

# TURISMO

La industria del futuro  
2018 - 2022

Mónica Zalaquett Said  
Subsecretaría de Turismo  
ACHET  
Septiembre 2018



Subsecretaría  
de Turismo

Gobierno de Chile

# Importancia Económica del Turismo



## Aporte al PIB

**3,4%** directo

**10,4% total** (directo + indirecto)

Fuente: WTTC 2017



## Aporte al Empleo

**3,4%** directo

**10,2% total** (directo + indirecto)

Fuente: WTTC 2017

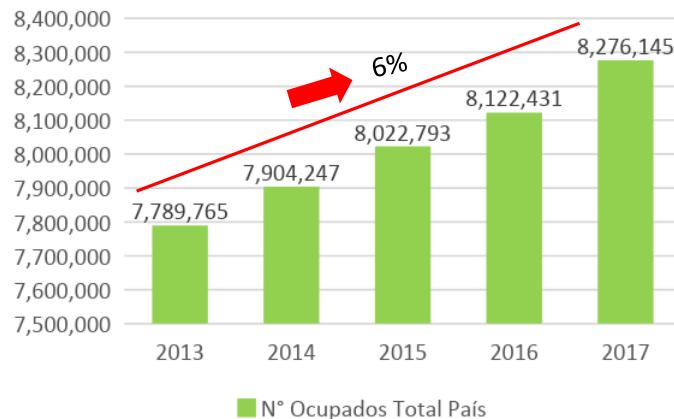


## Exportaciones

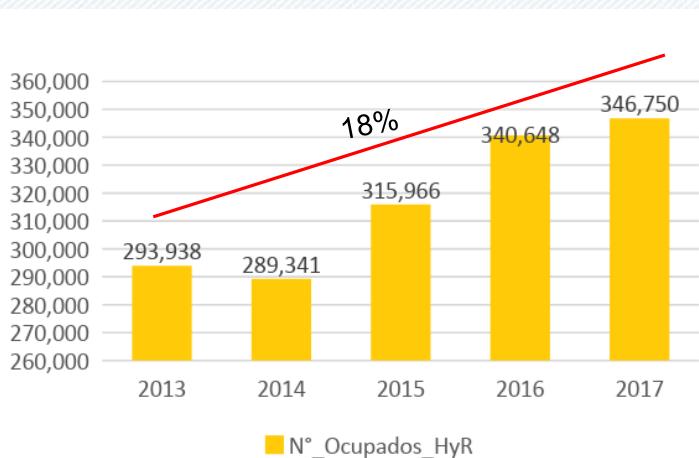
**4º lugar** en exportaciones  
de bienes y servicios

Fuente: Subsecretaría de Turismo en base a información del Banco Central de Chile, Balanza de Pagos 2016 y el estudio del Gasto Subsecretaría de Turismo/Sernatur

# Impacto del Turismo en el Empleo



**6%** Crecimiento de ocupación en Chile en los últimos 5 años



**18%** Crecimiento de ocupación en Turismo en Chile en los últimos 5 años

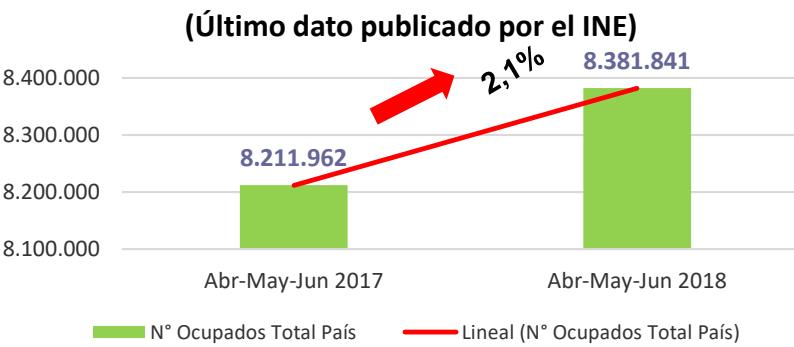
Fuente: Subsecretaría de Turismo en base a las cifras de empleo del Turismo de la Encuesta Nacional de Empleo (ENE) que elabora y publica el Instituto Nacional de Estadísticas (INE), medición que se realiza a la Oferta de Trabajo, es decir, a las personas y que se levanta en forma de trimestres móviles.



# Impacto del Turismo en el Empleo, Coyuntura (último dato publicado)

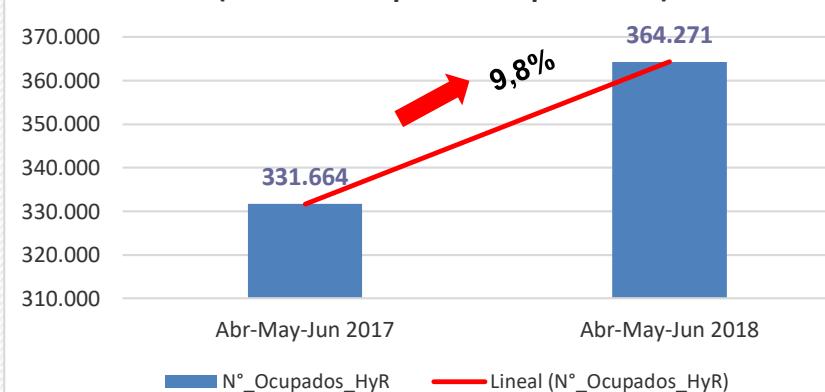
N° Ocupados Total País, Var% en doce meses

(Último dato publicado por el INE)



N° Ocupados HyR, Var% en doce meses

(Último dato publicado por el INE)



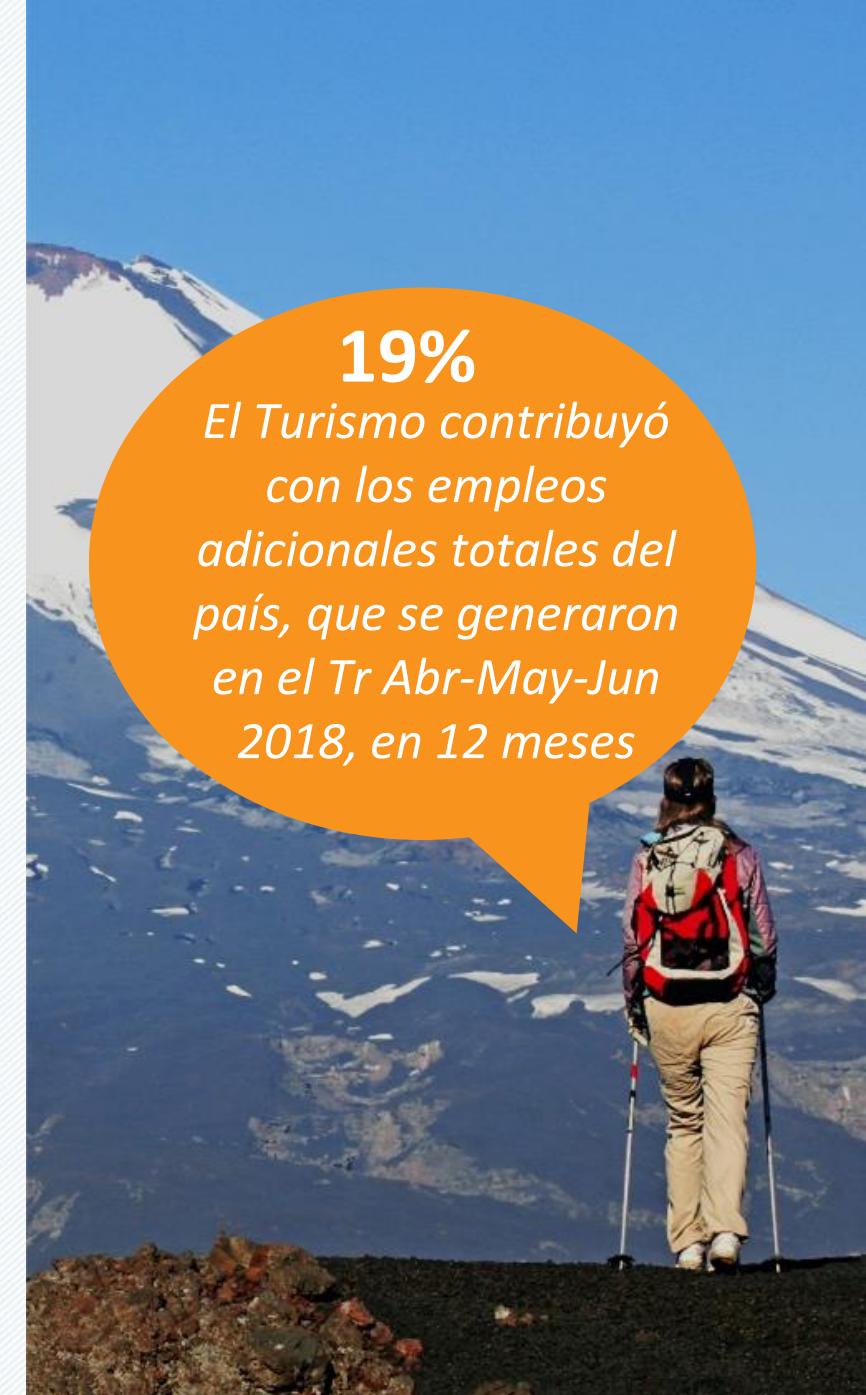
**2,1%** Crecimiento de ocupación en Chile, en el Tr Abr-May-Jun 2018

**9,8%** Crecimiento de ocupación en Turismo en Chile, en el Tr Abr-May-Jun 2018

**19%**

*El Turismo contribuyó con los empleos adicionales totales del país, que se generaron en el Tr Abr-May-Jun 2018, en 12 meses*

Fuente: Subsecretaría de Turismo en base a las cifras de empleo del Turismo de la Encuesta Nacional de Empleo (ENE), Trimestre Abr-May-Jun 2018, que elabora y publica el Instituto Nacional de Estadísticas (INE), medición que se realiza a la Oferta de Trabajo, es decir, a las personas y que se levanta en forma de trimestres móviles.



# Evolución en la llegada de Turistas Extranjeros

Llegadas de turistas al país acumulado a diciembre



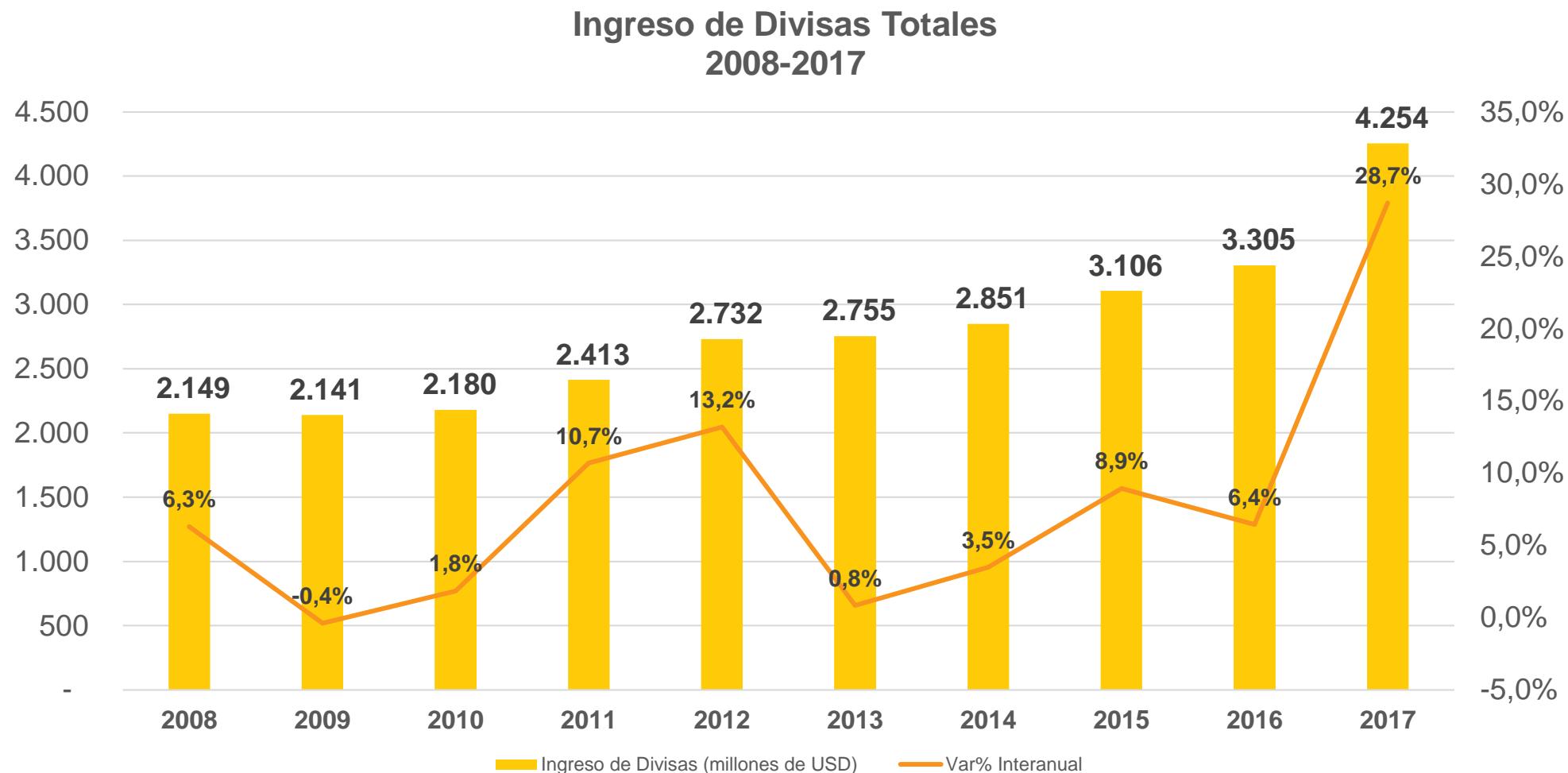
**MÁS DEL DOBLE**  
Aumento llegada  
de turistas en los  
últimos 10 años



9,9%

Tasa media variación  
anual 2007-2017

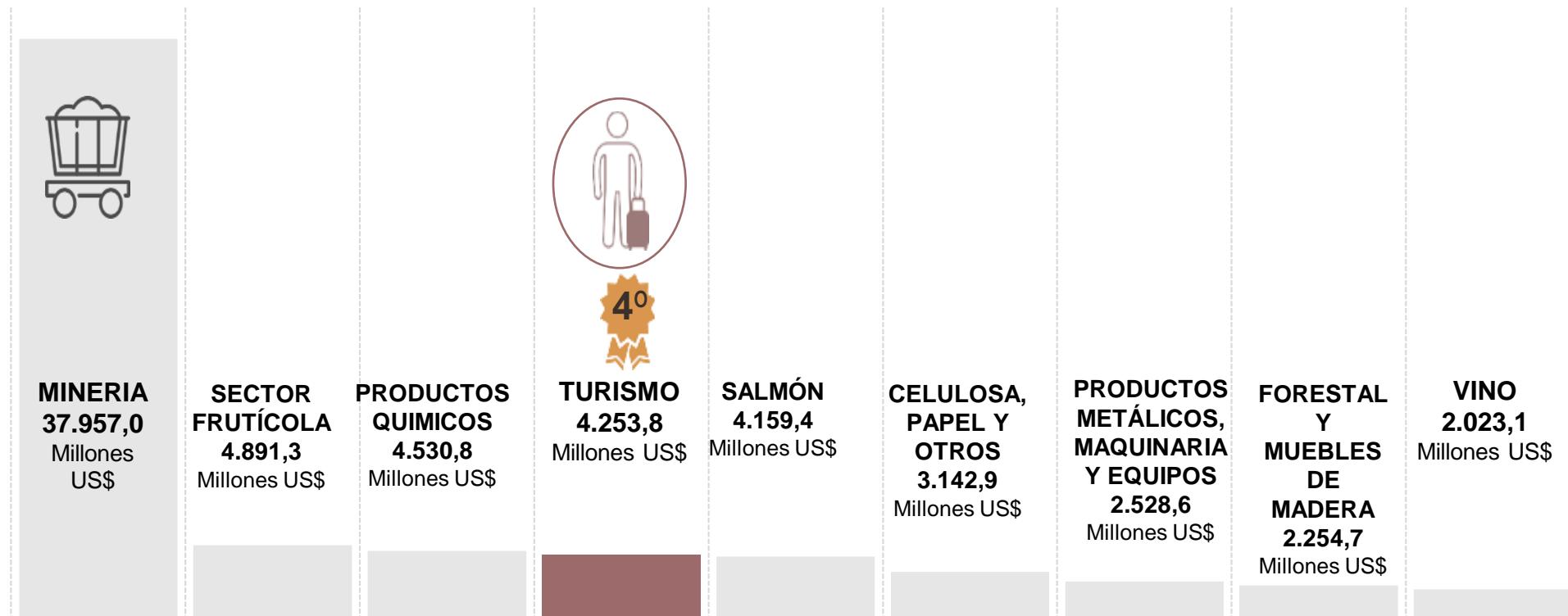
# Ingresa de divisas al país (millones US\$), 2008-2017



Nota Técnica: Cifra 2017 es oficial; cifras 2008-2016 son referenciales y provisorias, recalculadas en función de las variaciones oficiales para hacerlas comparables con 2017. Comparaciones en términos nominales (\$US). Fuente: Subsecretaría de Turismo y Sernatur.

# Ingreso de divisas al país, Exportaciones de Bienes, (millones US\$), 2017

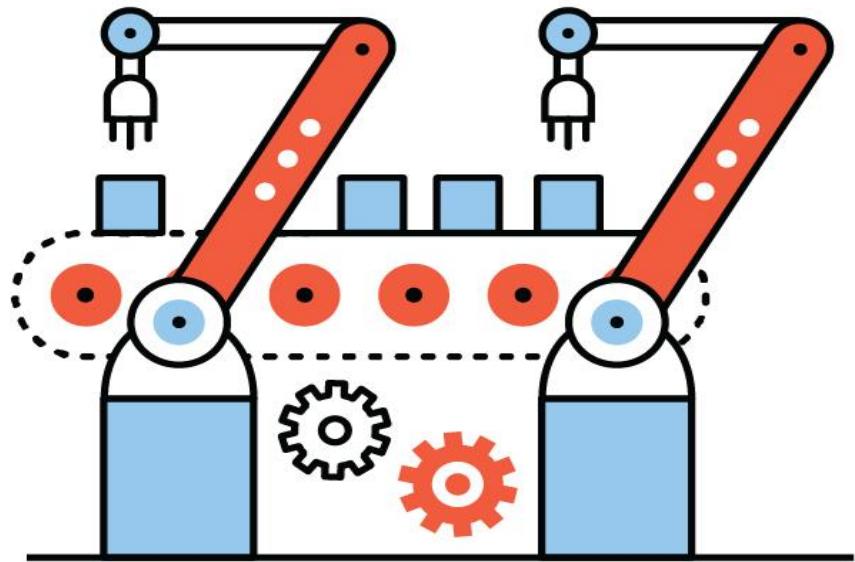
## Exportación de bienes, año 2017 (Millones US\$)



Nota Técnica: Cifra 2017 es oficial; cifras 2008-2016 son referenciales y provisorias, recalculadas en función de las variaciones oficiales para hacerlas comparables con 2017. Comparaciones en términos nominales (\$US). Fuente: Subsecretaría de Turismo y Sernatur.

# La automatización y el turismo

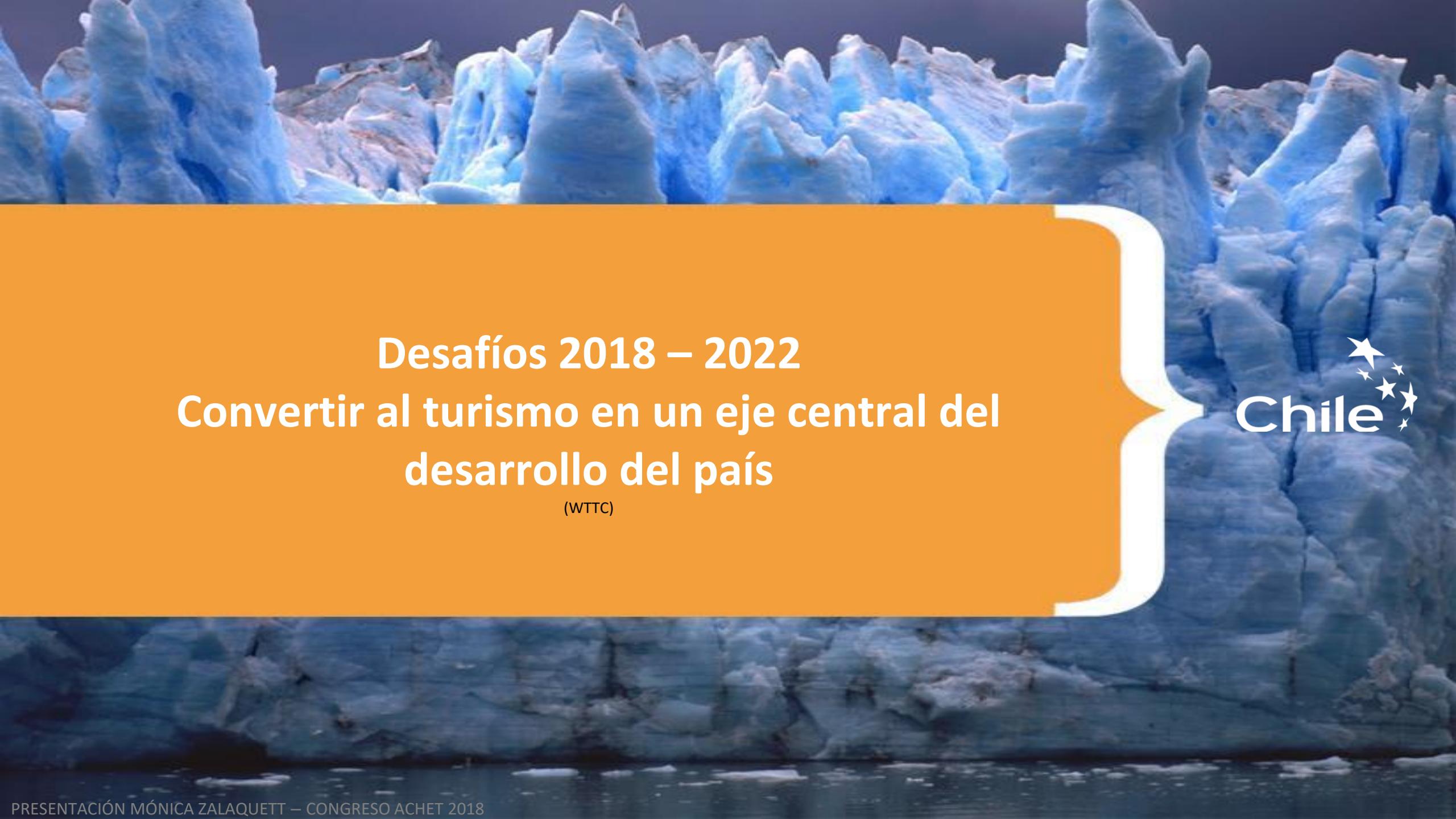
- En los próximos 20/40 años, **un 50% de los trabajadores** chilenos serán **reemplazados**, según un estudio de McKinsey.
- Industrias como el *retail*, áreas extractivas, tareas administrativas y recopilación de datos, serán las más afectadas.
- El Turismo surge como oportunidad para gestionar la transición de la fuerza de trabajo
- La robatización e innovación si bien pueden optimizar los procesos turísticos, lo hacen de **manera complementaria** al rol de las personas.



# Clave en la reconversión de los territorios

- Uno de los tres ejes del Plan Impulso de La Araucanía
- Oportunidad para la región del Maule
- Ejemplos internacionales: España, Italia, Grecia





**Desafíos 2018 – 2022**

**Convertir al turismo en un eje central del  
desarrollo del país**

(WTTC)





## ► **¿Cómo loharemos?**

Impulsando una estrategia con  
foco en el Turismo Sustentable





## Valores de la estrategia



# Desafíos en promoción



**Impulsar la promoción en el turismo interno**



**Aumentar el gasto promedio diario de turistas internacionales**



**Fortalecer la asociatividad público-privada y las sinergias público-público**



**Robustecer el marketing digital**

# Líneas de acción en Promoción

## Turismo interno:

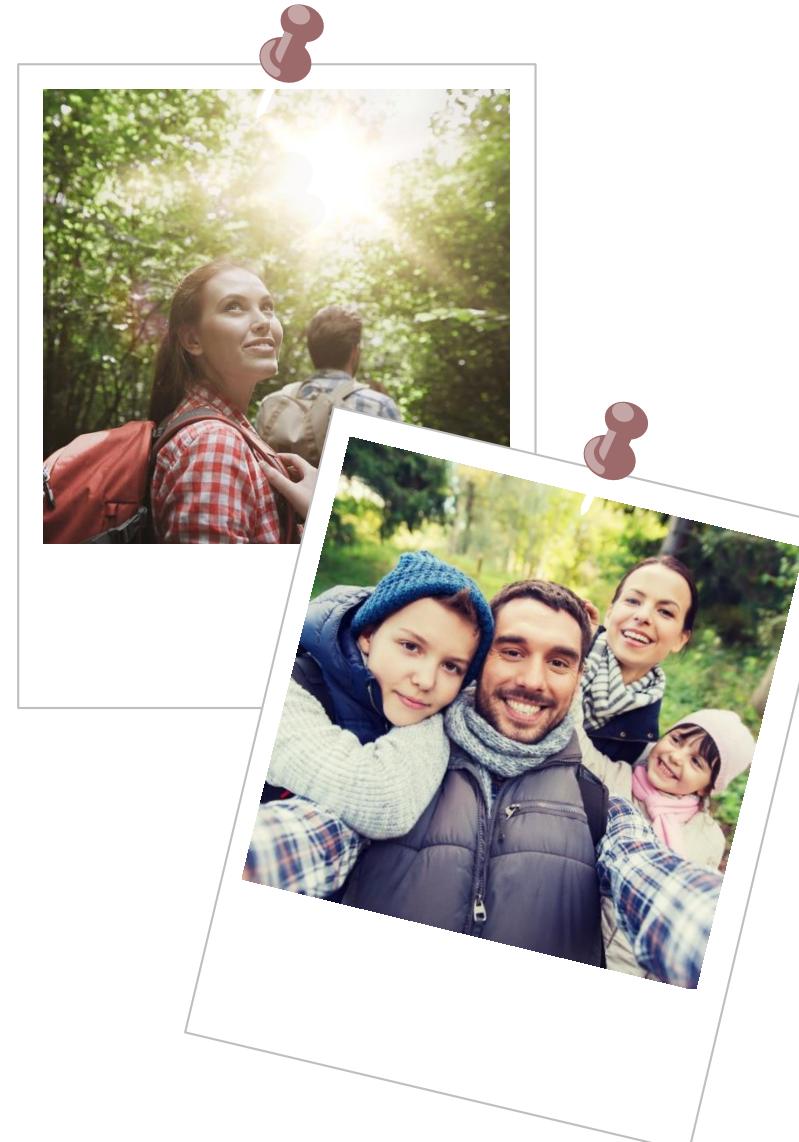
- ✓ Relanzamiento marca de turismo interno
- ✓ Aumentar presupuesto en campañas off y online
- ✓ Realización de campañas público privadas con el objetivo de ampliar la oferta

## Turismo internacional:

- ✓ Maximizar los esfuerzos de promoción internacional con alianzas interministerial y público-privadas
- ✓ Rediseñar la estrategia de marketing digital

## Otras:

- ✓ Perfeccionar la institucionalidad de la promoción para mejorar la eficiencia y eficacia de los esfuerzos de promoción del Estado
- ✓ Fortalecer la coordinación regional



# Desafíos en sustentabilidad



**Lograr la sustentabilidad económica, social y medioambiental en las Áreas Silvestres Protegidas**



**Definir y coordinar políticas públicas para el desarrollo sustentable de la actividad turística en el país**



**Desarrollar destinos turísticos inteligentes y sustentables que contribuyan a mejorar la calidad de vida de sus habitantes**

# Líneas de acción en Sustentabilidad



- ✓ Actualizar el modelo de concesiones en "Parques Nacionales" (ASPE) con participación de turismo en diseño, concesión y operación
- ✓ Revisión del rol e impacto de Sellos S y Q
- ✓ Construcción de un indicador de saturación de destinos

# Calidad y Capital humano



**Reformular los programas de calidad**



**Fortalecer los programas de capacitación turística que ofrece el Estado, con especial énfasis en la calidad del servicio.**



**Implementar un programa para dar oportunidades de empleo a los adultos mayores y a las personas con discapacidad**

# Líneas de acción en Calidad y Capital Humano

## Calidad y Capital Humano

- Desarrollar un plan de seguridad turística
- Fomento a certificaciones en oficios
- Creación de un Sello de Hospitalidad
- Empleabilidad en turismo Adultos mayores y Personas en situación de discapacidad, junto con nuevo estatuto laboral de jóvenes



A collage of travel-related items on a wooden surface. It includes a pair of sunglasses, a leather belt, a leather boot, a map, a camera, and a compass.

## Desafíos en inteligencia de mercado



**Incorporar herramientas de análisis de mercado que contribuyan a la toma de decisiones**



**Utilizar herramientas tecnológicas que nos permitan disponer de información en tiempo real**



**Crear una base de conocimiento robusta y abierta**



**Incluir estadísticas con desagregación regional**

# Líneas de acción en inteligencia de mercado

## Big Data:

- ✓ Determinar comportamiento del turista chileno, estableciendo destinos y comunas más visitados en tiempo real, ganando en oportunidad y presición

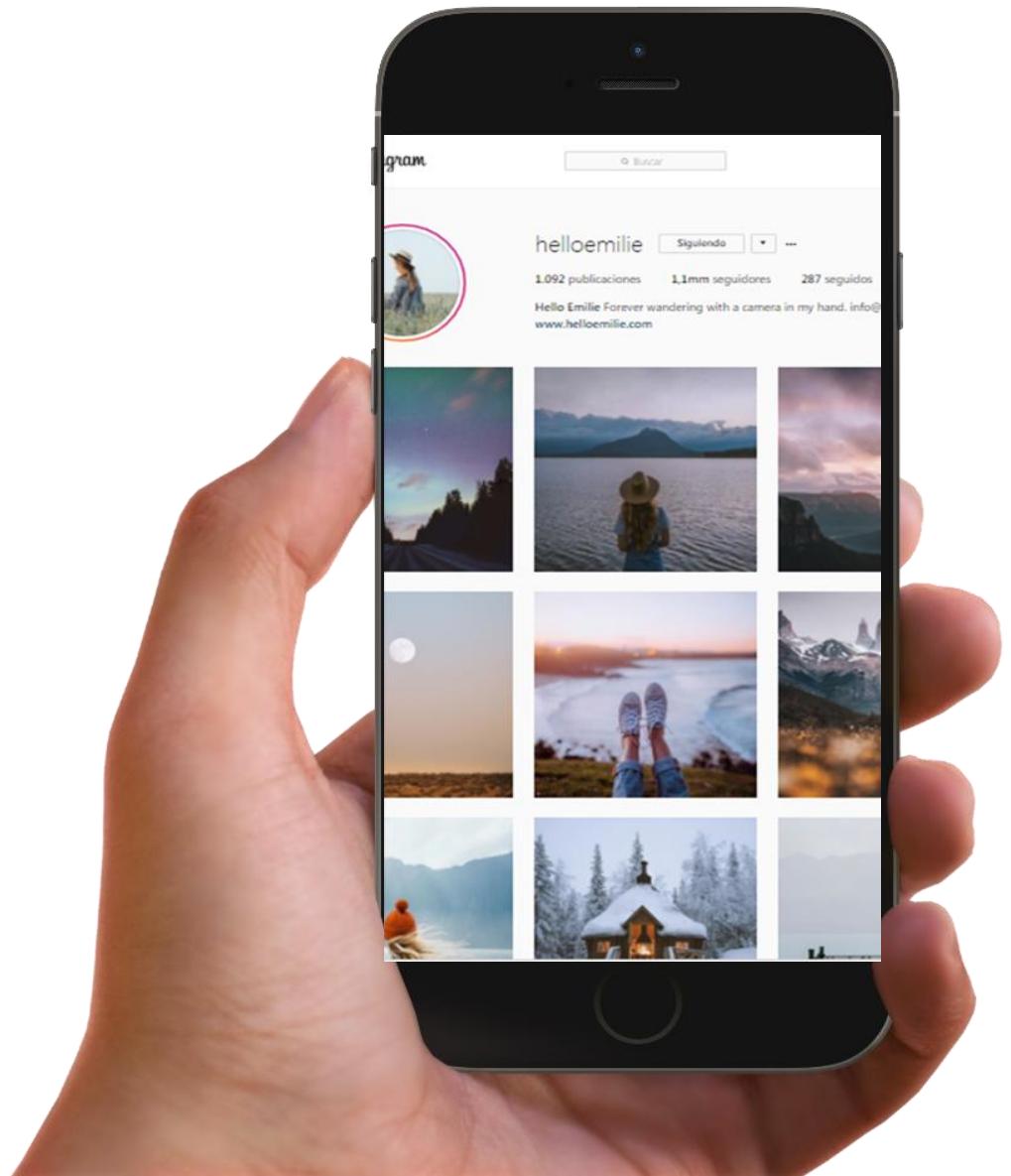
## Inteligencia de Mercado:

- ✓ Analizar el comportamiento del turista nacional e internacional
- ✓ Conocer variables y factores críticos que determinan desiciones de consumo

## Sistema de Información Regional (SIR) :

- ✓ Implementar sistema de observación y medición de la actividad turística de las regiones

# Innovación y Tecnología



**Focalizarse en la nueva frontera digital, alentando una economía basada en la innovación**



**Empoderar el capital humano para que pueda prosperar en la era de la transformación digital**



**Posicionar a nuestra industria como la más innovadora, sostenible e inclusiva con foco en la innovación en servicios**



**Crear un entorno de desarrollo basado en políticas y procesos claros y acordes a las nuevas tendencias**

# Líneas de acción Innovación y Tecnología

- ✓ Creación de un nuevo pilar en la Estrategia de Turismo: Innovación y Tecnología
- ✓ Iniciar un proceso interno de transformación digital basado en la cultura, procesos, comunicación y nuevos canales
- ✓ Digitalizar la oferta de Pymes turísticas
- ✓ Incrementar las capacidades tecnológicas de las empresas de turismo por medio de programas de acompañamiento



# Desafíos en Inversión y Competitividad



Diversificar la oferta turística, a través de nuevos y mejores productos turísticos



Incentivar el emprendimiento en el turismo



Crear un ambiente propicio para el desarrollo de inversiones turísticas

# Líneas de acción en Inversión y Competitividad

## ✓ Diversificación de experiencias:

- Enoturismo
- Turismo Indígena
- Turismo de Naturaleza y Aventura
- Turismo de Trenes

- Astroturismo (nueva)
- Turismo Gastronómico (nueva)
- Turismo de Reuniones (nuevo)
- Turismo Deportivo (alianza MINDEP)
- Turismo Rural (alianza MINAGRI)





# Trabajo Legislativo



✓ Actualización de ley de turismo



✓ Actualizar normativa que rige la recalada de cruceros y dar solución a la problemática actual



