



Encuesta Mensual a Establecimientos de Alojamiento Turístico

INSTRUCTIVO DE LLENADO
Versión 2.0

AGOSTO, 2009

1 ENCUESTA MENSUAL A ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO	3
1.1 IDENTIFICACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO	3
1.2 TIPO DE ESTABLECIMIENTOS Y PERIODO DE FUNCIONAMIENTO	4
1.2.1 TIPO DE ESTABLECIMIENTO:	4
1.2.2 PERÍODO DE FUNCIONAMIENTO:	5
1.3 CAPACIDAD OFRECIDA	6
1.3.1 OFERTA DE HABITACIONES O SIMILARES (SEGÚN CORRESPONDA)	6
1.3.2 NÚMERO TOTAL DE CAMAS DISPONIBLES EN USO Y ADICIONALES	6
1.3.3 PERSONAL OCUPADO	7
1.4 OCUPACION, MOVIMIENTO DE PASAJEROS E INGRESO NETO TOTAL	8
1.4.1 OCUPACIÓN (NÚMERO NOCHES DE OCUPADAS O ROOM NIGHTS)	8
1.4.2 LLEGADAS Y PERNOCTACIONES	9
1.4.3 INGRESOS NETOS TOTALES	11
1.4.4 DESGLOSE DE LLEGADAS Y PERNOCTACIONES:	12
1.5 PRECIO DE LISTA	13
1.6 DATOS DEL INFORMANTE	14
2 GLOSARIO	15

1 ENCUESTA MENSUAL A ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO

Precódigos	Descripción	Observación
001	Región, Provincia y Comuna	Uso exclusivo oficina
002	Tipo de Establecimiento	Uso exclusivo oficina
003	Rol	Número correlativo para identificar al establecimiento
004	Mes	Mes al cual se refiere la información
005	Año	Año al cual se refiere la información
006	Días de Funcionamiento	Número de días de funcionamiento del establecimiento en el mes de referencia

* Región, provincia y comuna, son datos obligatorios que deben ser llenados por los encargados de cada región.

1.1 IDENTIFICACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO

Debe completar lo que corresponde a los datos básicos de identificación del establecimiento, tales como:

A. IDENTIFICACION DEL ESTABLECIMIENTO			
008	Nombre Comercial:		
009	Razón Social:		010 RUT: <input type="text"/>
011	Representante Legal:		
012	Dirección:	<input type="text"/>	<input type="text"/>
		(calle)	N° <input type="text"/> 013 <input type="text"/> 014 <input type="text"/> (Teléfono)
015	Calificación del establecimiento (N° de estrellas):	<input type="text"/> 016 <input type="text"/>	<input type="text"/> 017 <input type="text"/> (Fax)
		(e - mail)	

Calificación del establecimiento (N° de estrellas) (015):

Los establecimientos de alojamiento turístico son calificados (como debe constar en el certificado correspondiente) de la siguiente manera:

ESTABLECIMIENTO	Nº DE ESTRELLAS
HOTEL	1 a 5
RESIDENCIAL	1 a 3
MOTEL	3 a 5
APART HOTEL	3 a 5
CAMPING	1 a 3

1.2 TIPO DE ESTABLECIMIENTOS Y PERIODO DE FUNCIONAMIENTO

018	TIPO DE ESTABLECIMIENTO (Señale con "X" una de las alternativas)		
<input type="checkbox"/>	1. HOTEL	<input type="checkbox"/>	4. APART-HOTEL
<input type="checkbox"/>	2. RESIDENCIAL	<input type="checkbox"/>	5. CAMPING
<input type="checkbox"/>	3. MOTEL	<input type="checkbox"/>	6. OTRO _____
		019	(especifique)

1.2.1 Tipo de establecimiento:

Considerando algunas normas y criterios generales, se han clasificado los siguientes tipos de establecimientos de alojamiento turístico, Marque con una **X** en el casillero según corresponda de acuerdo a la siguiente clasificación:

a) Hotel: Es aquel establecimiento en que se presta el servicio de alojamiento turístico, en un edificio o parte independiente del mismo, constituyendo sus dependencias un todo homogéneo, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. Estos establecimientos podrán usar además, la denominación de Hostería u Hostal.

b) Motel: Es aquel establecimiento en que se presta el servicio de alojamiento turístico en unidades habitaciones independientes (cabañas), con estacionamiento para vehículos en igual número que las unidades habitacionales, ubicados dentro del recinto del establecimiento y acondicionado con kitchenette, pudiendo ofrecer otros servicios complementarios.

c) Apart Hotel: Es aquel establecimiento en que se presta el servicio de alojamiento turístico en departamentos independientes de un edificio que integren una unidad de administración y explotación, acondicionados con kitchenette, pudiendo ofrecer otros servicios complementarios.

d) Residencial: Es aquel establecimiento con características de casa habitación, en que se presta el servicio de alojamiento turístico y alimentación, con el sistema de pensión completa o media pensión.

e) Camping: Es aquel establecimiento que presta el servicio de alojamiento turístico a personas que hacen vida al aire libre y que utilicen carpas, casas rodantes, u otros medios similares. Este tipo de establecimientos debe contar con electricidad, servicio higiénico, sitios delimitados y en algunos casos también poseen cabinas o cabañas acondicionadas para dormir y kitchenette.

f) Otros: Incluye establecimientos como posada, albergue, refugios y otros similares que dan servicio de alojamiento turístico, pero dado el bajo número existente, no se ha hecho otra desagregación, especifique (019).

* Los resorts se clasifican como hotel o cabaña, dependiendo de su infraestructura.

1.2.2 Período de Funcionamiento:

<input type="checkbox"/> 020 PERIODO DE FUNCIONAMIENTO (Señale con una "X" según corresponda)			
<input type="checkbox"/>	1. TODO EL AÑO		
<input type="checkbox"/>	2. TEMPORADA		
2.1 Fecha de inicio temporada	<input type="text"/> 021	MES <input type="text"/>	AÑO <input type="text"/> 022
2.2 Fecha término de temporada	<input type="text"/> 023	MES <input type="text"/>	AÑO <input type="text"/> 024

En el período de funcionamiento se debe señalar con una **X** una de las dos alternativas: Todo el año o temporada.

Establecimiento de temporada: Se considera un establecimiento como de temporada a aquel que funciona en los meses de mayor flujo turístico y el resto del año permanece cerrado, o no tiene fines turísticos. En la encuesta, además de marcar la alternativa 2 deberá indicar de forma obligatoria, la fecha (mes y año) de inicio y término de temporada.

Establecimiento con funcionamiento todo el año: Se considera aquel que funciona todo el año con fines turísticos.

1.3 CAPACIDAD OFRECIDA

1.3.1 Oferta de habitaciones o similares (según corresponda)

Indique la oferta normal de habitaciones, suites, departamentos, cabañas de motel, sitios y cabañas de camping que posee el establecimiento según corresponda (Hotel, Residencial, Motel, Apart-Hotel, Camping y Otros) en el mes de referencia					
Número de Habitaciones	Número de Suites	Número de Departamentos	Número de Cabañas de Motel	Número de Sitios de Camping	Número de Cabañas de Camping
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<small>025</small>	<small>026</small>	<small>027</small>	<small>028</small>	<small>029</small>	<small>030</small>

Se refiere a la oferta normal de habitaciones, suites, departamentos, cabañas de motel, sitios y cabañas de camping en el mes de referencia, para lo cual debe indicar su número.

Sólo habrá modificación en este recuadro de capacidad ofrecida en los siguientes casos:

- Cuando el establecimiento tenga parte de sus recintos en reparación.
- Cuando el establecimiento haya aumentado su capacidad ofrecida, ya sea, efectuando ampliación en el inmueble o división de habitaciones.
- Cuando en los meses de menor flujo turístico cierren pisos o partes del establecimiento.
- Si se presentan cambios indicar en la parte de observaciones del formulario.

1.3.2 Número total de camas disponibles en uso y adicionales

Anotar el número total de camas disponibles en uso y adicionales (en bodega) en el mes de referencia	
Tipo de Camas	Número de camas
1. Individual (en uso) :	<input type="text"/>
2. Individual (adicional) :	<input type="text"/>
3. Matrimonial (en uso) :	<input type="text"/>
4. Matrimonial (adicional) :	<input type="text"/>
TOTAL	<input type="text"/>

- Se refiere al número de camas disponibles, en uso y adicionales (en bodega) que mantiene el establecimiento, en el mes de referencia.
- Sólo habrá modificación en este recuadro cuando el establecimiento compre más camas o se eliminen camas en mal estado.

1.3.3 Personal Ocupado

Debe indicar el número de personas ocupadas en el establecimiento en el mes de referencia ya sean permanentes o contratadas para la temporada de mayor flujo turístico (de temporada). Se consulta por:

PERSONAL OCUPADO								
(Anotar el número de personas que trabajaron en el establecimiento en el mes de referencia)								
Categoría ocupación	Permanente				Temporal			
	Sexo		Sexo		Sexo		Sexo	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Propietarios o Socios	036		037		038		039	
Familiares sin remuneración fija	040		041		042		043	
Profesionales	044		045		046		047	
Técnicos y Administrativos	048		049		050		051	
Servicios y personal no calificado	052		053		054		055	
TOTAL	056		057		058		059	

1.4 OCUPACION, MOVIMIENTO DE PASAJEROS E INGRESO NETO TOTAL

1.4.1 Ocupación (número noches de ocupadas o room nights)

Corresponde a la suma de noches que se ocuparon todas las habitaciones disponibles del establecimiento en el mes de referencia, incluyendo suites, departamentos y cabañas, por separado Camping (sitios y cabañas), de acuerdo al tipo de establecimiento.

Ejemplo: Si su establecimiento es un Hotel y posee 10 habitaciones, de las cuales se ocuparon 5 en un mes, según siguiente detalle:

Número de habitación	Nº de noches ocupadas
11	8
12	0
13	15
14	0
15	1
21	0
22	9
23	0
24	11
25	0
TOTAL DE NOCHES OCUPADAS	44

El cálculo debe ser el siguiente:

$$\text{Noches ocupadas} = 8 + 15 + 1 + 9 + 11 = 44 \text{ (noches)}$$

Las 44 noches ocupadas corresponden al total de noches que fueron ocupadas las habitaciones disponibles del establecimiento (capacidad ofrecida), pero no a la ocupación máxima del establecimiento.

El número de noches ocupadas del establecimiento no puede superar el máximo que se calcula así:

$$\text{Máximo noches ocupadas} = \text{Nº habitaciones} * \text{Nº de días de funcionamiento en el mes}$$

En el caso de los campings se debe calcular por separados los sitios de las cabañas.

1.4.2 Llegadas y pernoctaciones

LLEGADA (PAX) Número)		PERNOCTACION (Número)	
LUGAR DE RESIDENCIA		LUGAR DE RESIDENCIA	
DE CHILE	DEL EXTRANJERO	DE CHILE	DEL EXTRANJERO
061		062	
068		069	
075		076	
082		083	

- **Llegada:**

Corresponde al número total de pasajeros (Chilenos y Extranjeros) llegados al establecimiento y que **pernoctaron como mínimo una noche**, en el mes de referencia.

Fecha	Llegada de pasajeros	
	Chilenos	Extranjeros
01/07/2009	2	0
02/07/2009	0	5
03/07/2009	0	2
04/07/2009	3	
05/07/2009	3	3
06/07/2009	56	3
07/07/2009	8	0
08/07/2009	13	0
.	.	.
.	.	.
.	.	.
.	.	.
30/07/2009	2	0
31/07/2009	2	0
TOTAL DE LLEGADAS	89	13

- **Pernoctación:**

Corresponde al número total de noches “por cada una” de las personas que ocuparon las habitaciones en el mes de referencia, por lo que es muy difícil que la pernoctación sea igual que la llegada, a no ser que cada persona que llega al establecimiento se quede sólo una noche.

Se solicita verificar la información de llegadas y pernoctaciones, ya que la información correcta debe cumplir lo siguiente, sino encuesta no es considerada como recepcionada correctamente:

$$\text{Pernoctación de chilenos} \geq \text{Llegada de chilenos}$$

$$\text{Pernoctación de extranjeros} \geq \text{Llegada de extranjeros}$$

Ejemplo de llenado “pernoctación de chilenos y extranjeros”

PERNOCTACION			
Listado de Pasajeros chilenos	Noches que permaneció en establecimiento	Listado de Pasajeros extranjeros	Noches que permaneció en establecimiento
Andrea Gonzalez	2	Roberto Santana	2
Paula Alcaíno	8	Javiera Ascencio	0 *
Pablo Aburto	1	John Reynolds	12
.	.		
.	.		
.	.		
Sebastian Tapia	5		
Francisca Donoso	5		
TOTAL DE PERNOCTACIONES DE CHILENOS	21	TOTAL DE PERNOCTACIONES DE EXTRANJEROS	14

* Puede darse caso, que pasajero no permaneció al menos una noche ni con fines turísticos, por lo que no debe considerarse en el cálculo.

Es importante considerar también que esta variable es en función de las personas, debido a este motivo es muy poco probable que el total de pernoctaciones coincida al N° de noches ocupadas (room nights) ya que este último mide en función a las habitaciones.

1.4.3 Ingresos netos totales

INGRESO NETO TOTAL SOLO POR ALOJAMIENTO (\$)		INGRESO NETO TOTAL INCLUYENDO OTROS SERVICIOS (\$)	
065		066	
072		073	
079		080	
086		087	

Sólo por alojamiento: Se informa el ingreso neto total sólo por el servicio de alojamiento en pesos sin IVA, en el mes de referencia.

Ingreso neto total incluyendo otros servicios, también en el mes de referencia: Se debe informar el ingreso neto total incluyendo los otros servicios prestados por el establecimiento, como por ejemplo: Restaurante, lavandería, teléfono, mucama, etc.

En caso que el establecimiento no ofrezca otros servicios, se debe completar con el mismo valor que sólo por alojamiento.

Además se debe revisar antes de enviar la encuesta, para que ésta sea recepcionada, que se cumpla lo siguiente:

Ingreso neto total sólo por alojamiento ≤ Ingreso neto total incluyendo otros servicios.

1.4.4 Desglose de llegadas y pernoctaciones:

En el recuadro de llegada y pernoctación por lugar de residencia se debe desglosar según región para los pasajeros chilenos y por nacionalidad para los pasajeros extranjeros.

El llenado debe tener coherencia, un ejemplo de incoherencia es el siguiente:

LLEGADA				PERNOCTACION							
LUGAR DE RESIDENCIA				LUGAR DE RESIDENCIA							
DE CHILE		DEL EXTRANJERO		DE CHILE		DEL EXTRANJERO					
REGION	Número	NACIONALIDAD	Número	REGION	Número	NACIONALIDAD	Número				
088	I	089	ARGENTINA	5	116	I	1	117	ARGENTINA		
090	II	5	091	PERU		118	II	119	PERU		
092	III		093	BOLIVIA	1	120	III	121	BOLIVIA		
094	IV		095	BRASIL		122	IV	123	BRASIL		
096	V		097	EE.UU.		124	V	125	EE.UU.		
098	VI		189	MEXICO		126	VI	193	MEXICO		
100	VII	8	099	RESTO AMERICA		128	VII	7	127	RESTO AMERICA	
102	VIII		101	ALEMANIA		130	VIII	129	ALEMANIA		
104	IX		103	ESPAÑA	3	132	IX	131	ESPAÑA		
106	X		105	FRANCIA		134	X	133	FRANCIA		
108	XI		107	INGLATERRA		136	XI	135	INGLATERRA		
110	XII		109	ITALIA		138	XII	137	ITALIA		
112	R.M.	25	111	OTROS DE EUROPA		140	R.M.	25	139	OTROS DE EUROPA	
187	XIV		190	ASIA		191	XIV	194	ASIA		
188	XV		113	RESTO DEL MUNDO	2	192	XV	141	RESTO DEL MUNDO		
114	TOTAL	38	115	TOTAL	11	142	TOTAL	34	143	TOTAL	

Si verificamos la información contenida en los cuadros, se puede distinguir que no existe coherencia con la información en lo siguiente:

- Llegaron 5 pasajeros chilenos a la segunda región, pero no hay pernoctaciones en la región.
- Llegaron 8 pasajeros chilenos a la séptima región, en cambio sólo hay 7 pernoctaciones de chilenos en la región, lo que se contradice con la condición $Pernoctación\ de\ chilenos \geq Llegada\ de\ chilenos$.
- En la primera región no llegaron pasajeros chilenos, pero, sin embargo para esta región si existen pernoctaciones de pasajeros chilenos.
- La suma del total de las pernoctaciones de pasajeros chilenos no corresponde, está debe ser 33, pero aunque se corrigiera igual contradice la condición $Pernoctación\ de\ chilenos \geq Llegada\ de\ chilenos$
- Llegaron pasajeros extranjeros, pero no hay datos de pernoctaciones de extranjeros.

Se solicita verificar la información cuándo esté tipo de situaciones ocurra.
El llenado debe tener coherencia como en el ejemplo a continuación:

LLEGADA					PERNOCTACION				
LUGAR DE RESIDENCIA					LUGAR DE RESIDENCIA				
DE CHILE		DEL EXTRANJERO			DE CHILE		DEL EXTRANJERO		
REGION	Número	NACIONALIDAD		Número	REGION	Número	NACIONALIDAD		Número
088	I	089	ARGENTINA	5	116	I	117	ARGENTINA	17
090	II	091	PERU		118	II	119	PERU	
092	III	093	BOLIVIA	1	120	III	121	BOLIVIA	6
094	IV	095	BRASIL		122	IV	123	BRASIL	
096	V	097	EE.UU.		124	V	125	EE.UU.	
098	VI	189	MEXICO		126	VI	193	MEXICO	
100	VII	099	RESTO AMERICA	8	128	VII	127	RESTO AMERICA	16
102	VIII	101	ALEMANIA		130	VIII	129	ALEMANIA	
104	IX	103	ESPAÑA	3	132	IX	131	ESPAÑA	12
106	X	105	FRANCIA		134	X	133	FRANCIA	
108	XI	107	INGLATERRA		136	XI	135	INGLATERRA	
110	XII	109	ITALIA		138	XII	137	ITALIA	
112	R.M.	111	OTROS DE EUROPA	25	140	R.M.	139	OTROS DE EUROPA	25
187	XIV	190	ASIA		191	XIV	194	ASIA	
188	XV	113	RESTO DEL MUNDO	2	192	XV	141	RESTO DEL MUNDO	8
114	TOTAL	115	TOTAL	11	142	TOTAL	143	TOTAL	43

Si verificamos la información contenida en los cuadros, se puede distinguir que existe coherencia con la información y se cumplen las condiciones:

$$\text{Pernoctación de chilenos} \geq \text{Llegada de chilenos}$$

$$\text{Pernoctación de extranjeros} \geq \text{Llegada de extranjeros}$$

1.5 PRECIO DE LISTA

CAPACIDAD	PRECIO DE LISTA(en pesos)			NUMERO DE PERSONAS	PRECIO DE LISTA (en pesos)			
	HABITACIONES	SUITES	DEPARTAMENTOS		CABAÑAS DE MOTEL	CABAÑAS DE CAMPING	SITIOS DE CAMPING	
Single	144	145	146	147	2 Personas	148	149	150
Doble	151	152	153	154	3 Personas	155	156	157
Triple	158	159	160	161	4 Personas	162	163	164
Cuadruple	165	166	167	168	5 Personas	169	170	171
Matrimonial	172	173	174	175	6 y más personas	176	177	178

Se debe anotar el valor neto de la habitaciones, suites, departamentos, cabañas de motel, sitios y cabañas de camping, según corresponda al tipo de establecimiento o si se cobra por persona, además si en el valor va incluido el desayuno o no.

1.6 DATOS DEL INFORMANTE

181	<input type="text"/>	182	<input type="text"/>	183	<input type="text"/>	184	<input type="text"/>
	Nombre del informante		Cargo que desempeña		Teléfono		Fax
		185	<input type="text"/>	186	<input type="text"/>		
			e-mail		Firma y timbre representante legal		

Por último anotar en forma clara el nombre del informante (persona que lleno la encuesta) el cargo que desempeña, teléfono, fax y correo electrónico, para poder contactarse en caso de alguna inconsistencia en la encuesta.

En caso que la encuesta sea por papel o no haya sido ingresada al FEVE por el informante, ésta deberá tener firma y timbre.

2 GLOSARIO

ALOJAMIENTO TURÍSTICO Es la actividad económica de las empresas que proporcionan hospedaje o lugar y servicios para acampar, abiertos al público en general. Los establecimientos que presten el servicio de alojamiento turístico, serán clasificados, calificados y registrados por (SERNATUR). Se considera alojamiento turístico el que se presta comercialmente por un período no inferior a una pernoctación (noche).

APART HOTEL Es aquel establecimiento en que se presta el servicio de alojamiento turístico en departamentos independientes de un edificio que integren una unidad de administración y explotación, acondicionados con kitchenette, pudiendo ofrecer otros servicios complementarios.

CAMPING Es aquel establecimiento que presta el servicio de alojamiento turístico a personas que hacen vida al aire libre y que utilicen carpas, casas rodantes, u otros medios similares. Este tipo de establecimientos debe contar con electricidad, servicio higiénico, sitios delimitados y en algunos casos también poseen cabinas o cabañas acondicionadas para dormir y kitchenette.

ESTABLECIMIENTO DE TEMPORADA Se considera un establecimiento como de temporada a aquel que funciona en los meses de mayor flujo turístico y el resto del año permanece cerrado, o no tiene fines turísticos. En la encuesta, además de marcar la alternativa 2 deberá indicar de forma obligatoria, la fecha (mes y año) de inicio y término de temporada.

ESTABLECIMIENTO “TODO EL AÑO” Se considera aquel que funciona todo el año con fines turísticos.

HOTEL Es aquel establecimiento en que se presta el servicio de alojamiento turístico, en un edificio o parte independiente del mismo, constituyendo sus dependencias un todo homogéneo, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. Estos establecimientos podrán usar además, la denominación de Hostería u Hostal.

INGRESOS NETOS TOTALES SÓLO POR ALOJAMIENTO: Se informa el ingreso neto total sólo por el servicio de alojamiento en pesos sin IVA, en el mes de referencia.

INGRESO NETO TOTAL INCLUYENDO OTROS SERVICIOS Se debe informar el ingreso neto total incluyendo los otros servicios prestados por el establecimiento, como por ejemplo: Restaurante, lavandería, teléfono, mucama, etc.

LLEGADA Corresponde al número total de pasajeros (Chilenos y Extranjeros) llegados al establecimiento y que **pernoctaron como mínimo una noche**, en el mes de referencia.

MOTEL Es aquel establecimiento en que se presta el servicio de alojamiento turístico en unidades habitaciones independientes (cabañas), con estacionamiento para vehículos en igual número que las unidades habitacionales, ubicados dentro del recinto del establecimiento y acondicionado con kitchenette, pudiendo ofrecer otros servicios complementarios.

OCUPACION Corresponde a la suma de noches que se ocuparon todas las habitaciones disponibles del establecimiento en el mes de referencia, incluyendo suites, departamentos y cabañas, por separado Camping (sitios y cabañas), de acuerdo al tipo de establecimiento.

OTROS Incluye establecimientos como posada, albergue, refugios y otros similares que dan servicio de alojamiento turístico, pero dado el bajo número existente, no se ha hecho otra desagregación, especifique (019).

PERNOCTACION Corresponde al número total de noches “por cada una” de las personas que ocuparon las habitaciones en el mes de referencia, por lo que es muy difícil que la pernoctación sea igual que la llegada, a no ser que cada persona que llega al establecimiento se quede sólo una noche.

RESIDENCIAL Es aquel establecimiento con características de casa habitación, en que se presta el servicio de alojamiento turístico y alimentación, con el sistema de pensión completa o media pensión.

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