



TURISMO RURAL

Manual del Emprendedor de TURISMO RURAL



Universidad Austral de Chile
Conocimiento y Naturaleza

El Manual Emprendedor de Turismo Rural fue elaborado por el Instituto de Turismo de la Universidad Austral de Chile, en el marco del Centro Interdisciplinario de Investigación, Desarrollo e Innovación en Turismo de Intereses Especiales para el Instituto de Desarrollo Agropecuario

Edición:

Universidad Austral de Chile,
Instituto de Turismo
www.uach.cl

Editor:

Mirko Vera Campos

Contenidos:

Guillermo Nova Castillo
Edgardo Oyarzún Méndez
Pablo Szmulewicz Espinosa

Fotografías:

Instituto de Desarrollo Agropecuario

Diseño y Diagramación:

Soc. Publicitaria Troquel Ltda.

Agosto 2012

Los contenidos vertidos en el presente manual son de exclusiva responsabilidad del Instituto de Turismo de la Universidad Austral de Chile.

CARTA DEL DIRECTOR

El turismo rural como actividad económica genera un conjunto de beneficios para la pequeña agricultura. Además, la incorporación de la actividad turística al sector rural ha despertado un gran interés porque atiende una demanda en crecimiento, es compatible con la actividad agrícola y ayuda a evitar la migración del campo a la ciudad, incorporando a la mujer y a los jóvenes como protagonistas principales.

Por ello, INDAP busca desarrollar emprendimientos que posibiliten que los turistas puedan conocer, compartir, experimentar y valorizar la cultura e identidad de las tradiciones campesinas.

En mi recorrido por las regiones de Chile he podido conocer diversos proyectos turísticos, y me enorgullece el trabajo que realizan los emprendedores de nuestro país para sacar adelante a sus familias. Nosotros como INDAP estamos apoyándolos para que sus emprendimientos sean actividades productivas y rentables, que les permitan tener una mejor calidad de vida.

Este Manual del Emprendedor de Turismo Rural será un aporte para todos los emprendedores que prestan servicios de Turismo Rural, busca ser una guía paso a paso para que su proyecto cumpla con todas las regulaciones propias del rubro y pueda así prestar servicios formalizados .

INDAP es el principal servicio que fomenta el turismo rural en áreas agropecuarias, que promueve el contacto directo con las actividades agrarias tradicionales, que busca potenciar un ambiente rural y dar a conocer sus manifestaciones culturales y socio-productivas.

Queremos que el Turismo Rural INDAP, sea una marca de prestigio en CHILE, exitoso, bien evaluado por los turistas y así, consolidar esta actividad en el largo plazo.

Por eso lo invitamos a mejorar constantemente la buena atención al turista para que sea él mismo quien promueva su actividad y este nuevo manual que le presentamos, apunta en ese sentido y será de gran ayuda para regularizar su emprendimiento.

Un saludo afectuoso

Ricardo Ariztía de Castro
Director Nacional de INDAP

INTRODUCCIÓN

Cada día es mayor el número de habitantes de las grandes ciudades del país (Santiago y alrededores, Valparaíso-Viña del Mar, Concepción-Talcahuano, Antofagasta, Temuco, entre otras), y también viajeros de otros países, que anhelan disfrutar de sus vacaciones en el campo, junto a un lago, un río, a la orilla del mar, cerca de un bosque y sobre todo junto a la gente sencilla y amable de los pequeños pueblos y aldeas a lo largo de Chile.

Las familias campesinas, las comunidades de pueblos originarios, los pequeños y medianos productores agropecuarios de todas las regiones del país, tienen ahora la oportunidad de abrir sus predios, sus parcelas y sus campos, para permitir que viajeros y turistas puedan conocer los hermosos paisajes de los fértiles valles nortinos, los cultivos frutales del centro del país, las praderas del sur y las pampas de la Patagonia.

Numerosas empresas y negocios asociados al turismo rural han surgido de manera espontánea, como una manera de diversificar los ingresos familiares y aprovechar potencialidades que se encontraban subutilizadas. Existen varios ejemplos de negocios vinculados al turismo rural tales como producción y venta de artesanías, productos con identidad local, productos gourmet, prestación de servicios de alojamiento rural, servicios de alimentación, entre otros, que representan ingresos adicionales, pero que en esencia no son la actividad económica principal que sigue siendo la agropecuaria.

¿Qué buscan los turistas que practican Turismo rural?

- Vivir una experiencia cultural diferente a la que tiene en la ciudad donde residen.
- Compartir e involucrarse con el modo de vida campesino.
- Aprender e incorporar algo que les enriquezca como seres humanos
- Valorar la cultura campesina y sus costumbres.
- Preparar un plato de comida o una bebida diferente.
- Cosechar una huerta.
- Ordeñar una vaca con sus propias manos.
- Escuchar mitos y leyendas del campo.
- Saber cómo se construye un invernadero.
- Saber cómo domar un caballo.
- Pasar una noche en la montaña.
- Buscar la leña para hacer el asado.
- Otras múltiples experiencias enriquecedoras.

El Instituto de Desarrollo Agropecuario (INDAP) tiene un fuerte compromiso con el desarrollo de la pequeña agricultura del país. En un esfuerzo por diversificar e incrementar los ingresos de los pequeños productores agrícolas y sus familias ha venido implementado el Programa Nacional de Turismo Rural, el cual pretende generar nuevas alternativas de empleo y desarrollar las capacidades emprendedoras de las y los pequeños agricultores, a través de una actividad complementaria como es el Turismo Rural, poniendo en valor las costumbres y tradiciones campesinas.

El Programa de Turismo Rural de INDAP tiene como objetivo mejorar la competitividad del sector rural consolidando nuevos destinos turísticos para visitantes nacionales y extranjeros. En este contexto, el turismo rural surge como una alternativa de recreación, descanso y contacto directo con la naturaleza y las tradiciones campesinas, para los habitantes de las grandes ciudades.

EL AÑO 2011 INDAP APRUEBA LAS NORMAS TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS DEL PROGRAMA DE TURISMO RURAL

Se define así lo que INDAP entenderá por Turismo Rural y las modalidades de apoyo para sus usuarios o potenciales usuarios que complementan sus ingresos provenientes de la actividad silvoagropecuaria con la oferta de este tipo de servicios.

1.1

¿Qué es Turismo Rural?

Turismo rural es la forma de turismo que se desarrolla en el medio rural y que cuenta con la participación directa de familias campesinas que dan a conocer su mundo manteniendo su modo de vida tradicional.

Desde el punto de vista de INDAP se entiende y se apoyan emprendimientos que se acojan a la siguiente definición de Turismo Rural: “aquella actividad turística desarrollada en un espacio rural por usuarios y/o potenciales usuarios de INDAP que tengan como soporte la explotación silvoagropecuaria, el campo y lugares conexos que ofrezca al cliente el conocer, compartir y experimentar la cultura y las tradiciones campesinas. Comprende la prestación de servicios (alojamiento, restauración y/u oferta complementaria), en los que el turista participa de las faenas productivas y/o vive experiencias turísticas que valoricen la cultura e identidad campesina”.

Es fundamental que quien desee iniciar un negocio de turismo rural cuente con servicios básicos para recibir huéspedes: agua potable, luz eléctrica, alcantarillado, calefacción adecuada en los climas fríos y ventilación en caso de climas más cálidos. En el mismo predio o en las cercanías es necesario que existan sitios atractivos de interés para los viajeros, ya sean naturales o culturales.

De acuerdo al Programa de Turismo Rural de INDAP, se pueden identificar los siguientes servicios turísticos asociados al desarrollo del turismo rural.

Servicio de alojamiento: Vivienda y/o dependencias anexas ubicada en un espacio rural en la cual sus residentes, preferentemente permanentes, proveen los servicios de alojamiento turístico, alimentación y actividades relacionadas con el medio rural, vinculadas con las actividades productivas propias del grupo familiar anfitrión y que constituyen un elemento de interés para los huéspedes. Se consideran en esta categoría servicios de alojamiento que ofrezcan al cliente la opción de vivir experiencias turísticas que valoricen la cultura e identidad campesina tales como: cabañas, hospedajes familiares, posadas, refugios, hostería, estancias, lodge y los denominados Bed & Breakfast.

Servicios de restauración: Aquel ofrecido en un establecimiento público ubicado en espacios rurales o semi-rurales, donde se sirven comidas y bebidas mediante precio, para ser consumidas en el mismo local, y cuya oferta gastronómica debe ser principalmente de carácter local y/o criolla, utilizando materias primas de la propia producción agropecuaria y/o productos locales que rescaten las recetas tradicionales campesinas, formas de preparación genuinas, entre otros elementos que aporten a la identidad gastronómica. Los tipos de servicios de restauración que se consideran para el desarrollo de emprendimientos de Turismo Rural son principalmente: restaurantes, fogones, quinchos, paradores, ranchos y los servicios de alimentación asociados a los servicios de alojamiento. La atención debe ser personalizada permitiendo algún grado de convivencia con el cliente.

Servicio de guiado: Se refiere a la realización de visitas guiadas a los turistas con el objeto de mostrar distintas actividades propias de la vida campesina, espacios naturales, tradiciones y entorno productivo tales como: visitas a predios agrícolas, observación y/o participación en labores silvoagropecuarias, en actividades tradicionales campesinas u otras actividades de similar naturaleza en las que se produzca una interacción directa del visitante con el modo de vida campesino.

Experiencias de turismo aventura y similares: INDAP apoyará el desarrollo de emprendimientos vinculados a la oferta de turismo aventura, en las modalidades de cabalgatas (actividad cuyo fin es acceder y recorrer lugares preferentemente naturales, desplazándose en cabalgaduras dirigidas por un guía especializado); guiados de arrieros y baqueanos; senderismo o hiking (actividad cuyo fin es caminar y recorrer una zona determinada utilizando un sendero de condiciones geográficas variadas, sin pernoctar y que no requieran el uso de técnicas y equipos especializados); observación de flora y fauna (actividad guiada que consiste en visitar lugares específicos con la finalidad de observar y/o registrar la flora y la fauna en su medio natural); excursionismo o trekking (forma de senderismo de mayor grado de dificultad), entre otras opciones.

Los emprendedores deben poner especial cuidado en conocer a sus clientes, mejorar la atención que ofrecen, aprender cómo hacer promoción efectiva, y cuidar todos los aspectos sanitarios, de manipulación de alimentos y tratar de tener la mejor calidad de servicio, incluyendo el aprendizaje de técnicas para manejar comercialmente sus negocios, y también para, junto a otras familias y prestadores de servicios, desarrollar productos turísticos integrados.

* Definiciones tomadas según las normas técnicas de procedimientos operativos del programa de Turismo Rural de INDAP

1.2 ¿A quién va dirigido el programa?

EL **Programa de Turismo Rural de INDAP** está dirigido a usuarios o potenciales usuarios de INDAP que tienen como fuente principal de ingresos la explotación silvoagropecuaria y que complementan sus ingresos a través de la oferta de servicios de Turismo Rural, las cuales pueden ser Empresas Asociativas Campesinas (EAC) o Empresas Individuales (EI).

1.3 ¿Quiénes pueden ser usuarios de INDAP?

De acuerdo a la Ley Orgánica de INDAP N° 18.910 los requisitos básicos son:

- Explotar una superficie no superior a las 12 hectáreas de riego básico (HRB), cualquiera sea su régimen de tenencia.
- Tener activos no superiores a 3.500 unidades de fomento (UF).
- Ingreso proveniente principalmente de la explotación agrícola.
- Trabajar directamente la tierra.

1.4 Programa de Turismo Rural

Si usted es usuario o cumple con los requisitos necesarios para ser usuario de INDAP y ofrece o desea ofrecer servicios de turismo rural, debe acogerse al programa de Turismo Rural, lo que le permitirá acceder así a los beneficios que éste ofrece.

1.5 ¿Cómo me inscribo en el Programa de Turismo Rural de INDAP?

Para inscribirse en el programa y acceder así a todos los instrumentos de apoyo e incentivos de INDAP al Turismo Rural, debe acercarse a las Oficinas de Agencias de Área distribuidas a lo largo de todo Chile, donde podrán acreditarlo como usuario de INDAP e inscribirlo en el Programa de Turismo Rural, si cumple con lo establecido en la norma que rige este programa. En términos generales los pasos son los siguientes:

- Completar formulario de postulación.
- Presentar formulario al jefe de área.
- Presentar documentos anexos que le soliciten.
- Se determina su condición de usuario de INDAP.
- Se establece si su emprendimiento se ajusta a lo que INDAP define como turismo rural y es aceptado o no en el programa.
- Se determina su nivel de desarrollo de acuerdo a los antecedentes presentados
- Registro en base de datos nacional del programa
- Accesos a los beneficios

De este modo podrá acceder a todos los instrumentos que ofrece INDAP para mejorar y consolidar su negocio de turismo rural.

Según el grado de cumplimiento de las exigencias legales y el grado de capacitación, los usuarios del programa se dividen en tres niveles:

Nivel 1 Básico

Corresponde a emprendimientos informales que no cuentan con inicio de actividades, pertenecientes a usuarios o potenciales usuarios que ofrecen o desean ofrecer servicios de turismo rural, cuentan con potencial turístico, pero poseen escasa capacitación formal en turismo rural.



Nivel 2 Intermedio

Corresponde a emprendimientos con un negocio definido y en funcionamiento. El agricultor tiene inicio de actividades y/o capacitación en turismo.



Nivel 3 Avanzado

Corresponde a emprendimientos formales y consolidados. Son usuarios o potenciales usuarios que han recibido capacitación en turismo, pertinente y acreditable, que tienen inicio de actividades acorde al rubro y cuentan con los permisos necesarios para un funcionamiento formal que el tipo de servicio requiere (patente comercial, resolución sanitaria, otros).



Nota: Cada nivel tiene un plazo máximo de permanencia.

1.6

Modalidades de apoyo

Se contemplan tres modalidades de apoyo para los usuarios y potenciales usuarios del programa:

Asesoría: En cada dirección regional encontrará un encargado del Programa de Turismo Rural, quién canalizará y articulará el apoyo de INDAP al los emprendedores de turismo rural y hará seguimiento de los usuarios del programa.

Capacitación: INDAP de acuerdo a la disponibilidad presupuestaria ofrecerá capacitación a usuarios o potenciales usuarios según los niveles antes descritos.

Promoción: También apoyará en la promoción según el nivel de los emprendimientos, ya sea en forma directa o a través de terceros. Para la promoción conjunta con el Servicio Nacional de Turismo (SERNATUR), el emprendimiento deberá estar registrado en dicho organismo según sus disposiciones.





En el capítulo anterior, se pudo identificar qué se entiende por Turismo Rural y los emprendimientos catalogados como tales por el Instituto de Desarrollo Agropecuario (INDAP). A continuación, se hace necesario aportar los antecedentes que permitan a los emprendedores que desarrollan un negocio en la línea del Turismo Rural formalizar sus emprendimientos a efectos de mantener en regla su situación y acceder a mayores beneficios derivados del cumplimiento a la normativa legal vigente.

2.1

¿Qué beneficios proporciona al empresario la formalización de su negocio de Turismo Rural?

Un empresario que se encuentra formalizado, es decir, que cuenta con PATENTE COMERCIAL para trabajar, puede acceder a los siguientes beneficios:

- a) Acceder a más apoyos y subsidios de los servicios públicos para capacitación y asistencia técnica. Si bien numerosas instituciones no exigen patente comercial como criterio de elegibilidad de sus instrumentos, la tendencia demuestra que tendrán mayores posibilidades aquellas empresas que han realizado los esfuerzos por trabajar dentro del marco legal.
- b) Optar a créditos bancarios, a la apertura de una cuenta corriente y contratar seguros.
- c) Ampliar el volumen de su negocio.
- d) Inscribirse en el Portal de Chile Compras y acceder al mercado de compras públicas.

2.2

¿Todos los emprendimientos vinculados con el Turismo Rural requieren cumplir con las mismas tramitaciones y requisitos?

La respuesta a esta interrogante es negativa, es decir, NO TODOS los negocios vinculados con el Turismo Rural deben cumplir con iguales requisitos.

La Patente Comercial se requiere en TODOS los casos que sea un negocio que ejerza alguna actividad lucrativa (a excepción de servicios ejercidos por individuos), ya sea una Persona Jurídica; Persona Natural acogida a Microempresa Familiar o Persona Natural.□

Por su parte, la Resolución Sanitaria sólo aplica para aquellas empresas o negocios que se orientan a proporcionar hospedaje (alojamiento), campings y a todos aquellos negocios que comercialicen (vendan) alimentos preparados como hosterías, restaurantes, cafés, quinchos, así como preparaciones con identidad, tales como mermeladas, productos gastronómicos tradicionales, mistelas, jarabes, entre otros.

En cambio, aquellas personas o individuos que ofrecen servicios de guiado de turismo, baquianos o arrieros y boteros sólo requieren el trámite de Inicio de Actividades dado que se categorizan como actividades económicas ejercidas por servicios profesionales prestados por personas.

Especial énfasis se debe dar al caso del Permiso de Edificación, ya sea que se trate de una edificación o construcción nueva o de cualquier ampliación a la planta o edificio ya existente.

Por último, se debe reconocer el hecho que en algunos municipios se extienden Patentes Temporales de funcionamiento por un plazo no superior a cuatro meses, la que puede ser otorgada hasta tres veces a un mismo emprendedor, siempre y cuando se trate de situaciones excepcionales o de actividades, como el turismo rural, sujetas a marcados períodos de estacionalidad.

2.3

¿Cuáles son las tramitaciones que debo realizar para la formalización de micro y pequeñas empresas?

Básicamente existen dos tipos de tramitaciones que pueden realizar los empresarios para formalizar su empresa, es decir, para obtener la patente comercial que le habilita para ejercer su nueva actividad turística:

- A) Tramitación Simplificada acogiéndose a los beneficios que otorga la Ley de Microempresas Familiares. También permite acogerse a la tramitación simplificada frente al Servicio de Impuestos Internos.
- B) Tramitación tradicional, es decir, siguiendo la cadena de trámites correspondientes a toda nueva empresa que inicia actividades comerciales, ante el Servicio de Impuestos Internos.

2.3.1 MICROEMPRESAS FAMILIARES

La Microempresa Familiar es una empresa que pertenece a una o más personas naturales que realizan sus actividades empresariales en la casa habitación en que residen. Las labores profesionales, oficios, comercio, pequeñas industrias o talleres, artesanía o cualquier otra actividad lícita que se realizan en ese domicilio, son entonces, de prestación de servicios o de producción de bienes. Sin embargo, la ley excluye aquellas actividades consideradas peligrosas, contaminantes y molestas.

¿Qué requisitos debe cumplir para ser una microempresa familiar?

- Que la actividad económica que constituye su giro se ejerza en la casa habitación. En algunos casos puede haber un tema de interpretación de este requisito, puesto que para el caso del Turismo Rural algunos servicios de alojamiento pueden ser bajo la modalidad de cabañas o sitios para camping, y que se ubican dentro del mismo predio donde se encuentra la vivienda familiar, pudiéndose considerar homologable a este requisito.
- Quien desarrolle la actividad sea legítima(o) ocupante de la casa habitación familiar (casa propia, arrendada, cedida).
- Que en ella no trabajen más de cinco trabajadores extraños a la familia.¶
- Que sus activos productivos (capital inicial efectivo) - sin considerar el valor del inmueble en que funciona - no excedan las 1.000 UF.

ADVERTENCIA

En los siguientes antecedentes se presenta la secuencia de tramitaciones que deberá realizar un microempresario que oferta algún tipo de acomodación, actividades o servicios relacionados con el Turismo Rural y que desee acogerse a la tramitación simplificada para microempresas familiares. Sin embargo, el usuario (empresario) deberá tener especial cuidado en cumplir con los requisitos que se especifican en el cuadro localizado arriba del presente párrafo, de lo contrario, deberá continuar con el mecanismo tradicional que se explica más adelante del presente manual.

1- Tramitación para Microempresas Familiares (MEF)

La secuencia lógica de etapas y tramitaciones que deberá llevar a cabo un microempresario que se acoge a la tramitación simplificada de microempresa familiar, debe cumplir los requisitos que le permiten categorizarlo como ese tipo de emprendimiento.

- **A- AUTORIZACIÓN SANITARIA** (procede para negocios que procesan alimentos y requieren servicios higiénicos y agua potable para su operación: alojamientos turísticos; camping; servicios gastronómicos, producción de productos típicos como mermeladas, conservas, mistelas, jarabes, quesos, etc.) Este trámite deberá efectuarse ante seremi de salud / servicio de salud u oficinas provinciales de salud de la región o área en la que se localiza el emprendimiento.
- **B- DECLARACIÓN JURADA PARA MICROEMPRESA FAMILIAR** Se tramita en la municipalidad respectiva.
- **C- INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO MUNICIPAL** Se tramita en la municipalidad respectiva.
- **D- OTORGAMIENTO PATENTE MICROEMPRESA FAMILIAR** Servicio de Impuestos Internos.
- **E- INICIACIÓN DE ACTIVIDADES** Se tramita y obtiene en la municipalidad respectiva.
- **F- TIMBRAJE DE DOCUMENTOS** Servicio de Impuestos Internos.

El paso A (autorización sanitaria) sólo procede en caso que el emprendimiento de Turismo Rural requiera disponer de agua potable y/o alcantarillado, por ejemplo, establecimientos de alojamiento (hostal, cabañas, camping, hospedaje rural, hacienda o estancia), local para la producción de alimentos artesanales (mermeladas, conservas, mistelas, etc) establecimiento gastronómico (restaurante, hostería, cafetería, quincho, etc). Si la actividad no requiere del uso de agua potable o alcantarillado, este paso **NO ES NECESARIO** y debe continuar con el paso B hasta el paso F.



A- AUTORIZACIÓN SANITARIA (cuando procede)

No todas las actividades productivas requieren realizar este trámite.¶

Si la actividad turística que se desea emprender requiere disponer de AGUA POTABLE Y/O ALCANTARILLADO (por ejemplo, establecimientos de hospedaje rural, campings, locales de alimentación, producción de alimentos típicos, etc) se debe NECESARIAMENTE obtener la autorización sanitaria de funcionamiento, trámite que se realiza ante la Autoridad sanitaria (seremi de Salud u oficinas Provinciales de Salud).¶

Este trámite es un requisito previo para que se le facilite el documento de Declaración Jurada para Microempresa Familiar, por lo que debe contemplar tener esta autorización previamente.

ADVERTENCIA

Al momento de presentar la solicitud, el local debe estar completamente habilitado según las reglamentaciones mínimas.

La autorización sanitaria no reemplaza, bajo ninguna circunstancia, la Patente Comercial emitida por la municipalidad.

Para este trámite se requiere de la siguiente documentación:

- Solicitud de Autorización Sanitaria.
- Formulario Micro Empresa Familiar.
- Plano o croquis de planta y especificaciones técnicas del local.
- Adjuntar boleta de pago de agua potable y alcantarillado, si el local cuenta con estos servicios. Si no los tiene, debe presentar un proyecto ante la autoridad sanitaria para su aprobación. Dicho proyecto debe ir con la firma de un constructor civil. Además, se solicita un certificado de calidad del agua.
- En caso que junto con el servicio de alojamiento se ofrezca servicio de alimentación para los turistas o se trate de un establecimiento gastronómico, así como preparación de productos típicos como mermeladas, conservas, jarabes, etc. deberá tramitar autorización para la Manipulación de Alimentos de acuerdo a los requisitos impuestos por la autoridad sanitaria. Esto incluye listado de materias primas a utilizar, sistema de control de calidad sanitaria que contará y listado de los alimentos que se elaborarán.¶
- En caso de ampliación de giros, se debe acompañar una fotocopia de la resolución que autorizó los giros anteriores.

Se obtiene RESOLUCIÓN DE AUTORIZACIÓN SANITARIA,
aprobada o rechazada.

La Vigencia es INDEFENIDA mientras no se produzcan modificaciones estructurales de funcionamiento del local.

B.- DECLARACION JURADA PARA MICROEMPRESA FAMILIAR

Documento que le será facilitado en el mismo municipio donde se lleva a cabo la tramitación a efectos de dar fe que cumple con los requisitos que se exigen para tipificar dentro de esta modalidad simplificada de tramitación para la formalización del negocio.

Acuda a la municipalidad de su comuna para dejar constancia que Usted, como microempresario, cumple con todos los requisitos exigidos por la Ley para formalizarse como microempresa familiar.

¿Qué documentación deberá adjuntar?

- Fotocopia de la cédula de identidad por ambos lados.
- Copia del contrato de arriendo o título de la propiedad del domicilio de la actividad.
- Resolución Sanitaria de funcionamiento, sólo si la actividad de la MEF requiere contar con Agua Potable y/o alcantarillado o autorización para Manipulación de Alimentos (ver paso anterior A).

¿Qué obtengo con este trámite?

- Copias 2 y 3 del Formulario de Inscripción (contribuyente y SII).
- Declaración Jurada.

C- INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO MUNICIPAL

Con este trámite la MEF obtiene la Patente Municipal que acredita que están en condiciones de comenzar su actividad.

Documentación necesaria:

- Nombre y RUT del microempresario.
- Naturaleza o nombre de la actividad que desea ejercer.
- Declaración Jurada simple que acredite el cumplimiento de los requisitos de la Microempresa familiar.

D.- OBTENCIÓN DE PATENTE COMERCIAL COMO MICROEMPRESA FAMILIAR



Documentos que se obtienen:

- Patente Municipal que acredita su funcionamiento como Microempresa Familiar.
- Copias 2 y 3 del Formulario de Inscripción (contribuyente y SII).
- Declaración de Inicio de Actividades.

La vigencia de este documento es permanente mientras no se efectúe modificaciones a la actividad, término de giro y cambio de domicilio.

E.- INICIACIÓN DE ACTIVIDADES



Por medio de este trámite, el empresario termina por formalizar la microempresa familiar y la facultad para iniciar su actividad productiva.

Una vez que la microempresa familiar ha sido inscrita como tal en la municipalidad, deberá dar aviso de Inicio de Actividades ante el Servicio de Impuestos Internos (SII), no sin antes haberse inscrito en el municipio.

¿Qué documentación se requiere?

Debe presentar en el área “RUT e Iniciación de Actividades” del Servicio de Impuestos Internos correspondiente a su domicilio los siguientes documentos:

- Cédula de Identidad.
- La copia “Contribuyente” de la Declaración de Microempresario Familiar autorizada por la Municipalidad respectiva.
- La copia “SII” de la Declaración de Microempresario Familiar autorizada por la Municipalidad respectiva.

Con este trámite Usted obtendrá la autorización para el timbrado de documentos. La vigencia de este documento es permanente mientras no se efectúe modificaciones a la actividad, término de giro y cambio de domicilio.



F- TIMBRAJE DE DOCUMENTOS

El timbraje de documentos es un procedimiento que legaliza los documentos necesarios para respaldar las diferentes operaciones que los contribuyentes realizan al llevar a cabo sus actividades económicas, y que consiste en la aplicación de un timbre seco en cada documento y sus copias. Los documentos son: boletas, facturas, guías de despacho, libros contables, nota de débito, nota de crédito, etc.

¿Qué documentación se requiere?

- Cédula RUT del contribuyente y Cédula de Identidad de quien realiza el trámite (en caso que el trámite lo realice otra persona).
- Documentos a timbrar ordenados y numerados en sus lomos.
- Formulario 3230 (en duplicado) disponible en cualquier Unidad del SII el cual debe ser completado con los datos de los documentos que el contribuyente viene a solicitar timbraje.

Con este trámite Usted obtiene los documentos tributarios timbrados y legalizados.

Detalle de la tramitación paso a paso para la obtención de documentación ante el SII :

- Encargue la confección de documentos (boletas, facturas, guías de despacho, etc.) a una imprenta.▮
- Solicite la verificación de actividad al SII, si es que se timbran por primera vez documentos con derecho a IVA.▮
- Solicite formulario 3230 o descárguelo desde el sitio web del SII.
- Complete cuidadosamente el formulario, especialmente la línea correspondiente a los documentos a timbrar. Además, debe llenarse de forma obligatoria (si ha timbrado con anterioridad) la cantidad de facturas emitidas en los últimos seis meses y nombre y RUT de la persona que realiza el trámite.
- Dirigirse a la Unidad del SII correspondiente a su domicilio, específicamente al área de timbraje y entregar los documentos requeridos y el material a timbrar (boletas, facturas, etc).
- Retirar los documentos timbrados con la Cédula de Identidad.

2.3.2 TRAMITACIÓN TRADICIONAL (TRAT)

Se debe recurrir a esta forma de tramitación cuando los empresarios no califican como “Microempresa Familiar” y deseen otorgar servicios a los turistas.

En estos casos, el tipo de trámite que debe realizar dependerá también del tipo de servicio o Actividad Turística que decida ofrecer, los cuales se pueden agrupar en cuatro situaciones.

SITUACIÓN 1

Aquellos servicios turísticos relacionados con la **COMERCIALIZACIÓN O VENTA DIRECTA A LOS TURISTAS** de los productos agropecuarios que se producen en el mismo predio.

Cuando se trate de la venta directa de productos cultivados en el predio como hortalizas, huevos, aves, frutas, flores u otros, no se requiere de permisos o autorizaciones especiales, pues ellos forman parte de la actividad agropecuaria que se desarrolla en el predio, y esta actividad es cubierta por el giro agrícola que permite a su propietario comercializar la producción del campo.

SITUACIÓN 2

Aquellos servicios turísticos en que la prestación está asociada a la **REALIZACIÓN DE ACTIVIDADES RECREATIVAS O CULTURALES** para los turistas, tales como: cabalgatas, guiados turísticos, venta de artesanías, arriendo de bicicletas, etc.

Cuando la prestación de servicio turísticos está asociada a la realización de actividades turísticas tales como cabalgatas, visitas guiadas, paseos en bote, excursión en bicicleta u otras, y ésta es realizada en pequeña escala y por el mismo dueño, es decir, se trata sólo de un par de caballos, una o dos bicicletas, el arriendo de un bote, etc, tampoco se requiere de permisos especiales

En contraste con lo anterior, existen situaciones donde se requiere tramitaciones algo más complejas y que requieren mayor tiempo para su ejecución, las que corresponden a tramitación tradicional tipificadas en las situaciones 3 y 4.

SITUACIÓN 3

Aquellos **SERVICIOS QUE NO REQUIEREN CONSTRUIR NI AMPLIAR OBRAS FÍSICAS** para prestar el servicio turístico, pues ellas se encuentran construidas (la vivienda, galpón, etc) y por tanto sólo se requiere realizar pequeñas obras de mejoramiento para su utilización o implementación al nuevo uso.

Cuando la prestación de servicios turísticos no requiere la construcción de obras físicas, pues ellas están construidas y cuentan con el Permiso de Edificación otorgado por la Dirección de Obras Municipales y sólo se requiere de cambios menores para “ajustar” el local o establecimiento a las exigencias que le plantea la autoridad municipal y la autoridad sanitaria para el nuevo uso que se requiere dar a las instalaciones, es decir, cuando se trate de proyectos de:

- Habilitación de un hospedaje familiar o rural.
- Habilitación de un local o una vivienda para prestar el servicio de alimentación.
- Habilitación de un local o parte de la vivienda para la instalación de un almacén o local comercial.
- La venta de productos de fabricación casera.

Si el propietario del inmueble no cuenta con el Permiso de Edificación, éste debe tramitarse aún cuando las obras ya estén ejecutadas. En este caso se trataría de una “regularización” de la construcción.

Es importante señalar que este “ajuste” se refiere a pequeñas modificaciones interiores como pueden ser la remodelación de la cocina, la instalación de una puerta más ancha, el cambio de ventanas, cambio de pavimentos, cambio del sistema eléctrico, pinturas, etc.

3.1.- Resolución Sanitaria de Funcionamiento

La tramitación de la Resolución Sanitaria de funcionamiento se realiza ante la Autoridad Sanitaria y se tramita en la secretaría regional ministerial de salud o en la oficinas provinciales.

Los trámites a realizar son los siguientes: aprobación del proyecto de agua potable y alcantarillado, y aprobación de proyecto turístico específico (camping, cabañas, restaurante, etc).¹¹

a- Aprobación del Proyecto de Alcantarillado y Agua Potable

Los proyectos de Alcantarillado y Agua Potable requieren ser aprobados por la empresas de servicios sanitarios o la autoridad sanitaria, según se trate de obras conectadas a la red pública o a la construcción de sistemas particulares.

Obras sanitarias conectadas a redes públicas. En este caso, los trámites a seguir son:

- Solicitud de Aprobación del Proyecto.
- Aviso de Iniciación de Obras.
- Autorización de conexión o empalme a las redes públicas.
- Certificado de Dotación de Servicios.

Sistema particular de agua potable y/o alcantarillado. Para la autorización o regularización de los proyectos particulares de agua potable se deben acompañar los siguientes documentos:

- Factibilidad de Agua Potable y/o Alcantarillado (eventualmente).
- Fotocopia del Carné de Identidad o RUT del Propietario.
- Fotocopia de la escritura del inmueble en que se construirán los sistemas.
- Certificado o protocolo de los análisis físico-químico y bacteriológico (sólo para proyectos de agua potable).
- Proyecto (de agua potable y/o alcantarillado) que incluya plano de especificaciones técnicas y memoria de cálculo en triplicado.

b- Aprobación de Proyecto Turístico Específico (camping, cabañas, restaurante u otros)

Para el caso de Proyectos Recreativos:

- Solicitud del interesado dirigida al secretario regional ministerial de salud.
- Acreditar la propiedad del inmueble o contrato de arrendamiento.
- Certificado de “uso de suelo” según el plan regulador comunal, otorgado por la dirección de obras municipales.
- Adjuntar boleta de pago de agua potable y alcantarillado si el local ya cuenta con estos servicios o autorización de funcionamiento de los servicios de agua potable y alcantarillado otorgado por la autoridad sanitaria para los sistemas particulares.
- Juegos de planos y especificaciones técnicas del local.
- Fotocopia del comprobante de pago, en la autoridad sanitaria local, del arancel correspondiente por concepto de “autorización de funcionamiento”.

Para el caso de Proyectos de Alojamiento y/o Alimentación, Además de todos los antecedentes que se indican anteriormente, se deben acompañar:

- Copia de la solicitud de patente comercial
- Certificado de destino otorgado por la dirección de obras municipales.
- Copia del certificado de iniciación de actividades.

3.2.- Iniciación de actividades

a- La persona tiene Inicio de Actividades como agricultor

En este caso se deberá realizar una ampliación de giro por aquella actividad comercial que va a iniciar. En este caso los trámites son:

- Presentar Cédula de Identidad.
- Completar y firmar el formulario N° 3239.

b- Cuando NO se tiene Inicio de Actividades se pueden dar dos situaciones:

1ª La actividad que va a iniciar es **TEMPORAL** (sólo durante el verano o invierno, por ejemplo) y a pequeña escala. En este caso podrá solicitar al SII un permiso temporal, para lo cual deberá realizar los siguientes trámites:

- Presentar Cédula de Identidad.□
- Completar y firmar el Formulario N° 2117.
- Pagar un arancel único en función del capital inicial del negocio.

2ª La actividad que realizará es **PERMANENTE** y requiere del trámite de Inicio de Actividades. En este caso deberá realizar los siguientes trámites:

- Presentar Cédula de Identidad.
- Completar y firmar el Formulario N°44415.□
- Presentar escritura de la propiedad o el contrato de arriendo para acreditar domicilio.

3.3.- La Patente Comercial

La tramitación cuando se trata de un servicio turístico realizado en instalación que ya está construida se tramita en el departamento de patentes del municipio respectivo acompañando los siguientes documentos:

- Certificado de destino otorgado por la Dirección de Obras Municipales.
- Resolución Sanitaria de funcionamiento o Informe Sanitario del establecimiento otorgada por la autoridad sanitaria que corresponda al lugar.
- Recibo de Iniciación de Actividades otorgado por el Servicio de Impuestos Internos.
- Acreditación de propiedad de la construcción o contrato de arriendo de ella.
- Declaración de letreros publicitarios (si los tuviera).

SITUACIÓN 4

Aquellos servicios que requieren la construcción de obras físicas para prestar el servicio turístico, por ejemplo: la construcción de establecimientos de hospedaje turístico (cabañas, camping), establecimientos que prestan el servicio de alimentación (restaurantes o similares), almacenes o locales comerciales, etc.

Cuando la prestación de servicios turísticos requiere construir nuevas instalaciones, “regularizar” las obras ya construidas que no cuentan con Permiso de Edificación y/o ampliar la construcción existente, es decir, cuando se trate de proyectos de:

- Construcción, regularización y/o ampliación de cabañas
- Construcción, regularización y/o ampliación de restaurante.
- Construcción o regularización de camping.
- Construcción, regularización y/o ampliación de almacén, supermercado o local comercial.

En estos casos el trámite es un poco más complejo y se refieren a:

- Tramitación de Permiso de Edificación
- Tramitación del Certificado de Destino
- Resolución Sanitaria de Funcionamiento
- Inicio de Actividades
- Patente Comercial

4.1.- Permiso de edificación

El Permiso de Edificación debe ser tramitado ante la Dirección de Obras Municipales del municipio local por un profesional arquitecto, quien será el responsable de las obras que se ejecutarán.

Deberá presentar un “expediente” o “carpeta” que incluya los siguientes documentos:

- Solicitud de permiso de edificación firmada por el propietario y el arquitecto a cargo de la obra.
- Declaración jurada simple (no ante notario) del empresario, declarando ser propietario del predio.
- Proyecto de arquitectura de las obras que se realizarán (planos y especificaciones técnicas), firmados por el propietario y el arquitecto.

- Certificado de factibilidad de datación de agua potable y alcantarillado otorgado por la empresa de servicios sanitarios (cuando existan redes públicas), el comité de agua potable rural de la localidad (sólo para el agua potable y cuando este servicio exista) o autorización de la autoridad sanitaria para construir un "sistema particular de agua potable y/o alcantarillado (cuando no existan redes públicas). este certificado debe tramitarlo el profesional responsable de las obras.
- Acudir a la oficina regional de la secretaría ministerial del medio ambiente para entregar carta de pertinencia dirigida al director (a) del servicio de evaluación ambiental (aportando antecedentes del proyecto, rubro, tamaño, características), señalando que el proyecto turístico NO ESTÁ OBLIGADO a ingresar al Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental (SEIA), quien analizará los antecedentes y emitirá un pronunciamiento al respecto.
- Cuando las obras se ubiquen fuera del límite urbano debe adjuntarse una resolución favorable de la secretaría regional ministerial de agricultura autorizando el "cambio de uso de suelo" sin embargo, cuando se trate de proyectos calificados de "agroturismo", se debe adjuntar un oficio de la secretaría regional ministerial de agricultura indicando que el proyecto NO REQUIERE solicitar resolución o informe favorable para construir. para tramitar este documento, el propietario debe solicitar por escrito a sernatur un informe que avale que se trata de un proyecto agro-turístico, para lo cual debe acompañar una descripción detallada del proyecto. con este informe de SERNATUR debe solicitar a la secretaría ministerial de agricultura el oficio que le exima del trámite de cambio de uso de suelo.



2.4

CAMBIO DE USO DE SUELO

¿Qué significa el “cambio de uso de suelo”?

Todos los propietarios y propietarias de predios rústicos rurales que tengan planes para construir una o varias viviendas, construir infraestructura para complementar actividades comerciales y/o industriales, así como equipamiento, habilitar balnearios y cualquier otra actividad que implique cambiar el uso del suelo en toda o parte de la superficie de su predio, deben solicitar una autorización ante el secretario regional ministerial o las oficinas SAG de la región que les corresponda.

El SAG emitirá un informe fundado y público que establecerá la potencialidad de los suelos que serán afectados por el cambio y la compatibilidad del nuevo uso que se proyecta con el suelo circundante.

¿Cuándo se debe realizar este trámite y en qué consiste?

Informe del SAG:

Informe fundado y público, referido a la potencialidad de los suelos afectados y de la compatibilidad del uso proyectado con el uso de suelo circundante, el cual es expedido por el Servicio Agrícola y Ganadero (SAG), previo al pronunciamiento sobre la solicitud de autorización de Cambio de Uso de Suelo (CUS) de parte del secretario regional ministerial de agricultura.

¿A quién está dirigido?

A personas naturales o personas jurídicas propietarias de predios que tienen la necesidad de subdividir y urbanizar terrenos rurales para:

- Complementar alguna actividad industrial con viviendas.
- Dotar de equipamiento a algún sector rural.
- Habilitar un balneario o campamento turístico.
- Construcción de conjuntos habitacionales de viviendas sociales o de viviendas de hasta un valor de 1.000 UF, que cuenten con los requisitos para obtener subsidio del Estado.

A personas naturales o jurídicas propietarias de predios rústicos ubicados en el sector rural, que no contemplen realizar procesos de subdivisión, y que tienen por objeto realizar:

- Construcciones industriales, de equipamiento, turismo y poblaciones. Costo del trámite: 1,25 UTM para otros fines, como vivienda, turismo.

ADVERTENCIA

El resto de las tramitaciones correspondiente a la situación 4 sigue la misma secuencia detallada en la situación 3.



Las normas de calidad turística constituyen un cuerpo normativo que proporciona estándares mínimos que aseguren la calidad en la prestación del servicio turístico a los usuarios. Las normas son potestad del Instituto Nacional de Normalización (INN) y son administradas y promovidas por el Servicio Nacional de Turismo.

Cabe señalar que el Instituto Nacional de Desarrollo Agropecuario (INDAP) viene promoviendo un Programa de Turismo Rural cuya finalidad es generar condiciones de apoyo para promover acciones de asesoría, capacitación y promoción de los emprendimientos de los usuarios o potenciales usuarios que se dedican a este rubro. En este sentido, los aspectos relacionados con la calidad de los servicios de empresas de turismo rural, forman parte de las acciones de apoyo, siendo importante revisar la página web de INDAP (www.indap.cl) y específicamente los detalles del programa señalado.

Se aconseja al emprendedor de Turismo Rural revisar los detalles del programa, donde además se tipifican los servicios de alojamiento; servicios de restauración; servicios de guiados y las experiencias de turismo aventura y similares, actividades que representan las más frecuentes en los emprendedores de turismo rural.

La nueva Ley de Turismo ya vigente en el país ha proporcionado un marco legal que obliga a las empresas que prestan servicios turísticos a su registro frente al Servicio Nacional de Turismo, lo que implica que el negocio debe tener claramente definido a qué tipología de alojamiento y/o subsector del turismo pertenece. No obstante, la calificación conducente a la certificación de la empresa es un proceso absolutamente VOLUNTARIO.

ADVERTENCIA

Se debe tener en cuenta que si bien, en la mayoría de los casos, existen tres normas de alojamiento turístico directamente vinculadas con los emprendimientos en el ámbito rural (campings, hospedaje rural y haciendas o estancias), en líneas generales deberá consultar respecto a la norma específica que afecta a su negocio en función de la tipología de establecimiento de alojamiento que se trate. De igual modo, si su emprendimiento va incorporando nuevas unidades de negocio como por ejemplo, excursiones a caballo (cabalgatas) o actividades de senderismo / trekking, entre otras, sería aconsejable que a mediano plazo certifique las actividades, las que cuentan con sus propias normas específicas, disponibles en la misma página web www.calidadturistica.cl en la sección Actividades de Turismo Aventura.

En conclusión, el emprendedor de Turismo Rural **NO DEBE CONFUNDIR** tres elementos claves del Sistema de Calidad Turística de Chile:

- a. La inscripción en el Registro Oficial de empresas turísticas del SERNATUR (Servicio Nacional de Turismo) es **OBLIGATORIA** y para ello, la empresa debe estar formalizada, cumpliendo con todos sus requisitos legales en regla.¶
- b. Asimismo, es **OBLIGATORIA** la **CLASIFICACIÓN** del emprendimiento turístico según las clasificaciones tipificadas en las normas existentes.
- c. El **SELLO DE CALIDAD (Q)**, por el contrario, **ES VOLUNTARIO**, y es el que certifica y/o acredita el nivel dentro de su clasificación que la empresa ostenta.

3.1

¿Qué normas específicas de calidad turística afectan a los emprendimientos de turismo rural?

En líneas generales, dentro del cuerpo normativo elaborado por el Instituto Nacional de Normalización (INN) y promovido por SERNATUR, existen varias normas específicas que afectan a determinadas tipologías de emprendimientos en el ámbito rural: la norma NCh 3015 Of.2006 para Hospedaje Rural; la norma NCh 2948 Of.2006 para Campings; la norma NCh 2960 Of.2006 para Hostales y Residenciales y la norma NCh3002 Of.2007 para Haciendas o Estancias, entre las más frecuentes que afectan a emprendimientos de Turismo Rural. En ambos casos, se parte de la base que se trata de emprendimientos que explotan un negocio turístico como complemento a la labor principal asociada a la vida rural. En caso contrario, si el negocio turístico se convierte en la única razón de ser del emprendedor, dejando a un lado la labor relacionada con el medio rural, habría que recurrir a las normas específicas que afectan a las diversas tipologías de alojamiento turístico: hostales, cabañas, camping, hosterías entre otras.

3.2

¿Cómo puedo acceder a la norma de calidad turística específica que afecta a mi emprendimiento turístico rural?

Las normas están disponibles gratuitamente en el sitio web www.calidadturistica.cl. Desde allí podrá bajar, guardar e imprimir la norma específica que Usted desee sin costo alguno. Al revisarla, se dará cuenta que la norma, para el caso de haciendas o estancias establece tres distintas categorías según el cumplimiento de los requisitos especificados: turista; turista superior y lujo. Por el contrario, la norma de hospedaje rural establece una única categoría denominada “turista”.

3.3

¿Cómo se organiza la norma?

Las normas siguen una estructura general muy similar, abordando aspectos específicos como servicios generales; servicios de atención; servicios de alimentos y bebidas, servicios de entretenimiento; arquitectura; equipamiento, mobiliarios y suministros y requisitos comerciales y de marketing. Para el caso de los hospedajes rurales, la norma es más sencilla y con menos requisitos, mientras que para la norma de haciendas o estancias, las exigencias aumentan a medida que se opta a la calificación más alta (lujo).

3.4

¿Qué costo tiene todo el proceso conducente a la certificación?

Existen tres costos claramente identificables:

a- Los costos relacionados con el diagnóstico o evaluación de la empresa. Este costo podría evitarse si el empresario recurre a una autoevaluación, dado que la norma es gratis, sin embargo, la experiencia ha demostrado que la mayoría de las empresas recurren a asesores externos que ayudan en esta labor. Por lo general, las empresas asesoras ofrecen un paquete que incluye la evaluación e implementación de la norma.

b- El costo de implementar las acciones de mejora conducentes a superar las brechas. Generalmente implican inversiones en equipamiento, infraestructuras, mobiliario, entre otros.

c- El costo de la auditoría, dependerá del tamaño del negocio y del tiempo requerido para la visita de inspección.

3.5

¿Si tengo pensado habilitar un servicio de alojamiento turístico, qué normas debo consultar?

Existen 14 normas para servicios de alojamiento, sin embargo, bajo el contexto de los potenciales negocios asociados al Turismo Rural, las normas específicas más relacionadas corresponden a las siguientes:

NCh 2948, Of.2006	Camping
NCh 2960, Of.2006	Hostales y Residenciales
NCh 2941, Of.2941	Alojamiento familiar o Bed & Breakfast
NCh 3009, Of.2006	Centro de Naturaleza o Lodge
NCh 3002, Of.2007	Haciendas o estancias
NCh 2964, Of.2005	Cabañas
NCh 3015, Of.2006	Hospedaje Rural

Si bien las normas de haciendas o estancias y de hospedaje rural se consideran las más afines con el Turismo Rural, la realidad ha demostrado que existen una serie de emprendimientos que pueden ir desde la habilitación de un camping en un sector del predio hasta la construcción de un lodge especializado en alguna modalidad de turismo de intereses especiales.

Para ello, el microempresario deberá consultar, bajar e imprimir gratuitamente la norma específica que le afecta desde el sitio web www.calidadturistica.cl o dirigirse a las oficinas del Servicio Nacional de Turismo de su región o provincia y consultar por el cuadernillo de normas específicas, el que le será proporcionado sin costo alguno.

En caso que el emprendedor quisiera ingresar al Programa de Turismo Rural de INDAP, en la norma técnica respectiva se señala que podrán ser elegibles aquellos servicios de alojamiento que utilizan una vivienda y/o dependencias anexas, ubicada en espacio rural, en la cual sus residentes, preferentemente permanentes, proveen los servicios de alojamiento turístico, alimentación y actividades relacionadas con el medio rural, vinculadas con las actividades productivas propias del grupo familiar anfitrión, y que constituyen un elemento de interés para el huésped. Se consideran en esta categoría servicios de alojamiento que ofrezcan al cliente la opción de vivir experiencias turísticas que valoricen la identidad y cultura campesina, tales como cabañas, los hospedajes familiares, posadas, refugios, hosterías, estancias, lodge y los denominados Bed & Breakfast.

3.6 ¿Existen normas específicas para actividades relacionadas con el Turismo Rural?

El microempresario deberá tener claro que también existen normas específicas que afectan a actividades de turismo aventura y que requieren del cumplimiento de numerosos requisitos orientados a resguardar la integridad y seguridad de los turistas. Para el caso del Turismo Rural, las actividades más frecuentemente habilitadas y que cuentan con normas específicas que las afectan son: cabalgatas; excursionismo y trekking y observación de flora y fauna.

En este caso, el microempresario también deberá recurrir al sitio web www.calidadturistica.cl y revisar, bajar e imprimir gratuitamente la norma específica que se relacione con la actividad que ha habilitado o dirigirse a las oficinas del Servicio Nacional de Turismo de la región o provincia a la que pertenece y solicitar el cuadernillo con la norma de la actividad turística específica.

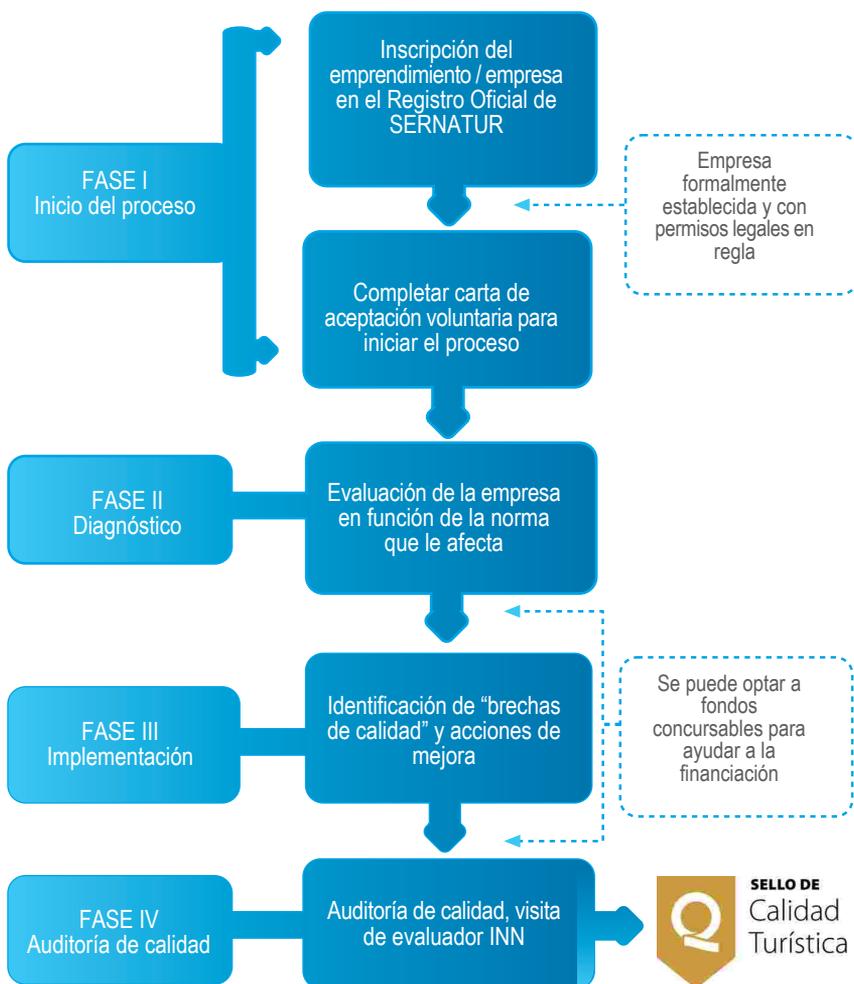
Listado de Normas de Turismo Aventura que afectan frecuentemente actividades de Turismo Rural

NCh.3001 Of.2006 Cabalgatas
NCh.2985 Of.2006 Excursionismo o trekking
NCh.3069 Of.2007 Observación de Flora y Fauna
NCh. 2975 Of.2006 Senderismo o hiking

3.7 ¿Qué tramites debo realizar para certificar mi empresa?

El siguiente esquema sintetiza los pasos que debe realizar para certificar su emprendimiento.

RESUMEN DEL PROCESO CONDUCTENTE A LA CERTIFICACIÓN DE CALIDAD TURÍSTICA



Si ha firmado la carta de aceptación voluntaria y cumple con los requisitos legales de su empresa, Usted inicia lo que se denomina fase de (auto) evaluación, es decir, el mismo empresario o un asesor externo verifica el nivel de conformidad / disconformidad respecto a la norma que exhibe su empresa y se elabora un informe con la situación real del establecimiento. A partir de aquí se identifican las "brechas de calidad", es decir, aquellas no conformidades que impiden cumplir a cabalidad con la norma y se establecen las acciones y plazos para corregir estas desviaciones. Cuando se empiezan a aplicar las acciones orientadas a superar las brechas estamos hablando técnicamente de la fase de implementación de la norma de calidad en su empresa.

3.8 Si no deseo certificarme, ¿qué requisito es obligatorio?

De acuerdo con la Nueva Ley de Turismo, existe la OBLIGATORIEDAD de acudir al Servicio Nacional de Turismo de su región a efectos de “registrar” su negocio o empresa de turismo rural siempre y cuando esté orientada a los subsectores de alojamiento turístico y actividades turísticas tales como cabalgatas, senderismo, excursionismo y observación de flora y fauna. De esta forma, la empresa pasa a formar parte del Registro Oficial del Servicio Nacional de Turismo. Para poder registrarse, la empresa deberá estar constituida formalmente, es decir, con todos sus permisos, tramitaciones y autorizaciones legales en regla, de lo contrario, no podrá acceder a dicho registro. Además, este requisito marca el punto inicial, en el caso de optar por el proceso de certificación en norma de calidad turística, sin embargo, dado el carácter voluntario de las mismas, esta decisión depende única y exclusivamente del propietario del emprendimiento.

3.9 ¿Cuánto tiempo de vigencia tiene el sello de calidad?

Si su empresa obtiene el sello de calidad, éste tiene una duración de tres años, tiempo al cabo del cual deberá recertificarse. Año a año la empresa puede optar a una auditoría de seguimiento para mantener vigente el certificado emitido por el Organismo de certificación.

3.10 Recomendación

Si Usted decide NO CERTIFICARSE en norma de calidad turística, se recomienda acceder y revisar los requisitos de la norma a efectos de considerarlos de manera previa al inicio de las obras de construcción y/o habilitación del emprendimiento. De esta manera, si en el futuro decide implementar la norma conducente a su certificación, podrá cumplir con los requisitos de infraestructura, equipamiento, suministros y mobiliario, de lo contrario, tendrá que resolver problemas estructurales de muy difícil o costosa solución.



Los esfuerzos de marketing serán más efectivos en la medida que se orienten a segmentos de mercado claramente identificados y estén interrelacionados con las acciones de comercialización que se desarrollan a nivel nacional, regional o local. Si no tenemos una estrategia basada en una comprensión profunda de las necesidades de los consumidores, no tendremos éxito. En otras palabras, todos nuestros esfuerzos de vender fracasaran si tenemos un producto mal diseñado, un servicio mal prestado, con un precio erróneo y deficientemente promovido.

Insertarnos en el mercado es un trabajo de mediano y largo plazo, comercializamos un intangible, no vendemos “cosas”, sino que una experiencia, una vivencia, lo que implica que comenzaremos a generar utilidades a medida que los clientes “confíen” en lo que prometemos. Estamos en una actividad donde desarrollar y mantener contactos es vital para que nos vaya bien.

4.1 ¿Qué es un producto de Turismo Rural?

Un producto turístico es un conjunto de componentes tangibles e intangibles que incluyen: recursos y atractivos turísticos, equipamiento e infraestructura, servicios, actividades recreativas e imágenes y valores simbólicos. Todo este conjunto de elementos debe responder a ciertas expectativas y motivaciones de los turistas.

El producto turístico rural es la promesa de vivir una experiencia, una vivencia en el entorno rural.

4.2 Componentes del producto turístico rural

Los tres niveles de los que se compone el producto, son:

- Núcleo del producto, es el servicio o beneficio principal que ha sido diseñado para satisfacer las necesidades de los clientes, debe expresarse en pocas palabras y estar en función del cliente y no del producto en sí. (Divertirse, vacaciones en familia, etc).
- Producto tangible, el producto tangible es aquel que el cliente recibirá por el precio pagado. por lo cual, deben estar claramente definido los servicios que este incluye, tales como tipo y calidad del alojamiento, los servicios de alimentación y las actividades que forman parte de la prestación.
- Valor añadido, es todo aquello que se puede añadir al producto tangible para hacerlo más interesante y atractivo para el mercado meta (puede ser el atributo diferenciador).

La idea es superar las expectativas de los visitantes. Por ejemplo, pequeños detalles tales como: regalar un souvenir, relatar la historia del lugar, entregar información turística de la zona, ayudar a planificar sus excursiones, etc. Todas son acciones que no tienen un mayor costo, pero que son muy valoradas por los visitantes.

Pero no olvidar que desde el punto de vista del turista el producto turístico es aquel que cubre una experiencia de viaje en su conjunto desde que sale de su casa hasta que regresa

4.3 ¿Cómo se puede desarrollar un producto de turismo rural?

En el desarrollo de los productos turísticos rurales se debe respetar los procesos ecológicos, los recursos biológicos y el medioambiente. Así como también, la cultura, la identidad y los valores de las comunidades locales. Por tal razón, desarrollar un producto turístico rural es un proceso sistemático y que implica los siguientes pasos claves:

- Determinar el tipo de producto de turismo rural: Agroturismo, Ecoturismo, Etnoturismo, otros.
- Definir el segmento de mercado al que se orientará.
- Identificación de recursos turísticos naturales y culturales.
- Tipo y nivel de servicios de alojamiento y alimentación.
- Actividades a desarrollar.
- Armar un paquete o programa.
- La duración de la prestación del servicio.

4.4 ¿Qué actividades pueden formar parte de su oferta?

En los predios, junto con las actividades de tipo silvo-agropecuarias, se pueden desarrollar otras turístico – recreativas que se complementan con la actividad principal. Estas se deben integrar con el entorno y con los rasgos culturales que son parte de la identidad local. Todas las actividades que se implementen se deben combinar de modo tal que puedan satisfacer los diversos requerimientos y deseos de los visitantes:

- Participación en cosecha de huertos.
- Conocer costumbres típicas.
- Competencias tradicionales.
- Interiorizarse en faenas: esquilas, domaduras, ordeña, trilla, etc.
- Paseos a caballo
- Paseos en carreta.
- Conocer la gastronomía y participar en la elaboración de algunos platos.
- Interiorizarse y participar en la fabricación de productos lácteos, mermeladas, conservas, etc.
- Caminatas.

4.5 ¿Como se ponen en valor los recursos turísticos?

Poner en valor los atractivos turísticos o recursos turísticos que consiste en determinar su capacidad de uso actual y/o potencial, para motivar un desplazamiento o viaje con fines turísticos-recreacionales. Los pasos para poner en valor los recursos susceptibles de uso o aprovechamiento con fines turísticos son:

- Realizar un inventario de los recursos con que cuenta: naturales y culturales.
- Evaluar su importancia y diferenciación con recursos similares.
- Nivel de accesibilidad en cuanto a: infraestructura, equipamiento y regulaciones.
- Hacerlo tangible mediante elementos gráficos como: mapas, fotos y descripción en un folleto.

4.6 Recomendaciones básicas que ayudan a estructurar la “oferta de servicios” o “cartera de servicios”

- **a) Sencillez:** Diversificar no significa tener una gran cantidad de servicios, es preferible unos pocos pero que sean importantes para su segmento de mercado, esto por una parte facilita la elección a los clientes y por otra, hace más eficiente la gestión del emprendimiento.
- **b) Contactos y relaciones de confianza:** Con todos quienes intervienen en el mercado turístico, clientes, proveedores, instituciones públicas, intermediarios o distribuidores. Hay que establecer alianzas estratégicas con ellos, incluso con la competencia, buscando un producto más competitivo, disminución de costos en promoción, acceso a información, etc.
- **c) Creatividad:** Apelando a la creatividad se puede diferenciar su producto y diseñar nuevas formas para mantenerse vigente en el mercado.

4.7 ¿Por qué trabajar en forma asociativa?

Al momento definir nuestra oferta no sólo debemos pensar en los recursos que poseemos en el predio, sino que en aquellos que se encuentran en el entorno. Se puede potenciar nuestro emprendimiento integrando lo que ofrecemos con recursos, prestaciones o actividades que realizan otros agricultores o residentes de la localidad. Por ejemplo, si Ud. ofrece el servicio de alojamiento, un vecino puede ser el responsable de ofrecer cabalgatas, o una visita guiada a un molino, lechería o bosque de un predio vecino. La estrategia de las alianzas y “encadenamientos” da como resultado un producto más integral, o sea, contaremos con una oferta más competitiva.

Asociarse o establecer alianzas permite a los pequeños agricultores posicionarse de formas más eficaz en el competitivo mercado turístico mediante la reducción de costos, el incremento de las ganancias, la eliminación de intermediarios y el acceso a más y mejores servicios de asistencia.

4.8 ¿Por qué es importante que Ud. se preocupe de la comercialización?

Como emprendimiento de turismo rural debemos dar respuesta oportuna a todos los requerimientos que un cliente tiene que enfrentar a la hora de viajar, el papel del marketing es fundamental, ya que permite identificar todas las NECESIDADES que tiene el consumidor/usuario y planificar las acciones que deberá realizar Ud. para que éste quede satisfecho.

Como en todo negocio la gestión comercial implica tomar decisiones ¿qué decisiones debemos tomar?

Las decisiones de marketing deben ser debidamente planificadas, se debe abandonar la idea de tomar decisiones de manera improvisada y sobre la base de la "prueba y el error". Hay que considerar:

A.- ¿Quiénes son mis clientes?

Es un grupo de potenciales usuarios definidos y seleccionados por la empresa o emprendimiento. Es grupo de personas posee un conjunto de características comunes: gustos, motivaciones, edad, hábitos, ingresos, etc. A Ud. no le interesan como cliente todos los turistas sólo algunos que poseen determinadas características, en ellos concentrará sus esfuerzos.

B.- ¿Que es el mix, mixtura o mezcla comercial?

De acuerdo al mercado meta que se ha definido para el emprendimiento que como recordaremos son: grupos familiares, empresas, instituciones, jóvenes, chilenos, extranjeros, etc. Tiene que definir:

- ¿Qué vamos ofrecer (producto/servicio)?
- ¿Cuánto vamos a cobrar (precio)?
- ¿Cómo haremos llegar nuestra oferta al mercado (canales de distribución)?
- ¿Cómo doy a conocer mi oferta (promoción)?

Vamos por parte... primero tener claramente lo que vamos ha ofrecer.

Recordemos que el producto/servicio a comercializar en turismo rural no es un lugar concreto, sino proporcionar al cliente una determinada gama de experiencias...una "vivencia", donde compartiremos con el visitante nuestros paisajes, nuestras costumbres, tradiciones y riquezas de la vida campesina.

C.- ¿Cómo fijamos el precio de nuestros servicios?

El precio de venta es el valor monetario que se le va a asignar al bien o servicio, es lo que vamos a cobrar, se puede cobrar por cada servicio individual o por un conjunto de ellos ("paquete"). No olvidar que tal vez tengamos que tener más de precios. Por ejemplo uno para el cliente final o turista y otro para las agencias de viajes, unos de temporada alta y otros de temporada baja **¡lo importante es mantener los precios de acuerdo lo que hemos informado o publicitado!**

Los precios los vamos a fijar teniendo en cuenta:

- ¿Quién es nuestro consumidor o usuario?
- ¿Cuáles son los costos que tenemos?
- ¿Qué tarifas tiene la competencia?

Al fijar el precio, hay que considerar todos los costos fijos y variables, identifiquemos los "costos ocultos" y así evitamos que el turismo sea "subsidiado" por otras actividades que desarrollamos en el predio.

Entonces ¿Qué debemos tener en cuenta al momento de fijar el precio de lo que ofrecemos?

Recordar que un primer paso es determinar los precios en función de: los costos, las posibilidades del mercado y la competencia existente.

1°.- Los costos

Conocer los costos del emprendimiento es un elemento clave para una eficiente gestión empresarial y para que el esfuerzo y la energía que estamos invirtiendo den los frutos económicos esperados. Prácticamente todas las decisiones que tomamos en el ámbito de los negocios tienen influencia en los costos.

Pero ¿qué es un costo?

Los costos de producción se pueden dividir en tres tipos:

Mano de obra: todos los dineros gastados en la gente que trabaja en la microempresa. Ejemplo: el sueldo de una camarera.

El tiempo destinado a la prestación de servicios de turismo por los miembros del grupo familiar es un costo que se tiene que considerar y debe ser valorado a precio de mercado.

Materia prima: todo el dinero gastado en los insumos necesarios para elaborar el producto/servicio. Ejemplo: harina e insumos necesarios para **hacer pan**.

Costos indirectos de fabricación: todo dinero gastado en la elaboración del producto y que son difíciles de identificar o distribuir en cada unidad de producto. Ejemplo: el desgaste de algún equipo o los utensilios de cocina.

y...¿qué es un gasto?

Corresponde al dinero que se gasta por el hecho de estar en el negocio, es decir todos los otros pagos no relacionados con la producción. Los gastos se pueden dividir en tres tipos:

Gastos de administración: corresponde al dinero gastado en la mantención de la empresa y en cuestiones administrativas.

Gastos de comercialización: corresponde al dinero gastado en la publicidad de la empresa.

Gastos de financiamiento: corresponde al dinero gastado por la empresa cuando se consiguen préstamos.

2° Sensibilidad de la demanda:

Enfrentados a la intangibilidad de nuestra oferta (se trata de un servicio turístico), generalmente la referencia más tangible y más perceptible para el turista es el precio. Definida en la mente del usuario la necesidad que desea satisfacer, la variable precio influirá fuertemente en la decisión que tomará.

Por ello es importante conocer y tener información sobre las características y comportamiento de los usuarios

3° La competencia

Hay que analizar permanentemente a la competencia, tanto la que existe en la localidad, como aquellos emprendimientos que hay en la región. Conocer sus precios y que acciones de comercialización realizan, ya que los turistas utilizan esta información como elemento de comparación.

Y qué método usamos para fijar el precio...?

Para poder determinarlo existen muchos métodos, sin embargo el método que interesan para nuestros objetivos son los siguientes:

“costo y más”: agregar una cantidad establecida al costo del producto o servicio:

PRECIO DE VENTA=Costo + Gasto + UTILIDAD

La utilidad corresponde la cantidad que quiero ganar después de pagar los costos y gastos de la microempresa.

D.- ¿y cómo captamos a nuestros clientes?

La distribución o contar con una red de ventas es junto con la promoción uno de los principales problemas con los que se enfrentan las iniciativas de turismo rural en Chile. Se trata de poner el producto a disposición del consumidor o cliente final en el momento en que lo necesite y en el lugar donde desee adquirirlo.

La generalidad de las empresas del rubro turístico efectúan parte importante de sus ventas a través de intermediarios o distribuidores, particularmente significativa puede ser esta variable para quienes prestan el servicio de alojamiento, en que los clientes viven a largas distancias o zonas geográficas dispersas, por lo que deben operar con intermediarios de ventas.

Una de las diferencias entre la distribución de productos o bienes tradicionales y los productos turísticos es, como ya se ha señalado, que el turista junto con ser consumidor es parte del proceso de “producción”, lo que implica que es él quien tiene que trasladarse al destino o al predio.

En términos simples, para la distribución de los productos turísticos existen distintos alternativas, el uso de ellos depende de las necesidades y características de la demanda. ▯

- Distribución directa. ▯
- Uso de un intermediario (agencia de viajes minorista). ▯
- Más de un intermediario (mayorista y minorista).

Esta es una tarea que podemos enfrentar asociativamente. Al trabajar asociado con otros emprendedores turísticos podemos disminuir los costos de comercialización y también nos hace más fuertes para negociar con intermediarios y agencias de viaje

Analicemos las principales alternativa que tenemos.

Distribución o venta directa del producto

Distribuir o vender el producto de forma directa sin la necesidad de hacer uso de intermediarios tiene ventajas, entre ellas:

- Evitar el pago de comisiones.
- Ofrecer información precisa sobre el producto o servicio, sin riesgo de que esta se distorsione.
- Establecer una relación directa con el cliente desde el primer contacto, evitando al mismo tiempo la dependencia de los agentes comercializadores.
- Garantizar los niveles de calidad que se desean para el cliente.

La utilización de un canal de distribución directa como única opción para distribuir el producto/servicio, limita las posibilidades para llegar a amplios segmentos de mercado o a un numeroso grupo de clientes potenciales, y más si se trata de un emprendimiento nuevo.

Distribución o venta del producto a través de intermediarios

La distribución o venta a través de intermediarios, como ocurre en el caso de la venta directa, cuenta con ventajas e inconvenientes. Entre las ventajas la mayor es llegar a un mayor volumen de demanda potencial y la mayor capacidad de distribución. Sin embargo, hay que tener en cuenta que se pierde control sobre el producto, y sobre la calidad de la información ofrecida, corriéndose el riesgo de que no se ofrezca la imagen de la empresa tal como se ha pretendido y, por supuesto, habrá que pagar comisiones o someterse a las exigencias de las mayoristas, en el caso de que también se elija esta vía.

¿Y qué canal escoger? Aquel que nos permita vender más a un menor costo. En las empresas prestadoras de servicios turísticos son muy usadas las agencias de viaje, pero cada día es más importante Internet.

Lo recomendable es no utilizar una sola forma de distribución sino la combinación más apropiada de acuerdo con: nuestra oferta y de dónde vendrán los clientes.

E.- ¿Cómo difundimos nuestra oferta a los potenciales cliente? A través de una estrategia de comunicación

La estrategia de comunicación se define como el conjunto de acciones que realizaremos para comunicarnos o relacionarnos con nuestros clientes, ya sean esto familias, empresas o instituciones.

Componentes de la estrategia de comunicación:

Publicidad: Comunicación masiva y pagada. Al utilizarla estamos colocando avisos en diarios, revistas, televisión, radio, letreros camineros, etc.

Promoción de ventas: Conjunto de estímulos que de una forma no permanente, van a reforzar temporalmente la acción de la publicidad; funcionan para fomentar la compra o uso los servicios que ofrecemos. Se pueden organizar este tipo de actividades en conjunto con otros prestadores de servicios turísticos, asociaciones o agrupaciones de turismo rural.

Relaciones Públicas: Su objetivo es establecer, a través de un esfuerzo deliberado, planificado y sostenido, un clima psicológico de comprensión y de confianza mutua entre el emprendimiento u organización de turismo rural y el público, por ejemplo el lanzamiento de temporada, apoyo a una actividad social o deportiva que es informada por los medios de comunicación y se hace referencia a nuestro emprendimiento u organización.

Otros medios de comunicación: ferias y exposiciones, mailing, venta por catalogo, internet, redes sociales, etc.

¿Qué utilizar y cuánto invertir?

Que haremos y la asignación presupuestaria, estará en función de:

- Características de la oferta
- Mercado meta que nos interesa (turistas nacionales, extranjeros, familias, instituciones, intermediarios, etc.)
- Objetivos de la comunicación

Por ejemplo, para el mercado extranjero, una buena página web, facebook, twitter y otros son herramientas que debemos aprender a utilizar (recordar que si Ud. esta formalizado, existen instituciones públicas que le ayudan en el diseño y puesta en servicio de su página web).

Para el mercado institucional, empresa e intermediarios, un buen "mailing" (carta) en que se describa detalladamente la oferta, es muy útil. Para el turista nacional, además de Internet, debemos contar con material impreso, como folletos o tarjetas de presentación. El material impreso es muy importante, pues se puede dejar en las oficinas de información turística, enviar por correo tradicional, y también nos sirve para asistir a ferias y dejar a disposición de los turistas cuando establecemos relaciones comerciales con una agencia de viajes.

¿Cuáles son las etapas de una estrategia de comunicación?

Las cuatro etapas básicas que componen la estrategia de comunicación y sus correspondientes objetivos son:

- Etapa I: ¿A quién comunicar ?
- Etapa II: ¿Qué comunicar y a quien comunicar?
- Etapa III: ¿Con qué recursos contamos?
- Etapa IV: ¿Qué medios y soportes de comunicación utilizaremos?
- Etapa V: ¿Cómo mediremos los resultados de la estrategia comunicacional?

Para el Turismo Rural la comunicación no es una tarea fácil...

Debemos tener presente que vendemos una experiencia una vivencia que es inmaterial, no se toca. Por lo tanto, sólo se podrían mostrar sustitutos de la vivencia o sea aquellos componentes materiales de la prestación tales como:

- Soporte físico, habitaciones comedores, instalaciones y equipos del predio
- Paisajes natural, patrimonio cultural, etc
- Personas que prestan el servicio (nosotros mismos)
- Clientes realizando actividades

El servicio sólo se podrá describir en forma verbal y enumerar sus beneficios para el cliente.

Si bien en el predio hay muchas cosas que ver, interesa que en el material promocional mostremos lo que puede HACER QUIEN NOS VISITA.

Y por último no olvidar...la tecnología es un aliado.

Los turista han convertido a Internet en su lugar predilecto para buscar información, por ello debemos estar allí. Si aún no los tenemos, debemos ir incorporando a nuestro quehacer, un sitio web, un correo electrónico o Facebook. También consideremos la alternativa de tener un sitio web asociados con otros emprendimientos de la localidad, así tendremos menores costos y potenciaremos el número de visitas.





www.indap.gob.cl