



Investigaciones Geográficas (Mx)

ISSN: 0188-4611

edito@igg.unam.mx

Instituto de Geografía

México

Portal Valenzuela, Belfor Fernando; Espinoza Ramírez, Juan Carlos; Carreño Zúñiga, Marisa  
Impacto de la demanda de un turismo social en la sustentabilidad de la actividad en el balneario de El  
Quisco, Provincia de San Antonio – Chile  
Investigaciones Geográficas (Mx), núm. 83, 2014, pp. 102-115  
Instituto de Geografía  
Distrito Federal, México

Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=56930750008>

- Cómo citar el artículo
- Número completo
- Más información del artículo
- Página de la revista en redalyc.org

redalyc.org

Sistema de Información Científica  
Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal  
Proyecto académico sin fines de lucro, desarrollado bajo la iniciativa de acceso abierto

## **Impacto de la demanda de un turismo social en la sustentabilidad de la actividad en el balneario de El Quisco, Provincia de San Antonio – Chile**

Recibido: 3 de diciembre de 2012. Aceptado en versión final: 15 de marzo de 2013.

Belfor Fernando Portal Valenzuela\*

Juan Carlos Espinoza Ramírez\*

Marisa Carreño Zúñiga\*

**Resumen.** La zona costera central de Chile experimenta todos los veranos los efectos de un turismo social y masivo, el cual se manifiesta por la presencia de visitantes en su gran mayoría de bajos ingresos económicos, provenientes de la zona central de Chile, donde existe la mayor concentración demográfica.

Los turistas muestran un aumento constante todos los años a pesar de la congestión y saturación de los recursos turísticos disponibles; contraviniendo de esta manera los modelos de demanda turística clásicos, en los cuales los visitantes enfrentados a esta realidad emigran hacia otros destinos menos congestionados.

Se ha elegido el balneario de El Quisco situado en la Región de Valparaíso por ser representativo de este proceso de socialización masiva de la zona costera.

El objetivo principal de esta investigación es conocer la composición de la demanda generada por el turismo

social, determinando su naturaleza e identificando los elementos y factores que explican su comportamiento y que están asociados al origen, desplazamiento, permanencia, fidelidad, lazos sociales, género, ingresos económicos, capacidad de consumo y grados de satisfacción respecto a la oferta turística, como son: playas, equipamiento e infraestructura.

Comprender el comportamiento de la demanda turística es fundamental, ya que posibilitará estructurar políticas que sirvan de base a la formulación de un plan de ordenación para el desarrollo sustentable del turismo social en el balneario, permitiendo que la población más pobre pueda acceder a un tiempo de recreación de mejor calidad.

**Palabras clave:** Turismo sustentable, gestión ambiental, medio ambiente.

---

\* Universidad de Santiago de Chile, Av. Bernardo O'Higgins 3363, Estación Central, 56-02-7182232. E-mail: belfor.portal@usach.cl

Cómo citar:

Portal Valenzuela, B. F., J. C. Espinoza Ramírez y M. Carreño Zúñiga (2014), "Impacto de la demanda de un turismo social en la sustentabilidad de la actividad en el balneario de El Quisco, Provincia de San Antonio - Chile", *Investigaciones Geográficas, Boletín*, núm. 83, Instituto de Geografía, UNAM, México, pp. 103-116, doi: 10.14350/rig.34429.

## Impact of demand of a social tourism in the sustainability of the activity in the locality of El Quisco, Province of San Antonio - Chile

**Abstract.** Every summer Chile's Central Coast undergoes the effects of social tourism, as a vast number of low-income visitors arrive from Chile's most densely populated areas in the Central Zone.

Despite congestion and saturation of available touristic resources, the number of visitors increases every year, contravening classic touristic demand models that define migration to less congested resources as the outcome of congestion.

This analysis will be focused on El Quisco beach, located at Valparaiso's Region, a touristic destination that clearly represents this process of mass tourism socialization.

The goal of this research is to understand the demand composition that social tourism generates, by determining

its nature and identifying the factors that define its behavior. These factors are related to the visitor's origin, displacement, permanence, loyalty, social bonds, gender, income, consumption capacity, and to the degree of satisfaction regarding touristic supplies such as beaches, equipment, and infrastructure.

Understanding this demand behavior it is key to develop policies enabling the planning of sustainable social tourism, and allowing for low-income families to access high-quality resources.

**Key words:** Sustainable tourism, environmental management, environment.

### INTRODUCCIÓN

Un antecedente teórico básico de esta investigación, que permite fundamentar el turismo sustentable es el modelo clásico de Richard Butler (1980): "The concept of a tourism area a cycle of evolution, implications for management of resources"; el cual define los elementos y factores socio-económicos que explican el comportamiento de la demanda turística en un espacio determinado (Figura 1).

Como se sabe, este autor definió el "ciclo de vida" de los destinos turísticos mediante un modelo por fases. De acuerdo con esta teoría, la dinámica de un destino turístico basado en la oferta de sol y playa llegaría a un rango crítico de su capacidad como consecuencia de un deterioro paulatino de sus recursos naturales y antrópicos, lo que daría lugar a una fase de estancamiento y declinación del sitio en términos de visitantes.

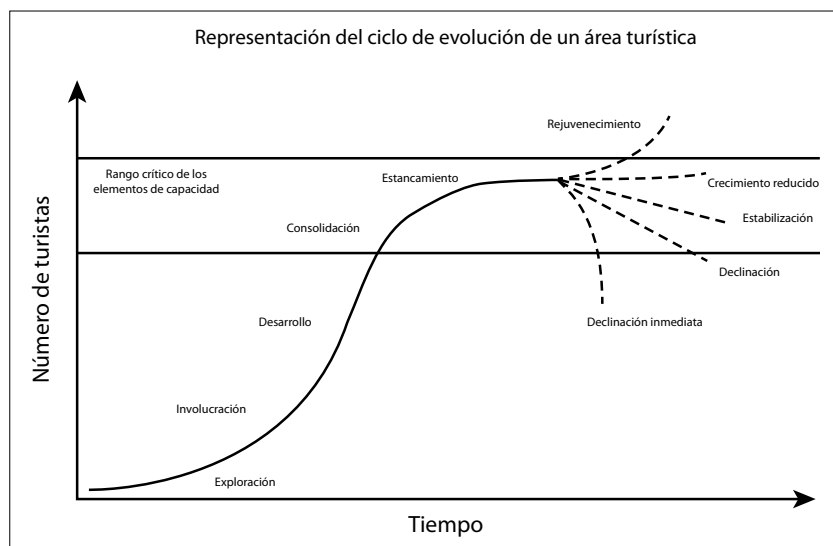


Figura 1. Modelo de R. Butler.

Fuente: Butler, 1980.

El objetivo es conocer la composición de la demanda generada por el turismo social, determinando su naturaleza e identificando los elementos y factores que explican su comportamiento frente a un escenario turístico de baja sustentabilidad.

## METODOLOGÍA

Etapas 1: Conceptualización teórica, selección de indicadores y diseño de instrumentos para la recopilación de la información.

Etapas 2: Recopilación y sistematización de la información.

Se recopiló información bibliográfica, estadística, cartográfica y entrevistas, aplicándose una encuesta en terreno durante la temporada alta estival.

La población objetivo de la encuesta está compuesta por todos los turistas que veranean en El Quisco, que constituyen la demanda turística de sol y playa.

Se utilizó un muestreo aleatorio simple, cuyo tamaño muestral fue definido por la siguiente estimación: aproximadamente un 60% de la población de turistas que llegan a El Quisco, pertenece a un nivel medio bajo de ingresos.

Considerando que el universo estimado es de 25 000 visitantes en un día de fin de semana en plena temporada, con un nivel de confianza de 92% y un margen de error de 6%, el tamaño muestral correspondiente es de 203 registros. En la encuesta aplicada se obtuvieron 205 registros.

Etapas 3: Los resultados de la encuesta, más la información anexa obtenida, permitieron la realización del análisis estadístico de la demanda turística.

Etapas 4: Conclusiones. En ellas se sintetizan los resultados logrados y se proponen directrices para la gestión y resolución de la problemática del turismo social en El Quisco.

### Efectos del turismo de masas sobre la zona costera

Como zona de contacto, el litoral ofrece una amplia gama de realidades físicas y biológicas, resultado de la gran variedad de factores que intervienen en su constitución. Estas características hacen que la costa sea extremadamente sensible a la acción del

hombre que con su capacidad tecnológica creciente, ha acabado por desencadenar en algunas ocasiones un proceso irreversible de deterioro. Una de estas actividades es el turismo de masas, que por su elevado dinamismo, es el factor que ha puesto en evidencia la fragilidad del geosistema costero.

Estas transformaciones de carácter natural como cultural han sido incentivadas por la generalización de los periodos vacacionales, el uso intensivo del automóvil y las mejoras viales que hacen de la actividad turística litoral masiva su preferencial producto de consumo para miles de personas al año; el binomio sol y playa es la “fórmula mágica que atrae a una mayor proporción de turistas hacia la costa” (Barragán, 1994).

En sus inicios, el turismo de masas no difiere de las motivaciones recreativas que llevaron a los primeros turistas a viajar con el objetivo de escapar de la cotidianidad y la complejidad y por la necesidad de encontrar países exóticos y diferentes. Pero a medida que el turismo de masas se acerca a la clase obrera y su éxito se sustenta en la base de garantizar unas vacaciones baratas, la congestión y al mismo tiempo, la simplicidad y la homogeneidad, se convierten en las reglas definitorias de dicho modelo (Fraguell *et al.*, 1995).

En Chile, desde 1907 en adelante, se inicia la promulgación de una legislación social vinculada al descanso dominical y a los días feriados, obteniéndose en 1939 el derecho a las vacaciones pagadas para todos los trabajadores del país (Boyer, 1999).

Lamentablemente, la valorización cuantitativa frente a la cualitativa ha imperado por encima de cualquier otra lógica y es la principal responsable de los procesos de degradación ambiental propios de la mayor parte de los distintos destinos turísticos de masas. Lo que interesa en estos casos es la maximización del número de visitantes.

De esta manera el turismo masivo se caracteriza porque se desarrolla no nada más en los espacios urbanos locales, sino que también induce a un proceso de urbanización a lo largo del borde costero de carácter extensivo, generando un *continuum urbanum* que afecta la sustentabilidad del paisaje litoral. Procesos de saturación, como la falta de renovación de la oferta y los planteamientos productivistas del turismo de masas, centrados en obtener beneficios

a corto plazo, conllevan una rápida degradación del ambiente, con el consiguiente descenso de la afluencia de visitantes de mayor poder adquisitivo. Ante esa ruptura del equilibrio precio-calidad, los destinos turísticos de masas suelen decantarse por la política de precios bajos y de esta forma mantener una tasa elevada de ocupación. Los estados de madurez, a pesar de lo incipiente del fenómeno turístico, muestran que la mayor parte de estos espacios se hallan en el turismo estadio del ciclo de vida del producto que definió Butler (1980).

### **Naturaleza del turismo social y su sustentabilidad**

El turismo social comúnmente está conformado en el espacio nacional por sectores de la población de bajos ingresos y, por ello, con menor capacidad para viajar al exterior. Una de las definiciones clásicas de turismo social es la que formuló Ramírez (1983) y que está asociada a las políticas de recreación de la población perteneciente a países con economías marcadamente estatistas de la época: turismo social sería:

el conjunto de fenómenos en relaciones concatenadas que resultan de la participación de los trabajadores de ingresos medios y bajos en la actividad turística, con bases y medidas específicas de carácter político, económico y social; estas medidas implican la prioridad de metas y servicios sobre aquellas que reflejan solo rentabilidad económica, sin que ello signifique la necesidad de subsidio de carácter permanente.

Como se sabe, el turismo internacional contribuye a la captación de divisas para los receptores de la corriente turística; en cambio, el turismo social contribuye a una mejor distribución de la riqueza dentro de los límites de una nación, así como al fomento y disfrute de la recreación y la cultura entre los trabajadores de menores ingresos.

Una condición fundamental en nuestros días es que el turismo social se desarrolle como una actividad sustentable en el tiempo; los economistas especializados en la temática del desarrollo sustentable lo han definido como:

un estilo que busca en cada región soluciones específicas a problemas concretos tomando en consideración el entorno natural y cultural, atendiendo a las necesidades inmediatas y a las de largo plazo. Se trata de encontrar los medios de armonizar el desarrollo socio-económico con un manejo adecuado de los recursos naturales y el medio ambiente (Troncoso, 2005).

### **La gestión del espacio turístico litoral**

En Chile, los intentos de ordenación de la zona costera han sido formulados separando el medio ambiente marino del terrestre, desagregando el geosistema como un todo; esto ha permitido que la evolución de las actividades turísticas en el litoral se hayan desarrollado espontáneamente respecto al uso y la disponibilidad de los recursos; es así como históricamente no han existido grandes inversiones para la conservación y regeneración de las playas las cuales suelen presentarse en algunos casos contaminadas e insalubres y con su capacidad de acogida agotada; lo mismo ocurre con la falta de infraestructura y equipamiento, como: plantas de tratamiento de aguas servidas, manejo adecuado de residuos sólidos domiciliarios o conservación del patrimonio histórico y cultural (Barragán y Castro, 2005).

Indudablemente, la extensión y el sello multisectorial que muestra la zona costera del país desde el punto de vista de la interacción física y humana, explica su complejidad administrativa y en consecuencia las dificultades para su gestión y ordenamiento. En Chile, diversos organismos sectoriales asociados a la costa intervienen en su administración en diferentes escalas: la Subsecretaría de Marina, la Dirección General del Territorio Marítimo y Marina Mercante (su competencia es el dominio del mar), el Servicio Nacional de Geología y Minería, la Subsecretaría de Pesca, el Servicio Nacional de Pesca (su competencia es el aprovechamiento de los recursos del mar), el Ministerio del Medio Ambiente, la Superintendencia de Servicios Sanitarios (su competencia es velar por la calidad del medio ambiente), el Ministerio de Salud y el Ministerio de Vivienda y Urbanismo, el Consejo de Monumentos Nacionales (su competencia es la conservación del patrimonio), y el

Servicio Nacional de Turismo (cuya competencia es la planificación del turismo), (Castro y Morales, 2006).

Entre los instrumentos destinados a la planificación y gestión del suelo destacan los Planes Reguladores Comunales. Éstos son instrumentos tradicionales vinculados al urbanismo y a la ordenación del territorio que no han sido diseñados especialmente para intervenir en el litoral, ya que están dirigidos a las áreas urbanas o las de expansión, no a las áreas rurales; por lo que dichos instrumentos demuestran insuficiencias para dirigir los procesos actuales de ocupación de la zona costera. En muchos municipios costeros existen los Planes Reguladores, pero no existe la capacidad de control y fiscalización por parte de la administración pública. En muchas ocasiones, los grandes proyectos inmobiliarios se imponen a la ordenación del litoral (Barragán y Castro, 2005).

El primer objetivo de la Gestión del Espacio Litoral es proporcionar una serie de directrices estratégicas a los responsables de la toma de decisiones en el sentido que la demanda de las numerosas actividades encuentren acomodo sin perturbarse unas a otras, al tiempo que se respete el equilibrio del sistema natural y el uso y disfrute de los miembros de la comunidad (Gubbay, 2003)

Chile ha logrado avanzar en los últimos años en ello, estableciendo un marco normativo e institucional para la gestión del litoral, como es la Política Nacional de Uso del Borde Costero del Litoral (1994) y diversos decretos y leyes que tam-

bién inciden en la administración de este espacio geográfico.

### **La pérdida de la sustentabilidad del turismo social en El Quisco**

La comuna El Quisco se localiza en la Región de Valparaíso, Provincia de San Antonio, Chile. El origen de los balnearios del litoral central se debe en gran medida a la construcción del ferrocarril de Santiago a San Antonio a principios del siglo XX y su posterior extensión a Cartagena. Esto permitió la llegada de una gran cantidad de veraneantes, provenientes de la Región Metropolitana de Santiago hacia el litoral central por la cercanía, escenario que se ha mantenido a lo largo de los años. Actualmente, el balneario de El Quisco es considerado como uno de los principales destinos a nivel nacional, ocupando el segundo lugar como balneario más visitado de la región de Valparaíso y la tercera ciudad de destino del país (Figura 2; SERNATUR, 2010).

El Quisco posee una excelente playa y paisajes de gran valor escénico, sumado a esto, los bajos precios de los hospedajes y la buena accesibilidad, atributos que atraen a gran cantidad de visitantes en el verano (Figura 3).

El balneario está inserto en el denominado “Litoral de las Artes y Poetas”, espacio cultural que se forja por la imagen de los poetas Pablo Neruda, Vicente Huidobro y Nicanor Parra. El Quisco se localiza a 29 km al norte de San Antonio y a 80 km al sur de Valparaíso. Se accede a través de la Ruta 78 desde Santiago. Posee un clima mediterráneo con temperaturas que van entre 12 y 20° C. El origen del nombre se debe a una cactácea denominada “quisco” de origen chileno.

La playa principal del balneario es urbana y está conformada por la playa El Batro al norte y la playa Los Corsarios al sur; solo esta última es apta para el baño y se caracteriza por sus arenas blancas y su extensión; cuenta con equipamientos recreativos y deportes náuticos.

Se ha seleccionado como caso de estudio el Balneario de El Quisco, el que ha evolucionado en el tiempo en concordancia con el modelo del “ciclo de evolución de áreas turísticas”, formulado por Butler (1980) superando, en el presente, su



Figura 2. Balneario de El Quisco (verano 2011).



Figura 3. Localización del balneario de El Quisco respecto de la ciudad de Santiago.

Fuente: Dirección de Vialidad, Ministerio de Obras Públicas, 2012.

rango de capacidad de carga crítica respecto a la disponibilidad de recursos turísticos que posee (superficie de playa, equipamiento e infraestructura y seguridad); debiéndose encontrar en la etapa de “declinación de la demanda turística” que describe este autor.

Si se considera que el número de visitantes es el principal indicador de la actividad turística, éste no muestra una disminución, sino que, por el contrario, aumenta en forma lineal y creciente cada temporada, reduciendo de esta manera el grado de sustentabilidad de la actividad en el balneario y en toda la zona costera de la provincia de San Antonio.

El constante aumento de visitantes en El Quisco asociados al turismo social, masivo y estival a pesar de los niveles de congestión y saturación alcanza-

dos, permite deducir que se puede concebir un nuevo modelo de evolución de las áreas turísticas; esta vez vinculado fundamentalmente a factores y elementos de carácter socio-económicos relacionados con una población flotante de bajos ingresos, con escasas posibilidades de elección e inserta en un país en vías de desarrollo como Chile, donde la pobreza es un factor importante a considerar como estructurador del espacio litoral.

Así, la demanda turística de El Quisco muestra un crecimiento explosivo en las últimas décadas alcanzando una tasa anual de 116%; de esta manera el balneario se ha convertido en un importante destino para los ocho millones de turistas internos, que viajan cada verano a lo largo del país (*Diario El Mercurio*, 2013; Figura 4).

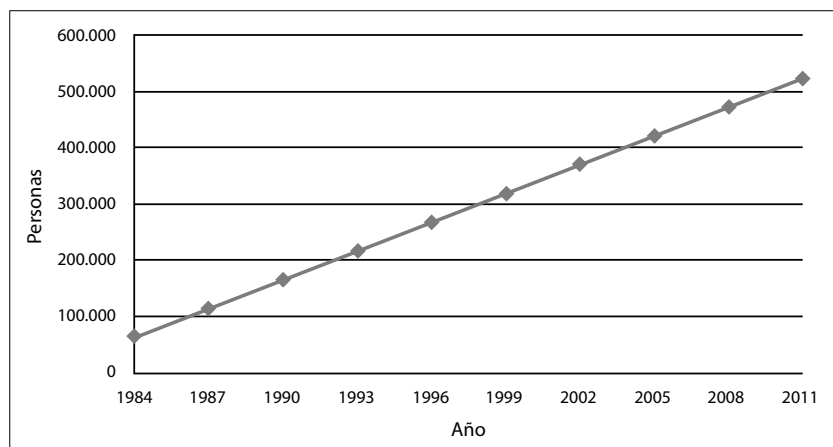


Figura 4. Crecimiento de la población flotante en el balneario de El Quisco.

Fuente: elaboración propia, 2011.

Si se considera que la principal playa urbana “Los Corsarios”, posee una superficie apta para el baño de 11 000 m<sup>2</sup>, tomando como referencia 5 m<sup>2</sup> como estándar óptimo por bañista (Pearce, 1982), la playa posee una capacidad teórica de 2 200 personas diarias, pero donde la afluencia real es de 50 000 visitantes estivales los fines de semana (SERNATUR, 2010), lo que demuestra que el principal atractivo turístico del balneario se encuentra en un nivel extremo de sobrecarga, incluyendo los equipamientos y servicios anexos, saturación que incluso afecta la calidad del paisaje y las especies marinas, entre ellos, el pingüino de Humboldt (Universidad Andrés Bello, 2013).

La demanda por suelo urbano es otro problema que genera el turismo. El área urbana de El Quisco representa solo el 17.73% de la superficie comunal, acogiendo al 94.33% de la población permanente; esta marcada urbanización asociada además a la segunda residencia y alojamientos turísticos. El crecimiento real de El Quisco entre los años 1954 y 2000 pasó de 100 a 750 ha (Castro y Morales, 2006).

Respecto a la capacidad de los servicios básicos del balneario, ésta no permite cubrir el 100% de las necesidades de la población permanente, siendo la cobertura de electricidad del 87%, agua potable un 97.5% y alcantarillado solo el 89.4%. Estos déficits

aumentan por la demanda que generan los turistas en el verano. El balneario no dispone de una planta de tratamiento de aguas servidas.

Actualmente las principales vías de tránsito, medios de transporte y estacionamientos colapsan durante el verano, ya que la principal calle, Isidoro Dubornais, es utilizada en forma preferencial para ingresar y salir de la localidad.

En el verano se evidencia un alto grado de congestión en la ruta G-98-F, debido a que constituye el eje principal de borde costero sur de la provincia de San Antonio (Figura 5). En relación con la capacidad de recolección de residuos domiciliarios, actualmente quedan sin recoger aproximadamente 1 500 toneladas diarias en el verano, siendo ampliamente superada la capacidad existente (Ilustre Municipalidad de El Quisco, 2010). Esta situación crea numerosos micro basurales en las quebradas y en sectores residenciales más pobres.

En relación con la capacidad de hospedaje, éste es insuficiente, ya que dispone solo de 3 000 camas, existiendo una demanda potencial por alojamiento de 15 795 visitantes diarios (Encuesta El Quisco, 2010). Igualmente los servicios de alimentación poseen una capacidad de 3 000 sillas, lo que teóricamente representa la cobertura de solo un 12% de la población flotante del fin de semana (50 000 personas).

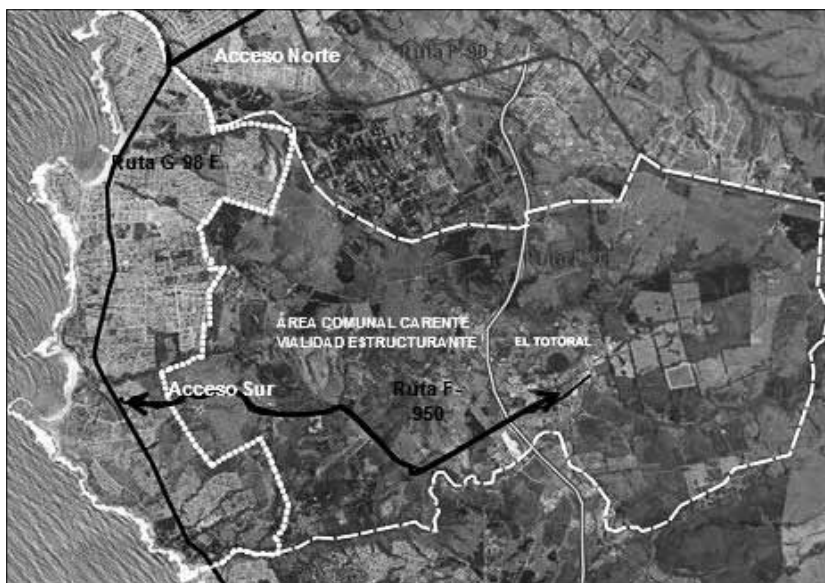


Figura 5. Vialidad en la comuna de El Quisco.

Fuente: URBE, 2007.



Durante el invierno, la densidad de población permanente es de solo 186.73 habitantes por km<sup>2</sup> alcanzando en el verano los 1 173 hab/km<sup>2</sup>, aumentando la densidad de población en un 628%. En relación con el empleo (Censo, 2002) la población ocupada en la actividad turística representa solo el cuarto lugar, con el 14.6% de la población económicamente activa; esto se debe a la marcada estacionalidad que presenta la demanda, lo que genera un déficit de mano de obra en el sector durante el periodo estival.

Hay que considerar finalmente que la población flotante, especialmente los jóvenes, genera un fuerte impacto social sobre el balneario, asociado al consumo de bebidas alcohólicas, drogadicción y delincuencia; robos con violencia, delitos sexuales (estos últimos aumentaron en un 200%) infracciones a la ley de armas (41%), lesiones (37%), robo con fuerza (35%), robo con violencia (20%), (OPDI, 2013).

Frente a esta realidad, el balneario posee una función bipolar conflictiva entre grupos familiares y grupos de amigos.

### **Análisis de la composición de la demanda del turismo social en El Quisco**

El balneario de El Quisco es receptor de una demanda turística proveniente principalmente de la Región Metropolitana de Santiago asociada a

ingresos económicos bajos; la mayoría de los visitantes pertenece a comunas urbanas y una parte menor a comunas rurales de la región, existiendo un segmento menos significativo que pertenece a otras regiones del país.

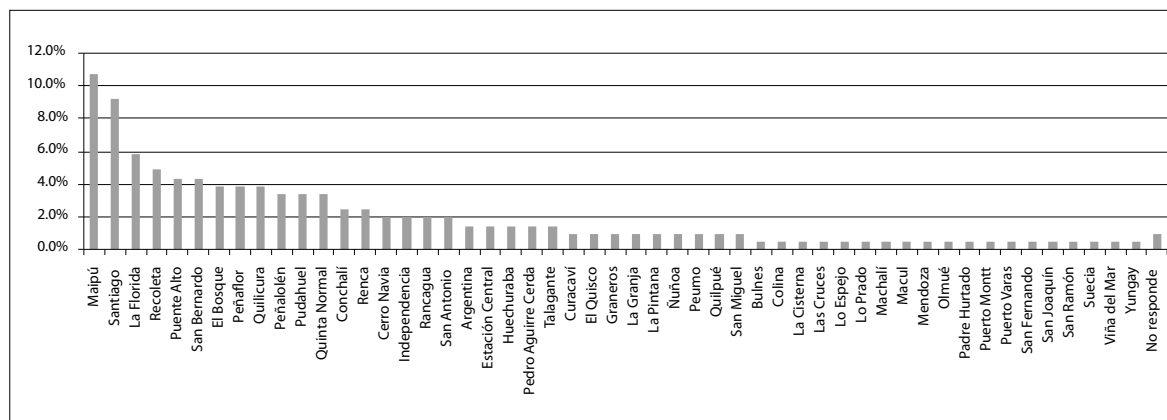
El alto porcentaje de turistas provenientes de la Región Metropolitana de Santiago (85%) se explica por la cercanía con la capital, el aumento de la conectividad, el acceso al automóvil, los bajos precios que ofrece el balneario y una mayor capacidad de gasto de la población que destina, en los últimos años, a recreación.

En la Figura 6 se observa la participación de cada comuna en la demanda del balneario, el 50% se concentra en las comunas de Maipú, Santiago, La Florida, Recoleta, Puente Alto, El Bosque, Peñaflo, Quilicura y San Bernardo.

La mayoría de estas comunas son consideradas urbanas y periféricas en la ciudad de Santiago, en las cuales su población es de una condición socioeconómica media-baja y baja (Adimark, 1999).

Esta característica de la demanda estival asociada a los bajos ingresos de una sobrepoblación flotante, es de gran trascendencia para la actividad turística de El Quisco, ya que condiciona la calidad de la oferta, la cual se muestra con elevados niveles de saturación, como se mencionó anteriormente.

Respecto de la fidelidad de la demanda, la recurrencia anual es alta debido a los elementos ya



Fuente: encuesta enero, 2010.

Figura 6. Participación de las comunas de origen en la demanda turística de El Quisco.

descritos como: la calidad de la playa, la facilidad de acceso desde Santiago, los bajos precios existentes y las redes sociales, especialmente desarrolladas por la población juvenil, la cual arriba masivamente al balneario.

Se constata que más del 50% de los visitantes que llegan al balneario lo hace en automóvil y el 42% en autobús. El nivel de desarrollo alcanzado por el país en el presente, ha permitido el acceso a medios de transporte propio, pero aún es importante el transporte colectivo; el uso del automóvil particular es un agravante en términos de congestión vehicular de las vías y aparcamientos durante el verano.

Se puede constatar que el 40% de las personas permanece en el balneario solamente por el fin de semana durante el verano, lo que es coherente con los altos niveles de población flotante que se registra en el lugar (Figura 7). Otro 25% de los visitantes permanece una semana en el lugar y finalmente un 17.6% de los visitantes asiste al balneario solo por el día.

Se puede afirmar que los tiempos de estadía de las personas están asociados fundamentalmente a la disponibilidad de recursos económicos. El hecho de que el 40% de los visitantes de El Quisco permanezca nada más por el fin de semana, se explica por el bajo nivel de ingreso de la población flotante al igual que el 17% que permanece solo por el día.

Este indicador es relevante respecto de la hipótesis de la investigación, porque reafirma el rol

social que cumple el balneario. Si se atiende a la correlación entre alta fidelidad, es decir, aquellos visitantes que responden “siempre” a la pregunta sobre la recurrencia de sus visitas al balneario, se observa que el nivel socioeconómico no marca una tendencia entre los intervalos de ingreso familiar considerados.

Respecto a las personas que visitan el lugar por primera vez, el 59% se sitúa entre los dos primeros intervalos de ingreso, que corresponden a ingresos mínimos para una familia en Chile (entre \$150 000 y \$300 000, equivalentes a 300 y US\$600 respectivamente), alcanzando el 81% si se agrega el tercer nivel de ingreso.

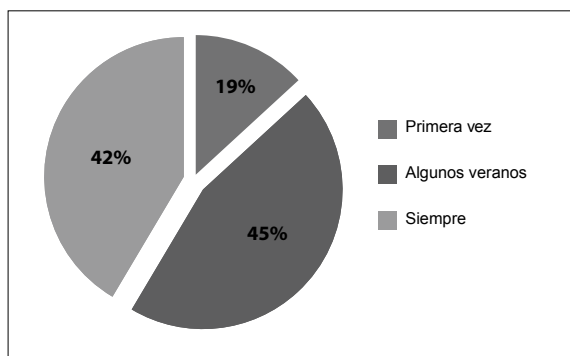
Respecto de la fidelidad, el porcentaje de turistas que visitan el balneario “siempre” es superior a un tercio del total de visitantes, pero éste es superado por los visitantes que alternan este balneario con otros destinos. El porcentaje de fidelidad absoluta deberá disminuir en la medida que aumente la capacidad de gasto de los visitantes, lo que les permite elegir otros destinos turísticos (Figura 8).

También se constata que el 79% de los grupos de visitantes están conformados por turistas que tienen una relación de parentesco; lo que demuestra que el balneario es preferido mayoritariamente por familias que arriendan por temporada una vivienda o por el fin de semana. Respecto al turismo institucional, éste solo representa el 1%, lo que indica que es un destino elegible para las instituciones que organizan tours recreacionales para grupos

	Tiempo de estadía								
	1 día	Fin de semana	1 semana	2 semanas	1 mes	Más de un mes	Residente	No responde	Total
Mañana	25	47	31	8	3	2	1	2	119
% mañana	21.0	39.5	26.1	6.7	2.5	1.7	0.8	1.7	
Tarde	11	34	20	12	5	3	1	0	86
% tarde	12.8	39.5	23.3	14.0	5.8	3.5	1.2	0.0	
Total	36	81	51	20	8	5	2	2	205
% Total	17.6	39.5	24.9	9.8	3.9	2.4	1.0	1.0	

Fuente: encuesta enero, 2010.

Figura 7. Tiempo de permanencia de los turistas del balneario de El Quisco.



Fuente: encuesta enero, 2010.

Figura 8. Fidelidad de la demanda.

especiales de personas, como la tercera edad, pero no posee una demanda significativa que identifique al balneario como un destino de este tipo.

Al observar la composición por sexo de los visitantes a la playa de El Quisco, se puede constatar que la población femenina que acude a la playa es notoriamente mayor en las tardes. Esto se explica si se considera el rol de la mujer en el grupo familiar que pertenece a la clase media-baja o baja. Este comportamiento de género responde a una demanda turística conformada esencialmente por grupos familiares. Son familias o grupos de visitantes que en su mayoría no demandan servicios hoteleros, sino que ocupan casas o camping, trasladando sus actividades cotidianas al lugar de vacaciones.

En relación con el estado civil de los visitantes, del total de turistas encuestados, un 46% eran casados, mientras que un 44% solteros, siendo los porcentajes de separados, divorciados y viudos inferior al 5%. Esto confirma que el balneario se asocia a grupos familiares y grupos de amigos (Figura 9).

El gráfico muestra que el 32% de los visitantes se hospeda en cabañas, el 17% en casa propia, un 12% arrienda una casa y otro 12% se hospeda en casa de familiares. Las categorías de hoteles y residenciales suman tan solo un 7% en las opciones de alojamiento a las que recurren los turistas de El Quisco. Claramente, las alternativas de alojamiento que se ocupan son las más económicas, lo que limita el desarrollo de una oferta hotelera de calidad en el balneario (Figura 10).

El estudio de la demanda, considerando el ingreso mensual, nos muestra que está constituida por los siguientes estratos socioeconómicos (Adimark, 1999): un 15% de la muestra pertenece al grupo socioeconómico E (muy bajo), un 31% se sitúa entre el nivel E y D (bajo), un 22% en los grupos D y C3 (sectores medios) y un 20% en los grupos C3, C2 y ABC1 (sectores medios altos y altos)

Respecto a los ingresos, el 53% de los visitantes se encuentra en un rango entre 150 000 y 500 000 pesos mensuales, equivalentes a 300 y 1 000 dólares aproximados, respectivamente, lo que indica que, en promedio, la demanda turística de El Quisco está asociada a un nivel socioeconómico medio bajo y bajo (Figura 11).

### **Análisis de satisfacción de la oferta turística a través de un estudio de importancia – adecuación**

El estudio de importancia adecuación consiste en la comparación entre la importancia que los turistas asignan a los atributos consultados y a la adecuación que perciben de esos atributos (para su satisfacción) en el destino turístico. Estas calificaciones se grafican en dos ejes que forman cuatro cuadrantes, cada eje está graduado con una escala cualitativa; la escala de importancia se dibuja en forma vertical y la escala de adecuación se dibuja en forma horizontal cortándose en el punto medio de calificaciones. Por lo tanto, si una persona asigna una alta importancia a un atributo y un alto nivel de adecuación, su calificación será dibujada en el cuadrante superior derecho y significará que el atributo del destino cumple con las expectativas del visitante. Así, si la calificación queda dibujada en el cuadrante superior izquierdo significará que el visitante asigna un alto nivel de importancia al atributo, pero que el lugar no se encuentra adecuado a su expectativa en ese destino.

El estudio de importancia–adecuación realizado, muestra una demanda exigente respecto de su grado de fidelidad al destino turístico (Figura 12). Las personas solamente consideran, en un nivel aceptable de adecuación a las necesidades e intereses del turista, la cercanía o fácil acceso desde la Región Metropolitana. Esto explica las elevadas

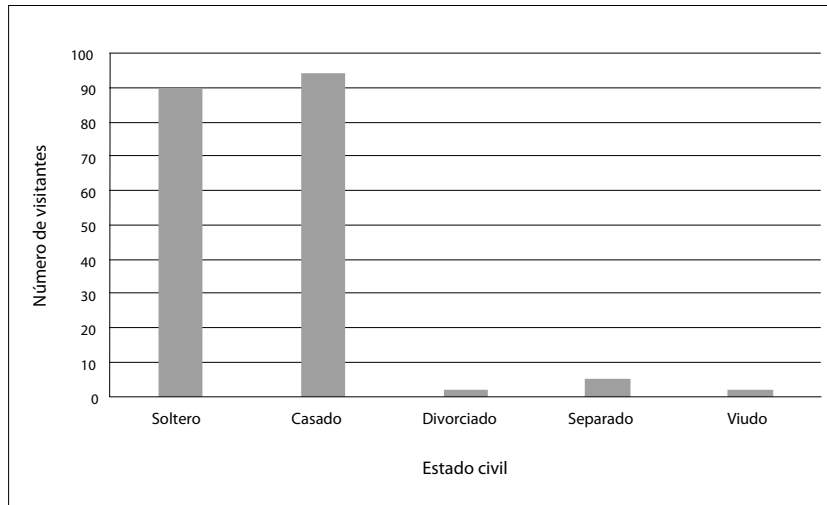


Figura 9. Estado civil de los visitantes a El Quisco.

Fuente: encuesta verano, 2010.

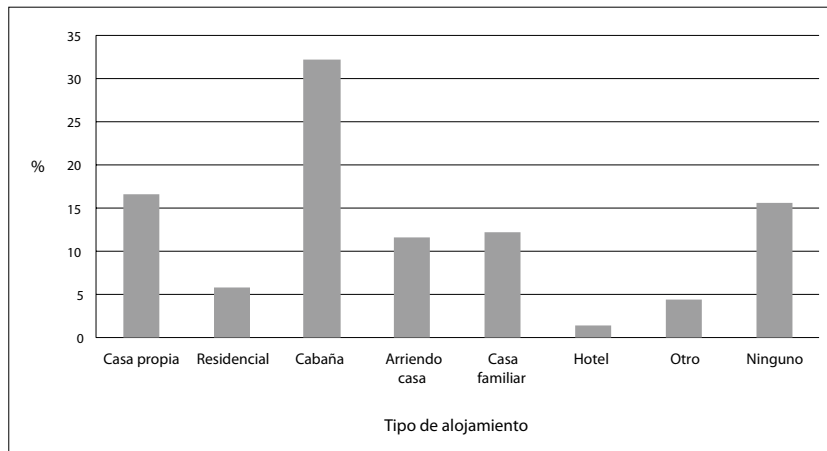


Figura 10. Tipo de alojamientos ocupados por los turistas.

Fuente: encuesta enero, 2010.

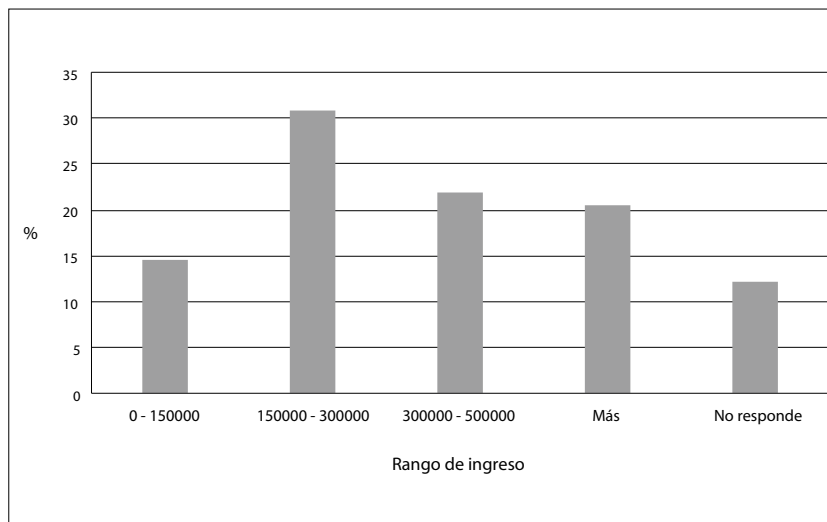


Figura 11. Niveles de ingresos de los turistas en El Quisco.

Fuente: encuesta enero 2010.

cifras de visitantes que se producen año tras año, las que no cesan de aumentar.

Las categorías a las que asignaron mayor importancia por parte de los visitantes confirman el rol turístico social del balneario, por estar cercano a Santiago, por cumplir con la expectativa de disfrutar de un paisaje agradable con un ambiente social que satisface las expectativas de encuentro con pares para los distintos tramos etéreos presentes; lo que ha transformado el balneario en un lugar tradicional para muchas familias que manifiestan su fidelidad y, por último, la expectativa de disponer del sol y la playa como recursos de buena calidad.

El análisis permite comprobar que el visitante de El Quisco no asigna una gran importancia a los precios, la calidad de los alojamientos, ni a los servicios turísticos y equipamiento; siendo la opinión generalizada que los valores de los alojamientos y alimentación son convenientes. Sin embargo, son calificados con un nivel de adecuación no satisfactorio, lo que confirma la percepción de la baja calidad de la oferta turística.

En un alto nivel de importancia para este tipo de turista se encuentran las características de belleza del paisaje, la calidad de la playa y la tradición de las familias al visitar el balneario; sin embargo, son calificados con un nivel de adecuación bajo, lo que indica un cierto grado de conformidad de los visitantes que llegan a El Quisco, en relación con otros de superior calidad, pero eventualmente más lejanos y de mayor costo y por lo tanto no accesibles.

En general, ningún atributo es calificado con un estado de adecuación máximo, confirmándose que la calidad de los servicios resulta indiferente al visitante y, por tanto, no existen aparentes razones para cambiar el destino; resulta muy importante que el lugar sea accesible por la cercanía a Santiago, por lo que se debe suponer que los visitantes continuarán llegando a El Quisco con las consecuencias asociadas a un crecimiento indefinido que provoca congestión, saturación, impactos ambientales, molestias para los residentes e inseguridad ciudadana.

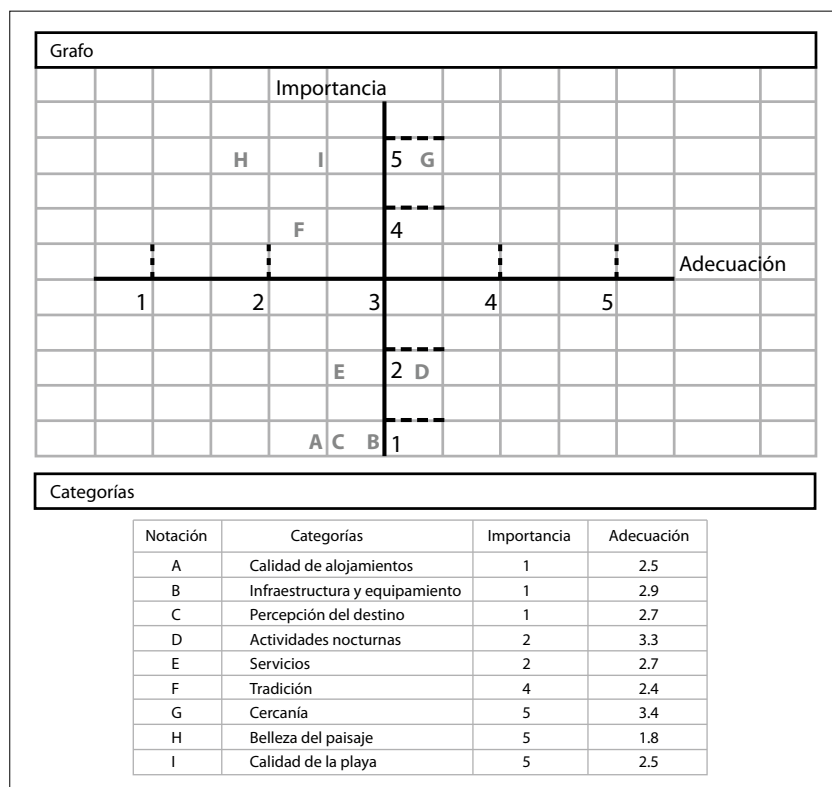


Figura 12. Estudio de importancia-adequación. El Quisco.

Fuente: encuesta El Quisco, 2010.

## CONCLUSIONES

Se puede constatar que la actividad turística en el balneario de El Quisco está evolucionando en concordancia con un proceso de socialización de los espacios turísticos; fenómeno común en el presente, en los países emergentes en vías de desarrollo como Chile.

El estudio de la composición de la demanda turística demuestra que el balneario recibe una población flotante que aumenta todos los veranos y que está compuesta por personas de bajos ingresos provenientes en su mayoría de las comunas más pobres de la Región Metropolitana de Santiago; que las principales motivaciones para visitar El Quisco están asociadas a la cercanía del lugar de residencia habitual, los precios bajos de hospedaje y alimentación y el aumento de la accesibilidad en los últimos años. Todos estos factores generan un mayor grado de fidelidad con el destino turístico.

Se constata que la capacidad de carga del balneario es sobrepasada en el verano; especialmente la playa, los equipamientos e infraestructuras, disminuyendo los niveles de seguridad ciudadana.

Se confirma que a pesar de estar sobrepasada la capacidad de carga del balneario en el verano, los turistas siguen aumentando, contradiciendo el comportamiento que teóricamente se esperaría si se aplica el modelo de Butler (1980); el cual establece que una vez alcanzado el rango crítico de saturación (etapa de estancamiento) los visitantes decrecen. Esto permite concluir que la población de menores ingresos que visita masivamente el balneario no tiene acceso a otras alternativas de recreación de mejor calidad, debido a su baja capacidad de gasto, lo que finalmente termina por condicionar la calidad de la oferta del balneario, adaptándose ésta a las características de la demanda.

Frente a esta realidad que conlleva un alto impacto, especialmente sobre la sustentabilidad de los recursos turísticos y la calidad de vida de las personas, es necesario formular un modelo de gestión integral del turismo costero, cuyo objetivo básico debe ser la protección de los recursos naturales y culturales que posibiliten aumentar la calidad del tiempo de recreación de la población más pobre del país.

Ni el Estado, ni la empresa privada, pueden, de manera individual, llevar a cabo la gestión que requiere el litoral; la solución está en la participación compartida, dentro de una política común de desarrollo integrado, coordinado por las instituciones involucradas cuyo rol debe ser la asesoría técnica, administrativa y control de todas las actividades recreativas.

## AGRADECIMIENTOS

Nuestro agradecimiento a la Dirección de Investigación Científica y Tecnológica (DICYT) de la Vicerrectoría de Investigación y Desarrollo de la Universidad de Santiago de Chile.

## REFERENCIAS

- ADIMARK (1999), Mapa socioeconómico de Chile, Investigaciones de Mercado y Opinión Pública, Santiago de Chile, Chile.
- Balanzá, I. (2004), *Diseño y comercialización de productos turísticos locales y regionales*, Paraninfo, Madrid, España.
- Barragán, J. and C. Castro (2005), "Towards integrated coastal management in Chile", *Coastal Management*, vol. 33, no. 1, Washington, pp.1-24.
- Barragán, J. (1994), *Ordenación, planificación y gestión del espacio litoral*, Oikos, Barcelona, España.
- Boullón, R. (1985), *Planificación del espacio turístico*, Trillas, México.
- Boyer, C. (1999), *Histoire du tourisme de masse*, Presses Universitaires de France, Paris.
- Butler, R. (1980), "The concept of a tourism area a cycle of evolution: implications for management of resources", *The Canadian Geographer*, vol. 24, no. 1, Canada, pp. 5-12.
- Castro, C. y E. Morales (2006), *La zona costera. Medio natural y ordenación integrada*, Instituto de Geografía, PUC, Serie Geo-Libros, Santiago de Chile, Chile, pp. 117-194.
- Comisión Nacional de uso del Borde Costero (1999), *Política Nacional de Uso del Borde Costero del Litoral*, Gobierno de Chile, Subsecretaría para las Fuerzas Armadas, Chile.
- Diario El Mercurio* (2013), Cuerpo C. 18/02/2013, "Municipio presenta querrela por matanza de pingüinos de Humboldt en Algarrobo", Santiago de Chile, Chile.

- Dirección de Vialidad, Ministerio de Obras Públicas (2012), Chile.
- Encuesta El Quisco Verano (2010), Departamento de Ingeniería Geográfica, Universidad de Santiago de Chile.
- Fraguell, R., Sansbelló et Ll. Mundet i Cerdán (1995), *Jornadas sobre el turismo en el espías litoral: turismo, territorio i estratègies de desenvolupament*. Documents d'anàlisi Geographica, Servei de Publicacions de la Universitat Autònoma de Barcelona, Barcelona, España.
- Gubbay (2003), *Protecting the natural resources of the high seas*, Workshop: High Seas Marine Protected Areas, Málaga, España.
- Ilustre Municipalidad de El Quisco (2010), *Informe*, IM de El Quisco, Valparaíso, Chile.
- INE (2002), *Censo de Población y Vivienda*, Instituto Nacional de Estadísticas, Chile.
- Informe Our Common Future. Brundtland Report, 20 march, 1987. ONU.
- OPDI (2013), Plan de Acción Policial, Policía de Investigaciones de Chile, Santiago de Chile.
- Pearce, L. (1982), *The social psychology of tourist behaviour*, Pergamon Press, Oxford.
- Política Nacional de Uso del Borde Costero del Litoral (1994), Chile.
- Ramírez, M. (1983), *Teoría General del Turismo*, Diana, México.
- SERNATUR (2010), *Estudio del comportamiento del turismo interno en Chile*, Servicio Nacional de Turismo, Santiago de Chile, Chile.
- Troncoso, B. (2005), *Modelos de Sostenibilidad Turística*, Ediciones O. y M., República Dominicana, Santo Domingo.
- Universidad Andrés Bello (2013), *Plan de recuperación de la especie Pingüino de Humbolt*, Santiago de Chile, Chile.
- URBE (2007), *Diagnóstico Plan Regulador Comunal*, El Quisco, Chile.