

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA DE INGENIERÍA COMERCIAL



**“Impacto turístico del Programa Vacaciones Tercera Edad en la Ciudad de  
Viña del Mar durante el periodo 2013 – 2016”**

MEMORIA PARA OPTAR AL GRADO DE LICENCIADO EN CIENCIAS EN LA  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y AL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL.

**XIMENA ANDREA BELMAR URIBE**

Profesora guía Sra. Luz Arévalo González

Viña del Mar, 2017

## INDICE

RESUMEN.....	I
ABSTRACT.....	II
INTRODUCCIÓN.....	IV
OBJETIVOS.....	V
PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN.....	VI
CAPITULO I: MARCO TEÓRICO.....	1
1.1 Turismo.....	1
1.2 Turismo Social.....	6
1.3 Organismos y Federaciones Turísticas.....	13
1.4 Institucionalidad Turística en Chile.....	14
1.5 Marco Conceptual.....	16
CAPITULO II: SITUACIÓN CONTEXTUAL DEL ESTUDIO.....	18
2.1 Turismo en Chile.....	18
2.2 Antecedentes turísticos Región de Valparaíso.....	30
2.3 Viña del Mar.....	31
2.4 Programa Social Vacaciones Tercera Edad.....	34
2.5 Tour Operador NOVOJET.....	42
CAPITULO III:INDICADORES Y ANÁLISIS.....	44
3.1 Encuestas y Entrevistas.....	44
3.2 Antecedentes Cuantitativos VTE Viña del mar.....	48
3.3 Antecedentes Cualitativos VTE, Viña del mar.....	60
3.4 Análisis y Resultados Impacto del Programa VTE en Viña del mar.....	62
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	

## RESUMEN

Durante 16 años, el gobierno a través de su organismo público SERNATUR, ha puesto sus esfuerzos en potenciar el quiebre de la estacionalidad en las ciudades turísticas de Chile, mediante la realización de diversos Programas Turísticos con enfoque social, como el “**Vacaciones Tercera Edad**”.

Dentro de las ciudades que son parte de este programa, se encuentra Viña del mar, uno de los principales destinos turísticos del país, por sus extensas playas, sus atractivos patrimoniales, y la diversa cartelera artística y cultural. En donde cada verano la industria turística se ve beneficiada de estas llegadas, sin embargo esto ocurre sólo en meses de verano, por lo que el resto del año provoca un quiebre en la estabilidad económica de la ciudad.

En consideración a este problema planteado es que se orientó este trabajo, en Viña del mar como foco de análisis, donde se analizan indicadores cuantitativos y cualitativos, conociendo el Impacto Socioeconómico que ha tenido el Programa Vacaciones Tercera Edad en el turismo de la comuna, y si se ha logrado quebrar la estacionalidad turística a través de éste programa, lo que sustente la gran inversión que se hace en el desarrollo de este programa.

## **ABSTRACT**

For 16 years, the government, through its public body SERNATUR, has put its efforts into promoting the breakdown of seasonality in the tourist cities of Chile, through the implementation of various tourist programs with a social focus, such as the "Third Age Vacation"

Among the cities that are part of this program, is Viña del Mar, one of the main tourist destinations in the country, for its extensive beaches, its heritage attractions, and the diverse artistic and cultural billboard. Where every summer the tourism industry benefits from these arrivals, however this occurs only in summer months, so the rest of the year causes a break in the economic stability of the city.

In consideration of this problem is that this work was oriented, in Viña del Mar as a focus of analysis, where quantitative and qualitative indicators are analyzed, knowing the Socioeconomic Impact that the Senior Vacation Program has had on the tourism of the commune, and if it has managed to break the tourist seasonality through this program, which supports the great investment made in the development of this program.

## INTRODUCCIÓN

El turismo es una de las industrias de más rápido crecimiento que contribuye significativamente a la economía a través de la creación de empleos, empresas, emprendimientos e infraestructura.

En Chile el turismo ha ido en crecimiento, según las cifras de SERNATUR<sup>1</sup> el año 2016 se registró 5,6 millones de turistas en el país, aumentando un 26% con respecto al año 2015. Sin embargo, ésta es una actividad estacionaria la cual no permite el flujo económico continuo durante el año, específicamente en las temporadas bajas, es por esto que el gobierno se ha visto en la necesidad de crear diferentes mecanismos para el quiebre de esta estacionalidad y permitir un flujo económico constante en el turismo del país. Es en relación a este quiebre que el gobierno a través de sus organismos públicos ha ido creando una serie de programas turísticos como lo es “Vacaciones Tercera Edad” (VTE), impulsado por SERNATUR, que busca potenciar el turismo y estabilizar económicamente el resto de las temporadas. Es así como Viña del Mar y otras 18 ciudades de todo Chile que se ven afectadas económicamente por la estacionalidad de éste rubro, reciben cada año una cantidad considerable de adultos mayores del programa VTE, como una forma de enfrentar dicha situación.

---

<sup>1</sup> Servicio Nacional de Turismo

## OBJETIVOS

**Objetivo General:** “Determinar el impacto socioeconómico del Programa Vacaciones Tercera Edad en el turismo de la ciudad de Viña del Mar, para conocer si se ha logrado quebrar la estacionalidad”

### **Objetivos Específicos:**

- Analizar los beneficios y problemas para el turismo del desarrollo del Programa VTE en Viña del Mar.
- Identificar beneficiarios directos e indirectos por el programa VTE en Viña del Mar
- Identificar beneficiarios intermediarios del programa VTE en Viña del mar.
- Determinar cantidad de Beneficiarios que prefieren Viña del Mar como destino turístico del Programa VTE.

## **PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN**

- ¿Qué beneficios y problemas atrae VTE al turismo de la ciudad de Viña del Mar?
- ¿Quiénes son los beneficiarios directos del VTE en la ciudad de Viña del Mar?
- ¿Qué cantidad de la población elige la ciudad de Viña del Mar como destino en el VTE?
- ¿El programa VTE, ha logrado aumentar la demanda en la temporada baja de Viña del Mar?

## **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

Según el planteamiento del problema, esta investigación es de tipo:

Analítico descriptiva, pues se enfoca en conocer la manera en que se desarrolla el programa Vacaciones Tercera Edad, conocer la intervención que genera en la ciudad, conocer los beneficiarios directos e indirectos.

Utilizando instrumentos de investigación como encuestas, entrevistas a expertos, análisis de estudios relacionados, estadísticas y revisión bibliográfica en el tema de metodología de la investigación.

# CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

## 1.1 Turismo

### ¿Qué comprende el Turismo yCuál es su importancia?

Según la Organización Mundial de Turismo (OMT), el turismo *“Comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos a los de su entorno habitual, por un periodo inferior a un año, con fines de ocio, por negocio y otros motivos”*.

De acuerdo con *Walter Hunziker y Kurt Krapf*<sup>2</sup> *“Turismo es el conjunto de relaciones y fenómenos que se producen como consecuencia del desplazamiento y estancia temporal de personas fuera de su lugar de residencia, siempre que no esté motivado por razones lucrativas”*.

Según las definiciones antes mencionadas, se puede inferir que el turismo tiene una gran importancia con el movimiento que realizan las personas dentro del lugar de residencia u otros distintos al habitual por diferentes razones que no sean lucrativas.

---

<sup>2</sup> Profesores economistas suizos, Universidad de Berna (1942)

Oscar De la Torre Padilla<sup>3</sup>, expresa que *“El Turismo es un fenómeno social que consiste en el desplazamiento voluntario y temporal de individuos o grupos de personas que, fundamentalmente por motivos de recreación, descanso, cultura o salud, se trasladan de su lugar de residencia habitual a otro, en el que no ejercen ninguna actividad lucrativa ni remunerada, generando múltiples interrelaciones de importancia social, económica y cultural.”*

Herman Von Schullern Zu Schrattenhofen<sup>4</sup> *“Es el conjunto que comprende todos los procesos, especialmente los económicos, que se manifiestan en la afluencia, permanencia y regreso del turista hacía, en y fuera de un determinado municipio, país o estado”.*

Así como lo plantea Oscar de la Torre Padilla y Schullern, el turismo es una actividad que genera importancia en diferentes áreas, siendo una de las más importante la actividad económica lo que permite aumentar la cantidad de puestos laborales, desarrollar emprendimientos, potenciar los establecimientos hoteleros y gastronómicos, favorece el crecimiento del sector del transporte (aéreo, terrestre y marítimo), además permite un mayor y mejor aprovechamiento de la infraestructura ociosa, una mejor oferta del mercado, producida por una mejora en la competitividad de los sectores y mayor sostenimiento durante todo el año.

Como tal, esta actividad es un rol que no sólo le compete al Estado, sino que también es importante la participación de los sectores privados, y que en forma conjunta lo público y lo privado, permitan un desarrollo equilibrado del turismo.

---

<sup>3</sup> Autor de El Turismo, Fenómeno social (1980), México.

<sup>4</sup> Economista y Genealogista Austriaco.

### 1.1.1 Historia del Turismo

*“Las diferentes épocas históricas por las que ha transitado la humanidad han ocurrido hechos que contribuyeron de cualquier forma al origen y desarrollo del turismo”.* (Dra. Lourdes Cisneros Mustelier)<sup>5</sup>

Edwin Andrés Rodríguez Pulgarín<sup>6</sup>, plantea que *“El turismo como tal, nace en el siglo XIX, como una consecuencia de la Revolución industrial, con desplazamientos cuya intención principal es el ocio, descanso, cultura, salud, negocios o relaciones familiares. Estos movimientos se caracterizan por su finalidad de otros tipos de viajes motivados por guerras, movimientos migratorios, conquista, comercio, entre otros. No obstante el turismo tiene antecedentes históricos claros”.*

Como lo señalan Edwin Rodríguez y la Dra. Lourdes Cisneros a través de sus estudios, entregan antecedentes históricos claros que clasifican la historia del turismo en diferentes épocas, Antigua, Moderna, y Contemporánea, donde a continuación se detalla brevemente cada una de ellas:

Época Antigua: El turismo tuvo su origen en la Antigua Grecia, debido a que los griegos les daban gran importancia al ocio, el tiempo libre lo dedicaban a la cultura, diversión, religión, deporte, realizaban viajes para asistir, participar y disfrutar de espectáculos culturales, cursos, juegos, entre otras actividades. Así

---

<sup>5</sup> Doctora de la Facultad de Turismo, Universidad de La Habana, Cuba.

<sup>6</sup> Edwin Andrés Rodríguez Pulgarín: autor *“Evolución histórica del turismo”* (2011)

mismo los romanos frecuentaban aguas termales, eran asiduos de grandes espectáculos, como los teatros, y realizaban desplazamientos habituales hacia la costa. Fueron los romanos los primeros en construir locales con finalidades terapéuticas, religiosas y deportivas.

Época Moderna: En el siglo XV y XVI aumentó considerablemente los viajes particulares con el fin de acumular conocimientos, culturas, aventuras. Comienzan a aparecer los primeros alojamientos con el nombre de hotel (palabra francesa que designaba los palacios urbanos). Como las grandes personalidades viajaban acompañadas de su séquito se hacía imposible alojar a todos en el palacio, por lo que se crearon estas construcciones. A finales del siglo XVI surge la costumbre de mandar a los jóvenes aristócratas ingleses a realizar el gran-tour al finalizar sus estudios con el fin de complementar su formación y adquirir ciertas experiencias.

Época Contemporánea: El siglo XIX fue testigo de una gran expansión económica, seguida de una revolución industrial y científica. El turismo fue uno de los principales beneficiarios, la actividad turística se expandió por el mundo entero, debido a ello surge el concepto formal de turista. Y a finales del siglo XX llega a ser la mayor industria del mundo. Para los inicios del siglo XXI, se enmarca el gigantesco desarrollo de la informática, las telecomunicaciones y los medios de transporte aéreo, marítimo y terrestre. Pasando a formar lo que conocemos hoy como turismo.

### 1.1.2 Formas de Turismo

De acuerdo a la Organización Mundial de Turismo, existen tres formas fundamentales de clasificar el turismo:

- **Turismo Interno**, Incluye las actividades realizadas por un visitante residente en el país de referencia, como parte de un viaje turístico interno o de un viaje turístico emisor.
- **Turismo Receptor**, Engloba las actividades realizadas por un visitante no residente en el país de referencia, como parte de un viaje turístico receptor.
- **Turismo Emisor**, Abarca las *actividades* realizadas por un *visitante* residente fuera del *país de referencia*, como parte de un viaje turístico *emisor* o de un *viaje turístico* interno.

Turismo Interno, Receptivo y Emisor son las tres formas de turismo formales declaradas por la OMT, sin embargo debido a la gran demanda y a la variedad de gusto e intereses de los visitantes, en cada país se han detectado diversos tipos de turismo, donde cada modalidad engloba un amplio grupo de actividades, las que de acuerdo al componente espacial, temporal o de propósito del viaje reciben diferentes nombres.

La Secretaría de Turismo (SECTUR)<sup>7</sup> ha propuesto la siguiente clasificación, que se fundamenta en la actividad principal que realizan los turistas durante su estancia en una región:

- Turismo náutico y deportivo
- Turismo de negocios
- Turismo cultural
- **Turismo social**
- Turismo alternativo
- Ecoturismo
- Turismo de aventura
- Turismo rural

Ésta es una clasificación dada por SECTUR de México, la cual es muy similar a los tipos de turismo que se realizan en Chile, donde las personas viajan a ciertos destinos dependiendo de sus gustos e intereses.

## 1.2 Turismo Social

### ¿Qué es el turismo social yCuál es su importancia?

Según la BITS<sup>8</sup> el turismo social es. *“Un conjunto de relaciones y fenómenos resultantes de la participación en el campo turístico de estratos sociales económicamente débiles, participación que se hace posible o se facilita por medidas bien definidas, predominando la idea de servicio y no de lucro”.*

---

<sup>7</sup> Secretaría De Turismo México

<sup>8</sup>Organización Internacional que reúne como miembros asociados, las organizaciones internacionales de turismo social.

Para el arquitecto y escritor de turismo Jorge Valencia turismo social son *“Los desplazamientos temporales de personas de escasos recursos económicos que viajan por lo general, en busca de recreación y descanso a otros lugares fuera de su domicilio habitual”*.

El Turismo social se inició en 1936, cuando la Organización Mundial del Turismo (OMT), aprobó el convenio sobre vacaciones pagadas. Dicha convención ha sido mencionada en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, promulgada en 1948, donde se dice que *“toda persona tiene derecho al descanso, al disfrute del tiempo libre, a una limitación razonable de la duración del trabajo y a vacaciones periódicas pagadas”*

Derecho que también fue mencionado en el Código Ético Mundial para el Turismo adoptado en 1999 por la Organización Mundial de Turismo y reconocido en el 2001 por las Naciones Unidas.

Refiriéndose de la siguiente manera, *“se fomentará y se facilitará el turismo de las familias, de los jóvenes y de los estudiantes, de las personas mayores y de las que padecen discapacidades”<sup>9</sup>*.

*“La lógica de servicio de interés público que proclama el turismo social, hace que ocupe un lugar central dentro de las acciones de gobierno. Las características que lo identifican, como los precios bajos, la carencia de ánimo de lucro y el objetivo de alcanzar el bienestar humano, determinan que sea imprescindible para su*

---

<sup>9</sup> Código Ético Mundial para el Turismo, artículo 7.

*desarrollo, el impulso desde los Estados, en acción coordinada con las asociaciones civiles". (Robert Lanquar, 1984)<sup>10</sup>.*

El turismo Social, radica en que mediante subvenciones o rebajas sustanciales en las tarifas, permite que un segmento de la población de escasos recursos participen de la actividad en baja temporada y con costos más accesibles, conllevando a un aumento de la actividad en el sector, lo que a través de una política integral intenta resolver algunos problemas que presenta la actividad turística en general y la industria hotelera en particular.

Por lo que el Turismo Social comprende todos aquellos instrumentos y medios que otorguen facilidades para que todos los sectores de la sociedad puedan acceder al ocio turístico en todas sus formas, en condiciones adecuadas de economía, seguridad y comodidad.

### **1.1.3 Turismo Social en el mundo**

#### **Programas de Turismo Social en el mundo**

- **En México** SECTUR<sup>11</sup> dentro del marco de la Estrategia Nacional de Turismo Social impulsó el año 2016 el programa llamado *"Viajemos todos por México"* el cual destina recursos públicos a publicitar el programa y cuenta con la colaboración de la iniciativa privada para fomentar el turismo nacional. Programa que busca el beneficio de las personas cuyo nivel de ingreso no les permita

---

<sup>10</sup> Consejero de la Organización Mundial de Turismo

<sup>11</sup> Secretaria de Turismo México

realizar al menos un viaje turístico recreativo al año, o que deseen incrementar los viajes al interior del país, así como aquéllas que por motivos de accesibilidad no realizan turismo. En tan solo un año se han beneficiado 1,823 personas, se han recorrido 29 estados, han participado 47 instituciones y se han sumado más de 40 empresas. El programa cuenta con paquetes que incluyen todos los destinos del país desde los balnearios de Morelos hasta destinos más posicionados con rangos de precios más elevados, pero por debajo de las tarifas con las que normalmente operan

- **En Argentina**, La Secretaría de Turismo diseñó los Programas de Turismo Social que tienen como objetivo primordial brindar a la población de escasos recursos del país la oportunidad de disfrutar de un período de vacaciones. Existen dos programas sociales; el de Unidades Turísticas y el Federal, los cuales poseen cuatro planes determinados: Escolar, Tercera Edad, Familiar y Eventos.

Programa **Unidades Turísticas** ubicadas en Chapadmalal (Provincia de Buenos Aires) y Embalse (Provincia de Córdoba), incluyen la estadía por seis noches de alojamiento con pensión completa. Se pueden desarrollar los cuatro planes (Familiar, Tercera Edad, Escolar y Eventos). Programa **Federal** incluyen 5 noches de alojamiento con media pensión. Se pueden desarrollar solamente los planes Familiar y Tercera Edad. En ambos programas la contratación del medio de transporte es por cuenta del beneficiario y deberá efectuarse a través de una Agencia de Viajes y Turismo habilitada para tal fin por la Secretaría de Turismo de la Nación

- **En Europa**, En España precisamente la Consejería de Empleo y Seguridad Social gestiona desde hace unos 20 años en colaboración con el IMSERSO<sup>12</sup> el *Programa de Turismo Social para Mayores (“Viajes del IMSERSO”)*, del que son beneficiarios los españoles que residen en Francia mayores de 65 años, pensionistas de jubilación, invalidez o prejubilados mayores de 60 años y pensionistas de viudedad con más de 55 años. El programa incluye alojamiento con pensión completa, habitación doble, transporte de ida y vuelta, seguro de viaje, asistencia médica, animación cultural.

### **1.2.2 Turismo social en Chile**

En Chile el turismo social ha sido implementado desde hace varias décadas, principalmente por los municipios y servicios públicos. A principios de los años 70´ es cuando llega a tener su máximo auge y surge una Política de Turismo Social que pasa a formar parte del Programa de Gobierno de la época. El turismo es incorporado por primera vez como tema social a la planificación nacional a través de los Planes Operativos Anuales 1971-1972.

A comienzos de los años 90´, SERNATUR<sup>13</sup>, recibe una asesoría por parte del gobierno francés en el tema de asociatividad, lo que permitió contar con un diagnóstico para conocer y evaluar algunas acciones concretas que se estaban llevando a cabo en ese período por diversos organismos públicos, principalmente

---

<sup>12</sup> Instituto de Mayores y Servicios Sociales, España.

<sup>13</sup> Servicio Nacional de Turismo

por las municipalidades del país. Es por esto que SERNATUR da comienzo a nuevos programas relacionados con el turismo social.

Es así que el Estado, a través de sus organizaciones, colabora en la ejecución de programas que beneficien a todos los habitantes, sin discriminación de raza, cultura, religión, política, filosofía o ingreso.

### **Programas de Turismo Social en Chile**

**-Programa Turismo Social, de SENAMA<sup>14</sup>**, El programa se ejecuta en todas las regiones del país y contempla el financiamiento de viajes por el día que incluyen: traslado, alimentación, entradas a museos, guía de Turismo. Facilita el acceso a lugares de interés turístico y cultural, con la entrega de servicios de calidad en cuanto a alimentación y traslado, cuyos estándares son definidos por SENAMA. Dirigido a personas mayores (60 años y más) que viven en hogares o Establecimientos de Larga Estadía sin fines de lucro. Los adultos mayores son seleccionados por la municipalidad donde residen, de acuerdo a los requisitos definidos por SENAMA. El programa ha permitido que más de 90.000 personas mayores hayan participado activamente en la oferta de turismo social.

**-Programa Gira de Estudios, SERNATUR<sup>15</sup>**, es una iniciativa subsidiada en más de un 70% por SERNATUR. Este incluye traslados en bus privado, alojamiento, comidas, excursiones y un guía acompañante todo el viaje. La gira contempla una delegación de 41 alumnos/as y 3 profesores. Los que son elegidos por los propios docentes según sus criterios. El beneficio de viaje es por sólo una vez en la vida.

---

<sup>14</sup> Servicio Nacional del Adulto Mayor.

<sup>15</sup> Servicio Nacional de Turismo

Está dirigido a estudiantes que se encuentren cursando segundo año de enseñanza media de establecimientos municipalizados y particulares subvencionados de las regiones de origen que cada año considera el programa, de esta manera se pretende fortalecer en los jóvenes la adquisición de experiencias en los aspectos económicos, sociales, culturales y cívicos de la vida de la región que visitan, favoreciendo de esta manera una formación integral.

**-Programa Vacaciones de Familia, SERNATUR,** es un programa nuevo inaugurado el año 2015 que está enfocado, principalmente, en aquellas familias de menores ingresos que tengan a una mujer como jefa de hogar, para lo cual se evalúa su condición socioeconómica a través del Registro Social de Hogares. Financiado en un 95% de la Subsecretaría de Turismo, podrá subsidiar el valor total del paquete turístico, incluyendo traslado, alojamiento, alimentación, guía turístico, seguro de asistencia y excursiones o actividades recreativas, todo absolutamente incluido. Este programa además busca promover los viajes dentro de Chile en temporada media y alta, y, de esta manera, potenciar a los distintos actores del rubro como hoteles, operadores, restaurantes, etc.

**-Programa Vacaciones Tercera Edad, SERNATUR,** busca promover el turismo interno en temporada baja y media, potenciando un quiebre de la estacionalidad turística e incrementando el turismo nacional a través de la vinculación e involucramiento de los distintos actores del rubro. Este programa beneficia a un importante segmento de la población “los adultos mayores y las personas con capacidad disminuida”, permitiendo la integración social de éstos.

### 1.3 Organismos y Federaciones Turísticas

**-Organización Mundial del Turismo (OMT)<sup>16</sup>** , Organismo de las Naciones Unidas que se preocupa de las materias relacionadas con el sector turismo a nivel mundial. Su sede principal está en Madrid, España. Chile está representado a nivel oficial por el Servicio Nacional de Turismo. La **Misión** es, *“apoyar a los Estados Miembros en la concepción e implementación de políticas y planes de educación y formación que les permita alcanzar su potencial de empleo en el sector turístico, como así también mejorar su competitividad y sostenibilidad”*.

**-Organismo Internacional de Turismo Social (OITS)<sup>17</sup>**, Es una organización sin ánimo de lucro, fundada en 1963 y formado por 140 miembros de 35 países distintos de tres continentes (Europa, América y África), cuya misión es favorecer el desarrollo del turismo social en el ámbito internacional. Las acciones se concretizan, principalmente, a través de la difusión de información, la realización de estudios e investigaciones, así como la participación en proyectos de cooperación y misiones de peritaje.

**-Federación De Empresas De Turismo De Chile (FEDETUR)<sup>18</sup>**, Es un ente gremial que agrupa a asociaciones gremiales y sus miembros y a empresas turísticas individuales, cada una de ellas líder en su respectivo rubro de actividad. Se crea el 2009 con el fin de representar al sector turístico privado para trabajar

---

<sup>16</sup> [www.unwto.org](http://www.unwto.org)

<sup>17</sup> [www.oits.com](http://www.oits.com)

<sup>18</sup> [www.fedetur.org](http://www.fedetur.org)

junto al Estado las políticas públicas, leyes y otras acciones que permitan desarrollar todo el potencial del turismo en Chile.

**-Asociación Chilena de Empresas de Turismo (ACHET)<sup>19</sup>**, Es una Asociación Gremial, que se constituyó en 1946, representa a nivel nacional al sector privado del Turismo y los Viajes actuando como interlocutor válido e informado frente a Autoridades, Estado, Parlamento, Justicia, empresarios, gremios y organismos relacionados al consumidor. ACHET apoya el importante Rol que juegan las Agencias de Viaje y los Tour Operadores dentro de una economía de libre competencia, porque están capacitadas para seleccionar entre la oferta, brindando transparencia en pos de entregar la mejor opción al cliente, salvaguardando así su derecho de libre elección.

#### **1.4 Institucionalidad Turística en Chile**

**-Ministerio de Economía, Fomento y Turismo<sup>20</sup>**, tuvo su origen en el año 1930, año en que se creó la Subsecretaría de Comercio, dependiente, en aquellos años, del entonces Ministerio de Relaciones Exteriores y Comercio. En febrero de 2010, se modificó el nombre al actual, Ministerio de Economía, Fomento y Turismo. La Misión es promover la modernización y competitividad de la estructura productiva del país, la iniciativa privada y la acción eficiente de los mercados, el desarrollo de la innovación y la consolidación de la inserción internacional de la economía del país a fin de lograr un crecimiento sostenido,

---

<sup>19</sup> [www.achet.cl](http://www.achet.cl)

<sup>20</sup> [www.economia.gob.cl](http://www.economia.gob.cl)

sustentable y con equidad, mediante la formulación de políticas, programas e instrumentos que faciliten la actividad de las unidades productivas del país y sus organizaciones corporativas y las instituciones relacionadas con el desarrollo productivo y tecnológico del país, tanto públicas y privadas, nacionales y extranjeras

**-Subsecretaría de Turismo<sup>21</sup>**, creada en febrero del 2010, y puesta en funcionamiento en enero de 2011, como órgano de colaboración inmediata del Presidente del Comité de Ministros del Turismo, y por delegación de funciones del Ministro de Economía, Fomento y Turismo, velar por la coordinación en materia turística entre los ministerios, organismos y servicios. Depende del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo. Tiene por objeto el desarrollo y promoción de la actividad turística, por medio de mecanismos destinados para la creación, conservación y aprovechamiento de los recursos y atractivos turísticos.

**-Servicio Nacional de Turismo<sup>22</sup>**, organismo estatal, creado en octubre de 1975, debido a la importancia del desarrollo de la actividad turística en Chile como elemento que contribuye al desarrollo económico, social y cultural del país. Reconociendo la importancia de las regiones, que son en gran parte el lugar de desarrollo del Turismo, la estructura organizacional consideró una Dirección Nacional, radicada en Santiago, y una Dirección Regional de Turismo en cada región del país, a excepción de la Metropolitana, que se creó con posterioridad.

---

<sup>21</sup> [www.subturismo.gob.cl](http://www.subturismo.gob.cl)

<sup>22</sup> [www.sernatur.cl](http://www.sernatur.cl)

La misión es, *“orientar, consolidar y dinamizar el desarrollo del turismo en Chile, en forma sustentable, generando más oportunidades para incorporar a la comunidad, estimulando la competitividad y transparencia del mercado turístico a través de líneas de acción, programas y proyectos que beneficien a los turistas, nacionales y extranjeros, prestadores de servicios turísticos, comunidades locales y al país en su conjunto”*.

## **1.5 Marco Conceptual**

**1.5.1 Impacto:** *“Impresión o efecto muy intensos dejados en alguien o en algo por cualquier acción o suceso”* (Moliner, M. Diccionario de uso del español. Madrid: Gredos; 1988)

**1.5.2 Industrias Turísticas:** *“Las industrias turísticas (también conocidas como actividades turísticas) son aquellas que generan principalmente productos característicos del turismo”*. (OMT)

**1.5.3 Turismo:** *“Comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos a los de su entorno habitual, por un periodo inferior a un año, con fines de ocio, por negocio y otros motivos”*. (OMT)

**1.5.4 Turismo Social:** *“Conjunto de relaciones y fenómenos resultantes de la participación en el campo turístico de estratos sociales económicamente débiles, participación que se hace posible o se facilita por medidas bien definidas, predominando la idea de servicio y no de lucro”*. (BITS)

**1.5.5 Turista:** *“Es un visitante del local con permanencia de 24 horas y menos de un año por motivos de placer, vacaciones, deporte, negocios, etcétera”.* (OMT)

**1.5.6 Destino:** *“El destino principal de un viaje turístico es el lugar visitado que es fundamental para la decisión de realizar el viaje”.* (OMT)

**1.5.7 Servicios Turísticos:** *“Prestaciones que una persona contrata cuando desea realizar turismo”.* (Wordreference.com)

**1.5.8 Temporada Baja:** *“Época del año en la que es menos abundante el turismo, coincidiendo con períodos laborables, y en la que los precios de los hoteles y viajes suelen ser menos elevados”.* (Diccionario.reverso.com)

**1.5.9 Programa Social:** *“Es una iniciativa destinada a mejorar las condiciones de vida de una población”.* (Definicion.es)

**1.5.10 Adulto Mayor:** *“Persona de 60 años y más”* (SENAMA)

**1.5.11 PIB:** *“Es el valor monetario de los bienes y servicios finales producidos por una economía en un período determinado”* (Economia.com).

## **CAPITULO II SITUACIÓN CONTEXTUAL DEL ESTUDIO**

### **2.1 Turismo en Chile**

Chile es un país con una política estable, una economía que avanza a paso firme y con diversos paisajes naturales. Dada estas características, reúne excelentes condiciones naturales como culturales, las cuales atraen cada año a numerosos turistas de diferentes partes del mundo.

#### **2.1.1 Turismo Interno**

El turismo interno es el turismo realizado por nacionales al interior del país, según la encuesta de Turismo Interno Primera Temporada 2016 de Sernatur, 12 millones de personas viajaron dentro del país, un 18% más que durante el año 2012. El principal motivo para viajar de los chilenos son las vacaciones y el descanso en un 60%.

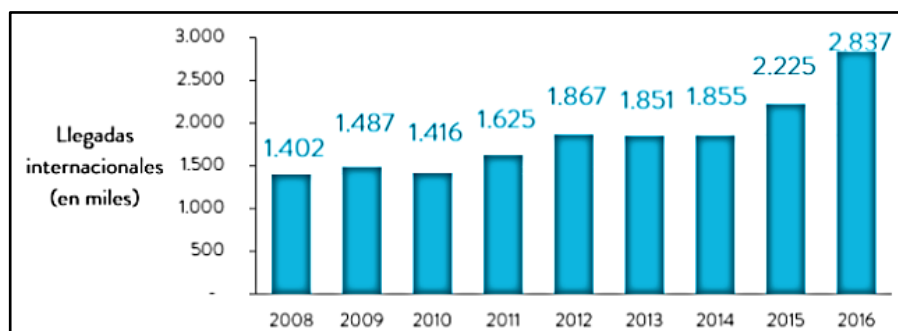
Sin embargo, éste turismo no cuenta con indicadores de medición directos como en el caso del turismo emisor y receptor. Por lo que para medir la evolución hay que recurrir a indicadores como las pernoctaciones de pasajeros en establecimientos de alojamiento turístico, visitas a Áreas Silvestre Protegidas, número de automóviles controlados en plazas de peaje y tráfico aéreo interno. (Ver detalle en Anexo 1)

## 2.1.2 Turismo Receptivo

De acuerdo a las cifras entregadas por la División de Estudios de la Subsecretaría de Turismo, durante el año 2016 las llegadas de turistas extranjeros alcanzaron un récord de 5.640.700 turistas, aumentando un 26% respecto al año 2015. Los principales extranjeros que llegaron a nuestro país fueron turistas provenientes de Argentina con 2.900.000 viajeros y Norteamérica con 208.000 turistas, los cuales aumentaron en un 49% y 12% respectivamente. Los turistas provenientes de Europa aumentaron un 9% respecto al año anterior con 449.667 viajeros. En cuanto a los turistas extranjeros de Sudamérica, destacan los colombianos con 119.324 llegadas aumentando un 13%. Y los peruanos con 403.605 llegadas, incrementando en un 12% respecto al año anterior.

A continuación, se muestra gráfico con la evolución de las llegadas internacionales, donde se aprecia un crecimiento mayor durante el año 2015/2016, aumentando en un 28%.

### Llegadas internacionales a Chile durante primer semestre 2011 - 2016



Fuente: Subsecretaría de Turismo

Estas cifras son muy positivas para el país, ya que el turismo es una industria que ayuda al crecimiento económico, generando empleos, inversión, mejora de infraestructura, entre otros beneficios.

De acuerdo a los datos presentados anteriormente, indican que Chile va en un camino ascendente en cuanto al turismo receptivo, pues los turistas se ven interesados por sus múltiples paisajes naturales, su variada oferta cultural y patrimonial que los motivan a elegir Chile como destino turístico.

### **2.1.3 Gastos del turista en Chile**

El año 2016 se generó divisas por concepto de turismo receptivo de US\$3.130, lo que corresponde a un incremento del 8% respecto al año anterior.

Además por concepto de turismo interno, el gasto realizado por chilenos que viajan por el país, es de US\$5.100. Por lo que la industria turística durante el año 2016 tuvo un ingreso de divisas por US\$8.000, lo cual corresponde al turismo receptivo e interno en el país.

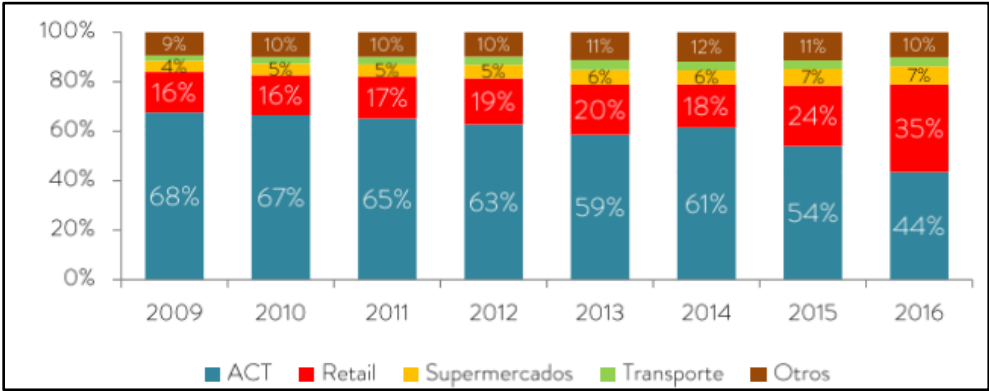
Según las cifras observadas anteriormente el mayor porcentaje de gasto turístico en el país lo realizan turistas nacionales, quienes cada vez más están privilegiando el viajar dentro del país por la diversa oferta que las regiones presentan.

También se puede analizar el gasto turístico receptivo desde el uso de tarjeta extranjera en el país. Es así que según cifras de la Subsecretaría de Turismo,

durante el año 2016, el Gasto con Tarjeta de Crédito Extranjera (GTCE) fue un 18,2% más que el año 2015 y el número de transacciones aumentaron en un 35,8%.

Por lo que el gasto con tarjeta extranjera entrega una buena visión del comportamiento de gasto total de los turistas extranjeros en Chile.

Composición del gasto con tarjeta de crédito extranjera 2008-2016(%)



Fuente: Transbank

De acuerdo a los datos, se puede observar que el gasto en actividades características del turismo (ACT) han estado perdiendo participación progresivamente frente al gasto en compras de retail y supermercados, donde el primero tuvo un crecimiento de un 85% desde el primer semestre del año 2015 al primer semestre del año 2016. Lo que en la actualidad representa un 35% del Gasto con Tarjeta Extranjera. Esto podría explicarse por el fuerte incremento de los turistas extranjeros al país quienes representaron un 66% del gasto en retail.

A pesar de las cifras, se reconoce a Chile, entre los casos estudios de Costa Rica, Perú, Argentina, Nueva Zelandia y Australia, como el país con el menor gasto del

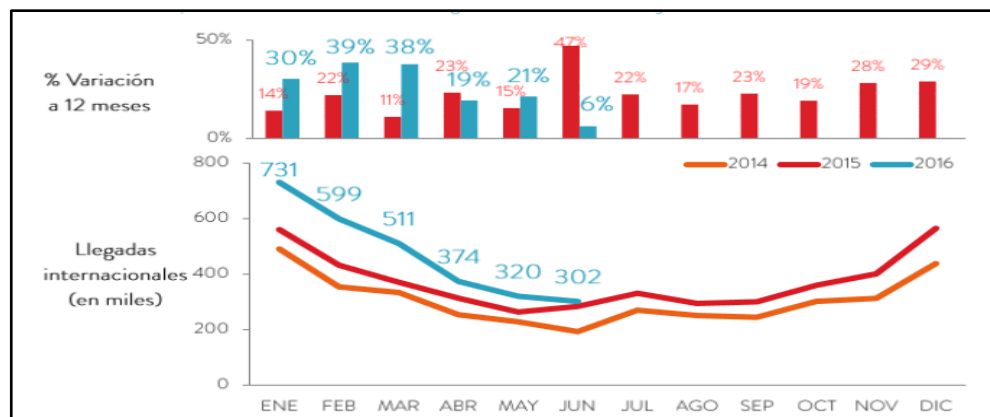
turista por viaje, lo cual genera “un amplio margen para aumentar el gasto mediante una oferta más sustentable.

#### 2.1.4 Estacionalidad Turística en Chile

Chile es un país que ha ido posicionándose durante los últimos años como destino para turistas de distintas partes del mundo. Sin embargo, éstos llegan al país considerablemente en temporada alta, generando un problema de estacionalidad en el turismo.

Según datos representados en el siguiente gráfico, en los meses en que se observa mayor crecimiento de llegadas de turistas extranjeros al país, son los tres primeros meses del año, donde hay un crecimiento sostenido entre el año 2014 y 2016, en los meses de enero con un 30%, febrero un 39% y marzo un 38%.

Comportamiento mensual de las llegadas de turistas extranjeros a Chile, años 2014 - 2016



Fuente: Subsecretaría de Turismo

### **2.1.5 Destinos más visitados de Chile**

Chile es un país que otorga una gran variedad de destinos y se destaca por su largo y extenso territorio, el cual ofrece diversidad de paisajes que va desde el desierto más árido del mundo hasta la fría Antártica, razones por las cuales los turistas lo prefieren.

Según un estudio de turismo interno elaborado por la División de Estudios de la Subsecretaría de Turismo, los principales destinos visitados en viajes largos con 4 o más noches, son Viña del Mar, La Serena y Villarrica. Y para los viajes cortos los principales destinos que visitan son Viña del Mar, Santiago y Pichilemu.

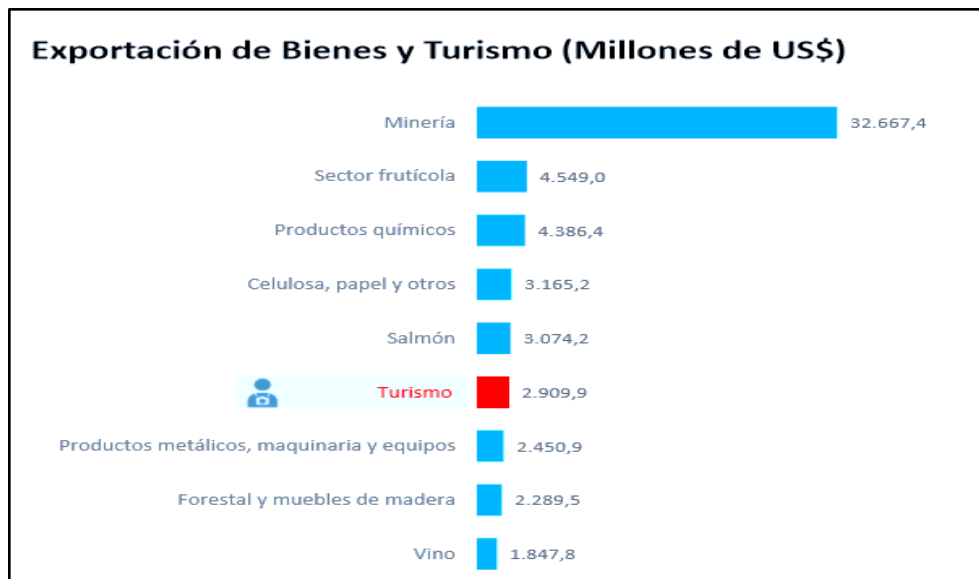
Según los datos de SERNATUR, los destinos que más se visitaron el año 2014 y que coinciden por turistas provenientes de Asia, Norteamérica, Brasil y los países limítrofes (Argentina, Perú, Bolivia), fue Santiago y sus alrededores, seguido por Viña del Mar – Valparaíso.

### **2.1.6 Importancia Económica del Turismo en Chile**

Chile tiene diversos ingresos por conceptos de rubros distintos, sin embargo cada año el turismo ha ido posicionándose como uno de los ingresos económicos más importantes, debido al aumento de turistas y de la oferta que se les entrega a lo largo del país, lo cual ha significado un trabajo mancomunado del sector público y privado en promocionar el país en el mundo, y preparando los destinos para recibir esta cantidad de turistas que crece cada año.

## 2.1.6.1 Exportación de Bienes y Servicios

### Importancia económica del turismo en Chile 2015



Fuente: Balanza de Pagos 2015 - Banco Central de Chile.

En el año 2015 el turismo receptivo representó el 4% del total de la exportación de bienes y servicios de la economía. Un 29,8% del total de las exportaciones de servicios y un 4,7% del total de las exportaciones de bienes de la economía.

Además al comparar los rubros de exportación más relevantes del país es posible señalar que los ingresos de divisas por turismo receptivo representaron el 8,9%, de los ingresos por exportaciones en minería, 64%, en el sector frutícola, el 66,3%, en los productos químicos, 91,9%, en celulosa, papel y otros, 94,7%, en salmón superando en 57,5% a los ingresos por exportación de vino, en 27,1% a los productos forestales y muebles de madera y en 18,7% a los de productos metálicos, maquinaria y equipo.

## 2.1.6.2 Empleo

En lo referente al empleo en turismo, el año 2016 superó los 350 mil empleos en los meses de enero y marzo, aumentando un 11% respecto al mismo semestre del año anterior (2015). Es tal el nivel que está alcanzando el empleo en turismo que en el trimestre abril-junio 2016 superó el empleo de la temporada alta de 2015 (diciembre-febrero), posicionándose como la 11° industria generador de empleo en Chile, superando a sectores como la minería, la intermediación financiera y la pesca.

### Comparación de la participación del empleo en turismo con otras industrias, 2015.



Fuente: Encuesta Nacional de Empleo – INE. Empleo en turismo FEDETUR

El turismo se mantiene como una de las actividades económicas que incidieron más positivamente sobre el aumento de ocupados en el 2016.

Según información del Registro de Prestadores de Servicios Turísticos de Sernatur, el año 2015 la red de prestadores de turismo contaba con 14.162

empresas, de las cuales el 49,8% corresponden a empresas de alojamiento turístico, 12,9% a restaurantes y similares, 11,1% a empresas de turismo de aventura y el 8,9% de agencias de viajes y tour operadores.

Los sectores económicos que más incidieron en el aumento de los ocupados en doce meses fueron Comercio +3%, Agricultura y Pesca +5,7%, Alojamiento y Servicio de comida +12%. En contraste, la actividad minera sigue cayendo con fuerza -8%, explicado principalmente por el retroceso de los asalariados en empresas de más de 200 trabajadores. Esto se ha visto reflejado en la ocupación hotelera en las regiones del norte del país, producto de una disminución del segmento corporativo que explicaba una parte importante de la demanda de la hotelería en esta región del país.

### **2.1.6.3 Inversión**

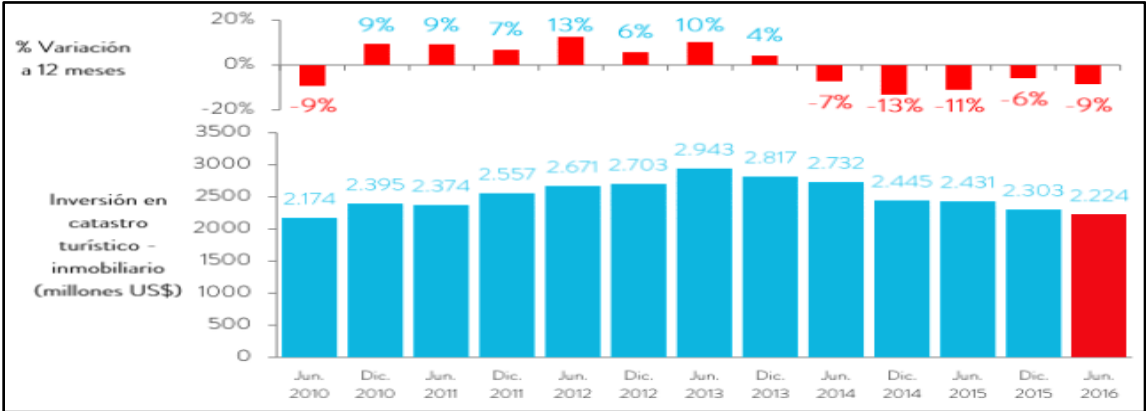
Chile es un buen país para invertir de acuerdo a la institucionalidad, normas y seriedad en manejo de su política macroeconómica. Además existe consenso político sobre la necesidad de contar con políticas económicas responsables.

El entorno de negocios de Chile destaca positivamente en la región, posicionándose como el país con el mejor ambiente de negocios (13 a nivel mundial - 1° en la región – Ranking ambiente de negocios Economist Intelligence Unit, 2014 – 2018), el más competitivo (35° a nivel mundial, 1° en Latinoamérica – Ranking de competitividad World Economic Forum, 2015) y mejor país para hacer negocios en la región (30° nivel mundial, 1° en Latinoamérica – Revist Forbes,

2015). Si a esto le sumamos que Chile es un país con un bajo riesgo de acuerdo a diferentes instituciones calificadoras de riesgo (A+, Fitch rating, AA-Standard & Poor's, Aa Moody's) y es una de las economías más abiertas del mundo, al contar con acuerdos comerciales con más de 60 países que expanden su mercado interno de 17 millones de habitantes a más de 4.300 millones de potenciales consumidores en todo el mundo (un 63% de la población global).

No obstante lo anterior, a junio de 2016 la inversión en turismo alcanzó un monto de US\$ 2.224 millones, correspondiente a 66 proyectos, lo que significó una caída de -9% respecto del primer semestre de 2015 y una disminución por tercer año consecutivo, de acuerdo al catastro de inversión del sector turístico e inmobiliario que realiza semestralmente el departamento de estudios de la Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo. En el corto plazo no se prevén cambios en el escenario económico actual, un escenario afectado por la delicada situación del sector minero.

Evolución del Catastro de Inversión en Turismo



Fuente: Catastro de Inversiones en Turismo, Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo.

La inversión hotelera alcanzo US\$ 1.080 millones, con una baja de -5% respecto del mismo periodo de 2015, representando el 49% de la inversión en turismo.

El sector inmobiliario de segunda vivienda con fines turísticos alcanzo una inversión de US\$ 1.029 millones en el primer semestre del año con una caída de -12% con respecto de 2015, representando el 46% de la inversión del sector.

Según los datos de la Estrategia Nacional de Turismo 2012-2020, la Industria Turística Nacional ha dejado de ser una actividad de menor relevancia, contribuyendo con un 3,4% al PIB al año 2015 y para el 2020 se espera que el rubro represente el 6% del PIB, duplicando su peso actual.

#### **2.1.6.4 IPC Productos Turísticos**

El Instituto Nacional de Estadísticas (INE) genera mes a mes el IPC de una canasta de bienes y servicios en donde se puede observar la variación que han obtenido estos productos en su precio, variaciones que pueden depender del valor de los insumos, valor del tipo de cambio o cambios en la oferta y/o demanda del bien o servicio.

Dentro de la canasta existen bienes y servicios que se pueden considerar completa o parcialmente turísticos, los cuales pueden entregar un indicador de como varían los precios de estos en el tiempo y si efectivamente los turistas están gastando más en nuestro país o si corresponde a un alza de precios en los bienes

o servicios adquiridos. Por otro lado, el alza de estos productos podría afectar la toma de decisión de los turistas extranjeros de visitar el país, dejando de lado el efecto que podría tener el tipo de cambio, sea este favorable o no.

Para el Servicio de Alojamiento Turístico, los precios han aumentado en un +0,4% en diciembre 2016 en comparación al mismo periodo del año anterior.

Con respecto al paquete turístico, durante el mismo periodo de referencia, se observó una disminución del -1,2% anual del precio de este servicio.

Por otro lado, el Servicio de Transporte Aéreo, el que considera vuelos nacionales e internacionales disminuyó su precio en un -20,8% anual, ratificando la tendencia de precios que se ha observado durante el 2016, con la mayor competitividad de precios de las líneas aéreas participantes en el país, mientras que para el Servicio de Transporte en Bus Interurbano la variación fue de +0,3% durante el periodo diciembre 16/15.

## **2.2 Antecedentes turísticos Región de Valparaíso**

La Región de Valparaíso registró 1.365.456 llegadas el año 2015, según cifras de SERNATUR, los cuales arribaron a establecimientos de alojamiento turístico. De este total, 350.927 son turistas extranjeros, principalmente de Argentina (38%) y EE.UU (12%) representando estos dos países el 50% del total de demanda internacional en la región y 1.014.529 de los turistas son nacionales, siendo la región que posee mayor porcentaje de arribo de chilenos sobre el total de procedencias de los cuales un 76% tiene residencia en la Región Metropolitana.

Siguiendo con la línea de la estacionalidad que lleva el país, la mayor concentración de arribos en la región se da entre los meses enero y febrero, donde en su conjunto representan el 23% de total de flujos. El mes de menor proporción de arribos corresponde a los meses de junio y agosto donde las llegadas fluctúan entre los 85.000 arribos.

Según los registros de SERNATUR, los prestadores de Servicios Turísticos son un total de 1.589 de los cuales 983 son alojamiento turístico, representando un 62% del total de la región.

En el marco del Plan de Acción Regional para la Región del Valparaíso, formulado por SERNATUR, con una vista al 2018, se tiene por objeto reunir todas aquellas iniciativas de inversión, acciones y/o acuerdos que permitan abordar las brechas y desarrollar el potencial turístico que presenta la región y sus destinos.

Su visión considera al turismo como un eje prioritario en la Región de Valparaíso en el trabajo asociado de los entes públicos y privados para el posicionamiento a la industria como una fuente de desarrollo productivo, crecimiento económico, de inclusión, cultural y de tradiciones, calidad y sustentabilidad.

## **2.3 Viña del Mar**

### **2.3.1 Historia de Viña del Mar**

Viña del mar era denominada Valle de Peuco por los changos que habitaban en el lugar antes de la llegada de los conquistadores, quienes dividieron el valle en dos

grandes haciendas: la "Siete Hermanas", llamada así por las siete colinas que se ubican entre el Cerro Castillo y el Cerro Barón, y "La Viña del Mar", denominada así por los viñedos plantados en los terrenos que hoy ocupa el Palacio Rioja.

Hacia 1870 los herederos de las tierras que dieron origen a Viña del Mar eran doña Mercedes Álvarez y su marido José Francisco Vergara, ingeniero que había llegado a la región para trabajar en las obras del ferrocarril.

En 1906 la ciudad sufrió un gran terremoto, donde un gran número de familias de clase alta provenientes de Valparaíso se trasladaron a Viña del mar. Aquí comienzan a surgir grandes casonas, tales como castillos, palacios y palacetes. Bajo este contexto, la ciudad comienza a transformarse en un balneario recreacional y, luego, en un destino turístico-vacacional.

Los años 20 tuvo un impulso en el desarrollo urbanístico de Viña del Mar con la construcción de diversas obras públicas, entre ello se autoriza el funcionamiento de un Casino de juegos, motor importante en el desarrollo económico de La ciudad. Desarrollo el cual se vio afectado por la gran depresión (crisis de 1929), situación que cambiaría varios años más tarde con la construcción de dos hoteles municipales: el Hotel O'Higgins y el Hotel Miramar.

Viña del Mar hoy en día es un destino turístico por excelencia que da vida a eventos de diversa índole, donde el más destacado y reconocido a nivel mundial es el "Festival de la Canción".

### **2.3.2 Datos Geográficos**

Viña del mar, más conocido como “ciudad jardín”, está localizada a 120 km al noroeste de Santiago y 8 km al norte de Valparaíso. Pertenece a la provincia y región de Valparaíso, y en conjunto con Valparaíso, Quilpué, Villa alemana y Concón, integran el área metropolitana de Valparaíso. Viña está en la zona central de Valparaíso con acceso a los valles centrales y localidades al norte y sur de la ciudad.

### **2.3.3 Datos Demográficos**

Chile ha ido aumentando su población desde los últimos años, según cifras del último Censo del año 2002 la población total era de 15.116.435 habitantes, según el Instituto Nacional de Estadísticas (INE), ésta cifra se considera oficial ya que el Censo realizado el año 2012 fue anulado por fallas en la ejecución de éste. Debido a éstas fallas, se entorpeció la elaboración de las proyecciones de población de Chile para las próximas décadas, por lo que el Instituto Nacional de Estadísticas (INE) en consulta con CELADE<sup>23</sup>, elaboró una proyección de la población para el periodo 2013 - 2020, la que indica que hoy el país cuenta con 18.006.407 habitantes y para el 2020 la población aumentará a 18.896.684 hab.

---

<sup>23</sup> Centro Latinoamericano y Caribeño de demografía.

Y en lo que respecta a Viña del Mar, hasta el último censo (2002) la ciudad constaba de una población total de 286.931 habitantes. Y de acuerdo a las proyecciones realizadas por el Instituto Nacional de Estadísticas (INE) el año 2015 la ciudad aumentó su población a 323.530 habitantes.

Población total año 2012 y proyección año 2015.

Territorio	Año 2002	Año 2015	Variación (%)
Comuna de Viña del Mar	286.931	323.530	12,76
Región de Valparaíso	1.539.852	1.825.757	18,57
País	15.116.435	18.006.407	19,12

Fuente: Censo de Población y Vivienda 2002 y Proyección de población 2015, INE.

## **2.4 Programa Social Vacaciones Tercera Edad**

### **2.4.1 Descripción Programa Vacaciones Tercera Edad**

El Programa Vacaciones Tercera Edad comenzó el año 2001, a cargo del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, a través del Servicio Nacional de Turismo (SERNATUR), el cual promueve el turismo interno en temporada baja y media, potenciando el quiebre de la estacionalidad turística nacional, e incrementando el turismo a través de la vinculación e involucramiento de los distintos actores (empresas) del rubro turismo (hotelero, alimentación, operadores turísticos, agencias de viajes, etc.) afectados por problemas de estacionalidad. Para ello se desarrolla un paquete turístico que cuentan con un subsidio del

gobierno, el cual permite disminuir el valor de dichos paquetes, los que están dirigido a grupos de interés social, como lo son los adultos mayores, jubilados, pensionados, montepiados y personas con capacidad disminuida. Dicho subsidio se paga contra pasajero viajado y según el tipo de cupo regular o social.

Los *Cupos Regulares* corresponden a aquellos paquetes turísticos que se comercializan a través de agencias de viaje. Todos los beneficiarios de cupos regulares pueden viajar con un acompañante mayor de 18 años. Los *Cupos Sociales* conciernen a aquellos paquetes turísticos otorgados por medio de las municipalidades a personas con vulnerabilidad social, éstas deben tener el Registro Social de Hogar, con un puntaje igual o menor a 14.557. En el caso de grupos compuestos por cupos sociales, pueden viajar acompañados por un monitor mayor de 18 años.

**Población Potencial;** La Población Potencial del programa corresponde a aquellas empresas del sector turismo a nivel nacional afectadas por problemas de estacionalidad. Entre estas se cuentan los establecimientos de alojamiento turístico (EAT), los tour operadores, agencias de viajes, guías turísticos.

**Población Objetivo;** La Población Objetivo del programa consiste en las empresas y operadores asociados al rubro turístico nacional que enfrentan bajas estacionales de demanda, en los destinos turísticos identificados por el programa para cada temporada.

**Beneficiarios Directos e Intermedios;** Dentro de los beneficiarios del programa, están los *beneficiarios directos*, quienes se ven afectados por el problema que

quiere solucionar el programa, consisten en la población objetivo antes planteada (empresas y operadores del rubro turístico), y los *beneficiarios intermedios*, son los entendidos como sujeto de solución del problema, en este caso se considera a la población de la tercera edad y aquella con capacidad disminuida mayores de 18 años.

Indirectamente beneficia también a empleados y proveedores de los operadores turísticos, al igual que algunos comerciantes y artesanos de cada uno de los destinos del programa.

#### **2.4.2 Desarrollo del componente**

El programa es dirigido, administrado y fiscalizado por la Unidad de Programas Sociales, la cual depende de la Subdirección de Desarrollo del Servicio Nacional de Turismo. Su ejecución se realiza a través de licitación pública a empresas del sector turismo. Para ello el primer paso es la elaboración de las bases administrativas y técnicas de la propuesta. Una vez elaboradas las bases, son revisadas por todo el equipo Directivo del Servicio y se remiten a la Contraloría General de la República, donde son revisadas y aprobadas, luego se materializa el llamado a propuesta pública, la que posteriormente se adjudica a una de las empresas participantes. La ejecución es formalizada mediante relación contractual entre SERNATUR y la empresa adjudicataria por 24 meses corridos.

La empresa adjudicataria ejecuta el programa para lo cual contrata operadores turísticos locales. La ejecución es fiscalizada en terreno por SERNATUR. Actualmente y durante los 16 años del programa, el operador Novojet S.A. ha ejecutado el programa en su cabalidad.

### **2.4.3 Fuentes de Financiamiento Programa VTE**

El programa se financia íntegramente con fondos del Presupuesto de la Nación, que le permiten solventar los subsidios otorgados y sus propios gastos de operación. Este financiamiento corresponde entre un 33% y un 40% del presupuesto de la institución responsable del mismo (SERNATUR).

El programa ha ido aumentando sostenidamente su presupuesto, el primer año de ejecución del programa año 2001 se contó con 1.052.830 (miles de millones). De ese monto se gastó el 67,53% (710.933). Para el año 2013 se utilizó un total de \$3.631.827.444 pesos de subsidio estatal para ejecutar el programa. Y para el año 2016 el aporte estatal fue equivalente a más de 5 mil millones de pesos, que sumados al co-pago efectuado y los gastos extras realizados en destinos por los usuarios/as de este programa totalizan un aporte a la industria turística superior a los 17 mil millones de pesos.

El programa mismo no tiene aportes de terceros ni sistemas de recuperación de gastos; lo que hace el programa es subsidiar parte del costo del programa turístico a los beneficiarios intermedios, los que efectúan un copago por el monto restante.

Subsidio vs. Copago por componentes, temporadas 2008-2011 (Miles de \$ 2012).

<i>Tempo-rada</i>	<i>Componente 1: Vacaciones de la Tercera Edad</i>			
	<i>Subsidio (a)</i>	<i>Copago (b)</i>	<i>Relación copago / subsidio (b/a)</i>	<i>Porcentaje de copago [b/(a+b)]</i>
<b>2008</b>	3.186.871	3.828.756	120%	55%
<b>2009</b>	3.682.679	4.557.870	124%	55%
<b>2010</b>	4.000.299	4.776.482	119%	54%
<b>2011 (*)</b>	4.013.632	5.185.907	129%	56%
<b>Total cuatro tempo-radas</b>	14.883.481	18.349.015	123%	55%

Fuente: Unidad de Programas Sociales de SERNATUR.

Se aprecia que el copago es en promedio un 23% mayor que el subsidio (lo que le permite alcanzar el 55% del costo directo del componente).

De esta forma, la ejecución del programa supone un gran impulso a la dinamización de la economía y a la creación de empleos en los múltiples destinos turísticos beneficiados a lo largo de nuestro país. Así, pequeñas y medianas empresas de diversa índole ven aumentada su actividad económica por participar del programa en períodos del año en los cuales existe una menor demanda por servicios turísticos.

#### **2.4.4 Diseño del Programa**

El programa Vacaciones Tercera Edad (VTE), se produce anualmente pero en temporadas que cubren partes de dos años distintos (los meses de temporada baja y media del sector). La temporada baja corresponde a los meses de junio, julio y agosto, y la temporada media los meses de marzo, abril, mayo, septiembre, octubre, noviembre y diciembre.

Los requisitos para ser beneficiario del programa;

- Ser ciudadano chileno mayor de 60 años de edad, o chileno residente en el extranjero mayor de 60 años.
- Ser extranjero mayor de 60 años, con residencia permanente en Chile.
- Ser jubilado/a, pensionado/a o montepiado/a de cualquier sistema previsional, aunque no tenga 60 años de edad.
- Personas con capacidad disminuida mayores de 18 años, quienes podrán viajar solos o acompañados de una persona que les facilite el acceso a todas las actividades del viaje.

Además cada beneficiario podrá ir acompañado de una persona mayor de 18 años, pagando los mismos valores que ya cuentan con un subsidio aplicado y accediendo a iguales beneficios. Si el acompañante es extranjero, no tendrá derecho al subsidio estatal, debiendo pagar el total del valor del paquete turístico.

Cada beneficiario sea acompañante o titular podrá realizar hasta cuatro viajes en cada temporada, siempre y cuando dos de éstos se realicen en la temporada baja de uno de nuestros destinos, y no se podrán repetir más de dos veces los destinos según su lote.

Dicho programa consta de dos modalidades para poder obtener el beneficio, sin embargo el servicio entregado es el mismo en ambos casos, sólo se diferencia de una noche más de estadía para el Cupo Regular. El estado subsidia en un 40% del costo en temporada baja y un 25% en temporada media a cupos regulares, y el restante es pagado por los propios usuarios, pudiendo cancelar con diferentes medios de pago y en el caso de los cupos sociales el estado subsidia un 75% en temporada baja y un 68% en temporada media.

El Paquete Turístico comprende:

- Traslados: Terrestres; el traslado terrestre se efectúa en bus, desde el origen hasta los establecimientos hoteleros. Aéreos; el transporte se realizará, según la línea aérea que se confirme y bajo las condiciones generales de Transporte Aéreo Nacional.
- Estadía: Los establecimientos de alojamiento pueden ser hoteles, hostales, cabañas, apart-hotel, hosterías, resort, lodge según disponibilidad en los destinos. El alojamiento comprende la estadía en habitaciones dobles, con baño privado y pensión completa, durante 6 ó 7 noches dependiendo cupo regular o social.

- Alimentación: La alimentación consiste en régimen de pensión completa (desayuno, almuerzo y cena), menú basado en entrada, plato de fondo, postre, bebida, copa de vino, té o café o infusión de hierbas.
- Actividades Recreativas: En el establecimiento hotelero se realizan 3 actividades recreativas para los beneficiarios, estas pueden ser karaokes, loterías, fiestas, clases de bailes, tarde de cine, entre otras.
- Excursiones: Dentro del programa incluyen 2 excursiones dentro del destino, además existen excursiones opcionales, las cuales son contratadas directamente en el destino.
- Asistencia Paramédica; En cada destino hay un paramédico/a que visita a los pasajeros en el establecimiento de alojamiento. Es una atención primaria y preventiva.
- Seguro de Asistencia en viaje; éste no corresponde a un seguro de salud, sino a servicios en el caso que el pasajero deba retornar a su lugar de inicio del viaje, o en el caso que se requiera un traslado a un hospital, o de pérdida de equipaje,
- Póliza de asistencia en viaje.

#### **2.4.5 Destinos del Programa**

Los distintos destinos del programa han sido seleccionados, considerando ciudades que cuenten con la infraestructura, la oferta hotelera y con el equipamiento básico para el desarrollo del programa, ciudades que tengan a lo

menos 3 excursiones en la zona, que cuenten con atractivos turísticos y donde los establecimientos de alojamiento se encuentren a una distancia máxima de 50 km de un centro asistencial de urgencia; también que estén ubicados en zonas en las cuales exista acceso a través de diferentes medios de locomoción y que cuenten con la demanda necesaria para ejecutar el programa, información que se obtiene a través de encuestas aplicadas por SERNATUR a los usuarios.

Los primeros destinos del programa, seleccionados para la ejecución del año 2001 fueron en el norte La Serena – Coquimbo, en el centro Viña del Mar, y en el sur Valdivia. El año 2013 aumenta de 16 a 19 destinos en el programa.

Al año 2017 son 22 los destinos en todo Chile a los cuales los beneficiarios pueden optar por el programa, estos son:

- Quellón
- Puerto Montt
- Linares
- Arica
- Iquique
- San Pedro de Atacama
- Maule
- Valle Las Trancas
- Villarrica
- Pucón
- Valdivia
- Pichilemu
- Isla de Pascua
- **Viña del Mar**
- Coquimbo
- La Serena
- Caldera
- Puerto Natales
- Punta Arenas
- Coyhaique
- Ancud
- Puerto Varas

## **2.5 Tour Operador NOVOJET**

SERNATUR realiza la ejecución del programa a través de licitación a empresas del rubro turístico, es así que Novojet Chile S.A es la empresa que por 16 años ha sido adjudicataria del programa, y es la responsable de contratar todos los servicios contemplados en el paquete turístico.

Novojet, es un Tour Operador Turístico masivo con más de 35 años de experiencia en el mercado turístico chileno, que enfoca sus esfuerzos en el turismo social, nacional, internacional y receptivo. Única empresa de Latinoamérica miembro de la OITS.

El interés de la empresa en el turismo social lo ha llevado a ejecutar el Programa Vacaciones Tercera Edad del SERNATUR así como diversos programas sociales contribuyendo a quebrar la estacionalidad, armar paquetes turísticos accesibles.

Posee certificación NCh.3067 como Tour Operador u Operador Mayorista así como el Sello Turístico de Calidad otorgado por el Servicio Nacional de Turismo. Lo que los sitúa como uno de los Tour Operadores Masivos líderes del mercado turístico chileno.

## CAPITULO III: INDICADORES Y ANÁLISIS

### 3.1 Encuestas y Entrevistas

#### 3.1.1 Encuestas

Se realizó una encuesta dirigida a un universo de 100 personas, en una toma de muestra por conveniencia, personas de distinta edad, género y condición social, que transitan, trabajan o residen en los distintos puntos de la ciudad de Viña del mar, la cual tiene como objetivo primordial ser una fuente de información respecto al conocimiento y apreciación actual hacia el Programa Vacaciones Tercera Edad, descubriendo el impacto que ha tenido en la comunidad durante estos últimos años.

**Descripción de la muestra:** Las cuatro primeras preguntas son para describir la muestra. De la pregunta 5 a la 10 se registra el nivel de conocimiento indirecto y directo del programa, y de la pregunta 11 a la 13 se registra la opinión de los encuestados en relación a las deficiencias del programa.

### 3.1.2 Análisis y Resultados Encuestas

De la información obtenida a través de la encuesta, se puede determinar:

- El porcentaje de la población según características socioeconómicas que sabe de la existencia del Programa Vacaciones Tercera Edad.

Del total encuestado un 70,5% sabe de la existencia del Programa, considerando esta cifra como un 100%, el 32% de estas personas están en un rango entre 31 y 50 años, y un 52,8% son trabajadores. Por lo que podemos inferir que hay un conocimiento del Programa Vacaciones Tercera Edad en la comunidad, mayoritariamente de adultos jóvenes trabajadores.

- El porcentaje de población que ha viajado en el Programa Vacaciones Tercera Edad.

Del 70,5% de encuestados que sabe de la existencia del Programa, sólo el 5,6% ha viajado por el programa y un 45% conoce alguien que lo haya utilizado. Esto se explica ya que la mayor cantidad de encuestados están en una etapa adulto joven, donde se ven indiferentes a los beneficios del programa, por no cumplir los requisitos principales.

- Conocer deficiencias del Programa Vacaciones Tercera Edad

Se puede inferir de las últimas 3 preguntas de la encuesta, que si bien el programa está en el consciente colectivo, éste necesita mayor difusión y promoción en la

comunidad, para dar a conocer el programa, informar quiénes y cómo pueden acceder a este beneficio que entrega el gobierno de Chile.

Como conclusión general, se puede determinar que en su mayoría la comunidad sabe de la existencia del Programa Vacaciones Tercera Edad, sin embargo no se reconoce como un beneficio accesible para todos, se necesita mayor difusión para acercarlo a los ciudadanos. (Ver en Anexo 2)

### **3.1.3 Entrevistas**

Se desarrolla una entrevista en una toma de muestras por conveniencia a Beneficiarios Primarios del Programa Vacaciones Tercera Edad. Dentro de esta función, se repasan las siguientes temáticas de contenido para poder abordar los ámbitos presentados en este estudio. (Ver en Anexo 3)

- Quiebre estacionalidad en Beneficiarios directos
- Beneficios y Perjuicios de trabajar en el programa
- Generación de empleos en temporadas baja y media.

### **3.1.4 Análisis y Resultados Entrevistas.**

A continuación se dan a conocer los resultados con respecto a la visión de los entrevistados, hacia el Programa Vacaciones Tercera Edad y su impacto en la

industria turística en la Ciudad Viña del mar. En base a las entrevistas se rescatan algunas apreciaciones de acuerdo a los beneficios, perjuicios y necesidades de los entrevistados.

De acuerdo a la información obtenida por las entrevistas realizadas a algunos de los empresarios turísticos del Programa de la Comuna de Viña, de todos los entrevistados el 100% declara que el programa ayuda al quiebre de estacionalidad del turismo en la ciudad, permite mantener económicamente el negocio, mantener personal y/o contratar personal extra, es beneficioso como imagen el ser parte de un programa de SERNATUR, ya que además tiene constantes fiscalización que ayuda a mejorar la calidad de las empresas. Afecta de forma negativa al deterioro de los hoteles, buses, etc, por el sobrecargo y flujo constante de pasajeros, además de tener muchas exigencias y pagar muy poco por los servicios. Concuerdan entre si los entrevistados en que el Programa Vacaciones Tercera Edad va en crecimiento, en cuanto a la demanda de pasajeros en el destino, pero no así en el crecimiento de integración de nuevos operadores, empresarios turísticos, por las exigencias que tiene el pertenecer a éste y el poco pago por parte de la empresa operadora del programa.

Ahora de las entrevistas a los distintos empleados del Programa, se infiere que el programa les afecta positivamente en su vida laboral, pues han sido puestos creados especialmente por el programa, que no existirían sin éste. Además de ayudarlos económicamente como en el caso de algunos Guías y de Paramédico que complementan sus trabajos cotidianos con el trabajo en el programa, generando ingresos extras.

## **3.2 Antecedentes Cuantitativos VTE Viña del mar**

### **3.2.1 Beneficiarios Intermedios**

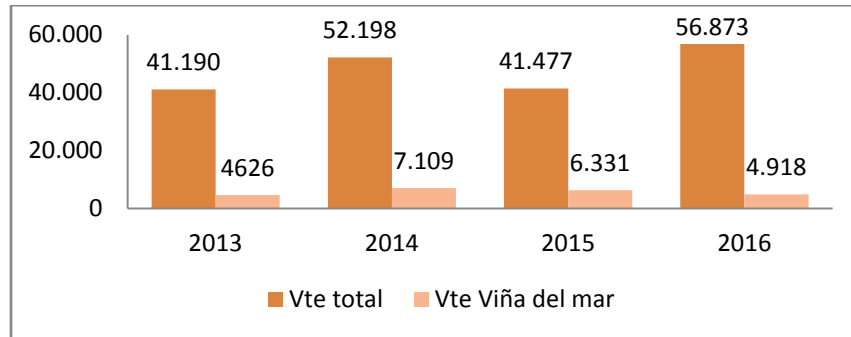
- **Cantidad Beneficiarios Intermedios que llegan a Viña del Mar**

Beneficiario Intermedio se considera a la población de la tercera edad y aquella con capacidad disminuida mayores de 18 años que hacen uso del programa.

El programa Vacaciones Tercera Edad, desde el año 2001 al 2016 ha beneficiado a más de 540 mil pasajeros/as, a través de una inversión estatal de más de \$47 mil millones. Durante el periodo de estudio, años 2013 - 2016 han viajado 191.738 pasajeros, y en el caso de Viña del Mar, durante el mismo periodo viajaron 22.984 pasajeros, lo que significa un 12% del total de beneficiarios totales del programa.

A continuación, a través del gráfico se refleja la cantidad de pasajeros viajados por el programa Vacaciones Tercera Edad, y los que viajaron específicamente al destino de Viña del mar, por año de estudio.

## Cantidad Pasajeros beneficiados por el programa, Años 2013-2016



Fuente: Elaboración Propia, con datos de NOVOJET.

- **Procedencia Beneficiarios Intermedios que Llegan a Viña del Mar**

Según datos obtenidos por NOVOJET (Operador del programa), el año 2016 de los 4.918 beneficiarios que viajaron a Viña del Mar por el programa, 3.373 pasajeros provienen de la Región Metropolitana y Santiago (cupos sociales y regulares), seguido por la Región de O'Higgins con 733 y Región del Maule con 475 pasajeros (cupos sociales).

El año 2015, fue liderado por pasajeros provenientes de Santiago con 1.821 (cupos regulares), seguido por la Región de O'Higgins con 1.210, la Región Metropolitana 1.200 y Región del Maule con 1.195 pasajeros, todas con cupos sociales.

Para el año 2014, los pasajeros que más llegaron a Viña del Mar, provenían de la Región Metropolitana con 2.403 cupos sociales, Santiago con 2.052 cupos

regulares, seguido por Región de O'Higgins con 990 y Región del Maule con 984 pasajeros de cupos sociales.

El año 2013, los pasajeros que llegaron a Viña del mar, provenían principalmente de la Región Metropolitana con 1.941 cupos sociales y Santiago con 980 cupos regulares, seguido por la Región de O'Higgins y Región del Maule, con 816 y 410 cupos sociales respectivamente.

Se puede concluir que los beneficiarios intermedios que llegaron a la ciudad de Viña del mar, por medio del programa Vacaciones Tercera Edad, durante los periodos 2013 - 2016, provinieron en su mayoría de la Región Metropolitana, Santiago, Región de O'Higgins y Región del Maule. Y de las ciudades y/o regiones que menos pasajeros de cupos regulares eligen Viña del mar como destino, son de la ciudad de La Serena, Iquique y Copiapó. (Ver en Anexo 4)

- **Gastos Beneficiarios Intermedios Programa Vacaciones Tercera Edad**

Según encuestas realizadas por SERNATUR a los Beneficiarios Intermedios que viajan por el programa Vacaciones Tercera Edad. Se registra un promedio de gastos extras de 73.652 pesos por parte de los pasajeros durante el viaje, registrándose los más altos gastos en tours/excursiones (44.122) y souvenirs (34.442). Por otra parte, los ítems donde mayor cantidad de pasajeros declaran realizar algún tipo de gasto son souvenirs (84,2%) y restaurantes, pubs y cafeterías (66,8%).

### Cuadro Gasto Extra Promedio Pasajero, año 2014

Ítem	Gasto promedio	% de pasajeros que reportan gastos
Souvenirs	34.442	84,2%
Restaurantes/pubs/cafeterías	20.661	66,8%
Tours/excursiones	44.122	59,4%
Otras cosas durante del viaje	13.997	17,2%
Promedio durante	73.652	97,0%

Fuente: Encuesta de Satisfacción SERNATUR

Además SERNATUR declara que los pasajeros que han viajado por tipo de cupo regular tienen gastos promedios extras antes, durante y después mayores que aquéllos viajados por cupo social, y que por otra, los usuarios pertenecientes a rangos etarios de menor edad (menores de 70 años) tienden a realizar gastos promedio extras mayores antes y durante el viaje que aquellos pasajeros con una edad superior a 70 años.

### **3.2.2 Beneficiarios Directos**

Los principales beneficiarios del programa son las empresas prestadoras de servicios turísticos en las ciudades definidas como destinos.

Es así que durante el año 2016, 446 prestadores de servicios turísticos se vieron beneficiados directamente por su participación en el programa, 106 prestadores más que el año anterior (2015), donde se beneficiaron 340 prestadores de

servicios turísticos. Durante el año 2014 se favorecieron 334 empresas, y para el año 2013, fueron 326 empresas turísticas nacionales, pertenecientes a las comunas seleccionadas por SERNATUR de acuerdo al índice de estacionalidad turística. En el siguiente cuadro se muestra la cantidad de prestadores, distribuidos por tipo de servicio turístico, durante los años 2013 al 2016.

Prestadores de Servicios Turísticos, Programa VTE. Años 2013-2016

<b>Año</b>	<b>EAT</b>	<b>AA.VV</b>	<b>GUIAS</b>	<b>TT.OO</b>
2013	99	212	0	15
2014	126	177	0	31
2015	138	183	0	19
2016	116	214	89	27

Fuente: Elaboración Propia con datos de SERNATUR.

De estos prestadores de servicios turísticos del programa, según encuesta realizada por SERNATUR, podemos decir que un 53% realizaron mejoras en infraestructuras motivados por el programa, de este 53%, un 82% en mejoramientos de la infraestructura física de la empresa, un 57% en ampliación de la infraestructura física de su edificio y un 24% en equipamiento computacional.

- **Establecimientos de Alojamiento Turístico en VTE, Viña del mar.**

El primer año (2001) de ejecución del programa, el grupo beneficiario directo en la ciudad de Viña del mar, fueron 6 Establecimientos de Alojamiento Turístico.

Durante los años 2013- 2016, han participado en el programa Vacaciones Tercera Edad 8 Establecimientos Hoteleros que se han visto beneficiados en temporadas baja y media, donde la demanda turística disminuye considerablemente.

En el siguiente cuadro se muestra cada hotel que ha participado del programa, el año en que participó y cuantos pasajeros recibió en su establecimiento.

Cantidad Pax por EAT Beneficiario VTE, años 2013-2016

<b>HOTEL</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>TOTAL PERIODO</b>
Queen Royal	2.397	3.641	2.449	1.574	<b>10.061</b>
Mediterráneo	1.249	1.349		295	<b>2.893</b>
Pacífico	980	623			<b>1.603</b>
Pieros		768	1.169	715	<b>2.652</b>
América		475	835		<b>1.310</b>
Grand Queen Royal		253	378	690	<b>1.321</b>
Queen Royal II			1.256	939	<b>2.195</b>
Hispano			244	705	<b>949</b>
<b>TOTAL</b>	<b>4.626</b>	<b>7.109</b>	<b>6.331</b>	<b>4.918</b>	<b>22.984</b>

Fuente: Elaboración Propia con información de NOVOJET

Del cuadro anterior podemos inferir que durante el periodo 2013-2016, se recibieron 22.984 pasajeros en la ciudad de Viña del mar, distribuidos en el Hotel Queen Royal con 10.061 pasajeros, el Hotel Mediterráneo 2.839, Hotel Pacífico 1.603, Hotel Pieros 2.652, Hotel América 1.310, Hotel Grand Queen Royal 1.321, Hotel Queen Royal II 2.195 Y Hotel Hispano 949 pasajeros.

Los Hoteles reciben \$16.500 por concepto de pasajero llegado a destino, por lo que los Establecimientos de Alojamiento Turísticos en su conjunto durante los años 2013-2016 recibieron \$ 279.236.000 millones de pesos.

Cuadro Ingresos por Hotel, años 2013-2016

HOTEL	TOTAL PERIODO	PAGO X PAX	TOTAL INGRESOS X HOTEL
Queen Royal	<b>10.061</b>	16.500	166.006.500
Mediterráneo	<b>2.893</b>	16.500	47.734.500
Pacífico	<b>1.603</b>	16.500	26.449.500
Pieros	<b>2.652</b>	16.500	43.758.000
América	<b>1.310</b>	16.500	21.615.000
Grand Queen Royal	<b>1.321</b>	16.500	21.796.500
Queen Royal II	<b>2.195</b>	16.500	36.217.500
HISPANO	<b>949</b>	16.500	15.658.500
<b>TOTAL</b>	<b>22.984</b>		<b>379.236.000</b>

Fuente: Elaboración Propia

- **Agencias de Viajes en Viña del Mar**

De acuerdo a datos entregados por el Operador NOVOJET, durante los periodos (2013-2015), 24 Agencias de Viajes se vieron beneficiadas del Programa Vacaciones Tercera Edad en la Región de Valparaíso. Donde 8 de éstas pertenecen a comunas diferentes a Viña del mar, las cuales en su conjunto vendieron 560 paquetes turísticos a Cupos Regulares, generando ventas de 107.677.459 mill. de pesos. Considerando que la comisión de venta por pasajero es de \$7.500 pesos, se puede inferir que durante estos 3 años las AA.VV de la V región han generado ingresos por \$4.200.000.

En cuanto a las AA.VV perteneciente a la comuna de Viña del mar, 16 Agencias han participado del Programa, donde las que mayor cantidad de ventas han generado estos últimos años se encuentra Baltazar Turismo, Transtur y Weippert.

De acuerdo a datos otorgados por el Operador NOVOJET, se puede inferir que las ventas en conjunto de las AA.VV de la ciudad de Viña del mar, durante los años 2013 – 2015, han generado ventas de 330.446.454 millones de pesos, correspondientes De acuerdo a datos otorgados por el Operador Novojet, se puede inferir que las ventas en conjunto de las AA.VV de la ciudad de Viña del mar, durante los años 2013 – 2015, han generado ventas de 330.446.454 millones de pesos, correspondientes a 1.733 pasajeros de cupo regular.

Además éstas 16 agencias generaron ingresos de \$ 12.997.500, durante los años 2013 – 2015, lo que significa el 75% de ingresos del total de ingresos por comisión de ventas de las AA.VV de la región. (Ver en Anexo 5)

- **Tour Operadores en Viña del mar**

Durante los 4 años de estudio, VALPOVIÑA TURISMO ha sido el único Tour Operador del programa en el destino de Viña del mar. El cual ha sido el encargado de realizar las excursiones incluidas del paquete turístico (*City Tour Valparaíso-Viña y Tour Reñaca–Con Con*), y de las excursiones opcionales (*Olmué, La Ligua, Valparaíso Profundo, Jardín Botánico, Quillota, Viñas de Casablanca*) a las que pueden optar los pasajeros teniendo un cobro extra.

Cuadro Cantidad Pax por Excursión Opcional y por Año (2014-2016)

EXCURSIÓN/AÑO	2013	2014	2015	2016	Total PAX periodo
Olmue	S/D	818	1378	948	3144
La Ligua	S/D	1029	1694	1442	4165
Valparaíso Profundo	S/D	576	516	584	1676
Quillota	S/D	S/D	49	S/D	49
Casablanca	S/D	S/D	S/D	76	76
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>2423</b>	<b>3637</b>	<b>3050</b>	<b>9110</b>

Fuente: Elaboración propia, con datos de NOVOJET.

De la información obtenida se puede inferir que 9.110 pasajeros realizaron excursiones opcionales en el destino Viña del mar, generando \$258.191.994.600 millones de pesos, durante el periodo 2014 - 2016, donde destaca el tour La Ligua, como el de mayor asistencia con 4.265 pasajeros viajados en el periodo de estudio y generando 141.190.308.000 mill. de pesos.

En las excursiones opcionales, el valor que cancela el pasajero, el 20% queda para el tour operador, y la diferencia para la empresa ejecutora del programa (NOVOJET). Lo que, durante los años 2013-2016 ha generado ingresos de \$11.858.160 millones de pesos. (Ver en Anexo 6)

Cuadro, Ingresos Excursión Opcional, años 2013 - 2016

EXCURSIÓN	VALOR EXCURSIÓN	COMISION (20%)	2013 - 2016
OLMUE	6.200	1.240	3.898.560
LA LIGUA	7.200	1.440	5.997.600
VALPARAISO PROFUNDO	5.300	1.060	1.776.560
QUILLOTA			
CASABLANCA	12.200	2.440	185.440
<b>TOTAL</b>			<b>11.858.160</b>

Fuente: Elaboración Propia

- **Empleos generados por el programa VTE en Viña del Mar**

Según estudio solicitado por SERNATUR a una empresa externa, se puede determinar que el año 2014 del total de Beneficiarios Primarios entrevistados del Programa Vacaciones Tercera Edad, un 57% contrató personal por motivo del Programa, y un 42% mantuvo el personal.

En cuanto a Viña del Mar el año 2016 se generan un total de 67 nuevos empleos directos al Programa.

### Cuadro Empleos generados por Programa VTE

<b>EMPLEOS DIRECTOS</b>	<b>CANTIDAD</b>
Garzones	10
Mucamas	14
Recepcionistas	9
Cocineros	4
Paramédico	1
Médico	1
Guías de Turismo	6
Conductores de Turismo	4
Coordinadores	3
Administrativos	8
Mecánico	1
Guías Correos	6
<b>TOTAL</b>	<b>67</b>

Fuente: Elaboración Propia

### **3.2.3 Beneficiarios Indirectos**

A través de la encuesta realizada por SERNATUR el año 2014 a los beneficiarios indirectos, se recabo que las actividades beneficiadas con efecto económico por el Programa, en un 70% son las actividades referente a Artesanías y Souvenirs, seguidas con un 44% las Atracciones turísticas como museos, parques, etc.

En lo que respecta a Viña del mar, el programa tiene Beneficiarios Indirectos que están asociados al programa, al ser contratados por los Beneficiarios Primarios, y también Beneficiarios Indirectos externos al programa, los que se benefician de la existencia al Programa, pero no tienen ninguna conexión directa.

### Cuadro Beneficiarios Indirectos.

<b>Beneficiarios Indirectos, Asociados al Programa</b>	<b>Beneficiarios Indirectos, Externos al programa</b>
Chichería Olmue Textil La Ligua Ascensores de Valparaíso Restaurantes de ConCon Restaurantes de La Ligua Museo la Sebastiana Valle Hermoso, La Ligua Fábrica de Pasteles, La Ligua Profesores de Baile Animadores Fiesta y Evento	Transporte Local Supermercados Retail Empresas de Ocio y entretenición Cafés Restaurantes Ferias de Artesanías Tiendas de Souvenir Museos Galerías de Artes

Fuente: Elaboración Propia

**\*(Ver gráficos en Anexo 7)**

### **3.3 Antecedentes Cualitativos VTE, Viña del mar**

#### **3.3.1 Desempeño Programa VTE en Viña del mar**

- **Beneficiarios Intermedios**

A través de una encuesta de satisfacción de SERNATUR, aplicada a los beneficiarios intermedios (Adultos Mayores) al finalizar cada viaje, se describen aspectos de calidad del programa. La encuesta proporciona resultados en cuanto a la satisfacción que exhiben los pasajeros que viajaron durante el año 2014. Es

así como se infiere que un 95,8% de los beneficiarios intermedios se encuentran altamente satisfechos con el Programa, y de acuerdo a los componentes del paquete turístico cada componente es calificado con un promedio aproximado superior a “4,5” y en su conjunto (alojamiento, excursiones, agencia/municipalidad, medio de transporte y otros) promedian una nota de 4,7 de satisfacción.

- **Beneficiarios Directos**

Según los resultados de las encuestas aplicadas a los beneficiarios directos por SERNATUR, durante el año 2015 se observa que el nivel de satisfacción de los Beneficiarios Primarios, cumplió con las expectativas en un 63%, y un 7% encuentra que estuvo muy por debajo de sus expectativas. Lo que refleja que se está frente a un programa que en términos turísticos (logísticos) está bien estructurado. Además a través de esta encuesta, podemos inferir que un 44% de los encuestados califica con nota 7 el participar en el programa y un 70% califica con nota 7 la disposición de seguir participando en el programa.

### **3.3.2 Cambios en los hábitos de viajar**

Para conocer si se ha generado un cambio en los hábitos de vacacionar, SERNATUR hizo un seguimiento de beneficiarios intermedios que viajaron más de

una vez dentro del programa, (considerando la misma temporada), lo que se muestra en el siguiente cuadro.

Beneficiarios intermedios (PAX) que hacen más de un viaje en la temporada,  
temporadas 2008-2011 (número de personas)

<i>Temporada</i>	<i>PAX que hacen 2 viajes</i>	<i>PAX que hacen 3 viajes</i>	<i>PAX que hacen 4 viajes</i>	<i>PAX que hacen 5 viajes</i>	<i>PAX totales</i>	<i>% personas (mismo RUT) que repiten viajes (uno o más)</i>
<b>2008</b>	839	45	5	1	32.065	2,78%
<b>2009</b>	1.931	253	64	11	35.477	6,37%
<b>2010</b>	1.603	88	19	2	38.924	4,40%
<b>2011(*)</b>	190	2	1	0	38.578	0,50%
<b>Total período</b>	4.563	388	89	14	145.044	3,48%

Fuente: SERNATUR

En el cuadro se refleja que existe un grado pequeño de generación de hábito de viajar vacacionalmente en temporada baja y media. Se observa que el año 2011 disminuye significativamente la cantidad de pax que hacen 2 viajes o más, esto por la prohibición de que los PAX realizaran más de un viaje dentro del programa, lo que no es consistente con el objetivo de quiebre de la estacionalidad que se encuentra en el propósito del mismo, y en cambio es más consistente con un objetivo de carácter social, en que lo interesante no fuera la generación del hábito de vacacionar fuera de la temporada alta, sino el otorgar un beneficio que es mejor repartir entre más personas.

Sin embargo debe tenerse en cuenta que esta medición probablemente subestime la creación de hábito vacacional, puesto que no se midió el número de personas que viajaron más de una vez pero en distintas temporadas, ni menos el número de personas que realizaron otros viajes vacacionales fuera del programa (por ejemplo, a través de otras instituciones tales como municipalidades, cajas de compensación y otras, o simplemente aprovechando ofertas comerciales privadas), y además de las restricciones a la repetición de viajes dentro de la misma temporada; además no se cuenta con información de los hábitos vacacionales previos a la participación en el programa, necesaria para medir el cambio inducido por éste en dichos hábitos.(Ver en Anexo 8)

### **3.4 Análisis y Resultados Impacto del Programa VTE en Viña del mar**

Ahora de acuerdo a la información recabada en la tesis, podemos destacar que el Programa Vacaciones Tercera Edad, tiene implicancias tanto económicas como sociales en los destinos involucrados y así en específico en el caso de estudio, la Comuna de Viña del mar. Por lo que analizaremos el impacto socioeconómico que genera el Programa en la comuna.

#### **3.4.1 Impacto Económico**

El impacto que ha tenido el Programa Vacaciones Tercera Edad durante el periodo de estudio (2013 – 2016) en la ciudad de Viña del mar, ha sido positivo, según los indicadores cuantitativos que se han encontrado durante esta investigación

Dentro de estos indicadores se encuentran las tasas de ocupación promedio, antes y durante el programa, tasas de generación de empleos, mantención de los empleos ya establecidos, cantidad de prestadores de servicios turísticos, inversión y mejora de infraestructuras de empresas turísticas, aumento de ventas en las empresas de turismo, entre otros datos.

- El Programa como generador de empleos, impacta positivamente, ya que el año 2016 se generaron 67 nuevos puestos de trabajos, relacionados directamente con el programa, además de generar empleos indirectos asociados al programa (que son contratados por algún proveedor del programa), además empleos indirectos externos al programa, que si bien no pertenecen al sector del turismo, si se ven beneficiados por la cantidad de visitantes que llegan a la ciudad, (transporte local, supermercados, artesanías, museos, etc). Además lo podemos reafirmar, ya que los propios empresarios turísticos del programa a través de una entrevista declaran que el programa les permite generar nuevos empleos y/o mantener al personal que tiene sólo por temporada.
- El Programa y el gasto en la comuna, los pasajeros que llegan a la comuna a través del programa generan gastos extras, que en promedio son \$73.652 pesos por parte de los pasajeros durante el viaje, registrándose los más altos gastos en tours/excursiones (44.122) y souvenir (34.442). Y donde la mayor cantidad de pasajeros declaran realizar algún tipo de gasto son en souvenir (84,2%) y restaurantes, pubs y cafeterías (66,8%).

- El Programa y la cantidad de Prestadores de Servicios Turísticos, en Viña del mar se registran 8 establecimientos de alojamientos turísticos durante estos 3 años, que han recibido 22.984 pasajeros, generando ingresos de \$ 279.236.000 millones de pesos durante los años 2013 – 2016. Con respecto a las Agencias de Viajes, en la región de Valparaíso son 24 las que participan en el programa, y de estas 16 pertenecen a la comuna de Viña del mar, las que generaron ingresos de \$ 12.997.500, durante los años 2013 – 2015. En cuanto al Tour Operador, en la comuna sólo VALPOVIÑA ha sido el operador de la ciudad durante los 16 años de desarrollo del programa, generando ventas de \$258.191.994.600 durante el periodo 2014 – 2016. Además los ingresos que ha percibido el tour operador durante los años 2013-2016 han sido de \$11.858.160 millones de pesos.
- Efectos Negativos de Participar en el Programa, según las entrevistas realizadas a los empresarios turísticos, destacan como impacto negativo el deterioro de los hoteles, buses, etc, por el sobrecargo y flujo constante de pasajeros, lo que conlleva a generar costos por mantención de infraestructura, inmuebles, y reparaciones varias. Además de tener muchas exigencias y pagar muy poco por los servicios.
- El Programa quiebra estacionalidad, se infiere que claramente el programa ayuda al quiebre de estacionalidad del turismo en la ciudad, permite mantener económicamente el negocio, mantener personal y/o contratar personal extra. Además al consultar a empresarios turísticos del programa

por el Nivel de quiebre de estacionalidad para la empresa, a través de encuestas de SERNATUR, un 76% declara que el programa si permite quebrar la estacionalidad en los meses de baja demanda.

### **3.4.2 Impacto Social**

De los impactos sociales que provoca el desarrollo del Programa Vacaciones Tercera Edad en general, es la generación de una mentalidad en los operadores turísticos proclive a la conquista de usuarios mediante la rebaja de tarifas en temporada baja, así como, en la población en general, de un mayor aprovechamiento de estas rebajas, y estudiar periodicamente los cambios culturales generados por el programa en esa dirección con vistas a orientarlo hacia la generación de cambios permanentes en las conductas de los agentes, que vayan haciendo a largo plazo autosustentables los beneficios de mitigación de la estacionalidad en el turismo nacional. De lo anterior se deduce que si el programa logra el resultado e impacto esperado, entonces el indicador de empleo en la actividad turística debería registrar tendencias crecientes en el tiempo y una mayor estabilidad en el número de empleos a lo largo del año.

En relación a Cambios de Hábitos en la ciudadanía, si bien, la focalización en cupos sociales se percibe como adecuada, dada la restricción de recursos limitados que tiene el Estado en general, para el objeto de cambiar hábitos en la población que influyan en la demanda y en consecuencia ayuden a reducir el

problema de estacionalidad de los beneficiarios directos, pudiera no ser la estrategia más efectiva. Esto porque los beneficiarios intermedios del cupo social, por definición, tienen menos recursos para continuar vacacionando que los beneficiarios del cupo regular.

Además, a través de los resultados de la encuesta realizada a la ciudadanía en Viña del Mar, se determina que en su mayoría la comunidad sabe de la existencia del Programa Vacaciones Tercera Edad, sin embargo, no se reconoce como un beneficio accesible para todos, se necesita mayor difusión para acercarlo a los ciudadanos.

Y según los resultados de las encuestas aplicadas a los beneficiarios directos por SERNATUR, durante el año 2015 se observa que el nivel de satisfacción de los Beneficiarios Primarios, cumplió con las expectativas en un 63%, y un 7% encuentra que estuvo muy por debajo de sus expectativas. Lo que refleja que se está frente a un programa que en términos turísticos (logísticos) está bien estructurado.

## CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIÓN

Dentro del desarrollo del estudio, ha sido posible analizar el impacto que ha tenido el Programa “Vacaciones Tercera Edad” en la ciudad de Viña del mar, durante los años 2013 – 2016, destacando que la ciudad es un destino turístico por excelencia, donde cada verano llegan cientos de visitantes a las playas viñamarinas, sin embargo es durante el año donde la baja afluencia de turistas generando múltiples problemas. Es así que este análisis, nos ha llevado a concluir que el Programa durante estos 3 años de estudio ha impactado positivamente en la comuna, generando empleos, ha permitido mantener a los empleados que trabajaban sólo por temporadas, ha permitido la mejora de las infraestructuras de empresas turísticas, la creación de negocios ligados al turismo, ha permitido a los empresarios turísticos (hoteles, agencias de viajes, transporte, tour operadores) mantener sus negocios durante el año. También ha generado impacto en la comunidad en general, incentivando el viajar, conocer el país, realizar actividades de recreación y ocio, generando felicidad y mejorando la salud de quienes utilizan el programa. Es también un generador de hábitos de viajar durante todo el año en las personas, y hábitos en los empresarios al generar tarifas especiales para estas personas, que permitan sustentar los meses de menor demanda.

Sin embargo, también se encontraron deficiencias que sería necesarias mejorar, para la continuidad futura de este programa, se debe analizar la coherencia respecto del Ministerio donde se ubica, alineándose únicamente al objetivo de incremento de la actividad turística, y el que se contrapone con el carácter social

que ha caracterizado al programa, lo que se pudo revelar al recopilar información, la cual está fuertemente orientada a los pasajeros (beneficiarios intermedios) y no así en las empresas que se ven afectadas por problemas de estacionalidad. De acuerdo al Fin y al Propósito del programa, el análisis de costo-efectividad debería realizarse midiendo unidades de quiebre de la estacionalidad del sector por unidad del costo incurrido para generar ese quiebre. Sin embargo no está definida una escala que mida el quiebre de la estacionalidad, lo que hace inviable tal medida: Una manera de aproximar el indicador es el incremento porcentual de las ventas respecto de la situación sin el programa.

Otra observación, es referente a la empresa adjudicataria, ya que sólo una empresa se ha adjudicado la licitación durante los periodos de vida del programa. Esto debido a que no hay suficientes oferentes con la capacidad y calidad necesarias para ejecutar el programa. Lo que genera que el programa tenga una insuficiente capacidad de negociación con el único proveedor de servicio integral (operador turístico)

Se recomienda profundizar la coordinación con otras instituciones relacionadas al turismo, tales como INDAP y Conaf, para el aprovechamiento mutuo de las actividades, así como con otras instituciones como Cajas de compensación, entidades financieras y otros que puedan aportar al logro del fin del programa.

Y para concluir, la continuidad del programa en Viña del mar, se justifica plenamente, pues cumple los objetivos para los que fue implementado.

## BIBLIOGRAFÍA Y WEBGRAFÍA

### Bibliografía

- Vicuña Mackena, Benjamín (1931) “Crónicas Viñamarinas”, Talleres Gráficos Salesianos, Santiago.
- Capece, G. y Bolonini, L. (2002); “Federación: misión posible. Del turismo espontáneo al planeamiento estratégico”. Buenos Aires. Ladevi Ediciones
- Celis, M y Bustamante, C. (1997). “Propuesta para la creación de un circuito turístico del Estado Cojedes”. Instituto Universitario de Nuevas Profesiones. Caracas,
- Da Costa, Joao (1993) “Diccionario de Turismo y Hotelería”. Editorial Panapo. Caracas,
- Fernández Fuster, Luis (1981). “Teoría y Técnica del Turismo” Editorial Nacional. Madrid,
- Holloway, J. C. (1994) “El Negocio del Turismo” Editorial Diana. México, Ley Orgánica del Turismo.
- Novo, G (1977) “Diccionario General de Turismo” Editorial Diana. México,

## Web grafía

- *www.memoriachilena.cl*
- [www.economia.gob.cl](http://www.economia.gob.cl)
- [www.subturismo.gob.cl](http://www.subturismo.gob.cl)
- [www.imserso.es](http://www.imserso.es)
- [www.sectur.gob.mx](http://www.sectur.gob.mx)
- [www.sernatur.cl](http://www.sernatur.cl)
- [www.novojet.cl](http://www.novojet.cl)
- [www.vacacionesterceraedad.cl](http://www.vacacionesterceraedad.cl)
- [www.unwto.org](http://www.unwto.org)
- [www.imserso.es](http://www.imserso.es)

## ANEXOS

### ANEXO 1, TURISMO INTERNO

Al profundizar por cada indicador antes mencionado, se puede inferir que, según los datos de la Junta de Aeronáutica Civil, el **Tráfico Aéreo** Interno durante el primer trimestre del año 2016 (enero – febrero – marzo) 2.928.353 pasajeros viajaron dentro del país, con un crecimiento del 8% en comparación con igual periodo año 2015. Las rutas con mayor participación corresponden a Santiago – Antofagasta, Santiago – Calama y Santiago – Iquique, las que en conjunto representan el 38,2% del total de vuelos domésticos. Aquí se debe tener presente la gran cantidad de viajes como consecuencia del sector minero ubicado principalmente en el norte grande del país.

En la siguiente tabla se aprecia la cantidad de pasajeros que viajaron dentro del país durante el primer trimestre por año, desde el 2012 al 2016 y la variación entre ellos.

Tabla Transporte de pasajeros a marzo

	TOTAL	Var % T-1	Internacional	Var % T-1	Nacional	Var % T-1
2012	4.067.616	17,3%	1.906.423	17,5%	2.161.193	17,1%
2013	4.470.708	9,9%	1.961.572	2,9%	2.509.136	16,1%
2014	4.675.882	4,7%	1.971.700	0,5%	2.704.182	7,8%
2015	4.859.734	3,9%	2.156.157	9,4%	2.703.577	0,0%
2016	5.276.950	8,6%	2.348.597	8,9%	2.928.353	8,3%

Fuente: Junta Aeronáutica Civil

Ahora de acuerdo al **Movimiento Terrestre**, según cifras de Coordinación de Concesiones de Obras Públicas, al mes de agosto del año 2015 el flujo vehicular por las 4 principales plazas de peajes de entrada / salida del Gran Santiago registró un crecimiento de +11% respecto a igual periodo del año 2014. Este comportamiento varió según el destino, considerando que el flujo con la costa de la V Región de Valparaíso registró un aumento de +15%, mientras que el tránsito desde y hacia el norte o el sur de la capital, registra un +8,9%, ambas cifras respecto al periodo enero-agosto del año anterior.

Variación del flujo de vehículos por pódicos concesionados de la Región Metropolitana, total y según plaza. Tendencia últimos 3 años

Variación (%) mismo periodo año anterior			
	TOTAL	Stgo / Costa V región	Stgo / Acceso Norte y Sur
<b>2013</b>	7,7	7,5	7,8
<b>2014</b>	4,4	5,1	4,0
<b>2015</b>	11,3	15,0	8,9

Fuente: SERNATUR

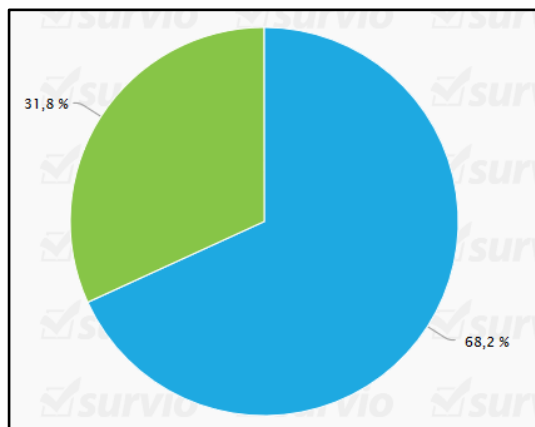
Y por último las visitas a **Áreas Silvestres Protegidas del Estado** (ASPES), según datos obtenidos por la Conaf<sup>24</sup>, durante el año 2015 se registraron 2.689.190 visitas totales, de las cuales 2.044.097 corresponden a visitas nacionales, siendo estas el 76% del total de visitas a las ASPES.

<sup>24</sup> Corporación Nacional Forestal

## ANEXO 2, ENCUESTAS

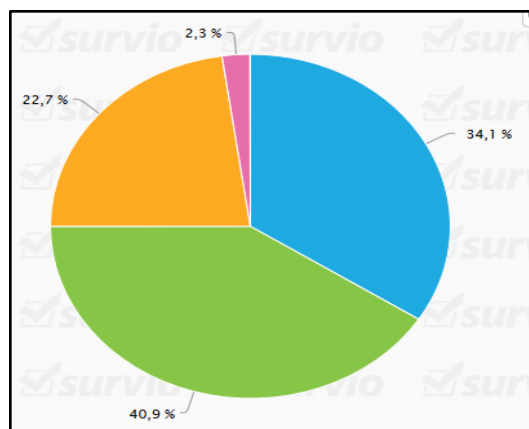
### Caracterización de la Muestra

#### Pregunta 1: Sexo



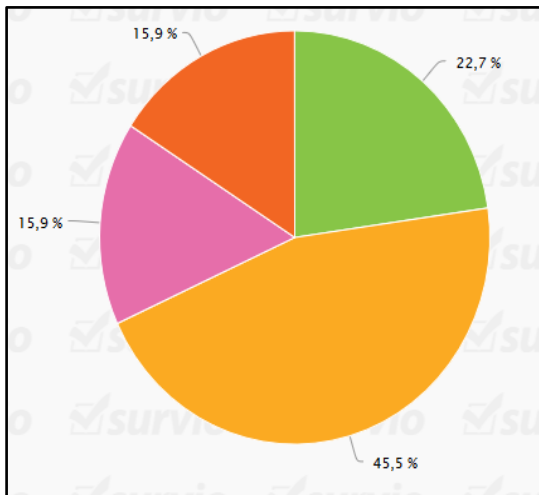
Del total de encuestados un 68,2% Femeninos, 31,8% masculino

#### Pregunta 2: Lugar de Residencia Permanente



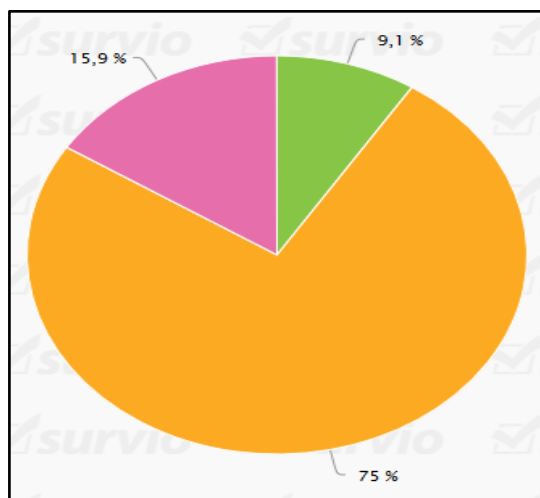
Un 40,9% Comuna de Valparaíso, 34.1% Comuna de Viña y 22,7 % otras comunas de la V región, y un 2,3% otras regiones de Chile

### Pregunta 3: Rangos de Edad



El 45,5% Entre 31 y 50 años, 22,7% Entre 19 y 30 años y 15,9% Entre 51 y 59 años y 60 y más

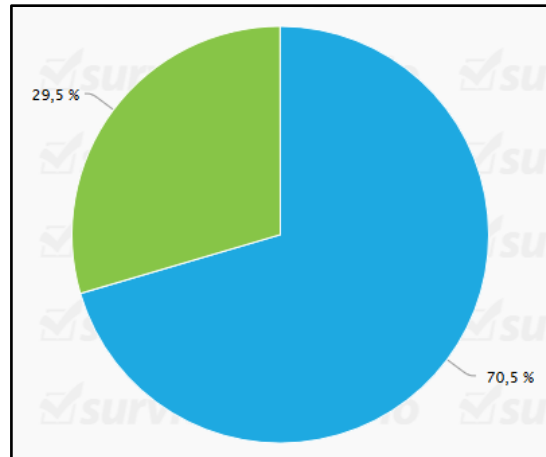
### Pregunta 4: Actividad



A. El 75% Trabajador, el 15,9% jubilado y el 9,1% universitario

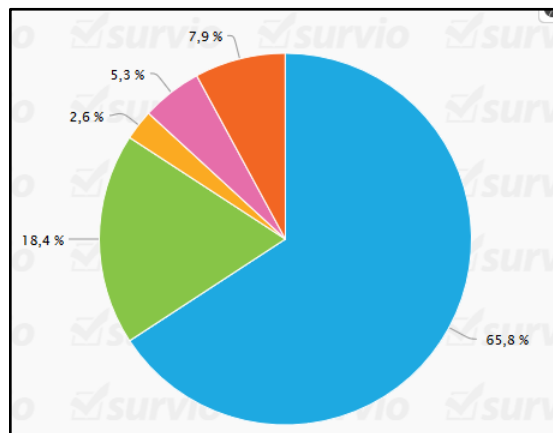
## Conocimiento del Programa

Pregunta 5: ¿Sabes de la existencia del Programa Vacaciones Tercera Edad?



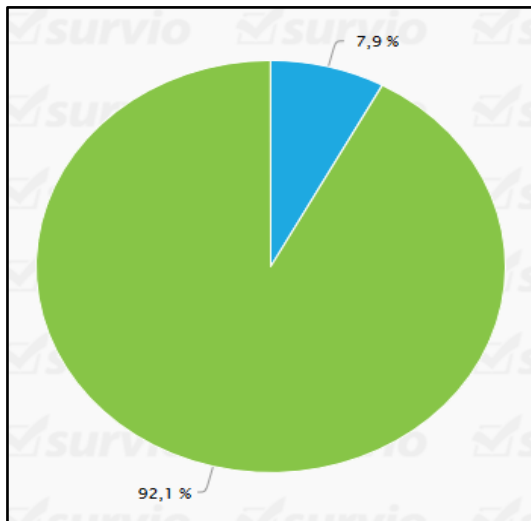
Un 70,5% sabe de la existencia, y un 29,5% no sabe.

Pregunta 6: ¿Cómo te enteraste de su existencia?



65,8% Amigos/Familia, 18,4% Internet/tv, 7,9 Otro medio, 5,3% n colegio/trabajo y un 2,6% interés propio.

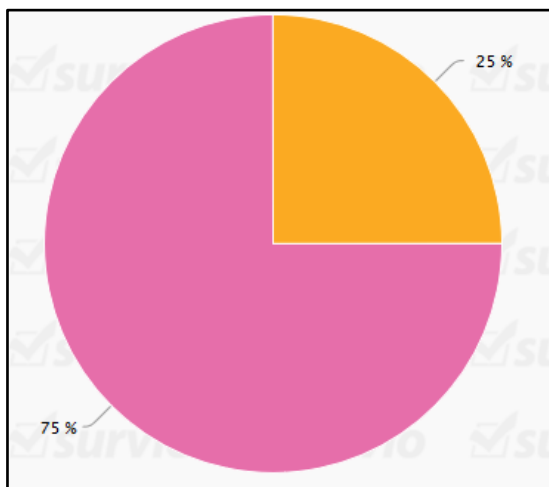
Pregunta 7: ¿Has viajado por el programa Vacaciones Tercera Edad?



92,1% Si (Si la respuesta es SI, Pasar a la pregunta 9)

7,9% No (Si la respuesta es NO, pasar a la pregunta 8)

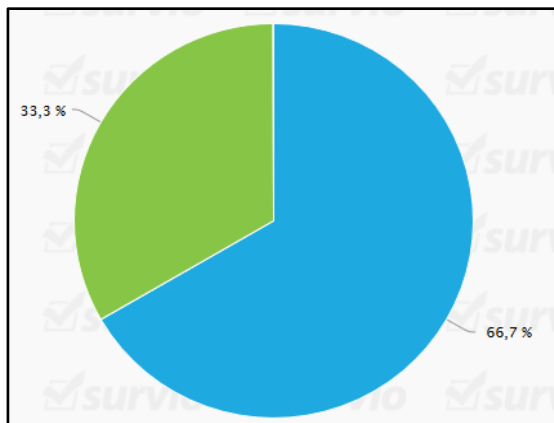
Pregunta 8: ¿Cuándo fue la última vez que lo utilizaste?



25% Hace más de 1 mes y menos de 12 meses

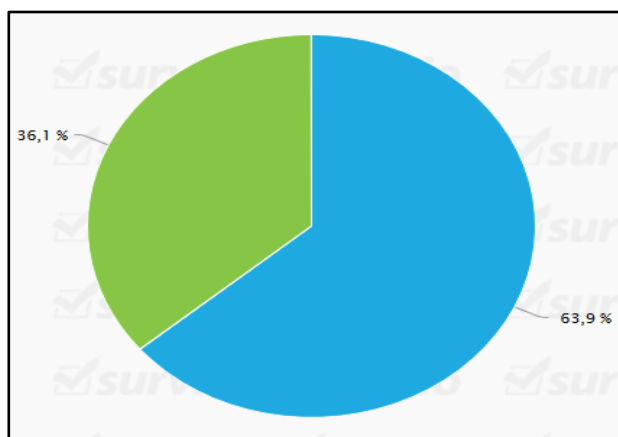
75% Hace más de un año

Pregunta 9: ¿En qué calidad lo utilizaste?



- A. Jubilado/Pensionado 66,7%
- B. Montepiadao 33,3%
- C. Capacidad disminuida
- D. Acompañante
- E. Monitor

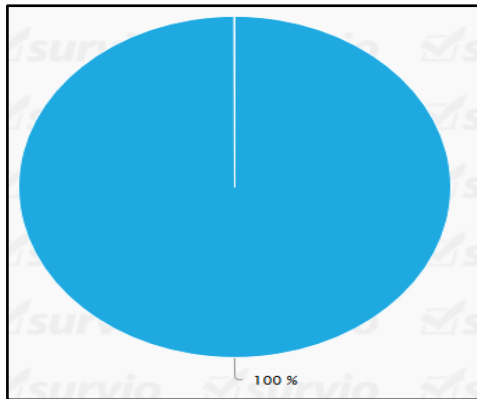
Pregunta 10: ¿Conoces alguien que haya viajado por el Programa Vacaciones Tercera Edad?



- A. Si 63,9%
- B. No 36,1%

## Deficiencias del Programa

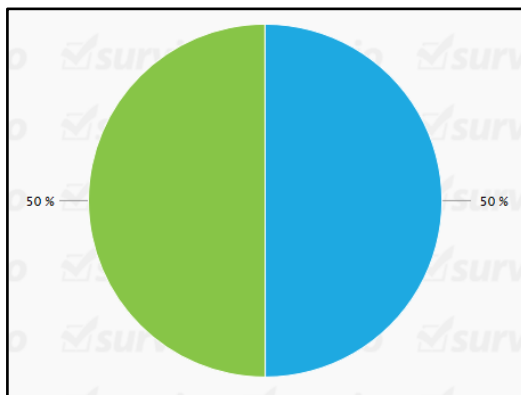
Pregunta 11: ¿Crees que el programa VTE necesita mayor difusión en la ciudad?



A. Si 100%

B. No

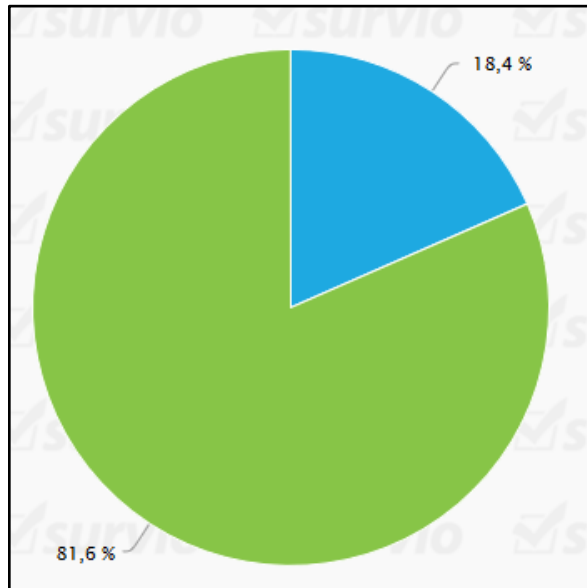
Pregunta 12: ¿Consideras que el programa VTE es accesible para toda la comunidad?



A. Si 50%

B. No 50%

Pregunta 13: ¿Sabes cómo acceder al programa?



- A. Si 18,4%
- B. No 81,6%

### **ANEXO 3, ENTREVISTAS**

*Preguntas Estándar a Beneficiarios Directos*

- **Claudio Benavides, Dueño Cadena de hoteles Queen Royal**

1.- ¿Diría Ud. que el Programa colabora en potenciar un quiebre en la estacionalidad del turismo en la ciudad de Viña del mar? (Respuesta Sí / No).

Si, ayuda a quebrar la estacionalidad, permitiendo mantener el personal y contratar nuevo. Ayuda pues son ingresos que permiten mantener el hotel en meses de baja demanda. Se gana siempre que sea en volumen.

2.- ¿Qué beneficios le entrega el Programa a la empresa?

Permite mantener económicamente la empresa, mantener el personal, la imagen por pertenecer a un programa de SERNATUR, fiscalización constante.

3.- ¿En qué le afecta negativamente trabajar en el programa?

Mmm, Negativamente puede ser el que los hoteles se deterioran más rápido, por el sobrecargo de pasajeros que recibo en mis distintos hoteles.

4.- ¿Cuántos puestos de trabajo genera en temporada baja y media, para el programa? ó ¿Mantiene los trabajadores de temporada alta?

Depende, generalmente mantengo el personal de verano, cuando llegan dos grupos de pasajeros VTE, pero cuando llegan más de dos grupos ya contrato personal extra, lo que es lo más común, pues manejo alrededor de 5 grupos contantes en los hoteles. Contrato 4 recepcionistas, dos cocineros, 6 garzones, 6 mucamas, profesor de clase de baile, animador de fiesta.

5.- ¿Crees que el programa va en crecimiento?

Totalmente, cada gobierno desde los 16 años que llevo en el programa, ha ido aumentando el presupuesto, y cada año crece la demanda de pasajeros que quieren viajar por el programa, permitiendo a los empresarios turísticos crecer los negocios. Yo empecé con un hotel, ahora ya manejo 5 los cuales se mantienen con la tercera edad.

7.- ¿Qué cambios le haría al programa?

Tanta exigencia los empresarios, la cantidad de pago por pasajero viajado, la cual es poca (18.000) considerando todo lo que incluye, es un programa que ayuda al sector turístico pero cuando se trabaja en volumen, lo que no pueden hacer muchos empresarios, pues en viña son la mayoría pequeños hoteles... las grandes cadenas hoteleras no van a trabajar con estos programas sociales por al poca plata.

- **Piero Caniggia, Dueño PIEROS Hotel**

1.- ¿Diría Ud. que el Programa colabora en potenciar un quiebre en la estacionalidad del turismo en la ciudad de Viña del mar? (Respuesta Sí / No).

Si, el programa me ha permitido mantener el hotel, costeadando los gastos de los meses bajos.

2.- ¿El programa les ayuda realmente a sustentar su negocio los meses de baja estacionalidad? (Respuesta Sí / No).

Si.

3.- ¿Qué beneficios le entrega el Programa a la empresa?

Me beneficia en los meses de baja demanda. Aunque el programa se ve mayores beneficios con más grupos. Y aquí solo se puede recibir 1 grupo a la vez, por la capacidad.

4.- ¿En qué le afecta negativamente trabajar en el programa?

Es desgastante trabajar con adultos mayores, y con todas las exigencias que pone SERNATUR, se va toda la energía y costos en ello.

5.- ¿Cuántos puestos de trabajo genera en temporada baja y media, para el programa? ó ¿Mantiene los trabajadores de temporada alta?

Se mantiene el personal, y se contrata 2 garzones, 2 mucamas de apoyo, animador de fiesta, dos personas para la cocina.

6.- ¿Crees que el programa va en crecimiento?

Si, aunque creo que lo que pagan por pasajero no se condice con lo que exigen.

7.- ¿Qué cambios le haría al programa?

El valor de pago por pasajero, los horarios de llegadas de los buses.

- **Stavros Galiani, Dueño Tour Operador VALPOVIÑA**

1.- ¿Diría Ud. que el Programa colabora en potenciar un quiebre en la estacionalidad del turismo en la ciudad de Viña del mar? (Respuesta Sí / No).

Si.

2.- ¿El programa les ayuda realmente a sustentar su negocio los meses de baja estacionalidad? (Respuesta Sí / No).

Si, pues durante el año mi trabajo es principalmente para el programa.

3.- ¿En qué le afecta negativamente trabajar en el programa?

No creo que me afecte negativamente

4.- ¿Cuántos puestos de trabajo genera en temporada baja y media, para el programa? ó ¿Mantiene los trabajadores de temporada alta?

Tengo personal exclusivo para el programa, 4 choferes, 6 guías de turismo, mecánico para la mantención de los buses. Y los administrativos que están fijos todo el año.

5.- ¿Crees que el programa va en crecimiento?

Totalmente, creo que la demanda de pasajeros cada año crece.

*Preguntas Estándar a Trabajadores directos*

- **Marisol González, Vendedora Agencia de Viaje VALPOVIÑA**

1.- ¿Diría Ud. que el Programa colabora en potenciar un quiebre en la estacionalidad del turismo en la ciudad de Viña del mar? (Respuesta Sí / No).

Si,

2.- ¿Desde cuándo trabaja en el programa?

Hace 15 años

3.- ¿Ha sido el programa beneficioso para su vida laboral?

Si, aunque trabajaba ya en turismo, uno aumenta sus ganancias a través de la comisión por venta del programa.

4.- ¿Cree Ud. que sin el programa, le sería difícil encontrar un trabajo en el sector turismo en temporada baja/media?

Claro, habría menos trabajo en el sector turismo.

- **María Soledad, Paramédico Programa**

1.- ¿Diría Ud. que el Programa colabora en potenciar un quiebre en la estacionalidad del turismo en la ciudad de Viña del mar? (Respuesta Sí / No).

Si

2.- ¿Desde cuándo trabaja en el programa?

Hace 17 años, desde que comenzó el programa

3.- ¿Ha sido el programa beneficioso para su vida laboral?

Si, pues ha permitido generar ingresos extras, A parte de trabajar en el consultorio, hago mis turnos en el programa.

- **Iván Rojas, Guía de turismo del operador VALPOVIÑA**

1.- ¿Diría Ud. que el Programa colabora en potenciar un quiebre en la estacionalidad del turismo en la ciudad de Viña del mar? (Respuesta Sí / No).

Sí, es una ayuda para el turismo en temporada baja

2.- ¿Desde cuándo trabaja en el programa?

Desde unos 6 años

3.- ¿Ha sido el programa beneficioso para su vida laboral?

Sí, es un área que conocí gracias al programa.

4.- ¿Cree Ud. que sin el programa, le sería difícil encontrar un trabajo en el sector turismo en temporada baja/media?

Encontrar un empleo en turismo en temporada baja, claramente es difícil, más aún sin un programa que incentive la industria

- **Catalina Vega, Coordinador Regional Vacaciones Tercera Edad, NOVOJET**

1.- ¿Diría Ud. que el Programa colabora en potenciar un quiebre en la estacionalidad del turismo en la ciudad de Viña del mar? (Respuesta Sí / No).

Claro que sí, permite generar puestos y empleos que se ven beneficiados directamente por el programa

2.- ¿Desde cuándo trabaja en el programa?

Hace 1 año y medio

3.- ¿Ha sido el programa beneficioso para su vida laboral?

Si, pues es un trabajo dinámico, donde se aprende mucho. Y que me genera redes y contactos en el área.

4.- ¿Cree Ud. que sin el programa, le sería difícil encontrar un trabajo en el sector turismo en temporada baja/media?

Si totalmente.

- **María Victoria Flores, Coordinador Regional Vacaciones Tercera Edad,  
SERNATUR,**

1.- ¿Diría Ud. que el Programa colabora en potenciar un quiebre en la estacionalidad del turismo en la ciudad de Viña del mar? (Respuesta Sí / No).

Si

2.- ¿Desde cuándo trabaja en el programa?

Hace 4 años

3.- ¿Ha sido el programa beneficioso para su vida laboral?

Si, ha sido beneficioso, pues tengo un cargo creado netamente para el programa.

**ANEXO 4, PROCEDENCIA BENEFICIARIOS INTERMEDIO QUE LLEGAN A  
VIÑA**

Tabla Origen pasajeros Vte en Viña del mar, Años 2013-2016

ORIGEN/AÑO	2013	2014	2015	2016
R.M	1.941	2.403	1.200	2.233
Santiago	980	2.052	1.821	1.140
R. O'Higgins	816	990	1.210	733
R. Maule	410	984	1.195	475
R. Coquimbo	218	518	674	290
Temuco	52	66	119	0
Osorno	46	17	0	0
Arica	30	12	0	0
P. Arenas	27	0	20	0
Coyhaique	26	0	0	0
Antofagasta	25	0	13	0
Concepción	22	0	7	0
P. Montt	13	12	11	0
Valdivia	8	14	0	0
La Serena	7	0	6	17
Iquique	5	23	2	0
Talca	0	18	52	24
Copiapó	0	0	1	5
Rancagua	0	0	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>4.626</b>	<b>7.109</b>	<b>6.331</b>	<b>4.918</b>

Fuente: Elaboración Propia con datos entregados por NOVOJET.

## ANEXO 5, AGENCIAS DE VIAJES

FIGURA 1 CANTIDAD VENTAS Y PAX AA.VV DE LA V REGIÓN

AGENCIA	2013		2014		2015	
	Ventas	\$	Ventas	\$	Ventas	\$
FORESTIER	79	\$ 15.981.544	144	\$ 27.420.223	84	\$ 17.708.622
VALPOVIÑA	91	\$ 18.142.553	43	\$ 7.865.099	7	\$ 1.406.522
VENTURI TRAVEL	8	\$ 1.024.242	33	\$ 4.776.074		
VIAJES CHILE	21	\$ 3.159.341	23	\$ 4.535.226	2	\$ 377.852
SAETAVIAJES			6	\$ 1.552.758	3	\$ 687.648
PROPETUR			5	\$ 825.792		
COSTA TRAVEL			4	\$ 684.410	4	\$ 866.446
TURISMO TRAVESIA	3	\$ 663.107				
<b>TOTALES</b>	<b>202</b>	<b>\$ 38.970.787</b>	<b>258</b>	<b>\$ 47.659.582</b>	<b>100</b>	<b>\$ 21.047.090</b>

Fuente: Elaboración Propia con datos de NOVOJET.

FIGURA 2, INGRESOS POR AA.VV DE LA V REGIÓN

AGENCIA	COMUNA	INGRESOS X COMISIÓN			TOTAL X AGENCIA
		2013	2014	2015	
FORESTIER	VALPARAISO	\$ 592.500	\$ 1.080.000	\$ 630.000	\$ 2.302.500
VALPOVIÑA	VALPARAISO	\$ 682.500	\$ 322.500	\$ 52.500	\$ 1.057.500
VENTURI TRAVEL	QUILLOTA	\$ 60.000	\$ 247.500		\$ 307.500
VIAJES CHILE	QUILPUE	\$ 157.500	\$ 172.500	\$ 15.000	\$ 345.000
SAETAVIAJES	SAN ANTONIO		\$ 45.000	\$ 22.500	\$ 67.500
PROPETUR	QUILLOTA		\$ 37.500		\$ 37.500
COSTA TRAVEL	SAN ANTONIO		\$ 30.000	\$ 30.000	\$ 60.000
TURISMO TRAVESIA	QUILLOTA	\$ 22.500			\$ 22.500
	<b>TOTAL X AÑO</b>	<b>\$ 1.515.000</b>	<b>\$ 1.935.000</b>	<b>\$ 750.000</b>	<b>\$ 4.200.000</b>

Fuente: Elaboración Propia con datos de NOVOJET.

FIGURA 3, CANTIDAD AA.VV DE VIÑA DEL MAR Y SUS VENTAS

AGENCIA	2013		2014		2015	
	VENTAS	\$	VENTAS	\$	VENTAS	\$
Baltazar Turismo	183	36.174.204	198	32.652.259	142	29.359.031
Transtur	106	16.057.045	112	22.693.422	41	8.076.496
Weippert	106	21.014.967	60	11.470.948	32	6.986.432
Maggie Tour	66	13.253.845	38	7.416.172	14	2.948.180
Oroco	58	11.571.705	42	7.542.221	22	4.408.032
Romeo Viajes	36	7.365.776	14	2.582.936	4	78.880
Zahr	32	6.188.491	19	3.329.014	15	2.937.293
Patiperro Viajes	27	5.131.395	38	7.965.414	35	6.986.432
Skyward	23	4.606.973	18	3.653.370	42	8.256.768
Aerotour	20	3.830.554	8	1.129.892	13	2.547.322
Soltour	18	3.667.010	9	1.971.206	12	2.460.043
Kaylu de la Costa	12	2.624.700	10	1.055.500	0	0
Club Internacional de Turismo	9	1.684.333	12	1.615.448	27	5.547.171
Cocha Turismo	8	1.388.684	6	1.096.704	10	1.990.348
Turamerica	4	770.550	23	4.708.116	6	1.133.556
Chilepros	2	412.066	1	105.550	0	0

Fuente: Elaboración Propia con datos de NOVOJET.

FIGURA 4, CANTIDAD INGRESOS AA.VV DE VIÑA DEL MAR

AGENCIA	INGRESOS X COMISIÓN			
	2013	2014	2015	TOTAL X AGENCIA
BALTAZAR TURISMO	\$ 1.372.500	\$ 1.485.000	\$ 1.065.000	\$ 3.922.500
TRANSTUR	\$ 795.000	\$ 840.000	\$ 307.500	\$ 1.942.500
WEIPPERT	\$ 795.000	\$ 450.000	\$ 240.000	\$ 1.485.000
MAGGIE TOUR	\$ 495.000	\$ 285.000	\$ 105.000	\$ 885.000
OROCO	\$ 435.000	\$ 315.000	\$ 165.000	\$ 915.000
ROMEO VIAJES	\$ 270.000	\$ 105.000	\$ 30.000	\$ 405.000
ZAHR	\$ 240.000	\$ 142.500	\$ 112.500	\$ 495.000
PATIPERRO VIAJES	\$ 202.500	\$ 285.000	\$ 262.500	\$ 750.000
SKYWARD	\$ 172.500	\$ 135.000	\$ 315.000	\$ 622.500
AEROTOUR	\$ 150.000	\$ 60.000	\$ 97.500	\$ 307.500
SOLTOUR	\$ 135.000	\$ 67.500	\$ 90.000	\$ 292.500
KAYLU DE LA COSTA	\$ 90.000	\$ 75.000	\$ -	\$ 165.000
CLUB INTERNACIONAL DE TURISMO	\$ 67.500	\$ 90.000	\$ 202.500	\$ 360.000
COCHA TURISMO	\$ 60.000	\$ 45.000	\$ 75.000	\$ 180.000
TURAMERICA	\$ 30.000	\$ 172.500	\$ 45.000	\$ 247.500
CHILEPROS	\$ 15.000	\$ 7.500	\$ -	\$ 22.500
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 5.325.000</b>	<b>\$ 4.560.000</b>	<b>\$ 3.112.500</b>	<b>\$ 12.997.500</b>

Fuente: Elaboración Propia con datos de Novojet

## ANEXO 6, EXCURSIONES OPCIONALES

FIGURA 1, CANTIDAD PAX POR EXCURSION Y POR AÑO

Excursión/Año	2014	2015	2016
Olmue	\$ 5.071.600	\$ 8.543.600	\$ 5.877.600
La Ligua	\$ 7.408.800	\$ 12.196.800	\$ 10.382.400
Valparaíso Profundo	\$ 3.052.800	\$ 2.734.800	\$ 3.095.200
Quillota		\$ 303.800	
Casablanca			\$ 927.200
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 15.533.200</b>	<b>\$ 23.779.000</b>	<b>\$ 20.282.400</b>

Fuente: Elaboración propia, con datos de Novojet.

FIGURA 2, INGRESOS POR EXCURSIÓN, PERIODO 2014-2016

Excursión/Año	Total pax x periodo	Precio Excursión	Ingresos x Excursión
Olmue	13.618.344	\$ 6.200	\$ 84.433.732.800
La Ligua	19.609.765	\$ 7.200	\$ 141.190.308.000
Valparaíso Profundo	5.789.276	\$ 5.300	\$ 30.683.162.800
Quillota	303.849	\$ 6.200	\$ 1.883.863.800
Casablanca	76	\$ 12.200	\$ 927.200
	<b>39.321.310</b>		<b>\$ 258.191.994.600</b>

Fuente: Elaboración Propia, con datos de Novojet.

## ANEXO 7, ANTECEDENTES CUANTITATIVOS

FIGURA 1, NIVEL DE CONTRATACIÓN DE PERSONAL

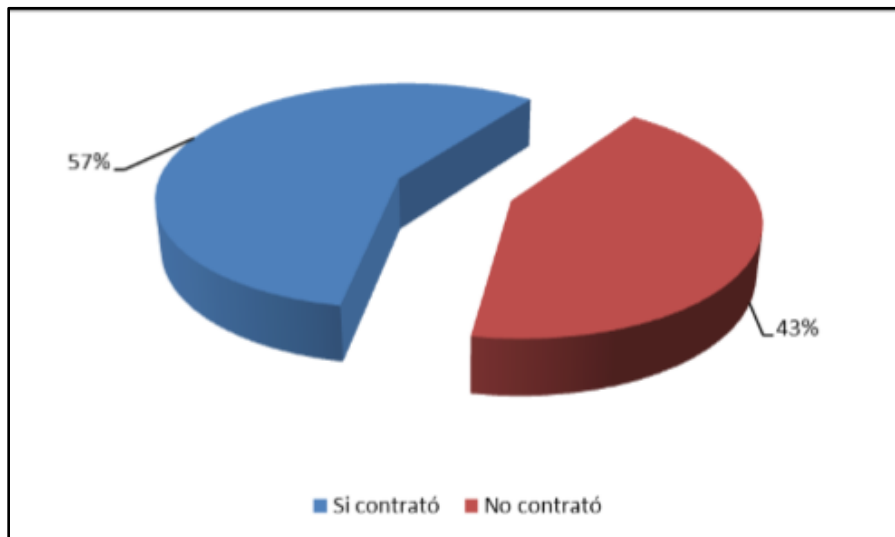
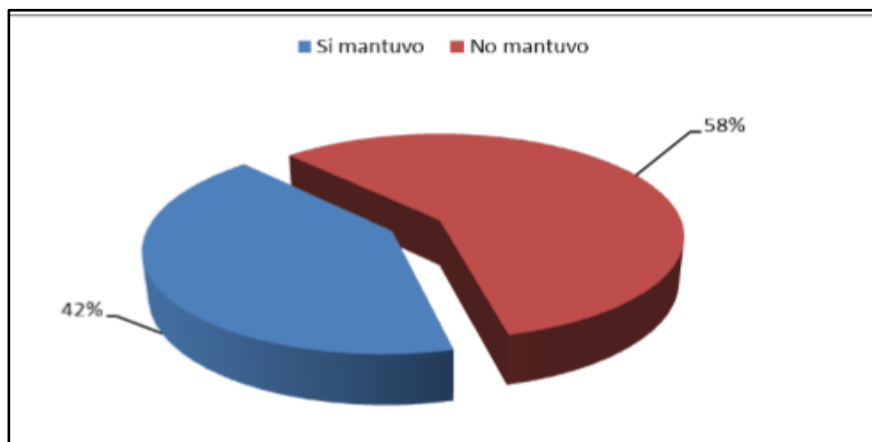


FIGURA 2, NIVEL DE MANTENCIÓN DE PERSONAL DEL PROGRAMA



## ANEXO 8, ANTECEDENTES CUALITATIVOS

FIGURA 1, NIVEL SATISFACCION USUARIOS VTE, AÑO 2014

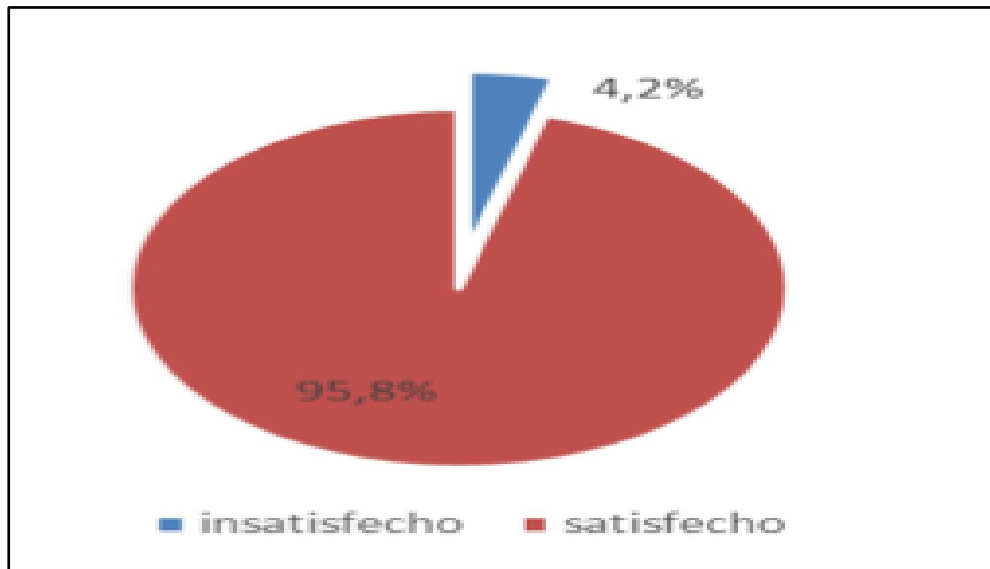


FIGURA 2: CALIFICACIONES PROMEDIO A COMPONENTES DEL PAQUETE TURISTICO

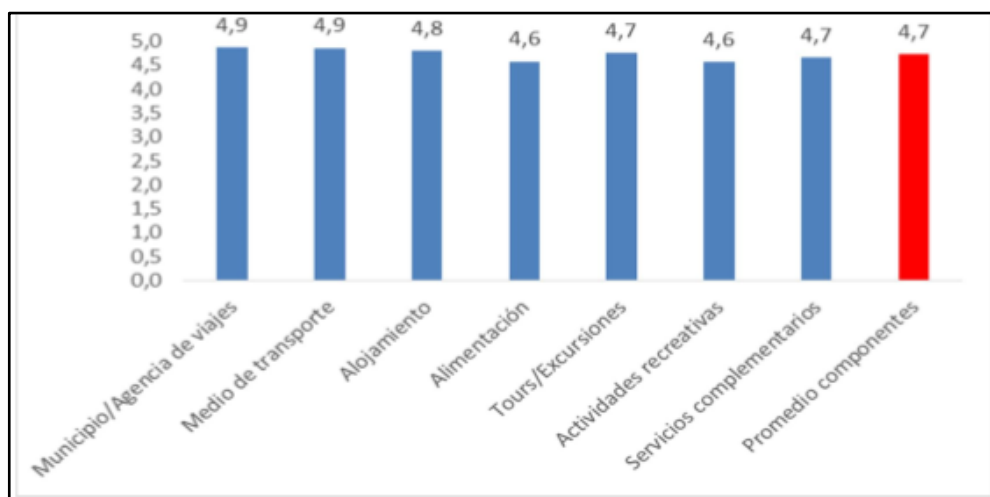


FIGURA 3: NIVEL DE SATISFACCION EXPECTATIVAS EN LOS PROGRAMAS



FIGURA 4, NIVEL DE SATISFACCIÓN ASPECTOS DE LOS PROGRAMAS

