano podrían realizarse clases de yoga, entrenamiento físico para todo público en la Pérgola Ceremonial Bato del parque, se puede cubrir una mayor cantidad de actividades en dicho recinto. Actividades potenciales como tardes de cine en el anfiteatro Lord Cochrane.

Ficha N°12 Plaza de Los Deportistas	
Categoría	Centros o lugares de esparcimiento
Jerarquía	0, Local
Grado de uso	Actual
Segmento	Comunidad de Quintero y visitantes
Actividades actuales	En la céntrica Plaza de los Deportistas se realizan actividades mensuales denominadas Ecoferias, Expo Mujer y Expo Varón, ferias de las agrupaciones con distintos expositores (reciclaje, confecciones, deco hogar, manualidades, etc) y exhibiciones.
Actividades potenciales	Realizar ferias costumbristas gastronómicas con más frecuencia en la que participen emprendedores de sectores rurales y urbanos de Quintero.
Ficha N°13 Plaza Ignacio Carrera Pinto	
Categoría	Centros o lugares de esparcimiento
Jerarquía	0, Local
Grado de uso	Actual
Segmento	Comunidad de Quintero y visitantes
Actividades actuales	En temporada estival suelen realizarse funciones teatrales, presentaciones de danza, de la orquesta Sinfónica Infantil Escolar, espectáculos musicales y tocatas. Se puede disfrutar recorriendo laferia artesanal, ferias gastronómicas, y algunas ferias esporádicas como feria Emprende Joven.
Actividades potenciales	Que exista una programación de distintas actividades y actos culturales específicas para los niños, adultos y la tercera edad, es decir, que se realicen variadas actividades orientadas específicamente a cada grupo etario durante la semana y no solo durante la temporada de verano. Actividades al aire libre organizadas desde la Casa Estación como: taller de historia y leyendas de Quintero, bisutería, inglés orientado al turismo, entre otros.

Anexo 8: Fichas de atractivos turísticos de Folklore

Ficha N°1 Fiesta de San Pedro	
Ubicación	Radio urbano
Fecha de realización	29 de junio
Segmento	Familiar
Descripción	La festividad religiosa que comenzó a celebrar en 1872, Patrimonio Inmaterial Cultural de Chile, es organizada por el sindicato de pescadores de la Caleta Loncura, y de forma conjunta, por los pescadores de la Caleta el Manzano y El Embarcadero. En ellas se realizan ceremonias litúrgicas para venerar al santo protector de los pescadores artesanales de la bahía de Quintero. Cofradías de bailes chinos acompañan la procesión recorriendo las principales calles y playas de la comuna.
Lugar de realización	Caletas de la bahía de Quintero
Ficha N°2 Fiesta del Cristo Sumergido	
Ubicación	Radio urbano – rural
Fecha de realización	Último fin de semana de enero
Segmento	Familiar
Descripción	Fiesta celebrada cada último fin de semana de enero cada año. La actividad contempla el Concierto Banda Insignia de la Armada, una liturgia en el Muelle FACH, saludo de bailes religiosos, fuegos artificiales, procesión por las calles céntricas de la comuna acompañado por bailes religiosos, santa misa en el templo parroquial y procesión al Santuario Submarino en el Muelle ASIMAR.
Lugar de realización	Quintero
Ficha N°3 "Semana Quinterana"	
Ubicación	Radio urbano
Fecha de realización	Tercera semana de febrero
Segmento	Familiar
Descripción	Se llevan a cabo ferias temáticas, obras teatrales, talleres musicales, shows de dobles, diferentes eventos deportivos y culturales, presentación de las candidatas a reina, shows en vivo y coronación reina de Quintero. En la semana quinterana se celebra además la celebración del Día de los Enamorados en la Puntilla Sanfuentes con un espectáculo en vivo de artistas nacionales.
Lugar de realización	Quintero

Ficha N°4 Fiesta de la Primavera	
Ubicación	Radio urbano
Fecha de realización	Octubre o noviembre
Segmento	Familiar
Descripción	Fiesta quinterana que tiene el objetivo de celebrar y alegrar la primavera entre octubre y noviembre cada año. Intervención artístico cultural en la que se presentan carros alegóricos, comparsas, y participantes disfrazados que reúne a habitantes y más de 9 mil turistas convirtiéndolo en un hito turístico para la comuna.
Lugar de realización	Plaza Ignacio Carrera Pinto y centro de Quintero
Ficha N°5 Celebración Fiestas Patrias	
Ubicación	Radio urbano – rural
Fecha de realización	17 de setiembre al 20 de septiembre
Segmento	Familiar
Descripción	Se realizan diferentes shows continuados en el que se presentan artistas locales, grupos folclóricos, conjuntos nacionales y música tropical. Son más de 50 puestos gastronómicos y carritos con productos típicos de Chile que se instalan en el Estadio Municipal, junto con ello, puestos artesanales que ofrecen diversos artículos de trabajos en madera, tejidos, cuero, artesanía de alambre y material reciclado. Para los niños se habilita un área con juegos mecánicos, cama elástica y juegos tradicionales
Lugar de realización	Estadio Municipal Raúl Vargas Verdejo, Quintero.

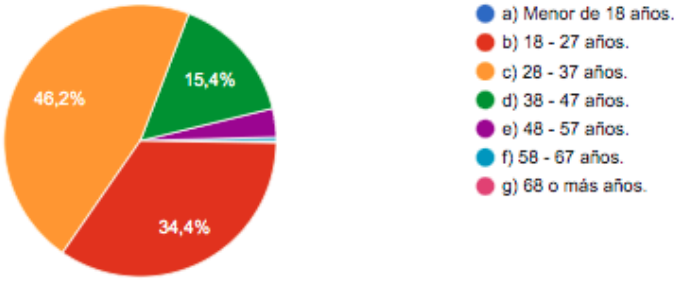
Anexo 9: Encuesta

Información Demográfica

Copiar

1. ¿En qué rango de edad te encuentras?

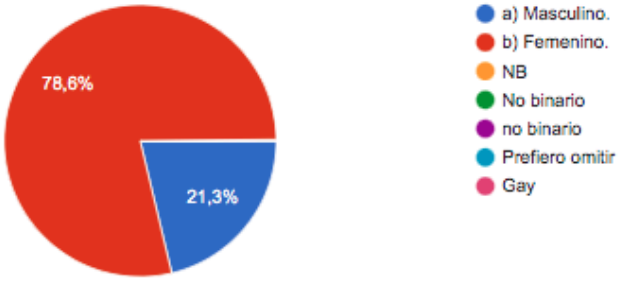
4.075 respuestas



Copiar

2. ¿Cuál es tu género?

4.075 respuestas



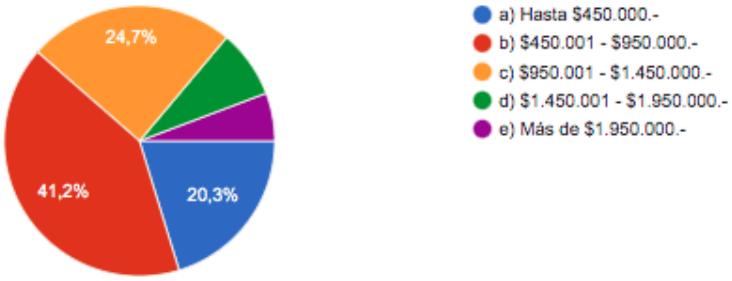
3. ¿En qué comuna resides actualmente?

4.075 respuestas

Copiar

4. ¿Cuál es tu rango de ingresos mensuales aproximados?

4.075 respuestas

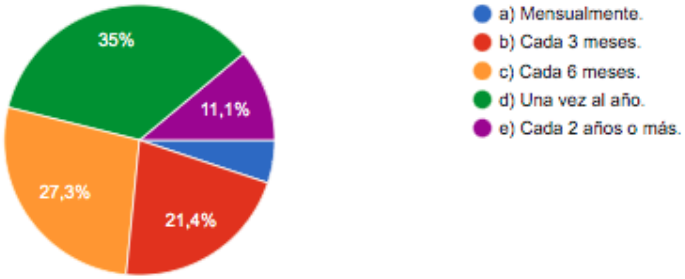


Experiencias Anteriores, Hábitos y Preferencias.

5. ¿Con qué frecuencia sueles hospedarte en establecimientos turísticos en Chile?

Copiar

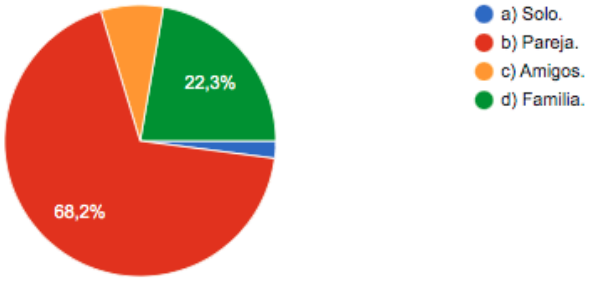
4.075 respuestas



6. ¿Con quién sueles viajar habitualmente?

Copiar

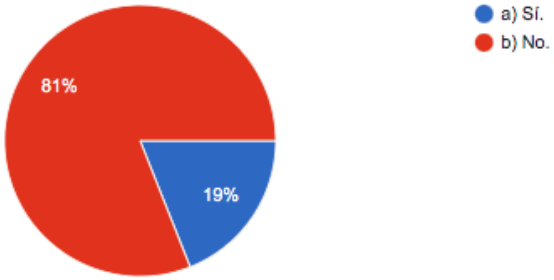
4.075 respuestas



7. ¿Has visitado Domos Quintero en el pasado?

Copiar

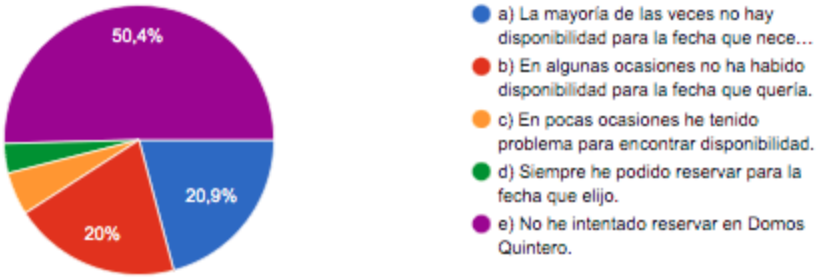
4.075 respuestas



Copiar

8. ¿Qué tan a menudo te has encontrado con que Domos Quintero no tiene disponibilidad para las fechas que deseabas reservar?

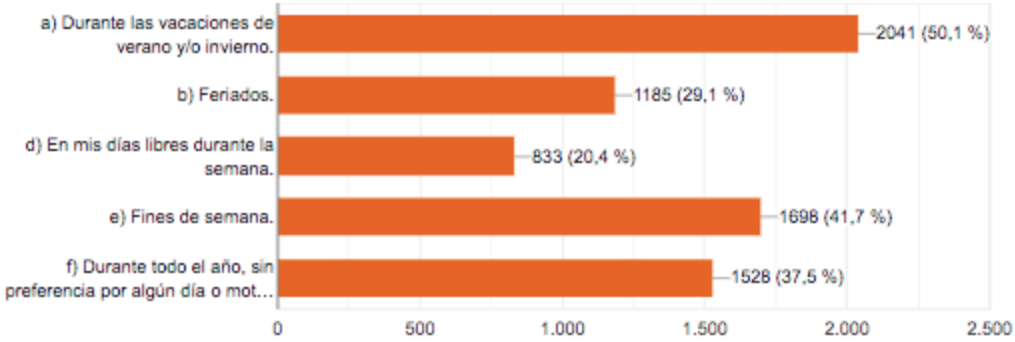
4.075 respuestas



Copiar

9. ¿En que momento del año sueles buscar alojamientos turísticos? *Puedes seleccionar todas las opciones que quieras.*

4.075 respuestas



Conciencia y Preferencias sobre Sustentabilidad.

10. ¿Te interesaría que el alojamiento que elijas sea sustentable?

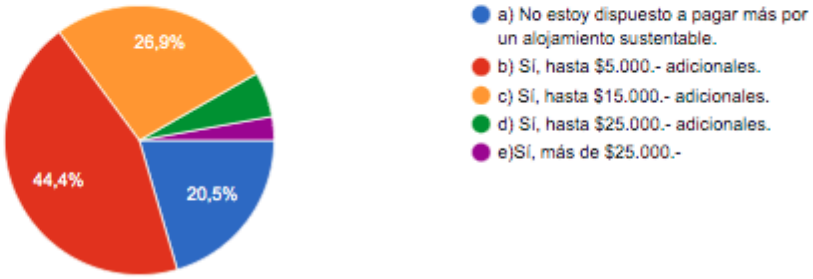
Copiar

4.075 respuestas

Copiar

11. ¿Estarías dispuesto/a a pagar un valor adicional por un alojamiento con certificaciones de sustentabilidad?

4.075 respuestas



Copiar

12. Al buscar alojamientos turísticos sustentables en las regiones de Valparaíso y Santiago ¿Cuál de estas afirmaciones se ajusta más a tu experiencia?

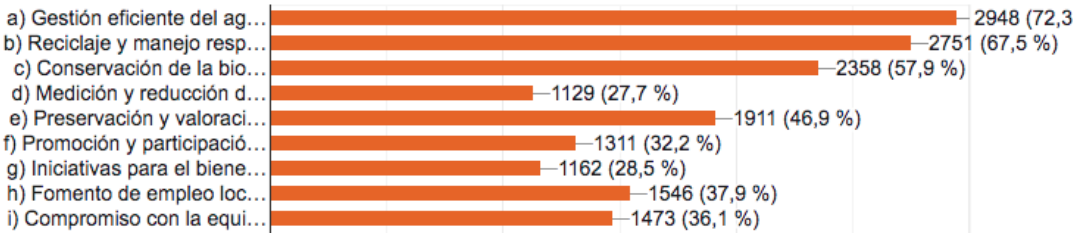
4.075 respuestas

13. ¿Conoces otros alojamientos turísticos similares a Domos Quintero que implementen prácticas sustentables? *Si es así, por favor menciona cuáles.*

Copiar

14. ¿Qué prácticas de sustentabilidad prefieres que se implementen en Domos Quintero? *Puedes seleccionar todas las opciones que quieras.*

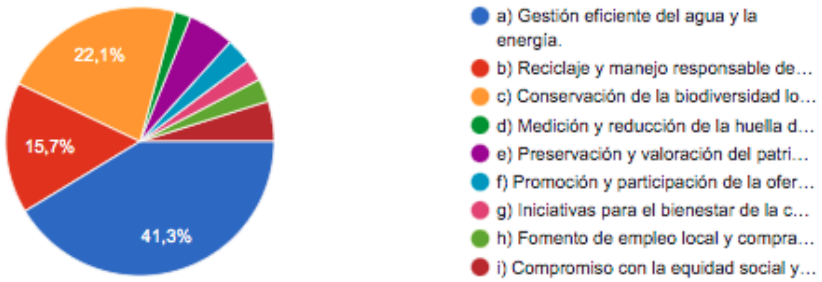
4.075 respuestas



15. De las prácticas mencionadas en la pregunta anterior ¿Cuál consideras más importante? *Solo puedes seleccionar una.*

Copiar

4.075 respuestas

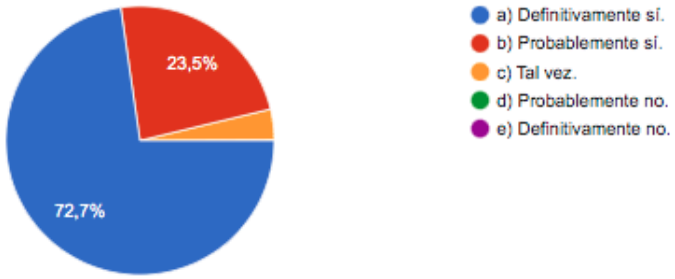


Intenciones de Viajes Futuros

16. Con la nueva oferta de Domos Quintero de cabañas sustentables ¿Considerarías alojarte en Domos Quintero en el futuro?

Copiar

4.075 respuestas



Anexo 10: Cálculo de reinversiones

Vida útil	Insumos	Precio sin IVA al periodo 2	Precio sin IVA al periodo 3	Precio sin IVA al periodo 4	Precio sin IVA al periodo 5	Cantidad	Total sin IVA
3	Sábanas	$48.290	$0	$51.979	$53.538	8	$1.230.453
3	Frazadas	$23.701	$0	$25.512	$26.277	6	$452.945
3	Cubrecamas	$34.239	$0	$36.855	$37.961	6	$654.328
3	Alfombras	$57.949	$0	$62.377	$64.248	2	$369.147
3	Toallas	$16.676	$0	$17.950	$18.489	16	$849.838
3	Batas	$40.386	$0	$43.472	$44.776	16	$2.058.139
3	Dispensadores	$6.138	$0	$6.607	$6.805	8	$156.408
3	Set de Vasos	$17.554	$0	$18.895	$19.462	2	$111.824
3	Set de Tazas	$15.798	$0	$17.005	$17.515	2	$100.636
3	Set de Platos	$26.336	$0	$28.348	$29.198	2	$167.764
3	Set de Cubiertos	$17.554	$0	$18.895	$19.462	2	$111.824
6	Tv 32"	$166.840	$0	$0	$0	2	$333.680
6	Parlante	$16.676	$0	$0	$0	2	$33.352
6	Computador	$333.689	$0	$0	$0	2	$667.377
7	Lámpara	$0	$42.002	$0	$0	6	$252.010
7	Secador de Pelo	$0	$22.823	$0	$0	2	$45.646
7	Extractor de Aire	$0	$18.256	$0	$0	2	$36.513
7	Estante de baño	$0	$27.389	$0	$0	2	$54.778
7	Reposera de exterior	$0	$82.186	$0	$0	2	$164.372
7	Sillones de exterior	$0	$351.612	$0	$0	2	$703.224
7	Mesa de exterior	$0	$109.584	$0	$0	2	$219.168
7	Mesa isla de cocina	$0	$82.186	$0	$0	2	$164.372

Vida útil	Insumos	Precio sin IVA al periodo 2	Precio sin IVA al periodo 3	Precio sin IVA al periodo 4	Precio sin IVA al periodo 5	Cantidad	Total sin IVA
7	Lavaplatos	$0	$39.262	$0	$0	2	$78.524
7	Sillas	$0	$24.649	$0	$0	4	$98.597
7	Mesón de cocina	$0	$66.660	$0	$0	2	$133.320
7	Estante de cocina	$0	$36.522	$0	$0	2	$73.044
7	Mesa de centro	$0	$63.920	$0	$0	2	$127.841
7	Sofá	$0	$200.912	$0	$0	2	$401.824
7	Sitial	$0	$82.186	$0	$0	2	$164.372
7	Cama	$0	$328.771	$0	$0	2	$657.541
7	Veladores	$0	$41.088	$0	$0	4	$164.353
7	Plantas	$0	$52.048	$0	$0	10	$520.477
7	Cuadros	$0	$26.476	$0	$0	6	$158.855
7	Adornos	$0	$15.517	$0	$0	8	$124.133
7	Paños de Plato	$0	$3.644	$0	$0	6	$21.864
7	Parrilla	$0	$228.310	$0	$0	2	$456.620
7	Quitasol	$0	$44.741	$0	$0	4	$178.966
7	Espejo	$0	$53.874	$0	$0	2	$107.748
7	Bandejas	$0	$15.517	$0	$0	2	$31.033
9	Encimera Eléctrica	$0	$0	$0	$184.974	2	$369.948
9	Campana	$0	$0	$0	$126.558	2	$253.116
9	Horno	$0	$0	$0	$84.693	2	$169.387
9	Microóndas	$0	$0	$0	$73.010	2	$146.020
9	Hervidor	$0	$0	$0	$22.383	2	$44.766
9	Licuadora	$0	$0	$0	$30.172	2	$60.344
9	Refrigerador	$0	$0	$0	$233.654	2	$467.308

Anexo 11: Tabla de depreciación

Insumos	Vida útil normal	Vida útil ac	Dep Año 1	Dep Año 2	Dep Año 3	Dep Año 4	Dep Año 5
Contenedores de Reciclaje	7	**2**	$67.212	$70.232	$0	$0	$0
Kit de Reciclaje	7	**2**	$60.488	$63.208	$0	$0	$0
Termo Solar 200 lts	15	**5**	$376.464	$393.404	$423.304	$438.120	$451.264
Bomba de Calor Tinaja	15	**5**	$927.732	$969.480	$1.043.160	$1.079.668	$1.112.060
de Tratamiento de Aguas	10	**3**	$782.634	$817.852	$880.006	$0	$0
Sistema Fotovoltáico	15	**5**	$1.074.288	$1.122.628	$1.207.948	$1.250.228	$1.287.732
Domo y terraza	30	**13**	$2.386.092	$2.493.464	$2.682.968	$2.776.872	$2.860.178
Motor y Filtro de Piscina	15	**5**	$0	$0	$0	$0	$0
Sanitizador Tinaja	15	**5**	$16.468	$17.208	$18.516	$19.164	$19.738
Motor y Filtro de Tinaja	15	**5**	$28.906	$30.204	$32.500	$33.638	$34.648
Encimera Eléctrica	9	**3**	$106.438	$111.226	$119.680	$0	$0
Campana	9	**3**	$72.824	$76.100	$81.884	$0	$0
Horno	9	**3**	$48.734	$50.928	$54.796	$0	$0
Microóndas	9	**3**	$42.012	$43.902	$47.236	$0	$0
Hervidor	9	**3**	$12.880	$13.460	$14.480	$0	$0
Licuadora	9	**3**	$17.362	$18.142	$19.520	$0	$0
Refrigerador	9	**3**	$134.450	$140.498	$151.174	$0	$0
Lámpara	7	**2**	$115.944	$121.158	$0	$0	$0
Aire Aicondicionado	15	**5**	$494.254	$516.494	$555.746	$575.198	$592.452
Tv 32"	6	**2**	$159.656	$166.840	$0	$0	$0
Parlante	6	**2**	$15.958	$16.676	$0	$0	$0
Secador de Pelo	7	**2**	$21.000	$21.946	$0	$0	$0
Extractor de Aire	7	**2**	$16.800	$17.552	$0	$0	$0
Lavadora/Secadora 20 kg	15	**5**	$163.024	$170.360	$183.307	$189.722	$195.414
Computador	6	**2**	$319.320	$333.688	$0	$0	$0
Estante de baño	7	**2**	$25.202	$26.336	$0	$0	$0
Reposera de exterior	7	**2**	$75.622	$79.024	$0	$0	$0

Insumos	Vida útil normal	Vida útil ac	Dep Año 1	Dep Año 2	Dep Año 3	Dep Año 4	Dep Año 5
Sillones de exterior	7	2	$323.530	$338.088	$0	$0	$0
Mesa de exterior	7	2	$100.832	$105.370	$0	$0	$0
Mesa isla de cocina	7	2	$75.622	$79.024	$0	$0	$0
Lavaplatos	7	2	$36.128	$37.750	$0	$0	$0
Sillas	7	2	$45.364	$47.400	$0	$0	$0
Mesón de cocina	7	2	$61.338	$64.094	$0	$0	$0
Estante de cocina	7	2	$33.606	$35.116	$0	$0	$0
Mesa de centro	7	2	$58.816	$61.460	$0	$0	$0
Sofá	7	2	$184.866	$193.184	$0	$0	$0
Sitial	7	2	$75.622	$79.024	$0	$0	$0
Cama	7	2	$302.514	$316.124	$0	$0	$0
Veladores	7	2	$37.808	$39.506	$0	$0	$0
Plantas	7	2	$239.460	$250.220	$0	$0	$0
Cuadros	7	2	$73.086	$76.368	$0	$0	$0
Adornos	7	2	$57.112	$59.680	$0	$0	$0
Paños de Plato	7	2	$10.062	$10.506	$0	$0	$0
Sábanas	3	1	$369.688	$0	$0	$415.832	$0
Frazadas	3	1	$136.086	$0	$0	$153.072	$0
Cubrecamas	3	1	$196.590	$0	$0	$221.130	$0
Alfombras	3	1	$110.908	$0	$0	$124.754	$0
Toallas	3	1	$255.328	$0	$0	$287.200	$0
Batas	3	1	$618.368	$0	$0	$695.552	$0
Parrilla	7	2	$210.076	$219.528	$0	$0	$0
Quitasol	7	2	$82.340	$86.036	$0	$0	$0
Tinaja	15	5	$621.850	$649.832	$699.218	$723.692	$745.402
Espejo	7	2	$49.572	$51.802	$0	$0	$0
Lavamanos	10	3	$76.746	$80.198	$86.294	$0	$0

Insumos	Vida útil normal	Vida útil ac	Dep Año 1	Dep Año 2	Dep Año 3	Dep Año 4	Dep Año 5
Inodoro	10	3	$50.416	$52.682	$56.686	$0	$0
Ducha	10	3	$66.662	$69.660	$74.954	$0	$0
Dispensadores	3	1	$46.992	$0	$0	$52.856	$0
Set de Vasos	3	1	$33.598	$0	$0	$37.790	$0
Set de Tazas	3	1	$30.236	$0	$0	$34.010	$0
Set de Platos	3	1	$50.404	$0	$0	$56.696	$0
Set de Cubiertos	3	1	$33.598	$0	$0	$37.790	$0
Bandejas	7	2	$14.278	$14.920	$0	$0	$0
			$12.331.266	$10.919.582	$8.433.377	$9.202.984	$7.298.888

11. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Agencia de Sostenibilidad Energética. (08 de 03 de 2019). *Agencia de Sostenibilidad Energética*. Obtenido de Eficiencia energética: Una oportunidad de asumir un nuevo liderazgo para Chile: https://www.agenciase.org/2019/03/08/eficiencia-energetica-una-oportunidad-de-asumir-un-nuevo-liderazgo-para-chile/#:~:text=La%20Agencia%20Internacional%20de%20Energ%C3%ADa,de%20los%20contaminantes%20locales%2C%20favoreciendo

Baca Urbina, G. (2013). Evaluación de proyectos. Mcgraw-Hill Interamericana.

BBVA. (18 de Agosto de 2023). *BBVA*. Obtenido de ¿Cómo es un hotel sostenible? El Compromiso de un alojamiento: https://www.bbva.com/es/sostenibilidad/como-es-un-hotel-sostenible/

Becerra, L. (11 de Mayo de 2022). *Bloomberg*. Obtenido de ¿Qué hace que un hotel sea sostenible? Estos 12 indicadores quieren dejarlo claro: https://www.bloomberglinea.com/2022/05/11/que-hace-que-un-hotel-sea-sostenible-estos-12-indicadores-quieren-dejarlo-claro/

Booking . (2023). *News Booking.* Obtenido de Informe 2023 Sobre Turismo Sostenible : https://news.booking.com/download/3adef71e-905f-4d92-88f0-d42aaff6f76e/informe2023sobreturismosostenibledebooking.com.pdf

Booking. (2022). *Booking.* Obtenido de Sustainable Travel Report 2022: https://globalnews.booking.com/download/1161485/booking.comsustainabletravelreport2022final.pdf

Córdoba Padilla, M. (2011). Formulación y evaluación de proyectos. Ecoe ediciones. http://repositorio.uasb.edu.bo/handle/54000/1206

Correa García, J. A., Ramírez Bedoya, L. J., & Castaño Ríos, C. E. (2010). La importancia de la planeación financiera en la elaboración de los planes de negocio y su impacto en el desarrollo empresarial. Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión, 18(1), 179–194.

Censo. (2017). *Instituto nacional de Estadística (INE)*. Obtenido de http://www.censo2017.cl/.

Digital Global Overview Report . (2021). *The Latest Insights Into How People Around The World Use Internet, Social Media, Mobile Advice and Ecommerce.*

Domos Quintero. (16 de Noviembre de 2023). *Instagram*. Obtenido de No te quedes sin conocer nuestro hermoso Domo Sol esta temporada de Verano 2024: https://www.instagram.com/p/CzuS5FyuUOi/

Domos Quintero. (4 de Enero de 2020). *Instagram*. Obtenido de Bienenida nueva temporada de Verano 2020: https://www.instagram.com/p/B64fm8DpG7Q/?img_index=1

Domos Quintero. (9 de Julio de 2019). *Instagram*. Obtenido de Inauguración servicio de tinaja e hidromasaje: https://www.instagram.com/p/BztRtLbJl2Q/?img_index=1

Domos Quintero. (2021). *Manual de Marca.*

Domos Quintero. (2023). *Informe Anual Huéspedes 2023.* Quintero.

Domos Quintero. (2023). *Domos Quintero*. Obtenido de Nosotros: https://domosquintero.cl/nosotros/

Domos Quintero. (2023). *Domos Quintero*. Obtenido de Nostros: https://domosquintero.cl/nosotros/

EMR. (2023). *Informe de Expertos* . Obtenido de Informe del Mercado Mundial de Ecoturismo: https://www.informesdeexpertos.com/informes/mercado-de-ecoturismo#:~:text=%C2%BFCu%C3%A1l%20fue%20el%20valor%20del,mil%20millones%20a%20escala%20mundial.

Expedia Group. (2023). *Traveller Value Index.* Obtenido de The gap between traveller expectations and industry perceptions: https://discoveryhub.expediapartnersolutions.com/assets/Uploads/resources/Traveler-Value-Index.pdf

Fernández Espinoza, S. (2010). Los proyectos de inversión: evaluación financiera. Editorial Tecnologica de CR.

Gallardo, M. (18 de febrero de 2023). *La Tercera*. Obtenido de Cómo la sustentabilidad es tendencia en la industria del turismo: https://www.latercera.com/pulso/noticia/como-la-sustentabilidad-es-tendencia-en-la-industria-del-turismo/VLGMEGMGGFCQVPY7GKAL562HAQ/#

Gobierno Regional de Valparaíso. (2012). *Estrategia Regional de Desarrollo Región de Valparaíso 2020.* GSR.

Gutiérrez, M. (28 de 09 de 2022). *Corresponsables*. Obtenido de Turismo sostenible en Chile y sus ventajas para el medio ambiente: https://chile.corresponsables.com/actualidad/UNAB-turismo-sostenible-en-chile-y-sus-ventajas-para-el-medio-ambiente

Ilustre Municipalidad de Quintero. (2020). *Actualización Plan Desarrollo Estratégico Comunal Quintero.* Quintero: EKUN Sustentable. Obtenido de http://discap.muniquintero.cl/gobiernotransparente/archivos%20compartidos/3.%20Actos%20y%20Resoluciones/3.6%20Plan%20de%20Desarrollo%20Comunal/1.%20PLADECO%202016-2020.pdf

Ley 20.423. (2010). Ley del Sistema Institucional para el Desarrollo del Turismo. https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1010960.

Manjón, N. (02 de Marzo de 2020). *Ecología Verde*. Obtenido de 7R: Rediseñar, Reducir, Reutilizar, Reparar, Renovar, Recuperar y Reciclar: https://www.ecologiaverde.com/7r-redisenar-reducir-reutilizar-reparar-renovar-recuperar-y-reciclar-2066.html

Ministerio de Economía, F. y. (2022).

OMT. (2018). *Organización Mundial de Turismo*. Obtenido de Desarrollo Sostenible: https://www.unwto.org/es/desarrollo-sostenible

Orjuela, S., & Sandoval, P. (2022). Guía del estudio de mercado para la evaluación de proyectos [Seminario para optar al título de Ingeniero Comercial]. Universidad de Chile.

https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/108139/orjuela_s.pdf?seque

OSTELEA. (2017). *The Ostelea School Of Tourism & Hospitality.* Obtenido de Turismo Ecológico y Sostenible: Perfiles y Tendencias : http://www.aept.org/archivos/documentos/Informe_Turismo%20Ecologico.pdf

Peiró, T. (09 de Febrero de 2022). *Infobae* . Obtenido de La tendencia de los viajes sustentables: cómo viajar sin dañar el medio ambiente, qué opciones hay en Argentina y qué se hace en el mundo: https://www.infobae.com/economia/2022/02/09/la-tendencia-de-los-viajes-sustentables-como-viajar-sin-danar-el-medio-ambiente-que-opciones-hay-en-argentina-y-que-se-hace-en-el-mundo/

Rodriguez, A. (2 de diciembre de 2023). *Chile gana por segundo año consecutivo como el Mejor Destino Verde del Mundo*. Obtenido de La Tercera: https://www.latercera.com/nacional/noticia/chile-gana-por-segundo-ano-consecutivo-como-el-mejor-destino-verde-del-mundo/26GGPQTNNZCN5IR6FND6MPCVDY/#

Sapag Chain, N., Sapag Chain, R., & Sapag, J. M. (2014). Preparación y evaluación de proyectos. Mc Graw Hill educación.

SERNATUR. (13 de Mayo de 2019). *Cuenta Pública Participativa 2028.* Obtenido de Servicio Nacional de Turismo : https://www.SERNATUR.cl/wp-content/uploads/2019/05/cuenta_publica_participativa_2018.pdf

SERNATUR. (febrero de 2022). *Subsectretaría de Turismo Gobierno de Chile.* Obtenido de Estrategia Nacional de Turismo 2030: https://www.subturismo.gob.cl/wp-content/uploads/2022/03/Estrategia-Nacional-de-Turismo-2030.pdf

SERNATUR. (2016). *SERNATUR.* Obtenido de Elementos para la gestión de Destinos Turísticos : https://www.SERNATUR.cl/wp-content/uploads/2018/11/Manual-de-Destinos-Elementos-para-la-gestio%CC%81n-de-destinos-turisticos-1.pdf

SERNATUR. (2023). *Portal de Prestadores de Servicios Turísticos*. Obtenido de ¿Qué es el Sello S?: https://portalserviciosturisticos.SERNATUR.cl/diferenciate/sustentabilidad-turistica/sello-s/

SERNATUR. (28 de diciembre de 2022). *Chile apuesta por un turismo sustentable como factor clave de diferenciación*. https://www.sernatur.cl/chile-apuesta-por-un-turismo-sustentable-como-factor-clave-de-diferenciacion/

SERNATUR. (28 de octubre de 2019). *Servicio Nacional de Turismo.* Obtenido de Descripción de Funcionamiento del Sistema de Certificación del Sello S: file:///Users/OmarLeyton/Downloads/Descripcion-Funcionamiento-Sello-S.pdf

SERNATUR. (2018). *Estudio longitudinal de viajes de los residentes en Chile.* División de Estudios y Territorio de la Subsecretaría de Turismo. https://www.subturismo.gob.cl/wp-content/uploads/2015/10/Infografia-Turismo-Interno-de-Chile.pdf

Subsecretaría de Turismo Gobierno de Chile. (Abril de 2023). *Barómetro de Turismo Abril 2023.* Obtenido de Subsecretaría de Turismo Gobierno de Chile:

https://www.subturismo.gob.cl/wp-content/uploads/2023/05/barometro-de-turismo-abril-2023.pdf

Subsecretaría de Turismo Gobierno de Chile . (Septiembre de 2023). *Anuario de Turismo 2022.* Obtenido de ubsecretaría de Turismo Gobierno de Chile : https://www.subturismo.gob.cl/wp-content/uploads/2023/10/anuario-estadistico-de-turismo-2022.pdf

Subsecretaría de Turismo. (2023). *Subsecretaría de Turismo.* Obtenido de Anuario de Turismo 2022: https://www.subturismo.gob.cl/wp-content/uploads/2023/10/anuario-estadistico-de-turismo-2022.pdf

Subsecretaría de Turismo . (2021). *Barómetro de Turismo Marzo 2021.*

Subsecretaría de Turismo. (Octubre de 2021). *Subsecretaría de Turismo Gobierno de Chile.* Obtenido de Anuario de Turismo 2020: https://www.subturismo.gob.cl/wp-content/uploads/2021/11/ANUARIO-DE-TURISMO-ANO-2020.pdf

Tourism Economics. (2021). *Tourism Economics.* Obtenido de Plataformas Digitales y Datos: Impulsando la Recuperación del Turismo : https://s3.amazonaws.com/tourism-economics/craft/Google-Chile-Finall-Small-Spanish.pdf

UNESCO. (2020). *Informe Mundial de las Naciones Unidas sobre el Desarrollo de los Recursos Hídricos 2020: Agua y Cambio Climático.*

UNWTO. (14 de Septiembre de 2020). *UNWTO*. Obtenido de La OMT destaca el potencial del turismo interno para ayudar a impulsar la recuperación económica de los destinos en todo el mundo: https://www.unwto.org/es/news/la-omt-destaca-el-potencial-del-turismo-interno-para-ayudar-a-impulsar-la-recuperacion-economica-de-los-destinos-en-todo-el-mundo

Verde Expert. (06 de Noviembre de 2023). *Verde Expert*. Obtenido de Una guía completa sobre eficiencia energética en hoteles: https://www.verde.expert/comprehensive-guide-energy-efficiency-hotels

WTTC. (23 de Mayo de 2023). *Contribución económica del sector de viajes y turismo al PIB de Chile rebasará los niveles prepandemia.* Obtenido de World Travel & Tourism Council : https://wttc.org/Portals/0/Documents/Press%20Releases/contribucion-economica-del-sector-de-viajes-y-turismo-al-pib-de-chile-rebasara-los-niveles-prepandemia.pdf?ver=pumJzHHq61-ih6feCDw54w%3D%3D