



INFORME
TEMPORADA BAJA

CARACTERIZACIÓN PASAJEROS
QUE UTILIZAN EL AEROPUERTO BALMACEDA
PARA INGRESAR Y SALIR DE LA REGIÓN DE AYSÉN

JULIO 2016

COYHAIQUE, Octubre 2016



POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y CONDICIONES DE USO DE LA INFORMACIÓN

Es interés del Servicio Nacional de Turismo y del Programa F.N.D.R. Sistema de Información Turística Región de Aysén, la salvaguardia de la privacidad de la información de registro de usuarios ante las solicitudes de información mediante sistema de sistematización incorporado en Sitio web www.situraysen.cl. Sin embargo, cabe señalar que como organismo público nos sometemos a las normas que rigen el acceso de información mediante [ley de transparencia](#)

Lo anterior implica que el usuario al solicitar información accede o autoriza a Situr Aysén, a llevar registro de dicha solicitud, a fin de levantar estadísticas que no conlleven a divulgar datos personales de usuario quién solicita dicha información.

Por otra parte, el usuario quién solicita se compromete a utilizar la información, respetando los derechos de autor, esto implica realizar citas en cuadros o gráficos utilizados, indicando la fuente a sistema de información turística según número de informe y fecha de otorgamiento.

Por último, el usuario se compromete a utilizar íntegramente la información recibida, sin modificar datos o gráficos a libre albedrío, siendo esto una falta grave en la modificación de acuerdo de buen uso de la información.

La información confidencial no podrá ser reproducida por ningún medio ni en ningún formato por el Receptor sin expresa autorización previa escrita del Divulgador, excepto por aquellas copias que el Receptor pueda necesitar para hacer operativo este acuerdo.

En caso que el Receptor fuere autorizado por el Divulgador a reproducir total o parcialmente la información confidencial, todas las reproducciones, sean totales o parciales y cualquiera sea el formato en que se registren, deberán hacer expresa mención a la propiedad intelectual del Divulgador sobre la información contenida en ellas, contando con anuncios de confidencialidad y manteniendo las leyendas que contenga la Información original, salvo que el Divulgador disponga otra cosa por escrito.



Contenido

	Página
POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y CONDICIONES DE USO DE LA INFORMACIÓN.....	1
INTRODUCCIÓN.....	6
I. PARTE / VISITANTES QUE DEJAN LA REGIÓN VÍA AEROPUERTO BALMACEDA, NO RESIDENTES	7
1.1. PERFIL ENCUESTADOS/AS.....	8
1.2. COMPORTAMIENTO.....	11
1.3. EVALUACIÓN DE LA EXPERIENCIA.....	18
1.4. CIFRAS RELEVANTES.....	20
1.4.1. Perfilamiento.....	20
1.4.2. Comportamiento & Hábitos.....	20
1.4.3. Evaluación Experiencia.....	21
II. PARTE / VISITANTES <u>QUE ARRIBAN</u> A LA REGIÓN DE AYSÉN VÍA AEROPUERTO BALMACEDA	22
2.1. PERFIL ENCUESTADOS/AS.....	23
2.2. COMPORTAMIENTO.....	26
III. PARTE / <u>RESIDENTES</u> QUE SALEN DE LA REGIÓN DE AYSÉN VÍA AEROPUERTO BALMACEDA.....	30
3.1. PERFIL ENCUESTADOS/AS.....	31
3.2. COMPORTAMIENTO.....	33
IV. PARTE / PRINCIPALES RESULTADOS LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN TEMPORADA MEDIA, AEROPUERTO BALMACEDA.....	37
4.1. PERFIL	38
4.2. COMPORTAMIENTO.....	39
V. PARTE / METODOLOGÍA	40
5.1. FICHA TÉCNICA LEVANTAMIENTO AEROPUERTO TEMPORADA BAJA.....	41
5.2. SALIDAS DE PASAJEROS AEROPUERTO BALMACEDA.....	42
5.3. INGRESO DE PASAJEROS AEROPUERTO BALMACEDA.....	45
5.4. CÁLCULO DE LOS TAMAÑOS MUÉSTRALES.....	47
5.4.1 ETAPAS DE EXTRACCIÓN DE LA MUESTRA.....	47



Tablas

V. PARTE / Tablas METODOLOGÍA

	Página
Tabla 1 Estadísticas descriptivas de las salidas de pasajeros por el Aeropuerto Balmaceda.....	42
Tabla 2 Estadísticas Descriptivas Ingreso de Pasajeros por el Aeropuerto Balmaceda.....	45
Tabla 3 Distribución del trabajo de campo	48

Gráficos

I. PARTE / Gráficos VISITANTES QUE DEJAN LA REGIÓN VÍA AEROPUERTO BALMACEDA, NO RESIDENTES

	Página
Gráfico 1 Género.....	8
Gráfico 2 Rango Etario.....	8
Gráfico 3 Ocupación.....	9
Gráfico 4 Nivel Estudios Formales.....	9
Gráfico 5 Procedencia Encuestados/as.....	10
Gráfico 6 Procedencia Encuestados/as Nacionales.....	10
Gráfico 7 Motivo del Viaje.....	11
Gráfico 8 Vínculo con Acompañantes de Viaje.....	12
Gráfico 9 Número Personas Acompañantes en Grupo de Viaje.....	12
Gráfico 10 Estadía por Encuestado/da.....	13
Gráfico 11 Gasto Total Estimado por Encuestado/da.....	13
Gráfico 12 Razones Menor Gasto en Visita.....	14
Gráfico 13 Medio/Soporte Comunicacional utilizado para Informarse.....	14
Gráfico 14 Servicio(s) de Alojamiento Utilizados en su Estadía.....	15
Gráfico 15 Destinos Visitados.....	15
Gráfico 16 Lugares Visitados.....	16
Gráfico 17 Actividades Turísticas.....	17
Gráfico 18 Nivel de Satisfacción Visitantes.....	18



II. PARTE / Gráficos VISITANTES QUE ARRIBAN A LA REGIÓN DE AYSÉN VÍA AEROPUERTO BALMACEDA

	Página
Gráfico 19 Residieron en la Región de Aysén.....	23
Gráfico 20 Ocupación.....	24
Gráfico 21 Nivel Estudios Formales.....	24
Gráfico 22 Procedencia Encuestados/as.....	25
Gráfico 23 Procedencia Encuestados/as Nacionales.....	25
Gráfico 24 Motivo del Viaje.....	26
Gráfico 25 Vínculo con Acompañantes de Viaje.....	27
Gráfico 26 Número Personas Acompañantes en Grupo de Viaje.....	27
Gráfico 27 Estadía por Encuestado/da.....	28
Gráfico 28 Gasto Total Estimado por Encuestado/da.....	28
Gráfico 29 Reserva de Alojamiento Turístico.....	29
Gráfico 30 Reserva Programa Turístico.....	29
Gráfico 31 Vía por la que estima dejará la Región de Aysén.....	29

III. PARTE / Gráficos RESIDENTES QUE SALEN DE LA REGIÓN DE AYSÉN VÍA AEROPUERTO BALMACEDA

	Página
Gráfico 32 Lugar de Residencia en la Región de Aysén.....	31
Gráfico 33 Ocupación.....	32
Gráfico 34 Nivel Instrucción.....	32
Gráfico 35 Motivo del Viaje.....	33
Gráfico 36 Vínculo con Acompañantes de Viaje.....	34
Gráfico 37 Número Personas Acompañantes en Grupo de Viaje.....	34
Gráfico 38 Estadía por Encuestado/da.....	35
Gráfico 39 Gasto Total Estimado por Encuestado/da.....	35
Gráfico 40 Destino Encuestados/as.....	36
Gráfico 41 Regiones de Destino de Encuestados/as.....	36



V. PARTE / Gráficos METODOLOGÍA

	Página
Gráfico 42 Comparación grafica de la variabilidad mostrada entre las semanas de Julio 2014 considerando las salidas de pasajeros del Aeropuerto Balmaceda.....	42
Gráfico 43 Comparación grafica de la variabilidad mostrada entre las semanas de Julio 2015 considerando las salidas de pasajeros del Aeropuerto Balmaceda.....	43
Gráfico 44 Comparación de las tendencias diarias entre las salidas de pasajeros en los meses de julio 2014 y 2015, respectivamente.....	44
Gráfico 45 Comparación grafica de la variabilidad mostrada entre las semanas de Julio 2014 considerando los ingresos de pasajeros del Aeropuerto Balmaceda.....	45
Gráfico 46 Comparación grafica de la variabilidad mostrada entre las semanas de Julio 2015 considerando los ingresos de pasajeros del Aeropuerto Balmaceda.....	46
Gráfico 47 Comparación de las tendencias diarias entre los ingresos de pasajeros en los meses de julio 2014 y 2015.....	46



INTRODUCCIÓN

El Turismo en la Región de Aysén es una actividad que se va posicionando como un polo de desarrollo. En el esfuerzo de identificar comportamientos de la industria en distintos momentos del año, Sernatur Región de Aysén, a través de su Programa Sistema de Información Turística Situr Aysén, realiza una aproximación al fenómeno turístico, recabando información en relación a los pasajeros que se movilizan a través del Aeropuerto Balmaceda (una de las vías de ingreso a la región más importantes) en la denominada Temporada Media o Baja (Junio-Julio).

En este contexto, el equipo de profesionales Situr Aysén, analizando el movimiento histórico de pasajeros por el Aeropuerto Balmaceda, identificó los momentos que durante el mes de Julio de 2016 era oportuno aplicar un instrumento de investigación a una muestra de: pasajeros *NO RESIDENTES*, y pasajeros *RESIDENTES* que salen de la región vía Aeropuerto Balmaceda, en el mes de Julio 2016. Además, se obtiene una muestra de los *pasajeros NO RESIDENTES* que arribaron a la Región de Aysén en el mismo período de tiempo.

Los instrumentos de investigación, se estructuraron según el objeto de análisis y la dinámica que se experimenta en el Aeropuerto de Balmaceda en el proceso de arribo y salida de vuelos.

Del objeto de análisis, se pretende identificar los siguientes aspectos de la muestra obtenida en el Aeropuerto Balmaceda:

- Perfilamiento
- Comportamientos y hábitos
- Evaluación Experiencia

Con el sentido de informar sobre esta experiencia de investigación, el presente documento se organiza en apartados que tienen directa relación al perfil de viajeros que son objetos de estudio (Residente y No Residentes) que utilizan el Aeropuerto Balmaceda como medio de ingreso o salida de la Región de Aysén en el mes de Julio 2016.

SISTEMA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA AYSÉN
SERVICIO NACIONAL DE TURISMO
REGIÓN DE AYSÉN



SERNATUR
Región de Aysén



**AYSÉN, LA REGIÓN
LA HACEMOS TODOS**
Plan de Desarrollo de Zona Galapagos
Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo



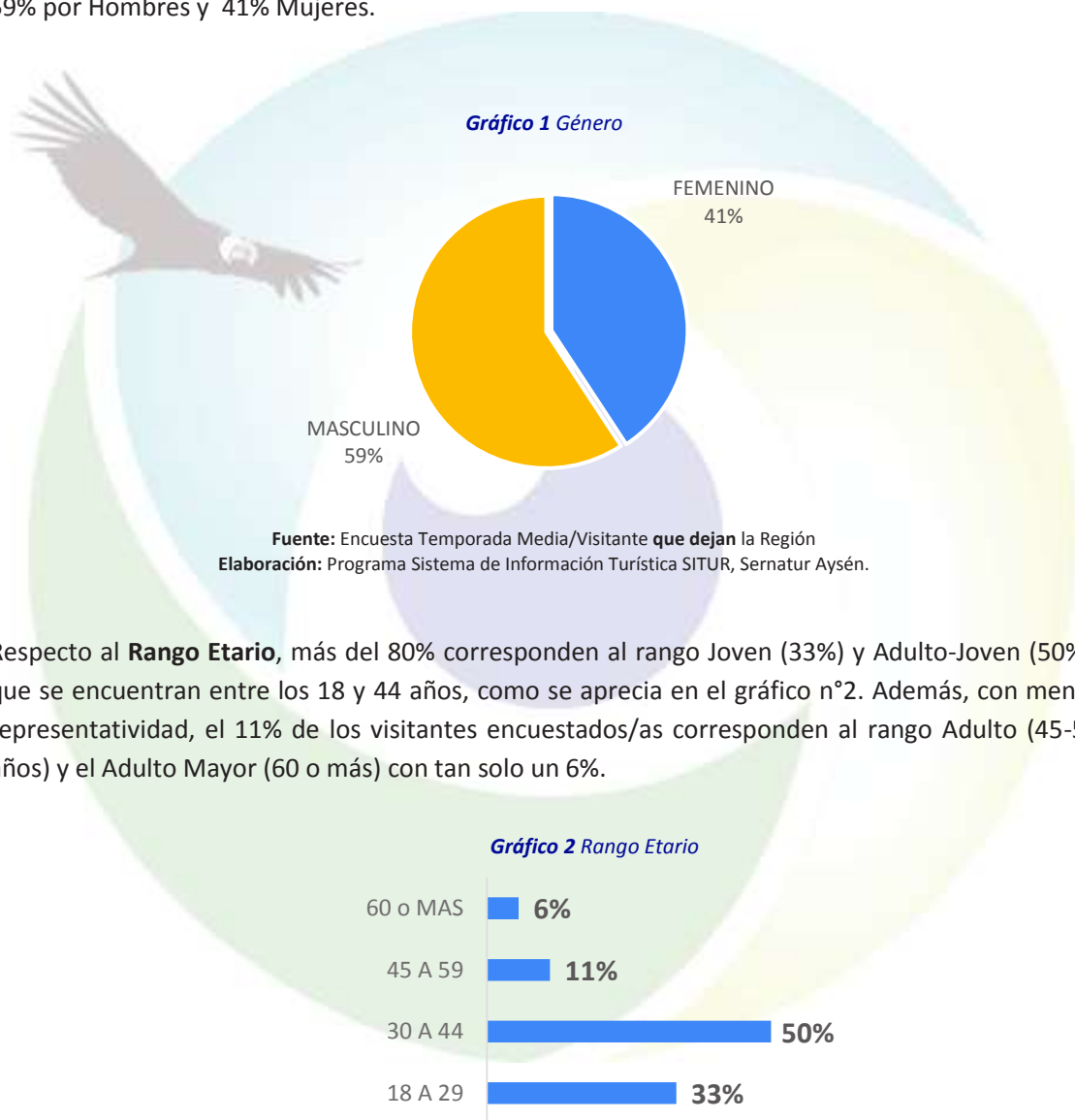
I. PARTE

**VISITANTES QUE DEJAN LA REGIÓN VÍA AEROPUERTO
BALMACEDA, NO RESIDENTES.**

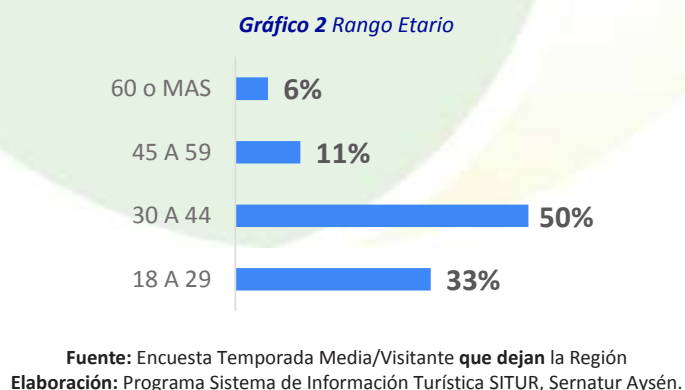
I. VISITANTES REGIÓN DE AYSÉN, NO RESIDENTES.

1.1. PERFIL ENCUESTADOS/AS

Cómo se aprecia en el Gráfico n°1, en este levantamiento de información de los visitantes NO RESIDENTES que dejan la región de Aysén a través del Aeropuerto Balmaceda, se distribuye en un 59% por Hombres y 41% Mujeres.



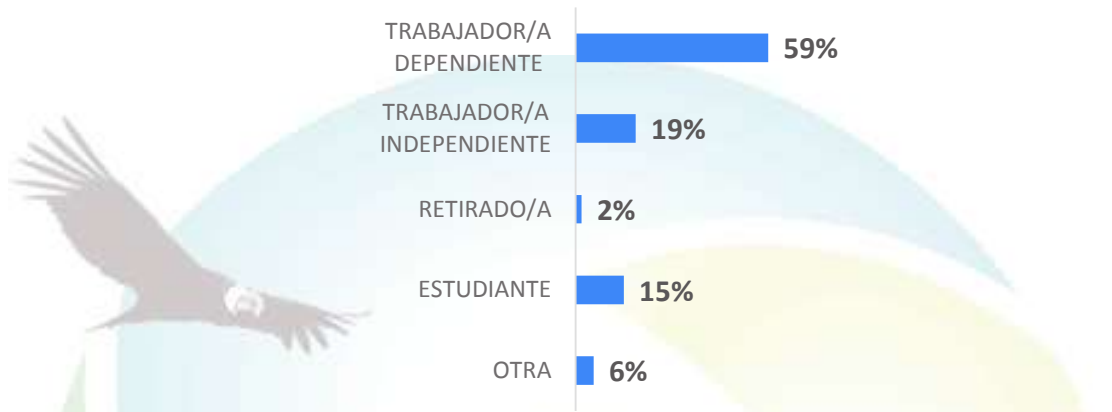
Respecto al **Rango Etario**, más del 80% corresponden al rango Joven (33%) y Adulto-Joven (50%), que se encuentran entre los 18 y 44 años, como se aprecia en el gráfico n°2. Además, con menor representatividad, el 11% de los visitantes encuestados/as corresponden al rango Adulto (45-59 años) y el Adulto Mayor (60 o más) con tan solo un 6%.





En referencia a la principal **Ocupación** de los visitantes que dejan la Región de Aysén, según gráfico n°3, principalmente son trabajadores/as dependiente alcanzando casi el 60%. En segunda línea, se caracterizan por **Trabajadores/as Independiente (19%)** y **Estudiantes (15%)**. Finalmente, la ocupación en condición **Retirado/a** tan solo representa un **2%**.

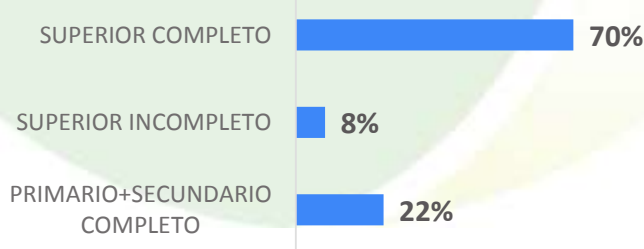
Gráfico 3 Ocupación



Fuente: Encuesta Temporada Media/Visitante que dejan la Región
Elaboración: Programa Sistema de Información Turística SITUR, Sernatur Aysén.

Según el gráfico n°4, el **1° Nivel de Estudio Formales** está caracterizado por la **ausencia** de viajeros con SIN ESTUDIOS y ESTUDIOS PRIMARIO+SECUNDARIO INCOMPLETO. En este contexto, es destacable que el perfil de viajeros con **Nivel de Estudios Superior Completo** alcanza un **70%**, que si suma los que han tenido alguna experiencia en Educación Superior (**SUPERIOR INCOMPLETO 8%**) alcanzaría un 78%.

Gráfico 4 Nivel Estudios Formales



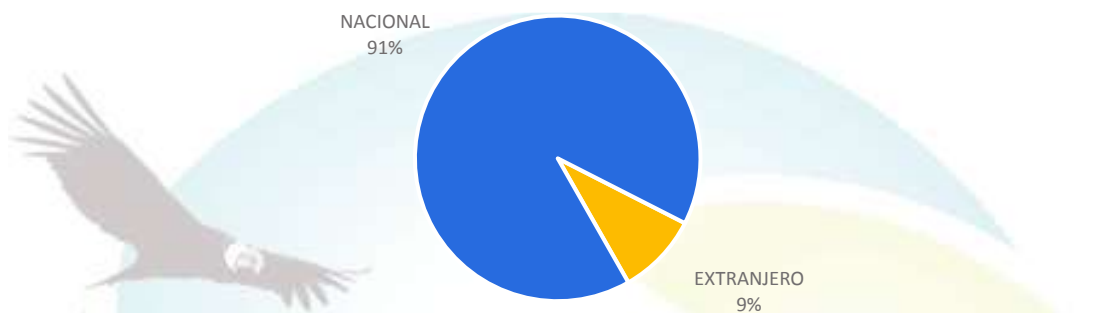
Fuente: Encuesta Temporada Media/Visitante que dejan la Región
Elaboración: Programa Sistema de Información Turística SITUR, Sernatur Aysén.

¹ Los Estudios Formales, se categorizan en Nivel de Estudios Superior (Técnica o Profesional), Primario+Secundario (Enseñanza Básica y Media) y Sin Estudios. Además, cada categoría de Estudios Cursados consideran le Nivel Completado (titulado) o Nivel Incompleto (no titulado).



En términos generales, sobre la **Procedencia** de los encuestados que visitaron la Región de Aysén, se identifica que el **91%** corresponden a viajeros **Nacionales** y tan solo el **9%** corresponden a **Extranjeros**. (ver gráfico n°5)

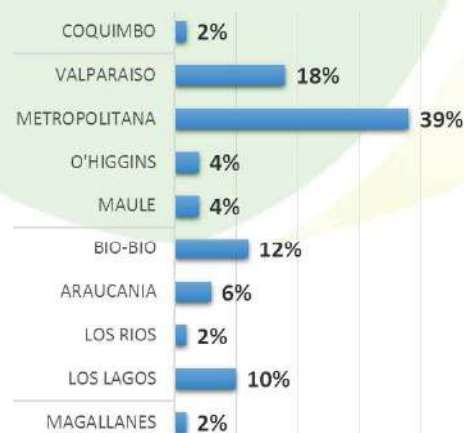
Gráfico 5 Procedencia Encuestados/as



Fuente: Encuesta Temporada Media/Visitante **que dejan** la Región
Elaboración: Programa Sistema de Información Turística SITUR, Sernatur Aysén.

Respecto al 91% de visitantes **Nacionales**, se visualiza en el gráfico n°6 que las ciudades de la **zona central** son los principales centro de emisión de visitantes (Valparaíso al Maule con un 65%) a la Región de Aysén. En segunda instancia, se visibiliza la **zona sur** (Bío Bío a Los Lagos) con un 30%. Desde el punto de vista de las regiones, podemos indicar que el principal foco de procedencia es la región **Metropolitana** (39%). A continuación, se encuentran: **Valparaíso** (18%), **Bío Bío** (12%) y **Los Lagos** (10%), como las principales regiones de donde provienen los visitantes y que utilizan el Aeropuerto de Balmaceda como vía de salida.

Gráfico 6 Procedencia Encuestados/as Nacionales



Fuente: Encuesta Temporada Media/Visitante **que dejan** la Región
Elaboración: Programa Sistema de Información Turística SITUR, Sernatur Aysén.

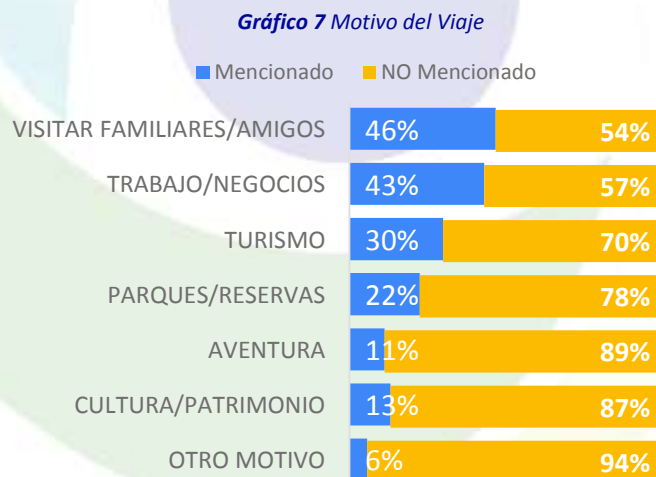


1.2. COMPORTAMIENTO

Para perfilar el comportamiento de viaje y estadía de los visitantes a la Región de Aysén, se aplicaron **preguntas de selección múltiple** y **preguntas con elección de una sola alternativa**. Por tanto, para dar cuenta de los resultados de investigación, se expresan los datos en **dos tipos de gráficos**; los que demuestran los **resultados de selección múltiple** (ejemplo: ver gráfico n°7) y los gráficos que muestran los resultados de **preguntas con solo una alternativa de respuesta** (ejemplo: ver gráfico n°10).

Dentro de la(s) **Motivación(es) del Viaje** de los visitantes que dejan la región de Aysén a través del Aeropuerto de Balmaceda, principalmente están relacionadas a la **Visita de Familiares (46%)**, **Trabajo/Negocios (43%)** y en 3ra instancia de las alternativas propuesta en la encuesta, se encuentra el **Turismo (30%)**.

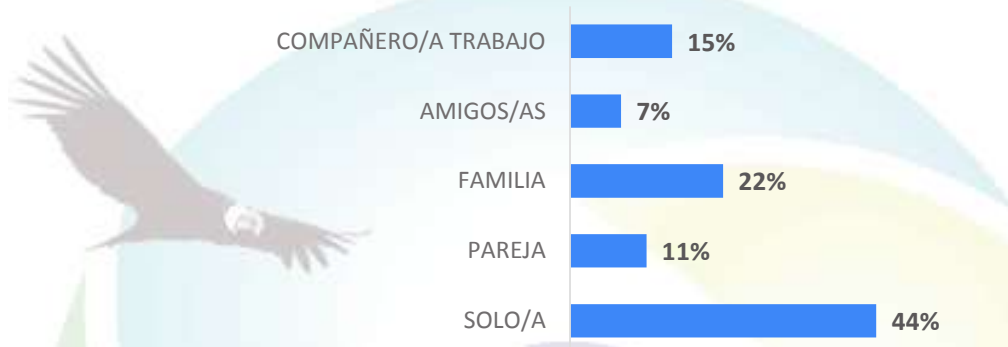
Como hace referencia el gráfico 7, en la encuesta existía la alternativa de especificar **3 Tipos de Turismo/Actividades de Turismo** como principal motivación, obteniendo como resultado la visita a **Parques/Reservas Nacionales** con 22% y en segunda línea, se encuentran movilizados de experiencia de Turismo vinculado a **Cultura y Patrimonio (13%)** y **Turismo Aventura (11%)**.



Fuente: Encuesta Temporada Media/Visitante **que dejan** la Región
Elaboración: Programa Sistema de Información Turística SITUR, Sernatur Aysén.

Los visitantes no residentes, que dejan la región de Aysén a través del Aeropuerto Balmaceda en el mes de julio, principalmente se caracterizan por viajar **Solos/as (44%)**. De los encuestados que viajaron en Grupo, se identificó que el **22%** los hacen con **familiares**, **11%** con su **pareja** y **7%** con **amigos/as**. Cabe destacar que un porcentaje importante (**15%**) viaja acompañado por **compañeros/as de trabajo**. (ver gráfico n°8)

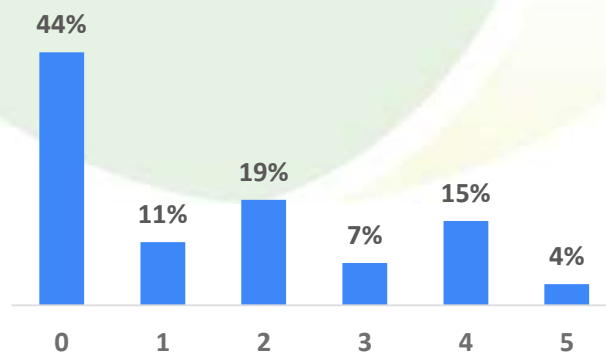
Gráfico 8 Vínculo con Acompañantes de Viaje



Fuente: Encuesta Temporada Media/Visitante que dejan la Región
Elaboración: Programa Sistema de Información Turística SITUR, Sernatur Aysén.

Como indica el gráfico n° 9, el 56% de viajeros visitaron la región de Aysén **acompañados** (de 1 a 5 personas), se **distribuye principalmente** en los que viajaban con **dos (19%)**, **cuatro (15%)** o **una (11%)** persona más.

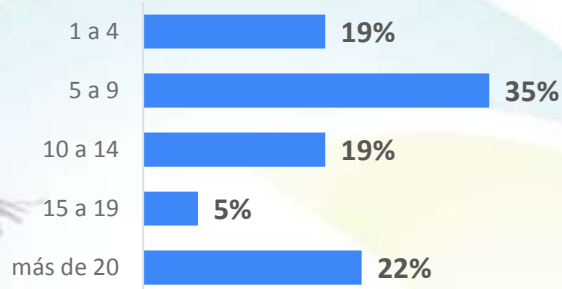
Gráfico 9 Número Personas Acompañantes en Grupo de Viaje



Fuente: Encuesta Temporada Media/Visitante que dejan la Región
Elaboración: Programa Sistema de Información Turística SITUR, Sernatur Aysén.

Considerando el **tiempo de estadía**, el gráfico n°10 destaca que la visita por un período de **5 a 9 días (35%)** y por **más de 20 días (22%)** son las principales. En un mismo nivel de estadía se encuentra los períodos de **1 a 4 días y 10 a 14 días**, ambas indican un **19%**. En un menor porcentaje (**15 a 19 días/5%**), los visitantes dejan la región en el transcurso de su tercera semana de estadía. Es importante señalar cerca del 80% de los visitantes, su estadía supera una semana de estadía promedio en la región.

Gráfico 10 Estadía por Encuestado/da

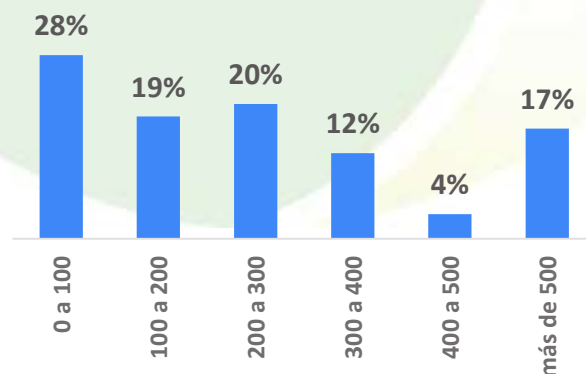


Fuente: Encuesta Temporada Media/Visitante **que dejan** la Región
Elaboración: Programa Sistema de Información Turística SITUR, Sernatur Aysén.

Si bien más del 80% de los encuestados tienen una estadía que supera una semana, el 22% que se encuentra por más de 20 días en la región de Aysén, está asociados mayoritariamente a quienes tienen motivo de viaje visitar familiares/amigos.

En relación al gasto estimado, el 67 % de los encuestados/as (y el de sus acompañantes) señala que sus gastos se encuentran en el rango de 0 a 300 mil pesos durante el tiempo completo de estadía. Luego un dato interesante de rescatar, es que el 17% de los encuestados gasta más de 500 mil pesos durante su estadía. –ver gráfico n°11-

Gráfico 11 Gasto Total Estimado por Encuestado/da

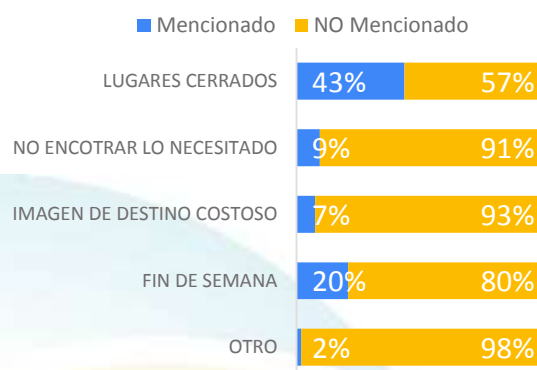


Fuente: Encuesta Temporada Media/Visitante **que dejan** la Región
Elaboración: Programa Sistema de Información Turística SITUR, Sernatur Aysén.



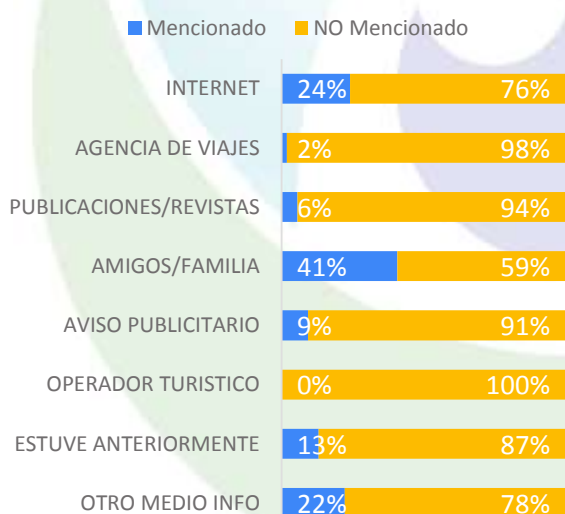
Los/as visitantes que dejan la Región de Aysén vía aeropuerto Balmaceda, al ser consultados sobre la razones de haber realizado **menos gasto según lo que habían estimado/presupuestado** (ver gráfico n°12), a lo que contestaron que principalmente esta disminución se debió a que encontraron lugares cerrados (43%) y que por ser fin de semana les indicaron que los lugares no atendían (20%). En menor medida, esta situación estuvo relacionada con el hecho de que no encontraron lo que necesitaban (9%) o que estimaron en su planificación que el destino era más costoso de lo pensado (7%).

Gráfico 12 Razones Menor Gasto en Visita



Fuente: Encuesta Temporada Media/Visitante que dejan la Región
Elaboración: Programa Sistema de Información Turística SITUR, Sernatur Aysén.

Gráfico 13 Medio/Soprote Comunicacional utilizado para Informarse



Fuente: Encuesta Temporada Media/Visitante que dejan la Región
Elaboración: Programa Sistema de Información Turística SITUR, Sernatur Aysén.

Los medios utilizados para informarse sobre la Región de Aysén, según el gráfico n°13, destacan la vía **amigos/familia** con un **41%**, e **Internet** con un **24%**.

Un **22%** indica que se informó a través de **otros medio de información**, principalmente se sustenta que se informaron a través de su **trabajo o empresa** respecto a la Región.

Importante, es el porcentaje que mencionó el haber estado **anteriormente en la región (13%)** y que por este motivo sabía sobre la región de Aysén.

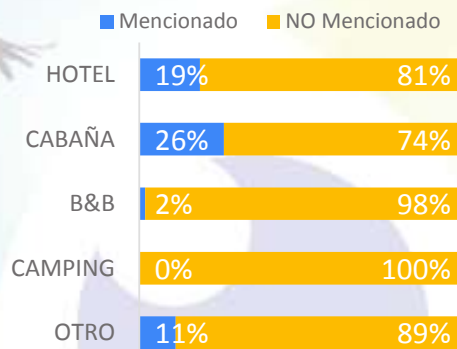
Los medios tradicionales/formales, como las **agencias de viajes (2%)**, **avisos publicitarios (9%)** o **publicaciones varias o revistas (6%)**, son las menos señaladas como medio de información utilizado para informarse de la región, por los visitantes que dejan la Región de Aysén vía Aeropuerto Balmaceda en el mes de Julio.



Los **operadores turísticos (0%) no son mencionados** como medio/soporte de información (ver gráfico 13). Este resultado, puede ser debido a que para los turistas no identifican quienes son **operadores turísticos** en la cadena de oferentes de servicios turísticos.

Refiriéndose al **Alojamiento utilizado** durante la **estadía** en la Región de Aysén, el gráfico n°14 indica de quienes *utilizaron este servicio turístico*, principalmente lo hizo **Cabañas (26%) y Hoteles (19%)**. En menor medida se hospedaron en **B&B (2%)** y no existió alguna mención del servicio de **camping**, lo que puede estar asociado a la temporalidad en que fue aplicado este instrumento de investigación (Julio). Finalmente, el **11%** de **Otros** tipos de alojamiento, está asociado principalmente a dependencias de empresas dispuestas para sus trabajadores.

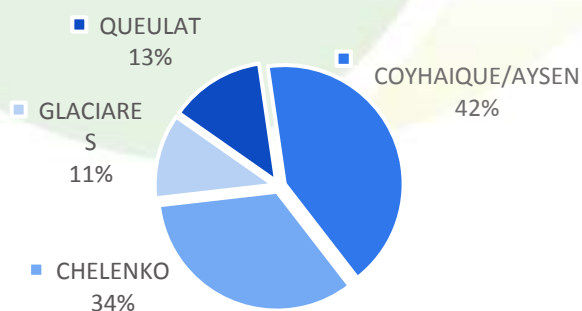
Gráfico 14 Servicio(s) de Alojamiento Utilizados en su Estadía



Fuente: Encuesta Temporada Media/Visitante **que dejan** la Región
Elaboración: Programa Sistema de Información Turística SITUR, Sernatur Aysén.

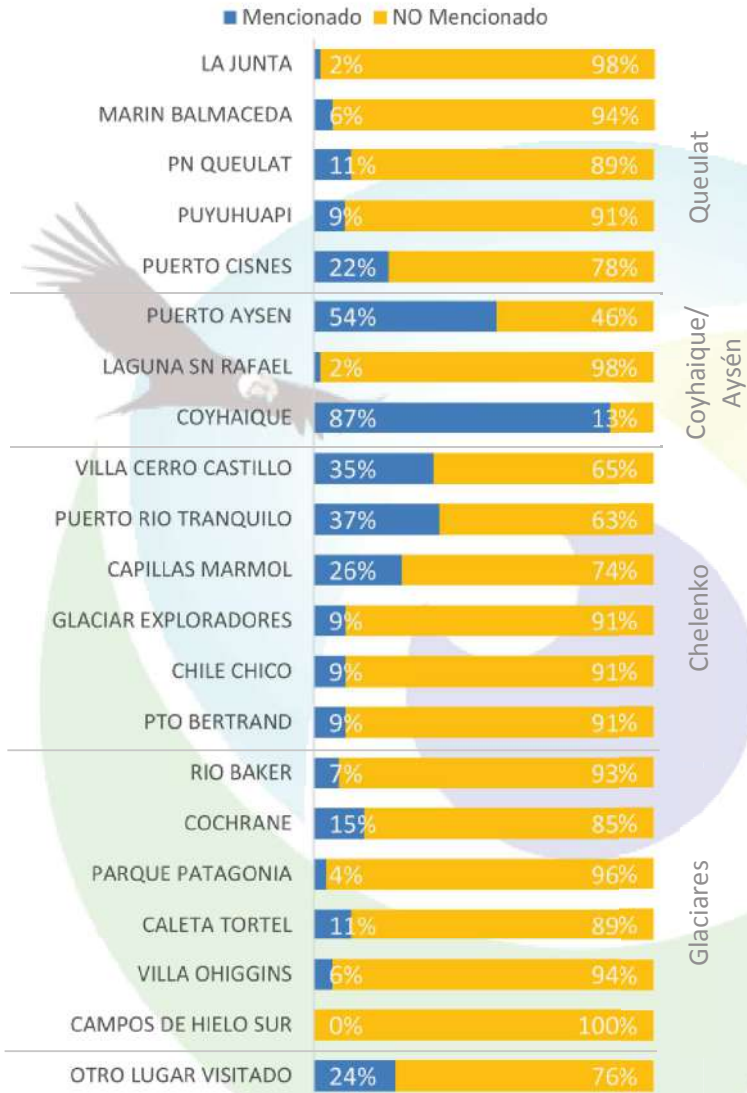
En el gráfico n°15, se vislumbra los lugares visitados zonificados en 4 destinos turísticos de la Región, identificando que la visita dentro de la Región se concentran de la siguiente forma; **42% Coyhaique/Aysén, 34% Chelenko, 13% Queulat y 11% Glaciares**.

Gráfico 15 Destinos Visitados



Fuente: Encuesta Temporada Media/Visitante **que dejan** la Región
Elaboración: Programa Sistema de Información Turística SITUR, Sernatur Aysén.

Gráfico 16 Lugares Visitados



Fuente: Encuesta Temporada Media/Visitante que dejan la Región
 Elaboración: Programa Sistema de Información Turística SITUR, Sernatur Aysén.

En el gráfico n°16, se identifican por destino y sus correspondientes lugares más visitados.

En el Destino Queulát, los 3 lugares más mencionados como visitados son **Puerto Cisnes (22%)**, **Parque Nacional Queulát (11%)** y **Puyuhuapi (9%)**.

El destino Coyhaique/Aysén, es el más visitado en esencia, por contar con los principales centros poblados y proveedor de servicios de la región; **Coyhaique (87%)** y **Puerto Aysén (54%)**. Cabe señalar que **Otros lugares (24%)** visitados, corresponden en particular a este destino (18%).

Dentro de la temporalidad de esta investigación –Julio 2016–, en el destino Chelenko y Glaciares van disminuyendo en visita a los lugares que lo componen, a medida que se alejan de la vía de Salida Aeropuerto Balmaceda.

Es así como los principales lugares visitados hacia los destinos de la zona sur de la región son: **Villa Cerro Castillo (35%)**, **Puerto Río Tranquilo (37%)** y **Capillas de Mármol (26%)**.



Dentro de las **Actividades Turísticas** identificadas que fueron realizadas por los visitantes a la Región de Aysén destacan; el **Trekking (41%)**, experiencia **Gastronómica (35%)**, la visita a **Parques y Reservas (31%)** y participación de **Actividades Culturales (30%)**.

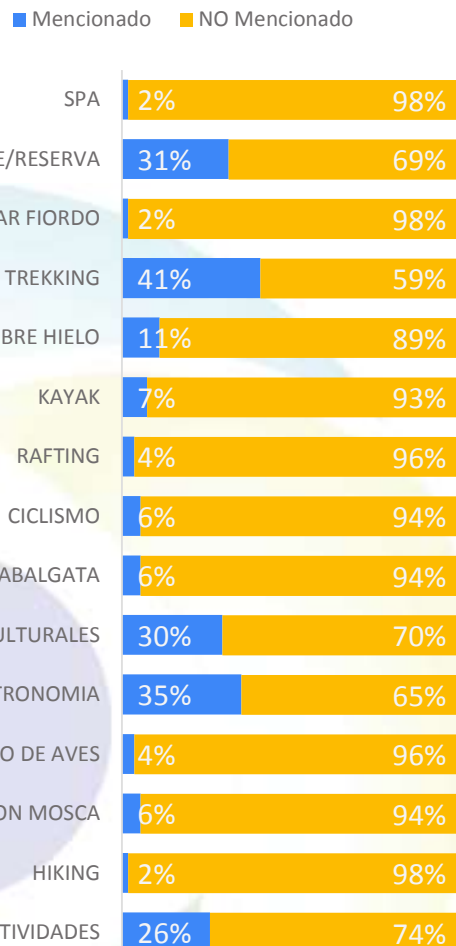
En mediana frecuencia, pero destacable por la temporada y el tipo actividad asociada al turismo aventura, es la **caminata sobre Hielo** con un **11%** de encuestados/as que lo practicaron durante su visita.

En menor escala, se encuentran las actividades vinculadas a travesía como son; **Kayak (7%)**, **Ciclismo (6%)** y **Cabalgata (6%)**. A estos, se suma los visitantes que realizaron **Pesca con Mosca** con un **6%**.

Las actividades relacionadas a turismo practicadas durante la visita de los/as encuestados/as menos mencionadas fueron: **Rafting (4%)**, **Avistamiento de Aves (4%)**, **Spa (2%)**, **Navegar en Fiordos (2%)** y **Hiking (2%)**.

Finalmente, dentro de las **otras actividades** realizadas en el tiempo de estadía, (del 26%) el **18%** corresponden a personas que dejan la región posterior a haber realizado actividades vinculadas a **Trabajo**.

Gráfico 17 Actividades Turísticas



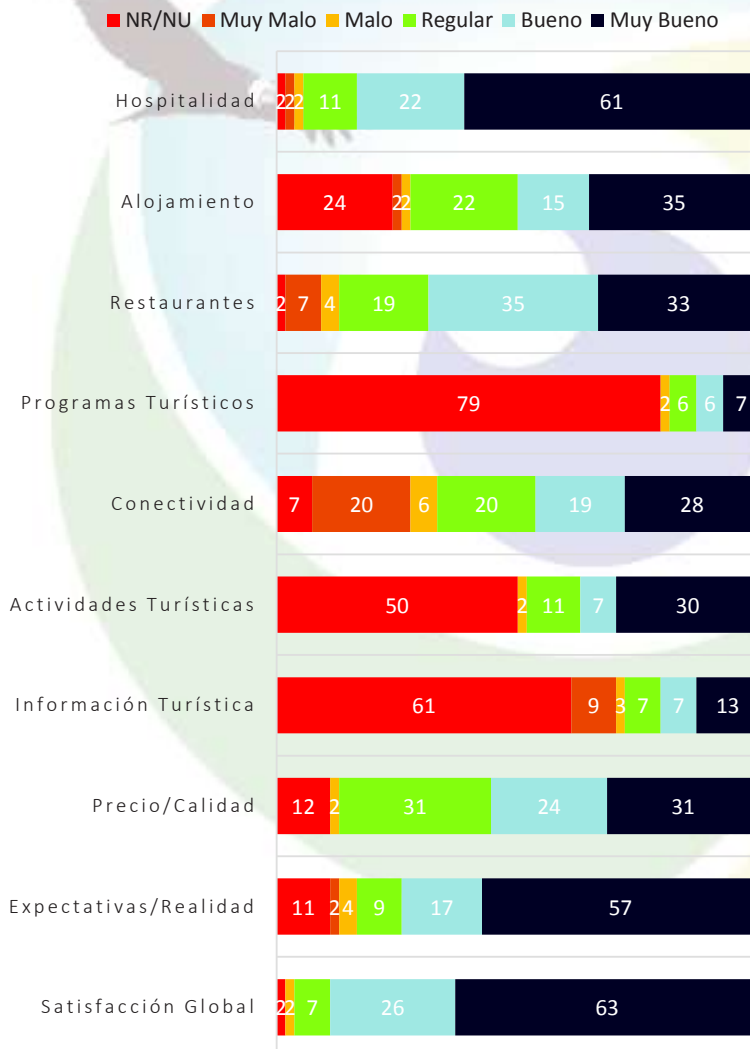
Fuente: Encuesta Temporada Media/Visitante que dejan la Región
Elaboración: Programa Sistema de Información Turística SITUR, Sernatur Aysén.

1.3. EVALUACIÓN DE LA EXPERIENCIA

El **Gráfico n°18** muestra el resultado de cada uno de los aspectos propuestos a los/as encuestados/as, para evaluar su nivel de satisfacción. Este gráfico, **considera valores que deben ser interpretados en porcentajes (%)** para su comprensión. Además, cada **color representa** en cada aspecto las alternativas; no responde/no utiliza (**NR/NU**) o el nivel de satisfacción (categorizado en **Muy Malo, Malo, Regular, Bueno o Muy Bueno**).

Gráfico 18 Nivel de Satisfacción Visitantes

*** DATOS EXPRESADOS EN %**



Es así como en el **Aspecto Hospitalidad**, el **2%** no responde al respecto y el **83%** lo evalúa **Bueno (22%)** o **Muy Bueno (61%)**.

El Servicio de **Alojamiento** turístico, en un **24%** no fue utilizado, **22%** lo evaluó como **Regular** y un **48%** sobre **Bueno**.

El Servicio proveído por **Restaurantes**, **11%** lo evalúa como **Malo (7%)** o **Muy Malo (4%)**, **19%** lo evalúa **Regular** y un **68%** **Bueno** o **Muy Bueno**.

Los **Programas Turísticos** fueron los **menos utilizados** con casi un **80%**. **13%** de los programas contratados, son evaluados como **Bueno (6%)**/**Muy Bueno (7%)**.

Dentro de niveles de satisfacción, la **Conectividad** es la que tiene mayor porcentaje de evaluación **Muy Malo (20%)**. Si se adjunta a **Malo (6%)** y **Regular (20%)** alcanza un **46%** de baja satisfacción.

Fuente: Encuesta Temporada Media/Visitante que dejan la Región
Elaboración: Programa Sistema de Información Turística SITUR, Sernatur Aysén.



Según el gráfico n° 18, sobre el servicio de **Actividades Turísticas**, tan solo un 37% señala haberlo utiliza evaluando el servicio como **Bueno (7%)** o **Muy Bueno (30%)**.

La **Información Turística**, según resultados presentados en el gráfico n°18, es la menos evaluada por los/as encuestados/as (por omisión o no uso), alcanzando un 61%. De quienes dieron su opinión al respecto, 19% la evalúa entra **Muy Mala (9%)**, **Mala (3%)** y **Regular (7%)**. Y tan solo un 20% la evalúa como **Buena (7%)** o **Muy Buena (13%)**.

En la relación al aspecto **Precio versus la Calidad** de los servicios o productos consumidos durante la visita a la Región, 33% de los/as encuestados/as lo evalúan como **Malo (2%)** o **Regular (31%)**. Y 55% indican que es **Bueno (24%)** o **Muy Bueno (31%)**.

Comparando la **expectativa previa a la visita a la región versus la experiencia real**, el 74% de los visitantes NO Residentes de la Región, señalaron que su satisfacción es **Buena (17%)** o **Muy Buena (57%)**.

Como último aspecto, se evalúa la **Satisfacción Global**, alcanzando un 89% que considera que la experiencia en la Región fue **Bueno (26%)** o **Muy Bueno (63%)** –ver gráfico n°18-.



1.4. CIFRAS RELEVANTES

Algunas cifras relevantes extraídas del informe y sus gráficos, relacionadas al estudio dirigido a los visitantes (No Residentes) del destino Aysén que dejan en el mes de Julio vía Aeropuerto Balmaceda la región, estarán resumidas como se ha presentado el informe; *Perfilamiento, Comportamientos & hábitos y Evaluación Experiencia.*

1.4.1. Perfilamiento

Respecto al Rango Etario, el 83% se encuentra entre los 18 y 44 años, que corresponden a **jóvenes (33%) y adulto joven (50%)**. La Ocupación está concentrada en **trabajadores dependientes (59%)** y el nivel de instrucción, en un **70%** corresponde a **Educación Superior Completa**.

La procedencia es esencialmente **Nacional (91%)**, compuesta por visitantes de la zona central y sur; **Metropolitana (39%) y Valparaíso (18%) / Bío Bío (12%) y Los Lagos (10%)**.

1.4.2. Comportamiento & Hábitos

Los/as encuestados/as viajan en un **44% solos/as**. De los acompañados, en un **22%** lo hacen con **familia** y un **15%** con **compañeros/as de trabajo**. Los **grupos** que acompañan a los visitantes a la región, están compuestos **por 2 (19%) o 4 (15%)**.

La **estadía** en la región de Aysén **supera una semana (81%)** y el nivel de **Gasto Total de Estadía**, se concentra en el rango de **0 a 300.000 pesos (67%)**. En el caso de **gastar menos de lo presupuestado**, en general se produce por encontrar **lugares cerrados**.

Para **informarse sobre la región**, se destaca vía **amigo/familia (41%) e internet (24%)**. Se destaca que el **22%** lo hace a través de sus **empresas (trabajo)**. Los servicios de **alojamiento turístico** utilizado, en este lapsus del año, se concentra en **cabañas (26%) y hoteles (19%)**.

La(s) motivación(es) de visita a la región, presentada de forma descendente según la cantidad de menciones por cada una, tiende a ser; **Visita a Familiares/Amigos (46%), Trabajo/Negocios (43%) y Turismo (30%)** en tercer lugar.

Basado en los 5 destinos de la región de Aysén, la muestra de visitantes encuestados en el Aeropuerto Balmaceda, indican que las **visitas se concentran** entre el destino **Coyhaique/Aysén (42%) y Chelénko (34%)**. Llevado este resultado de la muestra a las visitas realizadas a lugares de la región: las principales son Coyhaique y Puerto Aysén y a las afueras del centro de distribución de la región, en el **territorio Queulat** destaca **Puerto Cisnes (22%)**. En la zona sur, en el **territorio Chelénko; Villa Cerro Castillo (35%), Puerto Río Tranquilo (37%) y Capillas de Mármol (26%)** son



las identificadas por el objeto de estudio. Finalmente, en el territorio de Los **Glaciares, Cochrane (15%)** y **Tortel (11%)**, son lugares identificados por la muestra de visitantes que dejan la región el mes de Julio 2016 a través del Aeropuerto Balmaceda.

Finalmente, las principales **Actividades vinculadas a la Industria Turística** desarrolladas por la muestra de pasajeros, durante su estadía en la región fueron; **Trekking (41%)**, **Experiencias Gastronómicas (35%)**, **visita a Parque o Reservas Nacionales (31%)**, **participación de Actividades Culturales (30%)**. Cabe señalar, del total de encuestado/as, el **16%** señala haber desarrollado **actividades relacionadas a trabajo**.

1.4.3. Evaluación Experiencia

El **Mejor aspecto evaluado durante la estadía** de la muestra de visitantes encuestado/as en el Aeropuerto Balmaceda, se vislumbra en la **Hospitalidad Local (83% bueno/muy bueno)**.

En cuanto a los servicios de turismo, casi el **80%** de la muestra señaló **no haber utilizado** servicios de **Programas Turísticos**. El **48%** indica que el **servicio de Alojamiento es Bueno/Muy Bueno** y el **68%** indica lo mismo para el **servicio de Restaurantes**. No obstante, **26%** de la muestra asocia al servicio de **Alojamiento** utilizado con un **nivel de satisfacción insuficiente** (Muy Malo, Malo o Regular) y el servicio de **Restauración** alcanza un **30%** de nivel de satisfacción insuficiente.

De otros aspectos vinculados al turismo, la muestra de pasajeros encuestados señala que; la **Conectividad es el aspecto peor evaluado de los 10 considerados (ver gráfico n°18)**, llegando a un **46% de nivel satisfacción insuficiente** (Muy Malo, Malo o Regular). Junto a los Programas Turísticos, las **Actividades Turísticas e Información Turística** son las **menos utilizadas** con tasas de 50% y 61% respectivamente. Si nos focalizamos en los tres aspectos mencionados en este párrafo, la **Conectividad y Actividades turísticas** fueron evaluadas como **Buenas/Muy Buenas**, por la muestra de pasajeros, en un **47%** y **37%** de las veces respectivamente.

En la comparación **Precio/Calidad**, **55%** de la muestra indica que es **Bueno/Muy Bueno** y el **33%** señala un nivel de **satisfacción insuficiente** (Malo o Regular). Respecto a la **evaluación comparativa** de las **Expectativas antes de la visita** versus **Experiencia vivida**, **74%** indica que su **satisfacción es Buena o Muy Buena**.

Finalmente, como consulta a la **Satisfacción Global** de la experiencia durante la estadía en la Región de Aysén por la muestra de pasajeros que dejan la región vía Aeropuerto Balmaceda, indica que el **89%** lo relaciona a **Buena o Muy Buena**.



SERNATUR
Región de Aysén



**AYSÉN, LA REGIÓN
LA HACEMOS TODOS**
Plan de Desarrollo de Zona Estremas
Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo



II. PARTE

**VISITANTES QUE ARRIBAN A LA REGIÓN DE AYSÉN VÍA
AEROPUERTO BALMACEDA.**



II. VISITANTES QUE ARRIBAN A LA REGIÓN DE AYSÉN VÍA AEROPUERTO BALMACEDA.

Considerando que el tiempo de encuesta es reducido en el proceso de arribo a la región vía Aeropuerto Balmaceda (aterrizaje avión, tomar equipaje y embarcarse en transfer, bus o automóvil particular), el instrumento de investigación aplicado (**encuesta**), se estructura en **aspectos básicos del perfil y comportamiento** de la muestra de pasajeros encuestada que no residen en la Región de Aysén y arriban dentro del mes de Julio 2016.

Los resultados relacionados a la encuesta aplicada se muestran a continuación:

2.1. PERFIL ENCUESTADOS/AS

Cómo se aprecia en el Gráfico n°19, en este levantamiento de información de los visitantes NO RESIDENTES que **arriban** a la región de Aysén a través del Aeropuerto Balmaceda, un 12% en algún momento de su vida tuvo residencia en esta región y el 88% nunca ha residido en la Región de Aysén.

Gráfico 19 Residieron en la Región de Aysén



Fuente: Encuesta Temporada Media/Visitante **que arriban** a la Región
Elaboración: Programa Sistema de Información Turística SITUR, Sernatur Aysén.

En referencia a la principal **Ocupación** de los visitantes encuestado/as que arriban a la Región de Aysén, según gráfico n°20, principalmente son **trabajadores/as dependiente** alcanzando casi el 50%. En segunda línea, se caracterizan por **Trabajadores/as Independientes (28%)** y **Estudiantes (17%)**. Finalmente, la ocupación en condición **Retirado/a** tan solo representa un **1%** y **Dueños de Casa** se ven representadas en un **3%**.

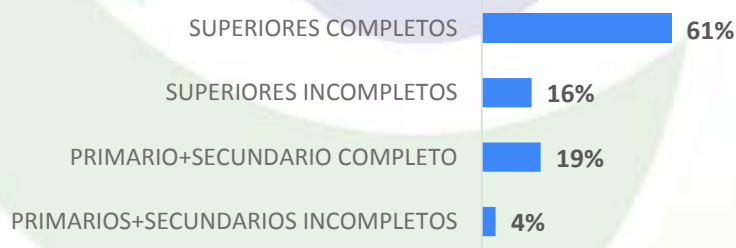
Gráfico 20 Ocupación



Fuente: Encuesta Temporada Media/Visitante que arriban a la Región
Elaboración: Programa Sistema de Información Turística SITUR, Sernatur Aysén.

Según el gráfico n°21, el ²Nivel de Estudios Formales está caracterizado por la **ausencia** de viajeros con nivel de instrucción de SIN ESTUDIOS. En este contexto, es destacable que el perfil de viajeros con **Nivel de Instrucción Superior Completo** alcanza un **61%**, que si se suma a quienes han tenido alguna experiencia en Educación Superior (**SUPERIOR INCOMPLETO 16%**) alcanzaría al 77%. Tan solo un **4%** de los pasajeros encuestado/as, no cumplen con nivel de Instrucción **Primario+Secundario**.

Gráfico 21 Nivel Estudios Formales

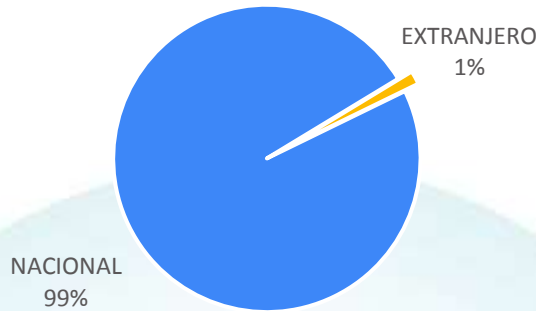


Fuente: Encuesta Temporada Media/Visitante que arriban a la Región
Elaboración: Programa Sistema de Información Turística SITUR, Sernatur Aysén.

En términos generales, sobre **Procedencia** de los visitantes encuestados/as que arriban a la Región de Aysén, se identifica que el **99%** corresponden a viajeros **Nacionales** y tan solo el **1%** corresponden a **Extranjeros**. (ver gráfico n°22)

² Los Estudios Formales, se categorizan en Nivel de Estudios Superior (Técnica o Profesional), Primario+Secundario (Enseñanza Básica y Media) y Sin Estudios. Además, cada categoría de Estudios Cursados consideran le Nivel Completado (titulado) o Nivel Incompleto (no titulado).

Gráfico 22 Procedencia Encuestados/as

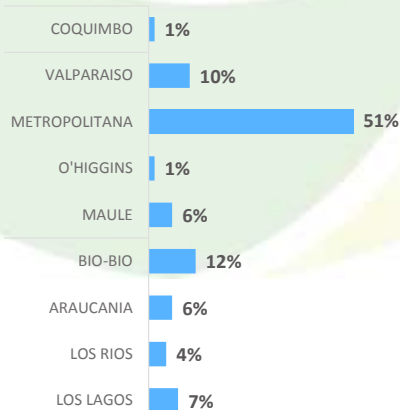


Fuente: Encuesta Temporada Media/Visitante **que arriban a** la Región
Elaboración: Programa Sistema de Información Turística SITUR, Sernatur Aysén.

Enmarcados en el 99% de visitantes **Nacionales** encuestados/as, se visualiza en el gráfico n°23 que las ciudades de procedencia se sitúan entre el extremo sur de la **zona Norte Chico** (Coquimbo 1%) y la zona Sur (no teniendo presencia el Norte Grande o Zona Austral) del país.

La **zona central** (Valparaíso al Maule -68%), es el principal centro de emisión de visitantes (encuestados/as) que arriban a la Región de Aysén. En segunda instancia, se visibiliza la **zona sur** (Bío Bío a Los Lagos) con un 27%. Desde el punto de vista de las regiones, podemos indicar que la región **Metropolitana** (51%) es la principal procedencia y a continuación se encuentran: **Bío Bío** (12%) y **Valparaíso** (10%), como las principales regiones de donde provienen los visitantes a la Región que utilizan el Aeropuerto de Balmaceda como vía de ingreso (ver gráfico n°23).

Gráfico 23 Procedencia Encuestados/as Nacionales



Fuente: Encuesta Temporada Media/Visitante **que arriban a** la Región
Elaboración: Programa Sistema de Información Turística SITUR, Sernatur Aysén.

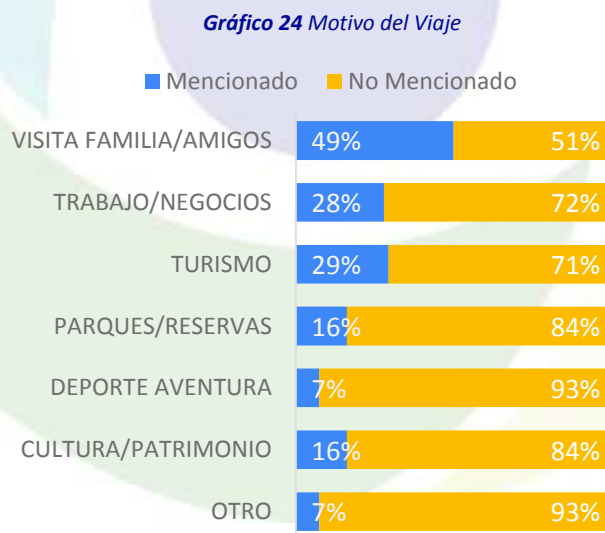


2.2. COMPORTAMIENTO

Para perfilar el comportamiento de viaje y estadía de los visitantes que **arriban** a la Región de Aysén en el mes de Julio (Temporada Media), en el instrumento de investigación se aplicaron **preguntas de selección múltiple** y **preguntas con elección de una sola alternativa**. Por tanto, para dar cuenta de los resultados de investigación, se expresan los datos en **dos tipos de gráficos**; los que demuestran los **resultados de selección múltiple** (ejemplo: ver gráfico n°24). Y los gráficos que muestran los resultados de **preguntas con solo una alternativa de respuesta** (ejemplo: ver gráfico n°27).

Dentro de la(s) **Motivación(es) del Viaje** de los visitantes que arriban la región de Aysén a través del Aeropuerto de Balmaceda, principalmente están relacionadas a la **Visita de Familiares (49%)**, en 2da instancia de las alternativas propuesta en la encuesta, se encuentra el motivo por **Turismo (29%)** y **Trabajo/Negocios (28%)** –ver gráfico 24–.

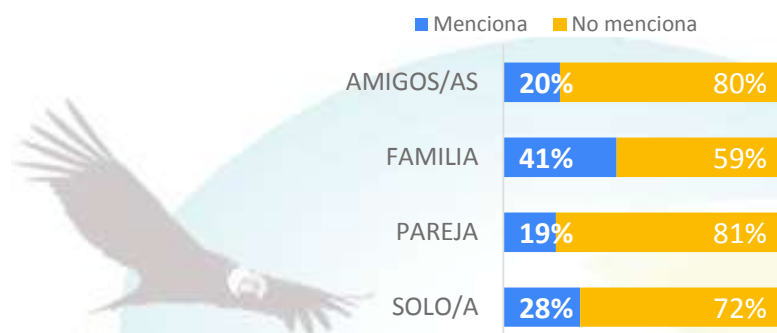
Como hace referencia el gráfico 24, en la encuesta existía la alternativa de especificar *3 Tipos de Turismo/Actividades de Turismo* como principal motivación, obteniendo como resultado principalmente la visita a **Parques/Reservas Nacionales (16%)** y **Cultura y Patrimonio (16%)**.



Fuente: Encuesta Temporada Media/Visitante **que arriban** a la Región
Elaboración: Programa Sistema de Información Turística SITUR, Sernatur Aysén.

Los visitantes no residentes, que arriban a la región de Aysén a través del Aeropuerto Balmaceda en el mes de julio 2016 que viajaron en Grupo, se caracterizan por viajar **con Familia (41%)**, con **Amigos/as (20%)** y/o con su **pareja (19%)**. Cabe señalar que un porcentaje importante **(28%)** indica que viaja **solo/a**. (ver gráfico n°25)

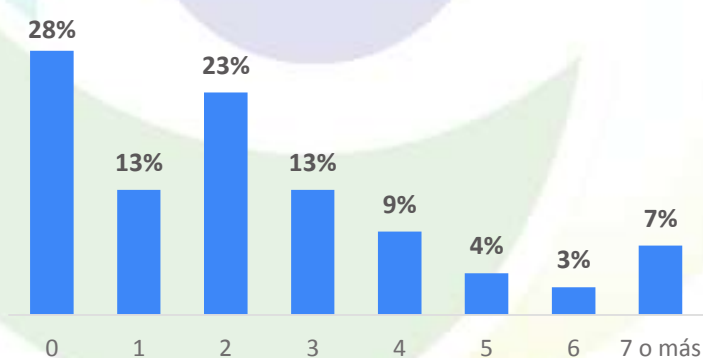
Gráfico 25 Vínculo con Acompañantes de Viaje



Fuente: Encuesta Temporada Media/Visitante que arriban a la Región
Elaboración: Programa Sistema de Información Turística SITUR, Sernatur Aysén.

Respecto al **número de personas** que componen los **grupos de viaje**, el **28%** señalado en el **gráfico n°26** con número de **acompañantes 0**, corresponde a quien **viaja solo/a** (ver gráfico n°25).

Gráfico 26 Número Personas Acompañantes en Grupo de Viaje

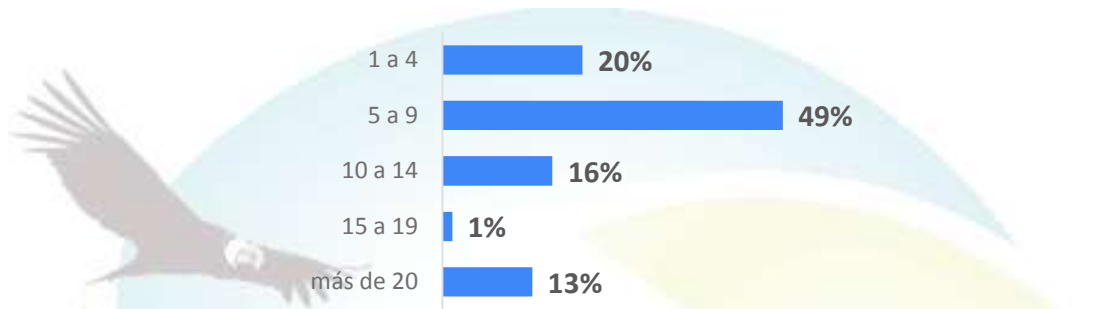


Fuente: Encuesta Temporada Media/Visitante que arriban a la Región
Elaboración: Programa Sistema de Información Turística SITUR, Sernatur Aysén.

Como indica el gráfico n° 26, el 58% de viajeros arriban en la región de Aysén el mes de Julio 2016 arriban **acompañados** de 1 a 4 personas, **distribuyéndose principalmente** en los que viajaban con **dos (23%)** y **tres (15%)** persona.

La visita de quienes arriban a la región, consideran un **tiempo de estadía** estimado en promedio de 2 semanas (de 1 a 14 días/85%) según se puede observar en el Gráfico N°27. De este porcentaje un 50% de la muestra indicó que su período promedio de estadía estimado era de 5 a 9 días y un 20% arribaron a la región con una estadía planificada de 1 a 4 días. Es importante destacar que el 13% de los visitantes planificaron una estadía estimada superior a los 20 días en la región de Aysén.

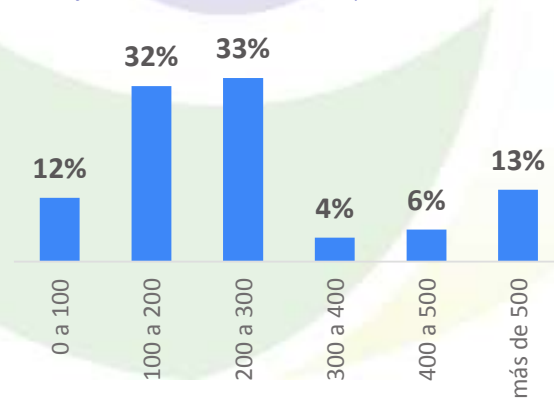
Gráfico 27 Estadía por Encuestado/da



Fuente: Encuesta Temporada Media/Visitante que arriban a la Región
Elaboración: Programa Sistema de Información Turística SITUR, Sernatur Aysén.

En relación del **Gasto Total Estimado a realizar** por los/as encuestado/as (ver gráfico 28), durante la estadía completa y (considerando el gasto total del encuestado/a y el de sus acompañantes), señalan que principalmente se enmarca en el **rango de 100 a 300 mil pesos** con un **65%** de los/as encuestados/as.

Gráfico 28 Gasto Total Estimado por Encuestado/da

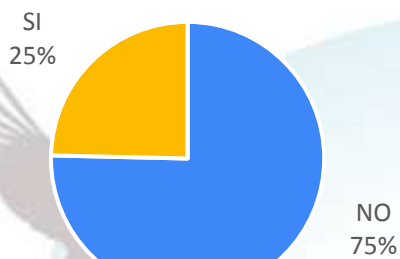


Fuente: Encuesta Temporada Media/Visitante que arriban a la Región
Elaboración: Programa Sistema de Información Turística SITUR, Sernatur



Refiriéndose a la contratación/reserva de servicios previo a la llegada a la Región de Aysén, la muestra de pasajeros señalaron en un 25% (ver gráfico 29), que tenían reserva en un Establecimiento de Alojamiento Turístico y tan sólo un 4% (ver gráfico 30), había realizado alguna reserva de un Programa Turístico.

Gráfico 29 Reserva de Alojamiento Turístico



Fuente: Encuesta Temporada Media/Visitante **que arriban a la Región**
Elaboración: Programa Sistema de Información Turística SITUR, Sernatur Aysén.

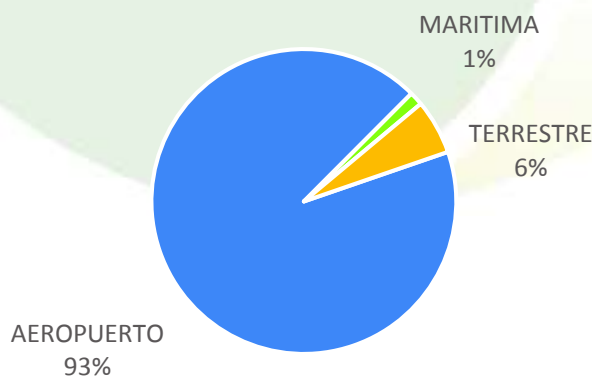
Gráfico 30 Reserva Programa Turístico



Fuente: Encuesta Temporada Media/Visitante **que arriban a la Región**
Elaboración: Programa Sistema de Información Turística SITUR, Sernatur Aysén.

Finalmente, bajo la consulta por cuál es la **vía de salida de la región de Aysén** presupuestada por los pasajeros encuestado/as, en el gráfico n°31, se vislumbra que el **93% lo realizarán por el mismo Aeropuerto Balmaceda**, el **6% por vía terrestre** y tan solo un **1% por vía marítima**.

Gráfico 31 Vía por la que estima dejará la Región de Aysén



Fuente: Encuesta Temporada Media/Visitante **que arriban a la Región**
Elaboración: Programa Sistema de Información Turística SITUR, Sernatur Aysén.



SERNATUR
Región de Aysén



**AYSÉN, LA REGIÓN
LA HACEMOS TODOS**
Plan de Desarrollo de Zona Estremas
Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo



III. PARTE

**RESIDENTES QUE SALEN DE LA REGIÓN DE AYSÉN VÍA
AEROPUERTO BALMACEDA**

-TURISMO EMISIVO-

III. RESIDENTES QUE SALEN DE LA REGIÓN DE AYSÉN VÍA AEROPUERTO BALMACEDA.

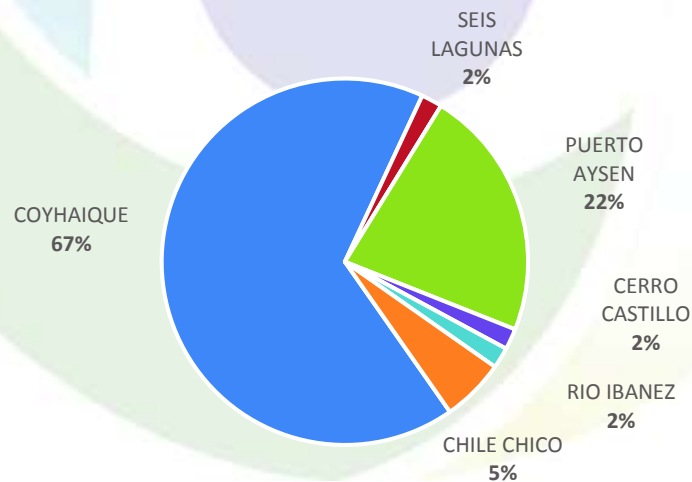
Aunque el principal objeto de este estudio, fue la aplicación del instrumento de investigación a los pasajeros (NO RESIDENTES) que arriban y salen de la Región de Aysén a través del Aeropuerto Balmaceda en Temporada Media –Julio 2016, también se aplicó una encuesta dirigida a una muestra de los RESIDENTES de la región de Aysén que salían a través de la misma vía, permitiendo dilucidar algunos aspectos de su perfil y comportamiento.

Los resultados relacionados a la encuesta aplicada se muestran a continuación:

3.1. PERFIL ENCUESTADOS/AS

Cómo se aprecia en el Gráfico n°32, la muestra de **residentes**/pasajeros entrevistados en la Aeropuerto Balmaceda que dejan la región de Aysén a través del Aeropuerto Balmaceda en Temporada Media –Julio 2016-, principalmente procede de la zona centro de la Región. El principal lugar de residencia son las ciudades de Coyhaique (67%) y Aysén (22%).

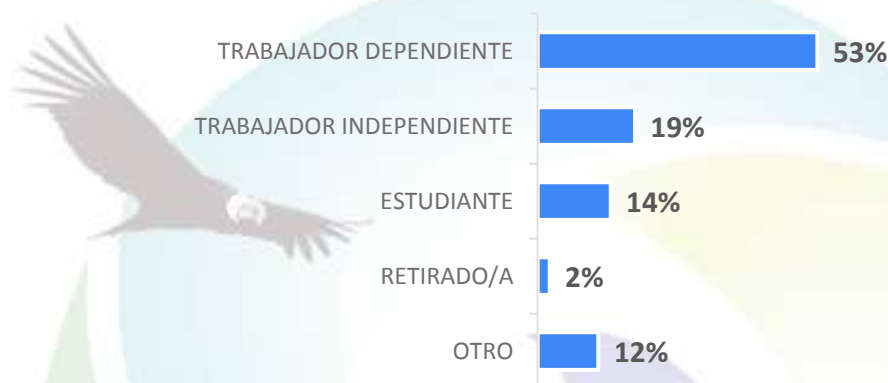
Gráfico 32 Lugar de Residencia en la Región de Aysén



Fuente: Encuesta Temporada Media/Residentes que salen de la Región
Elaboración: Programa Sistema de Información Turística SITUR, Sernatur Aysén.

En relación a la principal **Ocupación** de los residentes de la Región de Aysén que viajan vía Aeropuerto Balmaceda, según gráfico n°33, principalmente son **trabajadores/as dependiente** alcanzando un **53%**. En segunda línea, se caracterizan por **Trabajadores/as Independiente (19%)** y **Estudiantes (14%)**. Finalmente, la ocupación en condición **Retirado/a** tan solo representa un **2%**.

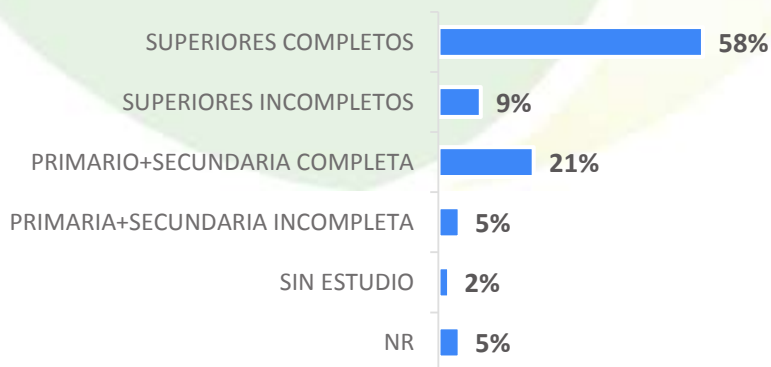
Gráfico 33 Ocupación



Fuente: Encuesta Temporada Media/Residentes que salen de la Región
Elaboración: Programa Sistema de Información Turística SITUR, Sernatur Aysén.

El resultado que muestra el gráfico n°34 muestra el **Nivel de Educación Formal**, caracterizado por viajeros con **Nivel de Educación Superior Completo** alcanza un **58%**, que si suma los que han tenido alguna experiencia en Educación Superior (**Superior Incompleto 9%**) alcanzaría al 67%. A diferencia de los visitantes NO residentes, esta muestra de pasajeros residentes denota un 7% de baja o sin educación formal (**Primaria+Secundaria Incompleta 5% / Sin Estudio 2%**).

Gráfico 34 Nivel Instrucción



Fuente: Encuesta Temporada Media/Residentes que salen de la Región
Elaboración: Programa Sistema de Información Turística SITUR, Sernatur Aysén.



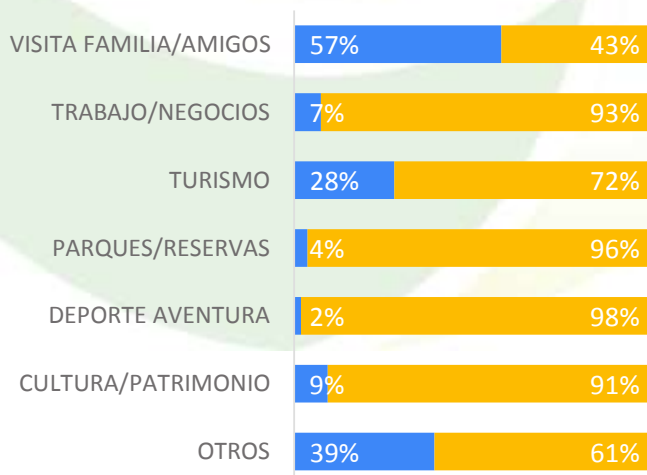
3.2. COMPORTAMIENTO

Para identificar un perfil básico y el comportamiento de viaje de los **Residentes que salen de la Región de Aysén** en el mes de Julio (Temporada Media), en el instrumento de investigación se aplicaron **preguntas de selección múltiple** y **preguntas con elección de una sola alternativa**. Por tanto, para dar cuenta de los resultados de investigación, se expresan los datos en **dos tipos de gráficos**; los que demuestran los **resultados de selección múltiple** (ejemplo: ver gráfico n°35). Y los gráficos que muestran los resultados de **preguntas con solo una alternativa de respuesta** (ejemplo: ver gráfico n°38).

Como se visualiza en el gráfico n° 35, dentro de la(s) **Motivación(es) del Viaje** de los residentes locales que dejan la región de Aysén a través del Aeropuerto de Balmaceda, principalmente están relacionadas a la **Visita de Familiares (57%)** y **Turismo (30%)**. Además, en la encuesta existía la alternativa de especificar *3 Tipos de Turismo/Actividades de Turismo* como principal motivación, obteniendo como resultado la visita a **Cultura y Patrimonio (9%)** y en segunda línea, se encuentran movilizadores de experiencia de Turismo vinculado a **Parques/Reservas Nacionales (4%)** y **Turismo Aventura (2%)**.

Respecto al resultado **OTROS (39%)**, dentro de las actividades/motivaciones señaladas por la muestra de pasajeros residentes de la Región, están distribuidas en: Vacaciones, Salud y Educación.

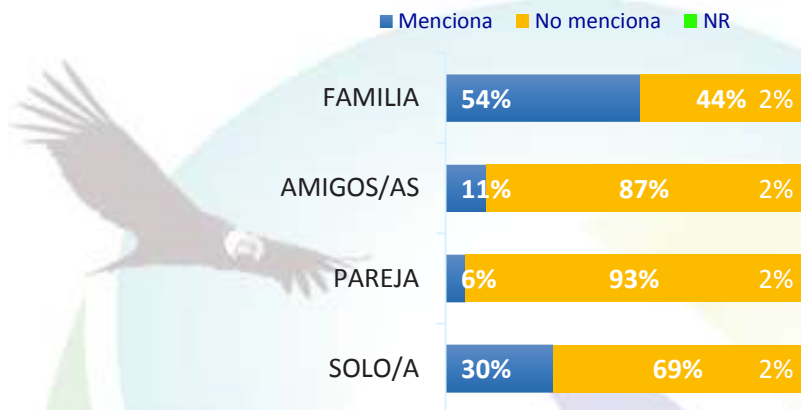
Gráfico 35 Motivo del Viaje



Fuente: Encuesta Temporada Media/Residentes que salen de la Región
Elaboración: Programa Sistema de Información Turística SITUR, Sernatur Aysén.

Los residentes encuestados que dejan la región de Aysén a través del Aeropuerto Balmaceda en el mes de julio, están acompañados principalmente por su **Familia (54%)** y en menor medida por **Amigos/as (11%)** y/o **Parejas (6%)**. Cabe destacar, quienes viajan **Solos/as** indicado en **30%** de los casos (ver gráfico n°36)

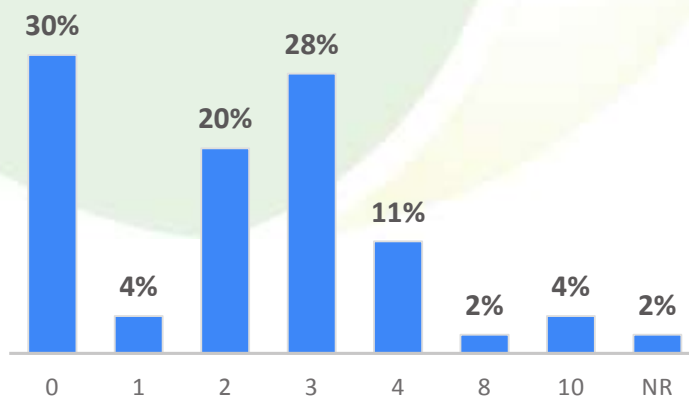
Gráfico 36 Vínculo con Acompañantes de Viaje



Fuente: Encuesta Temporada Media/Residentes que salen de la Región
Elaboración: Programa Sistema de Información Turística SITUR, Sernatur Aysén.

Respecto al **número de personas** que componen los **grupos de viaje**, el **30%** señalado en el **gráfico n°36** con número de **acompañantes 0**, corresponde a quien **viaja solo/a** (ver gráfico n°36). Dentro del número de personas que componen los grupos de viajes, los/as encuestados/as **tienden** a viajar con 2 (20%) a 3 (28%) personas más –ver gráfico 37–.

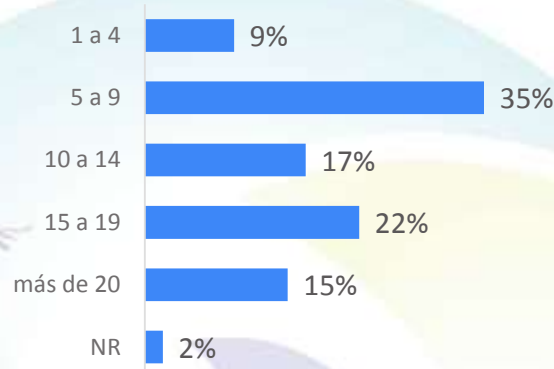
Gráfico 37 Número Personas Acompañantes en Grupo de Viaje



Fuente: Encuesta Temporada Media/Residentes que salen de la Región
Elaboración: Programa Sistema de Información Turística SITUR, Sernatur Aysén.

Considerando el **tiempo que estiman permanecer fuera de la región**, el gráfico n°38 destaca que la **35%** visita otros lugares de Chile por un período de **5 a 9 días** y **22%** con una duración de **15 a 19 días**. Es importante señalar que cerca del 75% de los residentes de la región de Aysén encuestados, planifican una estadía fuera de la región que en promedio supera una semana.

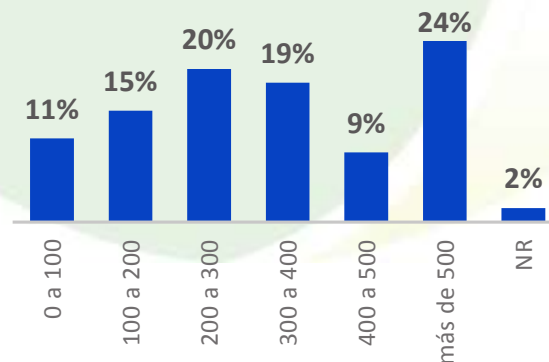
Gráfico 38 Estadía por Encuestado/da



Fuente: Encuesta Temporada Media/Residentes **que salen de** la Región
Elaboración: Programa Sistema de Información Turística SITUR, Sernatur Aysén.

En relación del **Gasto Total Estimado** por los/as encuestado/as, más del 70% señalan que se enmarca sobre el **rango de 200 mil pesos**. Aunque la distribución entre los rangos propuestos en la encuesta se encuentra distribuido de forma relativamente ecuánime, cabe destacar que el **24%** estima que su gasto fuera de la región, superará los **500 mil pesos**. –ver gráfico n°39-

Gráfico 39 Gasto Total Estimado por Encuestado/da

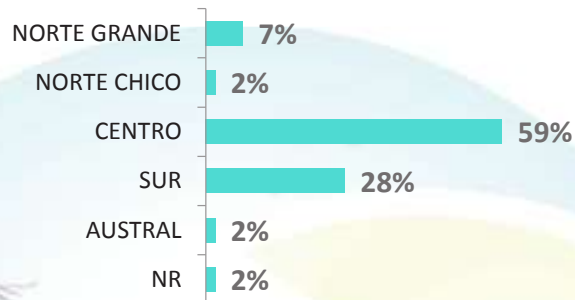


Fuente: Encuesta Temporada Media/Residentes **que salen de** la Región
Elaboración: Programa Sistema de Información Turística SITUR, Sernatur Aysén.



En términos generales, los residentes de la Región de Aysén encuestados se dirigen a los diferentes **Destinos** en Chile (zona norte grande, norte chico, centro, sur y austral). Sin embargo, se identifica que el **59%** tienen como destino la **zona centro del país** y **28%** corresponden a quienes tienen como destino la **zona sur**. (ver gráfico n°40)

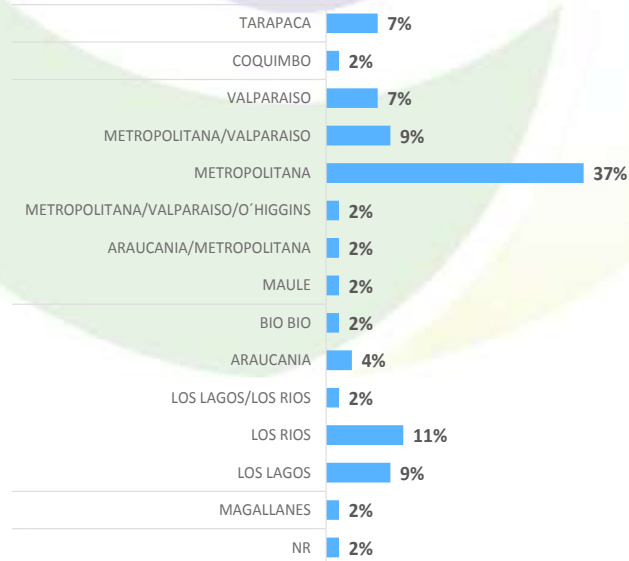
Gráfico 40 Destino Encuestados/as



Fuente: Encuesta Temporada Media/Residentes **que salen de** la Región
Elaboración: Programa Sistema de Información Turística SITUR, Sernatur Aysén.

Si nos enmarcamos en las Regiones de Destino de los/as encuestados/as, se visualiza en el gráfico n°41 que principalmente la zona central tiene mayor movilidad concerniente a la Región **Metropolitana y Valparaíso**. Y otra zona que repite el patrón de movilidad (en menor medida que la anterior) es la zona **Los Lagos – Los Ríos**. Las regiones ya mencionadas, serían consecutivamente las de mayor visita por los/as encuestado/as (residentes de la región de Aysén) en el Aeropuerto de Balmaceda.

Gráfico 41 Regiones de Destino de Encuestados/as



Fuente: Encuesta Temporada Media/Residentes **que salen de** la Región
Elaboración: Programa Sistema de Información Turística SITUR, Sernatur Aysén.



SERNATUR
Región de Aysén



**AYSÉN, LA REGIÓN
LA HACEMOS TODOS**
Plan de Desarrollo de Zona Gubernamental
Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo



IV. PARTE

**PRINCIPALES RESULTADOS LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN
TEMPORADA MEDIA, AEROPUERTO BALMACEDA.**

IV. PRINCIPALES RESULTADOS LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN TEMPORADA MEDIA, AEROPUERTO BALMACEDA.

4.1. PERFIL

Para efectos de dar cuenta de los principales resultados relacionados al perfilamiento se entregan datos de los tres objetos de análisis:

- I. Visitantes Región de Aysén que SALEN DE LA REGIÓN vía Aeropuerto Balmaceda.
- II. Visitante Región de Aysén que ARRIBA EN LA REGIÓN vía Aeropuerto Balmaceda.
- III. RESIDENTES Región de Aysén que SALEN DE LA REGIÓN vía de Aeropuerto Balmaceda.

Para saber en mayor detalle sobre los resultados relacionados al **perfil**, se recomienda volver a los apartados correspondientes de este documento.



- 83% 18 a 44 años
- 59% Trabajador/a Dependiente
- 70% Educación Superior Completa
- 91% Nacional:
 - 39% Metropolitana
 - 18% Valparaíso
 - 12% Bío Bío
 - 10% Los Lagos

I. VISITANTES REGIÓN DE AYSÉN QUE SALEN DE LA REGIÓN VÍA AEROPUERTO



- 12% había residido en Región Aysén
- 49% Trabajador/a Dependiente
- 61% Educación Superior Completa
- 99% Nacional:
 - 51% Metropolitana
 - 10% Valparaíso
 - 12% Bío Bío
 - 7% Los Lagos

II. VISITANTE REGIÓN DE AYSÉN QUE ARRIBA EN LA REGIÓN VÍA AEROPUERTO BALMACEDA



- 67% Reside en Coyhaique
- 22% Reside en Puerto Aysén
- 59% Trabajador/a Dependiente
- 70% Educación Superior Completa

III. RESIDENTES REGIÓN DE AYSÉN QUE SALEN DE LA REGIÓN VÍA DE AEROPUERTO BALMACEDA



4.2. COMPORTAMIENTO

Para efectos de dar cuenta de los principales resultados relacionados al comportamiento, se entregan datos de los tres objetos de análisis:

I. Visitantes Región de Aysén que SALEN DE LA REGIÓN vía Aeropuerto Balmaceda.

II. Visitante Región de Aysén que ARRIBA EN LA REGIÓN vía Aeropuerto Balmaceda.

III. RESIDENTES Región de Aysén que SALEN DE LA REGIÓN vía de Aeropuerto Balmaceda.

Para saber en mayor detalle sobre **comportamiento**, se recomienda volver a los apartados correspondientes de este documento.



***MOTIVACIÓN**
46% Visita Familiares/Amigos
43% Negocios/Trabajo
28% Turismo

***CON QUIEN VIAJA**
44% Solo/a
22% Familia
15% Colegas de Trabajo

GRUPO
19% 2 personas más
15% 4 personas más

ESTADÍA EN REGIÓN
81% MÁS de 1 semanas
35% de 5 a 9 días

GASTO TOTAL ESTADÍA
67% gasta MENOS de 300 mil pesos

***UBICACIÓN LUGARES VISITADOS**
58% Territorio Coyhaique-Aysén
34% Territorio Chelénko

***ACTIVIDADES DESARROLLADAS**
41% Trekking
35% Gastronomía
31% Visita Reservas y Parques Nacionales
30% Actividades Culturales
18% Trabajo

I. VISITANTES REGIÓN DE AYSÉN QUE SALEN DE LA REGIÓN VÍA AEROPUERTO BALMACEADA.

COMPORTAMIENTO -Temporada Media- JULIO 2016

*Son cifras que reflejan resultado de preguntas de selección múltiple



***MOTIVACIÓN**
49% Visita Familiares/Amigos
29% Turismo
28% Negocios/Trabajo

***CON QUIEN VIAJA**
28% Solo/a
41% Familia

GRUPO
23% 2 personas más
15% 3 personas más

ESTADÍA ESTIMADA
85% MENOS de 2 semanas
49% entre 5 a 9 días

GASTO TOTAL ESTADÍA
65% estima gastar entre 100 a 300 mil pesos



SERVICIOS RESERVADOS
25% Alojamientos
4% Programa Turístico

II. VISITANTE REGIÓN DE AYSÉN QUE ARRIBA EN LA REGIÓN VÍA AEROPUERTO BALMACEADA.



***MOTIVACIÓN**
57% Visita Familiares/Amigos
28% Turismo

***CON QUIEN VIAJA**
30% Solo/a
54% Familia

GRUPO
20% 2 personas más
28% 3 personas más

ESTADÍA ESTIMADA FUERA
89% MENOS de 2 semanas
24% más de 20 días

GASTO TOTAL ESTADÍA
70% gasta más de 200 mil pesos



***DESTINO(S)**
58% Zona Centro
Principalmente:
Metropolitana
Valparaíso

29% Zona Sur
Principalmente:
Los Lagos
Los Ríos

III. RESIDENTES REGIÓN DE AYSÉN QUE SALEN DE LA REGIÓN VÍA DE AEROPUERTO BALMACEADA.





5. METODOLOGÍA

5.1. Ficha Técnica levantamiento aeropuerto temporada baja.

En el siguiente apartado se especifica la metodología utilizada para estimar el tamaño muestral del levantamiento de información que se llevó a cabo en el Aeropuerto Balmaceda en el mes de julio 2016.

La metodología se divide en dos secciones: la primera analiza la salida de los pasajeros y la segunda el ingreso de los pasajeros, tomando como periodos de referencia el flujo que mostró el aeropuerto en los meses de julio año 2014 y 2015.

En las secciones mencionadas anteriormente se hace un análisis gráfico y descriptivo de la información proporcionada por la Junta de Aeronáutica Civil (JAC), que posterior al análisis en donde se evidencia una marcada variabilidad entre las semanas de los meses de Julio año 2014 y 2015, se propone un muestreo estratificado³, donde cada estrato corresponde a una semana del mes de julio que mediante prueba de hipótesis, se demuestra a un nivel de significancia del 5%. Existen diferencias significativas entre las varianzas de las semanas⁴, lo que nos permite asumir que el comportamiento de los ingresos y salidas de los pasajeros es homogénea dentro de estas semanas.

Con el muestreo estratificado, se determina un tamaño de días mínimos donde aplicar encuestas. En esta misma línea, el tamaño de los días del mes que se aplican las encuestas, se reparte por afijación óptima⁵ entre los estratos, que en este caso, corresponde a las semanas. Finalmente, por medio de muestreo aleatorio simple⁶, se calcularon el número de encuestas mínimas que se deben realizar por cada día que arroja el muestreo estratificado.

La selección del día de la semana cuando se aplica la encuesta, se seleccionó de forma determinística entre días de semana y fines de semana, utilizando como referencia el comportamiento de Ingresos y salidas de pasajeros de Aeropuerto Balmaceda del mes de julio año 2015, dado que el comportamiento del mes de Julio año 2014, sufrió eventos asociados al retraso de vuelos causados por incidencias climáticas.

³ Muestreo estratificado: La población se divide en estratos, heterogéneos entre sí, mientras que cada estrato tiene elementos homogéneos. (Para más detalles véase Cochran, W, Técnicas de muestreo, 1985)

⁴ La prueba de hipótesis estadística se llevó a cabo con un modelo ANOVA de un factor, en donde como factor se consideraron las semanas y la variables dependiente son los ingresos y salidas (según corresponda) del flujo de pasajeros en el aeropuerto Balmaceda en los meses de julio 2014/2015, respectivamente. La prueba arroja con un p-valor de 0,0001 que no existe evidencia para afirmar la hipótesis nula de homogeneidad en las variabilidades de las semanas. (Para más detalles véase George Canavos, Estadística y probabilidad, 1988)

⁵ El objetivo en este caso es determinar un reparto de la muestra de manera que la varianza del estimador sea mínima. (Para más detalles véase (Para más detalles véase Cochran, W, Técnicas de muestreo, 1985.)

⁶ Para calcular el número de encuestas se buscó representatividad en el promedio de ingresos y salidas de pasajeros asociadas al mes de julio 2015, luego para tener representatividad en el total se multiplicó este número por la cantidad de días de la semana correspondiente.

Como resultado, la muestra resultante es de 131 aplicaciones de encuestas repartidas entre ingresos y salidas de pasajeros **no residentes** en la Región de Aysén. Dicha muestra, cuenta con un 95% de confianza estadística y un error muestral del 5%.

5.2. Salidas de pasajeros Aeropuerto Balmaceda:

Tabla 1

Estadísticas descriptivas de las salidas de pasajeros por el Aeropuerto Balmaceda

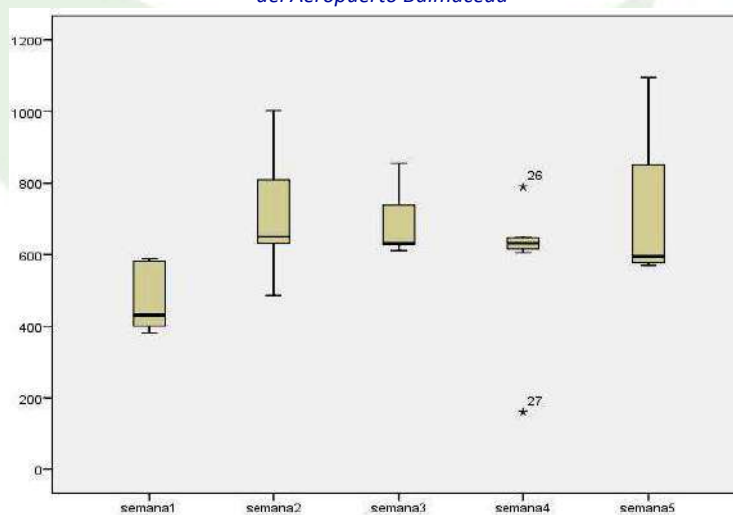
		Media	Máximo	Mínimo	Desv. Est.	Total	Total N (Días)
2014	semana1	456	581	381	88	1.824	4
	semana2	615	672	487	74	3.074	5
	semana3	627	638	612	10	3.135	5
	semana4	631	651	605	17	3.157	5
	semana5	714	1.095	570	254	2.856	4
2015	semana1	518	589	456	67	1.555	3
	semana2	590	672	479	85	2.949	5
	semana3	685	811	630	72	3.427	5
	semana4	646	660	608	22	3.228	5
	semana5	569	588	541	20	2.846	5

Fuente: Junta Aeronáutica Civil (JAC).

Elaboración: Programa Sistema de Información Turística SITUR, Sernatur Aysén

Gráfico 42

Comparación gráfica de la variabilidad mostrada entre las semanas de Julio 2014 considerando las salidas de pasajeros del Aeropuerto Balmaceda



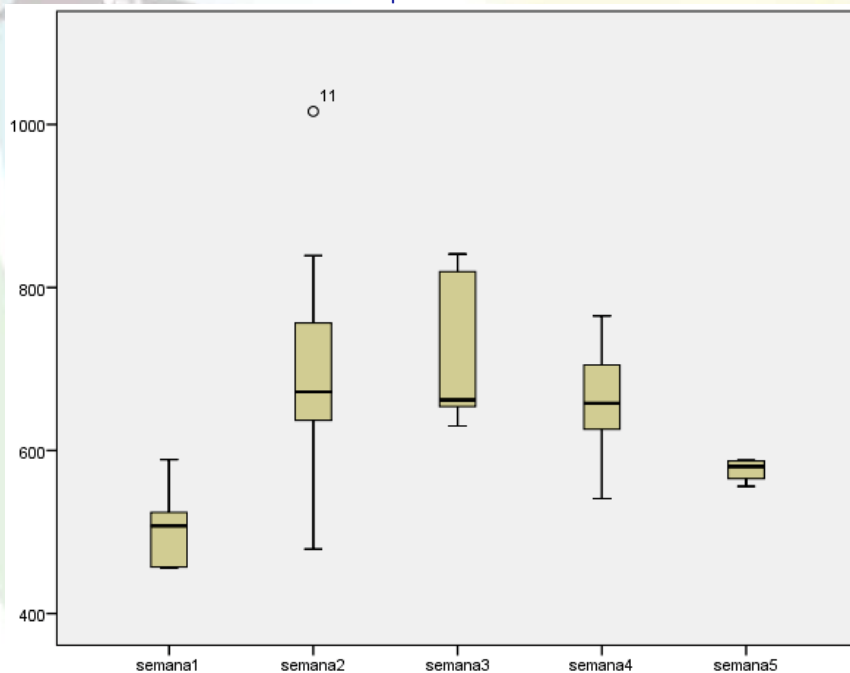
Fuente: Junta Aeronáutica Civil (JAC).

Elaboración: Programa Sistema de Información Turística SITUR, Sernatur Aysén

De la tabla 1, al observar las desviaciones estándar, podemos apreciar que existe una notoria heterogeneidad entre las semanas que componen los meses de julio en los años 2014 y 2015, relacionados a salidas de pasajeros del aeropuerto. Si observamos los gráficos de caja y bigotes⁷ (gráfico 42 y 43), esta heterogeneidad entre las semanas, se muestra de manera más evidente tanto en el ancho de las cajas como entre en las alturas de estas. Este comportamiento es análogo para las mediciones de julio en los dos años de estudio, la interpretación de los ingresos de pasajeros, es análoga a la expresada anteriormente (ver tabla 2 y gráficos 45 y 46).

Gráfico 43

Comparación gráfica de la variabilidad mostrada entre las semanas de Julio 2015 considerando las salidas de pasajeros del Aeropuerto Balmaceda



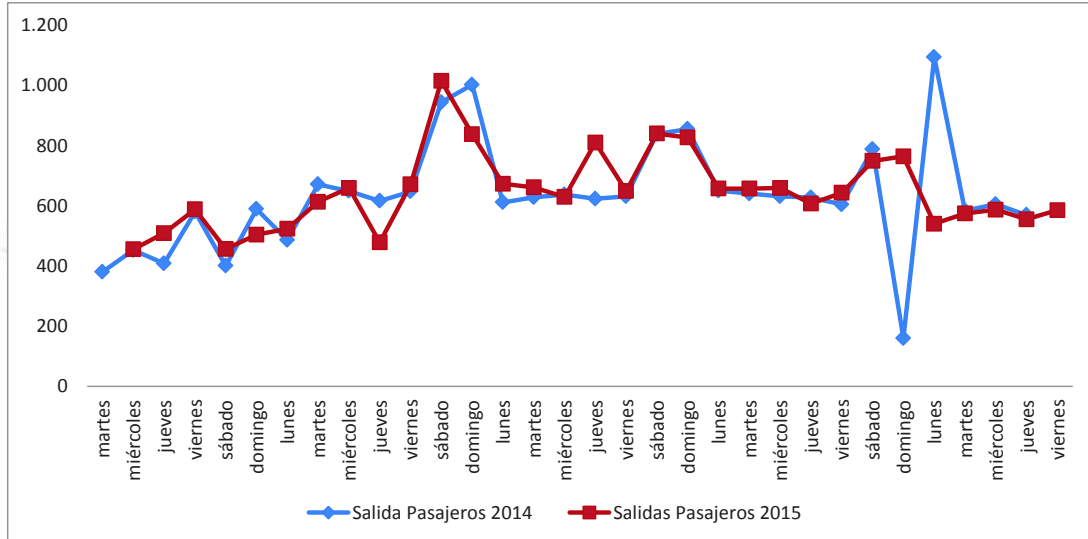
Fuente: Junta Aeronáutica Civil (JAC).

Elaboración: Programa Sistema de Información Turística SITUR, Sernatur Aysén

⁷ Los diagramas de Caja-Bigotes (boxplots o box and whiskers) son una presentación visual que describe varias características importantes, al mismo tiempo, tales como la dispersión y simetría presentes en los datos.

Gráfico 44

Comparación de las tendencias diarias entre las salidas de pasajeros en los meses de julio 2014 y 2015, respectivamente



Fuente: Junta Aeronáutica Civil (JAC).

Elaboración: Programa Sistema de Información Turística SITUR, Sernatur Aysén

Del gráfico anterior (n°44), es posible apreciar que los picos más altos en la salida de pasajeros se comienzan a evidenciar a partir del segundo fin de semana del mes de julio, producto de las vacaciones de invierno. Los fines de semanas tercero y cuarto, muestran mayor actividad en las semanas, pero no superan a la del segundo fin de semana del mes.

Durante los días de semana (lunes a viernes), las salidas se comportan un poco más estables excepto la primera semana que se observa una tendencia al alza. Es en base a este comportamiento, se toma la decisión de levantar información, a lo menos cada día sábado, a partir del segundo fin de semana del mes de julio 2016. En los días de semana, los levantamientos se alternaron entre martes, jueves y viernes.

Cabe señalar que en el año 2014, el último fin de semana escapa al comportamiento normal producto a condiciones climáticas que afectaron los vuelos.

En conclusión, el comportamiento de los ingresos de pasajeros en el aeropuerto es análogo al interpretado anteriormente.

5.3. Ingreso de pasajeros Aeropuerto Balmaceda:

Tabla 2
Estadísticas Descriptivas Ingreso de Pasajeros por el Aeropuerto Balmaceda:

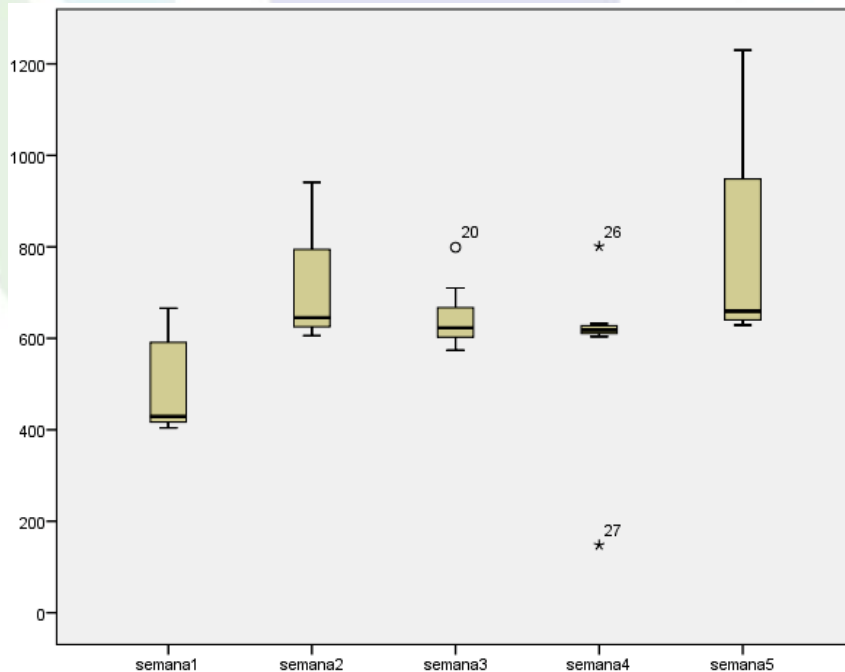
		Media	Máximo	Mínimo	Desv. Est.	Total	Total N (Días)
2014	semana1	467	591	417	84	1.866	4
	semana2	630	649	606	18	3.151	5
	semana3	605	624	574	22	3.026	5
	semana4	619	632	604	10	3.094	5
	semana5	795	1.230	629	291	3.178	4
2015	semana1	491	525	451	37	1.472	3
	semana2	626	682	497	74	3.128	5
	semana3	613	696	548	56	3.067	5
	semana4	613	639	577	23	3.067	5
	semana5	668	678	647	14	3.339	5

Fuente: Junta Aeronáutica Civil (JAC).

Elaboración: Programa Sistema de Información Turística SITUR, Sernatur Aysén

Gráfico 45

Comparación grafica de la variabilidad mostrada entre las semanas de Julio 2014 considerando los ingresos de pasajeros del Aeropuerto Balmaceda

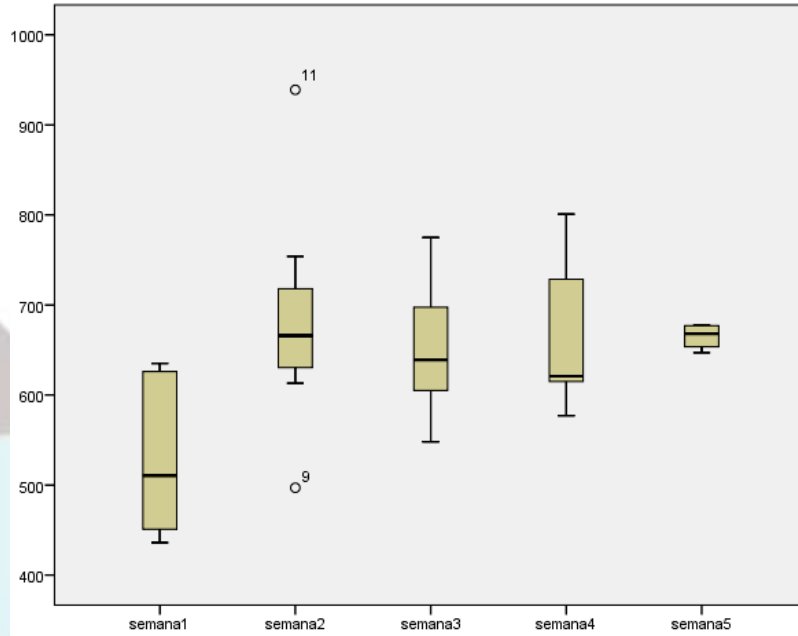


Fuente: Junta Aeronáutica Civil (JAC).

Elaboración: Programa Sistema de Información Turística SITUR, Sernatur Aysén

Gráfico 46

Comparación grafica de la variabilidad mostrada entre las semanas de Julio 2015 considerando los ingresos de pasajeros del Aeropuerto Balmaceda

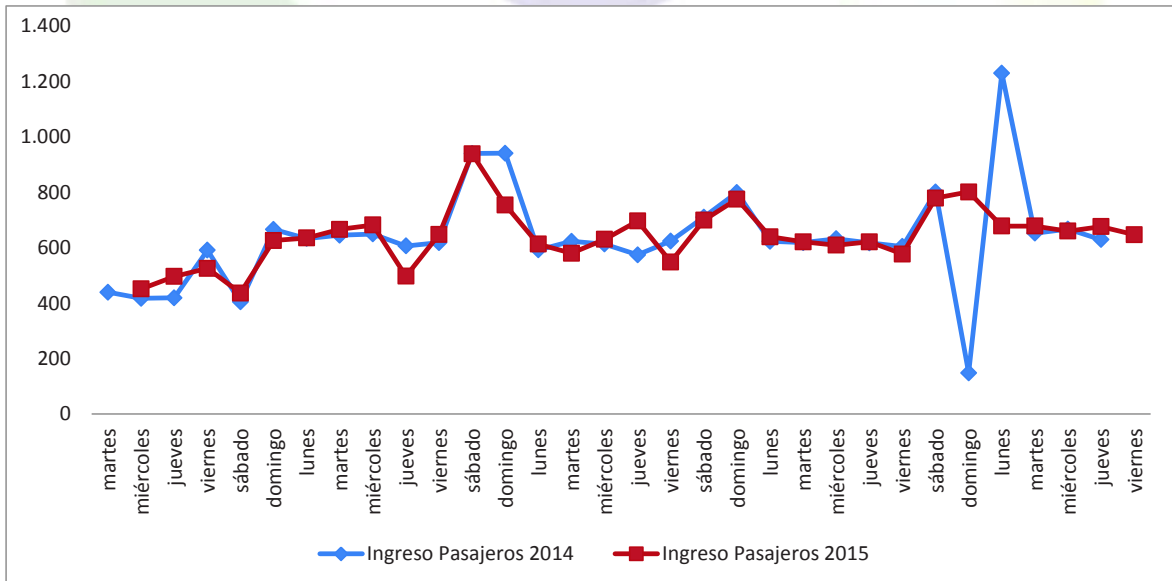


Fuente: Junta Aeronáutica Civil (JAC).

Elaboración: Programa Sistema de Información Turística SITUR, Sernatur Aysén

Gráfico 47

Comparación de las tendencias diarias entre los ingresos de pasajeros en los meses de julio 2014 y 2015, respectivamente



Fuente: Junta Aeronáutica Civil (JAC).

Elaboración: Programa Sistema de Información Turística SITUR, Sernatur Aysén



5.4. Cálculo de los tamaños muestrales:

Definiciones:

Marco maestra: Ingreso y salidas de pasajeros del Aeropuerto Balmaceda en el mes de julio 2015.

Unidad de Análisis: Pasajero no residente de la región de Aysén que ingresa a la región o que sale de la región por el Aeropuerto Balmaceda durante el mes de julio 2016.

Variable de representatividad para seleccionar el tamaño de días mínimo: Ingreso y salidas totales de pasajeros durante el mes de Julio 2015.

Variable de representatividad para seleccionar la cantidad de encuestas mínimas por días seleccionados: ingreso y salidas promedio por semana de pasajeros durante el mes de Julio 2015.

5.4.1 Etapas de extracción de la muestra:

Etapas 1: Se realiza un muestreo estratificado con afijación óptima, donde los estratos son las semanas del mes de julio año 2015, tanto para ingresos y salidas de pasajeros por el Aeropuerto Balmaceda. La expresión para determinar el tamaño de días totales del mes de julio, cuando se debe levantar información es la siguiente:

$$n = \frac{\left(\sum_{h=1}^L N_h S_h\right)^2}{\frac{e^2}{z_{1-\alpha/2}^2} + \sum_{h=1}^L N_h S_h^2},$$

Dónde:

N_h : Cantidad de días de la semana h

S_h^2 : Varianza de los ingresos o salidas de pasajeros en la semana h.

S_h : Desviación típica de los ingresos o salidas de pasajeros de la semana h.

e: Error máximo permisible que se asume de un 5% de error absoluto.

La expresión para determinar el tamaño de días a encuestar dentro de cada semana del mes de julio es:

$$n_h = n \frac{N_h S_h}{\sum_{h=1}^L N_h S_h}$$



Etapa 2: Una vez seleccionados los días mínimos a encuestar durante el mes de julio año 2016, debemos determinar cuántas encuestas por día se deben levantar. Para tales efectos, se realiza un muestreo aleatorio simple buscando representatividad en los ingresos o salidas (promedio) por semana. La expresión para calcular el número de encuestas por día es la siguiente:

$$n = \frac{N(z_{1-\alpha/2}^2 S^2 / e^2)}{N + (z_{1-\alpha/2}^2 S^2 / e^2)}$$

Dónde:

N: Cantidad de días de la semana.

S: Varianza de los ingresos o salidas de pasajeros de la semana.

e: Error máximo permisible que se asume de un 5% de error absoluto.

Se asume que los ingresos y salidas de los pasajeros persiguen una distribución de probabilidad normal. En esta misma línea, para calcular los tamaños muestrales se consideró un nivel de significancia estadística de 5%, lo que implica una confiabilidad de un 95%.

Finalmente, el trabajo de campo planificado se muestra en la Tabla n°3.

Tabla 3
Distribución del trabajo de campo

MUESTREO AEROPUERTO

ARRIBOS/DESPEGUES

SEMANA	ENCUESTAS ARIBOS	ENCUESTAS DESPEGUES	DIA	FECHA	PERSONAS	PROFESIONAL 1	PROFESIONAL 2
SEMANA 1	8	8	viernes	01-jul	2	FELIPE	EDMUNDO
SEMANA 2	10	11	jueves	07-jul	2	FELIPE	JOSE
SEMANA 2	10	11	sábado	09-jul	2	MANUEL	JOSE
SEMANA 3	11	9	viernes	15-jul	2	FELIPE	EDMUNDO
SEMANA 3	12	10	sábado	16-jul	2	MANUEL	EDMUNDO
SEMANA 4	4	5	martes	19-jul	2	MANUEL	EDMUNDO
SABADO 4	4	5	sábado	23-jul	2	MANUEL	JOSE
SEMANA 5	3	3	viernes	29-jul	2	FELIPE	JOSE
SEMANA 5	3	4	sábado	30-jul	1	-	EDMUNDO
Total	65	66					

NOTA: LOS NUMEROS DE ENCUESTAS ESTABLECIDOS, SON LAS UNIDADES MINIMAS DE MUESTREO

Elaboración: Programa Sistema de Información Turística SITUR, Sernatur Aysén