

Perfil del Mercado del Turismo

BÉLGICA

Documento elaborado por Oficina Comercial de Chile
en Bruselas.

Diciembre, 2011

pro|CHILE

I. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL MERCADO TURÍSTICO

La llegada de turistas internacionales aumentaron de casi 5% durante los primeros meses de 2011, tras el descenso (4%) del 2009, año de la crisis económica. Eso confirma los 7% de repunte registrados en 2010. De acuerdo al Barómetro del Turismo Mundial de la OMT, el crecimiento fue positivo en cada región del mundo durante los meses de enero y febrero 2011, a excepción del Oriente Medio y del norte de África.

América del Sur va por buen camino con un crecimiento de +15%, seguidos por África Subsahariana (+9%) y Europa central y oriental (+9%).

El impacto de los recientes acontecimientos en África del norte y en el Medio Oriente, como el terremoto y tsunami que ocurrieron en marzo en Japón no deberían afectar de manera sustancial las previsiones generales. ¹

En 2010, los belgas gastaron 6.400 millones de euros para 12,7 millones de viajes de descanso. En este importe, gastaron 700 millones de euros en los viajes interiores, el resto, 5.700 millones de euros, gastados en viajes exteriores a Bélgica. ²

Entre todos los belgas que se van de vacaciones, 70% de ellos se fueron una o varias veces en 2010. Sólo 13% de los belgas tomaron vacaciones en su propio país y el 18% se fueron de vacaciones, una o varias veces al año, lo que se llama en Bélgica “citytrip”, que pueden ser viajes en su propio país o en el extranjero. Cabe señalar que el 39% de los belgas se fueron de vacaciones al extranjero.

¹ Barómetro OMT del Turismo Mundial – julio 2011

² <http://www.wes.be/Default.aspx?lan=fr>

En América, las llegadas de turistas internacionales progresaron de 5%, estimuladas por los resultados de América del Sur, que contrastan con el crecimiento por encima de la media que presentaron los destinos para América del Norte o América central.

Por otro lado, la crisis financiera y económica internacional y también la preocupación por la situación belga siguen teniendo un impacto en el comportamiento de reservas de los consumidores belgas, que continúan adoptando una actitud de espera. El crecimiento que el sector registró durante la temporada de invierno 2010-2011 (3,4%) no se extendió en el verano. Las consecuencias de la primavera árabe se habían sentido en la industria del turismo y la incertidumbre del conflicto libio, obviamente hizo alejar a los turistas de estos destinos. El clima de verano malo fue otro impulso para el transporte aéreo, que el verano pasado tuvo un crecimiento del 0,6%.

II. TAMAÑO DEL MERCADO:

El primero de enero 2010, la población de Bélgica era de 10.839.905 residentes. Esta cifra global se reparte de manera bastante proporcional entre los sexos. Sin embargo, las mujeres son 200.000 más que los hombres. La densidad de la población es de 349 residentes por km². El norte del país es más poblado que el sur.³

La población de Bélgica creció de casi 78.500 personas el año pasado, este crecimiento de 0,72% pone Bélgica en la lista de los países europeos donde la demografía progresa de manera más rápida, según cifras de Eurostat, el oficio europeo de estadísticas.⁴ Dos tercios de este crecimiento

³ http://www.belgium.be/fr/la_belgique/connaitre_le_pays/Population/

⁴ <http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page/portal/eurostat/home/>

se deben a los flujos migratorios, el crecimiento “natural” es de 22.500 recién nacidos, según el estudio.⁵

El grupo entre 18 y 64 años, que corresponde a la población activa, es representado por 6.765.590 millones de individuos. 1.860.159 tienen más de 64 años. En este grupo, los centenarios son 1.559. La categoría de edad hasta los 18 años lleva 2.214.156 personas. La pirámide de edad muestra que hay un envejecimiento de la población en Bélgica.

En 2009, la esperanza de vida era de 77 años para los hombres y de 82 para las mujeres. En 2005, el número de fallecimientos se elevaba a 103.278. En la mayoría de los fallecimientos, se trataba de una muerte natural. Las enfermedades cardiovasculares constituían la segunda causa de muerte, luego viene el cáncer y enfermedades respiratorias.

1.057.666 habitantes tienen otra nacionalidad que la belga. En 2010, los italianos constituían el grupo más importante con una nacionalidad diferente, luego vienen los franceses, holandeses y marroquíes. Después, vienen también los polacos.⁶

La repartición de los belgas en las diferentes regiones es la siguiente: 6.251.983 viven en la región de Flandes, 3.498.384 (entre los cuales 75.222 son de la Comunidad germanófono) viven en la región de Valonia y 1.089.538 en la región de Bruselas-capital.

La población también crece en las 5 ciudades más grandes. En Amberes, Gante, Charleroi, Lieja y Bruselas, donde el número de residentes aumentó.

Aunque en el pasado, dudas existían en cuanto a la posibilidad de llegar a 10 millones de residentes en Bélgica, hoy, parece ser que Bélgica alcanza lentamente pero seguramente los 11 millones de personas.

- **Feridos nacionales y promedio de vacaciones:**

⁵ Source : RTBF - 28.07.2011

⁶ Fuente : statistiques de la Direction générale Statistique et Information économique (<http://statbel.fgov.be/>)

De acuerdo a la ley belga, las vacaciones mínimas son 20 días hábiles. Sin embargo, el promedio de vacaciones de los belgas es 30 días.

Hay 10 días festivos legales al año y son los siguientes:

Feridos nacionales	Motivo
1 Enero	Año nuevo
25 Abril 2011	Lunes de Pascua
1 Mayo	Día del trabajo
2 Junio	Ascensión
13 Junio	Pentecostés
21 Julio	Día Nacional Bélgica
15 Agosto	Asunción
1 Noviembre	Todos los santos
11 Noviembre	Armisticio Primera Guerra Mundial
25 Diciembre	Navidad

- **Vacaciones escolares:**⁷

Del 7 de Marzo al 11 de Marzo	Carnaval
Del 11 de Abril al 22 de Abril	Pascua
Del 31 de octubre al 4 de noviembre	Fiesta de todos los Santos
Del 26 de diciembre al 6 de enero	Navidad

- **Principales destinos:**

⁷ www.enseignement.be

A pesar de la crisis, los belgas que se pretendían ir de vacaciones durante el verano 2011 eran numerosos (61%). En lo que se refiere a los destinos, Europa es el destino preferido del 80% de los europeos y el suceso del turismo nacional sigue desarrollándose. El 83% de los belgas desean quedarse en Europa. Forman parte de los que se quedan en su país (10%). Francia forma la destinación más popular de los belgas (34%). Sigue España con 12% y después viene Italia con 11%. Turquía (7%) y Grecia ganan un poco en popularidad (4%).⁸

El sur de Europa queda como primer destino. 42% de los viajeros belgas eligen Europa del Sur mientras que 17% de los belgas eligen un destino en Europa occidental.⁹

España, en particular las Islas Canarias, y Turquía eran 2 destinos claves para vacaciones en avión durante las Pascuas este año, según los Tour Operadores Thomas Cook y Jetair.

Los que tiene mucho éxito son los “city-trip” con destino: Londres, Paris o Barcelona. Por otro lado, muchos belgas van también a Disneyland Paris durante las vacaciones escolares.¹⁰

En lo que se refiere a América Latina, los turistas no van de vacaciones en “last minute” con la idea de aprovechar de unas playas y de la fórmula “club” de un hotel. Por supuesto, encontramos maravillosas playas y hoteles de lujo, pero lo que interesa más al turista es la sorprendente variedad de culturas, pueblos con tradiciones milenarias y paisajes que dejan sin aliento. El potencial turístico de América del Sur es considerable. El clima tropical y la diversidad de los paisajes (selva amazónica, andes, pampa, etc..) hacen de esa zona, un lugar de elección para el ecoturismo.

La primavera árabe ha provocado muchos cambios en el nivel de destinos. Es importante tener en cuenta que los clientes no dejaron de viajar sólo cambiaron su destino, siendo Túnez (-21,3%) y Egipto (-17,9%) los grandes perdedores.

⁸ Travel Magazine, Newsletter 679.

⁹ <http://www.lesoir.be/actualite/economie/2010-06-18/les-belges-gros-dependiers-pendant-les-vacances-776918.php>

¹⁰ <http://www.rtl.be/info/belgique/societe/786349/vacances-de-paques-les-belges-choisissent-la-turquie-et-l-espagne/>

La revolución árabe provocó un cambio en los destinos tradicionales europeos, como Grecia (+13,8%), España (8,8%) y Portugal (10,7%). Marruecos (-3,4%) y Turquía (0,1%) se benefició poco de la caída de Túnez y Egipto.

El líder del mercado, Francia (-6,9%), registró una pérdida. La pérdida se debe principalmente a una disminución en los Alpes lo que puede deberse a que las vacaciones de pascuas fueron más tardes por lo cual menos turistas fueron de vacaciones a la nieve (Alpes). Además, también jugó un verano malo, con lluvias excepcionales e inundaciones en diferentes regiones las cuales no están a favor de las vacaciones en auto. Los destinos como Italia (-0,8%), Alemania (-2,9%) y Austria (-9,6%) tampoco estuvieron tan bien.

Bélgica (4,7%) tuvo un resultado positivo. El clima primaveral hermoso y finales de verano, incentivaron a muchos turistas a recurrir al « booking ». Especialmente en abril, junio y septiembre, y octubre registró un buen crecimiento.

Los destinos más lejanos perdieron terreno(-4,9%). A nivel regional Asia (0,3%) y Oceanía (19,9%) fueron destinos más demandados que el continente Americano (-6,8%) y África (-1,9%).

- Métodos de reserva:

Internet es el método de reserva más frecuente. Los belgas utilizan mucho el Internet para reservar sus vacaciones. En 2010, 57% de los belgas reservaron online. Según Europ Assistance, eso representa un crecimiento de 11% en comparación con el año 2009.

En el campo de los viajes, el Internet online no es un reflejo de los consumidores que navegan en Internet con el fin de verificar unos datos. Si no encuentran lo que buscan online, entonces significa para ellos que no existe.¹¹

¹¹ <http://exposant.salondesvacances.eu/BEFR/site/idc-detail.aspx?vPK=20&vCat=9&page=0>

Las reservaciones al último momento tienen mucho éxito ahora. Ciertos operadores turísticos registraron hasta 30% de reservaciones más. Y a veces también en lo que conciernen los viajes con la salida unas horas después.¹²

En lo que se refiere a América Latina, si tratamos de viajes organizados, como circuitos o cruceros, los clientes suelen reservar también en las agencias apropiadas. Es completamente diferente de un viaje “last minute”, por ejemplo, porque en el segundo caso, lo que atrae al turista es el precio ventajoso y la posibilidad de partir enseguida y eso es posible con una reservación online. Generalmente, los viajes a América Latina, al contrario, se organizan de antemano en una agencia y no consigue la misma clientela, es decir, la gente viaja con el fin de descubrir otro continente, paisaje y sus culturas propias. Son muy comunes los viajes en grupos dirigidos a adultos mayores quienes tienen dinero y tiempo para disfrutar de circuitos de 17 días recorriendo la diversidad que presentan países como Chile. Estos grupos por lo general son de 15 a 20 personas y son viajes programados con un año de anticipación. Por ejemplo, para un viaje en noviembre 2012 “De la Patagonia al Desierto de Atacama”, han hecho una presentación del viaje en septiembre 2011 para que las personas interesadas se inscriban. (Fuente: Agencia Arts & Cultures en voyage).

- Duración de la estadía por destino:

Las estancias de dos semanas quedan las preferidas de los europeos y los belgas. Este año, otra vez, la mayoría de los europeos (39%) se fueron de vacaciones por 2 semanas. Con respecto a la media europea, los belgas privilegian sobre todo las estancias de 2 semanas en vez de estancia de una semana.¹³

Para viajes a América Latina y Chile especialmente, se organizan circuitos y/o cruceros entre 12 y 30 días, depende de una agencia a otra. Pero, generalmente, ningún belga se va a Chile un fin de

¹² http://www.rtbef.be/info/societe/detail_vacances-les-belges-se-precipitent-sur-les-voyages-de-derniere-minute?id=6560283

¹³ <http://www.europ-assistance.be/upload/files/press/pr-110517-barometre-voyage-fr.pdf>

semana o durante unos días porque la distancia es tan lejana que no vale la pena quedarse tan pocos días.

- Fluctuación estacional (influye o no):

Cuando los belgas dejan su país, la mayoría de las veces, no es para unos días sino para viajes de dos semanas, como vimos anteriormente. Los factores de selección son el clima, si hay riesgos de atentados o riesgos sanitarios, entre otras cosas.¹⁴

El clima mediterráneo de Chile atrae a los turistas europeos. La mejor época del año para irse a Chile es entre noviembre y marzo, porque hace más de 25°, en lugar de 8° de media en julio, durante el invierno chileno.

De hecho, este año en Bélgica, no se ha experimentado un “verdadero verano”. Al respecto, un artículo en un diario flamenco “De Standaard” que salió en agosto 2011, trata de los “lugares donde todavía se puede encontrar el verano”. El hecho que no hay verano en Bélgica no quiere decir que a partir de ahora les espera un largo invierno hasta la próxima primavera: también se puede vivir un verano perfecto en otros lugares, y especialmente en los países del hemisferio sur.¹⁵ En el artículo, dedican un párrafo a la Isla de Pascua, Antártica y otro a Chile y Argentina. Se adjunta artículo y traducción en Anexo.

Crecimiento que ha tenido en los últimos años

1. CIFRAS CLAVES

Según el “Salon des Vacances”¹⁶, la feria de las vacaciones en Bruselas, el mercado del turismo belga es un mercado cualitativo con alto nivel de vida.

Bélgica no ha sido tan afectada por la crisis económica como muchos otros países europeos. Unos resultados de un estudio WES (oficina de estudios)¹⁷ sobre el mercado del turismo belga en 2011 dice:

¹⁴ <http://www.levif.be/info/actualite/belgique/les-belges-consacreront-2600-euros-a-leurs-vacances/article-1195016262200.htm>

¹⁵ http://www.standaard.be/artikel/detail.aspx?artikelid=DMF20110810_250&word=chili

¹⁶ <http://www.salondesvacances.eu/fr>

- 11 millones de habitantes y 12,7 millones de viajes en 2010
- 6,4 billones de gastos para viajes
- 70% de los belgas viajan una vez al año
- 20% de los viajes son destinos lejanos = 2.540.00 viajes

Resultados de estudios europeos IPSOS¹⁸ en los países siguientes: Francia, Alemania, Gran Bretaña, Italia, España, Bélgica, Austria:

- Bélgica es número uno en término de gastos para viajes entre esos países. Y 79% de los belgas se va de vacaciones al extranjero, según Eurostat¹⁹ (en Holanda 53% y en España sólo 8%).

2. DESARROLLO DEL TURISMO DE INCENTIVO O DE NEGOCIOS (MICE)

Los viajes de incentivo siguen siendo uno de los métodos más reconocidos y subestimados de motivar y recompensar los miembros de una sociedad. Hacen parte integrante de la estrategia de marketing de una empresa. Con los viajes de negocios, son viajes excepcionales con destinos por todo el mundo, y Chile es un buen ejemplo.

Bélgica tiene varias agencias que organizan viajes de incentivo, aquí está una lista aproximativa de esas:

- A'Top Travel & Incentives - <http://www.atoptravel.be>
- Ad Hoc Travel - <http://www.adhocsailing.be>
- Admire - <http://admire.be>
- Advitam - <http://www.ad-vitam.be>
- ATB Incentives - <http://www.atbtravel.be/incentives/rightindexnl.htm>
- Bando Travel Service - <http://www.bando.be/>
- BBL TRAVEL-AMERICAN EXPRESS - <http://www.aexp.be/bbltravel.html>

¹⁷ <http://www.wes.be/>

¹⁸ <http://www.ipsos.be/>

¹⁹ <http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page/portal/eurostat/home/>

- Belgian Air Travel - <http://www.belgianairtravel.be/>
- Business Pass - <http://www.businesspass.be/>
- Cameleon Travel & Incentives - <http://www.cameleon-travel.com/>
- Capiou Project Travel - <http://www.capiaureizen.be/>
- Carlson Wagonlit Travel - <http://www.cwt.be/>
- Destination Unlimited - www.destination.be
- Gulliver Organisation - <http://www.gulliver.be/fr/>
- In Search of Excellence - <http://www.isereizen.be>
- Ince & Tive - <http://www.inceandtive.com>
- International Incentive Partners - <http://www.incentivepartners.com>
- Master Events - <http://www.masterevents.be/index.php?f=incentives>
- The Conference Company - <http://www.conference-company.be>
- Thika Travel - <http://www.thikatravel.com/incentives>

3. SELECCIÓN DE LOS DESTINOS

Como se observa arriba, los belgas tienen varios motivos para seleccionar un destino: el clima (buscan el sol sobre todo), lugares donde no hay riesgos sanitarios ni tampoco de atentados.

Chile no plantea un problema sanitario o poco para el viajador. La higiene es buena y los riesgos de enfermedades infecciosas (mosquitos, etc.) son muy reducidos. No hay riesgos de fiebre amarilla ni tampoco de paludismo en Chile. Entonces, no hay vacunas específicos para ir a Chile.²⁰

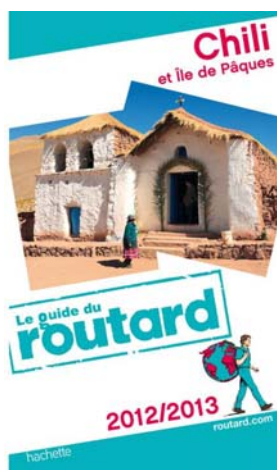
Otro punto positivo para Chile es que los belgas no requieren visa de turista. Pueden permanecer en el país 90 días sin visa. El pasaporte debe estar válido 6 meses al momento de salir desde Chile hacia Bélgica (el regreso).

²⁰ http://www.routard.com/guide/chili/1101/sante_et_securite.htm

Las fuentes de información son varias, Internet viene en primer lugar - 25,9% de los belgas estiman que la mejor fuente de información para preparar sus vacaciones es Internet – la segunda es de boca en boca, recomendación de amigos y de colegas y finalmente, los folletos en las agencias de viaje, los libros turísticos, la embajada del país donde los viajeros quieren ir en Bélgica, las ferias de vacaciones, etc.²¹

Un ejemplo de sitios web, libros o folletos que tratan del turismo en América del Sur y Chile, especialmente es el siguiente: http://www.routard.com/guide/code_dest/chili.htm

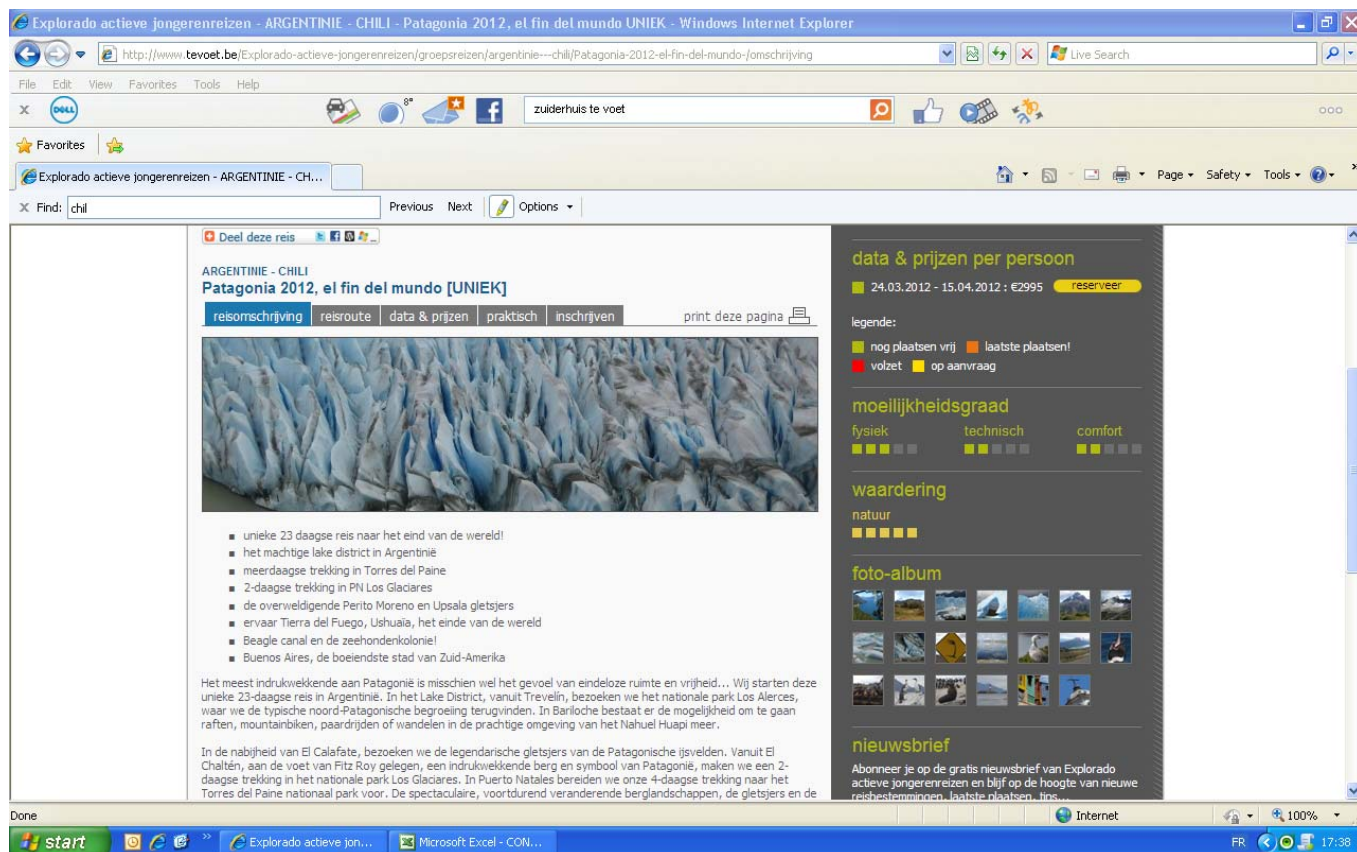
Es la página web del libro “Le guide du routard”, muy famoso en Francia y Bélgica para viajar por todo el mundo. Esta imagen es la cubierta del libro para 2012-2013 sobre Chile y la Isla de Pascua



A continuación algunas fuentes de información:

²¹ Eurobaromètre – Survey on the attitudes of europeans towards tourism – Commission Européenne - mai 2011, <http://www.visitvar.fr/ressources/documents/1/27485.pdf>

- **Te Voet** es una agencia que organiza viajes para grupos o individuales o familias en Patagonia, Chile entre otros destinos.²²



²² <http://www.tevoet.be/Te-Voet-Wandelreizen-in-groep-en-individueel>

- Thika Travel ²³ organiza también viajes a Chile y lo que sigue es la página web que trata de Chile y da informaciones al turista potencial.



²³ <http://www.thikatravel.com/>

- Revista "GRANDE" (www.grande.be): En la edición Diciembre 2011/Enero 2012 aparece un artículo sobre la Isla de Pascua "Viaje al fin del mundo", donde se da a conocer la cultura, gastronomía, hotel Explora, paisajes y mapa. El contacto es el touroperador Holandés especializado en América, Pagona Travel (www.pagonatravel.com)



4. TENDENCIAS ACTUALES DEL TURISMO

Para 35,6 % de los belgas, motivaciones para irse de vacaciones son: el descanso, la tranquilidad, Luego viene el sol, la playa (15,6%) y el descubrimiento cultural/religioso (13%).²⁴

Aunque la mayoría de los belgas (54%) piensan en vacaciones relajantes, existe también un porcentaje importante de belgas que eligen viajes de exploración, así que vacaciones activas (31%). Los vecinos, los holandeses son mucho más (49%) en esa categoría.²⁵

En lo que se refiere a los transportes, una encuesta realizada por “Touring” con 50.000 personas, concluye que 53% de los belgas se van de vacaciones en auto, aunque 43% toman el avión.²⁶

29% de los belgas eligen una formula de vacaciones “All In”. Eso significa que los belgas son los terceros más importantes consumidores de formulas “All In” en Europa. Se sitúan después de los ingleses y los austriacos con respectivamente 33% y 32%.

Según Europ Assistance 71% de los belgas componen su viaje a la carta, es decir que el belga quiere poder elegir diferentes partes de su viaje. Si la industria del viaje le da esa posibilidad, entonces será interesado, y optará por una formula All in, adaptada a sus necesidades (son los 29% de los belgas que eligen una formula All in), sino, se desenvuelve de otra manera.²⁷

Como se mencionaba, es común que se organicen viajes para grupos de 15-20 personas dirigidos a personas jubiladas con nivel económico alto, quiénes tienen el dinero y tiempo para conocer los lugares que ofrece Chile. Ellos son dirigidos por un guía belga durante el viaje que dura 15 días aproximadamente.

Por otro lado, los turoperadores realizan circuitos combinados que involucran visitar dos o más países como “Argentina y sur de Chile”, “Desde Chile a Argentina” o Perú /Chile... (fuente: www.Joker.be)

²⁴ Eurobaromètre – Survey on the attitudes of europeans towards tourism –

Commission Européenne - mai 2011, <http://www.visitvar.fr/ressources/documents/1/27485.pdf>

²⁵ <http://www.lesoir.be/actualite/economie/2010-06-18/les-belges-gros-dependiers-pendant-les-vacances-776918.php>

²⁶ <http://fr.elle.be/Lifestyle/voyage/Les-Belges-partent-en-vacances-en-voiture#>

²⁷ <http://exposant.salondesvacances.eu/BEFR/site/idc-detail.aspx?vPK=20&vCat=9&page=0>

5. PERFIL DEL TURISTA

45,9% de los belgas que se van de vacaciones preparan su viaje ellos mismos. Prefieren los destinos tradicionales, ya conocidos. Sin embargo, un porcentaje de belgas prefieren nuevos destinos y se van con la idea de descubrir una cultura local, un estilo de vida o tradiciones.

Para el 28,7 % de los belgas, el patrimonio cultural es el factor más importante que pueda influir sus elecciones de destinos. Luego viene el medio ambiente.²⁸

Los viajeros son igualmente más conscientes de los riesgos. Para los europeos, el riesgo de atentado se convierte en el primer factor de elección de un destino. Luego, los europeos y los belgas son preocupados por los problemas de salud durante sus vacaciones. Además, por lo que podría ocurrir a sus parientes que se quedan en casa y eso constituye una fuente de preocupación importante para 40% de los belgas.²⁹

Casi un cuarto de los belgas gastan entre 500 y 1000 euros por persona durante sus vacaciones. Bélgica llega tercera en la lista de los más gastadores detrás Suecia y Holanda³⁰

Los belgas, generalmente, se van con su familia (40%). 33% de los belgas se van de vacaciones con su pareja. Los belgas de menos de 25 años se van de vacaciones muchas veces con sus amigos (39%). Una encuesta relata que a los belgas no les gusta viajar solos, a penas 3% lo hacen.³¹

También, en el perfil del turista belga es interesante conocer sus preferencias culinarias con el fin de saber si la cocina del país les podría gustar. De hecho, a los belgas les gustan comer pero comer bien, así como descubrir la cocina extranjera: china (en los restaurantes), e italiana (a casa). Pero

²⁸ Eurobaromètre – Survey on the attitudes of europeans towards tourism –

Commission Européenne - mai 2011, <http://www.visitvar.fr/ressources/documents/1/27485.pdf>

²⁹ <http://exposant.salondesvacances.eu/BEFR/site/idc-detail.aspx?vPK=28&vCat=9&page=0>

³⁰ estudio de GfK Worldwide, solicitado por Wall Street Journal, realizado en 19 países en marzo 2010

³¹ <http://www.lesoir.be/actualite/economie/2010-06-18/les-belges-gros-dependiers-pendant-les-vacances-776918.php>

entre 40% y 50% de los belgas les gustan también la cocina mexicana, thai, japonesa o indiana. Las cocinas extranjeras tienen más éxito con la gente de Valonia.³²

III. ESTABILIDAD POLITICA Y ECONOMICA DE DICHO MERCADO

Como se ve anteriormente, una de las razones de elección por un destino es el riesgo de atentado, los belgas quieren viajar en lugares seguros y Chile les ofrece esa estabilidad.

Chile hace parte de los países de América Latina donde la cultura europea es la más afirmada, con Argentina. Es el país más desarrollado del continente latinoamericano y uno de los más democráticos. Chile es también considerado como el país más estable económicamente de América Latina. Hoy en día, Chile se conoce como un mercado abierto al mundo entero. Brasil también es un país que ha generado una buena imagen en Bélgica.

Los mismos turistas belgas que han estado en Chile son muy buenos embajadores ya que ellos se encargan de contar sus experiencias, las cuales son mayoritariamente positivas, en donde dan a conocer por un lado la maravillas naturales que tiene Chile y por otro lado, la estabilidad y seguridad que presenta el país para ser recorrido sin problemas.

Por otro lado, otro factor importante es que en Bélgica, Chile es muy bien reconocido por sus vinos, lo cual ha generado una buena imagen país que se ve directamente relacionada con el turismo.

³² Delhaize Belgique / AC Nielsen, <http://www.visitvar.fr/ressources/documents/1/27485.pdf>

IV. INFRAESTRUCTURA Y TELECOMUNICACIONES DISPONIBLES

Durante el primer semestre de 2009, 67% de parejas belgas tuvieron acceso a Internet. Durante el primer semestre de 2007, era sólo de 60%. Esos datos vienen de Eurostat y demuestran el grado de penetración de Internet en Bélgica que va aumentando cada año.

En Bulgaria, sólo 30% de las parejas tienen acceso a Internet. En Holanda, en cambio, casi 90% de las parejas tienen Internet. Con 67%, Bélgica tiene una posición por encima de la media de los 27 países (65%).

En 2009, 77% de los belgas entre 16 y 24 años navegaron en Internet, casi cada día. Otra vez, el resultado obtenido por Bélgica sobrepasa la media de la Unión Europea (73%).

Más de la mitad de la categoría de los belgas entre 16 y 74 años (56%) utilizan Internet de manera cotidiana, aunque la media europea sea de 48%³³

La revolución numérica no para de ganar más terreno en Bélgica.

- Del 73% de las parejas en Bélgica, al menos una persona (entre 16 y 75 años) tienen acceso a Internet.
- La mayoría de los internautas usan Internet cada día.
- Las aplicaciones utilizadas cubren una larga gama de cosas, pero en general lo que se usa más es “enviar y recibir mails”.

Esas son las tendencias que se destacan de los resultados de una encuesta TIC realizada en 2010 por el Servicio Público Federal de Economía (<http://economie.fgov.be>) tomando como base una muestra representativa de casi 6.160 belgas.³⁴

³³ http://www.belgium.be/fr/actualites/2009/news_eurostat-internetgebruik.jsp?referer=tcm:116-83033-64-a4

En el sector del viaje, Internet significa mucho más que las reservaciones online. De hecho, las reservaciones sólo son una fracción mínima del impacto de Internet en la industria del turismo. Páginas Web de destinos, novedades, contactos Facebook, Youtube, blogs de especialistas...son tantos factores que tienen un papel que desempeñar.³⁵

V. POLITICA NACIONAL SOBRE TURISMO

Bélgica es un estado federal compuesto por 3 comunidades, la Comunidad Flamenca (Flandes y los neerlandófonos de Bruselas), la comunidad francesa (Valonia y los francófonos de Bruselas) y la comunidad germanófona. Además, el país tiene 3 regiones: Flandes, Valonia y la región de Bruselas-capital.

En Bélgica, la política turística no resulta de la competencia del gobierno nacional sino de las comunidades (flamenca, francesa, germanófona) y también de las regiones para la comunidad francesa.

De un punto de vista institucional, tanto la Comunidad flamenca como la francesa, son competentes para Bruselas. En consecuencia, las oficinas de turismo de ambas comunidades aseguran la promoción de la región.

Además, la región de Bruselas-capital dispone también de su propia organización de promoción del turismo “Bruxelles Internacional – Tourisme et Congrès” (BI-TC)³⁶. Esta organización corresponde a un servicio regional de turismo y trabaja en colaboración con ambas comunidades.

³⁴http://economie.fgov.be/fr/modules/pressrelease/statistiques/marche_du_travail_et_conditions_de_vie/la_belgique_se_numerise_encore_en_2010.jsp

³⁵ <http://exposant.salondesvacances.eu/BEFR/site/idc-detail.aspx?vPK=20&vCat=9&page=0>

³⁶ http://www.tbx.be/fr/03.02/brussels_international_tourism_and_congress_bitc/app.rvb?rubr=48&parent=3

La oficina de Promoción del turismo³⁷ (OPT, organización de la promoción del turismo de Bélgica francófona) selecciona cada año un tema con el fin de poner en evidencia las características de la región.

En lo que concierne la promoción de la región germanófona afuera del país, concluyeron un acuerdo con la región Valonia con el fin de confiar esa misión a la OPT.

Desde hace años, las autoridades belgas y los empresarios consienten importantes esfuerzos para mejorar la calidad de la infraestructura hotelera. Por ejemplo, conceden primas a los empresarios con el fin de promover la renovación completa de los hoteles existentes o bien la construcción de nuevos edificios.³⁸

- Transporte aéreo y conectividad: principales conexiones aéreas hacia Chile.
 - Airfrance : <http://www.airfrance.be>
 - Lan Airlines : <http://www.lan-airlines.be/>
 - American Airlines : <http://www.americanairlines.be/>
 - Ida: Bruselas – Nueva York – Miami – Santiago de Chile
 - Vuelta: Santiago de Chile – Dallas – Nueva York – Bruselas
- Campañas promocionales de turismo interno.

Bélgica no es especialmente uno de los países que asociamos a las vacaciones y farniente estival. Sin embargo, las visitas de viajeros extranjeros son numerosas. Ese entusiasmo se debe a la situación geográfica del país. De hecho, es aquí que se cruzan las vías relacionando Gran Bretaña a Alemania así como Francia a Holanda. Se organizan muchos congresos, conferencias y otros “meetings”. Además, el papel internacional que tiene Bruselas en el mundo permitió a Bélgica de revalorizar su imagen de país turístico.

³⁷ <http://www.opt.be/>

³⁸ http://www.toerismevlaanderen.be/doc/UPL_200511291449091022.pdf

Turistas de todo el mundo se sienten como atraídos por Bélgica y Bruselas, su capital cosmopolita. Bélgica tiene mucho que ofrecer a los turistas belgas y extranjeros. En Bélgica, las vacaciones son especiales. Se puede escapar de la rutina cotidiana pasando un fin de semana en una ciudad belga pero se puede también planificar un verdadero periplo al descubrir Bélgica.

Los dos lugares más atractivos en Bélgica son “les Ardennes” y la costa. A las personas que les gustan dar un paseo, el deporte, la naturaleza o la tranquilidad, la elección de “les Ardennes”, el pulmón verde de Bélgica, se impone. En cambio, si prefieren el sol, el mar, el deporte y la masa de gente, es mejor ir a la costa belga.

Los turistas que prefieren el arte, la cultura, la arquitectura, visitarán unas ciudades de arte: Brujas, Bruselas, Amberes, Mons, Lieja, Gante. Los que quieren probar la gastronomía belga, disfrutar de los acontecimientos culturales y de la vida nocturna podrán aprovechar la ocasión. Las numerosas ciudades de arte – con Bruselas en primer lugar – reciben un interés turístico creciente.

Los restaurantes en Bélgica son excelentes, y belgas son famosos por su estilo de vida borgoñón y comparten con mucho gusto el placer de comer. Por ejemplo, carbonadas servidas con una cerveza.³⁹

Se recomienda visitar los siguientes sitios web:

- Valonia : <http://www.belgique-tourisme.fr/>
- Flandes : <http://www.visitflanders.com/>
- La Comunidad germanófona : <http://www.eastbelgium.com/>

VI. COMPORTAMIENTO GENERAL DEL MERCADO

- **Catastro tour operadores y agencias.**

³⁹ http://www.belgium.be/fr/la_belgique/tourisme/

1. Anders Reizen - www.andersreizen.be
Refugiestraat 15, Diest
Tel. 0032-13-334040
info@andersreizen.be

2. Andersdananders - www.andersdananders.be
Hessenstraatje 10 - Bus 10/43, Antwerpen
Tel. 0032-3-6053502
info@master-tours.com

3. BTM Europe - www.thewestconnection.com
Verlastraat 23, B-2000 Antwerpen
Tel. 0032 3 257 08 01
info@twestc.com

4. Cosmic Travel Agency - www.cosmic-travel.com
Meersios 36, Geraadsbergen
Tel. 0032-53-645333
info@cosmic-travel.com

5. Discovery Expeditions - www.discovery-expeditions.com
Acacialaan 29, Kasterlee
Tel. 0032-14-232424
info@discovery-expeditions.com

6. Dromen - www.dromen.be
Korte Warandedreef 3, 8490 Varsenaretel
Tel. +32 (0) 50/38 68 19
info@dromen.be

7. Enjoy Paradise - www.enjoyparadise.be
Grote Steenweg 111, Antwerpen
Tel. 0032-3-2300060
info@enjoy-paradise.be

8. Hobo Reizen - www.hoboreizen.be
Bondgenotenlaan 165, Leuven

Tel. 0032-16-208047
travel@hoboreizen.be

9. Ictam - www.ictam.com
Bergstraat 52, Brussel
Tel. 0032-2-5489898
info@ictam.com
 10. Jetair - www.jetair.be
Stationstraat 102, Mechelen
Tel. 0032-15-479255
filip.jacobs@vtb.jetair.be - info@jetair.be
 11. Joker Toerisme - www.joker.be
Geerdegemvaart 96/98, Mechelen
Tel. 0032-15-407520
info@joker.be
 12. Koning Aap Reizen - www.koningaap.be
Koningin Elisabethlaan 45, Gent
Tel. 0032-9-2341311
info@koningaap.be
 13. Sudamerica Tours - www.sudamericatours.be
Rue Abbé J. Heymans 2 00, Brussel
Tel. 32-2-7721534
info@sudamericatours.be
 14. Te Voet - www.tevoet.be
Jezusstraat 16, Antwerpen
Tel. 0032-3-2859999
info@tevoet.be
 15. Thika Travel - www.thikatravel.com
Pastoor van de Wouwerstraat 2, Berchem
Tel. 0032-3-4511400
info@thika.be
- Trek Adventure - www.trekaventure.be

Rue de Sablon 177, Bastogne

Tel. 0032-61-240424

info@trekaventure.be

16. Zuiderhuis - www.zuiderhuis.be

H. Frère Orbanlaan 34, Gent

Tel. 0032-9-2335000

gent@zuiderhuis.be

- **Ferías**

1) **Salon des vacances 2012**

Brussels Fairs and Exhibitions npo

Place de Belgique 1

BE-1020 Bruxelles (Belgique)

Tel.: +32 (0)2 474 84 24

Fax: +32 (0)2 474 84 39

e-mail: salondesvacances@bfe.be

Próxima edición: 2-6 de febrero de 2012

Periodicidad: anual

Sitio Web: <http://www.salondesvacances.eu/fr/node/55>

2) **BRUSSELS TRAVEL EXPO**

Square Brussels Meeting Centre

Rue du Musée 8

1000 Bruxelles

Belgique

Tel.: 02/515 13 00

e-mail : info@square-brussels.eu

Próxima edición: 8-9 diciembre 2012

Periodicidad: anual

Site web: <http://www.btexpo.com/>

3) **Internationaal Vakantiesalon van Vlaanderen**

Antwerp Expo (Artexis Group - Exhibition & Congress Centres)

Jan Van Rijswijcklaan 191

2020 Anvers
Belgique
Tel.: 03/260 81 22
Fax: 03/237 87 71
e-mail: info@antwerpexpo.be

Próxima edición: 26-30 de enero 2012

Sitio web: <http://www.vakantiesalon-vlaanderen.be/fr/default.aspx>

3) 4) VERT, BLEU, SOLEIL

Foire Internationale de Liège sc Expo Center
Avenue Maurice-Denis 4
4000 Liège
Belgique
Tel.: 04/227 19 34
Fax: 04/227 18 95
e-mail : info@fil.be

Próxima edición: 9-12 febrero 2012

Sitio Web : www.vertbleusoleil.be

5) Idées vacances

Charleroi Expo Expo Center
Avenue de l'Europe 21
6000 Charleroi
Belgique
Tel.: 071/20 99 95
Fax: 071/20 99 91
e-mail : bdedekker@charleroiexpo.be

Próxima edición : 15-19 de febrero 2012

Sitio Web : <http://www.ideesvacances.be/>

VII. OTRA INFORMACION RELEVANTE SOBRE EL MERCADO

Visados, procedimientos de entrada e impuestos a los turistas.

Los belgas no requieren visa de turista. Pueden permanecer en el país 90 días sin visa. El pasaporte debe estar válido 6 meses al momento de salir desde Chile hacia Bélgica (el regreso). No hay vacunas para Chile.

VIII. CONTACTOS RELEVANTES (ASOCIACIONES, CÁMARAS DE COMERCIO, ETC.)

1. Toerisme Vlaanderen - <http://www.toerismevlaanderen.be/>

Es el organismo público (TVL) que se encarga de aplicar toda la política turística de la Comunidad flamenca. Ese organismo fue creado en 1984.

2. OPT - <http://www.opt.be/>

La oficina de promoción del turismo en Valonia-Bruselas (OPT) asegura la promoción del turismo de ocio y del turismo de negocios en Valonia y a Bruselas y tanto en los mercados extranjeros como en Bélgica, para la cuenta de la Comunidad francesa. OPT es una institución de interés público y a carácter público y privado.

3. Le Commissariat General au Tourisme (CGT) - <http://cgt.tourismewallonie.be/>

Es una entidad administrativa del Ministerio de la región Valona y releva, en este contexto, de la competencia de la dirección general de la economía y del empleo.

4. **La Comisión Comunitaria Francesa (COCOF)** - <http://www.cocof.irisnet.be/site/fr>

Es competente para las instituciones de la Región de Bruselas que hacen parte de la Comunidad francesa.

5. **Bruselas Internacional – Turismo y Congresos**

http://www.tbx.be/fr/03.02/brussels_international_tourism_and_congress_bitc/app.rvb?rubr=48&parent=3

Es el servicio turístico de la región de Bruselas-capital. Trata de una A.S.B.L gestionada por las diferentes administraciones responsables de la política de turismo en Bruselas: La Comunidad francesa y la Comunidad flamenca, la región, la ciudad de Bruselas y otras comunes en Bruselas.

6. **La Comunidad germanófono** dispone de dos instrumentos:

- una parte de la sección Cultura del Ministerio de la Comunidad germanófono se encarga de la legislación turística de la Comunidad y de las subvenciones.
- la Oficina del Turismo de los cantones del Este, una institución de utilidad pública, asegura la promoción de la región.

Sitio Web : <http://www.eastbelgium.com/fr/contact/contact1.html>

Ciudades y municipios más grandes poseen generalmente una oficina municipal de turismo dependiente de la administración municipal. En cambio, en los municipios más pequeños, sobre todo en Valonia es una oficina de turismo que realiza esa función.

Bélgica tiene, como otros países, muchas organizaciones en las que diversos actores del sector del turismo se encuentran y trabajan activamente para defender sus intereses. Nos contentaremos por citar sólo algunas de estas organizaciones.

- La Federación de la Industria de Turismo (FIT) controla varias organizaciones profesionales en el mundo del Turismo y de los Transportes. Sitio Web: <http://www.fit-fti.be/indexfr.php>

- Las tres federaciones de hostelería, es decir, uno por cada región, reflejan la estructura federal del estado belga. Sin embargo, trabajan en estrecha colaboración. Cada una de ellas tiene tres departamentos con su propia administración: los hoteles - restaurantes - bares.

Para Valonia : <http://www.horecawallonie.be/horeca/default.aspx>

Para Flandes: <http://www.fedhorecavlaanderen.be/>

Para Bruselas: <http://www.horecabruxelles.be/>

7. ABTO - Association of Belgian Tour Operators (Asociación de turoperadores belgas)

Imperiastraat 10, 1930 Zaventem

Tel: 02/242.00.40 - www.abto.be

8. BTO - Belgian Travel Organisation

Imperiastraat 10, 1930 Zaventem

Tel: 02/344.26.72 (de 9 hrs. a 12 hrs.) - www.bto.be

9. UPAV - Union Professionnelle des Agences de Voyages (Unión Prof. de Agencias de Viajes)

c/o Navicruise - Rue Souveraine 113, 1000 Brussel

Tel: 02/215.98.23 - <http://cms.promisys.be>

10. VVR - Vereniging van Vlaamse Reisbureaus (Asociación Flamenca de Agentes de Viajes)

Willem de Dekenstraat 1/001, 8000 Brugge

Tel: 050/25.00.60 - <http://www.vvr.be>

11. TRAVEL UNION

Rue de Charleroi 9, 6140 Fontaine l'Evêque

Tel: 071/54.24.40 - www.travelunion.be

IX. FUENTES DE INFORMACION RELEVANTES EN INTERNET.

Aeropuertos

Zaventem: <http://www.brusselsairport.be/>

Charleroi : <http://www.charleroi-airport.com/>

Oostende: <http://www.ostendairport.be/>

Luik: <http://www.liegeairport.com/>

Antwerpen: <http://www.antwerpairport.be/>

Gobierno

FOD Relaciones exteriores (General): <http://diplomatie.belgium.be/nl/>

FOD Relaciones Exteriores (Consejos de viaje):

http://diplomatie.belgium.be/nl/Diensten/Op_reis_in_het_buitenland/reisadviezen/

Ferrocarriles / Trenes

<http://www.b-rail.be/main/N/>

Formalidades Aduana

http://www.fiscus.fgov.be/interfdan/nl/citizens/op_reis.htm

Vacaciones escolares

Vacaciones escolares neerlandófonas:

<http://www.ond.vlaanderen.be/infolijn/faq/schoolvakanties/default.htm>

Vacaciones escolares francófonas:

<http://www.enseignement.be/index.php?page=23953>

Federación de la industria del turismo

FTI (Federatie van de Toeristische Industrie): <http://www.fit-fti.be/>

Organizaciones en la industria del turismo internacional

- ECTAA - European Union Travel Agent and Tour Operators Association

<http://www.ectaa.org/>

- UFTAA - Federation of National Associations of Travel Agents and Tour Operators

<http://www.uftaa.org/>

- IATA - International Air Transport Association

<http://www.iata.org/>

- World Tourism Organisation

<http://www.world-tourism.org/>