



Cristian Alarcón Mendoza  
Director Sernatur Región de Aysén.

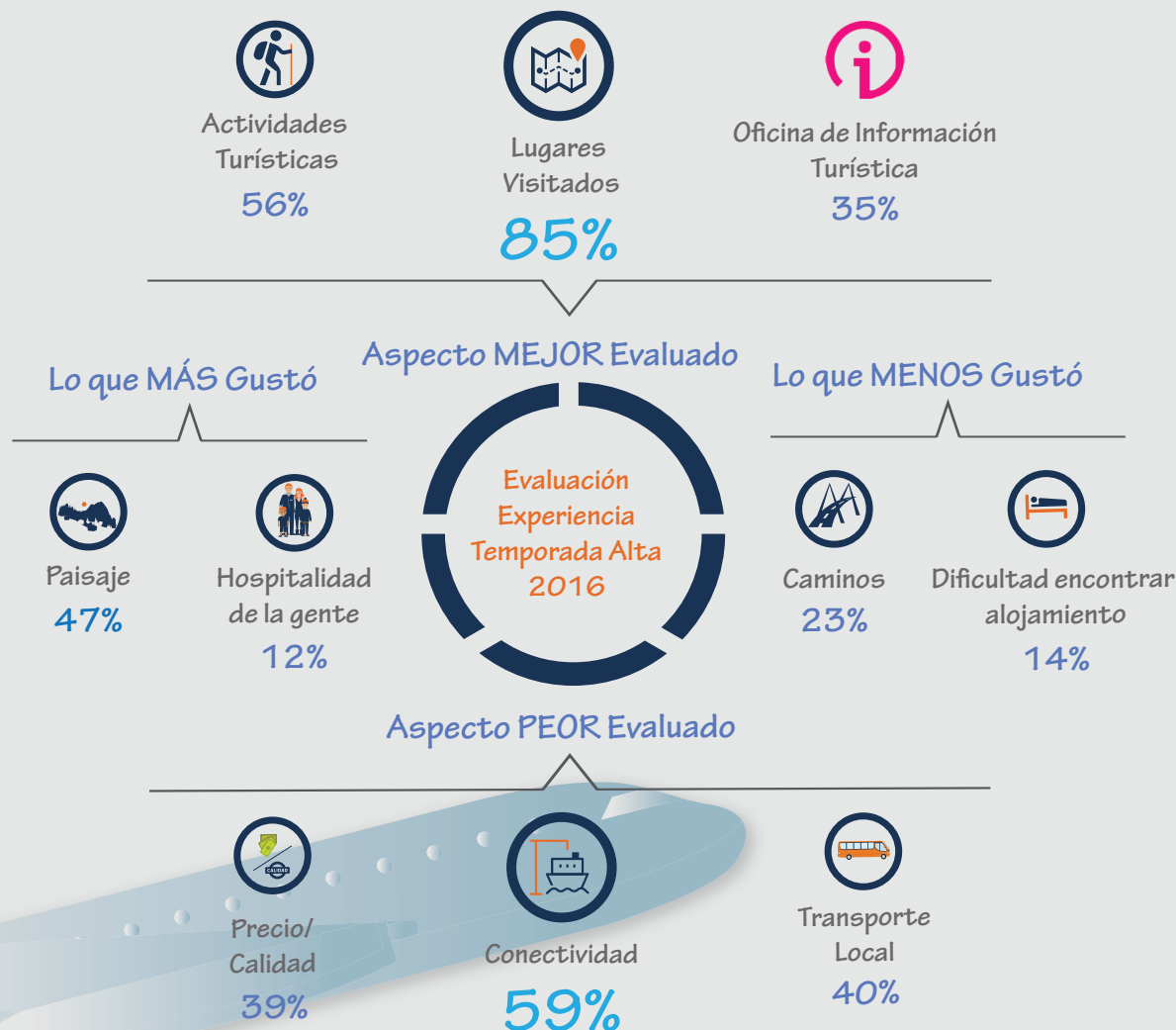
Para el Servicio Nacional del Turismo, región de Aysén, es importante realizar la tercera entrega del documento "PERIPLO TURÍSTICO" que cumple con el propósito de compartir información cuantitativa y cualitativa del sector turismo. De manera especial, lo hacemos llegar a los distintos actores, directorios, asociaciones gremiales u otras gobernanzas relacionadas al rubro, para que sus planes y proyectos turísticos cuenten con una fuente de información única y útil para la toma de decisiones efectivas y oportunas. Este trabajo se ha preparado en colaboración con el Instituto Nacional de Estadísticas –INE– además de otros sectores regionales, y el equipo técnico del Programa "Sistema de Información Turística" de Sernatur Aysén SITUR, siendo este PERIPLO unas de las herramientas claves de difusión de toda la actividad desarrollada por esta unidad. El SITUR tiene por objetivo investigar, analizar, difundir y levantar información estadística relevante para el sector turístico de la región de Aysén, de una forma clara, completa y actualizada. En esta edición se comparte información sobre la satisfacción de la demanda turística en Temporada Alta 2015-2016, a través de mediciones realizadas en el aeropuerto Balmaceda y en Puerto Chacabuco. Asimismo, se presentan proyecciones de la nueva temporada y los desafíos que esta representa. Por último, el Instituto Nacional de Estadísticas Región de Aysén entrega información relevante del sector que se debe tener en cuenta. El "Sistema de Información Turística" es un programa del Servicio Nacional de Turismo región de Aysén, financiado por el Gobierno Regional y su Consejo, a través del Plan Especial de Desarrollo de Zonas Extremas, PEDZE. Este instrumento pone de manifiesto la voluntad política y la priorización que le otorga el Gobierno de la Presidenta Michelle Bachelet Jeria al desarrollo de los territorios más aislados, y de manera particular, evidenciando que el sector Turismo es uno de los ejes estratégicos de desarrollo sostenible y sustentable para el territorio del destino Aysén Patagonia.

## ► SATISFACCIÓN PASAJEROS TEMPORADA ALTA 2015-2016

### ► MEDICIÓN SATISFACCIÓN EN AEROPUERTO BALMACEDA

El acercamiento al nivel de satisfacción de la demanda turística, se obtiene a través de una encuesta piloto aplicada por los Profesionales del Programa Sistema de Información Turística Regional – Sernatur Aysén a los turistas que dejaban la región a través del Aeropuerto Balmaceda, durante las últimas semanas del mes de Febrero y la primera semana de Marzo de 2016.

La satisfacción de los turistas fue investigada consultando 12 aspectos predefinidos y adicionalmente, se realizaron dos preguntas con la opción de responder abiertamente sobre lo que más les gustó y disgustó durante su visita a la región de Aysén. Los resultados más destacados son:



Elaboración: Programa de Sistema de Información Turística SITUR, Sernatur Aysén.  
Fuente: Levantamiento Aeropuerto Balmaceda SITUR Aysén, temporada alta año 2016.

Para mayor información, puede descargar el Informe Temporada de Alta 2015-2016 Desde Sitio Web [www.sitुरaysen.cl](http://www.sitुरaysen.cl) en la sección Estudios

## ► MEDICIÓN SATISFACCIÓN EN MERCADO DE CRUCEROS

Para obtener un acercamiento al fenómeno turístico vinculado al recale de cruceros en Chacabuco, entre el 11 de Febrero y 9 de marzo de 2016 el equipo de Profesionales del Programa Sistema de Información Turística Regional – Sernatur Aysén, visitó la localidad de Chacabuco para; aplicar una encuesta piloto dirigida a turistas del crucero que desembarcaron en el Puerto de Chacabuco y Observar la interacción de los distintos actores que participan de este tipo de turismo.

Los resultados plasmados en un Informe de Temporada de Cruceros 2015-2016, visibilizan algunos aspectos relacionados a la evaluación de la experiencia turística que se muestran a continuación:



Elaboración: Programa de Sistema de Información Turística SITUR, Sernatur Aysén.  
Fuente: Levantamiento Puerto Chacabuco SITUR Aysén, temporada alta año 2015-2016.



Seguridad  
Ciudad/Pueblo  
**68%**



Paisaje  
**79%**



Hospitalidad  
**65%**

Aspecto MEJOR Evaluado

Experiencia vs  
Expectativa

Fue Superada **38%**  
Cumplió Esperado **35%**  
Bajo Esperado **18%**



Recomendaría

**SÍ 88%**



Aspecto PEOR Evaluado



Fluidez  
Inglés Guía  
**12%**



Tiendas  
**15%**



Limpieza  
Ciudad  
**12%**

Para mayor información, puede descargar el Informe Temporada de Cruceros 2015-2016 Desde Sitio Web [www.situraysen.cl](http://www.situraysen.cl) en la sección Estudios

## ► BUENAS PRÁCTICAS - UN BUEN TURISTA UN BUEN EMBAJADOR

### BUEN TURISTA

1. Planifique su viaje, informándose sobre el lugar que visitará.
2. Sea cordial y respetuoso con la comunidad local.
3. Acate todo tipo de orden establecido por el destino anfitrión.
4. Demuestre interés por conocer los valores artísticos, históricos y turísticos del destino que visita.
5. Cuide el patrimonio natural y cultural del destino que visita.
6. Evite la discriminación cultural e indague sobre la visión que tienen las personas del lugar, sin cuestionarlas.
7. En su visita a cualquier entorno natural, tenga la mejor disposición de cuidado y conservación del medio ambiente.
8. Tenga presente que el turismo es una forma de intercambio de experiencias.
9. Cuide su integridad física, prevenga saturaciones peligrosas para que su viaje no se transforme en una mala experiencia.
10. Mantenga un comportamiento acorde con el descanso de otros turistas.



### BUEN EMBAJADOR

1. Conozca y valore los atractivos turísticos de su región.
2. Enseñe a sus hijos/as a respetar y amar su entorno.
3. Atienda cordialmente al turista procurando siempre sonreír.
4. Cobre el precio justo por el servicio o producto ofrecido.
5. Cuide el aseo de la ciudad, el entorno natural, de las rutas y del patrimonio.
6. Transmita las costumbres y tradiciones hacia las nuevas generaciones.
7. Sea puntual y correcto con los compromisos adquiridos con los turistas.
8. Recuerde que la honestidad y calidad en el servicio son atributos altamente valorados por los visitantes.
9. Infórmese para informar, sea franco y respetuoso en las respuestas que otorgue a quienes nos visitan.
10. Procure que la promoción de sus productos o servicios sea consecuente con lo ofertado.

# ▶ ASPECTOS A CONSIDERAR OCURRIDOS EN TEMPORADA ANTERIOR

## ▶ SABÍA USTED QUE...

En la pasada temporada alta de turismo 2015-2016, considerando los meses de diciembre a febrero, el atractivo turístico "Capillas de Mármol" recibió en total 107.800 visitas. Esto significa que en promedio 1.185 turistas visitaron diariamente el atractivo, significando 118 zarpes diarios con 10 turistas en promedio en cada uno de estos. Esto, según información proporcionada por la Capitanía de Puerto del Lago General Carrera.



### 107.800

Pasajeros Visitantes  
diciembre 2015 - febrero 2016

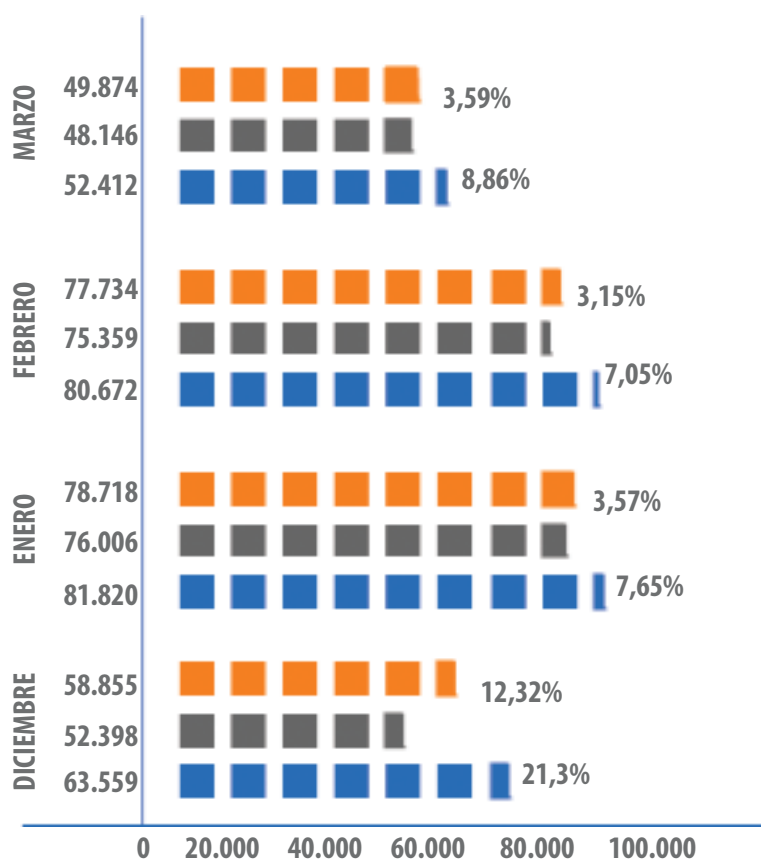


### 118

Promedio de Zarpes Diarios  
diciembre 2015 - febrero 2016

Elaboración: Programa de Sistema de Información Turística SITUR, Sernatur Aysén.  
Fuente: Capitanía de Puerto del Lago General Carrera

## ▶ PROYECCIONES TEMPORADA ALTA 2016-2017



### Proyecciones Conservadoras Temporada Alta Anterior Proyecciones Optimistas

En paréntesis variaciones porcentuales con respecto a la temporada anterior. Sernatur Aysén.

Para la temporada alta se proyectan ingresos de pasajeros que superarían la temporada anterior. Los incrementos porcentuales mayores se esperan para los meses de diciembre y marzo.

Estas proyecciones fueron estimadas en base al historial de los ingresos de pasajeros a la región, los cuales en las últimas 3 temporadas altas han manifestado una tendencia al alza.

Elaboración: Programa de Sistema de Información Turística SITUR, Sernatur Aysén.  
Fuente: Proyecciones basadas en modelo de serie de tiempo ARIMA (p,d,q), utilizando los Ingresos de pasajeros desde 1990 a Septiembre 2016.

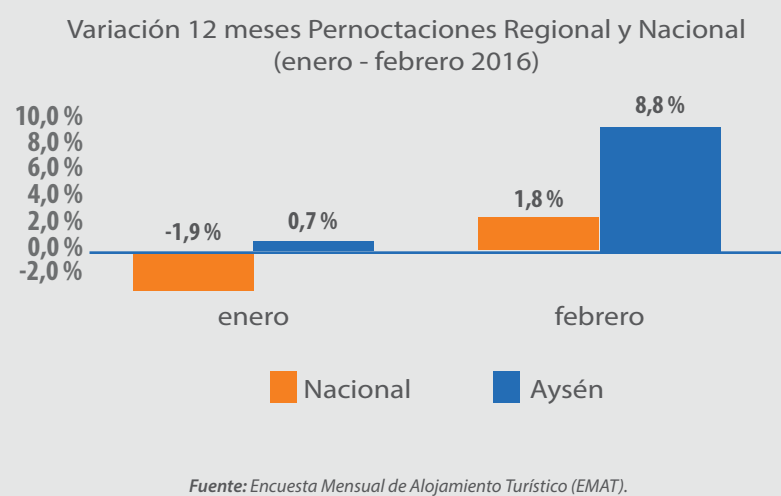
## ▶ SECCIÓN INE REGIÓN DE AYSÉN



Uno de los desafíos fundamentales para cualquier sector económico es contar con información para tomar buenas decisiones tanto en el sector público como en el privado. Este desafío es aún mayor para el sector Turismo, considerando su menor trayectoria en la generación de información estadística sectorial comparado con los sectores Silvoagropecuario, Minería o Construcción. A propósito de esto, INE produce estadísticas relevantes para el sector, a partir de la aplicación de dos encuestas: la Encuesta Mensual de Alojamiento Turístico (EMAT) y la Encuesta Nacional de Empleo (ENE). Ambas encuestas tienen una mirada a Nivel Nacional y Regional que permite hacer una comparación entre éstas. Adicionalmente, a partir de 2015 la EMAT da cuenta de una realidad de acercamientos a territorios identificados dentro de cada Región.

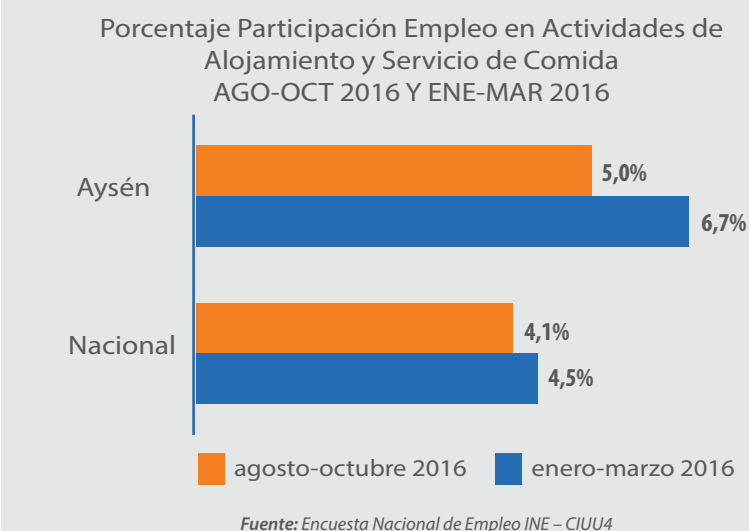
### ▶ ENCUESTA MENSUAL DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO

La EMAT levanta información mensual en establecimientos de alojamiento *regionales desde el año 2015*. Esta, es una encuesta que ha mejorado bastante su cobertura territorial, y que desde el año 2015 informa sus resultados a través de un boletín regional que entre otras variables, recoge *las llegadas y pernoctaciones de los turistas con una muestra en los establecimientos turísticos de la Región*. Es así como sabemos que en Febrero del año 2015 de la temporada estival pasada, las pernoctaciones en la Región de Aysén experimentaron una de las mayores variaciones en 12 meses alcanzando un 8,8%, situándose muy por sobre el nivel nacional.



### ▶ ENCUESTA NACIONAL DE EMPLEO (ENE)

Por su parte, la Encuesta Nacional de Empleo (ENE) levanta información mensual de la situación ocupacional de la población *nacional y regional*. Un dato muy importante para el sector, es que en el último trimestre informado *periodo Agosto-October 2016*, cerca del 5% de la población ocupada de la región de Aysén pertenece a la rama Actividades de Alojamiento y Servicios de Comida, y que en *temporada alta pasada, Enero-Marzo 2016*, esta cifra llegó al 6,7% con valores muy por sobre lo que se presenta a nivel nacional.



### ▶ SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

Si usted desea solicitar información, le invitamos a que acuda a nuestro Sitio Web [www.situraysen.cl](http://www.situraysen.cl), en la sección "Solicitud de información", donde encontrará un formulario que deberá completar con la información que se requiera, la que será contestada a la brevedad.

 @situraysen - [www.situraysen.cl](http://www.situraysen.cl)

SITUR AYSÉN es una iniciativa de Sernatur, financiada por el Gobierno Regional de Aysén, en el marco del Plan Especial de Desarrollo de Zonas Extremas (PEDZE). Su objetivo es desarrollar un Sistema de Información Turística Regional (SITUR), con el objetivo de mantener una base de datos actualizada de información oportuna, fidedigna y de calidad, para contribuir a la competitividad del sector turístico.

Para Sernatur y Situr Aysén es muy importante conocer su opinión sobre esta publicación por tal razón le invitamos a [REALIZARLA AQUI...](#)