



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**CENTRO DE  
INVESTIGACION Y  
DESARROLLO DEL TURISMO**



**2007**

**Director:** Jorge Zamora González  
Casilla 721, Talca, Chile.  
Teléfono: 56.71.200.329 (directo)  
Fono/fax: 56.71.200.310 (mensajes)  
Email: [jzamora@utalca.cl](mailto:jzamora@utalca.cl)

## Introducción

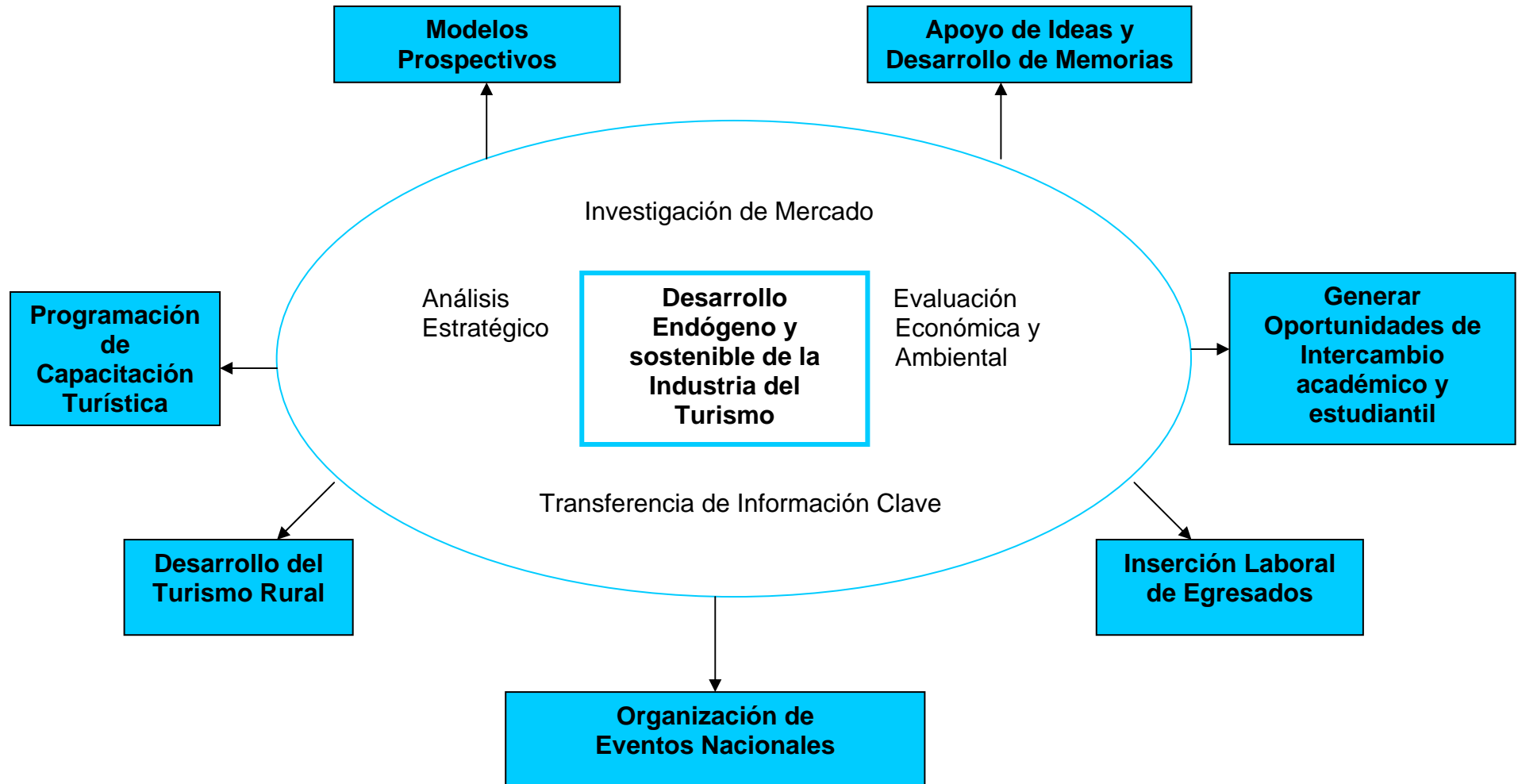
*El Turismo es hospitalidad e integra al conjunto de servicios que atienden las necesidades de las personas fuera de sus hogares, basándose en tres pilares principales: amenidades, acceso y distribuidores que intervienen, la inducen, pero no forman parte de ella. Cada elemento de la industria es un prestador de servicios del complejo sistema turístico, que es influido por factores exógenos no controlables, sintetizados por la Organización Mundial del Turismo (OMT, 1998) citado en Schlüter (2000).*

*Las concepciones ecológicas, junto con la intensificación de la vida urbana y su creciente contaminación atmosférica, así como los cambios de estilos de vida hacia otros más recreacionales, están influyendo sobre la dinámica de la actividad turística. La necesidad de escapar de la rutina diaria y tomar viajes cortos y de fines de semana, que les permita librarse del stress de la vida diaria es propicio para realizar actividades de descanso y recreación.*

*La Organización Mundial del Turismo (OMT) predice que el número de turistas internacionales ascenderá a casi 1,6 miles de millones en el año 2020 y que los ingresos por turismo internacional superarán los 2.000 millones de dólares. El crecimiento estimado de un 4,5 % anual de las llegadas de turistas internacionales en todo el mundo planteará enormes desafíos y oportunidades a aquellas regiones y países que quieran beneficiarse del turismo evitando sus repercusiones negativas. Estimándose además que esta Industria da empleo en todo el mundo a 192,2 millones de personas. Para el año 2010, esta cifra debería ascender a 251,6 millones de puestos de trabajo, lo que se aprecia como uno de los sectores que crea más empleos y cada vez de mayor calificación. (Organización Internacional del Trabajo, 2001)*

*El Turismo en Chile y sus actividades vinculadas representan el 4,2% del valor agregado total de la economía chilena o PIB. Cada año Chile recibe unos 1,75 millones de turistas extranjeros generando unos US\$ 1.100. En temporada alta se emplean alrededor de 160.000 personas y en temporada baja a 140.000, lo cual representa el 3,0 y 2,8 % respectivamente del empleo total nacional. Según el Ministerio de Economía, este sector genera dos veces más empleo por unidad de capital invertido que el promedio de los sectores restantes (García, 1997). El Consejo Superior de Turismo, CONSETUR, estima que esta actividad vive una fase expansiva superior al ritmo de crecimiento nacional en el 2005.*

## Esquema del Objetivo Principal y los Objetivos Específicos del CIDETUR



## Explicación de los Objetivos de CIDETUR:

### 1. Objetivo Principal de CIDETUR:

**CIDETUR** tiene como propósito constituir un programa que contribuya al **desarrollo endógeno y sustentable de la Industria del Turismo en Chile** generando liderazgo nacional, para cumplir tal objetivo requiere de **investigación de calidad** que identifique segmentos y nichos más promisorios del mercado dándole ventajas competitivas y sustentabilidad al sector; **análisis estratégico** para el desarrollo de nuevos productos que sean mas vulnerables a los atractivos y establezca su capacidad de carga, y una **evaluación económica y ambiental** que aporten con **información o conocimiento clave de la industria** del Turismo para una eficaz gestión pública y privada lo que le permiten proponer políticas oportunas.

### 2. Objetivos Específicos de CIDETUR:

Dentro de los Objetivos específicos de CIDETUR se encuentran:

- a) **Desarrollar modelos prospectivos de sistemas de gestión** fomentando el espíritu innovador y facilitando el encadenamiento de la actividad Turística sobre diversos destinos frágiles.
- b) Identificar las barreras a la incorporación de la mujer y de los jóvenes a la Gestión Turística, favoreciendo el **desarrollo del Turismo Rural**.
- c) Diseñar y ofrecer **programas de capacitación** para la Planificación y Gestión Turística.
- d) **Organizar eventos nacionales** que generen una instancia de contacto entre investigadores, profesionales, empresarios, servidores públicos y municipales para promover el amplio intercambio de experiencias e ideas sobre los problemas emergentes más relevantes sobre el desarrollo sustentable de la Industria Turística.
- e) Apoyar con **ideas y desarrollo innovadores de proyectos de memoria** en estudiantes de pregrado y postgrado relacionados a las líneas específicas de investigación de CIDETUR.
- f) Promover y establecer programas de prácticas profesionales facilitando la **inserción laboral de egresados** dentro de CIDETUR.
- g) Generar oportunidades para el **intercambio internacional académico y de estudiantes** de doctorado y magíster de otras universidades realicen sus proyectos a través de estadías supervisadas. Por ejemplo el Programa ECOS-CONICYT, Consejo Británico.

### **3. La Organización:**

CIDETUR es parte de los Programas de Investigación de la Universidad de Talca, basado en la Facultad de Ciencias Empresariales con el apoyo de académicos de las Facultades de Ingeniería Forestal, Instituto de Estudios Humanísticos Abate Juan Ignacio Molina, Universidad Austral, Universidad de Avignon.

### **4. Actividades realizadas por la Universidad de Talca como aporte al desarrollo del Turismo:**

En el marco del Convenio de Cooperación entre la Universidad de Talca y el SERNATUR Región del Maule, la Universidad ha desarrollado variadas actividades, entre las que se pueden destacar:

#### **a) Programas y Proyectos de Investigación:**

- ❖ 2003 – 2004: Investigación de las Causas de la Lealtad del Turista. DIAT, Dirección de Investigación, Universidad de Talca.
- ❖ 2002 – 2003: Estudio Estrategia de Desarrollo Turístico para la Zona del Secano Maule Sur. Asociación de Municipalidades de Chanco, Cauquenes, Pelluhue, Empedrado y San Javier. Financiado por Programa Prorural.
- ❖ 2000 – 2003: Programa de Vínculos Académicos Investigación y Desarrollo del Turismo. Universidad de Talca, Universidad de Nottingham, Universidad del South Bank y Universidad de Roehampton, Londres. Consejo Británico.
- ❖ 1998 – 1999: Centro de Investigación y Desarrollo del Agroturismo. Financiado por FONDEF, Proyecto N°D97F1077.

#### **b) Publicaciones:**

- Zamora J. y Barril M. E. (2007) "Turismo y Vino. Un estudio formativo sobre la evolución de las Rutas del Vino en Chile" Revista Estudios y Perspectivas en Turismo, Centro de Estudios e Investigación en Turismo CIET. (Aceptado para publicación en Vol. 16, N° 2, Abril, pp 173-194, 2007)

- Zamora J. y Lacoste P. (2006) "Tourism and Wine: A marriage of convenience or true love?" Journal of Wine Research (paper en revisión, Diciembre, 2006)
- Zamora J. and Bravo M. (2005): "Wine, product differentiation and tourism: The case of Chile and the Maule Region". Revista Universum, Universidad de Talca, Vol. 20, n° 2, pp 299 – 315.
- Bravo M., Vásquez A. y Zamora J. (2005). "Lealtad en el aire: Factores reales y ficticios de la formación de lealtad del pasajero de líneas aéreas". Revista Estudios y Perspectivas en Turismo, Centro de Estudios e Investigación en Turismo, CIET. Vol. 2, n° 2, pp 101-126.
- Zamora J., Valenzuela F. y Vásquez A. (2004). "Influence of Household Origin and Social Class on Grassroots Tourism: Evidence from Chile". Journal of Travel Research, Vol. 42, N° 4, May, 2004, pp 421-425.
- Zamora J., Vásquez A., Morales F. y Cisternas C. (2004). "Proceso de Lealtad del Huésped: Teoría y Prueba Empírica." Revista Estudios y Perspectivas en Turismo, Centro de Estudios e Investigación en Turismo, CIET, Vol. 13, N°3 y 4, pp 197-221.
- Zamora, Opazo, Fuenzalida y Loyola (2003). "Turismo Juvenil: ¿Vacaciones Familiares o Independientes?" Estudios y Perspectivas en Turismo, CIET, 12, N° 3 y 4, Julio-Oct. 2003. 15 p.
- Zamora J., Del Pino F. y Cerda C. (2003). "Centro de Compras Escolar para Giras de Estudio. El caso de colegios de Talca". Estudios y Perspectivas en Turismo, CIET, Vol. 12, N° 1 y 2, 2003, pp 116-128.

### **c) Memorias de Grado:**

#### **i. Memorias dirigidas por el profesor Zamora:**

1. Andrades (2006). "Diseño e Implementación de un Indicador de Calidad de Servicios en Areas Silvestres Protegidas por el Estado. El Caso de la Reserva Nacional Siete Tazas".
2. Cerpa y Zúñiga (2006). "Elaboración de Pladetur para comuna de Talca".
3. Gajardo y Gajardo (2006). "Diseño de Pladetur para la comuna de Curepto, Región del Maule".
4. González y Rodríguez (2006). "Hacia el entendimiento del viajero terrestre. Lealtad y compra electrónica de pasajes trayecto Talca-Santiago-Talca".

5. Baehr C. y Villaseca P. 2006. "Prospección industrial de proyecto ruta patrimonial de los museos en la Región del Maule".
6. Cerda J. y González P. (2005). "Diagnóstico del visitante estival y propuestas de gestión para el desarrollo turístico de la Ruta del Descanso, Comuna de Colbún."
7. Sandoval A. (2004). "Formulación de un Prototipo Probado y Mejorado, a través del Método Investigación- Acción, de Producto Turístico Orientado al Adultos Mayores, en Curepto".
8. Arellano V. y Gutiérrez A. 2004. "Propuesta de un plan integrado de marketing de turismo endógeno para la comuna de Chanco en el período no estival".
9. Rojas R. y Valenzuela M. 2004. "Percepción de los visitantes y oferentes sobre la calidad de la planta turística actual en la comuna de Curepto, período Septiembre-Octubre 2004. Díaz R. (2004). "Determinación de las variables que influyen en la lealtad de los clientes de restaurantes de Talca".
10. Rodríguez, P. 2003. "Exploración de Necesidades de Capacitación Percibidas por Empresarios del Turismo Rural en la Zona del Secano Maule Sur, Región del Maule".
11. Bravo, M. y Molina, K. 2002. "Identificación de Factores Determinantes de la Lealtad del Consumidor en el Mercado de Pasaje Aéreo Internacional en Chile".
12. Cisterna, C. y Morales, F. 2002. "Caracterización de la lealtad del huésped en el servicio de alojamiento turístico tipo hotel : tres casos de estudio en Chile".
13. Aliaga, K y Becerra, V. 2002. "Determinantes de la Lealtad hacia las Destilaciones Turísticas. El caso de las familias de Clase Alta y Media de Talca, Chile".
14. Duarte, N. 2002. "Centro de Compras del Turismo Escolar. El Caso de los Colegio Municipalizados".
15. Arraigada, F. y Soto, C. 2002. "Prospección de la Conducta Vacacional Del Profesional Alemán, con Especial Énfasis Hacia el Turismo Rural en la Séptima Región".
16. Gaete, L. 2002. "Prospección de un Prototipo de Ruta Turística del Vino para la Ciudad de Cauquenes".
17. Forissier, L. y Peña, F. 2002. "Diseño y propuesta de un prototipo consensual coordinador de eventos entre Hoteleros y productores de acontecimientos para la ciudad de Talca".
18. Ibáñez, L. y Leiva, M. 2002. "Prospección de la necesidad de formación de técnicos en servicios turísticos para la explotación turística del Radal Siete Tazas: Liceo Polivalente de Molina".
19. Ortiz, C. 2001. "Diseño de un producto de agroturismo a través de prospección de prototipos".
20. Medel, C. y Moreno, P. 2001. "Percepción del residente de Pichilemu, sobre los posibles efectos del turismo en la comunidad local".
21. Leyton, C. y Santana, C. 2001. "Grado de aceptación del agroturismo en los jóvenes de Talca pertenecientes a los G.S.E. ABC1 C2 C3".

22. Cerda, C. y Del Pino, F. 2001. "Requerimientos turísticos de los estudiantes de enseñanza media para su gira de estudios y roles funcionales del centro de compra: El caso de colegios particulares y particulares subvencionados de la ciudad de Talca".
23. Baeza, L. y Piña, K. 2001. "Proposición de las características de un Programa de Estadía para estudiantes Alemanes, de la Universidad de Hanover y la Universidad de Dresden en Chile".
24. Albornoz, R. 2001. "Análisis funcional de las agencias de viajes/turismo en la provincia de Concepción: Proyecto de Investigación y Desarrollo del Turismo CIDETUR".
25. Gómez, P. y Maturana, D. 2001. "Elaboración de prototipo viable de una Organización Asociativa Turística Privada para la Región del Maule".
26. Gutiérrez, C. y Madrid, V. 2001. "Exploración del efecto Vebleniano y Etéreo sobre la Toma de Decisiones Vacacionales de los grupos socioeconómicos ABC1 y C2C3 el caso de Talca".
27. Maturana y Castilla. 2001. "Diseño de Propuesta de Organización Asociativa Turística Consensuado".
28. Sepúlveda y Soto. 2001. "Estudio del Mercado Actual y Potencial para Productos de Turismo Histórico-Cultural para Talca".
29. Cáceres y Ruiz. 2001. "Estudio de la Población de Camping de la Zona Precordillerana de Linares, Sector Ribera del Río Achibueno/ Temporada Estival"
30. Espinoza y Orellana. 2000. "Turismo Para El Adulto Mayor Activo. Conducta y Actitudes Vacacionales en Talca".
31. Fuenzalida y Opazo. 2000. "Conducta Vacacional de los Jóvenes De Talca Pertenecientes a los GSE: ABC1 y C2C3".
32. Lara M. 2000. "Influencia del Origen del Jefe De Hogar en el Destino Vacacional de las Familias Pertenecientes a los GSE. Alto y Medio de Talca".
33. Canales S. 1999. "Caracterización de Veraneantes en Siete Comunas de la Región del Maule y Perfil Comparativo en la Latitud 36°".
34. Abarca y Rodríguez. 1999. "Actitudes De Los Empresarios Frente al Turismo En las Comunas de Chanco, Colbún, San Clemente, San Javier, Pelluhue, Constitución y Linares".
35. Barriga y Silva. 1999. "Diagnóstico del Comportamiento Vacacional y Prospección de Aceptabilidad del Agroturismo para la Región del Región del Maule, entre los GSE: ABC1, C2 y C3 de la Ciudad De Santiago".
36. Pizarro y Soto. 1999. "Comportamiento Vacacional de las Familias Talquinas de GSE: ABC1 y C2C3".
37. Díaz y Romo. 1999. "Grado de Aceptación del Agroturismo en las Familias Talquinas de GSE: ABC1 y C2C3".
38. Grez, Ortega y Vargas. 1998. "Diseño y Prueba de Prototipo de Servicio de Agroturismo para San Clemente".



## **ii) Memorias dirigidas por otros profesores:**

1. Moris Vidal, Josseline; Silva Hata, Maria Paz; Rojas Méndez, José (Prof. Guía). 2005. "Análisis cualitativo del concepto marca - lugar (place branding)".
2. Deick Yanez, Gustavo Nais; Jara Novoa, Paula Andrea; Ruiz Valdés, Reinaldo (Prof. Guía). 2004. "Institucionalidad, políticas públicas y competitividad en la Región del Maule".
3. Monsalve Verdugo, Manuel; Bustamante Ubilla, Miguel (Prof. Guía). 2002. "Lineamiento base para elaborar Pladetur a la Ilustre Municipalidad de San Clemente".
4. Garrido Aravena, José Marcos; Mundigo Powdicht, Nicolás Eduardo; Valenzuela Abarca, Fredy (Prof. Guía). 1999. "Análisis situacional y plan de marketing Complejo Turístico Cabañas Colbún".

## **d) Participación en Programas de Extensión:**

- Comité de Calidad para los Servicios Turísticos de la Región del Maule. (2005-2007)
- Organizador de Talleres y Mesas de Negocios Público-Privados, Ruta de la Independencia Región del Maule. (2006-2007)
- Comisión del Corredor Bioceánico Paso Pehuenche. (2005-2007)
- Integrante Comité Ejecutivo del Consejo Asesor de Turismo, Región del Maule. (2004-2007)
- Integrante de la Directiva de la Red Ciudadana Ruta de la Independencia, Región del Maule (2005-2006)
- Publicación de artículos sobre Turismo de Intereses Especiales en Diario el Centro de Talca. (2005-2006)
- Estadías en Francia y Reino Unido, (2005)
- Visitas a Sedes de la OMT en Europa (2005)
- Comisión del Sendero de Chile para la Provincia de Linares. (2004-2005)
- Integrante de la Comisión de Normas de Calidad de Servicios Turísticos, INN, SERNATUR, CORFO (2004-2006).
- Integrante de Mesas de Trabajo regional y nacional sobre el Agroturismo. FIA. (2005)
- Representante de la Universidad de Talca en el Comité de Asesor de Áreas Silvestres Protegidas por el Estado, Región del Maule. (2004-2007)
- Representante de la Universidad de Talca en el Consejo Asesor de Turismo, Región del Maule.
- Integrante del Comité de Normas para Servicios de Hospedaje y Guías de Turismo Ecológico y de Aventura.

- Integrante de Mesas de Trabajo de Turismo Regional, Talca. (2001- 2004)

#### **e) Presentaciones a Eventos Científicos en Turismo:**

- Zamora J., Vásquez A. (2006). “Resultados de aplicaciones del modelo de lealtad A-V en sector turismo”. Simposium en 1° Congreso de Psicología, UTALCA, Talca, Chile.
- Zamora J., Barril M. (2006). “Turismo y Vino: ¿Amor eterno o matrimonio por conveniencia?”. Seminario Iberoamericano de Viticultura y Ciencias Sociales. Universidad de Talca, Noviembre, Chile
- Zamora J., Vásquez A, Morales F. Guibert N. y Arce O. (2006): “¿Existe lealtad en las compras de vino? Un estudio exploratorio de la racionalidad del comprador. Ponencia al VII Seminario Iberoamericano: “Viticultura y Ciencias Sociales”, Universidad de Talca, Chile, 3 y 4 de Enero de 2006.
- Zamora J., Barril M., León A. (2005). “Potencial Turístico de la Región del Maule. Un caso de FODA regional para el desarrollo endógeno sustentable”. Ponencia a las VI Jornadas de Cordillera Sur, Jornadas del Corredor Bioceánico Paso Internacional El Pehuenche. San Javier. 25 Noviembre 2005.
- Zamora J., Lizana J., Araya C., León A. (2005). “¿Influyen los viajes turísticos sobre la calidad de vida de los adultos mayores?”. Ponencia a las VI Jornadas de Cordillera Sur, Jornadas del Corredor Bioceánico Paso Internacional El Pehuenche. San Javier. 25 Noviembre 2005.
- Zamora J. (2005). “Formación de lealtad en restaurantes”. Ponencia al Congreso de CLADEA 2005. Universidad de Chile, Santiago, Chile.
- Zamora J. (2004). “Wine Product Differentiation and Wine Tourism: Exploring the case of Chile and the Maule Region” WINE IN THE WORLD: History, Management and Trade, First Conference, Universidad de Avignon, Avignon, Francia. 2 al 4 Marzo 2004.
- Zamora J. (2003). “Exploración del Modelo de Vásquez sobre Causas de Lealtad del Turista. (presentación en panel especial). American Marketing Association Conference. Orlando, EEUU, Enero, 2003.
- Zamora J. (2002). “Centro de Compras Escolar Para las Giras de Estudio. El Caso de Colegios Particulares y Subvencionados de Talca, Chile”. V Jornadas de Investigacion Accion en Turismo. Mar del Plata, Argentina, 29, 30, 31 de Mayo y 1 de Junio de 2002.
- Zamora J. (2001). “Barreras al Desarrollo del Turismo en la Región del Maule”. 1° Congreso de Empresarios Turísticos de la Región del Maule, SERNATUR. Quinamávida, Chile, Diciembre, 2001.
- Zamora J. (2001). “¿Existe un Centro Compras de Turismo Escolar?. El caso de los Colegios privados de Talca, Chile”. 3° Congreso Latinoamericano de Investigación Turística. Universidad Austral Valdivia, Chile. 31 de octubre al 4 de Noviembre del 2001.

- Zamora J. (2001). "Prospección del Turismo de Retorno al Terruño. El Caso de los GSE Altos y Medios de Talca". V Encuentro de Académicos de Marketing. Universidad de Talca. Talca, 27 y 28 de Septiembre, 2001.
- Zamora J. (2001). "Exploring Veblen Effect over Perception of Tourism Destinations. The case of Upper and Middle class groups in Santiago, Chile. [no presentado personalmente]. Congreso BALAS 2001. Universidad de San Diego, EEUU, San Diego, EEUU. Abril, 2001.
- Zamora J. (2000). "Conociendo el mercado por Agroturismo: El caso de los grupos altos y medios de Santiago". IV Seminario Internacional de Turismo Rural. Universidad Austral Pinto, Chillán, Chile, Noviembre, 2000.
- Zamora J. y Rojas G. (2000). "Positioning Tourism Destinations. The case of upper and middle class preferences in Santiago, Chile". Ponencia a CLADEA 2000. Universidad de Deusto, Barcelona. Septiembre 2000.
- Zamora J. (2000). "Host Community and Tourists Relationship. The case of the Maule Region, Chile". 10º Congress of Hospitality Management and Tourism, CHME. University of South Bank, Londres. Abril, 2000. [no presentado personalmente].
- Zamora J. (2000). "Percepción del Campo como Destinación Turística. El Caso de los GSE Altos, Medios y Medios Bajos de Santiago, Chile". 51º Congreso de Sociedad Agronómica. Universidad de Talca. Talca, Nov., 2000.

#### **f) Asesorías Realizadas**

CIDETUR ha asistido el desarrollo de varios proyectos turísticos individuales, tales como:

- I. El acceso al Concurso Capital Semilla de SERCOTEC del alumno Felipe Muñoz con su proyecto seleccionado de Turismo Escolar Cultural.
- II. Orientación de la idea de proyecto de Cicloturismo Ecológico por grupo de alumnos.
- III. Asesoría en el diseño e implementación de proyecto de turismo de intereses especiales COAGROTUR.
- IV. Asesoría en el diseño de proyecto de turismo de intereses especiales PROFO de CORFO FRONTERA SUR.
- V. Asesoría en diseño de propuesta de Licitación para programa de capacitación a líderes de 7 comunas del sector costero de la Región del Maule en gestión turística. FOSIS.

#### **g) Organización de Eventos Nacionales**

I Congreso de la Sociedad de Investigadores en Turismo de Chile. Organiza CIDETUR. 28 y 29 de Mayo 2007. Universidad de Talca.

#### **h) Participación en Propuestas y Licitaciones Públicas recientes:**

- Propuesta para Proyecto FNDR. Observatorio Turístico para la Región del Maule. 2007.
- CORFO, Programa INNOVACHILE: Desarrollo de una Plataforma para la Difusión y Promoción de Opciones de inversión en la Planta Turística de O'Higgins. 2007
- CORFO, Programa INNOVA CHLE: Desarrollo de Plataformas de Información para la Difusión de Oportunidades de Inversión en Planta Turística para la Ruta de la Independencia, Región del Maule". (Marzo, 2006).
- ECOS-CONICYT: Propuesta de Intercambio Académico entre las Universidades de Avignon-Universidad de Talca, "Desarrollo del Turismo Sostenible. Análisis comparativo Chile-Francia". (Marzo 2006).
- CORFO, Región del Maule: Programa de Capacitación a Empresarios del PROFO FRONTERASUR. 2005.
- SERCOTEC Región Metropolitana, Programa Chile Emprende: Proyecto de Difusión de la Ruta del Sol (provincias de Melipilla y de Talagante. Código EBI 30044774). 2005.
- Municipalidad de Talca: Diseño y Formulación de Preparación de Plan de Desarrollo Turístico Sustentable de la Comuna de Talca. 2005.
- Municipalidad de Colbún: Formulación Propuesta de Programa de Capacitación "Desarrollo Turístico Estratégico en la comuna de Colbún". 2005.
- Propuesta base para proyecto FNDR. Observatorio Turístico para la Región del Maule. 2005.