

VII ENCUENTRO NACIONAL DE
COORDINADORES MUNICIPALES DE TURISMO

Recuperación del Turismo en Chile y la restauración de la confianza

JOSÉ LUIS URIARTE

SUBSECRETARIO DE TURISMO

JULIO 2020

#NOSVOLVEREMOSAENCONTRAR





IMPACTOS EN EL TURISMO POR COVID-19

1



Impactos en el turismo por COVID-19

IMPACTO EN TURISMO MUNDIAL

Los organismos internacionales vinculados al sector estiman, preliminarmente, que la crisis por coronavirus está poniendo en riesgo entre 100 a 120 millones de empleos del sector en todo el mundo.

Se proyecta una baja entre -58 -78% en los viajes internacionales, con pérdidas económicas de US\$ 2,7 trillones el 2020.



-100.8

MILLONES DE EMPLEOS
(FUENTE WTTC)

-31%



-78%

TURISMO MUNDIAL
(FUENTE OMT)



PÉRDIDAS ECONÓMICAS

U\$ 2,7 trillones

(FUENTE WTTC)

Impactos en el turismo por COVID-19 en CHILE



IMPACTO EN TURISMO RECEPTIVO

2019

Llegadas de turistas extranjeros a Chile **2019**

4.517.962

millones

-21,1% respecto al 2018



IMPACTO EN TURISMO INTERNO

Viajes internos **2019**

23.706.019

millones

Viajes con pernoctación realizados por residentes en Chile en el territorio nacional.



IMPACTO ECONÓMICO

APORTE A LA ECONOMÍA NACIONAL **2019** (turismo receptivo + interno)

US\$ 9.015

millones

US\$ 6.069 millones turismo interno

US\$ 2.946 millones turismo receptivo

2020

Estimación llegadas de turistas extranjeros a Chile **2020**

1.376.983

millones

-70% respecto al 2019
-3.140.979 turistas

Estimación de viajes internos **2020**

15.296.282

millones

-35,5% respecto al 2019
-8.409.737 de viajes

APORTE A LA ECONOMÍA NACIONAL **2020** (turismo receptivo + interno)

US\$ 3.634

millones

-60% respecto a 2019

US\$ 2.741 millones turismo interno

-55% respecto a 2019

US\$ 893 millones turismo receptivo

-70% respecto a 2019

Reactivación

Pilares fundamentales

Sobrevivencia:

Reactívale Turismo y otras medidas de apoyo económico.

Puesta a punto:

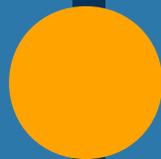
Apoyo y acompañamiento en la implementación de las mejoras e inversiones necesarias para cumplir con los protocolos y difusión de las exigencias sanitarias.

Reapertura:

Acompañamiento en el proceso de reapertura gradual y campañas de promoción.

Reactivación

Pilares fundamentales



Sobrevivencia:

Reactívale Turismo y otras medidas de apoyo económico.



Puesta a punto:

Apoyo y acompañamiento en la implementación de las mejoras e inversiones necesarias para cumplir con los protocolos y difusión de las exigencias sanitarias.



Reapertura:

Acompañamiento en el proceso de reapertura gradual y campañas de promoción.





El gobierno destinará

US\$ 17.105

millones

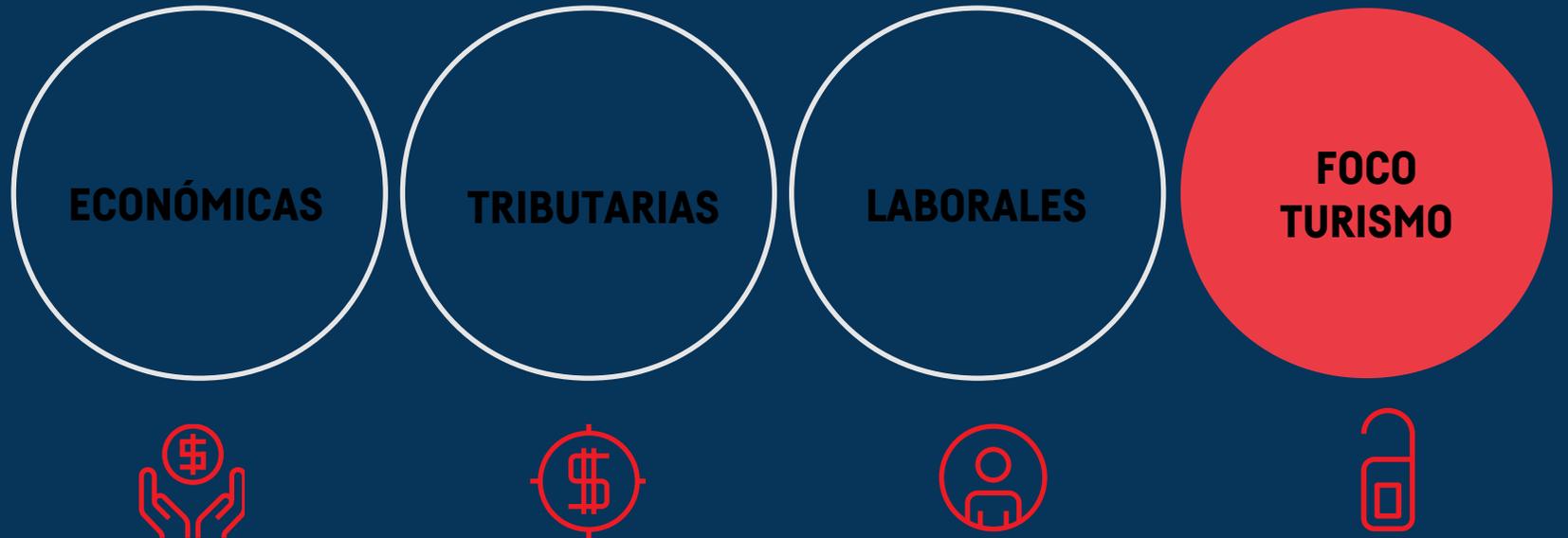
**[6,9% DEL PIB]* para enfrentar la
crisis económica provocada por el
COVID 19**

* Según valor del dólar.

* Sin considerar anuncios del acuerdo del 15 de junio de 2020
por U\$ 12.000 millones.

Plan Económico de emergencia

**ESTE PLAN
CONTEMPLA
CUATRO LÍNEAS
DE ACCIÓN**



Medidas económicas



Medidas tributarias



Medidas laborales



Medidas con foco en Turismo

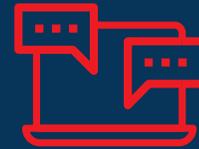
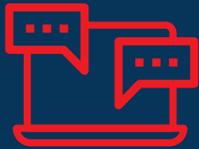


6006006066
turismoatiende@sernatur.cl



- Campaña Nacional de Reactivación Turística con foco en turismo interno
- Campaña Internacional de Reactivación Turística
- Mantención de posicionamiento

Turismo: trabajo territorial y co-construcción



2

CONCEPTOS CLAVE DEL NUEVO TURISMO



Reactivación

Pilares fundamentales

Sobrevivencia:

Reactívale Turismo y otras medidas de apoyo económico.

Puesta a punto:

Apoyo y acompañamiento en la implementación de las mejoras e inversiones necesarias para cumplir con los protocolos y difusión de las exigencias sanitarias.

Reapertura:

Acompañamiento en el proceso de reapertura gradual y campañas de promoción.

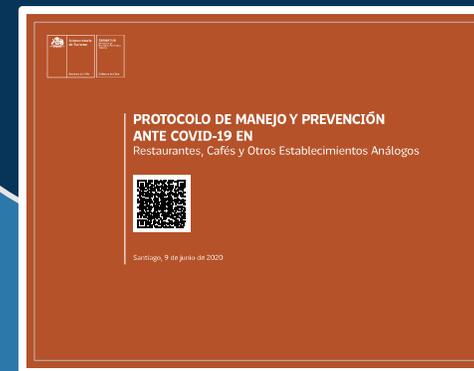
Protocolo de manejo y prevención ante el Covid 19



Protocolo sector turismo

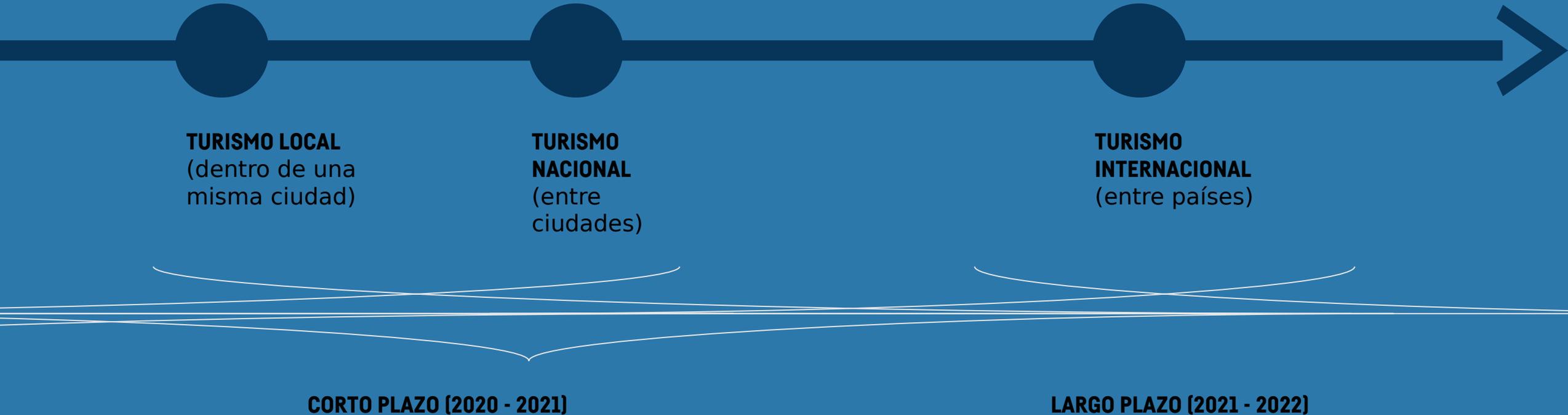


Protocolo restaurantes, cafés y otros establecimientos análogos



Reactivación

Reapertura gradual



Conceptos clave



CONFIANZA



FLEXIBILIDAD



PERSONALIZACIÓN



SUSTENTABILIDAD



TRANSFORMACIÓN DIGITAL



CONFIANZA

- Seguridad sanitaria
- Protocolos sanitarios.
- Aforos
- Seguridad personal
- Contacto con el cliente
- Transporte (¿cómo llego al destino?)
- Espacios abiertos
- Turismo de naturaleza



FLEXIBILIDAD

- Redefinición de productos (diversidad, personalización y diferenciación)
- Asociación de destinos
- Asociación de oferta
- Asociatividad y comunidades
- Flexibilidad de políticas comerciales (modificaciones reservas, seguros de reembolso, cancelaciones, etc.)
- Flexibilidad laboral



PERSONALIZACIÓN

- Productos a la medida
- Oferta personalizada
- Turismo de intereses especiales
- Grupos pequeños (Family&Friends y grupos de trabajo)
- Desarrollo de lo local
- Servicio a la habitación o a la carta
Implica conocer muy bien al cliente, crear una OFERTA a la medida (intereses especiales, experiencia, traslado, precio, seguros, etc.)



TRANSFORMACIÓN DIGITAL

- Pago en línea
- Check in y check out online
- Delivery
- Comunidades virtuales
- Conectividad



Acceso a conectividad
(wifi, alta velocidad, etc.)



+ SUSTENTABILIDAD (AMBIENTAL, ECONÓMICA Y SOCIAL)

El nuevo turista

¿CÓMO ES?

1. **DIGITALIZADO**
2. **INFORMADO**
3. **BUSCA SEGURIDAD SANITARIA**
 - Información / protocolos
 - Higiene / sanitización
4. **EVITA MASIVIDAD**



¿QUÉ EXPERIENCIAS BUSCA?

- ✓ Naturaleza
- ✓ Aire libre
- ✓ Aventura
- ✓ Astronómica
- ✓ Gastronómica
- ✓ Cultural
- ✓ Rural
- ✓ Enoturismo



**FAMILIAS
&
AMIGOS**



MILLENIALS



**GENERACIÓN X
(1965-1981)**

SEGMENTO NACIONAL

Desafío de los destinos



1. **SEGUIR PRESENTE EN LA MENTE DE LOS VIAJEROS**
2. **MEDIDAS SANITARIAS** (Comunicación y cumplimiento protocolo sanitario)
3. **PROGRAMAS PARA MERCADOS PRÓXIMOS** (Ej. Escapadas)
4. **PROGRAMA DE INTERESES ESPECIALES**
5. **CONTROL DE CANTIDAD DE TURISTAS** (Ej. Machu Pichu capacidad diaria)
6. **REDEFINICIÓN DE RUTAS** (evitar aglomeración en ciertos puntos)
7. **ASOCIATIVIDAD DE DESTINOS Y OFERTA**
8. **TRANSFORMACIÓN DIGITAL**

Brecha digital del turismo en Chile

58%

de las empresas de turismo no tienen página web

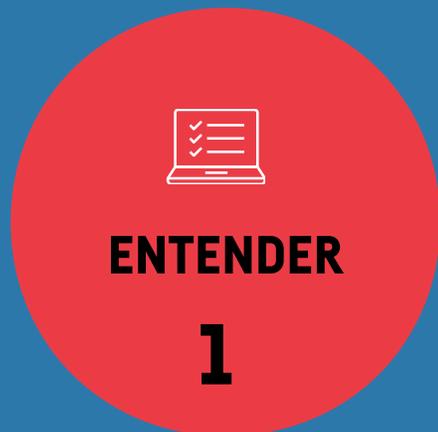
42%

Tienen página web

79%

web no realizan ventas online

Herramientas de Transformación Digital



Digitaliza tu pyme
Chequeo digital
www.chequeodigital.cl

Digitaliza tu pyme
Atrévete digital
www.digitalizatupyme.cl/atrevete-digital/



SIGO tecnología
www.sernatur.cl/sigo/

Centros Extensionistas Tecnológicos
www.ceturunab.cl

SERCOTEC - Ruta digital
<https://www.sercotec.cl/ruta-digital/>

SENCE
Despega Mipe
<https://sence.gob.cl/personas/despega-mipe>



Mipymes soluciones digitales
(Conecta Turismo)
www.conectaturismo.cl

Plataformas de información al turista
www.chilestuyo.cl
www.chile.travel

#ELIGECHILE

Planifica
tu viaje
por **Chile**
desde tu **celular**



Descarga la App
ChileTravel

Chile

chile.travel



DESCARGA GRATUITA
Google Play



DESCARGA GRATUITA
App Store

VERSIÓN BETA

3

MUNICIPIOS Y CONFIANZA



Reactivación

Pilares fundamentales

Sobrevivencia:

Reactíate Turismo y otras medidas de apoyo económico.

Puesta a punto:

Apoyo y acompañamiento en la implementación de las mejoras e inversiones necesarias para cumplir con los protocolos y difusión de las exigencias sanitarias.

Reapertura:

Acompañamiento en el proceso de reapertura gradual y campañas de promoción.

MUNICIPIOS

ACTORES CLAVES EN LA RESTAURACIÓN DE CONFIANZA

- ✓ Gestores del territorio.
- ✓ Difusión de los protocolos de salud.
- ✓ Trabajo con las comunidades comunicando que el turismo va en directo beneficio a su localidad.
- ✓ Sin el apoyo de los municipios la reactivación será aún más difícil.

Recuperar el turismo es tarea de todos



Subsecretaría
de Turismo

Gobierno de Chile

Muchas gracias

#NOSVOLVEREMOSAENCONTRAR

