

**Imagen N° 1:**

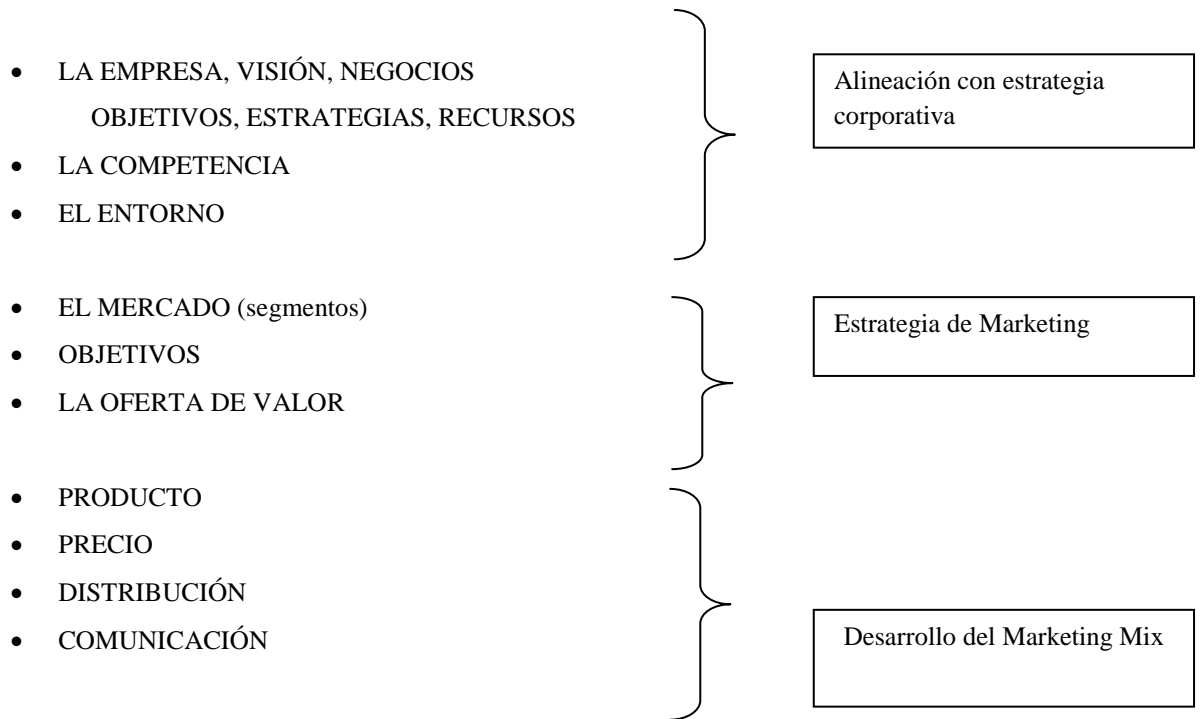


Figura N°2.1: Proceso de Gestión de Marketing

Fuente: Max Hardy, “Introducción al Marketing”, Apunte clase de marketing, año 2006. Carrera de Gestión en Turismo y Cultura. Universidad de Valparaíso

**Imagen N° 2:**

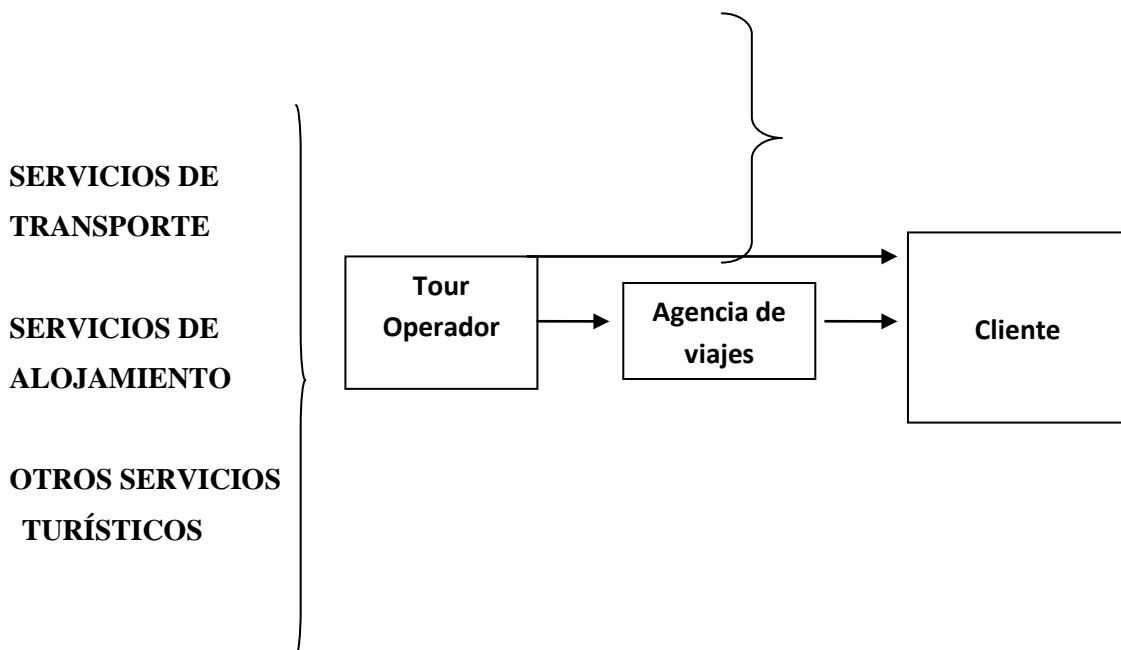


Figura N°2.2: Proceso Productivo de un tour operador y de una Agencia de Viajes

Fuente: Serra (2002)



Imagen N° 4:

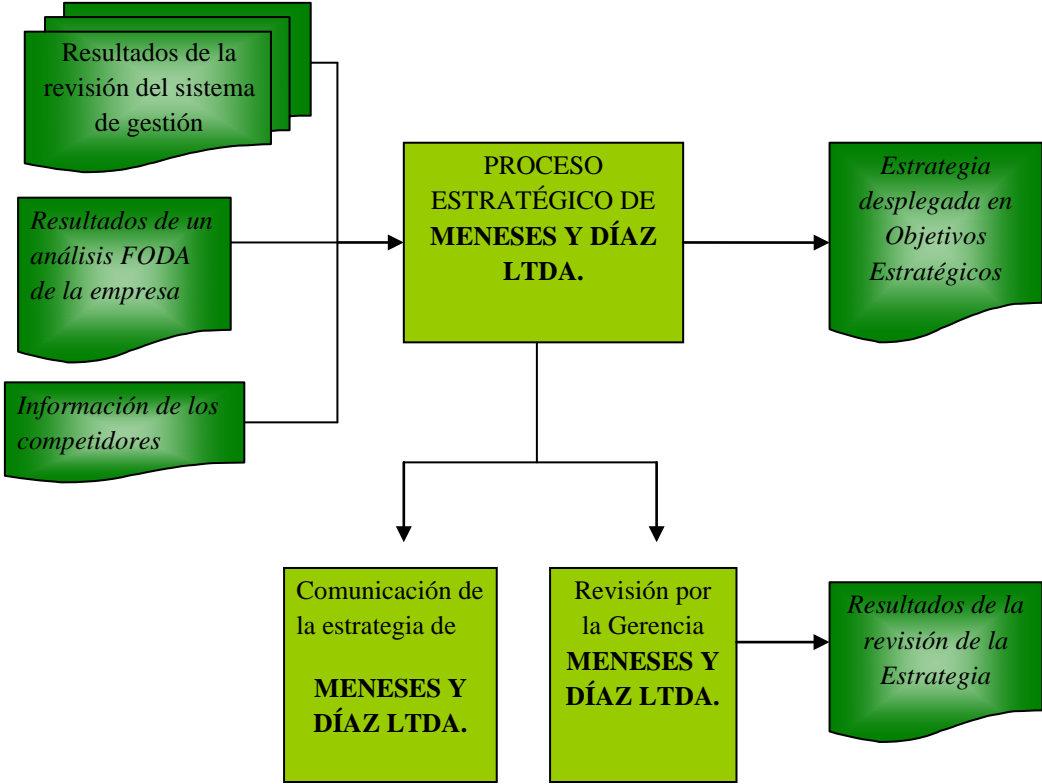
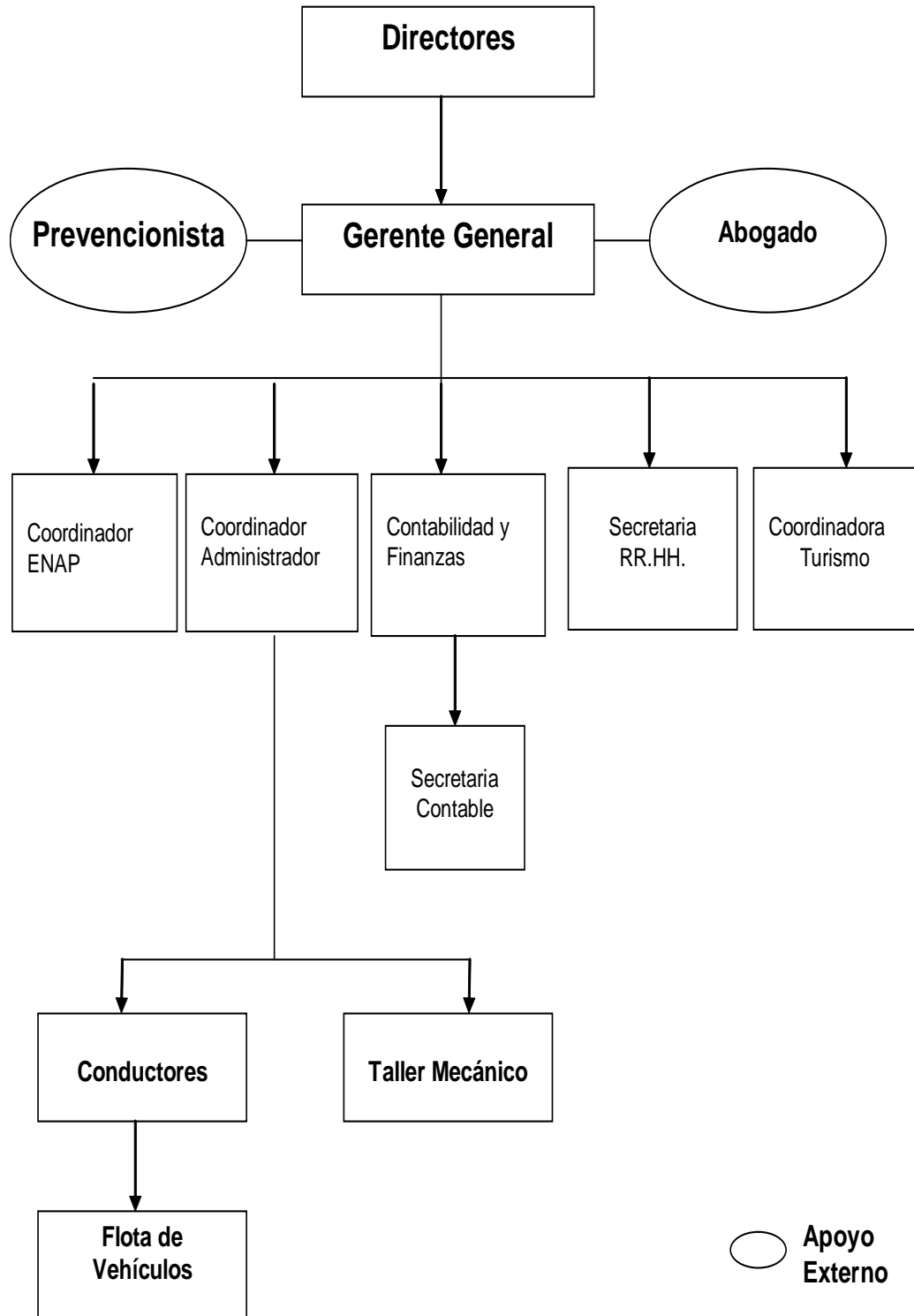


Figura N°3.1: Diagrama de Flujo para el Proceso Estratégico

Fuente: Transporte de Personas MeneSES y Díaz Ltda. Manual de Gestión Empresa M & D, Esquema basado en la NCh 2909:2004, “Sistemas de Gestión Requisitos fundamentales para la gestión PYME”. p.12

**Imagen N° 5:**

Organigrama



Organigrama: Figura N° 3.2

Fuente: Manual de Gestión Empresa M & D, NCh 2909:2004, “Sistemas de Gestión Requisitos fundamentales para la gestión PYME”, p.21.

**Imagen N° 6:**

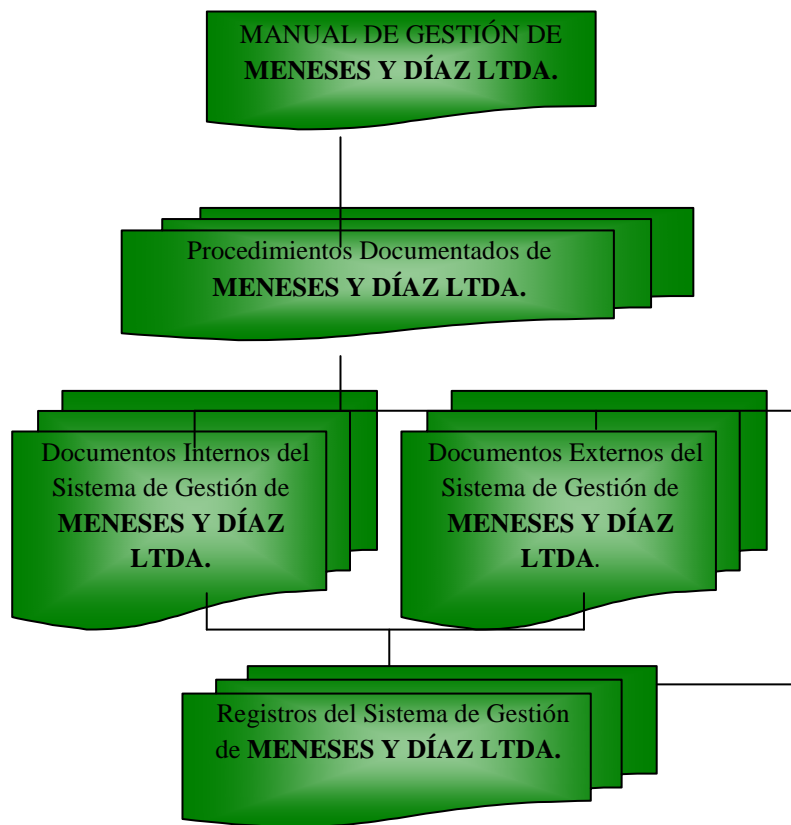


Figura N°3.3: Estructura de jerarquía de la documentación del Sistema de Gestión de Transporte de Personas Meneses y Díaz Ltda.

Fuente: Manual de Gestión Empresa M & D, NCh 2909:2004, “Sistemas de Gestión Requisitos fundamentales para la gestión PYME”, p.9Transporte de Personas Meneses y Díaz Ltda.

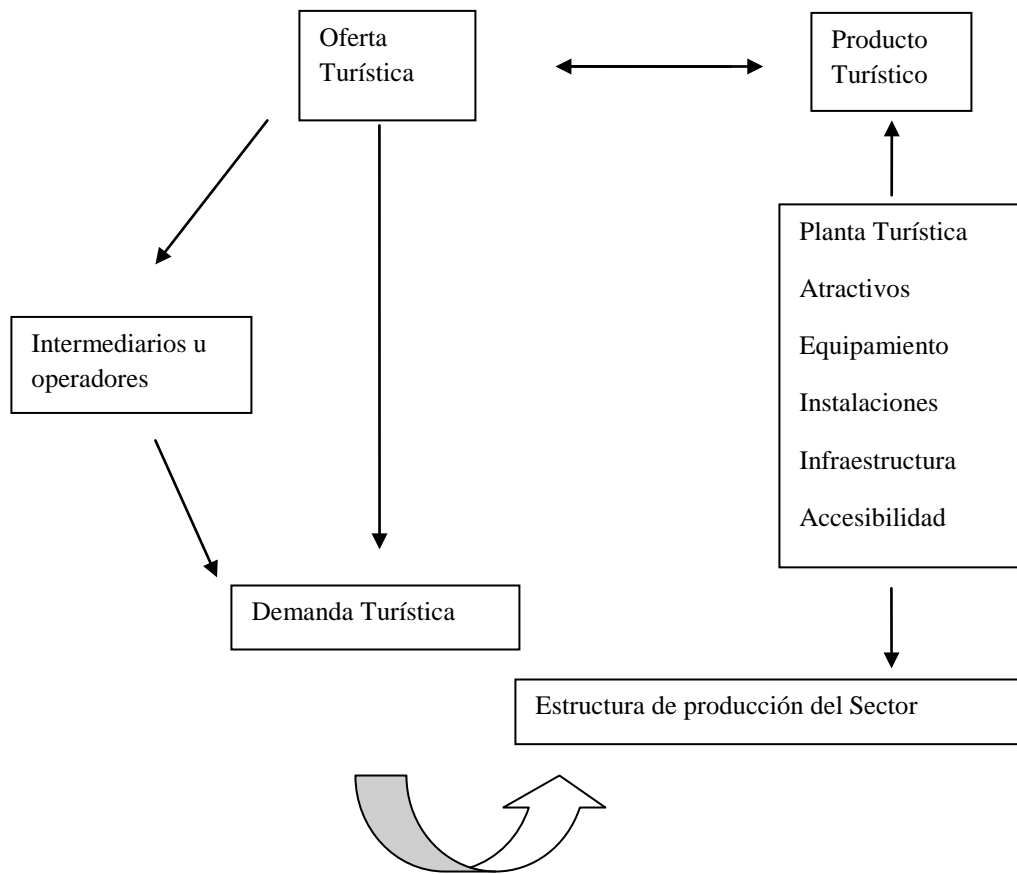


Figura N°4.1: Operatoria básica del Sistema Turístico

Fuente: Carrera de Gestión en Turismo y Cultura.

Imagen N° 8:

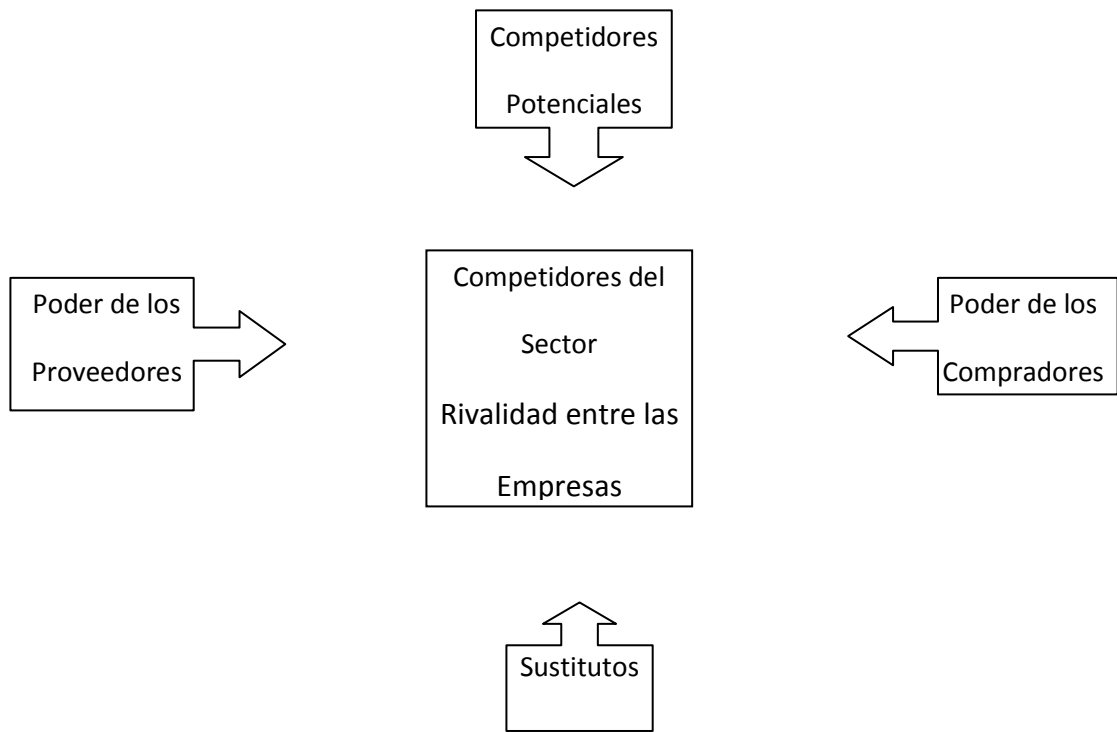
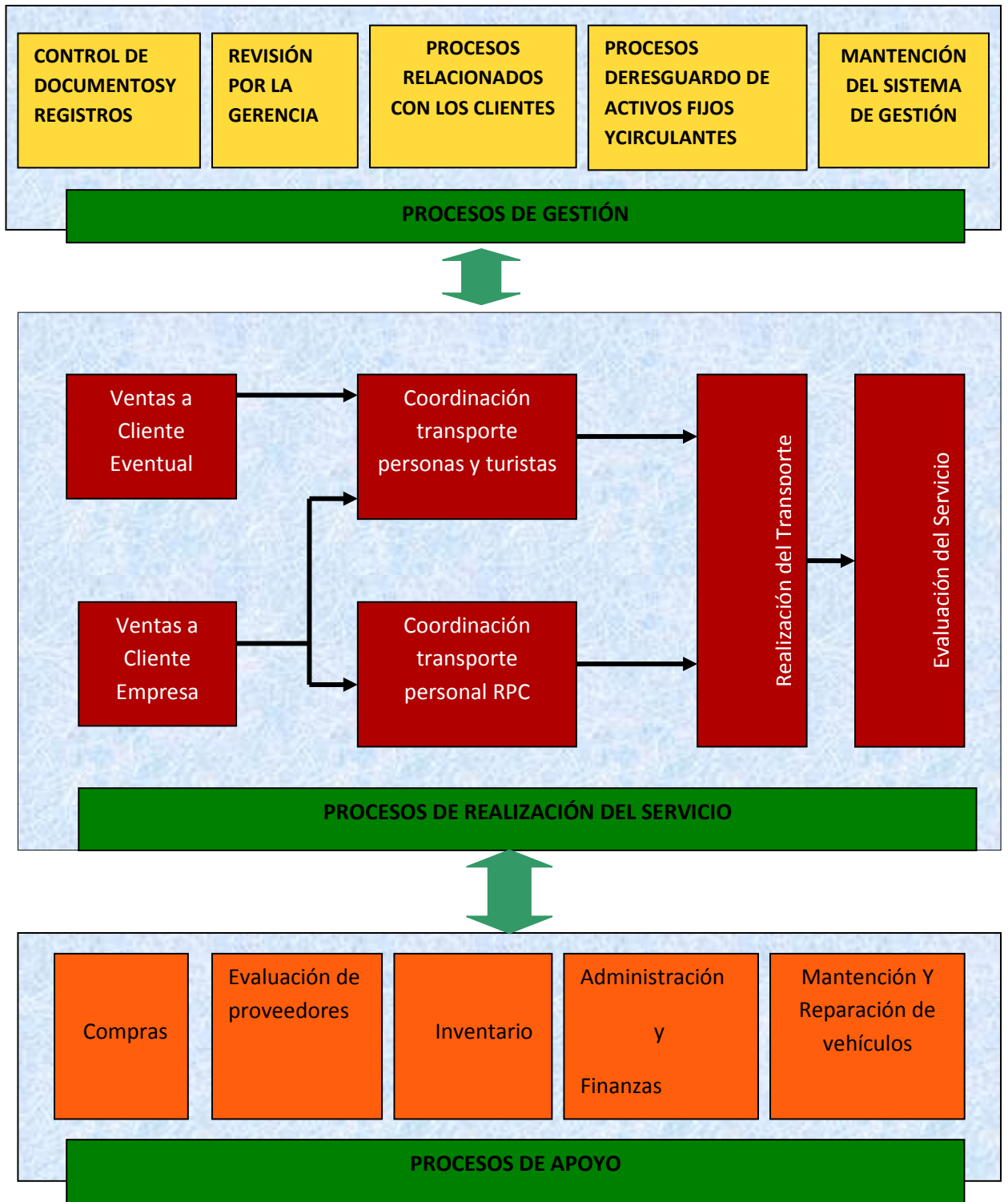


Figura N°4.2: Diagrama de Competitividad de Michael Porter

Fuente: Estrategia Competitiva: Técnicas para el análisis de los sectores industriales y la Competencia.

**Imagen N° 9:**



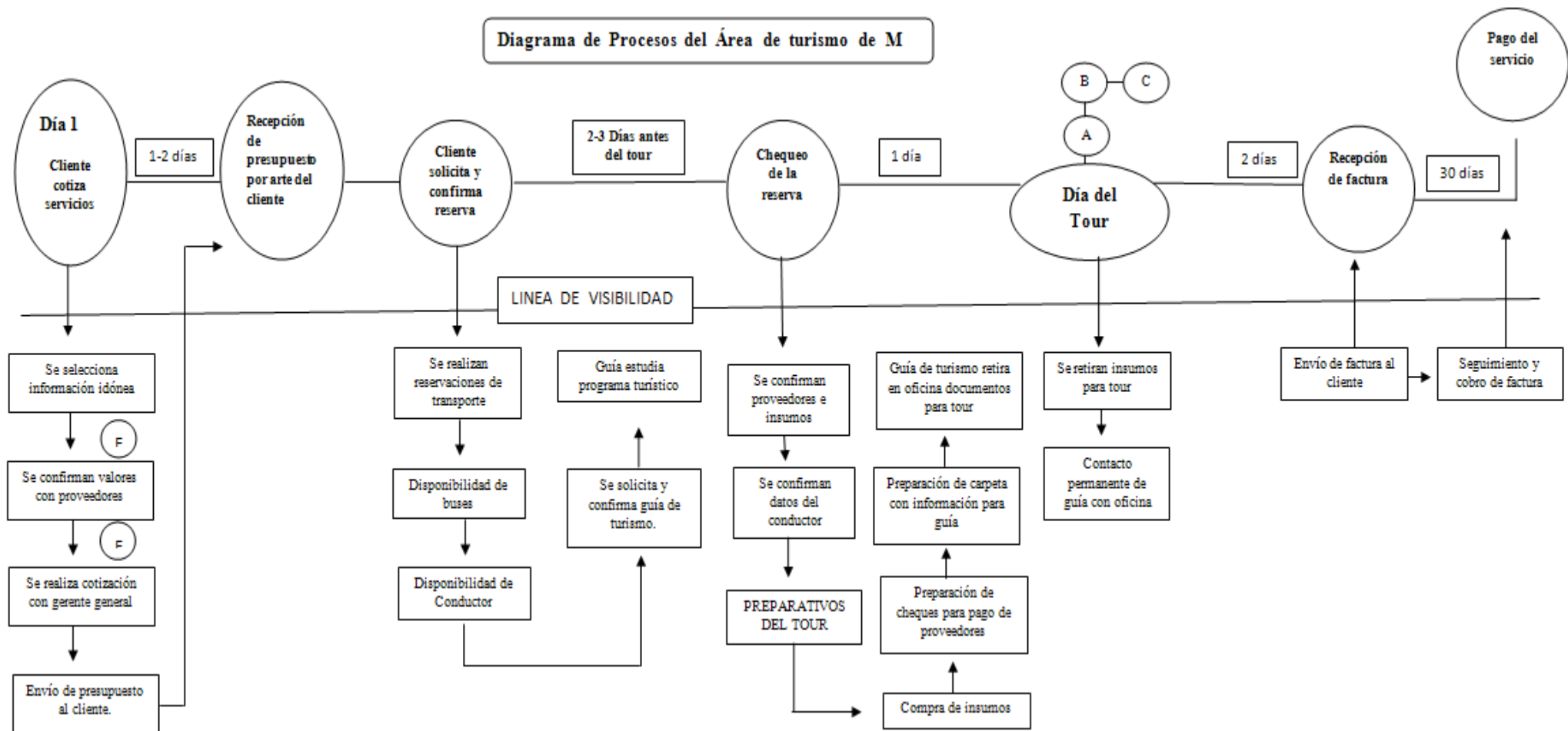
Fuente: Empresa de Transporte y Turismo M & D Ltda.

Figura N°4.3: Mapa de Procesos de la Empresa de Transporte y Turismo M & D



**Imagen N° 10:**

# Diagrama de Procesos 1



**Imagen N° 11:**

Tabla N°4.1: Tabulación de encuestas

		Número de Pasajeros	%
<b>EDAD</b>	15 - 19	1	2%
	20 - 29	1	2%
	30 - 39	2	5%
	40 - 49	2	5%
	50 - 59	3	7%
	60 - 69	14	32%
	70 - 79	15	35%
	80 - 89	5	12%
<b>GRUPO ETÁREO</b>		Número de Pasajeros	%
	MUJER	39	91%
	HOMBRE	4	9%
<b>1.- ¿Cuántas veces ha viajado con Meneses y Díaz?</b>		Número de Pasajeros	%
	a) Una	19	44%
	b) Dos	13	30%
	c) Tres	3	7%
	d) Cuatro	2	5%
	e) Cinco o más	6	14%
<b>3.- ¿Cuántas veces al año realiza viajes por el día?</b>		Número de Pasajeros	%
	a) Una	14	33%
	b) Dos	12	28%
	c) Tres	6	14%
	d) Cuatro	0	0%
	e) Cinco o más	11	25%
<b>3.- ¿Cuántas veces al año estaría dispuesto a realizar este tipo de viajes turístico - culturales?</b>		Número de Pasajeros	%
	a) Una		
	b) Dos	7	16%
	c) Tres	11	25%
	d) Cuatro	2	5%
	e) Cinco o más	23	54%
<b>4.- ¿Qué destino de los mencionados visitaría con Caja Los Andes y Meneses y Díaz?</b>		Número de Pasajeros	%
	Atractivos turístico - culturales de Valparaíso	15	18%
	Atractivos turístico - culturales de La Serena - Coquimbo	25	28%
	Atractivos del Campo Chileno de la zona Central de Chile	21	23%
	Termas y Spa	21	23%
	Participar de eventos con once, karaoke y baile	4	4%
	Ruta del vino zona centra de Chile	4	4%

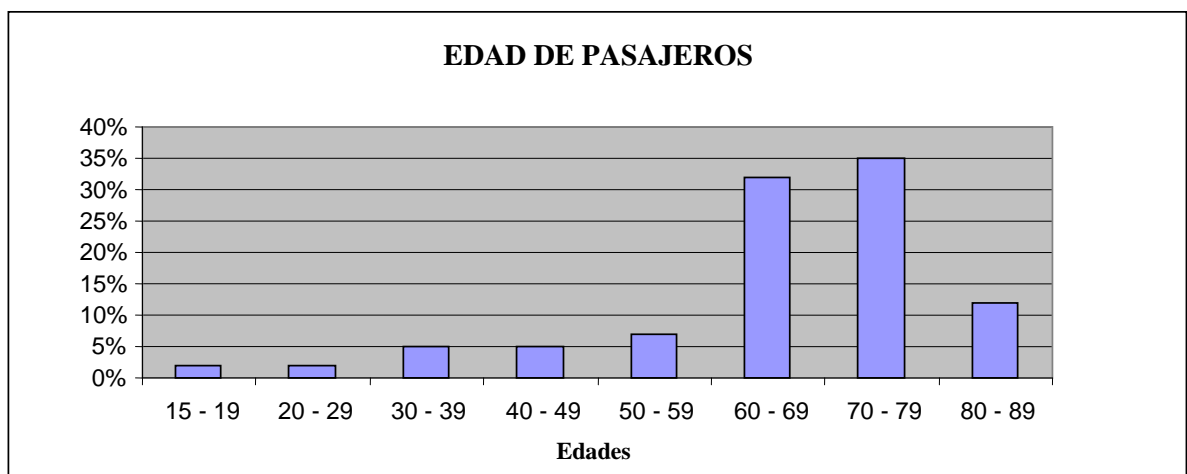
2.- ¿Cuál sería su calificación de 1 a 7 en los siguientes aspectos?	7 = muy bueno	6 = Bueno	5 = Mas de regular	4 = Regular	3 = Menos de regular	2 = Malo	1 = Muy Malo
		%		%		%	
a) La organización del viaje	39	91%	3	9%			
b) Atención del conductor hacia los pasajeros	40	93%	3	7%			
c) Aseo y manutención del bus	35	81%	8	19%			
d) Funcionamiento de equipos, Radio, TV, DVD, Micrófono	39	91%	1	2%	3	7%	
e) Atención del encargado que lo acompañó en el viaje	42	98%	1	2%			
f) Alimentación	38	88%	5	12%			
g) Lugares visitados	43	100%					

Fuente: Resultados Investigación de Mercado para Clientes Empresa Caja de Compensación Los Andes. Sucursal Viña del Mar.

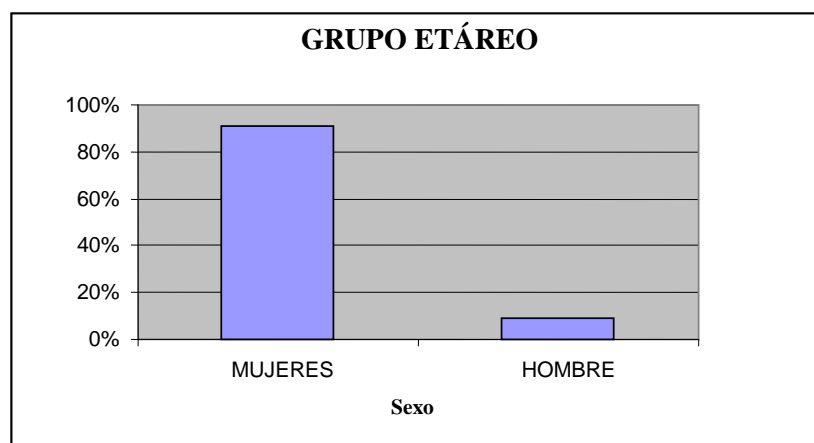
### Imagen N° 12:

Análisis e interpretación gráfica

#### ❖ Edad

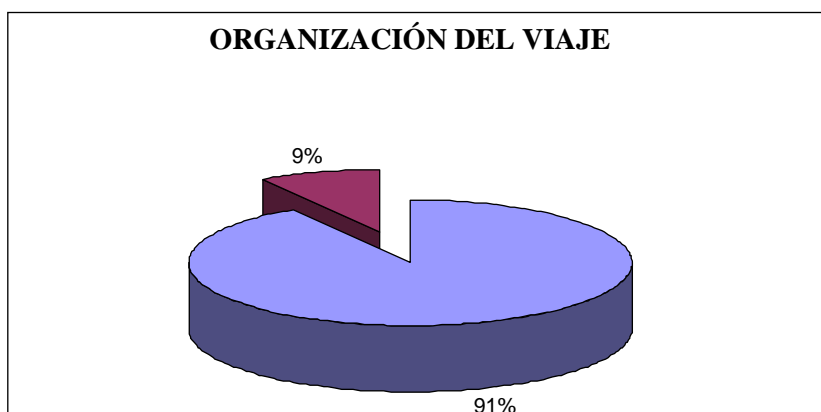


#### ❖ Grupo etario

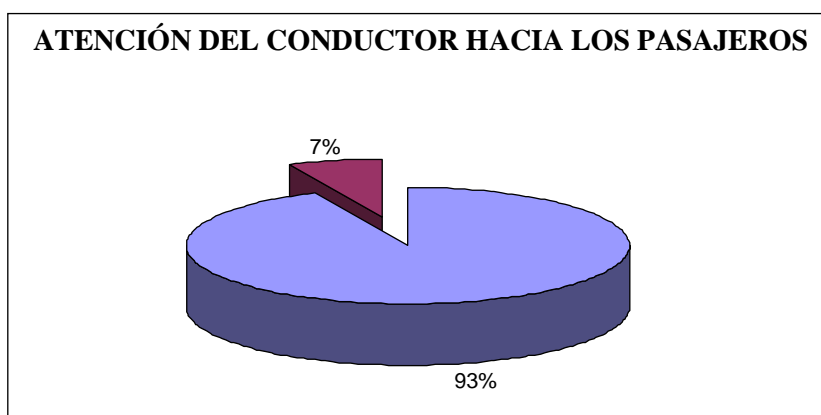


Pregunta N° 2: Evaluación de los consumidores con respecto al servicio

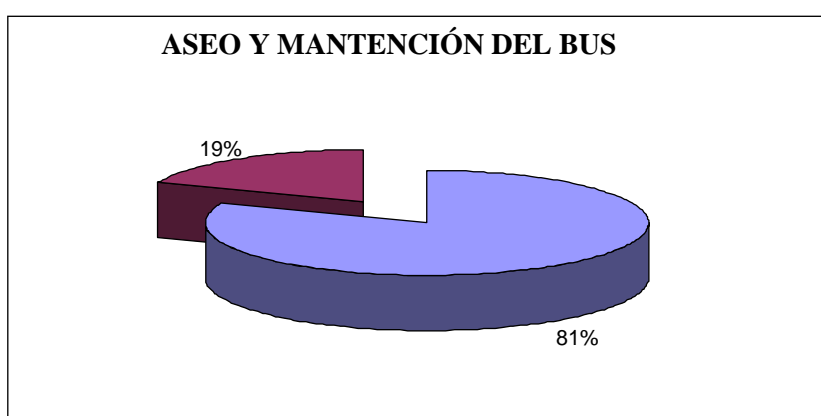
a) La Organización del viaje



b) Atención del conductor hacia los pasajeros

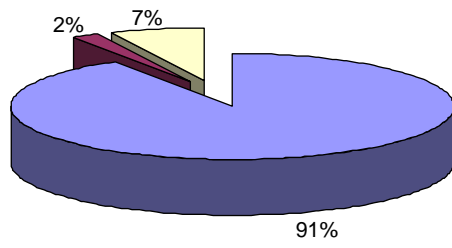


c) Aseo y mantenimiento del bus



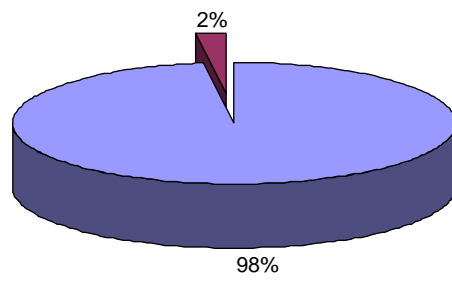
d) Funcionamiento de equipos, radio, TV, DVD, Micrófono

### FUNCIONAMIENTO DE EQUIPOS DEL BUS



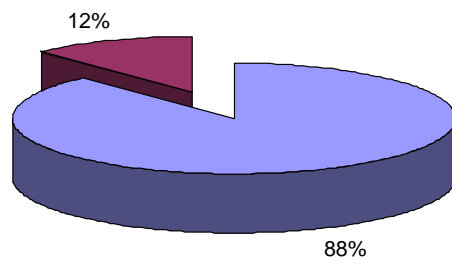
e) Atención del encargado que los acompañó en el viaje

### ATENCIÓN DEL ENCARGADO QUE ACOMPAÑO EN EL VIAJE



f) Alimentación

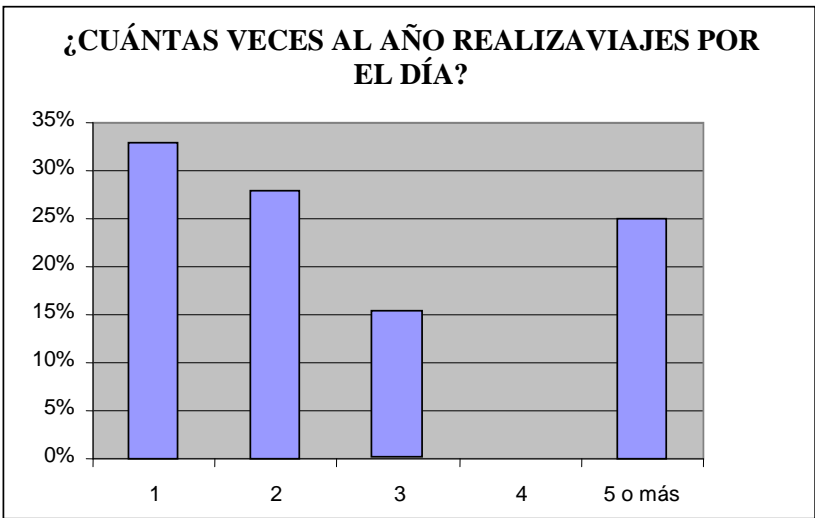
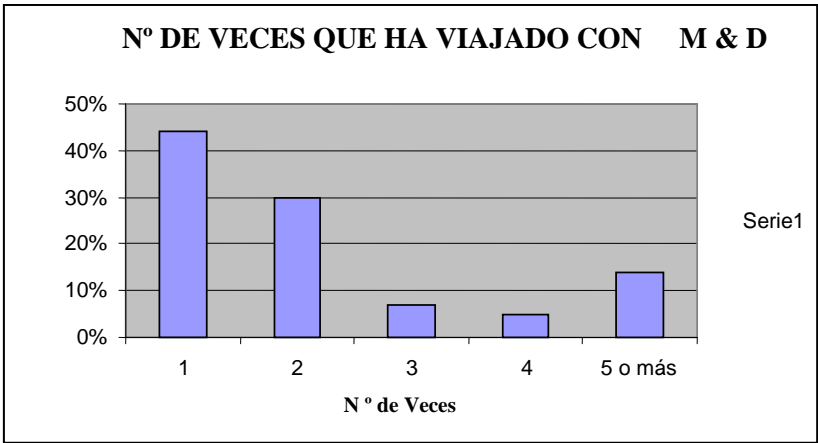
### ALIMENTACIÓN



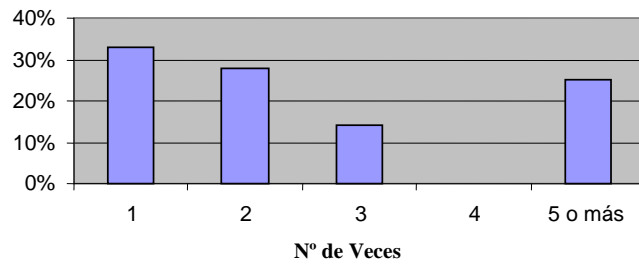
g) Lugares visitados



a) Preguntas N° 1, 3 y 4: Frecuencia de viajes

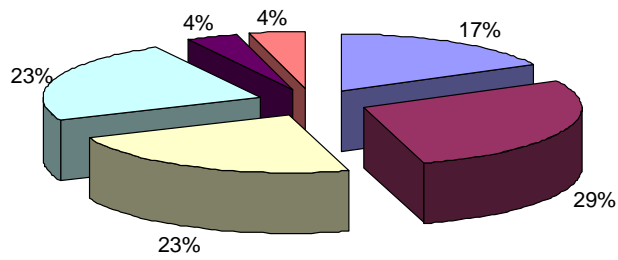


**¿CUANTAS VECES AL AÑO ESTARÍA  
DISPUESTO A REALIZAR ESTE TIPO DE VIAJES  
T - C POR EL DÍA ?**



b) Pregunta Nº 4: Gustos y preferencias de los clientes

**PREFERENCIAS DE DESTINO DE CLIENTES**





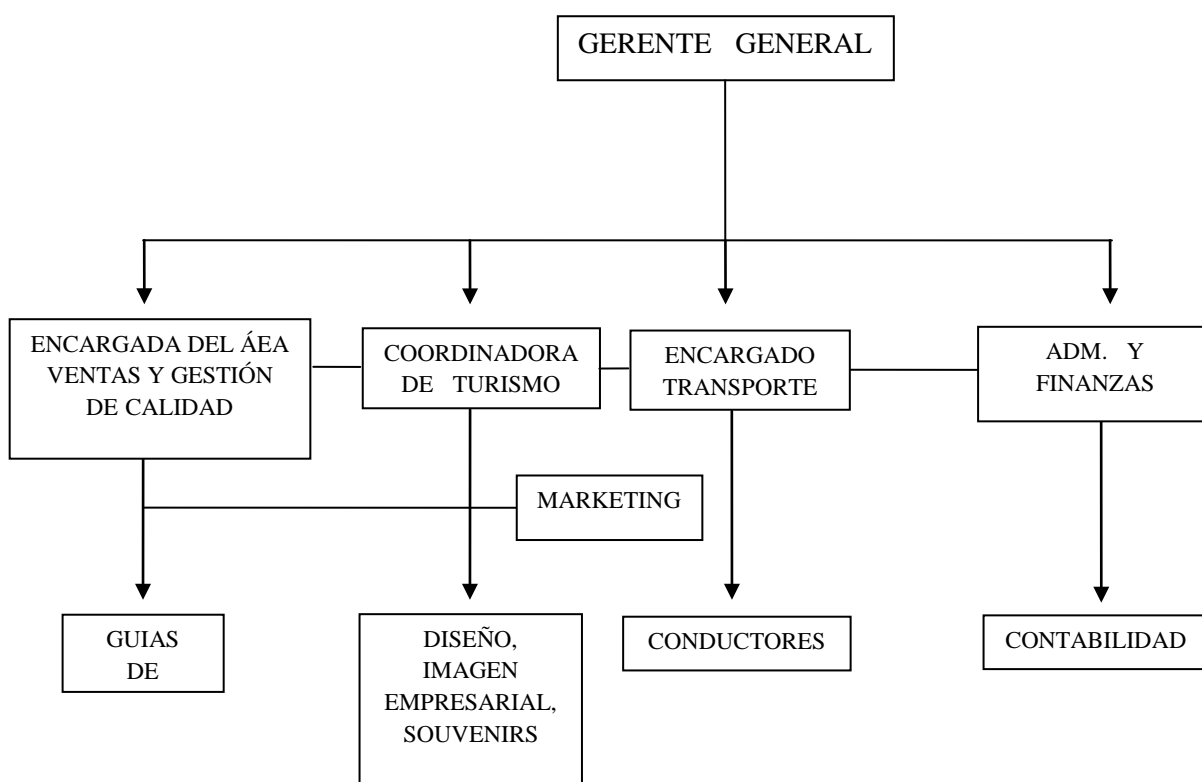
**Imagen N° 13:**

SERVICIOS	ESTRATEGIA COMERCIAL UTILIZADA PARA SU VENTA	GRUPO OBJETIVO AL QUE APUNTA
RUTA DE LA PALTA	Marketing Directo, folletería página web	Instituciones, empresas, Tercera edad
RUTA DEL QUESO - MELIPILLA	Marketing Directo, folletería página web	Instituciones, empresas, Tercera edad
ISLA NEGRA / POMAIRE	Marketing Directo, folletería página web	Instituciones, empresas, Tercera edad
LA LIGUA	Marketing Directo, folletería página web	Instituciones, empresas, Tercera edad
CASABLANCA / ALGARROBO	Marketing Directo, folletería página web	Instituciones, empresas, Tercera edad
VINA EL SAUCE / LIMACHE	Marketing Directo, folletería página web	Instituciones, empresas, Tercera edad
CABLAGATA C/S ALMUERZO EN RITOQUE	Marketing Directo, folletería página web	Instituciones, empresas, turistas extranjeros
LA SERENA	Marketing Directo, folletería página web	Instituciones, empresas de Valparaíso y Santiago
VALLE DEL ELQUI	Marketing Directo, folletería página web	Instituciones y empresas
CITY TOUR VIÑA DEL MAR / VALPARAÍSO	Marketing Directo, folletería página web	Instituciones y empresas de Valparaíso y Santiago
CITY TOUR CULTURAL VALPARAÍSO	Marketing Directo, folletería página web	Instituciones y empresas de Valparaíso y Santiago
CITY TOUR ATARDECER EN VALPARAÍSO	Marketing Directo, folletería página web	Instituciones, empresas, estudiantes de intercambio UCV
CAJON DEL MAIPO FULLDAY	Marketing Directo	Instituciones, empresas, estudiantes de intercambio UCV
CITY TOUR VIÑA DEL MAR	Marketing Directo, folletería página web	Instituciones y empresas de Valparaíso y Santiago
RUTA JARDIN CULTURAL VIÑA DEL MAR	Marketing Directo, folletería página web	Instituciones y empresas de Valparaíso y Santiago
RUTA DEL VINO - ISLA NEGRA	Marketing Directo, folletería página web	Instituciones y empresas de Valparaíso y Santiago
CASABLANCA - LA RUTA DEL VINO	Marketing Directo, folletería página web	Instituciones y empresas de Valparaíso y Santiago
CASABLANCA "PURO CABALLO"	Marketing Directo, folletería página web	Instituciones y empresas de Valparaíso y Santiago
CITY TOUR PANORÁMICO SANTIAGO	Marketing Directo, folletería página web	Instituciones y empresas
PARQUE METROPOLITANO	Marketing Directo, folletería página web	Instituciones y empresas
ZOOLOGICO DE QUILPUÉ	Marketing Directo, folletería página web	Instituciones y empresas
BUIN ZOO	Marketing Directo, folletería página web	Instituciones y empresas
ROSA AGUSTINA	Marketing Directo, folletería página web	Instituciones y empresas
ALGARROBO	Marketing Directo, folletería página web	Instituciones y empresas
ALGARROBO RURAL	Marketing Directo, folletería página web	Instituciones, empresas, Tercera Edad
TOUR TREN DEL VINO	Marketing Directo, folletería página web	Instituciones y empresas, Turistas extranjeros
ISLA GRANDE DE CHILOÉ	Marketing Directo, folletería página web	Instituciones, empresas, Tercera Edad
TOUR MENDOZA	Marketing Directo, folletería página web	Instituciones y empresas, Todo tipo de turistas
BARILOCHE	Marketing Directo, folletería página web	Instituciones y empresas, Todo tipo de turistas
AÑOS DORADOS EN TERMAS DE CHILLÁN	Marketing Directo, folletería página web	Instituciones, empresas, Tercera Edad
TERMAS DE AGUAS CALIENTES	Marketing Directo, folletería página web	Instituciones, empresas, Tercera Edad
TERMAS DE QUINAMÁVIDA	Marketing Directo, folletería página web	Instituciones, empresas, Tercera Edad
TERMAS DE COÑARIPE	Marketing Directo, folletería página web	Instituciones, empresas, Tercera Edad
TERMAS DE SAN LUIS	Marketing Directo, folletería página web	Instituciones, empresas, Tercera Edad
TERMAS DE TOLHUACA	Marketing Directo, folletería página web	Instituciones, empresas, Tercera Edad

Fuente: Elaboración propia

Tabla N°5.1: Propuestas de estrategias comerciales para comercialización de algunos servicios.

**Imagen N° 14: Propuesta de Organigrama**



**Imagen N° 15: PROGRAMA A**

**TURISMO MENESES Y DIAZ**  
**INDEPENDENCIA 2761 VALPARAISO**  
**FONO: 2543310- 2543313-FAX 2543313**  
E-mail: [turismo@menesesydiaz.cl](mailto:turismo@menesesydiaz.cl)

**LA SERENA - COQUIMBO**

**RESEÑA**

La Serena, es la segunda ciudad más antigua de Chile, la cual fue fundada por el Capitán Juan Bohón con el nombre de Villanueva de La Serena el 4 de septiembre de 1544.

Actualmente, la ciudad disfruta de un estilo arquitectónico propio, lo que la caracteriza frente a las demás ciudades del país, conservando antiguas construcciones de estilo colonial, siendo muchas de ellas importantes Monumentos Nacionales.

**ITINERARIO**

**Día 1**

Salida a las 11:30 pm  
Llegada a Coquimbo  
City tour Coquimbo  
Cruz del Tercer Milenio  
Almuerzo en El Mercado Central de Coquimbo  
Llegada a la ciudad de La Serena  
Visita al Parque Japonés  
Alojamiento  
Cena

**Día 2**

Desayuno en el Hotel  
City Tour La Serena  
Visita Museo Arqueológico y Museo Mineralógico  
Visita a la Recova y Almuerzo  
Visita al Parque Pedro de Valdivia  
Cena  
Regreso a Valparaíso en la noche

**INCLUYE:**

- ❖ Traslados en Buses año 2008, aire acondicionado, butacas soft, 2 TV con DVD, baño, micrófono.
- ❖ Guía Turístico.
- ❖ Alojamiento
- ❖ Cenas
- ❖ Entradas y servicios de degustación de los lugares a visitar.

Valores para 44 pasajeros IVA incluido: \$ 39.000 p/p

## Imagen N° 16: PROGRAMA B

**TURISMO MENESES Y DIAZ**  
**INDEPENDENCIA 2761 VALPARAISO**  
**FONO: 2543310- 2543313-FAX 2543313**  
E-mail: [turismo@menesesydiaz.cl](mailto:turismo@menesesydiaz.cl)

### **MELIPILLA CAMPESTRE Y POMAIRE**

#### **RESEÑA**

Visitaremos el Fundo Santa Isabel donde podremos ver las distintas etapas de producción del queso, ver presentación de caballos corraleros genuinos, preparados por su propio arreglador, oficio tradicional del huaso chileno.

La visita guiada pasa por las siguientes unidades:

- ❖ Los animales - novillos de engorda, vacas lecheras y terneras.
- ❖ La producción Láctea - lechería, quesería y sala de maduración.
- ❖ Los caballos - criadero de caballos corraleros y presentación a caballo incluyendo un topeo.
- ❖ Ayudar a arrear ganado
- ❖ Degustación y acceso a la sala de venta
- ❖ Presencia durante toda la visita de una folklorista.
- ❖ La visita completa dura 2 horas por lo menos y depende de la motivación de los visitantes.

Posteriormente visitaremos la Viña Chocalán, la cual, se destaca por su hermosa infraestructura. Allí degustaremos sus famosos vinos, en especial el Carmenère, cuyo único país productor es Chile. Este vino ha ganado premios tan importantes como la medalla Plata/Silver Catad' Or Hyatt, 2006 Chile.

Nuestro recorrido continúa hacia Pomaire, en donde podrán conocer el trabajo de los artesanos de la greda y participar en una entretenida experiencia práctica aprendiendo sus técnicas y secretos.

#### **ITINERARIO**

- ❖ 9:30 am. Salida desde lugar acordado
- ❖ 11:00 am. Llegada a Melipilla
- ❖ 11:15 am. Visita a Fundo Santa Isabel de Esmeralda
- ❖ 13:00 hrs. Visita a Viña Chocalán
- ❖ 14:15 hrs Almuerzo en Melipilla
- ❖ 16:00 hrs. Visita a Pomaire
- ❖ 16:15 hrs Visita a Granja Alfarera
- ❖ Snack
- ❖ 18:00 hrs. Regreso a lugar programado.

#### **INCLUYE:**

- ❖ Traslados en Buses año 2008, aire acondicionado, butacas soft, 2 TV con DVD, baño, micrófono, Guía Turístico, Snack, entradas y servicios de degustación a los lugares a visitar.

Valores para 44 pasajeros IVA incluido: \$17.000 p/p

## Imagen N° 17: PROGRAMA C

**TURISMO MENESES Y DIAZ**  
**INDEPENDENCIA 2761 VALPARAISO**  
**FONO: 2543310- 2543313-FAX 2543313**  
E-mail: [turismo@menesydiaz.cl](mailto:turismo@menesydiaz.cl)

### LOS ANDES Y TERMAS DEL CORAZÓN

#### RESEÑA

La ciudad de Los Andes fue fundada en 1791 con el nombre de Santa Rosa de los Andes. Se ubica a 135 Km. de Santiago y actualmente posee 55.00 habitantes.

En su visita podrá conocer la Plaza de Armas, la Gobernación de Los Andes, declarada Monumento Nacional, la Iglesia Santa Rosa, la ex Estación, el ex Monasterio del Espíritu Santo y su Museo Histórico, las fábricas de cerámica artesanal.

Posteriormente visitaremos las Termas del Corazón, centro termal recomendable para el descanso y revitalización natural, la cual, está ubicada a 7 km. de Los Andes a una altitud de 900 metros. Aquí disfrutaremos de los exquisitos baños termales y de sus piscinas con agua temperada, un SPA con piscina a 30°C, jacuzzi a 35°C y camas burbujeantes. Sus aguas brotan de la roca viva a 21°C grados Celsius.

#### ITINERARIO

- ❖ Salida desde lugar programado.
- ❖ 11:00 am. Llegada a la ciudad de Los Andes.
- ❖ 11:15 am. Recorrido por lugares turísticos de la ciudad.
- ❖ 13:00 hrs. Almuerzo restaurant típico de Los Andes.
- ❖ 15:00 hrs. Visita a Termas del Corazón.
- ❖ 19:00 hrs. Regreso a lugar programado.

Valores para 44 pasajeros IVA incluido: \$18.500 p/p

## Imagen N° 18: PROGRAMA D

**TURISMO MENESES Y DIAZ**  
**INDEPENDENCIA 2761 VALPARAISO**  
**FONO: 2543310- 2543313-FAX 2543313**  
E-mail: [turismo@menesesydiaz.cl](mailto:turismo@menesesydiaz.cl)

### RUTA AUCO

#### RESEÑA

Para comenzar nuestro recorrido visitaremos la Viña Sánchez de Loria, ubicada en San Felipe y luego el Cristo de Rinconada de Silva, para luego dirigirnos a nuestro almuerzo en el restaurant de comida típica chilena La Ruca e Bucalemu.

Seguiremos nuestro viaje hacia las proximidades de la ciudad de Los Andes en la explanada de Auco desde donde observaremos todo el Valle de Los Andes. Es un lugar de culto que se sitúa entre grandes cerros.

Finalmente llegaremos al Templo que aquí se levanta dedicado a la Virgen del Carmen y, en la Cripta, se conservan los restos de la religiosa carmelita que fue beatificada por el Papa Juan Pablo II en 1987 y canonizada en Roma en 1993, Santa Teresa de Los Andes.

Este gran centro espiritual corresponde a un gran proyecto donde, a través de la sencillez de sus construcciones, unido a la belleza del lugar, se busca rescatar las virtudes de Teresa de Los Andes, simplicidad, humildad, alegría y paz.

#### ITINERARIO

- ❖ Salida desde lugar programado
- ❖ Desayuno Express a bordo
- ❖ 11:00 hrs. Visita a la Viña artesanal Sánchez de Loria en Panquehue.
- ❖ 12:00 hrs. Visita a Cristo de Rinconada de Silva.
- ❖ 14:00 hrs. Almuerzo en restaurant típico La Ruca en Bucalemu.
- ❖ 15:30 hrs. Visita al Monasterio de AUCO, Sor Teresa de Los Andes
- ❖ 17:30 hrs. Once Express
- ❖ Regreso a Valparaíso.

#### INCLUYE:

- ❖ Traslados en Buses año 2008, aire acondicionado, butacas soft, 2 TV con DVD, baño, micrófono.
- ❖ Almuerzo incluye: un aperitivo, una empanada, asado a la cacerola o pollo con arroz primavera, una porción de ensalada, bebida, postre, café)
- ❖ Guías Turístico.
- ❖ Desayuno
- ❖ Once

Valor IVA INCLUIDO para 44 personas: \$13.900.- p/p

## Imagen N° 19: PROGRAMA E

**TURISMO MENESES Y DIAZ**  
**INDEPENDENCIA 2761 VALPARAISO**  
**FONO: 2543310- 2543313-FAX 2543313**  
E-mail: [turismo@menesesydiaz.cl](mailto:turismo@menesesydiaz.cl)

### **VIÑAS DE CASABLANCA Y VIÑA DEL MAR**

#### **RESEÑA**

La ciudad de Casablanca destaca por sus tierras aptas para el desarrollo de distintas Viñas de excelente calidad y prestigio.

Visitaremos y conoceremos la historia de William Cole Vineyards y Viña Mar, las cuales, destacan por sus hectáreas plantadas con finas cepas francesas, entre las cuales se encuentran Sauvignon Blanc, Chardonnay, Pinot Noir, Merlot, Cabernet Franc y Carmenère.

A continuación nos dirigiremos a la ciudad de Viña del Mar para degustar un exquisito almuerzo en el Restaurant Típico de comida Chilena Doña Licha y finalizaremos nuestro recorrido realizando un City tour por la ciudad de Viña del Mar.

#### **ITINERARIO**

- ❖ Salida desde lugar programado.
- ❖ Visita a William Cole Vineyards.
- ❖ Visita a Viña Mar.
- ❖ Viaje a Viña del Mar.
- ❖ Almuerzo en Restaurant chileno "Doña Licha" en Viña del Mar.
- ❖ Recorrido por lugares turísticos de Viña del Mar.
- ❖ Regreso a lugar programado.

#### **INCLUYE:**

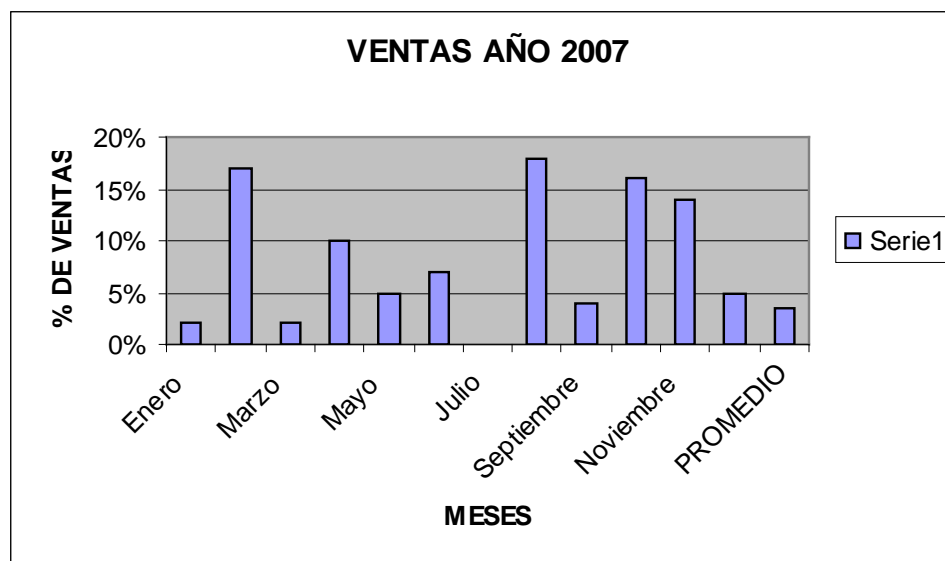
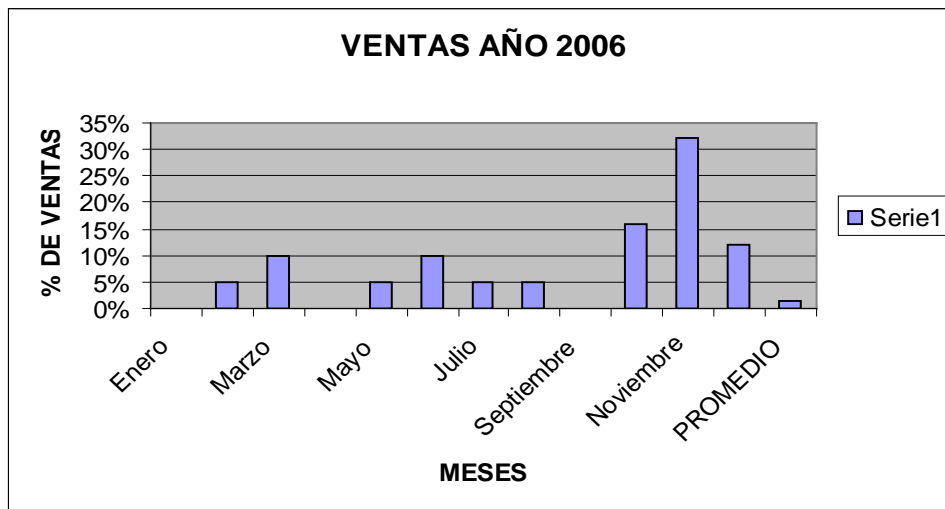
- ❖ Traslados en Buses año 2008, aire acondicionado, butacas soft, 2 TV con DVD, baño, micrófono.
- ❖ Almuerzo incluye: un aperitivo, entrada, plato de fondo con una porción de ensalada, jugo natural, postre, café, pebre, pan casero)
- ❖ Guía Turístico.

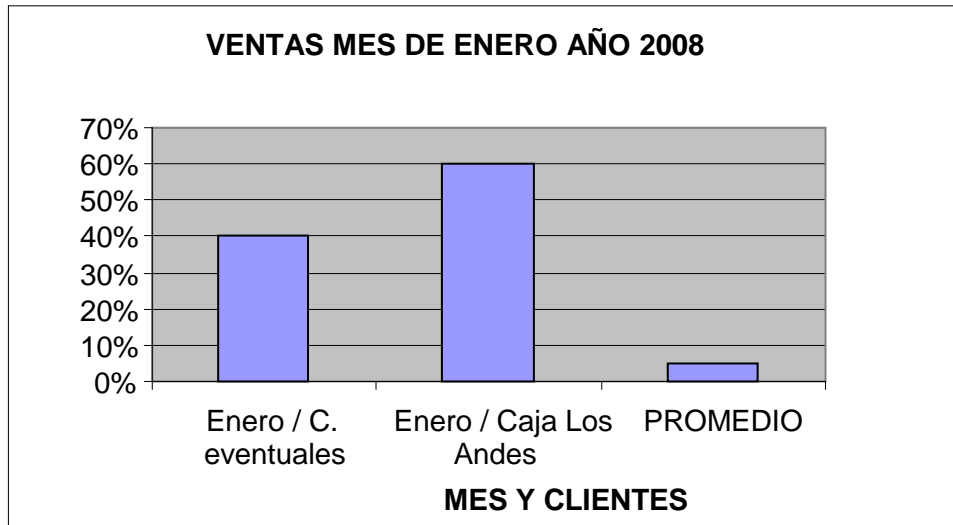
Valor IVA INCLUIDO para 44 personas: \$14.900 p/p

**Imagen N° 20:** Calendario semestral de programación de tour para Caja de Compensación Los Andes

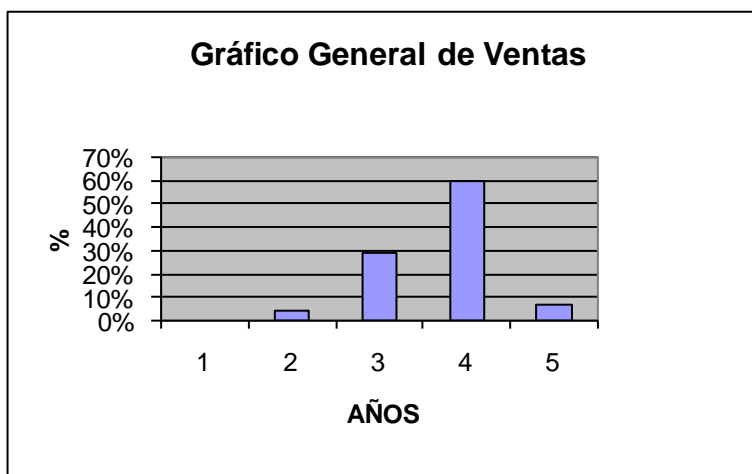
	DESTINO
MARZO	La Serena-Coquimbo
ABRIL	Melipilla -Pomaire
MAYO	Los Andes - Termas del Corazón
JUNIO	Ruta del vino - Casablanca
JULIO	Ruta Auco

**Imagen N° 21:** Análisis Histórico de ventas del M & D





**Imagen N° 22:** Gráfico General de la curva de ventas



**Imagen N° 23:** Estimación de Ingresos

INGRESOS	Año1	Año2	Año3	Año4	Año5
Ciente A	\$ 6,560,400	\$ 6,888,420	\$ 7,232,841	\$ 7,956,125	\$ 8,751,738
Ciente B	\$ 2,829,200	\$ 2,970,660	\$ 3,119,193	\$ 3,431,112	\$ 3,774,224
Ciente C	\$ 2,829,200	\$ 2,970,660	\$ 3,119,193	\$ 3,431,112	\$ 3,774,224
Ciente D	\$ 3,124,000	\$ 3,280,200	\$ 3,444,210	\$ 3,788,631	\$ 4,167,494
Ciente E	\$ 1,267,200	\$ 1,330,560	\$ 1,397,088	\$ 1,466,942	\$ 1,540,290
Ciente F	\$ 1,267,200	\$ 1,330,560	\$ 1,397,088	\$ 1,466,942	\$ 1,540,290
Cientes Eventuales actuales	\$ 2,049,028	\$ 2,151,479	\$ 2,259,053	\$ 2,484,959	\$ 2,733,455
Cientes Potenciales	\$ 2,049,028	\$ 2,151,479	\$ 2,259,053	\$ 2,484,959	\$ 2,733,455
<b>Total Ingresos</b>	<b>\$ 21,975,256</b>	<b>\$ 23,074,019</b>	<b>\$ 24,227,720</b>	<b>\$ 26,510,783</b>	<b>\$ 29,015,167</b>



**Imagen N° 24: Costos Variables**

Resumen de costos variables proyectados en horizonte de evaluación

Costos Variables	Año1	Año2	Año3	Año4	Año5
Costos variable Cliente A	\$ 3,240,600	\$ 3,337,818	\$ 3,437,953	\$ 3,609,850	\$ 3,790,343
Costos variable Cliente B	\$ 1,632,400	\$ 1,681,372	\$ 1,731,813	\$ 1,818,404	\$ 1,909,324
Costos variable Cliente C	\$ 1,632,400	\$ 1,681,372	\$ 1,731,813	\$ 1,818,404	\$ 1,909,324
Costos variable Cliente D	\$ 1,980,000	\$ 2,039,400	\$ 2,100,582	\$ 2,205,611	\$ 2,315,892
Costos variable Cliente E	\$ 642,400	\$ 661,672	\$ 681,522	\$ 701,968	\$ 723,027
Costos variable Cliente F	\$ 642,400	\$ 661,672	\$ 681,522	\$ 701,968	\$ 723,027
Costos clientes eventuales	\$ 819,611	\$ 844,199	\$ 869,525	\$ 913,002	\$ 958,652
Costos clientes potenciales	\$ 819,611	\$ 844,199	\$ 869,525	\$ 913,002	\$ 958,652
<b>Total Costos Variables</b>	<b>\$ 11,409,422</b>	<b>\$ 11,751,705</b>	<b>\$ 12,104,256</b>	<b>\$ 12,682,208</b>	<b>\$ 13,288,239</b>

**Imagen N° 25: Costos Fijos**

Resumen de costos proyectados en horizonte de evaluación

Costos Fijos					
Remuneraciones	\$ 3,439,505	\$ 4,061,480	\$ 4,084,554	\$ 4,130,216	\$ 4,180,303
Honorarios	\$ 460,000	\$ 460,000	\$ 460,000	\$ 460,000	\$ 460,000
Gastos servicios básicos	\$ 1,300,000	\$ 1,560,000	\$ 1,560,000	\$ 1,560,000	\$ 1,560,000
Promoción	\$ 223,680	\$ 259,733	\$ 259,733	\$ 259,733	\$ 259,733
Sub total	\$ 5,423,185	\$ 6,341,214	\$ 6,364,288	\$ 6,409,949	\$ 6,460,037
Imprevistos (2%)	\$ 108,464	\$ 126,824	\$ 127,286	\$ 128,199	\$ 129,201
<b>Total Costos Fijos</b>	<b>\$ 5,531,649</b>	<b>\$ 6,468,038</b>	<b>\$ 6,491,573</b>	<b>\$ 6,538,148</b>	<b>\$ 6,589,237</b>

**Imagen N° 26: Gastos de Administración y ventas y Depreciación.**

	Año1	Año2	Año3	Año4	Año5
Gastos de administración y ventas	\$ 3,739,505	\$ 4,421,480	\$ 4,444,554	\$ 4,490,216	\$ 4,540,303
Depreciación	\$ 190,000	\$ 190,000	\$ 190,000	\$ 190,000	\$ 190,000

**Imagen N° 27: Capital de Trabajo**

Remuneraciones	\$ 3,439,505
Honorarios	\$ 460,000
Gastos servicios básicos	\$ 1,300,000
Promoción	\$ 223,680
Imprevistos (2%)	\$ 108,464
Gastos de administración y ventas	\$ 3,739,505
SUMA	\$ 9,271,154
Mensual	\$ 927,115
<b>CAPITAL DE TRABAJO</b>	<b>\$ 3,708,462</b>

**Imagen N° 28:** Indicadores VAN, TIR

<b>VAN</b>	\$2,331,286
<b>TIR</b>	21%

**Imagen N° 29:** Flujo de Caja del Proyecto

FLUJO DE CAJA PROYECTADO PLAN DE MARKETING 2008 - 2012 ÁREA DE TURISMO M & D						
Partidas						
INGRESOS	Año 0	Año1	Año2	Año3	Año4	Año5
Ciente A		\$ 6,560,400	\$ 6,888,420	\$ 7,232,841	\$ 7,956,125	\$ 8,751,738
Ciente B		\$ 2,829,200	\$ 2,970,660	\$ 3,119,193	\$ 3,431,112	\$ 3,774,224
Ciente C		\$ 2,829,200	\$ 2,970,660	\$ 3,119,193	\$ 3,431,112	\$ 3,774,224
Ciente D		\$ 3,124,000	\$ 3,280,200	\$ 3,444,210	\$ 3,788,631	\$ 4,167,494
Ciente E		\$ 1,267,200	\$ 1,330,560	\$ 1,397,088	\$ 1,466,942	\$ 1,540,290
Ciente F		\$ 1,267,200	\$ 1,330,560	\$ 1,397,088	\$ 1,466,942	\$ 1,540,290
Cientes		\$ 2,049,028	\$ 2,151,479	\$ 2,259,053	\$ 2,484,959	\$ 2,733,455
Cientes		\$ 2,049,028	\$ 2,151,479	\$ 2,259,053	\$ 2,484,959	\$ 2,733,455
<b>Total Ingresos</b>		<b>\$ 21,975,256</b>	<b>\$ 23,074,019</b>	<b>\$ 24,227,720</b>	<b>\$ 26,510,783</b>	<b>\$ 29,015,167</b>
<b>EGRESOS</b>						
<b>Costos Variables</b>						
Costos variable Cliente A		\$ 3,240,600	\$ 3,337,818	\$ 3,437,953	\$ 3,609,850	\$ 3,790,343
Costos variable Cliente B		\$ 1,632,400	\$ 1,681,372	\$ 1,731,813	\$ 1,818,404	\$ 1,909,324
Costos variable Cliente C		\$ 1,632,400	\$ 1,681,372	\$ 1,731,813	\$ 1,818,404	\$ 1,909,324
Costos variable Cliente D		\$ 1,980,000	\$ 2,039,400	\$ 2,100,582	\$ 2,205,611	\$ 2,315,892
Costos variable Cliente E		\$ 642,400	\$ 661,672	\$ 681,522	\$ 701,968	\$ 723,027
Costos variable Cliente F		\$ 642,400	\$ 661,672	\$ 681,522	\$ 701,968	\$ 723,027
Costos clientes eventuales		\$ 819,611	\$ 844,199	\$ 869,525	\$ 913,002	\$ 958,652
Costos clientes potenciales		\$ 819,611	\$ 844,199	\$ 869,525	\$ 913,002	\$ 958,652
<b>Total Costos Variables</b>		<b>\$ 11,409,422</b>	<b>\$ 11,751,705</b>	<b>\$ 12,104,256</b>	<b>\$ 12,682,208</b>	<b>\$ 13,288,239</b>
<b>Costos Fijos</b>						
Remuneraciones		\$ 3,439,505	\$ 4,061,480	\$ 4,084,554	\$ 4,130,216	\$ 4,180,303
Honorarios		\$ 460,000	\$ 460,000	\$ 460,000	\$ 460,000	\$ 460,000
Gastos servicios básicos		\$ 1,300,000	\$ 1,560,000	\$ 1,560,000	\$ 1,560,000	\$ 1,560,000
Promoción		\$ 223,680	\$ 259,733	\$ 259,733	\$ 259,733	\$ 259,733
Sub total		\$ 5,423,185	\$ 6,341,214	\$ 6,364,288	\$ 6,409,949	\$ 6,460,037
Imprevistos (2%)		\$ 108,464	\$ 126,824	\$ 127,286	\$ 128,199	\$ 129,201
<b>Total Costos Fijos</b>		<b>\$ 5,531,649</b>	<b>\$ 6,468,038</b>	<b>\$ 6,491,573</b>	<b>\$ 6,538,148</b>	<b>\$ 6,589,237</b>
Gastos de administración y ventas		\$ 3,739,505	\$ 4,421,480	\$ 4,444,554	\$ 4,490,216	\$ 4,540,303
Depreciación		\$ 190,000	\$ 190,000	\$ 190,000	\$ 190,000	\$ 190,000
<b>Utilidad antes de impuesto</b>		<b>\$ 1,104,680</b>	<b>\$ 242,796</b>	<b>\$ 997,336</b>	<b>\$ 2,610,212</b>	<b>\$ 4,407,387</b>
Impuesto (17%)		\$ 187,796	\$ 41,275	\$ 169,547	\$ 443,736	\$ 749,256
<b>Utilidad Neta</b>		<b>\$ 916,884</b>	<b>\$ 201,520</b>	<b>\$ 827,789</b>	<b>\$ 2,166,476</b>	<b>\$ 3,658,131</b>
Depreciación		\$ 190,000	\$ 190,000	\$ 190,000	\$ 190,000	\$ 190,000
<b>Flujo de fondos</b>		<b>\$ 1,106,884</b>	<b>\$ 391,520</b>	<b>\$ 1,017,789</b>	<b>\$ 2,356,476</b>	<b>\$ 3,848,131</b>
Inversion	-\$ 5,831,649					
Capital de trabajo						\$ 3,708,462
<b>Flujo de Caja</b>	<b>-\$ 5,831,649</b>	<b>\$ 1,106,884</b>	<b>\$ 391,520</b>	<b>\$ 1,017,789</b>	<b>\$ 2,356,476</b>	<b>\$ 7,556,593</b>
<b>Resultado Acumulado</b>	<b>-\$ 5,831,649</b>	<b>-\$ 4,724,764</b>	<b>-\$ 4,333,244</b>	<b>-\$ 3,315,455</b>	<b>-\$ 958,979</b>	<b>\$ 6,597,613</b>

**Imagen N° 30:**

Anexo 4. Parte del Mercado proveedor más utilizado por M & D al 31 de diciembre de 2007.

LOCALIDAD	HOSPEDAJE	ALIMENTACION
Valparaíso	Hotel Restaurante Turri, Hotel Puerta de Alcalá	Restaurante Bote Salviadas, Restaurante Internacional Giratorio "COCO LOCO",
Viña del Mar	Hostal El rincón de los Poetas	Canopy Jardín Botánico, Restaurante Arena Bistro, Restaurant de comida chilena "Doña Licha".
La Ligua	Restaurante Caballito de Palo, Restaurante Alto la Florida de Valle Hermoso,	Restaurante Caballito de Palo, Restaurante Alto la Florida de Valle Hermoso
Algarrobo	No hay tour con hospedaje hacia ese destino.	Restaurante "Al Muelle", Restaurant Hotel Pacifico.
Melipilla	No hay tour con hospedaje hacia ese destino.	Granja Educativa el Molino, Chichería "Los Martínez" (degustación de una empanada y un vasito de chicha), Quesería Lácteos "Don Camilo".
Isla Negra	No hay tour con hospedaje hacia ese destino.	Restaurante Café del Pueta
Limache	Viña El Sauce, Rosa Agustina,	Viña El Sauce, Rosa Agustina,
Casablanca	No hay tour con hospedaje hacia ese destino.	Ristorante "San Marco", Viña Indomita, Viña Mar, Viña Veramonte, "Restaurant El Estribo" ubicado en el Centro Turístico Encastre "Puro Caballo", Viña Casas del Bosque
Santiago	No hay tour con hospedaje hacia ese destino.	Mercado Central, Restaurante "La Cumbre", ubicado en Parque Metropolitano, Restaurante en Buin Zoo,
La Serena	Hotel Restaurant Halley	Hotel Restaurant Halley
Limache	Resort Rosa Agustina	Resort Rosa Agustina, Complejo Turístico Aire Puro.
Termas de Chillán	Hotel Pirimahuida	Hotel Pirimahuida
Termas de Puyehue	Cabañas en Termas de Aguas Calientes	Cabañas en Termas de Aguas Calientes
Termas de Quinamávica	Hotel Termas de Quinamávica	Hotel Termas de Quinamávica
Termas de Coñaripe	Complejo Turístico Termas Coñaripe	Complejo Turístico Termas Coñaripe
Termas de San Luis	Cabañas de San Luis	Cabañas de San Luis
Termas de Tolhuaca	Hotel Tolhuaca, Pabellón Araucaria	Hotel Tolhuaca, Pabellón Araucaria
Colchagua	Servicios otorgados por Tour Tren del Vino	Servicios otorgados por Tour Tren del Vino

Fuente: Elaboración propia

LOCALIDAD	RECREACIÓN Y ENTRETENIMIENTOS CULTURALES
Valparaíso	Zona declarada Patrimonio de la humanidad, museos, actividades de deporte aventura, ecoturismo, turismo cultural, entre otr
Viña del Mar	Canopy Jardín Botánico, Casino Municipal, Castillo Wulff., Teatro Municipal., Quinta Vergara, Museo de Bellas Artes (Palacio Vergara), Museo "Fonck" y Museo de Historia Natural, Palacio Carrasco, Palacio Rioja, etc.
La Ligua	Tour fábrica de Tejidos Baltra y recorrido por los telares
Algarrobo	San José, entre otros.
Melipilla	Granja Educativa el Molino
Isla Negra	Casa museo de Pablo Neruda, playas, miradores.
Limache	Actividades en Centros Turísticos.
Casablanca	"Puro Caballo", Viña Casas del Bosque.
Santiago	Palacio de Gobierno La Moneda, Museo Precolombino, Museo Histórico Nacional, Parque Forestal, Cerro San Cristóbal, Pueblo de Artesanos de Los Dominicos, Actividades en Parque Metropolitano, Buin zoo, entre otros.
La Serena	City Tour en La Serena y Coquimbo, Valle de Elqui. (Montegrande, Cochiguaz, Pisco Elqui, Mausoleo Gabriela Mistral, Solar Tres Erres, Visita a Vicuña, Solar de los Madariaga, Museo de Gabriela Mistral, Planta Pisco Capel, Galería de Arte
Limache	Ruta verde, actividades realizadas en Resort Rosa Agustina.
Termas de Chillán	Actividades en Hotel Pirimahuida
Termas de Puyehue	Actividades en Cabañas en Termas de Aguas Calientes
Termas de Quinamávica	Actividades en Hotel Termas de Quinamávica
Termas de Coñaripe	Actividades en Complejo Turístico Termas Coñaripe
Termas de San Luis	Actividades en Termas de San Luis
Termas de Tolhuaca	Actividades en Hotel Tolhuaca
Colchagua	Actividades otorgadas por Tour tren del vino.

Fuente: Elaboración propia

**Imagen N° 31:**

Anexo 5. Encuesta Investigación de Mercado.



**Los Andes**  
CAJA de COMPENSACION

ENCUESTA



NOMBRE: \_\_\_\_\_

FONO: \_\_\_\_\_ EDAD: \_\_\_\_\_

E-MAIL: \_\_\_\_\_

1.- ¿Cuántas veces ha viajado con Meneses y Díaz?

- a) Una
- b) Dos
- c) Tres
- d) Cuatro
- e) Cinco o más

2.- ¿Cuál sería su calificación de 1 a 7 en los siguientes aspectos?

7 = Muy bueno/ 6 = Bueno/ 5 = Mas de regular/ 4 = Regular/ 3 = Menos de regular/ 2 = Malo/ 1 = Muy malo

- a) La organización del viaje
- b) Atención del conductor hacia los pasajeros
- c) Aseo y manutención del Bus
- d) Funcionamiento de equipos, Radio, TV, DVD, Micrófono
- e) Atención del encargado que lo acompaño en el viaje
- f) Alimentación
- g) Lugares visitados

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

3.- ¿Cuántas veces al año realiza viajes por el día?

- a) Una
- b) Dos
- c) Tres
- d) Cuatro
- e) Cinco o más

4.- ¿Cuántas veces al año estaría dispuesto (a) a realizar este tipo de viajes turístico – culturales?

- a) Una
- b) Dos
- c) Tres
- d) Cuatro
- e) Cinco o más

5.- ¿Qué destino de los mencionados visitaría con la Caja Los Andes y Meneses y Díaz?

- a) Atractivos turístico - culturales de la región de Valparaíso
- b) Atractivos turístico - culturales La Serena - Coquimbo
- c) Atractivos del Campo Chileno de la zona central de Chile
- d) Termas y spa
- e) Participar de eventos con once, karaoke y baile.
- f) Rutas del vino zona central de Chile

6.- Sugerencias

---

---

---

---

Anexo 6. Resumen de sugerencias generales por parte del cliente de encuesta realizada a grupo meta Caja de Compensación Los Andes.

- Visitar el sur, Chiloé y Frutillar
- Visita el Buin Zoo
- Incluir ensaladas en los almuerzos
- En invierno ir a Portillo y en verano a Huallilemu
- Viajes fuera de Chile, Bariloche, Uruguay etc.
- Felicitaciones al viaje cultural, interesante, agradable.
- Realizar una programación con los viajes del año y semestrales.
- Enviar programas a domicilio
- Ofrecer programas de almuerzo con comida vegetariana.

**Imagen N° 32:****APÉNDICES**

## Cuadros y Tablas

AGENCIA DE VIAJES Y LÍNEAS AEREAS	DIRECCION	TELEFONO	MAIL
Air Canada- United Airlines	Urriola #87	32-2216569	<a href="mailto:mlencioni@agunsa.cl">mlencioni@agunsa.cl</a>
Agentur	Esmeralda #940 Of. 1	32-2250976	<a href="mailto:agentur@entelchile.net">agentur@entelchile.net</a>
Aticar Tour	Esmeralda #1028	32-2254206	<a href="mailto:aticartour@hotmail.com">aticartour@hotmail.com</a>
Broom Travel	Av. Errázuriz # 629 3º Piso	32-2268387	<a href="mailto:brave@ajbroom.cl">brave@ajbroom.cl</a>
Exprinter	Prat #895	32-2257158	s/i
Forestier	Bellavista #409	32-2255846	<a href="mailto:forestie@tie.cl">forestie@tie.cl</a>
Hanga Roa	Prat #725 Of. 209	32-2258645	s/i
Lan	Esmeralda #1044	32-2251493 / 600 5262000	<a href="http://www.lan.com">www.lan.com</a>
Lan Courier	Blanco #1120	32-2213498	s/i
Lan Marine	Prat #725	s/i	s/i
Turamerica	Prat #725 Of. 205	32-2251981	<a href="mailto:turamerica@terra.cl">turamerica@terra.cl</a>
Turismo Visión	Urriola #332 Of. 23	32-2217642	<a href="mailto:tmovision@yahoo.com">tmovision@yahoo.com</a>
Unión Travel	Esmeralda #1034	32-2210092	<a href="mailto:uniontravel@hotmail.com">uniontravel@hotmail.com</a>
BANCOS	DIRECCIÓN	TELÉFONO	MAIL

Fuente: Ilustre Municipalidad de Valparaíso

