



# ***OBSERVATORIOS TURISTICOS***

## ***CHILE***



**Gobierno  
de Chile**

*Servicio Nacional de Turismo*

*Junio 2013*



# ¿Qué es un Observatorio Turístico?

Es una herramienta estadística que busca recoger información detallada, consistente y oportuna del turismo interno y receptivo (nacional y extranjero), referente a la demanda de servicios turísticos, la que debe ser complementada con información respecto a la oferta de servicios y de la infraestructura disponible en el destino turístico. Asimismo, recoge información del turismo emisor (nacional y al extranjero).

Debe contener información sobre **oferta, demanda, empleo e inversión, y medio ambiente de un destino.**

# ***Objetivo general***

**Recopilar y generar** información oportuna y de calidad para la toma de decisiones, a fin de mantener o impulsar la **competitividad de un destino** en el tiempo, considerando un conjunto de factores que inciden en la realidad turística del destino, permitiendo efectuar análisis dinámicos, integrar variables y definir indicadores confiables, que recojan información detallada, consistente, fidedigna, oportuna y representativa del turismo regional.

# ***Objetivos específicos de la Oferta***



- Medir y caracterizar la oferta en términos de equipamiento, infraestructura, instalaciones y, recursos naturales y culturales turísticos.
- Para el equipamiento es necesario catastrar los establecimientos/ empresas que prestan servicio al visitante en el destino, para construir un directorio de la oferta turística de: alojamiento, alimentación y similares, transporte turístico, agencias de viajes y otros servicios turísticos (ACT).

# ***Objetivos específicos de la Demanda***

- Cuantificar el número de visitantes que llegan a la región por las distintas vías de acceso.
- Caracterizar según tipología los visitantes, diferenciando los turistas de los excursionistas.
- Caracterizar las distintas formas de turismo: turismo interno, turismo emisor (nacional y extranjero), turismo receptor (nacional y extranjero).
- Conocer el comportamiento turístico de sus residentes y no residentes, en relación a las principales características del viaje y gastos realizados en el destino.

# ***Objetivos específicos de Inversión y Empleo***

- Medir la inversión privada en las ACT.
- Medir la inversión en infraestructura e instalaciones de uso turístico.
- Medir el empleo en las ACT.

# ***Objetivos específicos sobre Medio Ambiente***

- Contar con indicadores sobre medio ambiente (turismo sustentable, biodiversidad, residuos, manejo de aguas) para evaluar proyectos bajo el marco del SEIA.

# ***Métodos de obtención de la información***

## **Métodos directos**

- Encuestas.
- Entrevistas.
- Censos/catastros directos.
- Estudios sectoriales o específicos sobre un área de interés.

## **Métodos indirectos**

- Consultas a otras instituciones, en forma directa o vía páginas web.
- Páginas amarillas y compendios en general.
- Links de organismos con información disponible de forma sistemática.



# ***Factores importantes a considerar en un OT***

**Continuidad en el tiempo**, de modo que pueda reflejar los cambios que se producen en la región o destino, en el transcurso de los años, debido a:

- Variaciones en la competitividad de la oferta.
- Campañas intensivas de promoción de los atractivos del destino turístico.
- Mejoras en el entorno y en las vías de acceso.
- Factores externos al mismo que lo benefician como puede ser su cercanía a lugares limítrofes, disponibilidad de infraestructura, etc.



# ***Factores importantes a considerar en un OT***

- Creación de un programa de difusión de la actividad turística regional, a través de plataforma informática y/o publicaciones relacionadas.
- Los períodos para los cuales se debería contar con información son: en alta y baja temporada, mensual, anual y fines de semana largo.
- Plataforma de información base obligatoria: Los Indicadores mínimos a calcular para crear una plataforma común para todos los Observatorios.
- Continuidad en el tiempo, constituyendo un modelo de producción de información de variables definidas y con un bajo costo de operación y mantenimiento.

# ***Consideraciones/Tareas/Deberes del Mandante***

## ***Dirección Regional de Turismo***

- Preparación de Términos de Referencia (TR): como mandante, debe preparar los TR de un Observatorio que postule a financiamiento externo.
- Aprobación de Términos de Referencia: como mandante debe aprobar los TR si los prepara un ente externo a la Dirección Regional de Turismo.
- Recibir toda documentación elaborada por el desarrollador, tales como: bases de datos , informes, cuadros, gráficos, análisis, etc.
- Realizar el seguimiento de la Carta Gantt del proyecto, específicamente las actividades relacionadas con oferta, demanda, inversión, empleo y medio ambiente.
- Entregar al desarrollador, toda la información disponible sobre los directorios de las Actividades Características del Turismo (ACT).
- Entregar al desarrollador, toda la información disponible sobre oferta: recursos turísticos, equipamiento e instalaciones turísticas, entre otros.
- Difundir principales resultados de los Estudios elaborados.



# ***Consideraciones/Tareas/Deberes del Desarrollador Consultoras/ Universidades/INE, Otro***

- Es quien posee las capacidades suficientes para abordar el desarrollo de las actividades del mismo o parte de ello, según lo estipule los Términos de Referencia.
- Elaborar metodología, levantamiento de información y análisis de los resultados para los estudios de Oferta, Demanda, Movimiento y Flujo de pasajeros y Otros, respetando los estándares mínimos de calidad y tecnicismos del turismo.
- En el caso de contratar a un Codesarrollador para llevar a cabo lo indicado en el punto anterior, será el responsable de revisar, validar y realizar seguimientos de cada proceso o tarea.
- Mantener permanentemente informado al Mandante, de los avances obtenidos según Carta Gantt.
- Entregar al Mandante, bases de datos, informes, boletines y toda información que genere el Observatorio.

# ***Consideraciones/Tareas/Deberes del Codesarrollador Consultoras/ Universidades/ INE, Otro***

- Es quien posee las capacidades para abordar la ejecución de algunas actividades requeridas por el Observatorio y que no son posible de llevar a cabo por el Desarrollador.
- Elaborar el requerimiento del Desarrollador en los tiempos y pertinencia solicitada, respetando los estándares mínimos de calidad y tecnicismos del turismo.
- Mantener permanentemente informado al Desarrollador, de los avances obtenidos según tareas asignadas.
- Entregar al Desarrollador, bases de datos, informes, boletines y toda información que genere la tarea asignada.

# ***Tipos de encuestas***



## **Encuesta de movimiento y flujo turístico**

•Objetivo: cuantificar las entradas a la región por las distintas vías de acceso (conteo) y caracterizar los visitantes a la región de manera de proporcionar el universo de elevación de la encuesta de turismo receptivo (nacional y extranjero).

## **Encuesta en viviendas particulares**

•Objetivo: caracterizar al turista interno, receptivo (nacional y extranjero), y emisor (nacional y extranjero), en sus respectivos viajes.

## **Encuesta en establecimientos de alojamiento turístico**

•Objetivo: caracterizar al turista interno, receptivo (nacional y extranjero), en sus respectivos viajes.

# ***Levantamiento de información***

## ***Movimiento y Flujo Turístico***

Las estadísticas en fronteras se basan en **tres tipos de información**:

•**Registros administrativos:** Proporcionados por instituciones públicas responsables de las distintas vías de acceso al país. Fuentes disponibles: Turistas extranjeros entrados y salidos por nacionalidad y lugar de ingreso, por mes; Chilenos salidos y entrados según país de destino y lugar de salida, por mes (PDI); Tráfico aéreo nacional de pasajeros entre ciudades de Chile y transporte aéreo internacional de pasajeros entre Chile y ciudades del mundo (JAC); Peajes de autos y buses por mes (INE); Llegadas de pasajeros y recaladas de cruceros internacionales a nivel de puertos (Corporación de Puertos del Cono Sur), entre otros.

•**Conteo en las vías de acceso a la región:** La posibilidad de realizar conteos manuales de vehículos y personas en pasos fronterizos de carretera, en caso de que el registro administrativo para el tráfico de vehículos no contenga información relevante que es necesaria para la extrapolación de los datos muestrales.

•**Encuesta en las vías de acceso a la región:** Una encuesta de flujo que permita recoger información del motivo de viaje, alojamiento utilizado, número de noches pernoctadas, edad o tramo de edad, género, país de residencia, comuna de residencia y destino del viaje.

# Levantamiento de información Viviendas Particulares

Las encuestas en viviendas particulares generalmente son por muestreo probabilístico estratificado y multietápico, que usa como marco el Censo de población y viviendas realizado por el INE.

Es preciso diferenciar los diseños muestrales a utilizar para viviendas de uso principal con respecto a viviendas en arriendo a turistas y segundas viviendas, éstas últimas dos están generalmente concentradas en torno a los atractivos turísticos del destino (ejemplo: áreas aledañas a lagos como ocurre en sectores de Villarrica y Pucón).



## ***Contenido principal de la encuesta a turistas en EAT (T. Interno y Receptivo) y en Viviendas particulares de uso principal (Turismo Receptivo).***

- Lugar de residencia (país, región y/o comuna).
- Motivo principal del viaje.
- Grupo de viaje.
- Conformación del grupo de viaje.
- Permanencia en el destino (no en el alojamiento).
- Medio de transporte utilizado para llegar y salir del destino.
- Actividades turísticas realizadas en destino.
- Atractivos turísticos visitados en destino.
- Servicios utilizados en el destino (EAT u otro tipo de alojamiento, alimentación, agencias de viajes).
- Nivel y estructura del gasto realizado por el turista en su permanencia en el destino.
- Medio para informarse respecto del destino.

# ***Contenido principal de la encuesta a hogares en Viviendas Particulares de uso principal (Turismo Interno y Emisivo)***

- Motivo principal del viaje.
- Composición del hogar (edad y género de todos los miembros del hogar)
- Destinos visitados (países, regiones y/o comunas y lugares).
- Personas del hogar que realizan estos viajes.
- Permanencia en el destino (no en el alojamiento).
- Medio de transporte utilizado para llegar y salir del destino.
- Actividades turísticas realizadas en destino.
- Servicios utilizados en el destino (EAT u otro tipo de alojamiento, alimentación, agencias de viajes).
- Nivel y estructura del gasto realizado por el turista en su permanencia en el destino.
- Medio para informarse respecto del destino.

**Dra. Cecilia Arias De Pol**

Jefe de Estadísticas

Servicio Nacional de Turismo

Gobierno de Chile



Gobierno  
de Chile

[www.gob.cl](http://www.gob.cl)