

CAPÍTULO III

| Inteligencia de Mercado

3.1. Turistas Extranjeros: <i>Alcance de Información</i>	49
3.1.1. Procedencia y Llegada de Turistas Extranjeros a la Región de Aysén	51
3.1.2. Comportamiento, Gasto y Nivel de Satisfacción de Turistas Extranjeros	52
3.2. Mercados Prioritarios Región de Aysén: <i>Alcance de la Información</i>	53
3.2.1. Mercado Prioritario: Chile	54
3.2.2. Mercado Prioritario: Argentina	55
3.2.3. Mercado Prioritario: Brasil	56
3.2.4. Mercado Prioritario: Estados Unidos	57
3.2.5. Mercado Prioritario: Alemania	58
3.2.6. Mercado Prioritario: Francia	59
3.2.7. Hallazgo de Mercado: Suiza	60
3.3. Comparación entre Mercados Turísticos: <i>Alcance de la Información</i>	62
3.3.1. Comparación Mercados Turístico y Nivel de Satisfacción: Turistas que recorren la región de Aysén contratando servicios de forma Independiente	63
DATOS RELEVANTES Inteligencia de Mercado I	65
3.3.2. Comparación Turistas recorren la región mediante Tour Contratado y de forma Independiente	67
DATOS RELEVANTES Inteligencia de Mercado II	69



3.1.

TURISTAS EXTRANJEROS

La construcción del Capítulo III, relacionado a los mercados de turistas que visitan la región de Aysén, se sustenta en dos fuentes de información: Subsecretaría de Turismo y Estudio de Demanda Temporada Alta 2013.

La primera corresponde a la serie de datos que elabora Sernatur y difunde la Subsecretaría de Turismo, con los registros de ingresos de pasajeros (a través de pasos fronterizos) a la región, registrados por la Policía de Investigaciones y Carabineros de Chile. Dicha información de pasajeros extranjeros, permite identificar si son residentes o ingresan por motivos de turismo. Diferente es la situación de los registros de ingresos por vía aérea (Junta Aeronáutica Civil) y marítima (DIRECTEMAR), que no tiene ese nivel de desagregación.

Para efectos de mostrar perfil y comportamiento de los turistas extranjeros y nacional, la información tiene como procedencia el Estudio de Demanda Turística Temporada Alta (Enero y Febrero 2013), implementado por el Instituto Nacional de Estadísticas en el marco del Observatorio de Turismo 2011|2014 - Sernatur Aysén. El procesamiento de los datos recopilados en el Estudio de Demanda 2013, permite identificar un perfil genérico de los mercados prioritarios de turistas; identificar comportamiento en el Gasto; identificar los principales lugares visitados y; evidenciar niveles de satisfacción respecto a su visita a la región de Aysén.



Gráfico Ingreso Turistas Extranjeros | Período 2008-2016



Infografía Nacionalidad Turistas Extranjeros | Año 2016

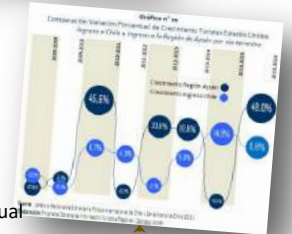


Gráfico Variación (%) Interanual Ingreso Turistas Extranjeros | Período 2008-2016



Ingreso Pasajeros Extranjeros Motivo Turismo-Pasos Fronterizos

FUENTES DE INFORMACIÓN 2

Estudio Demanda Turística Temporada Alta 2013



Comportamiento y Gasto de Turistas Estudio de Demanda | Enero y Febrero 2013

Perfil Turistas Estudio de Demanda | Enero y Febrero 2013



10 Lugares más visitados por turistas Estudio de Demanda | Enero y Febrero 2013



Nivel de Satisfacción de Turistas Estudio de Demanda | Enero y Febrero 2013



Notas Técnicas, para interpretar información presente en Capítulo III y específicamente en fichas informativas que perfilan los Mercado Prioritarios

La Estadía Promedio en la Región de Aysén se construye sobre el número de noches de pernoctación en los Establecimientos de Alojamiento Turísticos (EAT), más las pernoctaciones de los turistas en: Camping, Casas de Familiares y Amigos, Lodge y Casas Rodantes.

La Pernoctación Promedio en Establecimientos de Alojamientos Turísticos se construye sobre el número de noches de pernoctación de los turistas en los Establecimientos de Alojamientos Turísticos (EAT), como: Hotel, Hostal, Cabaña y Apart-Hotel.

El Gasto Promedio Total, se construye sobre la sumatoria de los montos gastados por los turistas en la contratación de servicios individuales en la Región de Aysén. Estos montos comprenden las contrataciones de: Alojamientos, Alimentación, Excursiones, Servicios de Guías, Seguros de Vida, Transporte Privado, Rent a Car, Entradas a Reservas y/o Parques Nacionales y pasajes en Barcazas.

Los Gastos Promedios Total en Alimentación y en Alojamiento, se construyen sobre los ítems contratación de servicios individuales de Alimentación y Alojamientos del Gasto Promedio Total de los turistas en la Región de Aysén.

El Gasto Diario Total es resultado de la división de la Estadía Promedio de los turistas en la Región de Aysén sobre el Gasto Promedio Total.

El Gasto Diario en Alimentación es el resultado de la división de la Estadía Promedio de los turistas en la Región de Aysén y el Gasto Promedio en Alimentación.

El Gasto Diario Alojamiento es el resultado de la división de la pernoctación promedio en EAT sobre el Gasto Promedio en Alojamiento.

Trekking Glaciar Exploradores, Parque Nacional Laguna San Rafael



3.1.

TURISTAS EXTRANJEROS

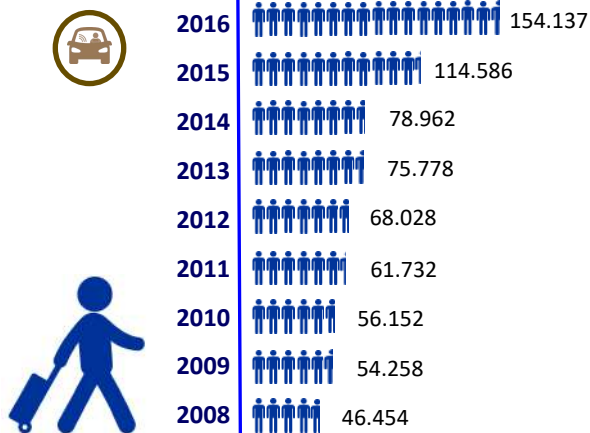
LLEGADA A REGIÓN AYSÉN

La llegada de pasajeros extranjeros a Chile ha experimentado un aumento sostenido, alcanzando la cifra de 5,6 millones de llegadas el año 2016. Si esta cifra es comparada con la información que se construye la infografía n°16, podríamos **estimar** que del total de llegadas de extranjeros durante el 2016 a Chile, 2,73% ingresaron por pasos fronterizos a la región de Aysén.

Los principales mercados (países de procedencia) de cada Continente identificados en la infografía n°15, experimenta un similar comportamiento entre la región de Aysén y Chile (ver página 6, *Llegadas Internacionales a Chile|2016*). Sin embargo, desde los registros de ingresos por pasos fronterizos terrestres al destino Aysén Patagonia, los Japoneses y Coreanos (del Sur), tienden a ser más visibles que el ingreso de Chinos, principal nacionalidad de pasajeros Asiáticos que arriban a Chile.

Infografía n°16

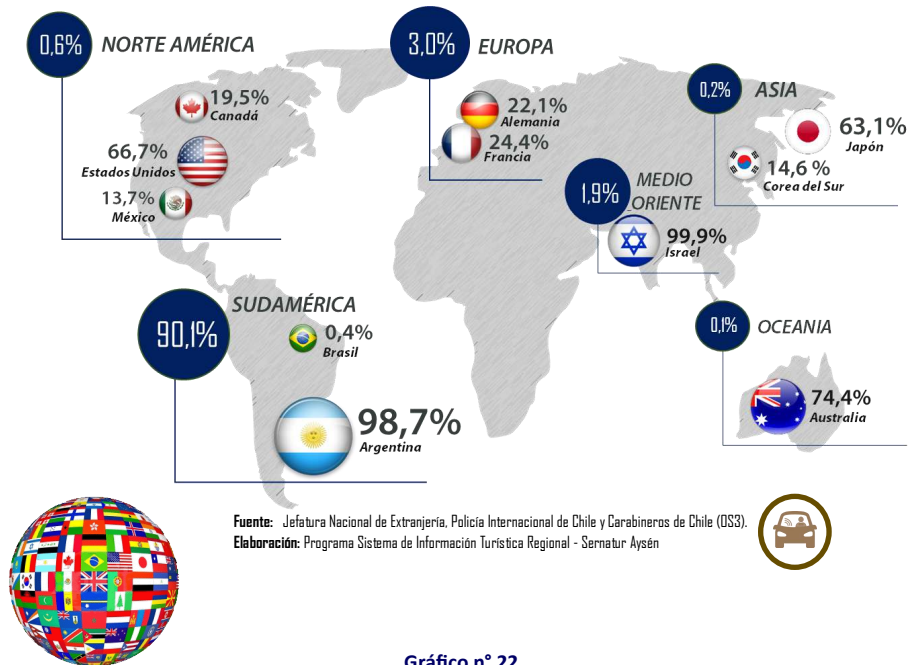
Ingreso de Turistas Extranjeros a la Región de Aysén



Fuente: Jefatura Nacional de Extranjería, Policía Internacional de Chile y Carabineros de Chile (OS3).
Elaboración: Programa Sistema de Información Turística Regional - Sernatur Aysén

Infografía n°15

Distribución de la procedencia de los turistas extranjeros que visitan la Región de Aysén e ingresan por Pasos Fronterizos | Año 2016

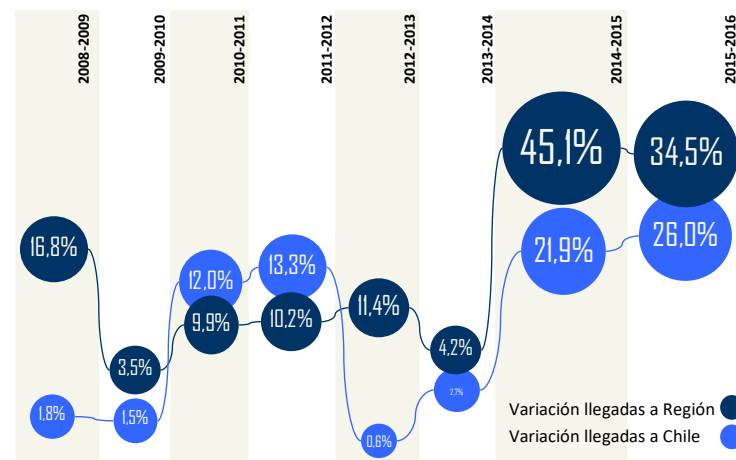


Fuente: Jefatura Nacional de Extranjería, Policía Internacional de Chile y Carabineros de Chile (OS3).
Elaboración: Programa Sistema de Información Turística Regional - Sernatur Aysén



Gráfico n° 22

Comparación Variación Porcentual de Crecimiento Llegada Turistas Extranjeros | Chile y Región



Fuente: Jefatura Nacional de Extranjería, Policía Internacional de Chile y Carabineros de Chile (OS3).
Elaboración: Programa Sistema de Información Turística Regional - Sernatur Aysén



3.1.1. PROCEDENCIA Y LLEGADA DE TURISTAS EXTRANJEROS A LA REGIÓN DE AYSÉN

3.1.

TURISTAS EXTRANJEROS

COMPORTAMIENTO, GASTO Y NIVEL DE SATISFACCIÓN

Desde el Estudio de Demanda y Flujo realizado por el Instituto Nacional de Estadísticas Región de Aysén durante la temporada alta 2013, en el marco del Observatorio de Turismo 2011-2014, contamos con datos relevantes que nos permiten visibilizar el comportamiento de los turistas extranjeros en relación a:

- Permanencia promedio en la región ,
- Pernoctación promedio **en Establecimientos de Alojamiento Turístico**,
- Gasto Diario/Total;
- Nivel de satisfacción durante la visita de los turistas extranjeros.

Respecto a las 3 primeras variables, la infografía n°17 muestra el comportamiento de los turistas extranjeros, que bajo las mismas variables el mercado nacional tiene una permanencia de 14 días, la pernoctación promedio es de 6 noches en establecimientos de alojamiento turístico y un gasto levemente superior a los extranjeros, alcanzando un gasto diario total de \$36.759 y un gasto promedio total durante su permanencia de \$514.626. Para mayor detalle ver **3.2.1. mercado prioritario turista nacional**.

Infografía n°17
Comportamiento, Gasto y Nivel de Satisfacción
Turistas Extranjeros— **Viaje Independiente**

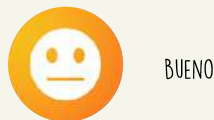


3.1.2. COMPORTAMIENTO, GASTO Y NIVEL DE SATISFACCIÓN TURISTAS EXTRANJEROS



MUY BUENO

- 1er Orden
- 65% HOSPITALIDAD HABITANTES
 - 51% ATENCIÓN DEL PERSONAL EN ALOJAMIENTO



BUENO

- 1er Orden
- 64% ASEO URBANO
 - 59% CALIDAD ESTABLECIMIENTO ALOJAMIENTO
 - 58% CALIDAD SERVICIO ALIMENTACIÓN
 - 55% CALIDAD INFRAESTRUCTURA URBANA
 - 50% LIMPIEZA DE LOS SITIOS NATURALES Y/O PLAYAS
 - 50% MANTENCIÓN Y CUIDADO DE LOS MONUMENTOS Y OTROS ATRACTIVOS CULTURALES
 - 48% ATENCIÓN PERSONAL SERVICIO ALIMENTACIÓN



REGULAR MALO MUY MALO

- 1er Orden
- 48% CALIDAD INFRAESTRUCTURA VIAL REGIONAL
- 2do Orden
- 40% PRECIOS ESTABLECIMIENTO ALOJAMIENTO
 - 34% CALIDAD SEÑALIZACIÓN CAMINOS REGIONAL
 - 30% PRECIOS SERVICIO ALIMENTACIÓN



Satisfacción |
Experiencia Visita

Fuente: Observatorio de Turismo 2011-2014, SERNATUR Aysén, Estudio de Demanda INE 2013.
Elaboración: Programa Sistema de Información Turística Regional - Sernatur Aysén

3.2.

MERCADOS PRIORITARIOS REGIÓN DE AYSÉN

La base de los datos para estructurar las fichas de perfilamiento y comportamiento relacionada a los Mercados Prioritarios Turísticos del destino Aysén Patagonia, proceden de información elaborada por **Subsecretaría de Turismo**, en base a los registros de Policía de Investigaciones y Carabineros de Chile de los **Extranjeros que ingresan a al región de Aysén por motivos de Turismo**; que permite identificar comportamiento de llegadas y variaciones interanuales. Y solo para identificar el **comportamiento de procedencia del mercado chileno**, es utilizado resultados de la **Matriz Origen-Destino 2011/2015** (elaborada por Sernatur y Subsecretaría de Turismo).

Para profundizar la caracterización de los mercados turísticos prioritarios, se utiliza la información que provee los resultados del Estudio de Demanda Turística Regional, Temporada Alta Año 2013.

- Información procedente del Estudios de Demanda Temporada Alta 2013.
- Información procedente de serie de datos registros de pasajeros turistas; recopilado por SERNATUR desde PDI y Carabineros de Chile.

INFORMACIÓN DEL PERFIL Y COMPORTAMIENTO DE TURISTAS

Principales Variables relacionadas al Mercado Turístico de la Ficha.

VARIACIÓN (%) INGRESO DE TURISTAS A LA REGIÓN DE AYSÉN VÍA PASOS FRONTERIZOS.
Variación Interanual serial desde año 2008 al año 2016 respecto al ingreso de Pasajeros a la Región de Aysén en calidad de Turistas



Ingreso Pasajeros Extranjeros
Motivo Turismo-Pasos Fronterizos

Estudio Demanda Turística
Temporada Alta 2013



Matriz Origen Destino
Años 2011 | 2015



Los mercados prioritarios que se caracterizan en este Anuario 2017, responden a la estrategia del Programa de Promoción Regional, que en primera línea se dirige a;



Y en la posibilidad de visibilizar nuevos mercados turísticos, se muestra el perfil de los turistas provenientes de Suiza.

INGRESO DE TURISTAS A LA REGIÓN DE AYSÉN VÍA TERRESTRE.

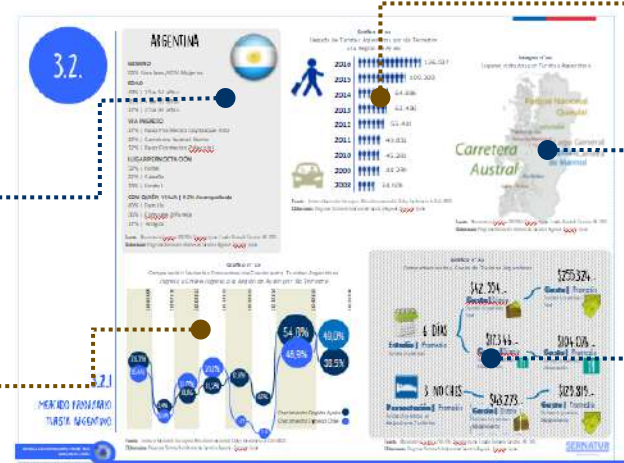
Información serial desde año 2008 al año 2016 de ingreso de Pasajeros en calidad de Turistas

LUGARES MÁS VISITADOS:

10 lugares más Visitados por cada Mercado Turístico.

COMPORTAMIENTO Y GASTO TURÍSTICO.

Comportamiento de Estadía y Pernocación en Establecimientos de Alojamiento Turístico. Respecto al Gasto Promedio por Mercado Turístico; Gasto total en estadía, Gasto Total en Alimentación y Gasto en Alojamiento durante sus pernoctaciones en Establecimientos de Alojamiento Turístico.



3.2.



CHILE



SEXO

64% Hombres/36% Mujeres

EDAD

50% | 30 a 54 años
26% | 55 años o más
24% | 15 a 29 años

VIA INGRESO

65% | Aeródromo Balmaceda
23% | Carretera Austral Norte
4% | Puerto Chacabuco

LUGAR PERNOCACIÓN

36% | Hotel
18% | Hostal
17% | Cabañas

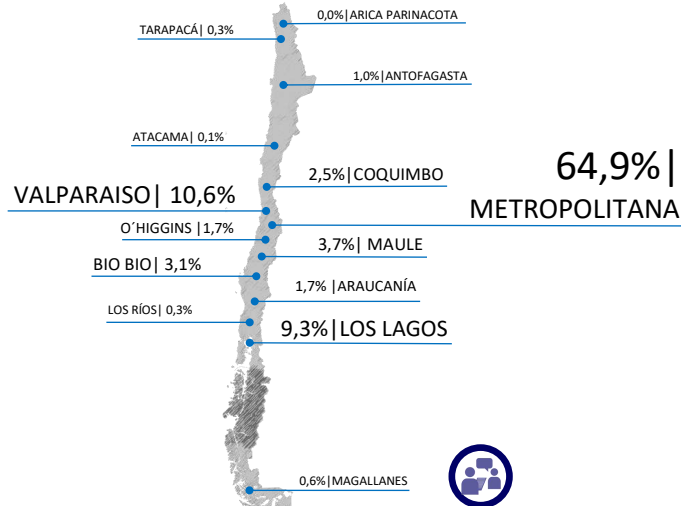
CON QUIÉN VIAJA | 74% Acompañado

44% | Familia
31% | Conyuge ó Pareja
12% | Amigos

Fuente: Observatorio Turístico 2011-2014, Sernatur Aysén, Estudio Demanda Turística, INE 2013.
Elaboración: Programa Sistema de Información Turística Regional - Sernatur Aysén

Infografía n°19

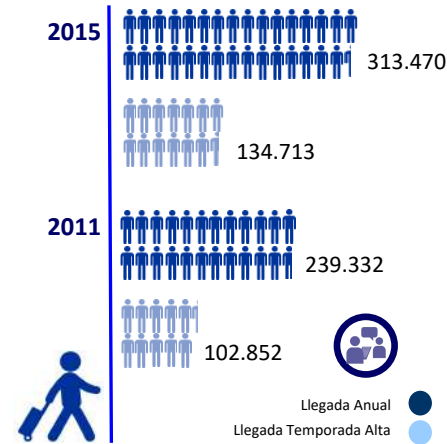
Procedencia de Turistas Nacionales



Fuente: Observatorio Turístico 2011-2014, Sernatur Aysén, Estudio Demanda Turística, INE 2013.
Elaboración: Programa Sistema de Información Turística Regional - Sernatur Aysén

Infografía n°18

Estimaciones Llegadas de Turistas Nacionales a la Región de Aysén



Fuente: Matriz Origen Destino, Subsecretaría de Turismo 2011/2015.
Elaboración: Programa Sistema de Información Turística Regional - Sernatur Aysén

Infografía n°20

Lugares visitados por Turistas Nacionales



Fuente: Observatorio Turístico 2011-2014, Sernatur Aysén, Estudio Demanda Turística, INE 2013.
Elaboración: Programa Sistema de Información Turística Regional - Sernatur Aysén

3.2.1 MERCADO PRIORITARIO: TURISTA NACIONAL



Infografía n°21

Comportamiento y Gasto de Turistas Nacionales



Fuente: Observatorio Turístico 2011-2014, Sernatur Aysén, Estudio Demanda Turística, INE 2013.
Elaboración: Programa Sistema de Información Turística Regional - Sernatur Aysén

3.2.

ARGENTINA



SEXO
55% Hombres/45% Mujeres

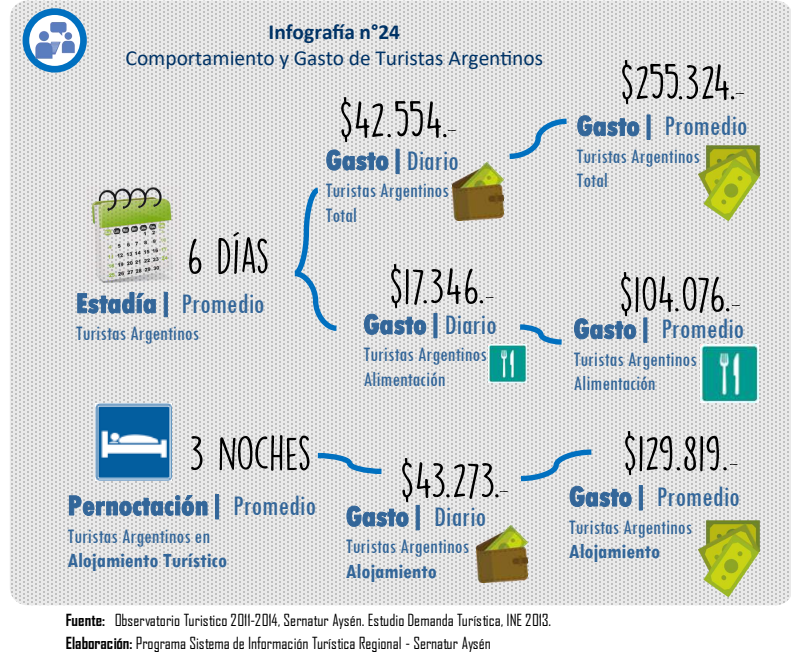
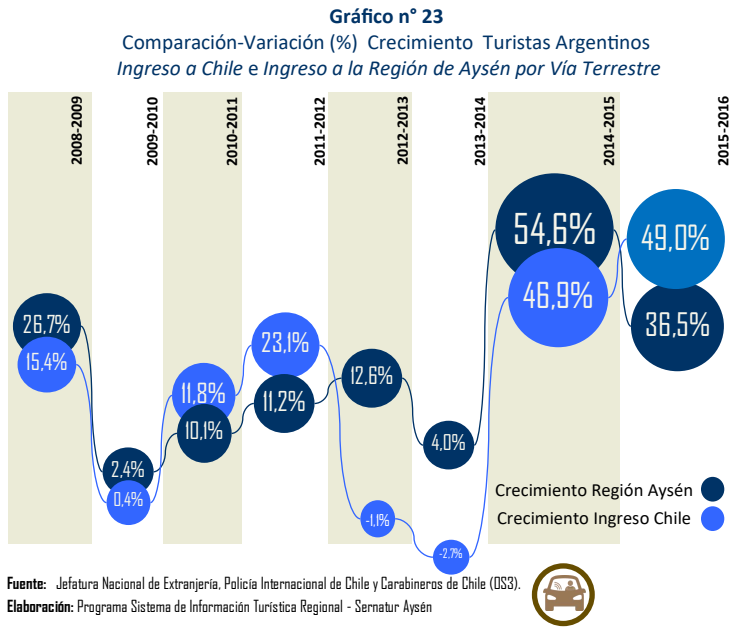
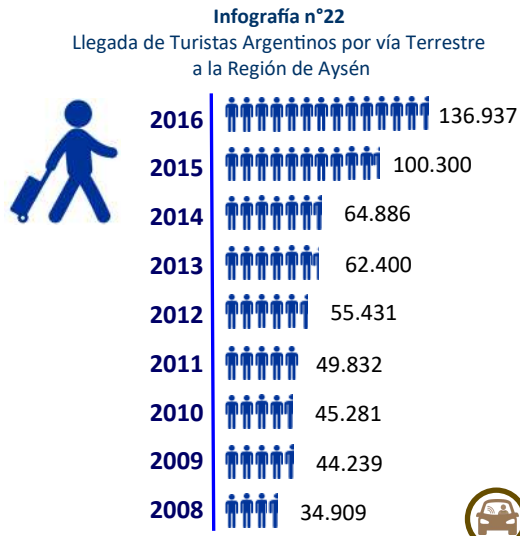
EDAD
48% | 35 a 54 años
30% | 55 años o más.
17% | 25 a 34 años

VIA INGRESO
27% | Paso Fronterizo Coyhaique Alto
22% | Carretera Austral Norte
12% | Paso Fronterizo Palavicini

LUGAR PERNOCTACIÓN
32% | Hotel
22% | Cabaña
19% | Hostal

CON QUIÉN VIAJA | 92% Acompañado
40% | Familia
36% | Conyuge ó Pareja
17% | Amigos

Fuente: Observatorio Turístico 2011-2014, Sernatur Aysén, Estudio Demanda Turística, INE 2013.
Elaboración: Programa Sistema de Información Turística Regional - Sernatur Aysén



3.2.2

MERCADO PRIORITARIO: TURISTA ARGENTINA

3.2.



BRASIL



SEXO

76% Hombres/24% Mujeres

EDAD

80% | 45 a 54 años
12% | 30 a 34 años
8% | 55 a 64 años

VIA INGRESO

79% | Aeródromo Balmaceda
21% | Carretera Austral Norte

LUGAR PERNOCTACIÓN

82% | Hotel
13% | Lodge
5% | Residencial

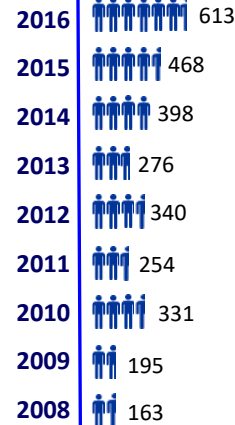
CON QUIÉN VIAJA | 100% Acompañado

30% | Conyuge ó Pareja
26% | Familia
15% | Amigos

Fuente: Observatorio Turístico 2011-2014, Sematur Aysén. Estudio Demanda Turística, INE 2013.
Elaboración: Programa Sistema de Información Turística Regional - Sematur Aysén

Infografía n°25

Llegada de Turistas Brasileños por vía Terrestre a la Región de Aysén



Fuente: Jefatura Nacional de Extranjería, Policía Internacional de Chile y Carabineros de Chile (OS3).
Elaboración: Programa Sistema de Información Turística Regional - Sematur Aysén

Infografía n°26

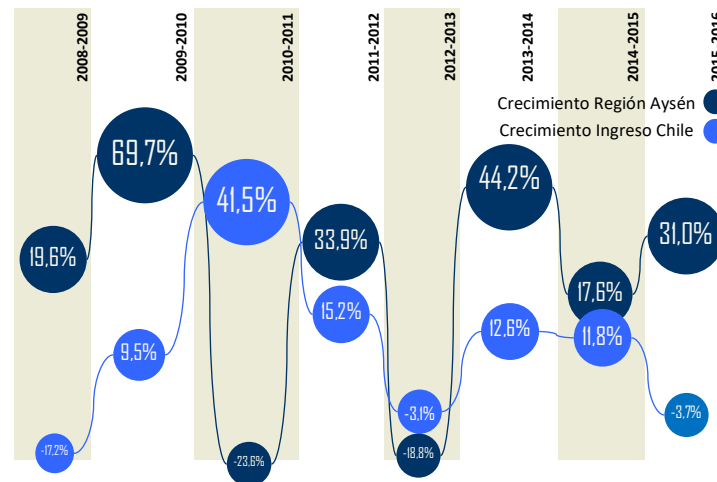
Lugares visitados por Turistas Brasileños



Fuente: Observatorio Turístico 2011-2014, Sematur Aysén. Estudio Demanda Turística, INE 2013.
Elaboración: Programa Sistema de Información Turística Regional - Sematur Aysén

Gráfico n°24

Comparación-Variación (%) Crecimiento Turistas Brasileños Ingreso a Chile e Ingreso a la Región de Aysén por vía terrestre



Fuente: Jefatura Nacional de Extranjería, Policía Internacional de Chile y Carabineros de Chile (OS3).
Elaboración: Programa Sistema de Información Turística Regional - Sematur Aysén

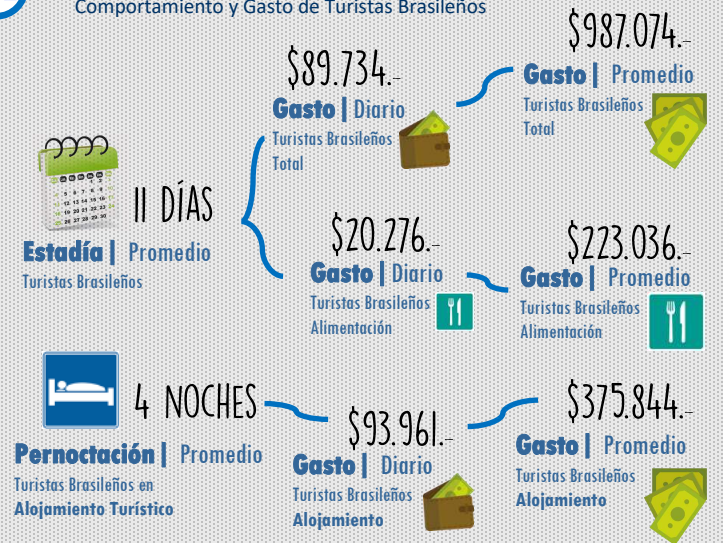


3.2.3 MERCADO PRIORITARIO: TURISTA BRASIL



Infografía n°27

Comportamiento y Gasto de Turistas Brasileños



Fuente: Observatorio Turístico 2011-2014, Sematur Aysén. Estudio Demanda Turística, INE 2013.
Elaboración: Programa Sistema de Información Turística Regional - Sematur Aysén

3.2.

ESTADOS UNIDOS



SEXO
80% Hombres/20% Mujeres

EDAD
43% | 15 a 29 años
30% | 55 años o más
24% | 30 a 44 años

VIA INGRESO
39% | Aeródromo Balmaceda
34% | Carretera Austral Norte
8% | Paso Fronterizo Palavicini

LUGAR PERNOCACIÓN
33% | Hostel
28% | Camping
20% | Hotel

CON QUIÉN VIAJA | 85% Acompañado
63% | Amigos
21% | Conyuge ó Pareja
8% | Familia

Fuente: Observatorio Turístico 2011-2014, Sernatur Aysén, Estudio Demanda Turística, INE 2013.
Elaboración: Programa Sistema de Información Turística Regional - Sernatur Aysén

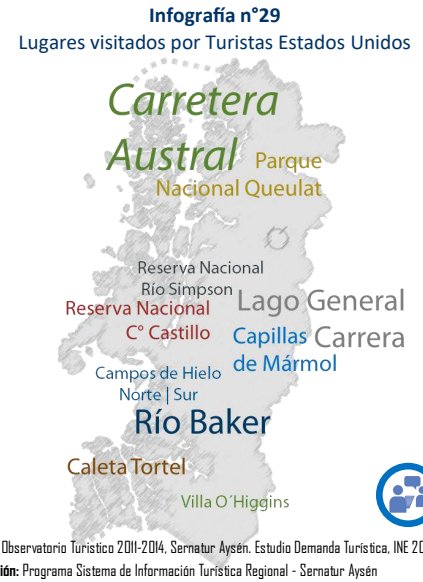
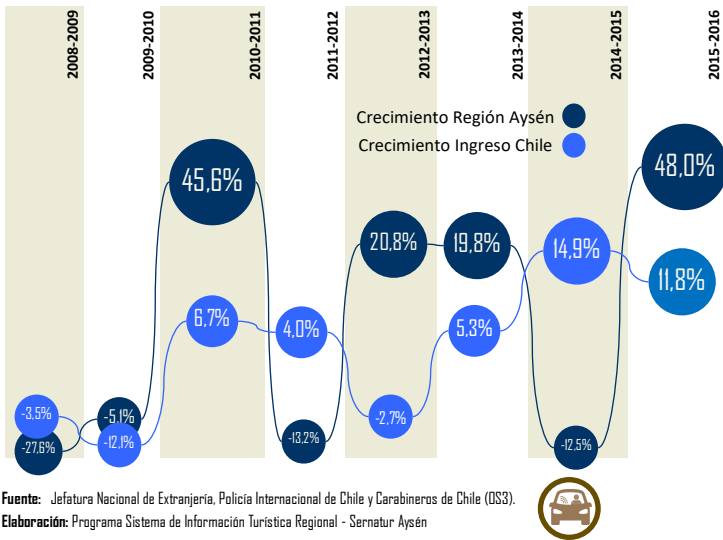



Gráfico n°25

Comparación-Variación (%) Crecimiento Turistas Estados Unidos Ingreso a Chile e Ingreso a la Región de Aysén por vía terrestre



Infografía n°30

Comportamiento y Gasto de Turistas Estados Unidos



Estadía | Promedio
Turistas Estados Unidos: 13 DÍAS

Pernoctación | Promedio
Turistas Estados Unidos en Alojamiento Turístico: 7 NOCHES

Gasto | Promedio
Turistas Estados Unidos Total: \$572.026.-

Gasto | Promedio
Turistas Estados Unidos Alimentación: \$87.815.-

Gasto | Promedio
Turistas Estados Unidos Alojamiento: \$202.132.-

Gasto | Diario
Turistas Estados Unidos Total: \$44.002.-

Gasto | Diario
Turistas Estados Unidos Alimentación: \$6.755.-

Gasto | Diario
Turistas Estados Unidos Alojamiento: \$28.876.-

Fuente: Observatorio Turístico 2011-2014, Sernatur Aysén, Estudio Demanda Turística, INE 2013.
Elaboración: Programa Sistema de Información Turística Regional - Sernatur Aysén

3.2.4. MERCADO PRIORITARIO: TURISTA ESTADOS UNIDOS

3.2.



ALEMANIA



SEXO

54% Hombres/46% Mujeres

EDAD

41% | 30 a 44 años
28% | 55 años o más
24% | 15 a 29 años

VIA INGRESO

43% | Aeródromo Balmaceda
34% | Carretera Austral Norte
6% | Paso Fronterizo Coyhaique Alto

LUGAR PERNOCACIÓN

31% | Hotel
27% | Hostal
24% | Residencial

CON QUIÉN VIAJA | 66% Acompañado

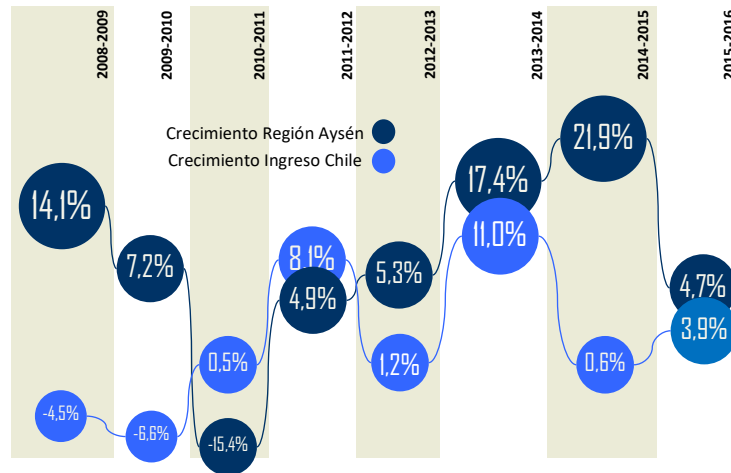
51% | Conyuge ó Pareja
28% | Amigos
16% | Familia

Fuente: Observatorio Turístico 2011-2014, Sernatur Aysén, Estudio Demanda Turística, INE 2013.

Elaboración: Programa Sistema de Información Turística Regional - Sernatur Aysén

Gráfico n°26

Comparación-Variación (%) Crecimiento Turistas Alemanes Ingreso a Chile e Ingreso a la Región de Aysén por vía terrestre



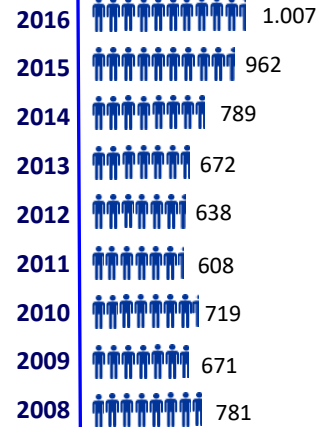
Fuente: Jefatura Nacional de Extranjería, Policía Internacional de Chile y Carabineros de Chile (OS3).

Elaboración: Programa Sistema de Información Turística Regional - Sernatur Aysén



Infografía n°31

Llegada de Turistas Alemanes por vía Terrestre a la Región de Aysén



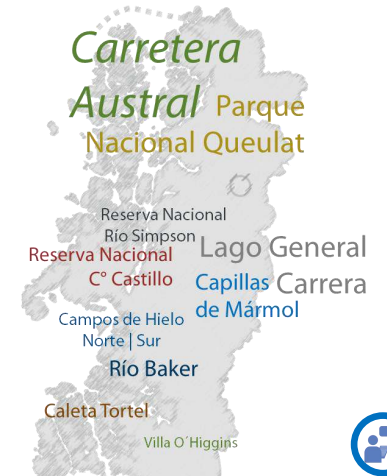
Fuente: Jefatura Nacional de Extranjería, Policía Internacional de Chile y Carabineros de Chile (OS3).

Elaboración: Programa Sistema de Información Turística Regional - Sernatur Aysén



Infografía n°32

Lugares visitados por Turistas Alemanes



Fuente: Observatorio Turístico 2011-2014, Sernatur Aysén, Estudio Demanda Turística, INE 2013.

Elaboración: Programa Sistema de Información Turística Regional - Sernatur Aysén



3.2.5. MERCADO PRIORITARIO: TURISTA ALEMANIA



Infografía n°33

Comportamiento y Gasto de Turistas Alemanes



Fuente: Observatorio Turístico 2011-2014, Sernatur Aysén, Estudio Demanda Turística, INE 2013.

Elaboración: Programa Sistema de Información Turística Regional - Sernatur Aysén



3.2.

FRANCIA



SEXO
51% Hombres/49% Mujeres

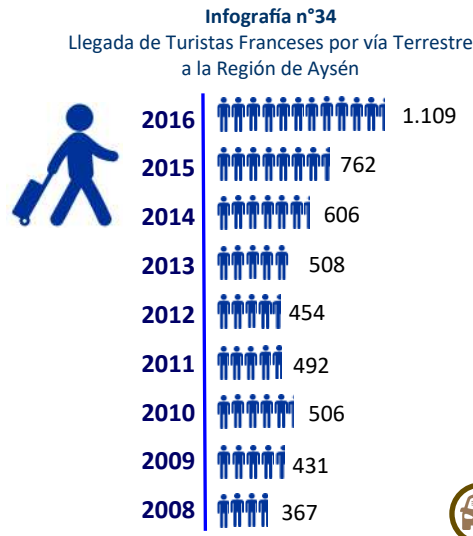
EDAD
75% | 45 o más años
17% | 15 a 29 años
8% | 30 a 44 años

VIA INGRESO
45% | Carretera Austral Norte
37% | Aeródromo Balmaceda
6% | Paso Fronterizo Palavicini

LUGAR PERNOCACIÓN
32% | Residencial
20% | Camping
20% | Hostal

CON QUIÉN VIAJA | 90% Acompañado
45% | Conyuge ó Pareja
40% | Amigos
5% | Familia

Fuente: Observatorio Turístico 2011-2014, Sernatur Aysén, Estudio Demanda Turística, INE 2013.
Elaboración: Programa Sistema de Información Turística Regional - Sernatur Aysén



Fuente: Jefatura Nacional de Extranjería, Policía Internacional de Chile y Carabineros de Chile (OJS).
Elaboración: Programa Sistema de Información Turística Regional - Sernatur Aysén

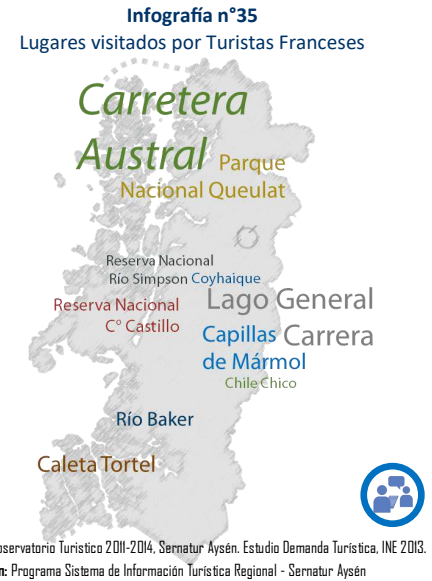
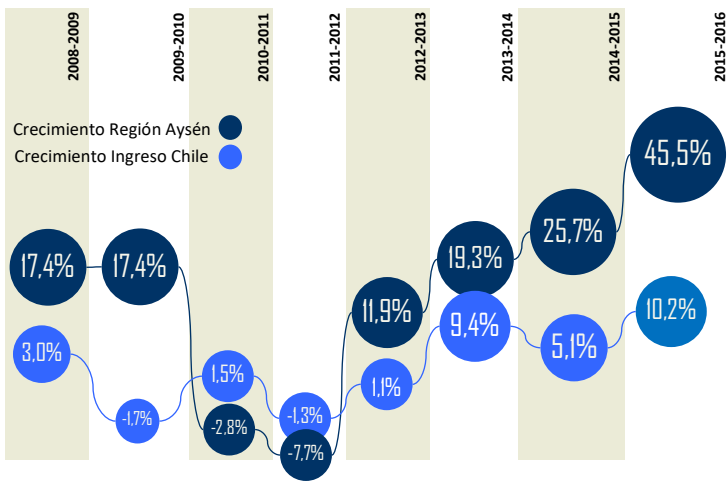


Gráfico n°27

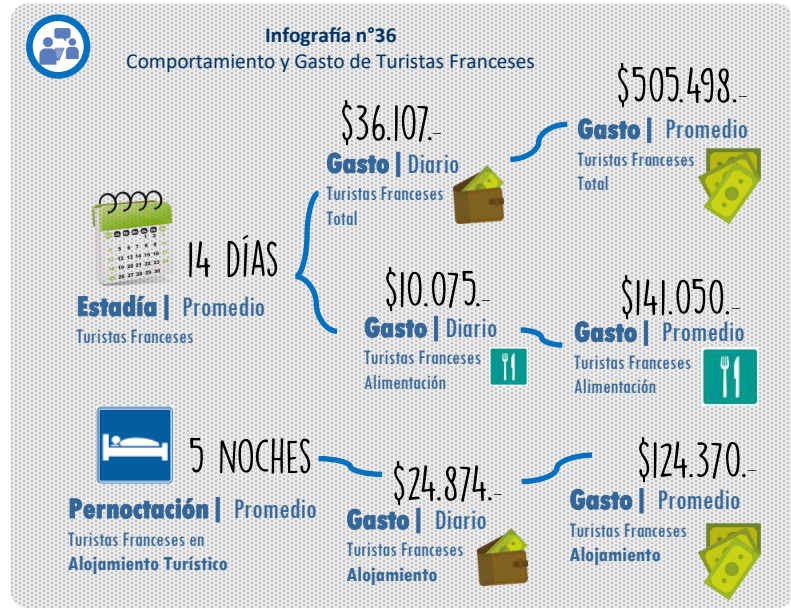
Comparación-Variación (%) Crecimiento Turistas Franceses Ingreso a Chile e Ingreso a la Región de Aysén por vía terrestre



Fuente: Jefatura Nacional de Extranjería, Policía Internacional de Chile y Carabineros de Chile (OJS).
Elaboración: Programa Sistema de Información Turística Regional - Sernatur Aysén

Infografía n°36

Comportamiento y Gasto de Turistas Franceses




- Estadía | Promedio:** 14 DÍAS (Turistas Franceses)
- Pernocación | Promedio:** 5 NOCHES (Turistas Franceses en Alojamiento Turístico)
- Gasto | Diario:** \$36.107.- (Turistas Franceses Total)
- Gasto | Diario:** \$10.075.- (Turistas Franceses Alimentación)
- Gasto | Diario:** \$24.874.- (Turistas Franceses Alojamiento)
- Gasto | Promedio:** \$505.498.- (Turistas Franceses Total)
- Gasto | Promedio:** \$141.050.- (Turistas Franceses Alimentación)
- Gasto | Promedio:** \$124.370.- (Turistas Franceses Alojamiento)

Fuente: Observatorio Turístico 2011-2014, Sernatur Aysén, Estudio Demanda Turística, INE 2013.
Elaboración: Programa Sistema de Información Turística Regional - Sernatur Aysén

3.2.6. MERCADO PRIORITARIO: TURISTA FRANCIA

3.2.

SUIZA



SEXO
80% Hombres/20% Mujeres

EDAD
66% | 30 a 54 años
34% | 55 años o más

VIA INGRESO
67% | Carretera Austral Norte
20% | Aeródromo Balmaceda
7% | Paso Fronterizo Palavicini

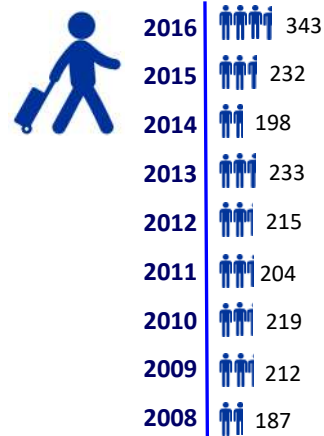
LUGAR PERNOCTACIÓN
35% | Hotel
21% | Hostal
18% | Residencial

CON QUIÉN VIAJA | 85% Acompañado
49% | Amigos
45% | Conyuge ó Pareja
6% | Familia

Fuente: Observatorio Turístico 2011-2014, Sernatur Aysén, Estudio Demanda Turística, INE 2013.
Elaboración: Programa Sistema de Información Turística Regional - Sernatur Aysén

Infografía n°37

Llegada de Turistas Suizos por vía Terrestre a la Región de Aysén



Fuente: Jefatura Nacional de Extranjería, Policía Internacional de Chile y Carabineros de Chile (DS3).
Elaboración: Programa Sistema de Información Turística Regional - Sernatur Aysén

Infografía n°38

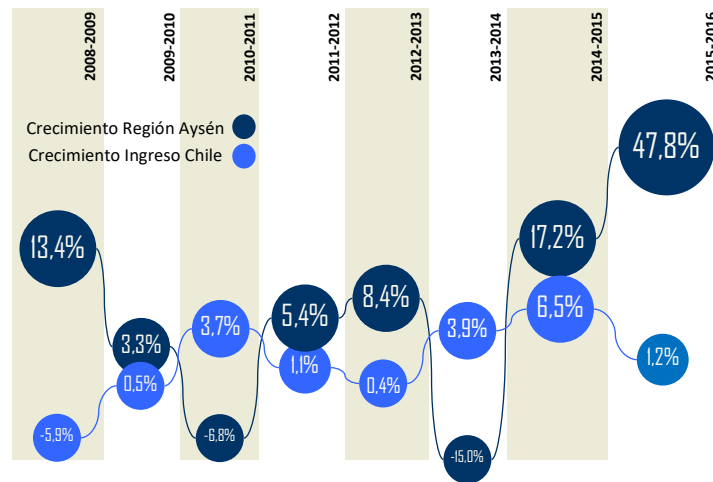
Lugares visitados por Turistas Suizos



Fuente: Observatorio Turístico 2011-2014, Sernatur Aysén, Estudio Demanda Turística, INE 2013.
Elaboración: Programa Sistema de Información Turística Regional - Sernatur Aysén

Gráfico n° 28

Comparación Variación Porcentual de Crecimiento Turistas Suizos Ingreso a Chile e Ingreso a la Región de Aysén por vía terrestre



Fuente: Jefatura Nacional de Extranjería, Policía Internacional de Chile y Carabineros de Chile (DS3).
Elaboración: Programa Sistema de Información Turística Regional - Sernatur Aysén

Infografía n°39

Comportamiento y Gasto de Turistas Suizos

Estadía | Promedio
Turistas Suizos: 16 DÍAS

Pernoctación | Promedio
Turistas Suizos en Alojamiento Turístico: 13 NOCHES

Gasto | Promedio
Turistas Suizos Total: \$906.544.-

Gasto | Promedio
Turistas Suizos Alimentación: \$373.248.-

Gasto | Promedio
Turistas Suizos Alojamiento: \$324.337.-

Gasto | Diario
Turistas Suizos Total: \$56.659.-

Gasto | Diario
Turistas Suizos Alimentación: \$23.328.-

Gasto | Diario
Turistas Suizos Alojamiento: \$24.949.-

Fuente: Observatorio Turístico 2011-2014, Sernatur Aysén, Estudio Demanda Turística, INE 2013.
Elaboración: Programa Sistema de Información Turística Regional - Sernatur Aysén

3.2.7 HALLAZGO DE MERCADO: TURISTA SUIZA

3.3.

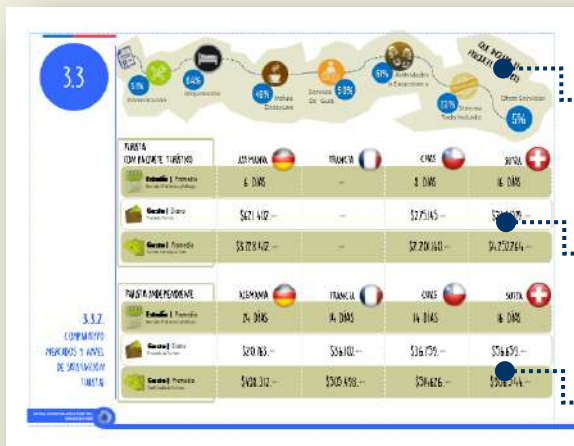
COMPARACIÓN ENTRE MERCADOS TURÍSTICOS

TURISTAS QUE VIAJAN DE FORMA INDEPENDIENTE Y TURISTAS VIAJAN CON PAQUETES TURÍSTICOS

La información de ambos apartados, proviene exclusivamente del Estudio de Demanda Temporada Alta 2013 (Enero-Febrero), como producto de la implementación del Observatorio Turístico Regional 2011-2014 y principal base de datos que tiene la Región de Aysén en materia de perfilamiento de turistas.

El apartado 3.3.1., tiene por sentido facilitar la comparación de las principales variables (estadía promedio, gasto diario, gasto total estadía y pernoctación en Establecimientos de alojamiento turístico), respecto a los turistas que recorren la región y adquieren los servicios turísticos de forma independiente. Adicionalmente, se presentan los niveles de satisfacción respecto a los turistas extranjeros y los mercados prioritarios del destino Aysén Patagonia.

3.3.2. RESUMEN COMPARATIVO COMPORTAMIENTO TURISTAS QUE RECORREN LA REGIÓN DE AYSÉN CON PAQUETE TURÍSTICO Y QUIENES LO HACEN DE FORMA INDEPENDIENTE



Servicios que incluyen los paquetes turísticos contratados por turistas (nacional y extranjeros) que visitan la región.

Turistas que visitan la región a través de PAQUETE TURÍSTICO y principales Variables de comparación por mercado.

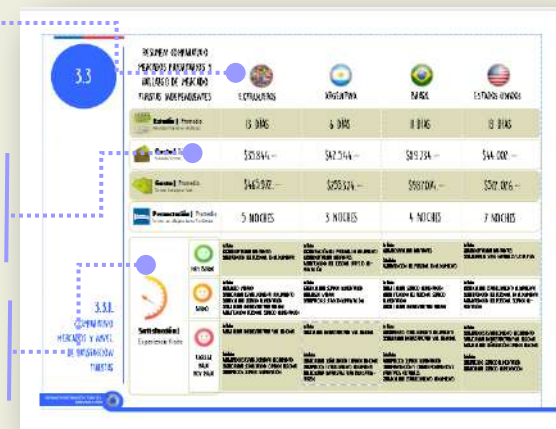
Turistas que visitan la región de forma INDEPENDIENTE y principales Variables de comparación por mercado.

Mercados para comparar comportamiento; **Extranjeros, Mercados Turísticos Prioritarios Región Aysén** (Argentina, Brasil, Estados Unidos, Alemania, Francia, y Chile) y **Hallazgo** (Suiza).

Principales Variables para comparar cada uno de los mercados turísticos presentados.

Aspecto que indican el Nivel de Satisfacción de cada uno de los mercados turísticos presentados.

3.3.1. RESUMEN COMPARATIVO MERCADOS PRIORITARIOS Y HALLAZGO DE MERCADO TURISTAS INDEPENDIENTES



El apartado 3.3.2., tiene por sentido facilitar la comparación de las principales variables (estadía promedio, gasto diario, gasto total estadía y pernoctación en Establecimientos de alojamiento turístico), respecto a los turistas que recorren la región adquirieron los servicios turísticos de forma independiente y quienes lo hicieron contratando un paquete turístico. Según la muestra del Estudio de Demanda Temporada 2013, el 11,8% de los turistas contrataron los servicios de alguna agencia de viaje. Y del total de servicios contratados en agencia de viajes, 11,2% fue realizando en la región de Aysén y 88,8% fueron contratados afuera de la región.

En la presentación de la información, se presenta de forma gráfica los servicios que componen los paquetes turísticos y su porcentaje de participación.

ALCANCE DE LA INFORMACIÓN

3.3

RESÚMEN COMPARATIVO MERCADOS PRIORITARIOS Y HALLAZGO DE MERCADO TURISTAS INDEPENDIENTES



Estadía Promedio Mercados Prioritarios y Hallazgo	13 DÍAS	6 DÍAS	11 DÍAS	13 DÍAS
Gasto Diario Promedio Turistas	\$35.844.-	\$42.544.-	\$89.734.-	\$44.002.-
Gasto Promedio Turistas Extranjeros Total	\$465.972.-	\$255.324.-	\$987.074.-	\$572.026.-
Pernoctación Promedio Turistas en Alojamiento Turístico	5 NOCHES	3 NOCHES	4 NOCHES	7 NOCHES
<p>Satisfacción Experiencia Visita</p>	<p>1er Orden 65% HOSPITALIDAD HABITANTES 5% ATENCIÓN DEL PERSONAL EN ALOJAMIENTO</p>	<p>1er Orden 65% ATENCIÓN DEL PERSONAL EN ALOJAMIENTO 63% HOSPITALIDAD HABITANTES 43% ATENCIÓN DEL PERSONAL SERVICIO ALI- MENTACIÓN</p>	<p>1er Orden 67% HOSPITALIDAD HABITANTES 47% ATENCIÓN DEL PERSONAL EN ALOJAMIENTO</p>	<p>1er Orden 77% HOSPITALIDAD HABITANTES 55% LIMPIEZA SITIOS NATURALES Y/O PLAYAS</p>
	<p>1er Orden 64% ASEO URBANO 59% CALIDAD ESTABLECIMIENTO ALOJAMIENTO 58% CALIDAD SERVICIO ALIMENTACIÓN 55% CALIDAD INFRAESTRUCTURA URBANA 48% ATENCIÓN PERSONAL SERVICIO ALIMENTACIÓN</p>	<p>1er Orden 62% CALIDAD SERVICIO ALIMENTACIÓN 60% ASEO URBANO 59% PRECIOS SERVICIO ALIMENTACIÓN</p>	<p>1er Orden 82% CALIDAD SERVICIO ALIMENTACIÓN 68% ATENCIÓN DEL PERSONAL SERVICIO ALIMENTACIÓN 68% CALIDAD INFRAESTRUCTURA URBANA</p>	<p>1er Orden 65% CALIDAD ESTABLECIMIENTO ALOJAMIENTO 53% ATENCIÓN DEL PERSONAL EN ALOJAMIENTO 48% ATENCIÓN DEL PERSONAL SERVICIO ALI- MENTACIÓN</p>
	<p>1er Orden 48% CALIDAD INFRAESTRUCTURA VIAL REGIONAL</p> <p>2do Orden 40% PRECIOS ESTABLECIMIENTO ALOJAMIENTO 34% CALIDAD SEÑALIZACIÓN CAMINOS REGIONAL 30% PRECIOS SERVICIO ALIMENTACIÓN</p>	<p>1er Orden 51% CALIDAD INFRAESTRUCTURA VIAL REGIONAL</p> <p>2do Orden 38% CALIDAD SEÑALIZACIÓN CAMINOS REGIONAL 23% PRECIOS ESTABLECIMIENTO ALOJAMIENTO 18% CALIDAD INFRAESTRUCTURA PASOS FRON- TERIZOS</p>	<p>1er Orden 68% PRECIOS ESTABLECIMIENTO ALOJAMIENTO 55% CALIDAD INFRAESTRUCTURA VIAL REGIONAL</p> <p>2do Orden 41% PRECIOS SERVICIO ALIMENTACIÓN 30% MANTENCIÓN Y CUIDADO MONUMENTOS Y ATRACTIVOS CULTURALES 23% CALIDAD ESTABLECIMIENTO ALOJAMIENTO</p>	<p>1er Orden 55% PRECIOS ESTABLECIMIENTO ALOJAMIENTO 54% CALIDAD INFRAESTRUCTURA VIAL REGIONAL 46% CALIDAD SEÑALIZACIÓN CAMINOS REGIONAL</p> <p>2do Orden 31% PRECIOS SERVICIO ALIMENTACIÓN 27% CALIDAD SERVICIO ALIMENTACIÓN</p>

3.3.1. COMPARATIVO MERCADOS Y NIVEL DE SATISFACCIÓN TURISTAS



3.3

RESÚMEN COMPARATIVO MERCADOS PRIORITARIOS Y HALLAZGO DE MERCADO TURISTAS INDEPENDIENTES



ALEMANIA



FRANCIA



CHILE



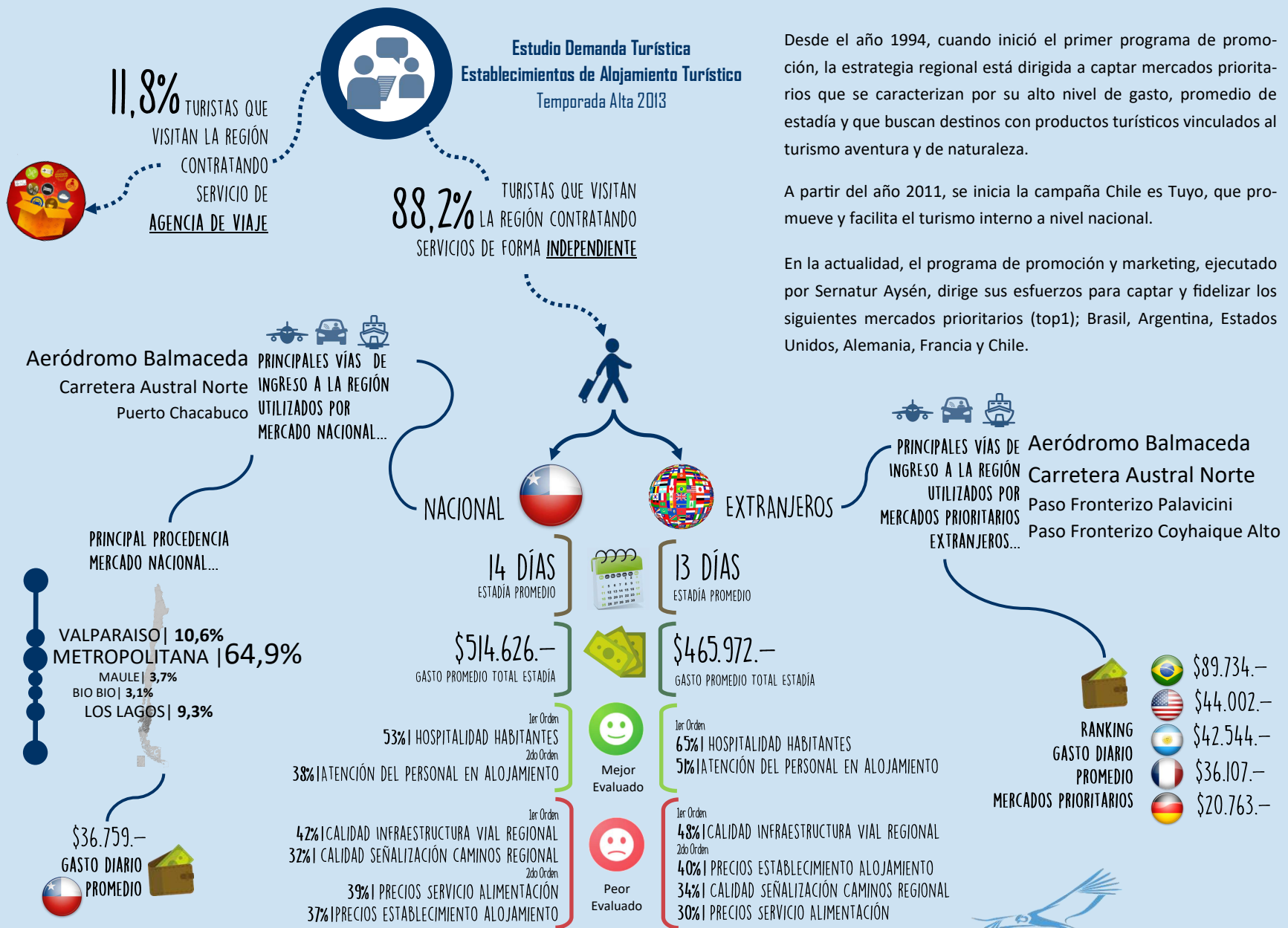
SUIZA

Estadía Promedio Mercados Prioritarios y Hallazgo	24 DÍAS	14 DÍAS	14 DÍAS	16 DÍAS
Gasto Diario Promedio de Turistas	\$20.763.-	\$36.107.-	\$36.759.-	\$56.659.-
Gasto Promedio Total Estadía de Turistas	\$498.312.-	\$505.498.-	\$514.626.-	\$906.544.-
Pernoctación Promedio De Turistas en Alojamiento Turístico	7 NOCHES	5 NOCHES	6 NOCHES	13 NOCHES

 Satisfacción Experiencia Visita	 MUY BUENO	1er Orden 56% HOSPITALIDAD HABITANTES 56% ATENCIÓN DEL PERSONAL EN ALOJAMIENTO 45% LIMPIEZA SITIOS NATURALES Y/O PLAYAS	2do Orden 38% HOSPITALIDAD HABITANTES 23% CALIDAD INFRAESTRUCTURA URBANA	1er Orden 53% HOSPITALIDAD HABITANTES 2do Orden 38% ATENCIÓN DEL PERSONAL EN ALOJAMIENTO	1er Orden 66% HOSPITALIDAD HABITANTES 2do Orden 44% ATENCIÓN DE PERSONAL EN ALOJAMIENTO
	 BUENO	1er Orden 79% CALIDAD ESTABLECIMIENTO ALOJAMIENTO 65% ASEO URBANO 60% ATENCIÓN DEL PERSONAL SERVICIO ALIMENTACIÓN	1er Orden 77% ASEO URBANO 77% ATENCIÓN DEL PERSONAL EN ALOJAMIENTO 73% LIMPIEZA SITIOS NATURALES Y/O PLAYAS 66% ATENCIÓN PERSONAL SERVICIO ALIMENTACIÓN	1er Orden 59% CALIDAD ESTABLECIMIENTO ALOJAMIENTO 59% CALIDAD SERVICIO ALIMENTACIÓN 58% ASEO URBANO 57% LIMPIEZA SITIOS NATURALES Y/O PLAYAS 57% CALIDAD INFRAESTRUCTURA URBANA	1er Orden 80% CALIDAD ESTABLECIMIENTO ALOJAMIENTO 79% ASEO URBANO 69% LIMPIEZA SITIOS NATURALES Y/O PLAYA
	 REGULAR MALO MUY MALO	1er Orden 61% CALIDAD INFRAESTRUCTURA VIAL REGIONAL 43% PRECIOS ESTABLECIMIENTO ALOJAMIENTO 2do Orden 39% CALIDAD SEÑALIZACIÓN CAMINOS REGIONAL 37% PRECIOS SERVICIO ALIMENTACIÓN 37% CALIDAD SERVICIO ALIMENTACIÓN	1er Orden 66% PRECIOS ESTABLECIMIENTO ALOJAMIENTO 59% PRECIOS SERVICIO ALIMENTACIÓN 53% CALIDAD ESTABLECIMIENTO ALOJAMIENTO 47% CALIDAD INFRAESTRUCTURA VIAL REGIONAL 38% CALIDAD INFRAESTRUCTURA PASOS FRONTERIZOS	1er Orden 42% CALIDAD INFRAESTRUCTURA VIAL REGIONAL 32% CALIDAD SEÑALIZACIÓN CAMINOS REGIONAL 2do Orden 39% PRECIOS SERVICIO ALIMENTACIÓN 37% PRECIOS ESTABLECIMIENTO ALOJAMIENTO 24% CALIDAD INFRAESTRUCTURA AERÓDROMO	1er Orden 48% PRECIOS ESTABLECIMIENTO ALOJAMIENTO 44% CALIDAD INFRAESTRUCTURA VIAL REGIONAL 34% CALIDAD SEÑALIZACIÓN CAMINOS REGIONAL 2do Orden 47% CALIDAD INFRAESTRUCTURA URBANA 33% PRECIOS SERVICIO ALIMENTACIÓN

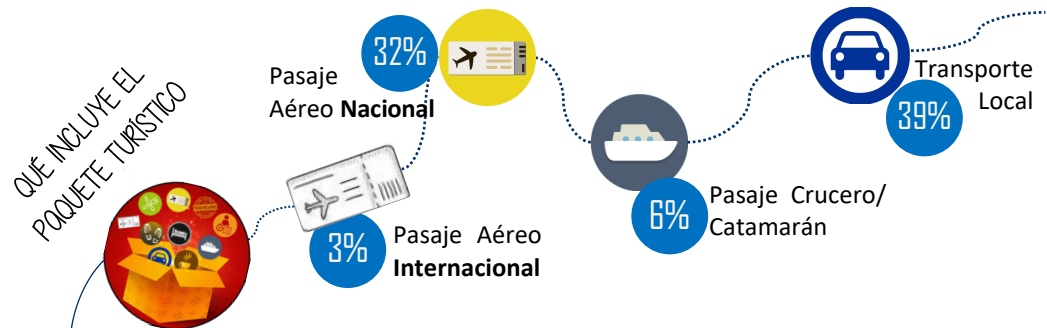
3.3.1. COMPARATIVO MERCADOS Y NIVEL DE SATISFACCIÓN TURISTAS





3.3

RESÚMEN COMPARATIVO COMPORTAMIENTO TURISTAS QUE RECORREN LA REGIÓN DE AYSÉN CON PAQUETE TURÍSTICO Y QUIENES LO HACEN DE FORMA INDEPENDIENTE



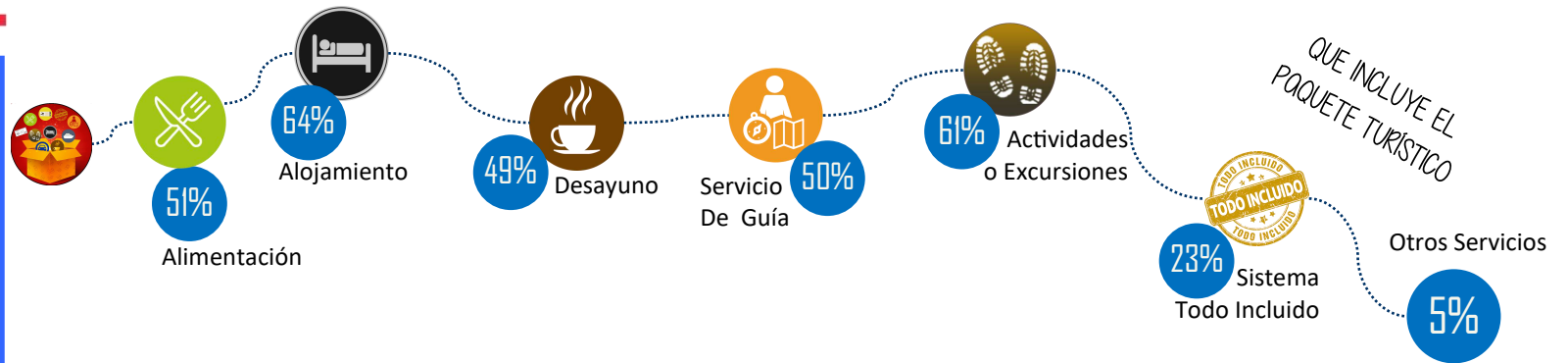
TURISTA CON PAQUETE TURÍSTICO	TOTAL TURISTAS	ARGENTINA	BRASIL	ESTADOS UNIDOS
Estadía Promedio Mercados Prioritarios y Hallazgo	9 DÍAS	-	15 DÍAS	34 DÍAS
Gasto Diario Promedio Turistas	\$294.048.-	-	\$254.382.-	\$334.625.-
Gasto Promedio Turistas Extranjeros Total	\$2.646.432.-	-	\$3.815.730.-	\$11.377.250.-
TURISTA INDEPENDIENTE	TOTAL TURISTAS	ARGENTINA	BRASIL	ESTADOS UNIDOS
Estadía Promedio Mercados Prioritarios y Hallazgo	13 DÍAS	6 DÍAS	11 DÍAS	13 DÍAS
Gasto Diario Promedio Turistas	\$38.559.-	\$42.544.-	\$89.734.-	\$44.002.-
Gasto Promedio Turistas Extranjeros Total	\$501.267.-	\$255.324.-	\$987.074.-	\$572.026.-

3.3.2. COMPARATIVO TURISTAS CONTRATAN TOUR V/S INDEPENDIENTES

Fuente: Observatorio Turístico 2011-2014; Sernatur Aysén. Estudio Demanda Turística. INE 2013.
Elaboración: Programa Sistema de Información Turística Regional - Sernatur Aysén



3.3



TURISTA CON PAQUETE TURÍSTICO

	ALEMANIA	FRANCIA	CHILE	SUIZA
Estadía Promedio Mercados Prioritarios y Hallazgo	6 DÍAS	—	8 DÍAS	16 DÍAS
Gasto Diario Promedio Turistas	\$621.402.—	—	\$275.145.—	\$266.079.—
Gasto Promedio Turistas Extranjeros Total	\$3.728.412.—	—	\$2.201.160.—	\$4.257.264.—

TURISTA INDEPENDIENTE

	ALEMANIA	FRANCIA	CHILE	SUIZA
Estadía Promedio Mercados Prioritarios y Hallazgo	24 DÍAS	14 DÍAS	14 DÍAS	16 DÍAS
Gasto Diario Promedio de Turistas	\$20.763.—	\$36.107.—	\$36.759.—	\$56.659.—
Gasto Promedio Total Estadía de Turistas	\$498.312.—	\$505.498.—	\$514.626.—	\$906.544.—

3.3.2. COMPARATIVO TURISTAS CONTRATAN TOUR V/S INDEPENDIENTES



Del total de **contrataciones** de servicios de **Agencias de Viajes**, **11,2%** fue hecho en la **Región de Aysén** y **88,8%** fuera del destino **Aysén Patagonia**.



11,8% TURISTAS QUE VISITAN LA REGIÓN CONTRATANDO SERVICIO DE AGENCIA DE VIAJE



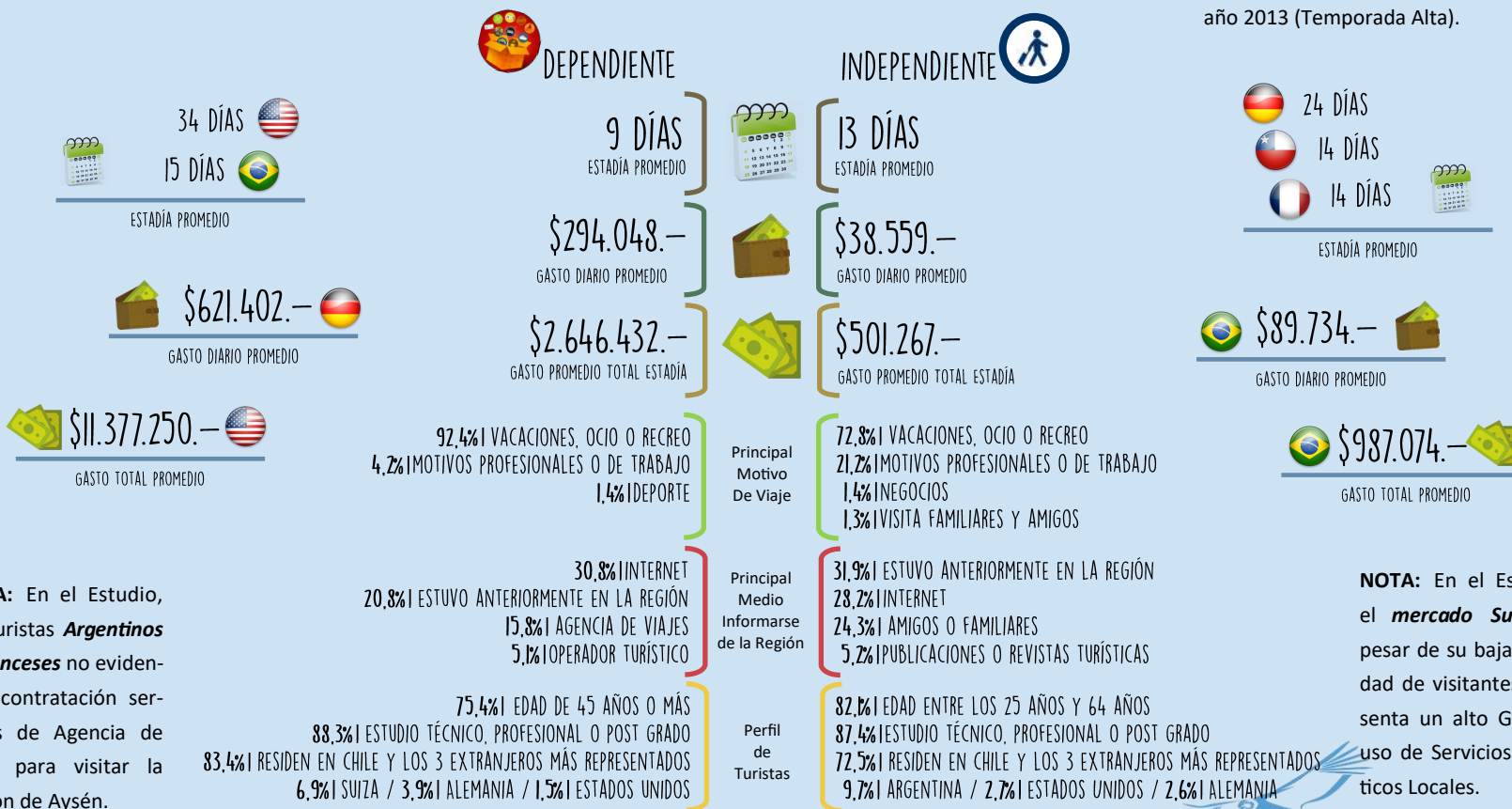
Estudio Demanda Turística
Establecimientos de Alojamiento Turístico
Temporada Alta 2013

88,2% TURISTAS QUE VISITAN LA REGIÓN CONTRATANDO SERVICIOS DE FORMA INDEPENDIENTE



El Estudio de Demanda fue ejecutado por el Instituto Nacional de Estadísticas Regional, en el marco del programa Observatorio Turístico 2011-2014, implementado por Sernatur Aysén.

Las encuestas fueron aplicadas a turistas que se encontraban hospedando en Establecimientos de Alojamiento Turístico, en el período Enero y Febrero del año 2013 (Temporada Alta).



NOTA: En el Estudio, los turistas **Argentinos** y **Franceses** no evidencian contratación servicios de Agencia de Viaje para visitar la Región de Aysén.

NOTA: En el Estudio, el **mercado Suizo**, a pesar de su baja cantidad de visitantes, presenta un alto Gasto y uso de Servicios Turísticos Locales.