

INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2003

| | | | |
|------------|--|----------|----|
| MINISTERIO | Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción | PARTIDA | 07 |
| SERVICIO | Servicio Nacional de Turismo | CAPÍTULO | 09 |
| PROGRAMA | | PROGRAMA | |

| Nº | Producto Estratégico al que se Vincula | Indicador | Notas | Fórmula de Cálculo | Efectivo 1999 | Efectivo 2000 | Efectivo 2001 | Estimado 2002 | Meta 2003 |
|----|--|--|-------|--|---------------|------------------|--------------------|--------------------|-------------------|
| 1 | Institucional | Calidad Porcentaje de reclamos recibidos respecto de año base | Si | $(\text{N}^\circ \text{ de reclamos recibidos año } t / \text{N}^\circ \text{ de reclamos año base}) * 100$ | n.c. | n.c. | 14.7 % | 13.3 % | 10.0 % |
| 2 | Información Sectorial | Calidad Porcentaje de respuestas oportunas a consultas normales a través de sitio Web | Si | $(\text{N}^\circ \text{ de respuestas oportunas año } t / \text{N}^\circ \text{ de consultas a través del sitio web en año } t) * 100$ | n.c. | n.c. | 100.0 % | 52.3 % | 72.8 % |
| 3 | Promoción del turismo a nivel internacional (Participación en actividades de difusión (Ferias, Workshops)) | Economía Porcentaje de aporte efectivo de agentes privados a las campañas de promoción anual del sector turismo | Si | $(\text{Suma (Montos aporte externo efectivo)} / \text{Suma (Valor de campañas)}) * 100$ | 64.0 % | 55.0 % | 55.0 % | 65.0 % | 65.0 % |
| 4 | Turismo Interno (Programas Especiales (Adulto Mayor)) | Eficacia Tasa de variación de adultos mayores que participan en programas turísticos | Si | $[(\text{N}^\circ \text{ adultos mayores en programas turísticos año } t / \text{N}^\circ \text{ adultos mayores en programas turísticos año } t-1) - 1] * 100$ | n.c. | 41.7 % 1700.0 | 595.1 % 11815.0 | 114.5 % 21700.0 | 69.1 % 36700.0 |
| 5 | Turismo Interno (Programas Especiales (Adulto Mayor)) | Calidad Porcentaje de beneficiarios que califica el Programa Vacaciones Tercera Edad como "Satisfactorio" o "Muy satisfactorio" | Si | $(\text{N}^\circ \text{ beneficiarios que califica el Programa como "Satisfactorio" o "Muy satisfactorio"} / \text{N}^\circ \text{ total de beneficiarios encuestados}) * 100$ | n.c. | n.c. | 87.00 % | 88.00 % | 89.00 % |

| Nº | Producto Estratégico al que se Vincula | Indicador | Notas | Fórmula de Cálculo | Efectivo 1999 | Efectivo 2000 | Efectivo 2001 | Estimado 2002 | Meta 2003 |
|----|--|--|-------|---|----------------------|--------------------|---------------------|---------------------|-------------------|
| 6 | Institucional | Economía Tasa de variación anual de ingreso de divisas al país por concepto de Turismo Receptivo. | Si | $((\text{Monto total de divisas ingresadas al país en año } t / \text{Monto total de divisas ingresadas al país en año } t-1) - 1) * 100$ | -15.49 % 897.60 | -7.94 % 826.30 | -4.66 % 787.80 | -22.57 % 610.00 | 4.10 % 635.00 |
| 7 | Institucional | Eficacia Tasa de variación anual de ingreso de turistas provenientes de América del Norte | Si | $((\text{N}^\circ \text{ de turistas provenientes de América del Norte ingresados al país año } t / \text{N}^\circ \text{ de turistas provenientes de América del Norte ingresados al país año } t-1) - 1) * 100$ | -2.1 % 0.0 | 7.8 % 0.0 | 2.9 % 0.0 | -7.7 % 0.0 | 3.7 % 0.0 |
| 8 | Institucional | Eficacia Tasa de variación anual de ingreso de turistas provenientes de Europa | Si | $((\text{N}^\circ \text{ de turistas provenientes de Europa ingresados al país año } t / \text{N}^\circ \text{ de turistas provenientes de Europa ingresados al país año } t-1) - 1) * 100$ | -0.9 % 213543.0 | 7.6 % 229690.0 | 3.6 % 237856.0 | -9.6 % 215000.0 | 4.7 % 225000.0 |
| 9 | Institucional | Eficacia Tasa de variación anual de ingreso de turistas provenientes de América del Sur | Si | $((\text{N}^\circ \text{ de turistas provenientes de América del Sur ingresados al país año } t / \text{N}^\circ \text{ de turistas provenientes de América del Sur ingresados al país año } t-1) - 1) * 100$ | -10.0 % 1182149.0 | 7.5 % 1270192.0 | -2.5 % 1238462.0 | -24.1 % 940500.0 | 1.0 % 950000.0 |

Notas

Nota del indicador 1 :

Año base: 2000. N° de reclamos recibidos: 150.

Nota del indicador 2 :

El resultado alcanzado el año 2001 se explica porque el registro de consultas comenzó a funcionar en los tres últimos meses de ese año, en que el número de consultas fue bajo, en comparación con los períodos anuales 2002 y 2003.

Nota del indicador 3 :

Programa evaluado en 1999 por el programa de Evaluación de Proyectos Gubernamentales de la Dirección de Presupuestos.-

El año 1999 fue excepcionalmente bueno, ya que se recibió un aporte extraordinario de M\$ 384.284, con ocasión de la realización en Chile, de la Asamblea General de la Federación Española de Agencias de Viajes (FEAAV99), participando alrededor de 600 agentes españoles. A partir del año 2000 retoma niveles comprometidos atendiendo a lo establecido en la ley de transferencia y al compromiso de incremento del sector privado a las acciones de promoción.

Nota del indicador 4 :

Hasta el año 2000 se realizaba sólo el programa Adulto Mayor. A partir del año 2001 se formula un nuevo programa denominado "Vacaciones Tercera Edad", aportando el Estado un 40% del valor del viaje, haciendo exitosa la participación de Adultos Mayores, tanto por las características de los valores como destinos definidos en el programa, incrementándose el número de adultos mayores participantes en el año de inicio en un 595,1%

Nota del indicador 5 :

Para la evaluación de cada uno de los aspectos que constituyen el servicio que se prestó a los usuarios a través del programa, se construyó un "Índice de Satisfacción" en base a un modelo de investigación denominado "Satisfactor", que permite medir el nivel de impacto de los niveles de satisfacción de los clientes. La puntuación del índice varía entre 1 a 100 puntos. Mayor o igual a 85,5 es igual a "Muy Satisfactorio". Entre 73,3 y 85,5 es igual a "Satisfactorio", y por debajo del 73,3, equivale a "Insatisfactorio".

Nota del indicador 6 :

Indicador variable de acuerdo a las circunstancias económicas y de seguridad imperantes en el mundo.

En el año 1999 tuvo una considerable baja debido a que Argentina, mercado del cual Chile ha sido tradicionalmente bastante dependiente, redujo su contribución en forma significativa.

En el año 2002 también hubo un considerable descenso como consecuencia de los atentados terroristas ocurridos en Nueva York en el año anterior.

En los años 2000 y 2001 también se observó una baja sostenida debido al encarecimiento de los servicios turísticos chilenos en los destinos tradicionalmente visitados.

Nota del indicador 7 :

En el año 2002 se estima una baja considerable, producto de los hechos ocurridos en las Torres Gemelas de Nueva York.

Nota del indicador 8 :

El año 2002 tiene una baja considerable de llegadas de turistas europeos, debido a la inseguridad en la utilización de vías aéreas de larga distancia.

Nota del indicador 9 :

El año 1999, tuvo una baja considerable en la llegada de turistas argentinos como consecuencia de los altos precios en los servicios turísticos chilenos en los destinos tradicionalmente visitados, prefiriendo los mercados de Uruguay y Brasil.

El año 2002 hay una caída significativa de llegada de turistas provenientes principalmente de Argentina, debido a la situación política y económica que atraviesa dicho país.