

# IN554 MODELOS DE GESTIÓN TURÍSTICA

Patricio Majluf A.

Esteban Zárate R.

Semestre Primavera 2005

20-sep-05



UNIVERSIDAD DE CHILE  
DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA INDUSTRIAL  
IN554 MODELOS DE GESTION TURISTICA

# Los consumidores de ocio

---

- Los componentes del gasto
- El modelo de compra
- Modificación de actitudes
- Explosión de las motivaciones del ocio
- Ociotipos



# Los componentes del gasto

---

- Disminución de la importancia del gasto en bienes primarios
- Aumento en gasto en “gustos”
- Aumento de presupuesto en ocio



# El modelo de compra

---

- Cambios en los hábitos de compras
  - Supermercados más pequeños y locales
  - Especialistas y marcas blancas
- Shopping es una nueva actividad
  - Malls
  - Aumento de tiempo de compra
  - Aumento de gasto
  - Mayor frecuencia de visitas
  - Participación familiar



# Modificación de actitudes

---

- Aumento de actividades de ocio y turismo
- Nuevas mezclas de trabajo-ocioso
- Búsqueda de actividades dentro de la vacación
- “Turistas que trabajan”



# Marketing v/s “Promoción”

---

- Conocer al Cliente
- Llevar productos donde está el Cliente
- Diseñar el producto en base al Cliente
- Estructurar políticas de precio hacia el segmento objetivo
- Calidad
- Fidelizar a mis Clientes

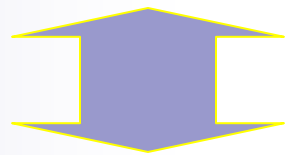
□ Promoción



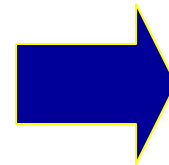
# Marketing v/s “Promoción”

---

Precio	Producto
Plaza	Promoción



Calidad



Fidelización



# Características del Mercado Europeo

---

- Mercado que explica sobre el 60 % del turismo emisor mundial
- Altos niveles de gasto en turismo y ocio
- Fuertes niveles de turismo dentro de la CE





# Ociotipos

---

- Hedonistas
- E-Inquietos
- Trabajoadictos
- Socioactivos
- Implicados
- Rutinarios
- Consolidados
- Pasivos



# Ociotipos

## Hedonistas

### Actividades preferidas

 Entretenimiento y diversión  
 Deporte  
 Relación social

 Actividades educativas  
 Aire libre

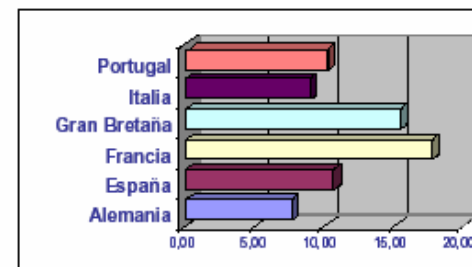
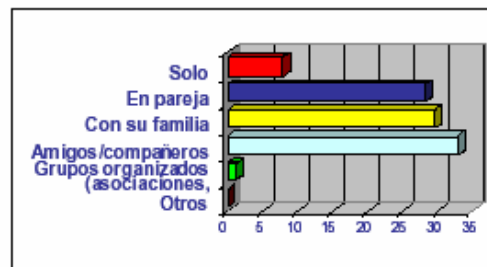
### Características de las actividades preferidas

 Diversión/fiesta  
 Moda

 Innovación/esfuerzo  
 Individual

### Variables demográficas

**Edad:** Menores de 24 años (38%), 25/34 (19%), media = 36  
**Sexo:** Hombres (58%), mujeres (42%)  
**Estado civil:** Soltero (40%)  
**Actividad:** Estudiantes (16%), administrativos, comerciales  
**Nivel de estudios:** Secundaria (43%), Primaria (19%), FP (17%)  
**Nivel de renta:** Medio



### Periodos vacaciones

Un solo periodo = 37%  
 Dos periodos = 29%  
 Más de dos = 34%

### Presupuesto ocio Satisfacción

23%  
 Bastante+ Muy satisfecho = 79%  
 Poco+Nada satisfecho = 9%



# Ociotipos

## E-Inquietos

### Actividades preferidas

*Muchas actividades:*  
Entretenimiento y diversión  
Multimedia  
Actividades educativas  
Sol y playa

Relación social

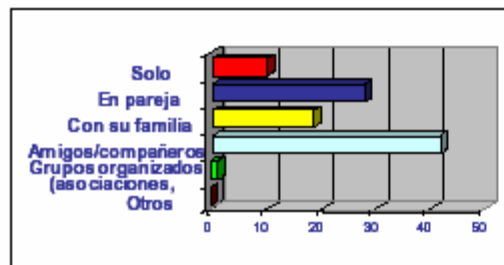
### Características de las actividades preferidas

Diversión/fiesta  
Moda  
Innovación/esfuerzo

Social/grupo

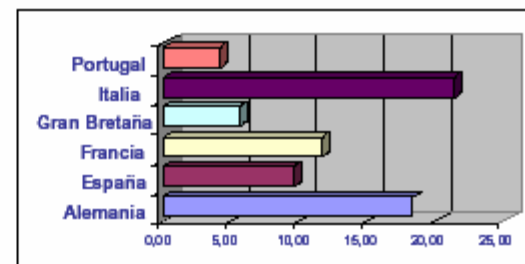
### Variables demográficas

**Edad:** Menores de 24 años (45%), 25/34 (27%), media=30  
**Sexo:** Hombres (49%), mujeres (51%)  
**Estado civil:** Soltero (63%)  
**Actividad:** Estudiantes (24%), administrativos, comerciales  
**Nivel de estudios:** Secundaria (55%), FP (14%), Diplomatura (15%)  
**Nivel de renta:** Medio



### Periodos vacaciones

Un solo periodo = 29%  
Dos periodos = 27%  
Más de dos = 44%



### Presupuesto ocio Satisfacción

27%  
Bastante+ Muv satisfecho = 78%



# Ociotipos

## Trabajoadictos

### Actividades preferidas

Cultura y educación  
(aunque con poca  
intensidad)

El ocio no es prioritario entre  
sus intereses

### Características de las actividades preferidas

Innovación/esfuerzo

Diversión/fiesta  
Moda

### Variables demográficas

**Edad:** 25/34 (23%), 35/44 (20%), media = 44 años

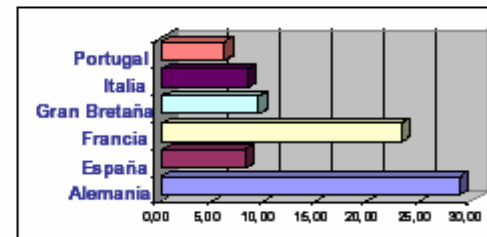
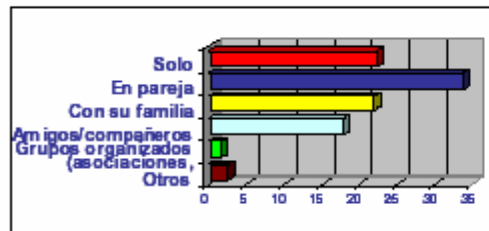
**Sexo:** Hombres (54%), mujeres (46%)

**Estado civil:** Casado (53%)

**Actividad:** Empresarios, profesionales, administrativos, comerciales

**Nivel de estudios:** Licenciatura (18%), Diplomatura (16%), FP (17%)

**Nivel de renta:** Más alto



### Periodos vacaciones

Un solo periodo = 37%

Dos periodos = 25%

Más de dos = 38%

19%

### Presupuesto ocio

### Satisfacción

Bastante+ Muy satisfecho = 75%

Poco+Nada satisfecho = 9%



# Ociotipos

## Socioactivos

### Actividades preferidas

✍  
Relación social  
Sol y playa  
Relax/hedonismo  
Entretenimiento y diversión

✍  
Deporte  
Multimedia

### Características de las actividades preferidas

✍  
Diversión/fiesta  
Social/grupo  
Individual

✍  
Innovación/esfuerzo  
Moda

### Variables demográficas

**Edad:** 25/34 (19%), 35/44 (21%), 45/54 (16%), media = 44

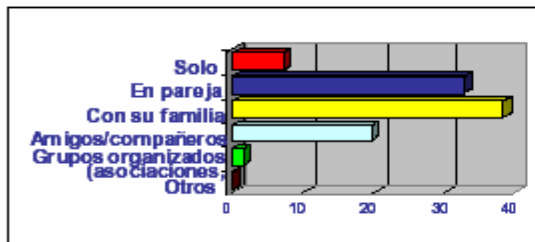
**Sexo:** Hombres (30%), mujeres (70%)

**Estado civil:** Casado (68%)

**Actividad:** Administrativos, comerciales, servicios, jubilados

**Nivel de estudios:** Secundaria (41%), Primaria (22%), FP (17%)

**Nivel de renta:** Medio



### Periodos vacaciones

Un solo periodo = 40%

Dos periodos = 24%

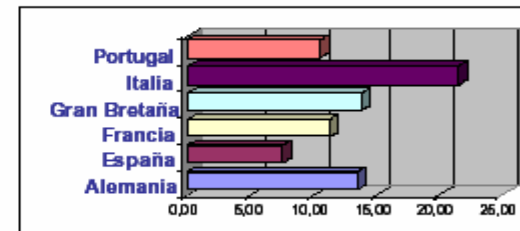
Más de dos = 36%

19%

Bastante+ Muy satisfecho = 77%

Poco+Nada satisfecho = 12%

### Presupuesto ocio Satisfacción



# Ociotipos

## Implicados

### Actividades preferidas

Relax/hedonismo  
Deporte  
Aire libre  
Actividades educativas  
Cultura

Entretenimiento/diversión  
Multimedia pasivo

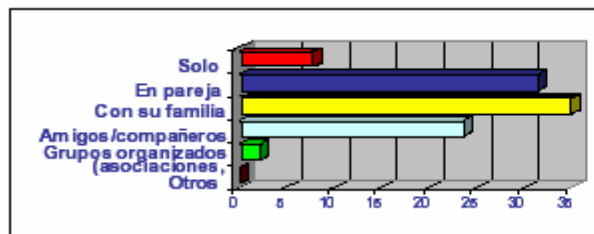
### Características de las actividades preferidas

Innovación/esfuerzo  
Social/grupo  
Barata

Individual  
Diversión/fiesta  
Moda

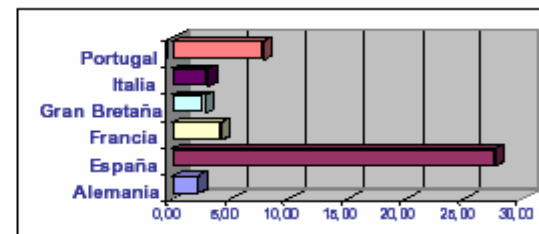
### Variables demográficas

**Edad:** 25/74 (75%), media = 41 años  
**Sexo:** Hombres (53%), mujeres (47%)  
**Estado civil:** Casado (64%)  
**Actividad:** mucha variedad  
**Nivel de estudios:** Secundaria (32%), Primaria (27%), FP (17%)  
**Nivel de renta:** Mediobajo



### Periodos vacaciones

Un solo periodo = 45%  
Dos periodos = 24%  
Más de dos = 31%



### Presupuesto ocio Satisfacción

Bastante+ Muy satisfecho = 70%  
Poco+Nada satisfecho = 10%



# Ociotipos

## Rutinarios

### Actividades preferidas

*Baja intensidad:*  
Deporte  
Actividades educativas  
Multimedia pasivo

Relax/hedonismo  
Cultura

### Características de las actividades preferidas

Moda  
Individual

Barata

### Variables demográficas

**Edad:** 16/54 (79%) (muchísima dispersión), media = 39 años

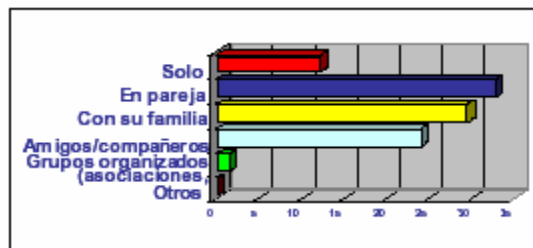
**Sexo:** Hombres (57%), mujeres (43%)

**Estado civil:** Casado (56%)

**Actividad:** Estudiantes, administrativos, comerciales

**Nivel de estudios:** Secundaria (39%), Primaria (21%), FP (17%)

**Nivel de renta:** Medio



### Periodos vacaciones

Un solo periodo = 45%

Dos periodos = 29%

Más de dos = 26%

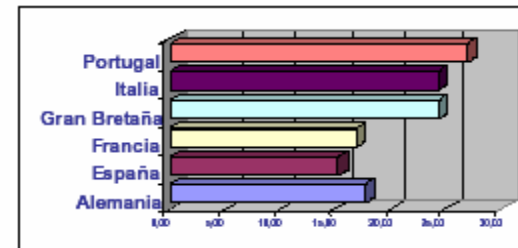
19%

### Presupuesto ocio

### Satisfacción

Bastante+ Muy satisfecho = 77%

Poco+Nada satisfecho = 7%



# Ociotipos

## Consolidados

### Actividades preferidas

Cultura  
Relación social

Relax/hedonismo  
Sol y playa

### Características de las actividades preferidas

Social/grupo  
Innovación/esfuerzo

Barata  
Moda

### Variables demográficas

**Edad:** Mayores de 45 años (61%), media = 50 años

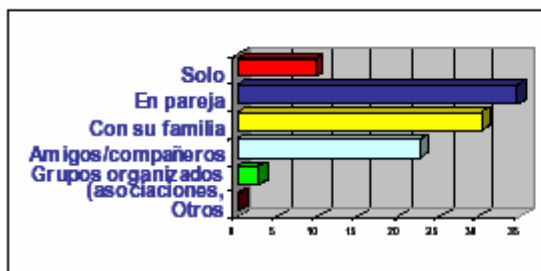
**Sexo:** Hombres (44%), mujeres (56%)

**Estado civil:** Casado (72%)

**Actividad:** Jubilados (22%), profesionales y técnicos, empresarios

**Nivel de estudios:** Licenciatura (17%), Diplomatura (14%), Secundaria (36%), FP (17%)

**Nivel de renta:** Más alto



### Periodos vacaciones

Un solo periodo = 39%

Dos periodos = 20%

Más de dos = 41%

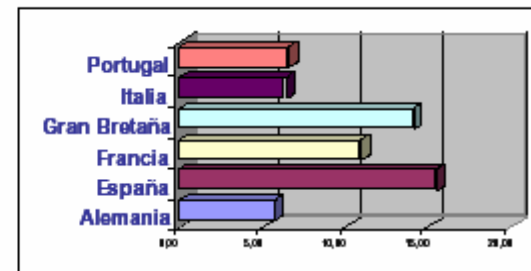
16%

### Presupuesto ocio

### Satisfacción

Bastante+ Muy satisfecho = 79%

Poco+Nada satisfecho = 7%





# Ociotipos

## Pasivos

### Actividades preferidas

Multimedia pasivo  
Relación social

Entretenimiento/diversión  
Actividades educativas  
Deporte

### Características de las actividades preferidas

Social/grupo  
Barata

Innovación/esfuerzo  
Diversión/fiesta

### Variables demográficas

**Edad:** Mayores de 65 años (47%), media = 57 años

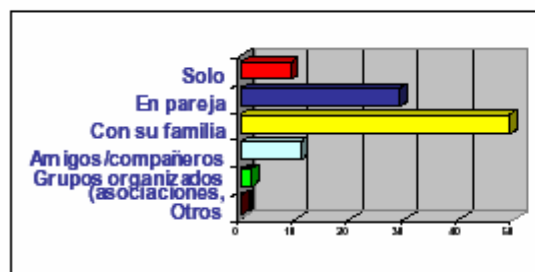
**Sexo:** Hombres (38%), mujeres (62%)

**Estado civil:** Casado (67%), viudo (16%)

**Actividad:** Jubilado (38%)

**Nivel de estudios:** Primaria (46%), Secundaria (26%), sin estudios (12%)

**Nivel de renta:** Más bajo



### Periodos vacaciones

Un solo periodo = 58%

Dos periodos = 24%

Más de dos = 18%

14%

### Presupuesto ocio

### Satisfacción

Bastante+ Muy satisfecho = 56%

Poco+Nada satisfecho = 15%

