



20  
19

GUÍA METODOLÓGICA  
SISTEMA DE INFORMACIÓN  
TURÍSTICA REGIONAL (SITUR)  
MODALIDAD  
SERNATUR - INE

# GUÍA METODOLÓGICA

## SISTEMA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA REGIONAL (SITUR)

### MODALIDAD SERNATUR – INE

Actualización año 2019

Fecha publicación: Enero 2019

Documento elaborado por:

SERVICIO NACIONAL DE TURISMO  
Departamento de Estadísticas  
Av. Providencia 1550, Santiago, Chile  
T: +56 (2) 2731 8625  
<http://www.sernatur.cl>

SUBSECRETARÍA DE TURISMO  
División de Estudios  
Av. Libertador Bernardo O'Higgins 1449  
Santiago Downtown Torre II, piso 10  
T: +56 (2) 2473 3629  
<http://www.subturismo.gob.cl/>

INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICAS  
Departamento de Estudios Económicos Coyunturales  
Departamento de Investigación y Desarrollo  
Subdirección Técnica  
Av. Presidente Bulnes 418  
T: +56 (2) 2892 4000  
<http://www.ine.cl>

Nombre fotografía: Trekking Lagunas Cotacotani  
Autor: Sernatur  
Región: Región de Arica y Parinacota  
Provincia: Parinacota  
Comuna: General Lagos

# Índice

## Tabla de contenido

<b>Índice .....</b>	<b>3</b>
<b>Presentación .....</b>	<b>6</b>
<b>Resumen ejecutivo.....</b>	<b>7</b>
<b>Capítulo 1 · Antecedentes claves .....</b>	<b>9</b>
<i>¿Qué es un SITUR?.....</i>	<i>9</i>
<i>Fuentes de información.....</i>	<i>11</i>
<i>Modelo de gobernanza .....</i>	<i>12</i>
<i>Formas de financiamiento.....</i>	<i>14</i>
<i>Viabilidad y Sostenibilidad .....</i>	<i>16</i>
<i>Organigrama y descripción de cargos.....</i>	<i>17</i>
<i>Perfil de cargos Mandante (Sernatur).....</i>	<i>17</i>
<i>Perfil de cargos Desarrollador (INE).....</i>	<i>22</i>
<i>Diagrama de flujo del inicio y formalización de un SITUR.....</i>	<i>28</i>
<b>Capítulo 2 · Definición metodológica de los componentes de un SITUR .....</b>	<b>32</b>
<b>Componente Oferta Turística.....</b>	<b>32</b>
<i>Descripción general.....</i>	<i>32</i>
<i>Objetivo general.....</i>	<i>32</i>
<i>Objetivos específicos (Desarrollador).....</i>	<i>32</i>
<i>Objetivos específicos secundarios (Mandante):.....</i>	<i>32</i>
<i>Población objetivo .....</i>	<i>33</i>
<i>Cobertura temática .....</i>	<i>33</i>
<i>Cobertura geográfica .....</i>	<i>35</i>
<i>Tipo de operación estadística.....</i>	<i>35</i>
<i>Unidad estadística.....</i>	<i>35</i>
<i>Unidad de información.....</i>	<i>35</i>
<i>Periodo de referencia .....</i>	<i>35</i>
<i>Periodicidad.....</i>	<i>35</i>
<i>Niveles de estimación.....</i>	<i>35</i>
<i>Marco muestral.....</i>	<i>36</i>
<i>Tipo de muestreo.....</i>	<i>36</i>
<i>Tamaño muestral estimado .....</i>	<i>36</i>
<b>Componente Flujo Turístico .....</b>	<b>36</b>
<i>Descripción general.....</i>	<i>36</i>
<i>Objetivo general.....</i>	<i>37</i>
<i>Objetivos específicos .....</i>	<i>37</i>

<i>Población objetivo</i> .....	37
<i>Cobertura temática</i> .....	37
<i>Cobertura geográfica</i> .....	37
<i>Tipo de operación estadística</i> .....	38
<i>Unidad estadística</i> .....	38
<i>Unidad de información</i> .....	38
<i>Periodo de referencia</i> .....	38
<i>Periodicidad</i> .....	38
<i>Niveles de estimación</i> .....	38
<i>Marco muestral</i> .....	38
<i>Tipo de muestreo</i> .....	39
<i>Tamaño muestral estimado</i> .....	39
<b>Componente Demanda Turística</b> .....	<b>39</b>
<i>Descripción general</i> .....	39
<i>Objetivo general</i> .....	40
<i>Objetivos específicos</i> .....	40
<b>Demanda turística en EAT</b> .....	<b>41</b>
<i>Descripción general</i> .....	41
<i>Objetivos específicos</i> .....	41
<i>Población objetivo</i> .....	41
<i>Cobertura temática</i> .....	41
<i>Cobertura geográfica</i> .....	41
<i>Tipo de operación estadística</i> .....	41
<i>Unidad estadística</i> .....	41
<i>Unidad de información</i> .....	42
<i>Periodo de referencia</i> .....	42
<i>Periodicidad</i> .....	42
<i>Niveles de estimación</i> .....	42
<i>Marco muestral</i> .....	42
<i>Tipo de muestreo</i> .....	43
<i>Tamaño muestral estimado</i> .....	43
<b>Demanda turística en viviendas de uso principal</b> .....	<b>43</b>
<i>Descripción general</i> .....	43
<i>Objetivo general</i> .....	43
<i>Objetivos específicos</i> .....	43
<i>Población objetivo</i> .....	43
<i>Cobertura temática</i> .....	44
<i>Cobertura geográfica</i> .....	44
<i>Tipo de operación estadística</i> .....	44
<i>Unidad estadística</i> .....	44
<i>Unidad de información</i> .....	44
<i>Periodo de referencia</i> .....	45

<i>Periodicidad</i> .....	45
<i>Niveles de estimación</i> .....	45
<i>Marco muestral</i> .....	45
<i>Tipo de muestreo</i> .....	46
<i>Tamaño muestral estimado</i> .....	46
<b>Capítulo 3 · Destinos turísticos</b> .....	<b>47</b>
<i>Definición del concepto destino turístico</i> .....	47
<i>Destinos turísticos en Chile</i> .....	47
<i>Destinos turísticos Sernatur - Subsecretaría de Turismo</i> .....	47
<i>Destinos turísticos de la Encuesta Mensual de Alojamiento Turístico (EMAT) del INE</i> .....	51
<i>¿Qué destinos turísticos utilizar?</i> .....	55
<b>Capítulo 4 · Productos de difusión de un SITUR</b> .....	<b>57</b>
<b>Productos entregables por el desarrollador (INE)</b> .....	<b>57</b>
<i>Formularios diagramados de las encuestas</i> .....	57
<i>Manuales del encuestador</i> .....	57
<i>Informe técnico con la metodología muestral</i> .....	58
<i>Cuadros estadísticos</i> .....	58
<i>Bases de datos (BBDD) innominadas e indeterminadas de los levantamientos de información</i> .....	58
<i>Diccionario de variables para cada BBDD</i> .....	58
<i>Informe operativo de los levantamientos de información</i> .....	58
<i>Informe descriptivo asociado a los resultados de cada estudio</i> .....	58
<b>Productos de difusión y publicación por el mandante (Sernatur)</b> .....	<b>59</b>
<i>Elaboración de documentos</i> .....	59
<i>Informes</i> .....	59
<i>Barómetros</i> .....	60
<i>Infografías</i> .....	60
<i>Ejemplo de una infografía:</i> .....	61
<i>Diseño de sitio web</i> .....	61
<i>Difusión en los medios de comunicación</i> .....	63
<i>Retroalimentación de contenidos</i> .....	63
<b>ANEXOS</b> .....	<b>64</b>
<b>Formularios genéricos de un SITUR (preliminares)</b> .....	<b>64</b>
<i>Encuesta de Oferta Turística</i> .....	65
<i>Encuesta de Flujo Turístico</i> .....	92
<i>Encuesta de Demanda en Establecimientos de Alojamiento Turístico</i> .....	97
<i>Encuesta de Demanda en Viviendas de Uso Principal</i> .....	104

## Presentación

La Subsecretaría de Turismo, el Servicio Nacional de Turismo (Sernatur) y el Instituto Nacional de Estadísticas (INE) presentan en forma conjunta la Guía metodológica para el desarrollo del Sistema de Información Turística Regional (SITUR) actualizada a 2019<sup>1</sup>, cuyo objetivo es reducir las brechas de información estadística en el turismo regional en Chile, contribuyendo así a la toma de decisiones tanto en el ámbito público como privado.

Este trabajo logra consensuar por primera vez, a través de este documento, metodología y la entrega de orientaciones técnicas estandarizadas a las direcciones regionales del Sernatur y del INE que decidan desarrollar un SITUR, como también para aquellas instituciones que desconozcan este tipo de proyectos y deseen interiorizarse en su metodología, y evaluar su realización a futuro.

Así, el espíritu de esta publicación es homologar metodologías entre los distintos SITUR regionales y velar por una mayor comparabilidad y estandarización técnica.

Esta Guía considera la definición metodológica del componente de flujo turístico, actualización de criterios para la construcción de diseños muestrales, cambios en los instrumentos de medición, formalización del procedimiento de inicio del proyecto, entre otros aspectos. El contenido de este documento fue trabajado por el Departamento de Estadísticas de Sernatur en colaboración con los Departamentos de Estudios Económicos Coyunturales (DEEC) y de Investigación y Desarrollo (I+D) del INE.

Esperamos que este insumo contribuya a generar y consolidar información sobre la actividad turística en Chile, aportando con datos relevantes al mercado turístico, quedando al servicio de quienes requieran una referencia técnica oficial a la hora de planificar el desarrollo de esta iniciativa a escala local.

**Mónica Zalaquett**  
Subsecretaria de Turismo



**Andrea Wolleter**  
Directora Nacional de Sernatur



**Guillermo Pattillo**  
Director Nacional del INE



<sup>1</sup> Este documento considera elementos técnicos de lo que anteriormente se conoció como Observatorio Turístico regional (OT).

## Resumen ejecutivo

Un Sistema de Información Turística (SITUR) es una herramienta estadística que se enmarca en la iniciativa regional por disminuir brechas de información estadística de turismo, permitiendo así servir de insumo en la toma de decisiones informadas, ya sea en el ámbito público como en el sector privado.

Para desarrollar un SITUR el **Mandante del proyecto, que en este caso es la dirección regional de SERNATUR**, deberá decidir entre dos (2) mecanismos o procedimientos para elegir al Desarrollador del proyecto:

1. La primera alternativa es que el Mandante invite a la **dirección regional del INE a participar como Desarrollador** del proyecto, formalizándolo mediante un convenio de colaboración y transferencia de recursos entre ambas instituciones.
2. La segunda alternativa es realizar una licitación pública de prestación de servicios, en la cual el Mandante decidirá la mejor propuesta que logre satisfacer los requerimientos establecidos.

El presente documento abordará los **lineamientos técnicos a considerar cuando el Desarrollador del proyecto sea la dirección regional del INE**.

A modo de resumen, un SITUR deberá considerar el desarrollo de al menos dos (2) componentes mínimos exigibles<sup>2</sup>:

- **Oferta Turística:** Comprende la conformación de directorios de establecimientos para las Actividades Características del Turismo (ACT) y posteriormente levantamiento de información para poder caracterizarlos en términos de equipamiento, funcionamiento, personal ocupado, inversión, medio ambiente, tecnologías de la información, entre otras.
- **Demanda Turística:** Considera la caracterización del turismo receptivo (turistas residentes de otras regiones del país y extranjeros que visitan la región); turismo interno (turistas residentes en la misma región); y turismo emisor (turistas residentes en la región que visitan otras regiones del país o extranjero). Esto se logra mediante un levantamiento de información a turistas en Establecimientos de Alojamiento Turístico y hogares en viviendas particulares residentes en la región.

Adicional a esto y dependiendo de las características geográficas de cada región, se recomienda incluir un tercer componente que corresponde a:

- **Flujo Turístico:** Comprende la estimación y cuantificación de turistas y excursionistas que llegan a la región, mediante levantamiento de información en los puntos de salida/acceso a la región<sup>3</sup>.

---

<sup>2</sup> No obstante, se pueden incluir otros componentes o estudios adicionales, en caso de que la dirección regional así lo requiera y sujeto a la factibilidad técnica, operativa y financiera para su realización.

<sup>3</sup> En caso de que las características geográficas y realidad regional no permitan contar con este componente, el Desarrollador deberá elaborar una minuta donde se detallen los motivos técnicos y operativos de no poder realizarse.

Es necesario mencionar que todos los levantamientos de información deberán ser estadísticamente representativos al menos para el total regional.



**A modo de resumen, un SITUR permite recoger información detallada, consistente y fiable del turismo en la región, permitiendo abordar en forma informada, el progreso y desarrollo de la actividad turística local e implementando planes y estrategias focalizadas.**

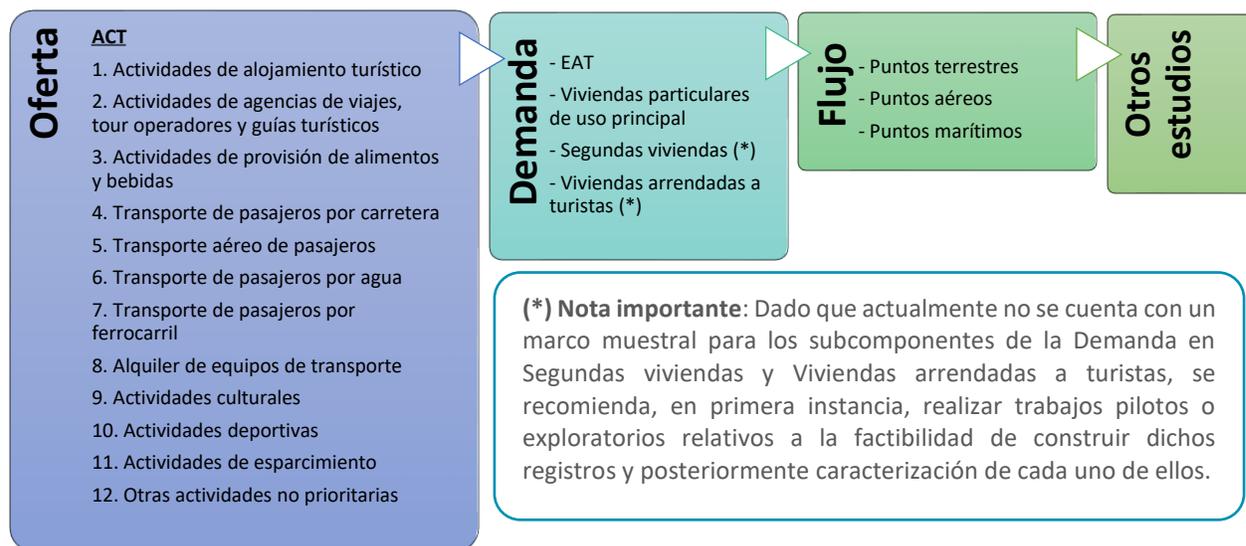
# 01 | Capítulo 1 · Antecedentes claves

## ¿Qué es un SITUR?

El SITUR es un sistema de información estadístico de turismo que sirve para generar, sistematizar y difundir información relevante para la actividad turística regional. Para lograr esto, es necesario establecer procedimientos y lineamientos bases que sirvan para estandarizar, dentro de lo posible, todas las mediciones regionales del país, pudiendo así obtener información análoga y comparable entre ellas.

La siguiente figura permite ilustrar los componentes de un SITUR:

Figura 1. Componentes de un SITUR:



Como se puede observar en la figura 1, existe un total de cuatro (4) grandes componentes para la implementación de un SITUR:

- 1. Oferta:** Considera en primera etapa la conformación de directorios de establecimientos que realizan alguna Actividad Característica del Turismo (ACT). Posterior a aquello, es necesario levantar información y caracterizar a los mismos, considerando variables de identificación, períodos de funcionamiento, equipamiento, personal ocupado, inversión, medio ambiente, tecnologías de la información, entre otros.

- 
-  **2. Demanda:** Estimación del turismo receptivo (turistas residentes de otras regiones del país y extranjeros que visitan la región), turismo interno (turistas que residentes en la misma región) y turismo emisivo (turistas residentes en la región que visitan otras regiones del país o extranjero). Para poder capturar estas formas de turismo se debe levantar información principalmente en establecimientos de alojamiento turístico (turistas) y viviendas de uso principal (hogares) y si es posible, en cierta medida, en segundas viviendas (turistas y hogares) y viviendas arrendadas (turistas). De esta forma, para cada forma de turismo, se quiere caracterizar y estimar los gastos realizados, motivos de viaje, satisfacción de su experiencia, entre otros.
  
  -  **3. Flujo:** Estimación y cuantificación de turistas y excursionistas que llegan a la región, mediante levantamiento de información en los puntos de salida/acceso terrestres aéreos y marítimos de la región. En caso de que las características regionales no permitan realizar este tipo de levantamiento, se deberá desarrollar minuta donde se detallen los motivos técnicos, operativos y financieros para establecer la inviabilidad.
  
  -  **4. Otros estudios:** Corresponde a estudios adicionales, de carácter opcional, que, dada la realidad regional, objetivos o necesidades del mandante o autoridades regionales necesiten desarrollar. Por ejemplo: caracterización turística mediante un estudio de cruceros, deportes de nieve, turismo de negocios (motivos de congresos, seminarios y profesionales), etc.

## Fuentes de información

A continuación, se suministran una serie de fuentes de información que sirven de insumo para el desarrollo de un SITUR.

**Tabla 1. Fuentes de información disponible, por componente e institución**

Componente SITUR	Fuente	Tipo de información
Oferta	Sernatur	Directorios de servicios turísticos de Sernatur (Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos)
		Catastro atractivos turísticos
		Ficha destinos turísticos
		Inversión en turismo
		Empleo en turismo
	INE	Directorio Nacional de Empresas (DNE) disponible
		Estadísticas mensuales de la Encuesta Mensual de Alojamiento Turístico (EMAT)
		Estadísticas mensuales de plazas de peaje nacional y pódicos de autopistas urbanas
		Estadísticas estructurales de Servicios, Alojamiento, Alimentación y Transporte de carretera anual. Anuario de edificación de superficie autorizada
		Indicador de actividad económica regional (INACER)
		Índice de Servicios del Turismo (ISET)
	Banco Central	Índice mensual de actividad económica (IMACEC)
		PIB nacional
	CONAF	PIB por actividad y por región
		Áreas protegidas y medio ambiente
	Ministerio de Energía	Recursos naturales (parques, reservas naturales, santuarios de la naturaleza)
		Planes de manejo
	Municipalidad	Infraestructura energética, hidráulica, telecomunicaciones
		Patentes municipales, recursos culturales turísticos (arquitectura y espacios urbanos: monumentos, iglesias, parques, pueblitos artesanales, espectáculos de música, danza, teatro, etc.
	Ministerio del Interior y Seguridad Pública Carabineros de Chile	Patentes de turismo
		Permisos de edificación en zonas turísticas
	LATAM	Residuos sólidos y líquidos
		Equipamiento: recursos turísticos
	Superintendencia de Casinos	Equipamiento, infraestructura de pasos fronterizos (aéreos y terrestres) e instalaciones; congestión vehicular y seguridad.
		Número de vuelos nacionales y pasajeros transportados
	Sernatur	Nómina de casinos
		Cantidad de visitas
	INE	Cantidad de sillas en servicios de alimentación y similares
		Cantidad salones de conferencia y capacidad de estos
	Sernatur	Inversión privada en las ACT
		Inversión en infraestructura e instalaciones de uso turístico
	Sernatur	Empleo según ramas de actividades
Estadísticas de la Encuesta Nacional de Empleo (NENE)		
Servicios de Salud	Turismo sustentable	
	Evaluación proyectos del SEIA	
Flujo	JAC (Junta de Aeronáutica Civil)	Manejo de aguas
	PDI	Estado de la biodiversidad
		Transporte aéreo nacional de pasajeros entre ciudades de Chile
	Ministerio de Obras Públicas (MOP)	Transporte aéreo internacional de pasajeros entre Chile y ciudades del mundo
		Turistas extranjeros entrados por mes, según nacionalidad y pasos fronterizos
Corporación de Puertos del Cono Sur	Chilenos salidos al extranjero según país de destino y pasos fronterizos.	
	Peajes de autos y buses por mes	
Demanda	Conaf	Llegadas de pasajeros y recaladas de cruceros internacionales a nivel de puertos
		Número de visitantes al SNASPE, según región (chilenos y extranjeros)
	Sernatur	Estadísticas demográficas y vitales
		Estadísticas del turismo receptivo
	OMT	Estadísticas del turismo emisor
		Estadísticas del turismo interno
	FMI	Estadísticas de los EAT
		Tasa de ocupabilidad fines de semana largos
	Estadísticas mundiales de turismo	
	Estadísticas y otros informes sobre situación financiera en el FMI y las transacciones	

## Modelo de gobernanza

Una iniciativa de SITUR debe considerar la participación de al menos los siguientes actores:

Figura 2. Escenario ideal de un SITUR



Donde<sup>4</sup>:

- **Mandante:** Corresponde al responsable de llevar la coordinación integral del SITUR, quien generalmente es la **Dirección Regional Sernatur**. Salvo excepciones, que deberá aprobar por escrito Sernatur o la Subsecretaría de Turismo.

### Principales responsabilidades del Mandante

- Designar contraparte técnica del proyecto.
- Coordinar la interacción de los distintos actores o partícipes en el proceso de ejecución del contrato.
- Actualización catastros turísticos: instalaciones, atractivos naturales, culturales, infraestructura de red ferroviaria y vial, puntos de acceso/salida a la región, terminales, redes de servicios básicos, telecomunicaciones y financieros.
- Entregar al Desarrollador toda la información disponible sobre los directorios de las ACT disponibles de Sernatur.
- Revisar y dar aprobación a los Informes de Avance e Informes Finales, entregados por el Desarrollador.
- Difundir los principales resultados de los estudios elaborados, entre otros.

<sup>4</sup> Para revisar todas las responsabilidades de los actores principales, dirigirse a la sección de Anexos.

- **Desarrollador:** Cumple el rol de ejecutor de las actividades y en el caso que este ejecutor no pueda llevar a cabo todas las labores asociadas, podrá contratar a un Co-desarrollador. El Desarrollador puede ser la **Dirección Regional INE**, o bien otra institución en caso de que se decida licitar el encargado de ejecución del proyecto.

#### Principales responsabilidades del Desarrollador

- Designar contraparte técnica del proyecto para coordinación con el Mandante.
- Elaborar y observar el estricto cumplimiento de los objetivos.
- Elaborar metodología, levantamiento de información y **estadística descriptiva**.
- Entregar al Mandante Informes de Avance e Informes Finales para revisión, observando los plazos establecidos.
- Entregar al Mandante, archivos digitales y/o en papel, según corresponda, de bases de datos, informes, boletines y toda información que genere el SITUR, entre otros.

- **Co-desarrollador:** El que efectuará parte de las labores del SITUR, bajo la dirección del Desarrollador.

#### Principales responsabilidades del Co-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, entre otros.



**Estos tres actores en conjunto (Mandante, Desarrollador y Co-desarrollador) son los responsables del éxito del proyecto, y deben por tanto llevar un cronograma de actividades único de tal manera de monitorear periódicamente las tareas asignadas.**

Adicionalmente, se puede contar con otros actores que sirven de apoyo como:

- **Apoyo técnico central:** Prestan asistencia técnica, principalmente relacionada con aspectos metodológicos, conceptuales, estadísticos y económicos del estudio. Quienes conforman este equipo son profesionales de Estudios del Departamento de Estadísticas de Sernatur (en su defecto, División de Estudios de la Subsecretaría de Turismo) a nivel central. Por parte del INE central, se encuentran profesionales del Departamento de Estudios Económicos Coyunturales (DEEC) y el Departamento de Investigación y Desarrollo (I+D).

- **Colaboradores externos<sup>5</sup>:**
  - **Instituciones Públicas y Municipalidades:** Ayudan como fuente primaria y/o secundaria de información turística del estudio.
  - **Académicos y centros de investigación:** Prestan asistencia para validar metodologías (en caso de que el Mandante lo solicite), ayudan a levantar requerimientos y brechas de información turística. Por lo general comprenden centros de investigación o universidades regionales o a nivel nacional como el Comité Asesor de Estudios y Estadísticas de Turismo de la Subsecretaría de Turismo<sup>6</sup>, los cuales además son usuarios de la información.
  - **Gremios turísticos regionales:** Ayudan a levantar requerimientos de información en la región, sirven de apoyo para que empresas asociadas al gremio participen contestando las encuestas, etc. Por lo general corresponden a las Cámaras de Comercio, Servicios y Turismo.
  - **Sector privado:** Ayudan como fuente primaria para proveer información de la oferta turística.
  - **Sociedad civil:** Ayudan como fuente primaria para proveer información de la demanda turística y además son en su conjunto los usuarios de la información.

## Formas de financiamiento

El financiamiento es un elemento clave tanto para definir el alcance y ejecutar el proyecto SITUR, como también para el mantenimiento de la plataforma que entrega a usuarios la información obtenida. Dadas las experiencias anteriores, como primera alternativa, se debe levantar la necesidad de contar con una plataforma de información regional, que sirva como herramienta para el desarrollo de políticas públicas y planes de desarrollo de los Gobiernos Regionales. Además, servirá para beneficiar y posicionar el nombre de la región como un lugar ventajoso frente a otros destinos.

Se requiere de la gestión permanente, alianzas estratégicas y efectivas entre la Dirección Regional de Sernatur, Gobierno Regional (GORE) y otras entidades que toman la decisión de autorizar financiamiento. Además del financiamiento del GORE, existen otras alternativas de financiamiento a través del Concurso Innova Chile de Corfo, por ejemplo, destinado a generación de Bienes Públicos. En ambos procedimientos, el modo más expedito para alcanzar el objetivo es utilizar formatos y fichas requeridas en la presentación de él o los proyectos, observando plazos y requisitos establecidos.

Están afectos al trámite de toma de razón ante la Contraloría General de la República, de acuerdo al punto 9.2.1 de la Resolución N°1600 del ente de control:

- Los convenios de prestación de servicios entre entidades públicas, cuyo monto total exceda de 5.000 Unidades Tributarias Mensuales (UTM) calculadas al mes de enero de cada año.

---

<sup>5</sup> Es necesario precisar que pueden participar otros actores o instituciones no identificadas anteriormente, dependiendo de la realidad regional.

<sup>6</sup> El Comité Asesor de Estudios y Estadísticas de Turismo es un apoyo técnico externo de la Subsecretaría de Turismo que tiene como objetivo identificar brechas de información relacionadas con el funcionamiento integral del sector turismo y acciones que posibiliten la disminución de estas. Lo constituyen actores del mundo académico, gremio empresarial y otros relacionados con el turismo nacional.

Es importante tener presente que los montos no se pueden fraccionar. En caso de infracción a esta norma, las sanciones recaen en el Jefe de Servicio y en el Director Regional por constituirse en los responsables directos de la aprobación del trato directo.

Están exentos al trámite de toma de razón ante la Contraloría General de la República:

- Los celebrados en ejecución de un convenio marco suscrito por la Dirección de Compras y Contratación Pública.
- Los convenios mandato cuando la ejecución del mismo importe la emisión de actos administrativos afectos a toma de razón o convenio de colaboración y transferencia de recursos, cuyo monto sea inferior a 5000 Unidades Tributarias Mensuales (UTM), según corresponda.

Asimismo, tener presente que el financiamiento de estos proyectos proviene por regla general de recursos de programas financiados con el Fondo Nacional de Desarrollo Regional (FNDR), por tanto, es con glosa presupuestaria “administración de fondos de terceros”. Ello implica que previo a la suscripción del convenio que corresponda con el INE, debe haberse aprobado un Programa FNDR por el GORE y haberse suscrito previamente el convenio de transferencia de recursos entre SERNATUR y el GORE respectivo, el que debe encontrarse aprobado por acto administrativo totalmente tramitado del GORE y Serna tur. Esta modalidad implica que el proyecto debe ser seleccionado y aprobado previamente por el GORE como proyecto prioritario.

En este caso el convenio a suscribirse con el INE será en el marco de ejecución del programa o de la actividad específica contenida en el programa aprobado en el GORE, debiendo ceñirse a los términos de referencia, requisitos y condiciones en él señalados, los que no necesariamente van a denominarse SITUR, debiendo remitirse a las actividades contenidas en los programas y/o programas aprobados.

No obstante, lo anterior, en ningún caso y en ninguna circunstancia el INE podrá suscribir convenios o acuerdos contrarios a la normativa que lo rige.

Por otra parte, el Oficio Circular 33 y ficha de presentación de proyectos (adjunta), imparte instrucciones para hacer más expedito el proceso de asignación de recursos en lo relativo a estudios propios del giro de la institución, entre otros.

Los servicios públicos deben tener especial precaución al postular Estudios Básicos para ser financiados con cargo al Subtítulo 31 Ítem 01 o al que corresponda.

La solicitud de recursos para el desarrollo de Estudios propios del giro de cada institución debe ser presentada por estas a DIPRES con los antecedentes que justifiquen dicho requerimiento, utilizando ficha resumen existente para el efecto.

Procedimiento:

Las instituciones que soliciten financiamiento de los GORES deberán entregar la información indicada directamente al GORE, el que procederá a analizar los antecedentes y autorizar técnicamente las acciones que se justifiquen ser financiadas.

La DIPRES evalúa luego del análisis del GORE, a lo menos una vez al año.

Para instituciones distintas al GORE, la glosa 02.30, permite al GORE solicitar la creación del Subtítulo 22 con recursos del Programa 02, para financiar las que sean de importancia regional. Para su autorización, el GORE deberá enviar a DIPRES, los Términos de Referencia del Estudio y completar el Anexo N.º 1.

Finalmente, es importante señalar lo referido a la obligatoriedad de entregar boletas bancarias para el fiel cumplimiento de obligaciones pactadas, según Dictamen N° 4.129 del 29.01.2008, de la Contraloría General de la República.

Establece jurisprudencia en sus dictámenes N° 52.778 del 2005; 6.903 del 2002 y 17.744 del 2000, entre otros, puntualizando que salvo norma legal expresa, entre órganos de la Administración del Estado no existe una obligación genérica de garantizar y asegurar el cumplimiento de los compromisos que contraiga en virtud de los convenios que celebra, por lo que no resulta procedente exigir a una de las partes la entrega de boletas bancarias de fiel cumplimiento de las obligaciones pactadas.

En consecuencia, al INE, por ejemplo, no procede exigir boleta de garantía, pero sí procede requerir devolución de recursos financieros cuando no se hayan cumplido las exigencias del convenio.

## Viabilidad y Sostenibilidad

La viabilidad guarda relación con cumplir los objetivos en el periodo previsto para la duración del proyecto, en tanto, la sostenibilidad, refiere a cómo los beneficios del proyecto puedan mantenerse en el tiempo, o eventualmente, se incrementen más allá de la finalización de este.

A la base del proyecto de SITUR se encuentra la necesidad de generar y recopilar información de la actividad turística regional, atendiendo sus diferentes componentes asociados.

La factibilidad de un SITUR pasa por varios elementos tales como fuentes de financiamiento (aspecto que se trata en otro apartado de la presente guía); capacidades técnicas y el compromiso de las instituciones públicas, la comunidad y el empresariado, para que se involucren y asuman la responsabilidad de la entrega, generación y/o recopilación de información que alimente en forma periódica al SITUR. La periodicidad de la información permitirá no solo la sostenibilidad del proyecto, sino también un beneficio continuo a la actividad turística regional.

La incorporación de los distintos actores regionales debe ser parte de una estrategia que implique distintas etapas:

1. **Sensibilización** acerca de los beneficios que puede entregar la constitución de un SITUR, tales como mejoras en la oferta y un incremento sostenido de la demanda turística.
2. **Asociatividad**, se trata de establecer compromisos y acciones colectivas para facilitar la generación, recopilación y entrega de la información periódicamente.
3. **Uso y difusión de los resultados** es fundamental, para su funcionamiento en el tiempo, la difusión de los resultados y que los distintos actores hagan uso de estos, especialmente en lo que refiere a recomendaciones que puedan desprenderse de su análisis.

Para garantizar la sostenibilidad de los SITUR debe asegurarse que los encargados de su mantenimiento (gobierno, empresarios, comunidad) dispongan de:

- a) **Capacidad técnica y de gestión** necesarias para mantener las actividades o bienes generados por el proyecto.
- b) **Los recursos suficientes** para financiar los gastos que generará dicho mantenimiento a mediano y largo plazo.

Desde la perspectiva de los beneficiarios del proyecto de SITUR, es importante destacar que existen beneficiarios directos e indirectos del proyecto, entendiendo por beneficiarios directos aquellos que se servirán de los resultados proporcionados por el trabajo del SITUR, es decir, empresarios turísticos, autoridades, y cualquier otro actor que se beneficie directamente de los resultados. Por beneficiarios indirectos entenderemos al resto de los habitantes de la región, que en un modo u otro se beneficiarán de los resultados de un SITUR, ya sea a través de la creación de empleo; mejoras en el entorno, infraestructura y vías de acceso.

Finalmente, desde lo tangible, los siguientes elementos podrían considerarse indicadores del funcionamiento del SITUR y del análisis de sus resultados:

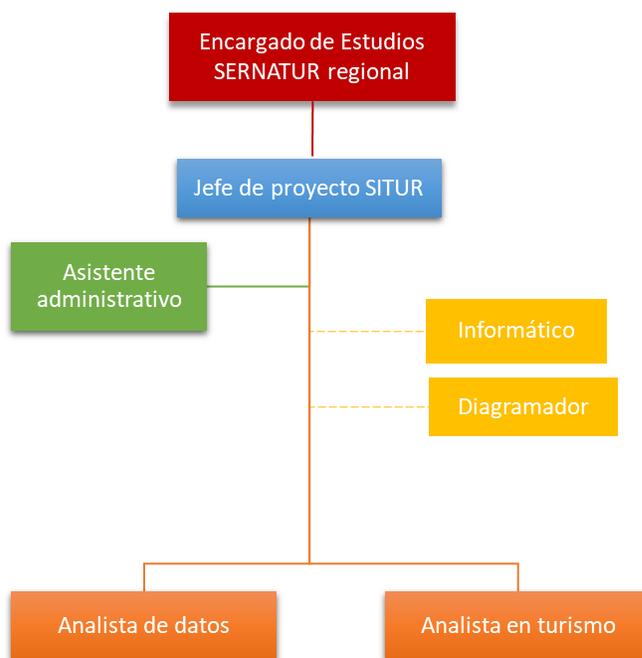
- Variaciones en la competitividad de la oferta.
- Campañas intensivas de promoción de los atractivos de la región
- Creación de un programa de difusión de la actividad turística regional, a través de plataforma informática y/o publicaciones relacionadas.
- Iguales periodos de referencia (en alta y baja temporada, mensual, anual y/o fines de semana largo), tanto de recopilación como de generación de información.
- Plataforma de información base obligatoria: los indicadores mínimos (principales) a calcular para crear una plataforma base del SITUR.
- Creación de reportes de la actividad turística regional y la difusión de estos al público interesado.
- Difusión de datos en prensa regional.

La continuidad en el tiempo constituirá un modelo de producción de información de variables definidas y con un bajo costo de operación y mantenimiento; su difusión incrementará el interés por su mantención con la consecuente atracción de recursos para su adecuado funcionamiento.

### Organigrama y descripción de cargos

A continuación, se presenta una aproximación del organigrama del proyecto que permite identificar los participantes y relaciones jerárquicas involucradas tanto en el equipo del Mandante (Sernatur), como del Desarrollador (INE).

**Figura 3a. Organigrama del equipo de un SITUR Mandante (Sernatur) referencial**



### Perfil de cargos Mandante (Sernatur)

La descripción de cargos de trabajo es una herramienta de recursos humanos que consiste en una enumeración de las funciones y responsabilidades que conforman cada uno de los puestos del proyecto,

definiendo el objetivo que cumplen cada uno de ellos. Asimismo, contiene un recuento de los conocimientos, habilidades, actitudes, aptitudes y experiencia que deberían tener las personas que lo ocupen.

#### Encargado de Estudios (SERNATUR regional)

##### Funciones:

- Elaborar el programa de financiamiento para el desarrollo de un SITUR.
- Elaborar términos de referencia, fichas de proyectos y Convenio para el SITUR.
- Actuar como contraparte técnica del equipo SITUR de la Dirección regional de Sernatur.
- Actuar como contraparte técnica en otros estudios inherentes a las actividades propias de la Dirección Regional de Sernatur, así como la de otorgar apoyo a Sernatur central, Subsecretaría de Turismo y las otras Direcciones Regionales.
- Participar activamente de las reuniones con el equipo SITUR de Sernatur y del INE.
- Medir con base científica, los resultados logrados, asociados al análisis de un conjunto de variables, que sirven de orientación y sustento para la toma de decisiones del sector.
- Dimensionar la importancia relativa de las actividades que demanden los visitantes sobre la economía nacional.
- Disponer de información consistente e indicadores robustos de las mediciones relativas a la importancia económica del turismo en el país.
- Coordinar actividades con otros sectores, organismos e instituciones que tengan responsabilidad o injerencia en la toma de decisiones que afecten el ámbito turístico.
- Velar por el cumplimiento en los plazos comprometidos en la entrega de los productos definidos en el plan de publicaciones de la Dirección Regional de Sernatur.

##### Requisitos deseables:

- Profesional titulado de ingeniero comercial, ingeniero civil industrial, ingeniero estadístico o carrera afín.
- Conocimiento en los procesos de la administración pública.
- Compromiso Institucional.
- Excelencia en la Gestión.
- Integridad.
- Trabajo Colaborativo.
- Respeto.
- Experiencia laboral en dirección de equipos de trabajo.
- Proactividad, liderazgo y buenas relaciones interpersonales.

### Jefe de proyecto

#### Funciones:

- Encabezar la dirección y planeación estratégica del SITUR en la región.
- Representar formalmente al proyecto en reuniones de trabajo, mesas técnicas, etc. con las respectivas contrapartes a nivel regional y central.
- Velar por el cumplimiento de los objetivos generales y específicos del proyecto.
- Entregar las directrices e instrucciones al equipo del proyecto.
- Velar para que los procedimientos se realicen de acuerdo a los plazos establecidos en la Carta Gantt.
- Supervisar el diseño de la muestra, el formulario, el trabajo de terreno y elabora propuestas de mejoras, si fuese necesario.
- Velar por el fiel cumplimiento de las normas de calidad y administrativas exigidas por el Instituto Nacional de Estadísticas.
- Asegurar el cumplimiento de la metodología y los estándares de calidad definidos para la aplicación de la encuesta.
- Desarrollar y coordinar el proceso de reclutamiento del personal del proyecto; específicamente en la selección, contratación e inducción de estos, asegurando la apropiada y efectiva dotación de personal para los estudios de Oferta, Demanda y Flujo, según corresponda.
- Gestionar la realización de capacitaciones al equipo de trabajo.
- Revisar, aprobar y complementar internamente los informes de Oferta, Demanda y Flujo.
- Responsabilizarse de la negociación y contratación de cualquier servicio de apoyo para el desarrollo del proyecto.

#### Requisitos deseables:

- Profesional titulado de ingeniero comercial, civil industrial o carrera afín.
- Estudios de post grado.
- Compromiso institucional.
- Excelencia en la gestión.
- Integridad.
- Trabajo colaborativo.
- Respeto.
- Experiencia laboral en dirección de equipos de trabajo.
- Proactividad, liderazgo y buenas relaciones interpersonales.

#### Analista de datos

##### Funciones:

- Elaborar informes, barómetros, infografías y análisis de resultados de los estudios, integrando los distintos componentes del proyecto: Oferta, Demanda y Flujo (si correspondiese); como también fuentes secundarias.
- Desarrollar y enriquecer continuamente el análisis de los resultados, incorporando, por ejemplo: análisis inter temporal, factores externos (coyunturales), análisis multivariado, etc.
- Revisar las cifras; indicadores, BBDD, tabular cuadros estadísticos, etc.
- Aplicar adecuadamente los conceptos y tecnicismos de acuerdo con las Recomendaciones Internacionales de Turismo (Organización Mundial de Turismo-OMT).
- Prestar asistencia en el desarrollo del esquema de validaciones.
- Revisar y validar la consistencia de la información.
- Dar respuesta a requerimientos de Sernatur Regional (tabulaciones, análisis multivariado de datos, para un adecuado análisis de información).
- Asistir al jefe del proyecto, en cuanto a lo que este requiera, dentro del ámbito de sus capacidades.

##### Requisitos deseables:

- Profesional titulado de ingeniería comercial, ingeniero estadístico o carrera afín.
- Experiencia laboral en temas de medición turística.
- Conocimiento de recomendaciones internacionales y terminologías del turismo.
- Buen manejo de base de datos Excel y SPSS.
- Buen manejo de Office.
- Capacidad analítica y de síntesis.
- Buena redacción.
- Nivel medio de inglés (lectura).
- Proactividad y responsabilidad por mejorar continuamente.
- Compromiso institucional.
- Excelencia en la gestión.
- Integridad.
- Trabajo colaborativo.
- Respeto con su entorno y con el equipo de trabajo.

#### Analista en turismo

##### Funciones:

- Revisar y realizar diagnósticos de fuentes de información turística disponible.
- Conformar, revisar, depurar y complementar:
  - Directorios de establecimientos de actividades características de turismo.
  - Instalaciones turísticas.
  - Catastros de infraestructura turística.
  - Catastros de atractivos turísticos.
- Complementar informes, barómetros, infografías y análisis de resultados de los estudios, integrando los distintos componentes del proyecto: Oferta, Demanda y Flujo (si correspondiese); como fuentes secundarias.
- Asistir al jefe del proyecto, en cuanto a lo que este requiera, dentro del ámbito de sus capacidades.

##### Requisitos deseables:

- Profesional nivel superior de carreras relacionadas con turismo o en defecto alumno en práctica.
- Dominio con bases de datos y registros administrativos (tablas dinámicas, cruces de registros, etc.)
- Metódico, ordenado, planificado, etc.
- Buen manejo de Office.
- Compromiso institucional.
- Excelencia en la gestión.
- Integridad.
- Trabajo colaborativo.
- Respeto con su entorno y con el equipo de trabajo.

### Asistente administrativo

#### Funciones:

- Generar informes del estado de los presupuestos del proyecto ante el GORE o a quien corresponda.
- Corregir e informar oportunamente desviaciones de los presupuestos.
- Emitir cheques de los pagos correspondientes.
- Confeccionar contratos de trabajo, arriendo, resoluciones varias.
- Preparar la conciliación bancaria semanal y mensual.
- Registrar manualmente las transacciones mensuales.
- Crear certificados presupuestarios de contratos y compras.
- Confeccionar planillas de impuestos de segunda categoría y seguros.
- Generar informes mensuales de estado de cometidos.
- Realizar el control de presupuesto para cada una de las actividades de la Dirección Regional.
- Realizar otras funciones requeridas por la jefatura, relacionadas con las funciones propias del cargo.

#### Requisitos deseables:

- Título técnico medio o superior, perteneciente al área de la administración, idealmente contabilidad, otorgado por un establecimiento de educación del estado o reconocido por este.
- Deseable 2 años de experiencia en funciones administrativas, idealmente, en el sector público.
- Conocimiento intermedio en Excel, Word y Outlook.
- Conocimientos en Administración y legislación pública.
- Conocimientos de Mercado Público.
- Conocimiento en Contabilidad pública.
- Compromiso institucional.
- Excelencia en la gestión.
- Integridad.
- Trabajo colaborativo.
- Respeto con su entorno y con el equipo de trabajo.

### Informático (puede ser externo)

#### Funciones:

- Desarrollar la página web del proyecto SITUR, la cual puede considerar las siguientes características:
  - Diagramación de la página web.
  - Configuración de la protección de la misma (firewall, etc.)
  - Configurar método para poblar informes, barómetros, estadísticas disponibles, etc., en la página web.
  - Otros (no mencionados anteriormente).

#### Requisitos deseables:

- Profesional ingeniero informático, sistemas o carrera afín.
- Experiencia laboral en programación de sistemas informáticos.
- Manejo en softwares de programación.
- Capacidad analítica y abstracción conceptual en los temas turísticos.
- Proactividad y responsabilidad por mejorar continuamente.
- Deseable conocimiento y manejo de conceptos turísticos.

### Diagramador gráfico (puede ser externo)

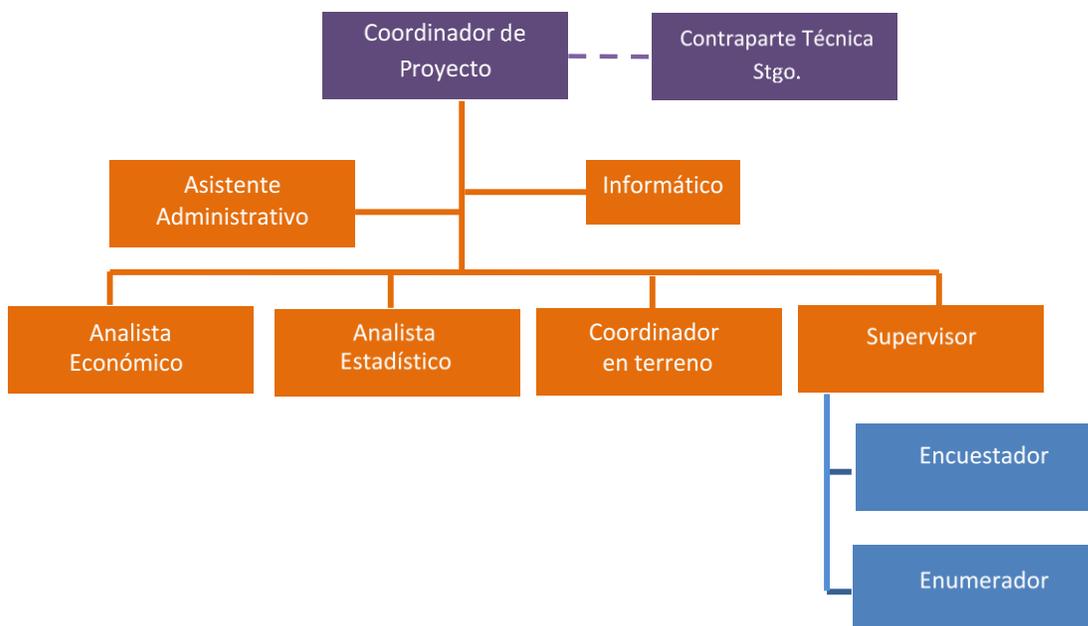
#### Funciones:

- Desarrollar maquetas de los productos publicables:
  - Informes
  - Cuadros estadísticos
  - Infografías
  - Gráficos
  - Otros

#### Requisitos deseables:

- Profesional técnico en Diseño Gráfico o carrera afín.
- Experiencia laboral en trabajos de diagramación anterior.
- Manejo en softwares de diagramación gráfica.
- Capacidad creativa y de síntesis.

Figura 3b. Organigrama del equipo de un SITUR Desarrollador INE (referencial)



### Perfil de cargos Desarrollador (INE)

La descripción de cargos de trabajo es una herramienta de recursos humanos que consiste en una enumeración de las funciones y responsabilidades que conforman cada uno de los puestos del proyecto, definiendo el objetivo que cumplen cada uno de ellos. Asimismo, contiene un recuento de los conocimientos, habilidades, actitudes, aptitudes y experiencia que deberían tener las personas que lo ocupen.

### Coordinador de proyecto

#### Funciones:

- Estudiar en detalle los objetivos del Convenio, Términos de Referencia, productos entregables y plazos, para velar por el cumplimiento de estos.
- Estudiar la planificación preliminar y hacer propuestas de estrategias del levantamiento.
- Evaluar los recursos disponibles en los presupuestos de los proyectos y realizar las observaciones y requerimientos de modificación si correspondiera.
- Cumplir y hacer cumplir la carta Gantt de los proyectos.
- Participar en la construcción del instrumento de levantamiento y los respectivos manuales.
- Realizar los requerimientos de tabulados y reportes para el control de gestión.
- Liderar al equipo (analistas y encargados de terreno) para lograr los objetivos establecidos en los términos de referencia del proyecto.
- Velar por el cabal cumplimiento de las instrucciones de su jefatura a objeto del adecuado desarrollo de los proyectos.
- Realizar propuestas orientadas a las mejoras en los procesos.
- Velar por la correcta ejecución de los proyectos y la calidad de los datos recogidos, analizados y depurados.
- Informar de las incidencias relevantes de los proyectos, según plan de trabajo.
- Poner a disposición del Jefe de Unidad de manera oportuna los productos entregables, con la calidad exigida en los Términos de Referencia.
- Otras labores que sean encomendadas por su jefatura.
- Planificar, organizar, asignar y supervisar en forma permanente la ejecución de las funciones realizadas por su equipo de colaboradores.
- Favorecer el desarrollo de talentos entre sus colaboradores para conseguir el logro de las metas y valores establecidos institucionalmente.
- Gestionar el desempeño de sus colaboradores de acuerdo con la planificación de metas.
- Retroalimentar de forma constante a los miembros de su equipo de trabajo, con respecto a su desempeño, no tan solo en el proceso formal de calificaciones, orientado hacia la generación de instancias de diálogo y aprendizaje continuo.
- Promover en su gestión un adecuado clima laboral, fomentando la comunicación, favoreciendo la resolución de conflictos, el respeto y el trabajo colaborativo, comportamientos que benefician un adecuado manejo del estrés del trabajo.
- Resolución de Conflictos.
- Liderazgo.
- Visión estratégica institucional.
- Orientación a resultados.
- Habilidades comunicacionales.

#### Requisitos deseables:

- Título Profesional perteneciente a las áreas de la Administración, Economía o Ciencias Sociales, idealmente Ingeniero Comercial, otorgado por una Universidad o Institución de Educación Superior del Estado o reconocida por este.
- Deseable 1 año de experiencia en: funciones asociadas a formulación y seguimiento de proyectos, manejo de bases de datos y elaboración de reportes económicos.
- Conocimiento en Economía y Estadísticas.
- Manejo de Software Estadísticos (SPSS, u otros).
- Manejo de Excel Nivel Avanzado.
- Conocimientos de inglés nivel medio.
- Compromiso institucional.
- Excelencia en la gestión.
- Integridad.
- Trabajo colaborativo.
- Respeto con su entorno y con el equipo de trabajo.

### Analista (asistente) administrativo

#### Funciones:

- Informar del estado de los presupuestos del proyecto.
- Corregir e informar oportunamente desviaciones de los presupuestos.
- Emitir cheques de los pagos correspondientes.
- Confeccionar contratos de trabajo, arriendo, resoluciones varias.
- Preparar la conciliación bancaria semanal y mensual.
- Registrar manualmente las transacciones mensuales.
- Crear certificados presupuestarios de contratos y compras.
- Confeccionar planillas de impuestos de segunda categoría y seguros.
- Generar informes mensuales de estado de cometidos.
- Realizar el control de presupuestos para cada una de las actividades de la Dirección Regional.
- Realizar otras funciones requeridas por la jefatura, relacionadas con las funciones propias del cargo.

#### Requisitos deseables:

- Título Técnico Medio o Superior, perteneciente al área de la Administración, idealmente Contabilidad, otorgado por un establecimiento de educación del estado o reconocido por este.
- Deseable 2 años de experiencia en funciones administrativas, idealmente, en el sector público.
- Conocimiento avanzado en Excel, Word y Outlook.
- Conocimientos en Administración y legislación pública.
- Conocimientos de Mercado Público.
- Conocimiento en Contabilidad pública.
- Compromiso institucional.
- Excelencia en la gestión.
- Integridad.
- Trabajo colaborativo.
- Respeto con su entorno y con el equipo de trabajo.

### Informático

#### Funciones:

- Desarrollar el sistema informático del proyecto, el cual puede incorporar los siguientes módulos:
- Ingreso de datos.
- Procesamiento de datos; salidas (indicadores, tablas, reportes, etc.).
- Módulo de salidas de directorio.
- Módulo de validaciones (al menos de 1° nivel)
- Otros módulos.

#### Requisitos deseables:

- Profesional Ingeniero Informático, Sistemas o carrera afín.
- Experiencia laboral en programación de sistemas informáticos.
- Manejo en softwares de programación.
- Capacidad analítica y abstracción conceptual en los temas turísticos.
- Proactividad y responsabilidad por mejorar continuamente.
- Deseable conocimiento y manejo de conceptos turísticos.
- Deseable 2 años de experiencia en funciones de programación informática, idealmente, en el sector público.
- Compromiso institucional.
- Excelencia en la gestión.
- Integridad.
- Trabajo colaborativo.
- Respeto con su entorno y con el equipo de trabajo.

### Analista económico

#### Funciones:

- Creación del Directorio de empresas y establecimientos.
- Analizar los indicadores y cifras económicas asociadas al proyecto, elaborando informes explicativos de acuerdo con los requisitos de la Institución.
- Apoyar metodológicamente a los productores de estadísticas para la implementación de nuevos productos o mejoras metodológicas, de acuerdo con las necesidades del proyecto.
- Preparar bases de datos económico-estadísticos consistentes y funcionales para el análisis estructural del turismo del proyecto.
- Participar activamente en las reuniones internas del proyecto.
- Realizar investigaciones referidas a tópicos abordados por el proyecto.
- Buscar reemplazos de empresas, para mejorar la calidad de la muestra estructural.
- Elaborar informes oficiales y minutas técnicas para personas e instituciones externas e internas del INE.
- Sistematizar recomendaciones y mejores prácticas internacionales para la producción de estadísticas relacionadas al proyecto.
- Auditar calidad de datos y observaciones, provenientes del análisis de encuestas.
- Desarrollar propuestas metodológicas de medición de fenómenos económicos que el proyecto requiera o se generen, de acuerdo con los objetivos definidos.
- Realizar otras funciones requeridas por la jefatura, relacionadas con las funciones propias del cargo.

#### Requisitos deseables:

- Título profesional perteneciente a las áreas de la Economía o Ingeniería, idealmente, Ingeniero Comercial o Ingeniero Civil Industrial, otorgado por una Universidad o Institución de Educación Superior del Estado o reconocida por este.
- Deseable 1 año de experiencia en funciones asociadas a análisis de información económica y/o estadística.
- Conocimiento en Economía y Estadísticas.
- Manejo de Software Estadísticos (SPSS, u otros).
- Nivel de manejo Avanzado de Excel.
- Conocimientos de inglés nivel medio.
- Deseable conocimiento en Econometría nivel básico/intermedio.
- Compromiso institucional.
- Excelencia en la gestión.
- Integridad.
- Trabajo colaborativo.
- Respeto con su entorno y con el equipo de trabajo.

### Analista estadístico

#### Funciones:

- Analizar, depurar y gestionar las bases de datos que se construyan en relación con el proyecto de SITUR.
- Preparar bases de datos económico-estadísticos consistentes y funcionales, para el análisis estructural de la economía regional y provincial.
- Desarrollar propuestas metodológicas de medición de fenómenos económicos relacionadas al turismo.
- Realizar otras funciones requeridas por la jefatura, relacionadas con las funciones propias del cargo.

#### Requisitos deseables:

- Título profesional perteneciente a las áreas Estadística o Ingeniería, idealmente, Ingeniero Estadístico, Ingeniería Comercial o Ingeniería Civil Industrial, otorgado por una Universidad o Institución de Educación Superior del Estado o reconocida por este.
- Deseable 2 años de experiencia en funciones asociadas a análisis de información económica y/o estadística.
- Conocimiento en Economía y Estadísticas.
- Manejo de Software Estadísticos (SPSS, u otros).
- Nivel de manejo avanzado de Excel.
- Conocimientos de inglés nivel medio.
- Conocimientos en Econometría nivel intermedio.
- Compromiso institucional.
- Excelencia en la gestión.
- Integridad.
- Trabajo colaborativo.
- Respeto con su entorno y con el equipo de trabajo.

### Coordinador de terreno

#### Funciones:

- Organizar las actividades de vinculación entre empresarios y municipios en caso de que aplique.
- Organizar las mesas de trabajo público-privadas en el territorio.
- Coordinar reuniones con las asociaciones de empresarios y cámaras de comercio locales.
- Organizar las actividades de levantamiento de encuestas en terreno.
- Apoyar el trabajo de construcción del Directorio de empresas del territorio.
- Realizar otras funciones requeridas por la jefatura, relacionadas con las funciones propias del cargo.

#### Requisitos deseables:

- Título Técnico de Nivel Medio o Superior, perteneciente a las áreas de la Administración o Relaciones Públicas, otorgado por un establecimiento de educación del Estado o reconocido por este.
- Deseable 1 año de experiencia en funciones asociadas a trabajo de levantamiento de información en terreno en instituciones públicas.
- Manejo nivel medio de Office y Outlook.
- Compromiso institucional.
- Excelencia en la gestión.
- Integridad.
- Trabajo colaborativo.
- Respeto con su entorno y con el equipo de trabajo.

### Supervisor de encuestadores

#### Funciones:

- Coordinar y asignar la carga de trabajo a los miembros de su equipo de encuestadores, de acuerdo con los procedimientos, plazos y objetivos definidos por la Unidad.
- Realizar seguimiento y supervisión al proceso de levantamiento de información, evaluando permanentemente su estado de avance.
- Asegurar que la información obtenida en terreno por su equipo de encuestadores sea de óptima calidad.
- Proporcionar soluciones a los diversos problemas que se producen en el transcurso del trabajo de terreno.
- Realizar otras funciones requeridas por la jefatura, relacionadas con las funciones propias del cargo.
- Favorecer el desarrollo de los talentos de sus colaboradores para el logro de las metas y valores establecidos institucionalmente.
- Planificar, organizar, asignar y supervisar en forma permanente la ejecución de las funciones realizadas por su equipo de colaboradores.
- Informar de forma constante a los miembros de su equipo de trabajo, con respecto a su desempeño, no tan solo en el proceso formal de calificaciones, orientado hacia la generación de instancias de diálogo y aprendizaje continuo.
- Fomentar en su gestión un clima laboral adecuado para el óptimo desarrollo de sus colaboradores, favoreciendo y estimulando comportamientos que beneficien un adecuado manejo del estrés del trabajo.

#### Requisitos deseables:

- Licencia de Educación Media completa, otorgado por alguna Institución de Educación del Estado o reconocida por este.
- Al menos 1 año de experiencia de trabajo en terreno como Supervisor y Encuestador.
- Manejo de Office a nivel usuario.
- Compromiso institucional.
- Excelencia en la gestión.
- Integridad.
- Trabajo colaborativo.
- Respeto.
- Resolución de conflictos.
- Liderazgo.
- Visión estratégica institucional.
- Orientación a resultados.
- Habilidades comunicacionales.
- Respeto con su entorno y con el equipo de trabajo.

### Encuestador

#### Funciones:

- Preparar el material requerido para el levantamiento, de acuerdo con los requisitos metodológicos del Proyecto o la Encuesta, procedimientos y plazos establecidos.
- Ejecutar el levantamiento de la información requerida, a través de entrevistas en trabajo en terreno.
- Realizar seguimiento, revisión, consistencia y entrega de los formularios correspondientes a la encuesta respectiva.
- Realizar otras funciones requeridas por la jefatura, relacionadas con las funciones propias del cargo.

#### Requisitos deseables:

- Licencia de Enseñanza Media, otorgada por una Institución de Educación del Estado o reconocida por este.
- A lo menos 1 año de experiencia en funciones similares.
- Office Nivel Básico.
- Compromiso institucional.
- Excelencia en la gestión.
- Integridad.
- Trabajo colaborativo.
- Respeto con su entorno y con el equipo de trabajo.

### Enumerador

#### Funciones:

- Preparar el material requerido para el levantamiento, de acuerdo con los requisitos metodológicos del Proyecto o enumeraciones, procedimientos y plazos establecidos.
- Ejecutar el levantamiento de la información requerida, a través de entrevistas a cada informante asignado.
- Realizar seguimiento, revisión, consistencia y entrega de los formularios correspondiente a la enumeración respectiva.
- Realizar otras funciones requeridas por la jefatura, relacionadas con las funciones propias del cargo.
- Armar las carpetas de enumeraciones ya trabajadas en terreno, ingresarlas al sistema.

#### Requisitos deseables:

- Licencia de Enseñanza Media, otorgada por una Institución de Educación del Estado o reconocida por este.
- A lo menos 1 año de experiencia en funciones similares.
- Office Nivel Básico.
- Conocimientos básicos de cartografía, para saber interpretar planos y aplicarlos tanto en zonas rurales, como también en zonas urbanas.
- Compromiso institucional.
- Excelencia en la gestión.
- Integridad.
- Trabajo colaborativo.
- Respeto con su entorno y con el equipo de trabajo.

## Diagrama de flujo del inicio y formalización de un SITUR

A continuación, se ilustra un diagrama de flujo que tiene como objetivo estandarizar el proceso de Inicio y formalización del SITUR, mediante procedimientos definidos.

#### Simbología del diagrama de flujo



: Inicio o término del diagrama de flujo



: Decisión



: Actividad o proceso



: Documento o base de datos



: Continuación del diagrama de flujo

#### Participantes claves del proceso

- (M) : Mandante (SERNATUR regional)
- (E) : Estadísticas-Estudios (SERNATUR central/Subsecretaría de Turismo)
- (I) : Institución financiadora del proyecto
- (DEEC) : Departamento de Estudios Económicos Coyunturales (INE central)
- (I+D) : Investigación y Desarrollo (INE central)
- (D) : Desarrollador (INE regional)
- (F.SNT) : Fiscalía (SERNATUR central)
- (F.INE) : Fiscalía (INE central)

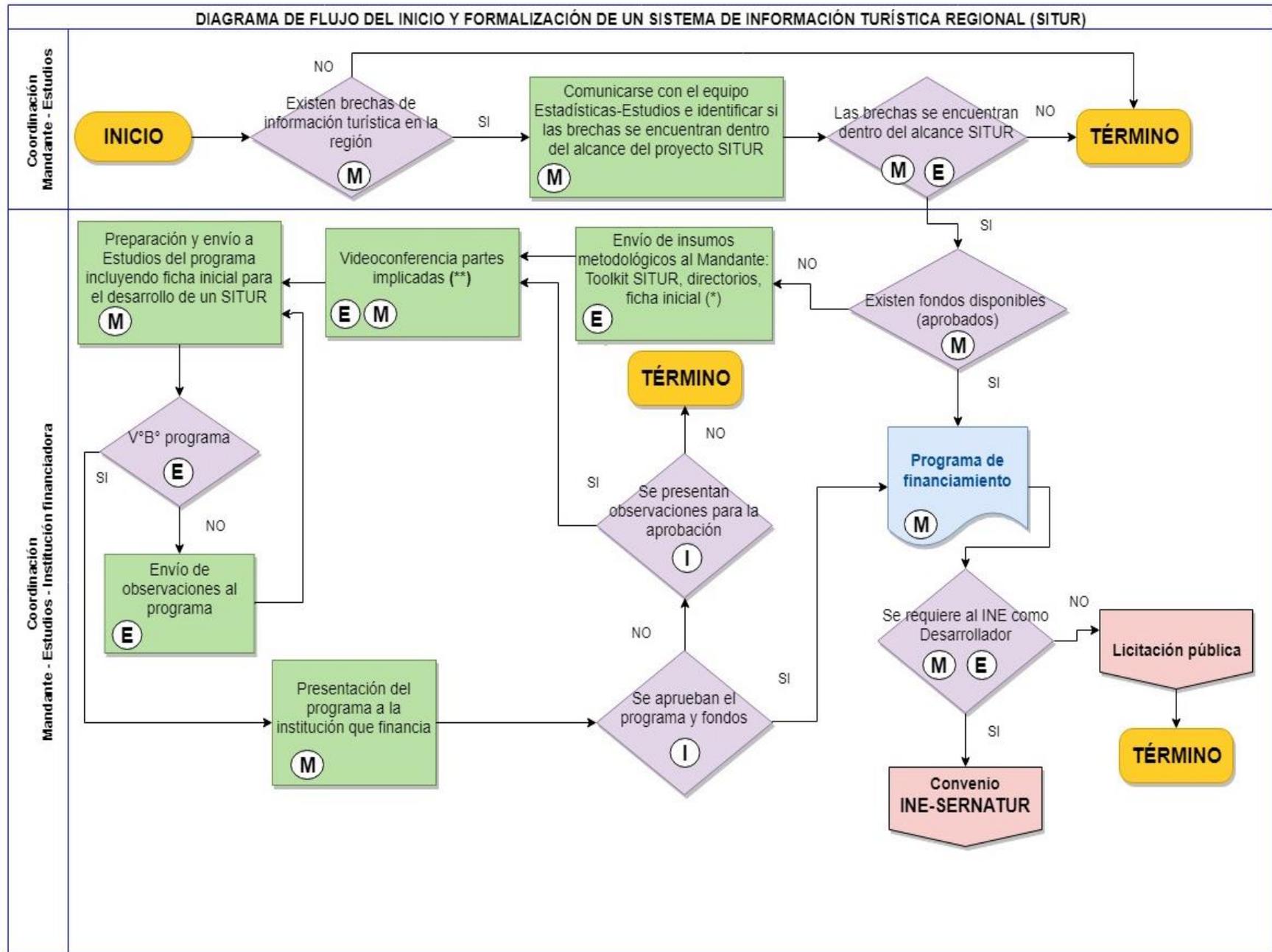
#### Notas explicativas:

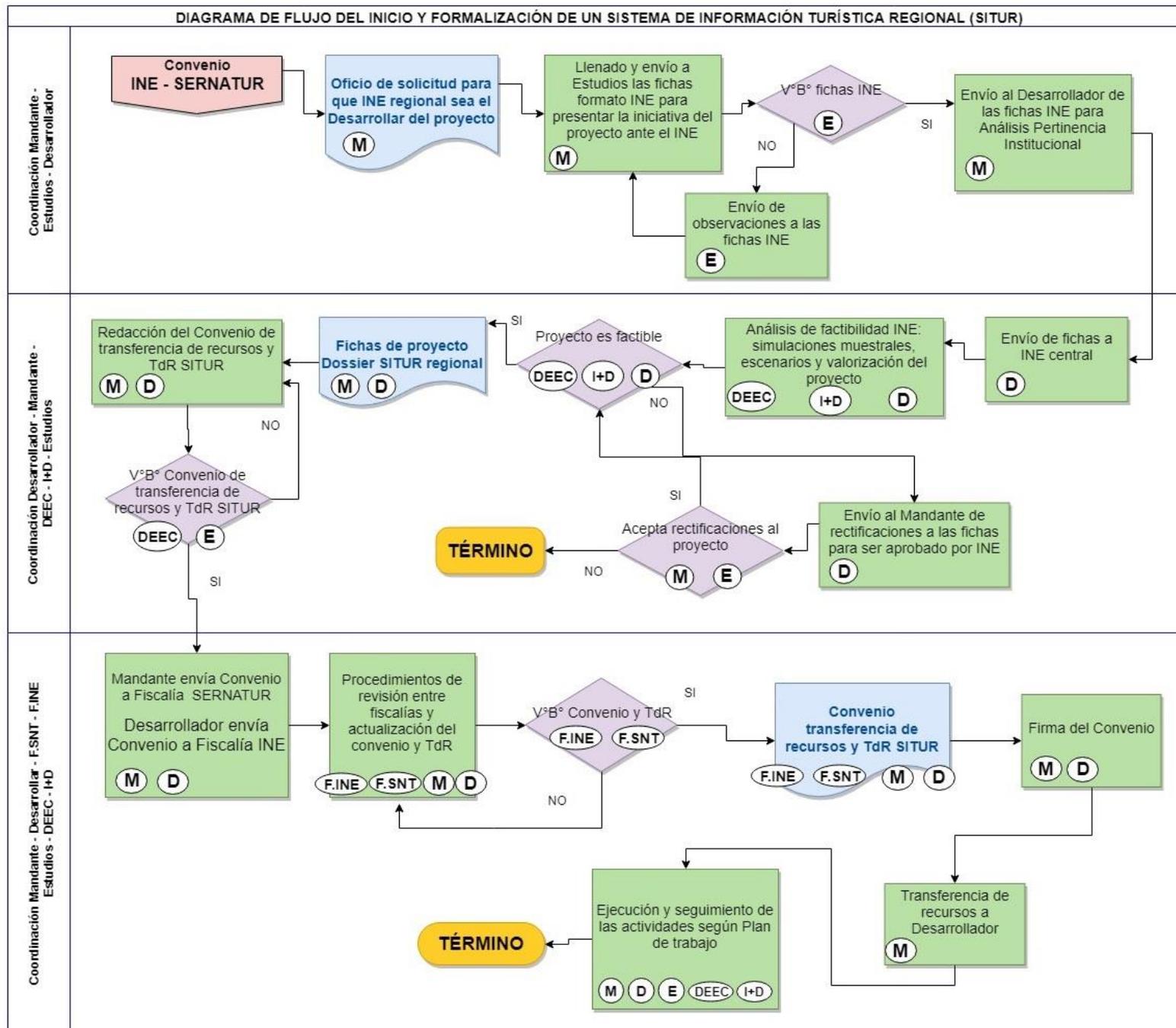
##### (\*) Ficha inicial (anexadas al programa de financiamiento):

- Esta ficha deberá contener justificación, objetivo general, forma de financiamiento, período de ejecución, estudios a realizar (objetivo general y específicos, periodicidad, representatividad, simulación muestral preliminar y valorización).

##### (\*\*) Videoconferencia de planificación inicial entre las partes implicadas tiene como objetivo:

- Por parte del Desarrollador, explicar el programa de financiamiento (solicitud fondos inicial, objetivos, alcance, etc.)
- Por parte de Estadísticas-Estudios, presentar los lineamientos generales del proyecto regional SITUR.





## 02 | Capítulo 2 · Definición metodológica de los componentes de un SITUR

### Componente Oferta Turística

#### Descripción general

La oferta turística considera que el Mandante realice una actualización de diversos catastros turísticos como: atractivos naturales, culturales, instalaciones, infraestructura de red ferroviaria y vial, puntos de acceso/salida a la región (pasos fronterizos terrestres, marítimos y aéreos), terminales, redes de servicios básicos (agua, luz), telecomunicaciones (correos, telefonía, internet) y financieros (bancos, cajeros automáticos).

Mientras que el Desarrollador tendrá inicialmente la labor de conformar y depurar directorios de establecimientos que realicen alguna Actividad Característica del Turismo (ACT)<sup>7</sup>. En segundo lugar, deberá realizar los levantamientos de información respectivos para cada tipo de ACT, considerando variables de identificación, caracterización, equipamiento, aporte al empleo, inversión, medio ambiente, entre otros. Se sugiere en primera instancia realizar los esfuerzos en considerar censos para las ACT prioritarias<sup>8</sup>, sin embargo, esto dependerá de la factibilidad económica y operativa de realizarlo.

#### Objetivo general

Medir y caracterizar la oferta turística de la región, mediante catastros y levantamientos de información.

#### Objetivos específicos (Desarrollador)

- Conformar y depurar directorios de establecimientos que realicen alguna Actividad Característica del Turismo (ACT) en la región.
- Medir y caracterizar establecimientos ACT en términos de equipamiento, aporte al empleo, inversión, medio ambiente (gestión del agua y residuos, protección de flora y fauna, medición de la huella de carbono), principalmente.

#### Objetivos específicos secundarios (Mandante):

- Actualizar el catastro de atractivos turísticos naturales y culturales de la región.
- Catastrar las instalaciones turísticas disponibles en la región.
- Catastrar la infraestructura relacionada con red ferroviaria y vial.
- Catastrar terminales terrestres (aeropuerto, buses, puertos marítimos y pasos fronterizos marítimos y terrestres).
- Catastrar redes de servicios básicos (agua, luz).
- Catastrar servicios telecomunicaciones (correos, telefonía, internet).
- Catastrar servicios financieros (bancos, cajeros automáticos).

---

<sup>7</sup> Las ACT son las que ofrecen bienes y servicios cuya oferta dejaría de existir en cantidades significativas en ausencia de visitantes.

<sup>8</sup> Corresponden a las actividades de Alojamiento turístico, Agencias de viajes, Tour operadores y Guías de turismo.

## Población objetivo

Corresponde a los establecimientos de las ACT relevantes en la región.

## Cobertura temática

Corresponde a los establecimientos cuya actividad principal sea característica del turismo. A continuación, se identifican los tipos de ACT asociados a los códigos de seis dígitos de la Clasificación Industrial Internacional Uniforme Revisión 3 (CIIU Rev 3). Cabe mencionar que el conjunto de estos códigos corresponde a la cobertura máxima, considerando que algunos códigos de actividades económicas pueden o no tener presencia regional.

El criterio para definir las ACT se basó en las Recomendaciones Internacionales para Estadísticas de Turismo 2008 (RIET 2008), elaboradas por la Organización Mundial del Turismo (OMT) de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), adaptadas a la CIIU Rev.3. Así mismo, se realizó la conversión según el Clasificador Chileno de Actividades Económicas de 2012 (CIIU4.CL 2012), utilizada por el INE.

**Tabla 2. Clasificación de las Actividades Características del Turismo, según código de actividad económica (CIIU Rev.3)**

Actividad Característica del Turismo	Código actividad económica - CIIU Rev.3	Glosa código de actividad económica
Actividades de alojamiento turístico	551010	Hoteles
	551020	Moteles
	551030	Residenciales
	551090	Otros tipos de hospedaje temporal como camping, albergues, posadas, refugios y similares
Actividades de agencias de viajes, tour operadores y guías turísticos	630400	Actividades de agencias de viajes y organizadores de viajes y actividades de asistencia a turistas no clasificados previamente (n. c. p.) <sup>9</sup>
Actividades de provisión de alimentos y bebidas	552010	Restaurantes
	552020	Bares, fuentes de soda, cafés, salones de té, sandwicherías, gelaterías, pizzerías, y establecimientos de comida rápida en general
	552030	Casinos y clubes sociales
	552090	Servicios de otros establecimientos que expenden comidas y bebidas
Transporte de pasajeros por carretera	602120	Transporte urbano vía autobús
	602130	Transporte interurbano vía autobús
	602190	Otros tipos regular de pasajeros por vía terrestre n. c. p.
	602210	Transportes por taxis libres y radiotaxis
	602220	Servicios de Transporte a Turistas
	602230	Transporte de pasajeros en vehículos de tracción humana y animal
	602290	Otros tipos de transporte no regular de pasajeros n. c. p.
Transporte aéreo de pasajeros	621010	Transporte regular vía aérea de pasajeros
	622001	Transporte no regular por vía aérea
Transporte de pasajeros por agua	611001	Transporte marítimo y de cabotaje
	612011*	Transporte de pasajeros por vías de navegación interiores
Transporte de pasajeros por ferrocarril	601001	Transporte interurbano de pasajeros por ferrocarriles
	602110	Transporte urbano vía tren subterráneo
Alquiler de equipos de transporte	711101	Alquiler de autos y camionetas sin chofer
	711200	Alquiler de transporte por vía acuática sin tripulación
	921930	Espectáculos circenses de títeres u otros similares
Actividades culturales	923100	Actividades de bibliotecas y archivos
	923200	Actividades de museos y preservación de lugares y edificios históricos
	923300	Actividades de jardines botánicos y zoológicos y de parques nacionales
Actividades deportivas	713010	Alquiler de artículos para deportes
	924110	Explotación de instalaciones deportivas

<sup>9</sup> No clasificadas previamente.

(Continúa)

Actividades esparcimiento	921200	Exhibición de filmes y videocintas
	921920	Actividades de parques de atracciones y centros similares
	921990	Las demás de otras actividades de entretenimientos n. c. p.
	924920	Actividades de casino de juegos
	924990	Otros servicios de diversión y esparcimientos n. c. p.
Otras actividades no prioritarias**	930910	Actividades de mantenimiento físico corporal (baños turcos, saunas)
	630310	Terminales terrestres de pasajeros
	630920	Actividades de agencias de transporte
	701001	Arriendo de inmuebles amoblados o con equipos y maquinarias
	701009	Actividades inmobiliarias realizadas con bienes propios o arrendados n. c. p.
	702000	Actividades inmobiliarias realizadas a cambio de una retribución o por contrata
	523991	Comercio al por menor de artículos típicos (artesanías)
Elaboración: Departamento de Estadísticas - Sernatur, División de Estudios - Subsecretaría de Turismo y Departamento de Estudios Económicos Coyunturales, Subdirección Técnica – Instituto Nacional de Estadísticas.		
(*) Es necesario advertir que el Servicio de Impuestos Internos (SII) clasifica esta actividad económica bajo el código 612001.		
(**) Se deberá evaluar en función a la disponibilidad presupuestaria y presencia significativa de la actividad a nivel regional.		

**Tabla 3. Clasificación de las Actividades Características del Turismo, según código de actividad económica (CIU4.CL 2012).**

Actividad Característica del Turismo	Subclase actividad económica – CIU4.CL 2012	Glosa código de actividad económica
Actividades de alojamiento turístico	55100	Actividades de alojamiento para estancias cortas
	55200	Actividades de campamentos, parques de vehículos de recreo y parques de caravanas
	55900	Otras actividades de alojamiento
Actividades de agencias de viajes, tour operadores y guías turísticos	79110	Actividades de agencias de viajes
	79120	Actividades de operadores turísticos
	79900	Otros servicios de reservas y actividades conexas
Actividades de provisión de alimentos y bebidas	56100	Actividades de restaurantes y de servicio móvil de comidas
	56290	Otras actividades de servicio de comidas
	56300	Actividades de servicio de bebidas
Transporte aéreo de pasajeros	51100	Transporte de pasajeros por vía aérea
Transporte de pasajeros por agua	50110	Transporte de pasajeros marítimo y de cabotaje
	50210	Transporte de pasajeros por vías de navegación interiores
Transporte de pasajeros por carretera	49212	Transporte urbano y suburbano de pasajeros vía locomoción colectiva
	49219	Otras actividades de transporte urbano y suburbano de pasajeros por vía terrestre n. c. p.
	49223	Servicios de transporte de pasajeros en taxis libres y radiotaxis
	49224	Servicios de transporte a turistas
	49225	Transporte de pasajeros en buses interurbanos
	49229	Otras actividades de transporte de pasajeros por vía terrestre n. c. p.
Transporte de pasajeros por ferrocarril	49110	Transporte interurbano de pasajeros por ferrocarril
	49211	Transporte urbano y suburbano de pasajeros vía metro y metrotrén.
Alquiler de equipos de transporte	52219	Actividades de servicios vinculadas al transporte terrestre n. c. p.
	77100	Alquiler y arrendamiento de vehículos automotores
	77300	Alquiler y arrendamiento de otros tipos de maquinaria, equipo y bienes tangibles
Actividades culturales	59120	Actividades de postproducción de películas cinematográficas, videos y programas de televisión
	90000	Actividades creativas, artísticas y de entretenimiento
	91010	Actividades de bibliotecas y archivos
	91020	Actividades de museos, gestión de lugares y edificios históricos
Actividades deportivas	91030	Actividades de jardines botánicos, zoológicos y reservas naturales
	77210	Alquiler y arrendamiento de equipo recreativo y deportivo

	93110	Gestión de instalaciones deportivas
	93190	Otras actividades deportivas
Actividades esparcimiento	59140	Actividades de exhibición de películas cinematográficas y cintas de video
	59200	Actividades de grabación de sonido y edición de música
	92001	Actividades de casinos de juegos
	93210	Actividades de parques de atracciones y parques temáticos
	93290	Otras actividades de esparcimiento y recreativas n.c.p.
	96090	Otras actividades de servicios personales n.c.p.
Otras actividades no prioritarias**	47739	Venta al por menor de otros productos nuevos en comercios especializados n.c.p.
	52211	Explotación de terminales terrestres de pasajeros
	52292	Agencias de naves
	52299	Otras actividades de apoyo al transporte n.c.p.
	68101	Actividades de compra, venta, alquiler y explotación de bienes inmuebles propios o arrendados; desarrollo de proyectos de construcción para su posterior alquiler
	68102	Servicios imputados de alquiler de viviendas
	68200	Actividades inmobiliarias realizadas a cambio de una retribución o por contrata
(**) Se deberá evaluar en función a la disponibilidad presupuestaria y presencia significativa de la actividad a nivel regional.		

### Cobertura geográfica

La cobertura geográfica es a nivel regional, sin embargo, es posible que en algunas regiones se deban excluir algunas zonas de difícil acceso, sectores rurales, etc. Esta exclusión deberá ser fundamentada técnica u operativamente al momento de preparar la propuesta inicial del desarrollo de un SITUR.

### Tipo de operación estadística

Se sugiere realizar un censo a los establecimientos de las ACT prioritarias definidas anteriormente, sin embargo, dependerá de los recursos disponibles y el número de establecimientos que contenga la actividad prioritaria. Para el resto de las ACT, se podrá evaluar la realización de un muestreo probabilístico, el cual deberá ser aprobado por los profesionales del apoyo técnico central del proyecto.

### Unidad estadística

Comprende los establecimientos que forman parte de las ACT relevantes en la región.

### Unidad de información

Corresponde al(a los) informante(s) idóneo(s) del establecimiento, el(los) cual(es) debe(n) manejar información relativa a la identificación, las características, el equipamiento, el empleo, la inversión, entre otras del establecimiento.

### Periodo de referencia

El periodo de referencia del estudio deberá ser anual; por lo general, se recoge información referente al año anterior.

### Periodicidad

La periodicidad del estudio de oferta dependerá de la sostenibilidad de este. Por lo general, debiese al menos considerar una (1) medición durante el proyecto.

### Niveles de estimación

No aplica, en los casos de realizar censo. Para otras ACT, se deberá realizar un diseño muestral probabilístico y los niveles de estimación deberán ser, al menos, a nivel regional y por tipo de ACT (considerando los códigos o clases en su conjunto).

### Marco muestral

El marco muestral se elabora a partir de los directorios de cada ACT y debe ser acotado al objetivo de estudio. Para lograr esto, es necesario construir los directorios consolidando información del Directorio Nacional de Empresas (DNE), Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos de Sernatur, encuestas continuas, relacionadas al turismo, patentes municipales, entre otras. En una segunda etapa, se deberán depurar los registros, considerando los establecimientos faltantes o bien sacar los de carácter no turístico.

Finalmente, es posible que el marco muestral excluya algunos registros que componen el directorio, como, por ejemplo:

- Eliminación de la cola inferior del directorio, debido a los objetivos de estudio, suprimiendo algunas unidades económicas al momento de construir el marco muestral definitivo. Esto se realiza al considerar que existen grupos de establecimientos que en cantidad pueden ser numerosos, sin embargo, su aporte a la actividad es de menor relevancia para la medición. Lo anterior, resguarda no alterar el objetivo principal de la caracterización.
- Otro tratamiento habitual es eliminar establecimientos ubicados en áreas de difícil acceso, delimitando así la cobertura geográfica del estudio.

### Tipo de muestreo

No aplica en caso de realizar censos en ciertas ACT prioritarias. Para los otros casos, se podrá realizar un muestreo probabilístico estratificado, determinado mediante la identificación de una variable de diseño afín.

### Tamaño muestral estimado

Si se realiza una selección probabilística de la muestra, es necesario considerar que los tamaños muestrales esperados deben ser calculados con un error relativo que permita obtener estimaciones precisas.

## Componente Flujo Turístico

### Descripción general

Disponer del número de visitantes que entran a la región y sus países o regiones de residencia de turistas extranjeros o nacionales respectivamente, resulta prioritario para conocer la realidad del fenómeno a estudiar, el turismo receptivo.

Las encuestas de flujo tienen como misión obtener un número mínimo de variables necesarias para lograr una aproximación de la entrada de visitantes nacionales y extranjeros a la región de estudio, con el fin de utilizar esta información para la expansión de los datos.

Esta información se puede obtener a través de los registros administrativos existentes para cada una de las vías de acceso (terrestre, marítimo o aéreo), a través de conteos manuales, o por medio de encuestas:

- Registros administrativos: proporcionados por instituciones públicas responsables de gestionar las distintas vías de acceso al país. Fuentes disponibles: turistas extranjeros que ingresan y salen del país, por nacionalidad y lugar de ingreso, por mes; 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 (MOP); 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: 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 y necesaria para la extrapolación de los datos muestrales.
- Encuesta en las vías de acceso a la región: una encuesta de flujo debería recoger información del motivo de viaje, principal medio de alojamiento a utilizar, número de noches de pernoctación en la región, edad o tramo de edad, género, país o región de residencia y destino del viaje. Estas encuestas se pueden realizar aplicando entrevistas directas o a través de encuestas por muestreo, que permiten una mayor consistencia, exhaustividad y confianza de la información recogida. Estas se deben realizar a la salida de la región o del país, con un cuestionario que sea relativamente breve, para tener una tasa de rechazo lo más baja posible.

Cabe destacar que las fuentes de información mencionadas anteriormente cuantifican un total de pasajeros, ya que no se cuenta con el motivo real de ingreso al país. Por tanto, se utiliza como aproximación un marco muestral desde el que se extrae una muestra, pero finalmente con la información recogida en terreno se realiza una estimación de las personas que no son turistas y se descuenta al marco muestral desde donde se extrajo la muestra. Esta corrección es necesaria, dado que no se cuenta con un marco de turistas.

### Objetivo general

Cuantificar la entrada de viajeros a la región por las distintas vías de acceso (conteo) y caracterizar a los viajeros que entran a la región, de manera de proporcionar los totales poblacionales de turistas nacionales y extranjeros.

### Objetivos específicos

Identificar el tipo de viajero, visitante (turistas y excursionistas) y no visitante (sin fines turísticos).

### Población objetivo

La población objetivo está compuesta por todos los viajeros que ingresan a la región, a través de las distintas vías de acceso y tipos de medios de transporte utilizado (vehículos particulares, buses, aviones, barcos, etc.).

### Cobertura temática

Corresponde a todos los viajeros ingresados por las distintas vías de acceso de la región por vía terrestre, aérea y marítima.

### Cobertura geográfica

La cobertura geográfica deberá ser para la región completa, sin embargo, es posible que en alguna región se deba excluir algunas vías de acceso con baja afluencia de viajeros y difícil acceso, zonas rurales,

etc. Esta exclusión deberá ser técnica y operativamente justificada al momento de preparar la propuesta inicial del desarrollo de un SITUR.

### Tipo de operación estadística

Se sugiere realizar un levantamiento de información mediante un muestreo de tipo probabilístico estratificado, según las distintas vías de acceso a la región: terrestre/aéreo/marítimo.

### Unidad estadística

La unidad estadística o de muestreo es el tipo de transporte utilizado:

- En los puntos terrestres, serán los vehículos particulares, transporte público y transporte ferroviario (si aplica).
- En los puntos aéreos, serán los vuelos desde los aeropuertos de la región.
- En el punto marítimo, la unidad estadística corresponde a las embarcaciones con ruta nacional y extranjera con recalada en la región (si correspondiese).

Para cada una de estas unidades, se deberá seleccionar un número fijo de grupos de viaje a encuestar.

### Unidad de información

La unidad de información es el(los) informante(s) idóneo(s) del grupo de viaje. En este caso, la unidad de información son los viajeros. En caso de grupos, se entrevistará al jefe de este. Si el viaje se realiza en un vehículo particular, el informante será el conductor del vehículo.

### Periodo de referencia

El periodo de referencia del estudio deberá, en la medida de lo posible, coincidir con los periodos de levantamiento de las mediciones de demanda turística del proyecto, considerando al menos una temporada alta.

### Periodicidad

La periodicidad del estudio de movimiento y el flujo turístico dependerá de la sostenibilidad del mismo. Por lo general, debiese al menos considerar una (1) medición durante todo el proyecto.

### Niveles de estimación

Los niveles de estimación deberán ser a lo menos a nivel regional.

### Marco muestral

El marco muestral se construye a partir de las siguientes fuentes:

Por un lado, están las entradas y las salidas de extranjeros que se encuentran en los registros administrativos de la Jefatura Nacional de Extranjería y Policía Internacional de los pasos fronterizos de la región, los que entregan el número total de turistas extranjeros que han entrado a la región.

Por otra parte, los registros administrativos de flujo de vehículos reportados en las plazas de peajes de entrada a la región, buses llegados a los terminales, flujo de trenes en sus respectivas estaciones y cruceros en los puertos marítimos, también deberán ser depurados de acuerdo con la información de la encuesta de flujo a aplicar en cada uno (o en parte) de estos puntos de entrada a la región.

Hay que tener en cuenta que los registros administrativos no tienen una finalidad estadística, por tanto, como se ha comentado anteriormente, es necesario depurarlo para efectos de ser utilizados para fines estadísticos o de diseño de marco muestral, según corresponda.

Las encuestas de flujo tendrán como misión obtener un número mínimo de variables necesarias para lograr una aproximación de la entrada de visitantes nacionales y extranjeros a la región de estudio. Esa información es:

- País o región de residencia.
- Número de días que estuvo en la región de referencia.
- Motivo(s) principal(es) de la visita a la región.
- Lugar de entrada y salida a la región.
- Número de acompañantes (grupo de viaje).
- Tramo de edad de cada integrante del grupo de viaje.
- Tipo de alojamiento a utilizar en la región.
- Tipo de visitante: turista y excursionista.

Si esos datos se obtienen de cada una de las vías de acceso a la región en cuestión, la obtención del número de turistas no residentes por este tipo de fuentes (registro administrativo + encuesta de flujo) tiene una ventaja clara, ya que proporciona el número de visitantes a la región con gran precisión.

Asimismo, para que sea útil y relevante la información obtenida, la encuesta debe ser continua y debe permitir cuantificar periódicamente el número de visitantes nacionales y extranjeros que llegan a la región por las distintas vías de acceso (terrestre, aérea, marítima), junto con permitir diferenciar bien a los visitantes entre turistas y excursionistas.

### Tipo de muestreo

Corresponde a un diseño muestral de tipo probabilístico estratificado, que contemple las vías de acceso según medio que apliquen en la región: terrestre, aéreo o marítimo.

### Tamaño muestral estimado

Si se calculan muestras probabilísticas, es necesario considerar que los tamaños muestrales esperados deben ser calculados con un error relativo que permita obtener estimaciones precisas.

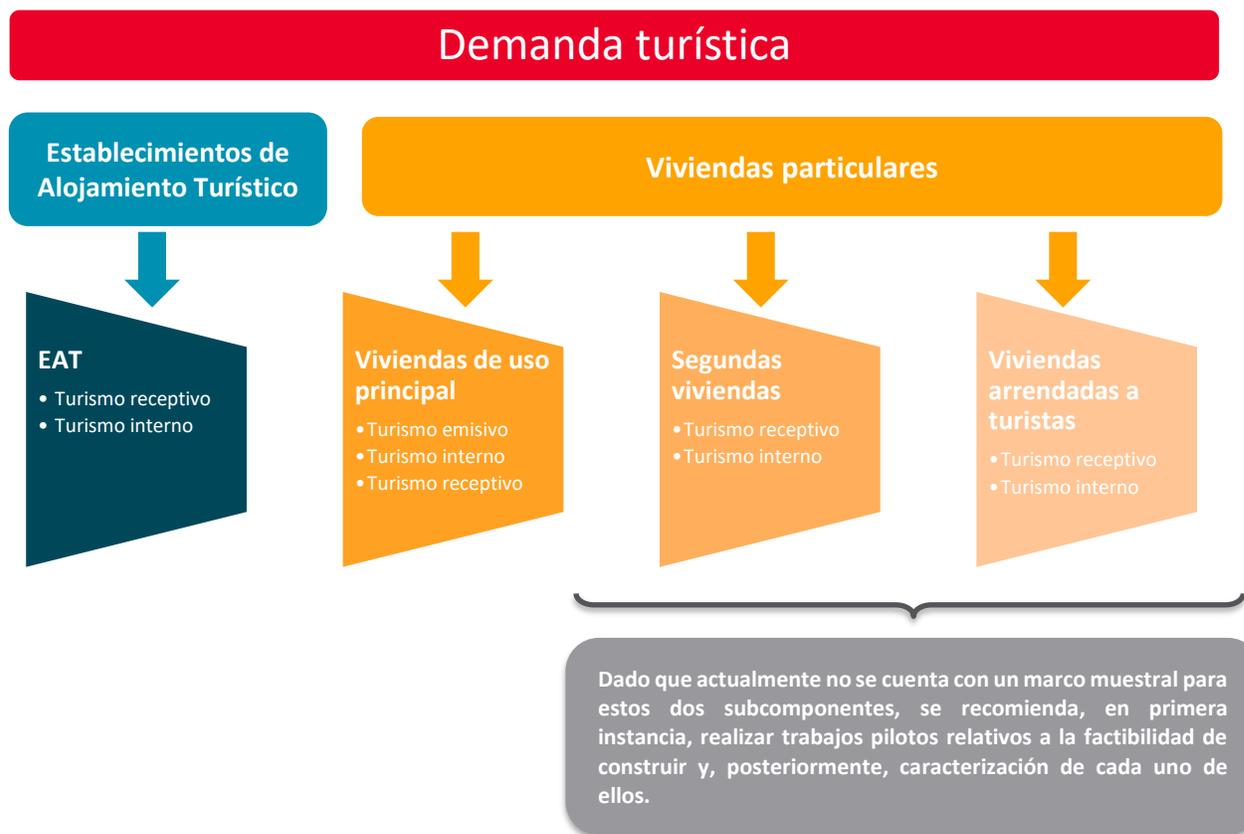
## Componente Demanda Turística

### Descripción general

El desarrollo de este componente pretende obtener información relativa a las distintas formas de turismo: i) Turismo receptivo, mediante la caracterización de turistas residentes de otras regiones del país y residentes del extranjero que visitan la región; ii) Turismo interno, a través de la caracterización de turistas residentes en la misma región; y iii) Turismo emisor, gracias a la caracterización de turistas residentes en la región que visitan otras regiones del país o extranjero.

Para medir estas formas de turismo regional, tal como se ilustró en el apartado de antecedentes clave, en teoría, se debe desarrollar un levantamiento en cuatro (4) subcomponentes:

Figura 4. Demanda turística, subcomponentes y formas de turismo asociadas



### Objetivo general

Medir y caracterizar la demanda turística de la región, mediante el levantamiento de información en establecimientos de alojamiento turístico y viviendas de uso principal. En caso de ser posible, de segundas viviendas y viviendas arrendadas a turistas<sup>10</sup>.

### Objetivos específicos

- Estimar el número de turistas que llegan a la región según las distintas formas de alojamiento.
- Caracterizar según tipología los turistas.
- Caracterizar las distintas formas de turismo: turismo interno, turismo emisor (nacional y extranjero), turismo receptivo (nacional y extranjero).
- Conocer el comportamiento turístico de sus residentes y no residentes, en relación con las principales características del viaje y los gastos realizados en el destino.

<sup>10</sup> Tal como se ilustra en la figura tres, se recomienda priorizar por el levantamiento de los subcomponentes de Demanda en EAT y Viviendas particulares, en los cuales existe un marco muestral definido. En caso de que existan recursos disponibles adicionales, se podrán realizar trabajos pilotos para la construcción de marcos muestrales de Segundas viviendas y Viviendas arrendadas a turistas, para su posterior estudio y levantamiento de información.

A continuación, se desprende una definición metodológica para cada uno de subcomponentes contenidos en la demanda.

## Demanda turística en EAT

### Descripción general

El estudio de este subcomponente pretende caracterizar al turista que pernocta al menos una noche en algún Establecimiento de Alojamiento Turístico (EAT) de la región. Se consideran turistas a aquellas personas que se desplazan a un lugar distinto al de su entorno habitual y que llegan a los establecimientos clasificados como: hotel, apart-hotel, hostel, cabañas, residencial y otros que son considerados actualmente en la Encuesta Mensual de Alojamiento Turístico (EMAT) realizada por el INE, con una estancia inferior a un (1) año.

### Objetivos específicos

- Caracterizar según tipología los turistas que pernoctan en los EAT de la región.
- Caracterizar las distintas formas de turismo: turismo interno y turismo receptivo (nacional y extranjero).
- Conocer el comportamiento turístico de sus residentes y no residentes, en relación con las principales características del viaje, gastos realizados en el destino, perfil de los turistas, niveles de satisfacción, entre otras.

### Población objetivo

La población objetivo corresponde a los turistas que pernoctan en los EAT ubicados en la región de referencia.

### Cobertura temática

La cobertura temática corresponde a los EAT que pertenecen a la clase Actividades de alojamiento para estancias cortas (5510) según CIIU4.CL 2012.

### Cobertura geográfica

La cobertura geográfica es a nivel regional. Sin embargo, es posible que en algunas regiones se pueda excluir algunas zonas de difícil acceso, rurales, etc. Esta exclusión deberá ser técnica y operativamente justificada al momento de preparar la propuesta inicial del desarrollo de un SITUR.

### Tipo de operación estadística

Se deberá realizar un levantamiento de encuestas, cuyo fin es caracterizar a los turistas que pernoctaron en EAT en la totalidad del territorio regional. Se podrá realizar un muestreo probabilístico si corresponde el caso, de lo contrario, se realizará un censo de establecimientos y un número determinado de turistas (grupo de viaje) a encuestar.

En primera instancia, se deben seleccionar los establecimientos que formarán parte de la muestra y luego en estos, una muestra de turistas que estén haciendo abandono del recinto.

### Unidad estadística

A continuación –en caso de realizar un muestreo probabilístico estratificado– se precisan las unidades de cada etapa del diseño:

- Unidades primarias de muestreo (UPM): se considera a los establecimientos de alojamiento turístico en las regiones de estudio.
- Unidades secundarias de muestreo: se constituirán por los turistas que alojaron en establecimientos de alojamiento turístico y que, al momento de la visita al establecimiento, están haciendo abandono del recinto.

### Unidad de información

Corresponde al (a los) informante(s) idóneo(s) del grupo de viaje. Lo que se refiere a la identificación de los informantes dentro del grupo de viaje se deberá recurrir a personas que, formando parte del grupo de viaje, sean capaces de aportar un conjunto de información básica relativa a las personas que componen el grupo, haciendo, por tanto, innecesaria la entrevista a todos y cada uno de los miembros.

Es decir, el encuestador –con los criterios proporcionados por la jefatura del trabajo de campo– deberá seleccionar como informantes a aquellas personas mayores de 18 años con un conocimiento suficiente, tanto de los aspectos socioeconómicos y demográficos como de los datos básicos de la actividad turística de los miembros del viaje.

En aquellos casos en los que el informante seleccionado no dispone de toda la información necesaria en relación con el viaje, es necesario acudir a algún otro miembro que disponga de la información faltante.

### Periodo de referencia

El levantamiento de información de los turistas que pernoctan en EAT de la región se efectuará en temporadas alta (enero-febrero) y baja (julio-agosto) y harán referencia a su respectiva temporada, consiguiendo de esta forma una caracterización de los turistas para tales meses. No obstante, se podrá agregar un mes más en cada temporada, en caso de que la región así lo considere y tenga los recursos disponibles para dicho levantamiento adicional.

Es importante precisar que el objetivo principal será obtener información por temporada de los turistas que alojan en los EAT, pudiendo identificar diferencias respecto de estos, dependiendo de la temporada, los motivos del viaje y la residencia.

### Periodicidad

La periodicidad del estudio de demanda en EAT dependerá de la sostenibilidad del mismo. Por ejemplo, si el proyecto tuviese una duración de 36 meses, se deberá contemplar el levantamiento de al menos dos (2) temporadas altas y dos (2) temporadas bajas. Esto puede extenderse, dependiendo directamente de la fecha real de inicio de ejecución del proyecto.

### Niveles de estimación

Los niveles de estimación deberán ser al menos a nivel regional e idealmente por destino turístico.

### Marco muestral

El marco muestral se construirá a partir del marco de selección de la Encuesta de Oferta en EAT, la cual recoge información de llegadas y pernoctaciones de pasajeros respecto del año anterior, siempre que se disponga de dicha información. Si no, se deberá consultar otras fuentes, como, por ejemplo, el número de llegadas a los EAT, según temporada de medición (alta o baja) a partir de las cifras de la EMAT u otra afín.

En cuanto a las unidades de segunda etapa, se deberá utilizar el mismo directorio en el cual se encontrará el total de llegada de turistas y sobre esta cifra se podrá fijar la muestra de turistas (grupo de viaje) a entrevistar.

### Tipo de muestreo

Considerar un muestreo probabilístico estratificado, considerando las capacidades u otra afín como variable de estudio, el cual deberá ser aprobado por los profesionales del Apoyo técnico central del proyecto.

### Tamaño muestral estimado

Para la determinación del tamaño muestral de establecimientos, se sugiere utilizar como variable de diseño el ingreso neto, la llegada de pasajeros, las pernoctaciones o la capacidad en habitaciones (en el caso de que se obtuviese) u otra variable afín. En caso contrario, a través de variable de proporción.

El tamaño muestral dependerá del grado de desagregación de información que se quiera proporcionar para que el error muestral teórico sea el menor posible. Estos deberán ser calculados en base a un error muestral relativo que permita obtener estimaciones precisas. Si se conoce la varianza de la variable en estudio a través de estudios anteriores, se sugiere usarla para determinar el tamaño muestral.

## Demanda turística en viviendas de uso principal

### Descripción general

El universo de estudio contempla residentes en viviendas particulares de uso principal dentro de la región, a los que se les aplicará un cuestionario destinado a conocer sus hábitos de viaje, tanto de aquellos realizados internamente (dentro de la región), conocido como turismo interno, como de aquellos realizados fuera de la región, pero dentro del país (turismo emisor nacional), y de viajes turísticos realizados fuera del país (turismo emisor extranjero). Además, se podrá caracterizar información sobre el turismo receptivo, tanto nacional como extranjero, de los turistas que pudieron haber alojado en aquellas viviendas seleccionadas.

En una segunda instancia, sujeta a la disponibilidad presupuestaria y operativa, se podría obtener además información del comportamiento de los turistas que se encuentran alojados en la vivienda al momento de la visita al hogar. Este objetivo resulta más complejo de realizar, puesto que queda sujeto al factor “suerte” de encontrar algún turista durante la visita al hogar, lo que conlleva a que el diseño muestral se torne más complejo, porque existiría un cierto sesgo en la “selección” del turista.

### Objetivo general

Medir y caracterizar el turismo interno y emisor de los residentes de la región.

### Objetivos específicos

- Caracterizar las distintas formas de turismo realizados por los residentes de la región: turismo interno y turismo emisor (nacional y extranjero).
- Caracterizar a los turistas que alojan en viviendas particulares: turismo receptivo (nacional y extranjero).<sup>11</sup>

### Población objetivo

- La población objetivo-primaria es la formada por el conjunto de individuos residentes en viviendas particulares de uso principal en todo el territorio de la región de referencia y se excluyen del marco

---

<sup>11</sup> Esta información será de carácter muestral, es decir, no considera expansión a la población de estudio.

poblacional las viviendas colectivas que comprenden hoteles, cuarteles, conventos y, en general, alojamientos colectivos.

- La población objetivo-secundaria<sup>12</sup> es la formada por el conjunto de individuos no residentes en la región (turistas) que visitan las viviendas particulares de la región por motivos turísticos.

### Cobertura temática

El ámbito de recopilación de información en este tipo de encuestas estará constituido por todos aquellos viajes turísticos realizados por los residentes en hogares. El concepto de viaje requiere una delimitación precisa para hacer posible su tratamiento y análisis estadístico. Se trata de todos aquellos desplazamientos a lugares fuera del entorno de residencia habitual de la persona, por cualquier motivo turístico, que impliquen al menos una pernoctación y tengan una duración inferior a un año.

### Cobertura geográfica

La cobertura geográfica es a nivel regional, sin embargo, es posible que en algunas regiones se puedan excluir algunas zonas de difícil acceso, rurales, etc. Esta exclusión deberá ser técnica y operativamente justificada al momento de preparar la propuesta inicial del desarrollo de un SITUR y adjuntada a los Términos de Referencia del Proyecto.

### Tipo de operación estadística

Se deberá realizar un levantamiento de encuestas, cuyo fin es cubrir la actividad de los residentes de la región y caracterizar turistas que pernoctaron en viviendas particulares, mediante una muestra de viviendas de uso principal y un número determinado de turistas (grupo de viaje) a encuestar.

El tamaño de la muestra, por consiguiente, tiene que permitir la obtención de datos significativos a nivel regional que sea representativo de los residentes de la región.

### Unidad estadística

Se precisa definir las unidades de cada etapa del diseño de este modo:

- Unidades primarias de muestreo (UPM): la estratificación se realizará en función de un criterio demográfico. En este caso, deberán ser constituidas por las manzanas o los sectores censales (conglomerados de viviendas definidos por el censo). En cada estrato, se seleccionarán tantas manzanas/sectores como conglomerados de viviendas se requieran para completar la muestra.
- Unidades secundarias de muestreo: deberán quedar constituidas por las viviendas particulares ocupadas al momento de la actualización del marco muestral. En cada manzana/sector, se seleccionarán las viviendas particulares con igual probabilidad.

### Unidad de información

Corresponde al (a los) informante(s) idóneo(s) del grupo de viaje. Para lo que se refiere a la identificación de los informantes dentro del hogar parece lógico recurrir a personas que, formando parte del hogar entrevistado, sean capaces de aportar informaciones básicas relativas al grupo de personas que habita la vivienda, haciendo por tanto innecesaria la entrevista a todos y cada uno de los miembros del hogar.

Es decir, el encuestador, con los criterios proporcionados por la jefatura del trabajo de campo, seleccione como informantes a aquellas personas de 18 años o más, con un conocimiento suficiente,

---

<sup>12</sup> Por razones de afluencia de turistas, se precisa considerar el levantamiento de información de los no residentes de la región (turistas) solo en temporada alta.

tanto de los aspectos socioeconómicos y demográficos como de los datos básicos de la actividad turística de los miembros del hogar, dando preferencia al jefe de hogar.

En aquellos casos en los que el informante seleccionado no dispone de toda la información necesaria en relación con alguno de los viajes que se han producido en el hogar durante el periodo de referencia, será necesario acudir a algún miembro del hogar que haya participado en el viaje.

### Periodo de referencia

El periodo de referencia puede marcar la diferencia al momento de tratar de atenuar el efecto olvido (o efecto telescopio) que todas las encuestas a hogares llevan inherente en su realización.

En este sentido, se sugiere escoger idealmente un periodo de referencia de seis meses anteriores al mes de recogida de información, de tal manera de recopilar información completa de viajes durante estos meses y que, al sumar el segundo periodo de levantamiento (segunda mitad del año), sea posible construir la ocurrencia de viaje de los residentes de la región en un año completo.

Sin embargo, de acuerdo con la disponibilidad presupuestaria regional, el mínimo exigible será considerar dos (2) periodos de referencia: enero y febrero; julio y agosto.

Por otra parte, el levantamiento de información de los turistas que visitan las viviendas particulares de la región se efectuará solo en temporada alta. Se hará referencia al ciclo de recogida, consiguiendo de esta forma una caracterización de los turistas para los meses de mayor demanda.

### Periodicidad

La periodicidad del estudio de demanda en viviendas particulares debiese medir el comportamiento de viaje de los residentes de la región durante todo el año o, al menos, por temporadas, razón por la que se establecen dos periodos al año. Por lo tanto, si el proyecto tuviese una duración de 36 meses, se deberá contemplar el levantamiento de cuatro (4) mediciones al menos.

### Niveles de estimación

Se refiere a los niveles sobre los cuales se obtendrán estimaciones con precisión aceptable (predefinida). El componente de viviendas particulares corresponde al total de turismo emisor y turismo interno realizado por las viviendas residentes en la región en particular. Además de todos los resultados asociados a la caracterización de las viviendas (hogares).

### Marco muestral

Para la selección de las unidades de primera etapa, el marco muestral a utilizar corresponde a un conjunto de unidades (manzana, secciones, sectores censales, etc.). La estratificación del marco dependerá de los lineamientos definidos para el estudio (por ejemplo: región – área).

En cuanto a las unidades de segunda etapa, se deberá utilizar el directorio actualizado de viviendas procedente del Censo de Viviendas y Población del INE, tal como se mencionó anteriormente.

La operatoria de trabajo que habría que seguir en la primera toma de recogida de la información en campo consiste en la utilización de un directorio actualizado de viviendas (empadronamiento de la manzana/sección), el cual permite una selección por parte de la dirección técnica del proyecto de las viviendas que van a ser parte de la muestra (objeto de encuesta).

Este modo de trabajo permite un control absoluto del grado de aleatoriedad que soporta la elección de viviendas.

## Tipo de muestreo

Considerando un muestreo probabilístico, el tamaño muestral dependerá del grado de desagregación de información que se quiera proporcionar y del nivel de precisión de dicha información medido, a partir del error muestral.

En cuanto a las unidades de muestreo, para la realización de la encuesta, se sugiere utilizar un muestreo multietápico de conglomerados con estratificación de las unidades de primera y segunda etapa. Las unidades de primera etapa serán los distritos en los que se pueda dividir administrativamente la región, mientras que las unidades de segunda etapa son las viviendas principales. Lo anterior dependerá de la conformación del nuevo marco muestral.

Por otro lado, y por razones evidentes de coherencia estadística, en el conjunto de las viviendas familiares se incluyen solamente las principales, habitadas todo el año o la mayor parte de este como residencias habituales o permanentes, excluyendo, por tanto, las segundas residencias de uso veraniego y de fines de semana.

Dentro de las viviendas objeto de encuesta, se investiga la actividad turística de todos los residentes habituales de las mismas, formen o no hogar.

Los tamaños muestrales deberán ser calculados en base a un error muestral absoluto igual o menos a un 5%. Idealmente, la variable de interés de gasto turístico, en caso de que no se cuente con dicha información, será calculada considerando varianza máxima.

## Tamaño muestral estimado

Con esta encuesta se intenta cubrir la actividad turística de los residentes en la totalidad del territorio regional, mediante una muestra de viviendas distribuidas de acuerdo con una tipología con criterios de estratificación precisos.

El tamaño de la muestra, por consiguiente, tiene que permitir la obtención de datos significativos a nivel regional, ya que las instituciones regionales y locales están interesadas en saber tanto el número de viajes que hacen como las características de estos. También debe dar a conocer el número de turistas que reciben en sus viviendas en los distintos meses del año, así como el comportamiento de estos.

# 03 | Capítulo 3 · Destinos turísticos

## Importancia de los destinos turísticos en un SITUR

Contar con información más desagregada resulta de gran utilidad a la hora de planificar, evaluar y realizar seguimiento de políticas tanto públicas como privadas, asociada a zonas específicas.

Si bien en los capítulos anteriores se ha enfatizado en que el requerimiento mínimo de la desagregación geográfica (representatividad) de los resultados debe ser a nivel de total regional, es posible – dependiendo de los recursos del proyecto– que los diseños muestrales lleguen a tener un nivel de estimación mayor. Para estos casos, la recomendación es lograr representatividad a nivel de destino turístico (en los componentes que sea factible realizarlo).

No obstante, existe la posibilidad de que en algunos casos particulares se llegue a una representatividad a nivel comunal, lo cual está, por un lado, asociado evidentemente a una mayor disponibilidad presupuestaria del proyecto y, por otro, sujeto a la factibilidad técnico-operativa de realizarlo.

### Definición del concepto destino turístico

El concepto de destino turístico se desprende de la definición realizada por la OMT de la siguiente manera: “Un destino turístico local es un espacio físico en el cual un turista está al menos una noche. Incluye productos turísticos, tales como servicios de apoyo, atracciones y recursos turísticos, que pueden ser consumidos en un recorrido de ida y vuelta el mismo día. Tiene fronteras físicas y administrativas que definen su gestión e imágenes y percepciones que definen su posicionamiento en el mercado. Los destinos locales incorporan varios agentes, entre los cuales se incluye la sociedad local, y pueden establecer redes que formen destinos mayores”<sup>13</sup> (OMT, 2003).

### Destinos turísticos en Chile

#### Destinos turísticos Sernatur - Subsecretaría de Turismo

Los destinos turísticos han sido definidos oficialmente mediante un trabajo en conjunto entre el Servicio Nacional del Turismo (SNT) y la Subsecretaría de Turismo (SST). El resultado de dicho trabajo culminó el año 2015 con el documento metodológico llamado Focalización Territorial Turística, del cual se desprenden las siguientes categorías para cada destino turístico:

- **Destino potencial:** corresponde a destinos cuyo ciclo de vida está en la etapa de exploración.
- **Destino emergente:** corresponde a destinos cuyo ciclo de vida está en la etapa de desarrollo.
- **Destino consolidado:** corresponde a destinos cuyo ciclo de vida está en la etapa de consolidación o estancamiento.

---

<sup>13</sup> WTO-Themis Publication (2003) “Destination Management”, Ted Quall nº 5, 1.

**Tabla 3. Destinos turísticos Sernatur – Subsecretaría de Turismo, según categoría y desagregación comunal**

Región	Destino turístico	Categoría	Comunas
Arica y Parinacota	Arica	Consolidado	Arica
	Codpa	Emergente	Arica Camarones Putre
	Putre-Parque Nacional Lauca	Emergente	General Lagos Putre
Tarapacá	Colchane	Potencial	Colchane
	Mamiña	Potencial	Pozo Almonte
	Pica	Consolidado	Pica
	Iquique	Consolidado	Pozo Almonte Iquique Alto Hospicio
Antofagasta	Calama-Alto El Loa	Emergente	Calama
	San Pedro de Atacama	Consolidado	San Pedro de Atacama Calama
	Antofagasta	Consolidado	Sierra Gorda María Elena Antofagasta
Atacama	Caldera-Parque Nacional Pan de Azúcar	Consolidado	Caldera Chañaral
	Valle de Copiapó	Consolidado	Copiapó Tierra Amarilla
	Valle del Huasco	Emergente	Vallenar Huasco Alto del Carmen Freirina
	Pingüino de Humboldt	Emergente	Freirina
Coquimbo	Punta de Choros	Emergente	La Higuera
	La Serena-Coquimbo	Consolidado	La Serena Coquimbo
	Ovalle-Parque Nacional Fray Jorge	Emergente	Ovalle Río Hurtado
	Monte Patria-Combarbalá	Potencial	Combarbalá Ovalle Monte Patria
	Valle del Elqui	Consolidado	Vicuña
	Litoral Los Vilos-Pichidanguí	Consolidado	Paiguano Los Vilos
	Rapa Nui	Consolidado	Rapa Nui
Valparaíso	Robinson Crusoe	Emergente	Juan Fernández
	Litoral norte-Papudo	Consolidado	Papudo Zapallar Puchuncaví Quintero
	Litoral Viña del Mar-Concón	Consolidado	Viña del Mar Concón
	Valparaíso	Consolidado	Valparaíso
	Valle del Aconcagua	Emergente	Calle Larga Rinconada San Felipe Los Andes San Esteban Putendo Santa María
	Portillo	Consolidado	Los Andes
	Olmué-La Campana	Consolidado	Olmué Hijuelas Limache Quillota
	Litoral Algarrobo y Santo Domingo	Consolidado	Algarrobo El Tabo El Quisco

(Continúa)

			Santo Domingo Cartagena San Antonio Casablanca
	Valle de Casablanca	Emergente	
Metropolitana de Santiago	Centros de montaña	Consolidado	Lo Barnechea Las Condes
	Santiago urbano	Consolidado	Providencia Santiago
	Cajón del Maipo	Consolidado	San José de Maipo
	Valle del Maipo	Emergente	Paine Isla de Maipo Buin Pirque
Libertador Gral. Bernardo O'Higgins	Matanzas-Navidad	Emergente	Navidad
	Pichilemu	Consolidado	Pichilemu Paredones
	Lago Rapel	Consolidado	La Estrella Las Cabras
	Valle de Colchagua	Consolidado	Santa Cruz Peralillo Palmilla Lolol
	Machalí	Emergente	Machalí
Maule	Chanco-Pelluhue	Potencial	Chanco Peyuhue
	Iloca-Vichuquén	Emergente	Curepto Licantén Vichuquén
	Constitución	Emergente	Curepto Constitución
	Achibueno	Potencial	Longaví Linares
	Colbún	Emergente	San Clemente Colbún
	Valle de Curicó	Emergente	Rauco Sagrada Familia Curicó Molina Río Claro Teno Romeral
	Radal Siete Tazas	Emergente	Río Claro Molina
	Vilches-Altos de Lircay	Potencial	San Clemente
	Cobquecura	Emergente	Cobquecura
Ñuble	Quillón	Emergente	Quillón Chillán Bulnes Coelemu Treguaco Ránquil Portezuelo
	San Fabián	Potencial	Coihueco San Fabián
	Valle Las Trancas	Consolidado	Pinto
	Concepción y alrededores	Consolidado	Concepción Tomé Penco Talcahuano San Pedro de la Paz Hualpén
	Lota	Emergente	San Pedro de la Paz Coronel Lota Arauco
Biobío	Lago Lanalhue	Consolidado	Cañete Contulmo
	Alto Biobío	Emergente	Alto Biobío
	Lago Lleulleu-Tirúa	Emergente	Tirúa
	Salto del Laja	Consolidado	Los Ángeles

(Continúa)

			Cabrero
			Yumbel
	Antuco	Potencial	Tucapel
			Antuco
La Araucanía	Nahuelbuta	Potencial	Angol
			Los Sauces
			Purén
			Lumaco
			Traiguén
			Carahue
	Araucanía costera	Emergente	Saavedra
			Teodoro Schmidt
	Temuco	Consolidado	Temuco
			Lonquimay
	Araucanía andina	Consolidado	Melipeuco
			Curacautín
			Vilcún
			Cunco
			Villarrica
			Pucón
	Araucanía lacustre	Consolidado	Cunco
			Curarrehue
Los Ríos	Valdivia-Corral	Consolidado	Valdivia
			Máfil
			Los Lagos
			Corral
	Mehuín-San José de La Mariquina	Emergente	Mariquina
			Panguipulli
	Panguipulli	Consolidado	Futrono
			Los Lagos
			Futrono
	Cuenca del Lago Ranco-Futrono	Consolidado	La Unión
			Paillaco
			Lago Ranco
Los Lagos	Mapu Lahual-Costa de Osorno	Potencial	San Juan de la Costa
			Río Negro
			Puyehue
	Osorno-Puyehue	Consolidado	Osorno
			Puerto Octay
			Puerto Varas
	Lago Llanquihue y Todos Los Santos	Consolidado	Llanquihue
			Puerto Octay
			Frutillar
	Puerto Montt	Consolidado	Puerto Montt
		Calbuco	
		Ancud	
		Quemchi	
		Dalcahue	
		Curaco de Vélez	
		Castro	
		Chonchi	
		Puqueldón	
		Quinchao	
		Quellén	
		Quellón	
	Carretera Austral, tramo Río Puelo-Caleta Gonzalo	Emergente	Cochamó
			Hualaihué
			Chaitén
	Carretera Austral, tramo Caleta Gonzalo-Futaleufú-PN Corcovado	Emergente	Chaitén
			Futaleufú
			Palena
Aysén del Gral. Carlos Ibáñez del Campo	Capitán Prats o de Los Glaciares	Emergente	Tortel
			O'Higgins
			Cochrane
	Aysén Patagonia Quelat	Emergente	Cisne
			Lago Verde
			Coyhaique
Coyhaique y Puerto Aysén	Consolidado	Río Ibáñez	
			Aysén
	Cuenca del Lago General Carrera	Consolidado	Río Ibáñez

(Continúa)

Magallanes y la Antártica Chilena	Puerto Edén	Potencial	Chile Chico Natales
	Parque Nacional Torres del Paine	Consolidado	Natales Torres del Paine
	Estrecho de Magallanes	Consolidado	Río Verde Laguna Blanca Punta Arenas
	Tierra del Fuego	Potencial	Porvenir Cabo de Hornos
	Antártica Isla Rey Jorge	Emergente	Timaukel Antártica
	Cabo de Hornos	Emergente	Cabo de Hornos

Fuente: Sernatur, Subsecretaría de Turismo.  
 Elaboración: Departamento de Estadísticas, Sernatur.

### Destinos turísticos de la Encuesta Mensual de Alojamiento Turístico (EMAT) del INE

A partir de la lista de destinos **turísticos definidos por SNT y SST, INE procedió a utilizarlos como línea base para la conformación de los destinos turísticos en la muestra de la EMAT**. Se evaluaron los destinos turísticos proporcionados por SNT, mediante la determinación de su participación relativa, tanto a nivel regional como nacional, a partir del Directorio 2016 de establecimientos de la EMAT. Se consideraron las siguientes variables:

- Número de establecimientos de alojamiento turístico.
- Capacidad ofrecida en unidades de alojamiento.

**Tabla 4. Destinos turísticos INE asociados a la Encuesta Mensual de Alojamiento Turístico (Metodología 2017)**

Región	Destino turístico	Comuna
Arica y Parinacota	Arica	Arica
	Camaroneros y Putre	Camaroneros Putre
Tarapacá	Iquique	Iquique
	Resto región	Huara Pica Pozo Almonte
Antofagasta	Antofagasta	Antofagasta
	Calama	Calama
	San Pedro de Atacama	San Pedro de Atacama
	Resto región	Mejillones Ollagüe Sierra Gorda Taltal Tocopilla
Atacama	Copiapó y Ojos del Salado	Copiapó Diego de Almagro
	Pan de Azúcar y Bahía Inglesa-Caldera	Tierra Amarilla Caldera Chañaral
	Valle del Huasco	Alto del Carmen Freirina Huasco Vallenar
	Resto región	Coquimbo La Serena Paihuano Vicuña
Coquimbo	La Serena y Coquimbo	Coquimbo La Serena
	Valle del Elqui	Paihuano Vicuña
	Resto región	Andacollo Canela Combarbalá Illapel La Higuera Los Vilos

(Continúa)

		Monte Patria
		Ovalle
		Río Hurtado
		Salamanca
Valparaíso	Valparaíso, Viña del Mar y Concón	Concón
		Valparaíso
		Viña del Mar
	Litoral norte	Papudo
		Puchuncaví
		Quintero
	Litoral de Los Poetas	Zapallar
		Algarrobo
		Cartagena
		Casablanca
		El Quisco
		El Tabo
		San Antonio
	Santo Domingo	
	Resto región	Cabildo
		Calera
		Calle Larga
		Isla de Pascua
		Juan Fernández
		La Cruz
		La Ligua
		Limache
		Llailay
		Los Andes
		Nogales
		Olmué
		Petorca
Putendo		
Quillota		
Quilpué		
Rinconada		
San Esteban		
San Felipe		
Metropolitana de Santiago	Santiago urbano	Villa Alemana
		Las Condes
		Lo Barnechea
		Santiago
		Providencia
	Resto región	Vitacura
		Buín
		Colina
		Conchalí
		Curacaví
		El Monte
		Estación Central
		Huechuraba
		Independencia
		Isla de Maipo
		La Cisterna
		La Florida
		La Pintana
		La Reina
		Macul
		Maipú
		Melipilla
		Nuñoa
		Padre Hurtado
		Peñaflor
		Peñalolén
		Pirque
Pudahuel		
Quinta Normal		
Recoleta		
Renca		
San Bernardo		
San Joaquín		

(Continúa)

		San José de Maipo San Miguel Tiltil			
Libertador Gral. Bernardo O'Higgins	Pichilemu y Paredones	Paredones Pichilemu			
	Valle de Colchagua	Chimbarongo Nancagua Palmilla Peralillo Pumanque San Fernando Santa Cruz			
		Rancagua y alrededores	Codegua Graneros Machalí Malloa Mostazal Rancagua Rengo Requínoa		
			San Vicente, Rapel y Navidad	Coltauco Las Cabras Litueche Marchihue Navidad Peumo San Vicente	
				Costa Maule	Chanco Constitución Curepto Licantén Pelluhue Vichuquén
					Talca y valle del río Maule
	Resto región				
		Ñuble			
			Quillón y alrededores		Bulnes Cobquecura Coelemu Quillón Treguaco

(Continúa)

Biobío	Concepción y alrededores	Yungay
		Concepción
		Coronel
		Hualqui
		Lota
	Saltos del Laja	San Pedro de la Paz
		Talcahuano
	Resto región	Cabrero
		Los Ángeles
		Yumbel
		Alto Biobío
		Antuco
		Arauco
		Cañete
		Chiguayante
		Contulmo
		Curanilahue
		Laja
		Lebu
Los Álamos		
Mulchén		
Nacimiento		
Negrete		
Penco		
San Rosendo		
Santa Bárbara		
Tirúa		
Tomé		
Tucapel		
La Araucanía	Araucanía lacustre	Curarrehue
	Temuco y alrededores	Pucón
		Villarrica
	Araucanía andina	Freire
		Temuco
		Cunco
		Curacautín
	Resto región	Lonquimay
		Melipeuco
		Vilcún
		Angol
		Carahue
		Collipulli
		Ercilla
		Gorbea
		Lautaro
		Loncoche
		Los Sauces
		Lumaco
Padre de las Casas		
Pitrufquén		
Purén		
Renaico		
Saavedra		
Toltén		
Traiguén		
Victoria		
Los Ríos	Valdivia y Corral	Corral
		Los Lagos
		Máfil
		Mariquina
	Siete Lagos	Valdivia
		Lanco
	Cuenca del Lago Ranco	Panguipulli
		Futroneo
		La Unión
		Lago Ranco
Los Lagos	Chiloé	Paillico
		Río Bueno
		Ancud
		Castro

(Continúa)

		Chonchi
		Curaco de Vélez
		Dalcahue
		Puqueldón
		Queilén
		Quellón
		Quemchi
	Quinchao	
	Lago Llanquihue y Todos Los Santos	Frutillar
	Llanquihue	
	Puerto Octay	
	Puerto Varas	
	Puerto Montt y alrededores	Calbuco
Mauilín		
Puerto Montt		
Chaitén		
Resto región	Cochamó	
Fresia		
Futaleufú		
Hualaihué		
Los Muermos		
Osorno		
Palena		
Puyehue		
Río Negro		
San Juan de la Costa		
San Pablo		
Aysén del Gral. Carlos Ibáñez del Campo	Aysén y Coyhaique	Aysén
	Coyhaique	
	Carretera Austral Norte	Cisnes
	Lago Verde	
	Chile Chico	
	Cochrane	
Carretera Austral Sur	O'Higgins	
Río Ibáñez		
Magallanes y la Antártica Chilena	Torres del Paine y Puerto Natales	Tortel
	Natales	
	Torres del Paine	
	Laguna Blanca	
	Punta Arenas	
	Río Verde	
	Resto región	Porvenir
	Primavera	
San Gregorio		
Timaukel		

Fuente: Metodología Encuesta Mensual de Alojamiento Turístico 2017, INE.  
 Elaboración: Departamento de Estadísticas, Sernatur.

### ¿Qué destinos turísticos utilizar?

Para desarrollar una iniciativa de SITUR, **se recomienda utilizar los destinos turísticos asociados a la EMAT**, principalmente debido a que:

- Los destinos EMAT consideran la totalidad de las comunas con oferta turística significativa. En muchos casos, los destinos de carácter potencial (destinos Sernatur-Subsecretaría de Turismo) no concentran una oferta turística lo suficientemente robusta para caracterizar componentes de oferta y demanda en EAT. En otros casos, corresponden a destinos de excursión –atractivos turísticos–, los cuales no conllevan en algunos casos a la pernoctación.
- Con los destinos EMAT (incluyendo los ‘Resto región’) se pueden construir los totales regionales, los cuales son críticos para estimar los resultados agregados (mínimo exigible de un SITUR).

- Algunas comunas se duplican en los destinos turísticos Sernatur-Subsecretaría de Turismo, debido a que la conformación de estos considera “una parte” de cada comuna, lo que en la metodología se llamó “polígonos” de los destinos turísticos.

No obstante, se reitera que –si la dirección regional tiene los recursos suficientes, exista la factibilidad técnico-operativa y la pertinencia del caso– se podrá eventualmente abrir nuevos destinos turísticos o bien llegar hasta una estimación comunal. Lo anterior, sin perder la representatividad a nivel de total regional (mínimo exigible).

## 04 | Capítulo 4 · Productos de difusión de un SITUR

Por un lado, el desarrollador (INE) debe entregar al mandante (Sernatur) diversos productos entregables a lo largo de la ejecución del proyecto SITUR, los cuales deben estar explicitados en los términos de referencia del convenio entre INE y Sernatur regional.

Asimismo, el mandante tiene como responsabilidad –entre otras funciones– difundir y publicar los resultados del estudio y dar valor agregado a los insumos (productos) que el desarrollador entregue.

A continuación, se detallan los productos mínimos a entregar por el desarrollador (INE) y los productos a difundir por el mandante (Sernatur).

### Productos entregables por el desarrollador (INE)

#### Formularios diagramados de las encuestas

Se deberá contar con el instrumento de medición (formulario) de cada componente del SITUR. A saber:

- Formularios de oferta: incluyendo los módulos en común y los anexos por ACT.
- Formularios de demanda en EAT: diferenciando los formularios según la temporada a medir.
- Formularios de demanda en viviendas particulares de uso principal: diferenciando los formularios según la temporada a medir.
- Formularios de flujo: diferenciando los formularios según la temporada a medir (si aplica).

Es preciso considerar como referencia los formularios contenidos en la sección de Anexos de la presente guía metodológica, el cual contiene las preguntas mínimas a incluir. Las direcciones regionales podrán incluir nuevas preguntas acordes a las necesidades propias de la región.

#### Manuales del encuestador

Asimismo, se solicita contar con el manual del encuestador para cada formulario, el cual tiene como objetivo entregar instrucciones, normas y procedimientos para la realización de actividades de campo de las encuestas aplicadas del SITUR. Lo anterior, a fin de disponer de un documento que sirva de marco de referencia y consulta para la correcta aplicación de las técnicas y los procedimientos.

El manual contiene los objetivos y los fundamentos metodológicos de la encuesta, así como los procedimientos, las normas, las definiciones, los conceptos y las instrucciones básicas. También incluye las técnicas necesarias para la recolección de información, las recomendaciones de carácter general para el encuestador y las instrucciones específicas para diligenciar los cuestionarios que deberán seguir tanto los encuestadores, supervisores y demás personal involucrado en el levantamiento de los datos.

## Informe técnico con la metodología muestral

Se deberá contar con informes asociados a la metodología muestral, según componentes y temporadas a levantar. Estos documentos deberán contar con al menos los siguientes apartados: introducción; antecedentes del diseño muestral (objetivos, población objetivo, unidad estadística y de información, periodo de referencia y periodicidad, nivel de estimación); diseño muestral (características del marco muestral, estimación y distribución del tamaño muestral, tamaños muestrales, distribución del tamaño muestral, precisión muestral y descripción del tamaño muestral); y anexos (si aplica).

### Cuadros estadísticos

Para cada uno de los levantamientos de información, se deberán procesar cuadros estadísticos (expandidos) de las respuestas asociadas a las temáticas o las preguntas más importantes del instrumento de medición, considerando los niveles de estimación del diseño muestral (representatividad). Dichos cuadros serán acordados previamente entre mandante y desarrollador.

### Bases de datos (BBDD) innominadas e indeterminadas de los levantamientos de información

Para cada uno de los levantamientos de información, se deberá contar con BBDD innominadas, indeterminadas y validadas de todas las preguntas de los formularios (incluyendo los factores de expansión). El formato de las BBDD deberá ser idealmente en SPSS o, en su defecto, en Excel.

### Diccionario de variables para cada BBDD

Anexada a cada BBDD, se deberá incluir un informe que contenga al menos lo siguiente: descriptor de las variables (variable, descripción de la variable, código, glosa del código); construcción de los principales indicadores (incluyendo el nombre de los indicadores, definición y fórmula de cálculo); idealmente la programación –en SPSS– para la construcción de los principales indicadores; etc.

### Informe operativo de los levantamientos de información

Para cada uno de los levantamientos de información, se deberá contar con un informe que contenga al menos la siguiente información: análisis descriptivo de las incidencias o resultados de campo (tasas de respuestas, tasas de cooperación, tasas de contacto y tasas de rechazo); principales problemas detectados en terreno; planes de contingencia ejecutados en terreno; entre otros.

### Informe descriptivo asociado a los resultados de cada estudio

Para cada uno de los levantamientos de información, se deberá contar con un informe que contenga al menos la siguiente información: resumen ejecutivo; análisis de los principales indicadores; notas metodológicas; conclusiones; entre otros.

## Productos de difusión y publicación por el mandante (Sernatur)

La difusión y la publicación de resultados es un componente muy importante del funcionamiento de los SITUR, tanto porque entregan herramientas a los decisores públicos y las empresas del sector turístico como también porque entrega la oportunidad de observar el estado del sector turístico, permitiendo detectar potencialidades y posibles mejoras para su crecimiento.

Una de las consideraciones más importantes, al momento de elaborar productos de difusión, es tomar en cuenta el público objetivo, principalmente, por dos motivos: el primero, por el tipo de lenguaje que se utilizará –más o menos técnico– y, en segundo lugar, por la selección apropiada de la información que se entregará.

A continuación, a modo de orientación, se entregarán directrices para cada uno de los productos de difusión propuestos, sin perjuicio de que los SITUR puedan diseñar nuevos e innovadores productos para difundir sus resultados, contribuyendo a la sostenibilidad del proyecto.

### Elaboración de documentos

#### Informes

Dentro de los informes podemos distinguir tres tipos principales: aquellos basados en cuestionarios de oferta, aquellos basados en cuestionarios de demanda y los basados en el cuestionario de flujo turístico, sin perjuicio de que estos puedan ser combinados, dependiendo de aquello que quiera ser reportado.

En la sección de anexos, encontrará el detalle de los datos que pueden ser reportados para oferta y demanda; no obstante, como estructura general de los informes, sería importante considerar los siguientes elementos:

- **Introducción/Antecedentes:** lo fundamental en esta sección es reportar las necesidades que cubre el informe y el contexto en que surge el estudio. Detallar el surgimiento del SITUR en cuestión.
- **Objetivos:** en esta sección es recomendable que se reporten los objetivos con los que se licitó el estudio.
- **Metodología:** en esta sección corresponde reportar el cómo se realizó el estudio, tanto aspectos del diseño de la muestra como de la ejecución del terreno. Idealmente, agregar las técnicas de recolección de datos y análisis de estos.
- **Resultados:** en esta sección corresponde reportar los resultados del análisis de datos. Encontrará más detalle en el anexo ‘Detalle de informes’.
- **Conclusiones y recomendaciones:** sobre el estudio realizado, es importante seleccionar las principales conclusiones y recoger recomendaciones que puedan aportar al sector público y privado, las que pueden ser sintetizadas en esta sección del informe.
- **Resumen ejecutivo:** los decisores públicos y privados –en general– son personas con un tiempo limitado. Por lo mismo, resulta fundamental el desarrollo de un resumen ejecutivo que concentre antecedentes, objetivos, principales resultados y principales conclusiones/recomendaciones.

## Barómetros

El barómetro turístico corresponde a una publicación –digital– regular cuyo objetivo es monitorear la actividad turística en el corto plazo, proveyendo a los actores del sector turístico información oportuna. El barómetro debe contemplar información acerca de la oferta y la demanda turística, así como del flujo turístico (si aplica).

La información incluida en los barómetros proviene de encuestas y recopilación de información de fuentes primarias y secundarias. Para su producción, es importante contar con el apoyo de los distintos actores del sector turístico regional, especialmente, porque el barómetro puede contribuir a la sostenibilidad de los SITUR a lo largo del tiempo.

Es importante recalcar que el barómetro es un documento corto, donde el ideal es contar con infografías y gráficos que faciliten el reporte de datos.

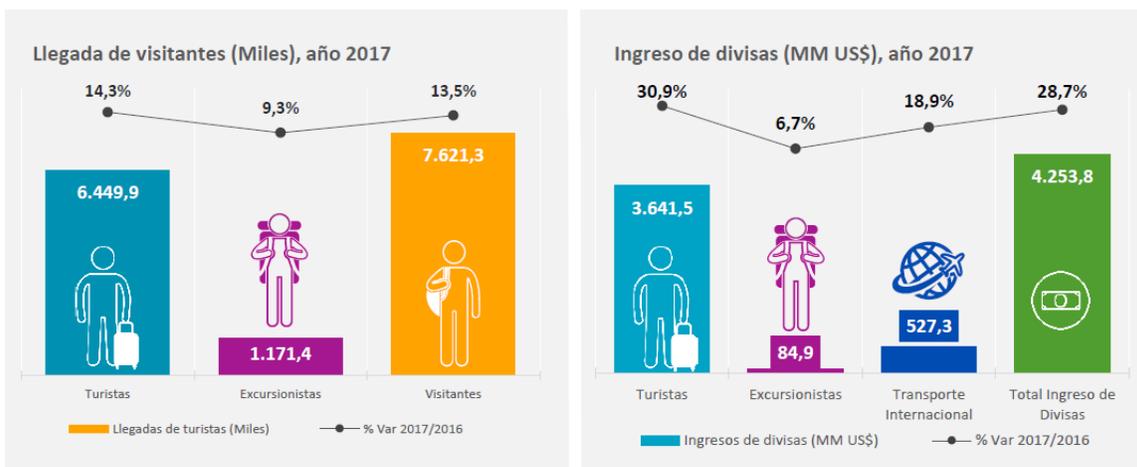
## Infografías

La infografía es una forma visual de presentar información, en la que intervienen descripciones, narraciones o interpretaciones presentadas de manera esquemática, resumiendo datos, a través de viñetas y gráficos, que son fáciles de asimilar.

Al elaborar una infografía, en primer lugar, se debe definir a quién está destinada la información, qué se quiere comunicar y qué información está disponible. Una vez elegidos los datos, se procede a los aspectos gráficos.

Ejemplo de una infografía:

CAPÍTULO  
**01** | Resumen de las principales cifras



La llegada de turistas a nivel mundial se incrementó en un **+6,8%** durante el 2017; **América del Sur** creció un **+8,4%**<sup>1</sup>, mientras que **Chile** lo hizo en un **+14,3%**, lo que significó en un ingreso de divisas por **US\$ 3.641,5 millones** un **+30,9%** más que el año 2016.

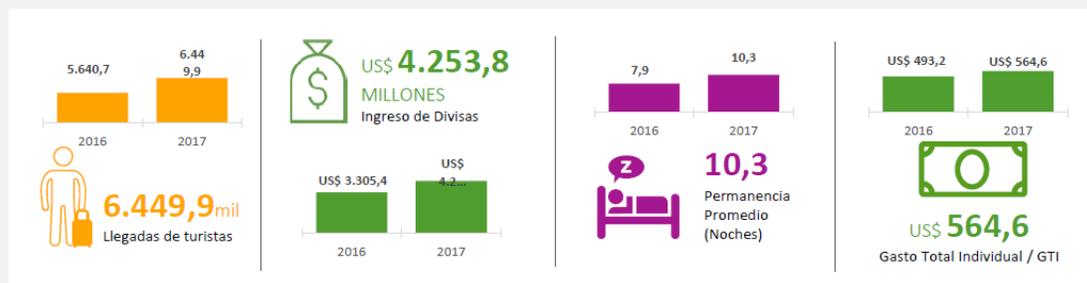


**Argentina**, es el principal mercado emisor con un total de **3.445,4 mil llegadas**. Los turistas de este mercado registraron una permanencia promedio de **5,3 noches** y un **GTI<sup>2</sup> US\$ 374,1**, generando un ingreso de divisas por **1.288,8 millones de dólares**.



Los ingresos por turismo internacional a **nivel global** alcanzan el **7%**<sup>3</sup> sobre el total de exportaciones de bienes y servicios, en el caso de **Chile** los ingresos por turismo receptivo representan el **5,4%**<sup>4</sup>.

► 2017/2016 cifras metodológicamente homologadas



Nota 1: Organización Mundial del Turismo (OMT). Cifras de Barómetro OMT- Vol.16, Marzo/Abril 2018.  
 Nota 2: GTI: Gasto Total Individual (US\$)  
 Nota 3: UNWTO Tourism Highlights 2018 Edition  
 Nota 4: Balanza de Pagos 2017 –Banco Central de Chile  
 Nota 5: Cifras 2016 recalculadas en función de las estructuras emanadas del año base 2017, por lo tanto no son comparables con publicaciones anteriores.  
 Nota 6: Las cifras de las variables: ingreso de divisas, GTI y GPD, están expresadas en dólares de cada año. Considerar esta información al revisar su variación porcentual.

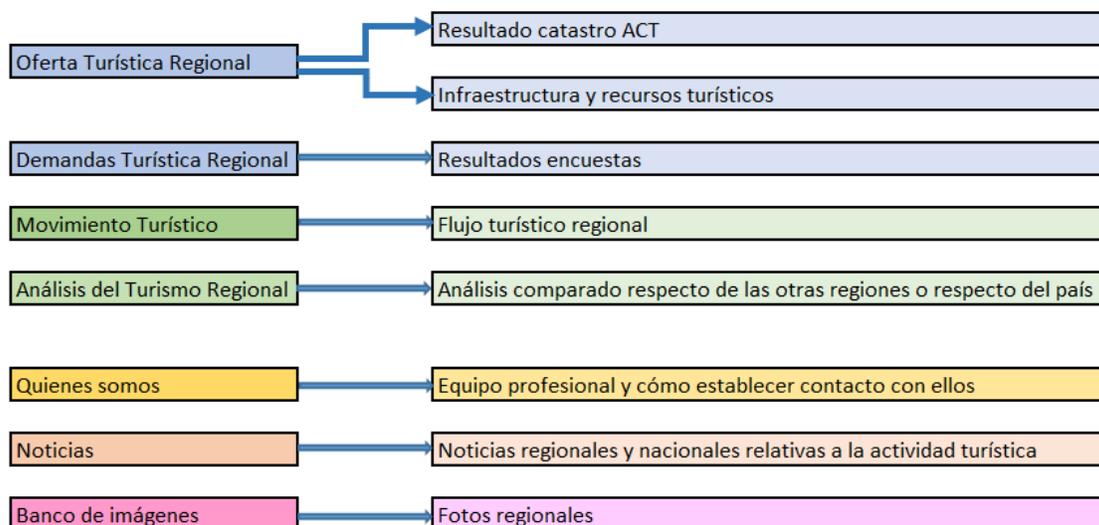
El sitio *web* es fundamental para la difusión del quehacer del SITUR, pues permite posicionar el SITUR como una fuente válida de información en relación a la actividad turística y visibilizar las distintas actividades que se realizan. Antes de comenzar con el diseño de la página, resulta indispensable tomar algunas decisiones estratégicas. A saber:

- ✓ Definir las secciones del sitio *web*. A modo de ejemplo:



- ✓ Escoger las páginas de internet a las cuales se podrá acceder desde el sitio web, tales como:
  - [www.sernatur.cl](http://www.sernatur.cl)
  - [www.subturismo.gob.cl](http://www.subturismo.gob.cl)
- ✓ Definir qué secciones deberán ser principales o destacadas.
- ✓ Definir el contenido de las secciones. Es importante incorporar una sección de informes, para que el público pueda disponer del trabajo del SITUR. De igual modo, una sección de estadísticas e indicadores regionales, que permita disponer de los datos de manera oportuna. Se sugieren también las secciones 'Quiénes somos', 'Contacto' y 'Noticias'.
- ✓ Definir usuarios y potenciales usuarios del sitio web.
- ✓ Benchmarking: revisar sitios similares para definir una idea de lo que se busca con el sitio.

Ejemplo:



El sitio web podrá constituir una herramienta fundamental para el ejercicio del SITUR y contribuir con su sostenibilidad a largo plazo.

### Difusión en los medios de comunicación

Como parte del posicionamiento del SITUR, resulta fundamental el posicionamiento en los medios de comunicación. Esto servirá –entre otros objetivos– para dar a conocer el trabajo del SITUR, como también hacer visible a los distintos actores del sector turístico regional la existencia del mismo.

Para esto, se deben elegir los canales por donde se comunicará la información, ya sean periódicos, portales *web* regionales o bien redes sociales, tales como Facebook o Twitter. Estos últimos, con un mínimo costo de mantención y de amplia difusión.

### Retroalimentación de contenidos

Como último aspecto, resulta recomendable que el SITUR reciba retroalimentación por parte de la audiencia de sus productos, es decir, recoger la opinión de los distintos actores involucrados del sector turístico respecto de informes, estadísticas, sitio *web* u otros que se emitan desde el SITUR, en especial las publicaciones. Esto permitirá mejorar los productos y, finalmente, contribuir a la sostenibilidad del SITUR a lo largo del tiempo.

Revisar en anexos la “Encuesta (genérica) de Satisfacción de Publicaciones”.

# 05 | ANEXOS

## Formularios genéricos de un SITUR (preliminares)

A continuación, se desprenden los siguientes formularios genéricos de un SITUR, los cuales sirven de insumo básico en la definición de los instrumentos de medición específicos de cada proyecto regional. Hay que considerar que esta información corresponde al *set* mínimo de preguntas a incluir en un SITUR, pudiendo las direcciones regionales incluir y adaptar preguntas acordes a su realidad local.

### Encuesta de Oferta Turística

El Servicio Nacional de Turismo (Sernatur) está realizando en conjunto al Instituto Nacional de Estadísticas (INE) una encuesta sobre la oferta turística de la región, cuyo propósito es estimar y caracterizar establecimientos de turismo en términos de equipamiento, aporte al empleo, inversión, medio ambiente (gestión del agua y residuos, protección de flora y fauna, medición de la huella de carbono, entre otros aspectos).

Solicitamos su colaboración respondiendo estas preguntas. Gracias, de antemano.

Identificación de la encuesta			
-			
Identificación de la empresa			
Razón social		RUT	
		-	
Nombre de fantasía		Representante legal	
Giro de la empresa		Número de establecimientos	
		Operando en la región:	Operando fuera de la región:
<b>Dirección comercial</b>			
Nombre de calle		Nº de calle	Comuna
			Región
Teléfono fijo	Celular	Correo electrónico	Sitio web
<b>Fecha de la entrevista</b>		<b>Hora de la entrevista</b>	
Día (DD)	Mes (MM)	Año (AAAA)	Hora de inicio
			Hora de término
			:
			:
<b>Reservado Supervisión</b>			
Encuestador(a)	R.U.T	-	Nombre y apellidos
Supervisor(a)	R.U.T	-	Nombre y apellidos
<b>Garantía de Confidencialidad</b>			
<p><i>Sernatur adhiere a lo establecido en La ley Orgánica N° 17.374 del Instituto Nacional de Estadísticas que determina lo siguiente en su Artículo 29: "El Instituto Nacional de Estadísticas, los Organismos Fiscales, Semifiscales y Empresas del Estado, y cada uno de sus respectivos funcionarios, no podrán divulgar los hechos que se refieren a las personas o entidades determinadas, de que se haya tomado conocimiento en el desempeño de sus actividades. El estricto mantenimiento de estas reservas constituye el "SECRETO ESTADÍSTICO". Su infracción por cualquier persona sujeta a esta obligación hará incurrir en el delito previsto por el artículo 247° del Código Penal.</i></p>			

SERNATUR REGIONAL, Dirección, Telefono, [www.sernatur.cl](http://www.sernatur.cl), Ciudad, Chile.

INE REGIONAL, Dirección, Telefono, Sitio Web, Ciudad, Chile.

**SECCIÓN 1. DATOS DE LA EMPRESA Y ESTABLECIMIENTO**

**Características de la empresa**

**1.1. Forma de propiedad**

1. Privada nacional
2. Privada extranjera
3. Privada mixta
4. Estatal
5. Otra, ¿cuál?

Conformación del capital. *Señale porcentaje*

- 1.2. Nacional
- 1.3. Extranjera

<b>1.1</b>	<b>1.1 Especifique</b>	<b>1.2 %</b>	<b>1.3 %</b>

**IDENTIFICACION DEL ESTABLECIMIENTO**

Nombre del establecimiento	Giro principal

**DIRECCIÓN COMERCIAL**

Nombre de calle		Nº de calle	Comuna	Región
Teléfono fijo	Celular	Correo electrónico	Sitio web	Año de funcionamiento

**Características del establecimiento**

**1.4. Tipo de establecimiento**

1. Casa Matriz
2. Sucursal
3. Otra, ¿cuál?

**1.5. En los últimos tres años, ¿su establecimiento tuvo algún financiamiento público Innova Chile de Corfo, Sercotec, Innova regional u otro?**

1. Sí, ¿cuál?
2. No

<b>1.4</b>	<b>1.4 Especifique</b>	<b>1.5</b>	<b>1.5 Especifique</b>

**IDENTIFICACION DEL ENTREVISTADO**

Nombre	Cargo	
Teléfono fijo	Celular	Correo electrónico

**Firma del entrevistado**

**SITUR REGIÓN DE XX**  
**Encuesta de Oferta Turística**

<b>SECCIÓN 2. EMPLEO Y TRABAJADORES</b>																									
Durante el año anterior ¿Cuántas personas trabajaron en el establecimiento según lo siguiente?	Enero		Febrero		Marzo		Abril		Mayo		Junio		Julio		Agosto		Septiembre		Octubre		Noviembre		Diciembre		
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	
A. Empleadores																									
B. Cuenta propia																									
C. Familiar o personal no remunerado																									
D. Asalariados con contrato indefinido																									
E. Asalariados con contrato a plazo fijo																									
F. Asalariados a honorarios (boleta)																									
G. Asalariados mediante acuerdo de palabra																									
H. Alumnos en práctica																									
M. Total (A+B+C+D+E+F+G+H)																									

**ENCUESTA DE OFERTA TURÍSTICA  
ANEXO ACTIVIDADES DE  
ALOJAMIENTO TURÍSTICO**

**SECCIÓN 2. EMPLEO Y TRABAJADORES**

<p><b>2.4.</b> ¿Cuántos de estos trabajadores dominan el idioma inglés? <i>Señale total de personas en cada nivel</i></p>		<p><b>2.7.</b> ¿Cuántos de estos trabajadores pertenecen a alguna etnia indígena (por ejemplo: mapuche, aymara, quechua, rapa nui, etc.)?</p>	
<p><b>2.5.</b> ¿Cuántos de estos trabajadores dominan algún otro idioma, distinto al inglés? Si señala 0 → Pase a <b>2.7</b></p>		<p><b>2.8.</b> Durante el año anterior, ¿realizó capacitaciones para sus trabajadores?</p> <p>1. Sí 2. No</p>	
<p><b>2.6.</b> ¿Cuáles son estos otros idiomas?</p>			
<p><b>2.4</b></p>			
Básico	Intermedio	Avanzado	
			<b>2.5</b>
		<b>2.6</b>	
		<b>2.7</b>	<b>2.8</b>

**SECCIÓN 3. FUNCIONAMIENTO**

<p><b>3.1.</b> Durante el año anterior, ¿cuáles fueron los meses de funcionamiento del establecimiento? <i>Marque con una X</i></p>		<p><b>3.3.</b> Aparte de su actividad principal, ¿el establecimiento funcionó o dio algún tipo de servicio relacionado a otras actividades del turismo durante el año anterior? <i>No incluya su actividad principal. Marque con una X.</i></p>	
<p><b>3.2.</b> ¿Cuáles corresponden a temporada alta y baja? <i>Marque con una X</i></p>			
		<b>3.2 Temporada</b>	
<b>Mes</b>	<b>3.1</b>	Alta	Baja
Enero			
Febrero			
Marzo			
Abril			
Mayo			
Junio			
Julio			
Agosto			
Septiembre			
Octubre			
Noviembre			
Diciembre			
		<b>Actividad</b>	<b>3.3</b>
		Alojamiento turístico	
		Restaurantes y similares	
		Operador turístico	
		Agencias de viaje	
		Arriendo de vehículos	
		Transporte terrestre	
		Transporte aéreo	
		Transporte marítimo	
		Transporte vía férrea	
		Otra, ¿cuál?	

## ENCUESTA DE OFERTA TURÍSTICA ANEXO ACTIVIDADES DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO

### SECCIÓN 4. INVERSIÓN

Señale la cantidad de proyectos de inversión turística que realizó o espera realizar en cada periodo, según tipo de inversión.

**IMPORTANTE:**

En el caso de que un proyecto se extienda a dos años calendarios, asigne 1 en el casillero de "número de proyectos" de cada año.  
Y en el casillero "Monto total (en pesos)" estime la proporción gastada y por gastar en cada año, según corresponda.

Tipo de Inversión		Ejecutados el año anterior		En ejecución presente año	
		Cantidad de proyectos	Monto total (en pesos)	Cantidad de proyectos	Monto total (en pesos)
4.1	Terrenos				
4.2	Edificios, construcciones e instalaciones (incluir obras en construcción y remodelaciones)				
4.3	Vehículos y materiales rodantes				
4.4	Maquinarias y equipos (incluye equipos computacionales)				
4.5	Muebles y útiles (vajilla, mantelería, ropa de cama y similares)				
4.6	Software (activos fijos e intangibles)				
4.7	Otras, (Puesta en marcha trámites legales, capacitación inicial, etc.)				
4.8	<b>Total</b>				

### SECCIÓN 5. MEDIO AMBIENTE

Durante el año anterior, ¿su establecimiento utilizó algunas de las siguientes iniciativas medioambientales?

1. Sí
2. No

Tipo de Inversión		
5.1	Conservación de la biodiversidad (Protección de la flora y fauna nativa. Distribución de material de difusión que contribuyen a la conservación Ej: alto al dydimo)	
5.2	Ahorro energético (uso de paneles solares, ampolletas eficientes, uso eficiente de aire acondicionado, entre otros)	
5.3	Clasificación de residuos sólidos (contenedores para residuos orgánicos e inorgánicos)	
5.4	Gestión de residuos sólidos (recolección, transporte, procesamiento o tratamiento, reciclaje o disposición de material de desecho)	
5.5	Uso eficiente del agua (dispositivos en ducha, inodoros, piscinas. Uso de sistemas de riego, reutilización de aguas servidas, entre otros)	
5.6	Medición huella de carbono	
5.7	Otro, ¿cuál?	Especificar:

## ENCUESTA DE OFERTA TURÍSTICA ANEXO ACTIVIDADES DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO

### SECCIÓN 6. TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC'S)

6.1. Durante el año anterior, ¿qué tipo de conexión a internet utilizó su establecimiento? *Respuesta múltiple. Marque con una X.*

6.2. Durante el año anterior, ¿para qué actividades del establecimiento usó internet? *Respuesta múltiple. Marque con una X.*

Tipo de conexión		→ Pase a la <b>Sección 7</b>	Actividades	
Wifi			Disponer de conexión a internet para sus clientes	
Banda Ancha			Recibir productos, bienes y servicios en línea	
Móvil			Comprar bienes y servicios para el establecimiento	
Otro, Especificar			Obtener información de bienes y servicios	
Ninguno			Reserva en línea	
			Venta en línea	
		Otros, ¿cuál?		
		Especificar:		

## ENCUESTA DE OFERTA TURÍSTICA ANEXO ACTIVIDADES DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO

<b>SECCIÓN 7. ANEXO ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO</b>					
<p><b>7.1.</b> Actualmente, ¿cuál es la clasificación del establecimiento de alojamiento turístico?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Hotel</li> <li>2. Hotel boutique</li> <li>3. Apart-hotel</li> <li>4. Bed &amp; Breakfast o alojamiento familiar</li> <li>5. Cabañas</li> <li>6. Camping o recinto de campamento</li> <li>7. Centro de turismo de naturaleza o lodge</li> <li>8. Complejo turístico o resort</li> <li>9. Departamentos turísticos y/o ejecutivos</li> <li>10. Hacienda o estancias</li> <li>11. Hostal</li> <li>12. Hostel, albergue o refugio</li> <li>13. Hostería</li> <li>14. Residencial</li> <li>15. Terma</li> <li>16. Otro ¿Cuál?</li> </ol> <p><small><i>Nota: Las clases se basaron en la norma chilena de clasificación, calificación y terminología de los establecimientos de alojamiento turístico, año 2013. Nch2760.2013.12.26, tercera edición.</i></small></p>	<p><b>7.2.</b> ¿Este establecimiento de alojamiento pertenece a alguna institución como caja de compensación, banco u otro?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sí</li> <li>2. No → Pase a <b>7.4</b></li> </ol> <p><b>7.3.</b> ¿Cuál es el nombre de la institución?</p> <p><b>7.4.</b> ¿Su establecimiento contó con patente DE TURISMO otorgada por municipalidad?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sí</li> <li>2. No</li> </ol> <p><b>7.5.</b> ¿Se encuentra registrado en el Servicio Nacional de Turismo?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sí</li> <li>2. No</li> </ol>				
<b>7.1</b>	<b>7.1</b> Especificar	<b>7.2</b>	<b>7.3</b>	<b>7.4</b>	<b>7.5</b>

## ENCUESTA DE OFERTA TURÍSTICA ANEXO ACTIVIDADES DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO

<b>7.6.</b> Durante el año anterior, ¿cuántas unidades de alojamiento tuvo su establecimiento?		<b>7.7.</b> Durante el año anterior, ¿Cuál fue la capacidad máxima de pasajeros que puedo albergar su establecimiento durante una noche (plazas)?	
<b>Tipo</b>	<b>7.6</b>	<b>Tipo</b>	<b>7.7</b>
N° Habitaciones		Capacidad máxima de pasajeros en una noche (plazas)	
N° Departamentos			
N° Cabañas			
N° Sitios de Camping			
N° Otra, ¿Cuál?			
Especificar			

Durante el año anterior, ¿cuál fue el movimiento mensual que tuvo su establecimiento?							
<b>7.8.</b> Número de llegadas según procedencia							
<b>7.9.</b> Número de pernoctaciones según procedencia							
<b>7.10.</b> Número de unidades de alojamiento ocupadas							
<b>7.11.</b> Unidades de alojamiento disponibles							
<b>7.12.</b> Días de funcionamiento							
Mes	7.8 Llegadas		7.9 Pernoctaciones		7.10 Unidades de alojamiento ocupadas	7.11 Unidades de alojamiento disponible	7.12 Días de funcionamiento
	Extranjeros	Chilenos	Extranjeros	Chilenos			
Enero							
Febrero							
Marzo							
Abril							
Mayo							
Junio							
Julio							
Agosto							
Septiembre							
Octubre							
Noviembre							
Diciembre							

**ENCUESTA DE OFERTA TURÍSTICA  
ANEXO ACTIVIDADES DE  
ALOJAMIENTO TURÍSTICO**

**7.13.** Durante el año anterior, ¿cuáles fueron las instalaciones con las que contó el establecimiento? *Señale cantidad*

Instalaciones	7.13	Instalaciones	7.13
Cafetería		Sala de reuniones	
Comedor/Restaurante		Capacidad total en número de sillas	
Bar		Utilización mensual en número de días	
Centro de negocios o bussiness center		Instalaciones deportivas y recreativas	
Custodia de valores		Gimnasio	
Guardería infantil		Piscina	
Juegos infantiles		Spa	
Lavandería		Instalaciones termales (piscina, pozón termal)	
		Instalaciones para discapacitados físicos o visuales	

**ENCUESTA DE OFERTA TURÍSTICA  
ANEXO ACTIVIDADES DE  
AGENCIA DE VIAJES**

**SECCIÓN 7. ANEXO AGENCIA DE VIAJES**

**7.14.** Durante el año anterior, ¿a cuántos turistas les prestó servicios?  
*Señale cantidad según procedencia*

**7.15.** ¿Cuál fue la procedencia de los turistas a los que les prestó sus servicios durante el año anterior? *Señale cantidad de turistas*

Mes	7.1 Turistas		Procedencia	7.2 Turistas
	Extranjeros	Chilenos		
Enero			Del mismo destino o región	
Febrero			Otras regiones de Chile	
Marzo			Países fronterizos	
Abril			Resto de América	
Mayo			Europa	
Junio			Asia	
Julio			África	
Agosto			Oceanía	
Septiembre				
Octubre				
Noviembre				
Diciembre				

Nombre los tres destinos turísticos más solicitados durante el año anterior según orden de importancia, donde 1 es el más importante y 3 el menos importante.

**7.16.** Tres destinos más importantes **dentro de la región**

**7.17.** Tres destinos más importantes **dentro del país y fuera de la región**

**7.18.** Tres destinos más importantes **fuera del país**

Destino	<b>7.3 Dentro de la región</b>
1	
2	
3	
Destino	<b>7.4 Dentro del país y fuera de la región</b>
1	
2	
3	
Destino	<b>7.5 Fuera del país</b>
1	
2	
3	

Durante el año anterior, ¿cuáles fueron las formas de turismo comercializadas por su establecimiento? Señale según orden de importancia, donde 1 es el más importante y 3 el menos importante.

*Si alguno de éstos no se comercializa, coloque 0.*

Formas		Orden
<b>7.6 Turismo Receptivo</b>	Corresponde a las actividades turísticas realizadas en el territorio nacional por viajeros no residentes en Chile.	
<b>7.7 Turismo Emisivo</b>	Corresponde a las actividades turísticas realizadas por viajeros residentes en Chile, hacia otros países.	
<b>7.8 Turismo Interno</b>	Corresponde a las actividades turísticas asociadas a los residentes chilenos que viajan a otros lugares dentro del mismo país.	

**ENCUESTA DE OFERTA TURÍSTICA  
ANEXO ACTIVIDADES DE  
AGENCIA DE VIAJES**

<p><b>7.9.</b> Durante el año anterior, ¿cuántos vehículos utilizó para la atención de turistas y/o pasajeros? <i>Indique cantidad según el tipo de tenencia.</i></p> <p><b>7.10.</b> Durante el año anterior, ¿qué tipo de servicio otorgó a los turistas y/o pasajeros? <i>Marque con una X</i></p>		<p><b>7.11.</b> Durante el año anterior, ¿cuáles fueron los tipos de turismo que comercializó su establecimiento? <i>Marque con una X</i></p>					
7.9 Vehículo		7.10 Tipo de servicio		7.11 Tipos de turismo			
Vehículo propio		Arriendo de vehículo sin chofer		Cultural (p.ej. histórico, etc.)	Descanso (p. ejemplo: Sol y playa, etc.)	Étnico	
Vehículo arrendado a terceros		Arriendo de vehículo con chofer		Deportivo	Intereses especiales	Juvenil	
				Rural	Naturaleza	Religioso	
				Gastronómico	Negocios, congresos y seminarios	Termal	
				Agroturismo (p. ej. Ruta del vino, etc.)	Ríos y canales	Urbano (p. ej. compras, etc.)	
				Ecoturismo	Científico	Aventura	
				Cruceros	Salud	Otros, ¿cuál?	

**SECCIÓN 7. ANEXO OPERADOR TURÍSTICO**

Durante el año anterior, ¿cuántas empresas (turísticas y otras) atendió como operador turístico?

7.1. Empresas

7.2. Otros clientes (Personas naturales)

7.3. ¿Cuál es la procedencia de las empresas que le prestó sus servicios durante el año anterior? *Señale cantidad de empresas*

Mes	7.1 Empresas	7.2 Personas naturales		Procedencia	7.3 Empresas
		Extranjeros	Chilenos		
Enero				Chile	
Febrero				Países fronterizos	
Marzo				Resto de América	
Abril				Europa	
Mayo				Asia	
Junio				África	
Julio				Oceanía	
Agosto					
Septiembre					
Octubre					
Noviembre					
Diciembre					

Nombre los tres destinos turísticos más solicitados durante el año anterior según orden de importancia, donde 1 es el más importante y 3 el menos importante.

**7.4.** Tres destinos más importantes **dentro de la región**

**7.5.** Tres destinos más importantes **dentro del país y fuera de la región**

**7.6.** Tres destinos más importantes **fuera del país**

Destino	<b>7.4</b> Dentro de la región
1	
2	
3	
Destino	<b>7.5</b> Dentro del país y fuera de la región
1	
2	
3	
Destino	<b>7.6</b> Fuera del país
1	
2	
3	

Durante el año anterior, ¿cuáles fueron las formas de turismo comercializadas por su establecimiento? Señale según orden de importancia, donde 1 es el más importante y 3 el menos importante.

*Si alguno de éstos no se comercializa, coloque 0.*

Formas		Orden
<b>7.7</b> Turismo Receptivo	Corresponde a las actividades turísticas realizadas en el territorio nacional por viajeros no residentes en Chile.	
<b>7.8</b> Turismo Emisivo	Corresponde a las actividades turísticas realizadas por viajeros residentes en Chile, hacia otros países.	
<b>7.9</b> Turismo Interno	Corresponde a las actividades turísticas asociadas a los residentes chilenos que viajan a otros lugares dentro del mismo país.	

**SECCIÓN 7. ANEXO ACTIVIDADES DE GUÍAS DE TURISMO**

**7.19.** Durante el año anterior, ¿cuál fue su especialidad como guía de turismo? *Marque con una X*

**7.2.** Durante el año anterior, ¿contó con certificación Q en el Registro Nacional de Sernatur?  
1. Sí  
2. No

Especialidad	7.1	7.2
Guía general		
Guía de sitio		
Guías especializados (Turismo aventura)		
Guía local		

**7.3.** Durante el año anterior, ¿cuántos turistas atendió?

**7.4.** ¿Cuál fue la procedencia de los turistas?  
*Señale cantidad de turistas*

Mes	7.3 Turistas		Procedencia	7.4 Turistas
	Extranjeros	Chilenos		
Enero			Del mismo destino o región	
Febrero			Otras regiones de Chile	
Marzo			Países fronterizos	
Abril			Resto de América	
Mayo			Europa	
Junio			Asia	
Julio			África	
Agosto			Oceanía	
Septiembre				
Octubre				
Noviembre				
Diciembre				

**ENCUESTA DE OFERTA TURÍSTICA  
ANEXO ACTIVIDADES DE  
PROVISIÓN DE ALIMENTOS Y BEBIDAS**

SECCIÓN 7. ANEXO PROVISIÓN DE ALIMENTACIÓN Y BEBIDAS													
<p><b>7.20.</b> Actualmente, ¿cuál es el tipo de establecimiento de alimentación y similares?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Restaurante</li> <li>2. Cafetería/ Salones de té</li> <li>3. Gelatería</li> <li>4. Pastelería</li> <li>5. Picada y cocinerías</li> <li>6. Comida rápida</li> <li>7. Pizzería</li> <li>8. Fuente de soda</li> <li>9. Bar</li> </ol> <p><b>7.21.</b> Durante el año anterior, ¿cuál fue la capacidad máxima en sillas que tuvo el establecimiento para atender a clientes?</p>		<p><b>7.22.</b> Durante el año anterior, ¿cuántos metros cuadrados tuvo destinado para el público en su establecimiento? (Incluya salas de espera y baños para público)</p> <p>Durante el año anterior, ¿cuál fue el promedio diario de clientes que atendió en su establecimiento?</p> <p><b>7.23.</b> Domingo a jueves. <i>Para obtener el promedio diario de domingo a jueves, realizar sumatoria diaria dividido por 5 (días)</i></p> <p><b>7.24.</b> Viernes y sábado. <i>Para obtener el promedio diario de viernes y sábado, realizar sumatoria diaria dividido por 2 (días)</i></p>				<p><b>7.25.</b> Durante el año anterior, ¿cuáles fueron las formas utilizadas para entregar sus servicios? <i>Marque con una X.</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. A la carta</li> <li>2. Buffet (tenedor libre)</li> <li>3. Comida al paso (comida rápida)</li> <li>4. Comida por kilo</li> <li>5. Menú</li> <li>6. Comida típica chilena</li> <li>7. Otro, ¿cuál?</li> </ol> <p><b>7.26.</b> ¿Su establecimiento contó con patente DE TURISMO otorgada por municipalidad?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Sí</li> <li>4. No</li> </ol>							
													<b>7.6</b>
<b>7.1</b>	<b>7.2</b>	<b>7.3</b>	<b>7.4</b>	<b>7.5</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>7.7</b>	

## ENCUESTA DE OFERTA TURÍSTICA ANEXO ACTIVIDADES DE TRANSPORTE DE PASAJEROS POR CARRETERA

### SECCIÓN 7. ANEXO TRANSPORTE DE PASAJEROS POR CARRETERA

**7.1.** Durante el año anterior, ¿con cuántos vehículos dispuso su empresa? *Señale cantidad según tipo*

**7.2.** Durante el año anterior, ¿qué cobertura ofreció empresa? *Marque con X*

**7.3.** Durante el año anterior, ¿con qué tipo de terminal contó? *Marque con X*

Tipo de vehículo	7.1	Cobertura	7.2	Tipo de terminal	7.3
Buses transporte de pasajeros		Interprovincial (dentro de la misma región)		Cuenta con un terminal propio	
Buses turísticos (con recorrido establecido y/o guía de turismo)		Interregional (dentro del país)		Es un terminal común (lo comparte con otras líneas)	
Buses al aeropuerto		Internacional		Otro, ¿cuál?	
Taxis y radiotaxis al aeropuerto				Especificar	

Durante el año anterior, ¿cuántos pasajes vendió mensualmente en su empresa desde y hacia la región?

**7.4.** Número de pasajes de ida

*Contemplar los pasajes vendidos desde cualquier lugar de Chile hacia la región.*

**7.5.** Número de pasajes de vuelta

*Contemplar los pasajes vendidos desde la región hacia cualquier lugar de Chile.*

**7.6.** Total de pasajes

Mes	7.4 Ida	7.5 Vuelta	7.6 Total
Enero			
Febrero			
Marzo			
Abril			
Mayo			
Junio			
Julio			
Agosto			
Septiembre			
Octubre			
Noviembre			
Diciembre			

## ENCUESTA DE OFERTA TURÍSTICA ANEXO ACTIVIDADES DE TRANSPORTE AÉREO DE PASAJEROS

### SECCIÓN 7. ANEXO TRANSPORTE AEREO DE PASAJEROS

**7.1.** Durante el año anterior, ¿con cuántos de terminales dispone su empresa? *Señale cantidad según tipo*

**7.2.** Durante el año anterior, ¿qué tipo de servicio otorgó a los turistas y/o pasajeros? *Marque con X*

**7.3.** Durante el año anterior, ¿qué cobertura ofreció su compañía? *Marque con X*

Tipo de terminal	7.1	Tipo de servicio	7.2	Cobertura	7.3
Aeropuerto		Viajes regulares		Interprovincial (dentro de la misma región)	
Aeródromos públicos		Viajes esporádicos particulares		Interregional (dentro del país)	
Aeródromos privados de uso turístico		Otro, ¿cuál?		Internacional	
Otro, ¿cuál?		<b>Especifique</b>			
<b>Especifique</b>					

Durante el año anterior, ¿cuántos pasajes vendió mensualmente en su empresa desde y hacia la región?

**7.4.** Número de pasajes de ida

*Contemplar los pasajes vendidos desde cualquier lugar de Chile hacia la región.*

**7.5.** Número de pasajes de vuelta

*Contemplar los pasajes vendidos desde la región hacia cualquier lugar de Chile.*

**7.6.** Total de pasajes

Mes	7.4 Ida	7.5 Vuelta	7.6 Total
Enero			
Febrero			
Marzo			
Abril			
Mayo			
Junio			
Julio			
Agosto			
Septiembre			
Octubre			
Noviembre			
Diciembre			

## ENCUESTA DE OFERTA TURÍSTICA ANEXO ACTIVIDADES DE TRANSPORTE DE PASAJEROS POR AGUA

### SECCIÓN 7. ANEXO TRANSPORTE DE PASAJEROS POR AGUA

**7.1.** Durante el año anterior, ¿con cuántas embarcaciones dispuso su empresa? *Señale cantidad según tipo*

**7.2.** Durante el año anterior, ¿con qué tipo de embarcadero contó? *Marque con X*

**7.3.** Durante el año anterior, ¿qué cobertura ofreció empresa? *Marque con X*

Tipo de embarcación	7.1	Tipo de embarcadero	7.2	Cobertura	7.3
Lancha		Embarcadero propio		Interprovincial (circuitos dentro de la misma región)	
Bote		Embarcadero común (lo comparte con otras líneas)		Interregional (transporte de pasajeros dentro del país)	
Transbordador		Puerto		Internacional (transporte de pasajeros fuera del país)	
Barco		Otro, ¿cuál?			
Motonave		Especificar			
Catamarán					
Yate					
Velero					
Otro, ¿cuál?					
Especificar					

## ENCUESTA DE OFERTA TURÍSTICA ANEXO ACTIVIDADES DE TRANSPORTE DE PASAJEROS POR AGUA

Durante el año anterior, ¿cuántos pasajes vendió mensualmente en su empresa desde y hacia la región?

**7.4.** Número de pasajes de ida.

*Contemplar los pasajes vendidos desde cualquier lugar de Chile hacia la región.*

**7.5.** Número de pasajes de vuelta.

*Contemplar los pasajes vendidos desde la región hacia cualquier lugar de Chile.*

**7.6.** Total de pasajes

Mes	7.4 Ida	7.5 Vuelta	7.6 Total
Enero			
Febrero			
Marzo			
Abril			
Mayo			
Junio			
Julio			
Agosto			
Septiembre			
Octubre			
Noviembre			
Diciembre			

**SECCIÓN 7. ANEXO TRANSPORTE DE PASAJEROS POR FERROCARRIL**

**7.7.** Durante el año anterior, ¿con cuántos trenes dispuso su empresa? *Señale cantidad según tipo*

**7.8.** Durante el año anterior, ¿qué cobertura ofreció su empresa? *Marque con X*

Tipo de tren	7.1	Cobertura	7.2
Trenes para el transporte de pasajeros		Primera Zona (Valparaíso - Santiago)	
Trenes turísticos (con recorrido establecido y/o guía de turismo)		Segunda Zona o Red Sur (Santiago - Puerto Montt)	
Trenes para el transporte de pasajeros a países vecinos		Red internacional	
		Otra, ¿cuál?	
		<b>Especificar</b>	

Durante el año anterior, ¿cuántos pasajes vendió mensualmente en su empresa desde y hacia la región?

**7.1.** Número de pasajes de ida.

*Contemplar los pasajes vendidos desde cualquier lugar de Chile hacia la región.*

**7.2.** Número de pasajes de vuelta.

*Contemplar los pasajes vendidos desde la región hacia cualquier lugar de Chile.*

**7.3.** Total de pasajes

Mes	7.4 Ida	7.5 Vuelta	7.6 Total
Enero			
Febrero			
Marzo			
Abril			
Mayo			
Junio			
Julio			
Agosto			
Septiembre			
Octubre			
Noviembre			
Diciembre			

## ENCUESTA DE OFERTA TURÍSTICA ANEXO ACTIVIDADES DE ALQUILER DE EQUIPOS DE TRANSPORTE

<b>SECCIÓN 7. ANEXO ALQUILER DE EQUIPOS DE TRANSPORTE</b>																
Durante el año anterior, ¿cuántas empresas (turísticas y otras) atendió?			<b>7.3.</b> Durante el año anterior, ¿qué tipo de cliente atendió su establecimiento? <i>Marque con una X</i>													
<b>7.1.</b> Empresas			<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 80%;">Tipo de cliente</th> <th style="width: 20%;">7.3</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Personas naturales</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Empresas mineras, forestales u otros con convenios fijos</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Otro tipo de empresa como bancos, agencias de viaje, etc.</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Otra, ¿cuál?</td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="2"><b>Especificar</b></td> </tr> </tbody> </table>		Tipo de cliente	7.3	Personas naturales		Empresas mineras, forestales u otros con convenios fijos		Otro tipo de empresa como bancos, agencias de viaje, etc.		Otra, ¿cuál?		<b>Especificar</b>	
Tipo de cliente	7.3															
Personas naturales																
Empresas mineras, forestales u otros con convenios fijos																
Otro tipo de empresa como bancos, agencias de viaje, etc.																
Otra, ¿cuál?																
<b>Especificar</b>																
<b>7.2.</b> Otros clientes (Personas naturales)																
Mes	7.1 Empresas	7.2 Personas naturales														
		Extranjeros			Chilenos											
Enero																
Febrero																
Marzo																
Abril																
Mayo																
Junio																
Julio																
Agosto																
Septiembre																
Octubre																
Noviembre																
Diciembre																

<b>7.4.</b> Durante el año anterior, ¿con cuántos vehículos contaba para arriendo? <i>Indique cantidad según el tipo de vehículo.</i>				<b>7.6.</b> Durante el año anterior, ¿qué porcentaje de los vehículos fueron arrendados a empresas mineras, forestales u otro similar? <i>Señale %</i>					
<b>7.5.</b> ¿Qué porcentaje de arriendo anual tuvo por tipo? <i>Señale %</i>									
Tipo de vehículo	7.4	7.5	Tipo de vehículo	7.4	7.5	Tipo de vehículo	7.4	7.5	7.6
Autos compactos (city car)			Todo terreno 4x2			Furgones			
Autos convencionales (sedán)			Todo terreno 4x4			Minibuses			
Autos deportivos (2 asientos)			Camioneta 4x2			Autobuses			
Autos familiares (hatchback)			Camioneta 4x4			Otro, ¿cuál?			
						<b>Especificar</b>			

SECCIÓN 7. ANEXO ACTIVIDADES CULTURALES				
7.27. Durante el año anterior, ¿cuántos turistas visitaron sus instalaciones? <i>Señale cantidad según procedencia</i>		7.28. ¿Cuál fue la procedencia de los turistas? <i>Señale cantidad de turistas</i>		
Mes	7.1 Turistas		Procedencia	7.2 Turistas
	Extranjeros	Chilenos		
Enero			Del mismo destino o región	
Febrero			Otras regiones de Chile	
Marzo			Países fronterizos	
Abril			Resto de América	
Mayo			Europa	
Junio			Asia	
Julio			África	
Agosto			Oceanía	
Septiembre				
Octubre				
Noviembre				
Diciembre				

7.29. Durante el año anterior, ¿con qué servicios adicionales contó su establecimiento? <i>Marque con una X.</i>	
Servicios	7.3
Visitas guiadas en idioma español	
Visitas guiadas en idioma extranjero	
Dispositivos móviles	
Guía impresa	
Ninguna de las anteriores	

**SECCIÓN 7. ANEXO ACTIVIDADES DEPORTIVAS**

**7.30.** Durante el año anterior, ¿cuál(es) servicios deportivos ofreció en su establecimiento? *Marque con una X*

Servicios	7.1	Servicios	7.1	Servicios	7.1
Cancha de esquí		Excursionismo o trekking		Buceo recreativo autónomo - apnea	
Campo de golf		Descenso en balsa o rafting		Paseos náuticos	
Deporte aventura		Canotaje		Escaladas en roca	
Alta montaña - Montaña		Cabalgatas			
Senderismo o hiking		Pesca deportiva			

**7.31.** ¿El servicio deportivo corresponde a un servicio otorgado por un establecimiento de alojamiento turístico, agencia de viajes u otro?

1. Sí
2. No → Pase a **7.4**

**7.32.** ¿Cuál es el nombre del establecimiento?

**7.33.** El servicio deportivo otorgado, ¿contó con servicio de guía?

*Señale cantidad por categoría*

**7.34.** ¿Cuántos de estos se encuentran registrados en Sernatur?

*Señale cantidad por categoría*

7.2	7.3 Nombre	Categoría	7.4	7.5
		Guías generales		
		Guías de sitio		
		Guías especializados (Turismo aventura)		
		Guías locales		

7.35. Durante el año anterior, ¿cuántos turistas atendió?			7.36. ¿Cuál fue la procedencia de los turistas? <i>Señale cantidad de turistas</i>	
Mes	7.6 Turistas		Procedencia	7.7 Turistas
	Extranjeros	Chilenos		
Enero			Del mismo destino o región	
Febrero			Otras regiones de Chile	
Marzo			Países fronterizos	
Abril			Resto de América	
Mayo			Europa	
Junio			Asia	
Julio			África	
Agosto			Oceanía	
Septiembre				
Octubre				
Noviembre				
Diciembre				

7.37. Durante el año anterior, ¿cuáles fueron las instalaciones con las que contó el establecimiento? <i>Marque con una X.</i>	
Instalaciones	7.8
Oficina recepción	
Centro de recepción y custodia	
Custodia de valores	
Arriendo de implementos deportivos	
Otros, especificar	

**ENCUESTA DE OFERTA TURÍSTICA  
ANEXO ACTIVIDADES DE  
ESPARCIMIENTO**

**SECCIÓN 7. ANEXO ACTIVIDADES DE ESPARCIMIENTO**

**7.38.** Durante el año anterior, ¿cuál(es) servicios de esparcimiento ofrece su establecimiento? *Marque con una X*

Servicios	7.1	Servicios	7.1	Servicios	7.1
Zoológico y jardín botánico		Centro de eventos		Centro astronómico	
Casino de juego		Parque de entretenimiento		Zona de picnic	
Sala de espectáculo (concierto, teatro, ópera, teatro de variedad)		Parque temático		Otros (balnearios, granjas educativas, parcelas ecológicas, piscinas)	

**7.39.** ¿El servicio de esparcimiento corresponde a un servicio otorgado por un establecimiento de alojamiento turístico, agencia de viajes u otro?

3. Sí
4. No → Pase a 7.4

**7.40.** ¿Cuál es el nombre del establecimiento?

**7.41.** El servicio de esparcimiento otorgado, ¿contó con servicio de guía?  
*Señale cantidad por categoría*

**7.42.** ¿Cuántos de estos se encuentran registrados en Serna tur?  
*Señale cantidad por categoría*

7.2	7.3 Nombre	Categoría	7.4	7.5
		Guías generales		
		Guías de sitio		
		Guías especializados (Turismo aventura)		
		Guías locales		

**ENCUESTA DE OFERTA TURÍSTICA  
ANEXO ACTIVIDADES DE  
ESPARCIMIENTO**

7.43. Durante el año anterior, ¿cuántos turistas atendió?			7.44. ¿Cuál fue la procedencia de los turistas? <i>Señale cantidad de turistas</i>	
Mes	7.6 Turistas		Procedencia	7.7 Turistas
	Extranjeros	Chilenos		
Enero			Del mismo destino o región	
Febrero			Otras regiones de Chile	
Marzo			Países fronterizos	
Abril			Resto de América	
Mayo			Europa	
Junio			Asia	
Julio			África	
Agosto			Oceanía	
Septiembre				
Octubre				
Noviembre				
Diciembre				



CHILE LO  
HACEMOS  
TODOS

## ENCUESTA DE FLUJO TURÍSTICO



N° Serie	
----------	--

### Encuesta de Flujo Turístico

El Servicio Nacional de Turismo (Sernatur) está realizando junto al Instituto Nacional de Estadísticas (INE) una encuesta sobre el flujo de personas que llegan a la región. Lo anterior, con el propósito de cuantificar el número de turistas y excursionistas que visitan la región.

Le solicitamos de su colaboración respondiendo estas preguntas. Gracias de antemano.

#### Garantía de Confidencialidad

Sernatur adhiere a lo establecido en La ley Orgánica N° 17.374 del Instituto Nacional de Estadísticas que, en los artículos que señala, determina lo siguiente: Artículo 29: "El Instituto Nacional de Estadísticas, los Organismos Fiscales, Semifiscales y Empresas del Estado, y cada uno de sus respectivos funcionarios, no podrán divulgar los hechos que se refieren a las personas o entidades determinadas, de que se haya tomado conocimiento en el desempeño de sus actividades. El estricto mantenimiento de estas reservas constituye el "SECRETO ESTADISTICO". Su infracción por cualquier persona sujeta a esta obligación hará incurrir en el delito previsto por el artículo 247° del Código Penal.

Nombre del encuestador:	RUT:	
Fecha:	Hora inicio:	Hora termino:
Lugar donde se realiza la encuesta:		

1. ¿Cuál es su nacionalidad?

2. ¿Cuál es su país de residencia? Marque con X.

1	Chile (pase a P3)	
2	Otro país, ¿cuál?:	

3. ¿Cuál es su región, ciudad y comuna de residencia?

1	Región	
2	Ciudad	
3	Comuna	

(Si señala la región XX, termine la encuesta)

4. ¿Por cuál o cuáles de las siguientes razones visitó la región? Indique todas las razones de su viaje. Marque con X

1	Vacaciones	
2	Visita a familiares y/o amigos	
3	Atención sanitaria y médica	
4	Compras de regalos y <i>souvenir</i> (artesanías/compras regalos en mall)	
5	Compras de bienes de uso personal (TV radio, útiles escolares y ropa de uso personal)	
6	En tránsito hacia otra región	
7	Razones comerciales (compra/venta de bienes de comercio)	
8	Razones profesionales	
9	Búsqueda de una oportunidad laboral	
10	Trabajo remunerado en el destino	
11	Asistencia a congresos/seminarios	
12	Estudios	
13	Otras razones, ¿cuáles?:	

5. ¿Y cuál de las razones nombradas anteriormente es la principal?

6. Tomando como referencia los últimos 6 meses. En promedio, ¿cuántas veces al mes visita la región XX? LEA LAS ALTERNATIVAS Y ELIJA UNA RESPUESTA. Marque con X.

1	Muy frecuente / 4 o más veces al mes	
2	Frecuente / 2 a 3 veces al mes	
3	Poco frecuente / 1 vez al mes	
4	Ninguna / Es la primera vez que visita el país o la región	

7. Y durante el último mes, ¿cuántas veces visitó la región XX? ANOTE SOLO EL NÚMERO DE VISITAS. Marque con X si corresponde:

1	N° visitas	
2	No sabe	
3	No responde	

8. En relación con la visita a la región XX, ¿se alojó o planea alojarse durante su estadía en esta región? Marque con X.

1	Sí ( <b>pase a P9</b> )	
2	No, solo de tránsito por la región ( <b>pase a P11</b> )	
3	No, solo ha venido por el día ( <b>pase a P11</b> )	

9. Según el tipo de alojamiento, ¿cuántas noches ha(n) planificado alojar usted y su grupo de viaje durante su estadía en la región. (Señale número de noches. Si no contempla noches anote 0).

1	Hotel	
2	Hostal	
3	Apart-Hotel	
4	Bed & Breakfast, alojamiento familiar u hospedaje rural	
5	Cabañas	
6	Camping o recinto de campamento	
7	Residencial	
8	Departamentos Turísticos y/o ejecutivos	
9	Casa / Departamento propio	
10	Casa / Departamento de amigo o familia	
11	Casa / Departamento arrendado	
12	Otro, cuál:	

10. ¿En qué localidades, ciudades o comunas pernoctó (alojó) o planea pernoctar durante su visita a la región? Ordénelas de mayor a menor según su estadía (permanencia) en cada una de estas.

1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	

11. ¿Qué localidades, ciudades o comunas visitó o planea visitar (sin alojar) durante su visita a la región? Ordénelas de mayor a menor según importancia.

1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	

12. Indique N° personas según tramo de edad y sexo del grupo que lo acompaña (incluyéndolo a usted).

	Hombre		Mujer	
	1		9	
Total	1		9	
Menor de 18	2		10	
18 a 24	3		11	
25 a 29	4		12	
30 a 34	5		13	
35 a 44	6		14	
45 a 59	7		15	
60 y más	8		16	

13. En su grupo de viaje, ¿lo acompaña alguien con capacidades diferentes (incluido usted)? Marque con X si corresponde.

1	Sí	
2	Ni personas	
3	No	

14. Indique el medio de transporte utilizado para entrar y salir de la región. Marque con X.

	Entrar		Salir	
	1		14	
Bus o minibús	1		14	
Taxi-colectivo	2		15	
Camión	3		16	
Vehículo particular	4		17	
Vehículo de alquiler	5		18	
Cruceros	6		19	
Yate	7		20	
Bote	8		21	
Vuelos nacionales	9		22	
Vuelos internacionales	10		23	
Vuelos privados	11		24	
Helicóptero	12		25	
Otro, cuál: E: S:	13		26	

15. Indique el o los medios a través del que obtuvo referencia de la región. Marque con X.

1	Internet	
2	Agencias de viaje	
3	Publicaciones o revistas turísticas	
4	Amigos o familiares	
5	Avisos publicitarios	
6	Noticia o reportaje (TV, prensa, radio)	
7	Estuvo anteriormente en la región	
8	Otro medio, ¿cuál?:	

16. ¿Contrató el servicio de alguna agencia de viaje u operador turístico, ya sea en la región o fuera de ella? Marque con X.

		Dentro	Fuera
1	Si		
2	No		

17. Observaciones generales:

## Encuesta de Demanda en Establecimientos de Alojamiento Turístico

El Servicio Nacional de Turismo (Sernatur) está realizando junto al Instituto Nacional de Estadísticas (INE) una encuesta sobre la demanda de la actividad turística de la región. Lo anterior, con el propósito de conocer el comportamiento de viaje de los turistas que visitan la región.

Le solicitamos de su colaboración respondiendo estas preguntas. Gracias de antemano.

<b>IDENTIFICACIÓN DE LA ENCUESTA</b>		-	
<b>IDENTIFICACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO</b>			
Nombre del establecimiento		Comuna	Región
<b>DIRECCIÓN</b>			
Nombre de calle			Nº de domicilio
Villa o población		Localidad	
<b>INFORMANTE.</b> <i>Encuestador: Solicite hablar con el jefe de grupo de viaje que conozca sobre los aspectos del viaje</i>			
Nombre del informante			

<b>Fecha de la entrevista</b>			<b>Hora de la entrevista</b>	
Día	Mes	Año	Hora de inicio	Hora de término

<b>Reservado Supervisión</b>		
	RUT	Nombre y apellidos
Nombre Encuestador(a)		
Nombre Supervisor(a)		

<b>Garantía de Confidencialidad</b>
Sernatur adhiere a lo establecido en La ley Orgánica N° 17.374 del Instituto Nacional de Estadísticas que señala: "El Instituto Nacional de Estadísticas, los Organismos Fiscales, Semifiscales y Empresas del Estado, y cada uno de sus respectivos funcionarios, no podrán divulgar los hechos que se refieren a las personas o entidades determinadas, de que se haya tomado conocimiento en el desempeño de sus actividades. El estricto mantenimiento de estas reservas constituye el "SECRETO ESTADISTICO" (artículo 29°). Su infracción por cualquier persona sujeta a esta obligación hará incurrir en el delito previsto por el artículo 247° del Código Penal.

*Sernatur regional, Dirección, Teléfono, www.sernatur.cl, Ciudad, Chile.*

*INE regional, Dirección, Teléfono, Sitio Web, Ciudad, Chile.*

**SECCIÓN 1. IDENTIFICACIÓN DEL GRUPO DE VIAJE**

<p><b>1.6.</b> ¿Cuántas personas componen su grupo de viaje?</p> <p><b>1.7.</b> ¿Cuál es la relación de parentesco que tienen con usted? <i>Comience con el entrevistado</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Entrevistado</li> <li>Pareja o cónyuge</li> <li>Hijo(a)</li> <li>Padre o madre</li> <li>Otro familiar</li> <li>Amigo(a)</li> <li>Otro, ¿cuál?</li> </ol> <p><b>1.8.</b> ¿Cuál es el sexo de cada integrante del viaje?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Hombre</li> <li>Mujer</li> </ol>	<p><b>1.9.</b> ¿A qué tramo de edad pertenece?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>0 a 17 años</li> <li>18 a 24 años</li> <li>25 a 29 años</li> <li>30 a 34 años</li> <li>35 a 44 años</li> <li>45 a 59 años</li> <li>60 o más años</li> </ol> <p><b>1.10.</b> ¿Cuál es su nacionalidad?</p> <p><b>1.11.</b> ¿Usted reside en Chile?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Sí</li> <li>No → Pase a <b>1.8</b></li> </ol> <p><b>1.12.</b> ¿En qué comuna reside usted?</p> <p>→ Pase a <b>1.9</b></p>	<p><b>1.13.</b> ¿Cuál es su país de residencia?</p> <p><b>1.14.</b> ¿Cuál es su nivel educacional? (terminado)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Nunca asistió</li> <li>Básica, primaria o preparatoria</li> <li>Media científico humanista o técnico profesional</li> <li>Técnico de nivel superior</li> <li>Profesional universitario</li> </ol> <p><b>1.15.</b> ¿Cuál es su ocupación (u oficio) principal?</p> <p><i>Señale la actividad en la que se desempeña</i></p>
--	--	--

1.1	Nombre	1.2	1.3	1.4	1.5	1.6	1.7	1.8	1.9	1.10

## SECCIÓN 2. CARACTERÍSTICAS DEL VIAJE

<p><b>3.4.</b> ¿Cuál fue el motivo <b>principal</b> del viaje?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Vacaciones, recreo y ocio</li> <li>Visitas a familiares y amigos</li> <li>Educación y/o formación</li> <li>Salud</li> <li>Religión y peregrinación</li> <li>Profesionales/Negocios</li> <li>Reuniones, conferencias y seminarios</li> <li>Otro motivo, ¿cuál?</li> </ol>		<p><b>IMPORTANTE: SI EL ENTREVISTADO RESIDE EN LA REGIÓN, PASAR A LA PREGUNTA 2.6</b></p>		
<p><b>3.5.</b> ¿Cuál es el medio de transporte utilizado o que utilizará(n) para movilizarse al interior de la región?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Buses o minibuses</li> <li>Tren</li> <li>Vehículo propio</li> <li>Taxi</li> <li>Vehículo de alquiler</li> <li>Avión o avioneta</li> <li>Bote o lancha</li> <li>Otro, ¿cuál?</li> </ol>		<p><b>3.6.</b> ¿Por dónde ingresó a la región?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Aeropuerto</li> <li>Estación de tren</li> <li>Terminal de buses</li> <li>Paso fronterizo</li> <li>Plaza de peajes</li> <li>No sabe/ No responde</li> </ol>		
<p><b>3.7.</b> ¿Cuál fue el medio de transporte utilizado para entrar a la región?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Buses o minibuses</li> <li>Tren</li> <li>Vehículo propio</li> <li>Vehículo de alquiler</li> <li>Avión o avioneta</li> <li>Otro, ¿cuál?</li> </ol>		<p><b>3.8.</b> ¿Cuál será el medio de transporte que utilizará para salir de la región? <i>Utilizar lista de alternativas 2.4</i></p>		
<b>2.1</b>	<b>2.2</b>	<b>2.3</b>	<b>2.4</b>	<b>2.5</b>

## SECCIÓN 3. CARACTERÍSTICAS DEL VIAJE

<p><b>3.9.</b> ¿Cómo obtuvo/obtuvieron referencia de la región para el actual viaje?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Internet</li> <li>Recomendaciones amigos o familiares</li> <li>Agencias de viajes</li> <li>Avisos publicitarios o guías turísticas</li> <li>Noticia o reportajes (TV, radio, prensa, revistas)</li> <li>Estuvo anteriormente en la región</li> <li>Ninguno</li> <li>Otro medio, ¿cuál?</li> </ol>		<p>Adicionalmente, durante su viaje a la región, ¿cuántas noches ha(n) planificado alojar usted y su grupo de viaje en otros establecimientos, como:</p> <p><i>Señale número de noches. Si no contempla noches anote 0.</i></p>																		
<p><b>3.10.</b> ¿Cuál ha sido su modo habitual de alimentación en el desayuno, almuerzo y cena durante su estadía?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Restaurante (incluida comida rápida)</li> <li>Casa de familiares o amigos</li> <li>Compra comida preparada o por preparar en el hogar (vivienda)</li> <li>Invitación (sin gasto en un establecimiento de alimentación)</li> <li>Otro</li> </ol>		<p><b>3.11.</b> ¿Cuántas noches pasó o tiene planificado pasar en este alojamiento? <i>Señale número de noches</i></p>																		
<p><b>3.12.</b> ¿Hotel?</p>		<p><b>3.12.</b> ¿Hotel?</p>																		
<p><b>3.13.</b> ¿Residencial u hostel?</p>		<p><b>3.13.</b> ¿Residencial u hostel?</p>																		
<p><b>3.14.</b> ¿Cabañas o motel?</p>		<p><b>3.14.</b> ¿Cabañas o motel?</p>																		
<p><b>3.15.</b> Apart-hotel?</p>		<p><b>3.15.</b> Apart-hotel?</p>																		
<p><b>3.16.</b> ¿Camping (sitios)?</p>		<p><b>3.16.</b> ¿Camping (sitios)?</p>																		
<p><b>3.17.</b> Otro, ¿cuál?</p>		<p><b>3.17.</b> Otro, ¿cuál?</p>																		
<p><b>3.18.</b> ¿Cuáles de los siguientes atractivos ha visitado o tiene planificado visitar durante su estadía en la región? <i>Ejemplo Región del Biobío Mostrar Tarjeta, marque con una X. (No se entiende)</i></p>		<p><b>3.18.</b> ¿Cuáles de los siguientes atractivos ha visitado o tiene planificado visitar durante su estadía en la región? <i>Ejemplo Región del Biobío Mostrar Tarjeta, marque con una X. (No se entiende)</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Centro comercial (Plaza El Trébol, Plaza El Roble, Los Ángeles)</li> <li>Casino de juegos (Marina del Sol, Gran Casino Los Ángeles, Termas de Chillán)</li> <li>Centro urbano ciudad (Concepción, Chillán, Los Ángeles)</li> <li>Playas y balnearios (Tomé, Dichato, Penco, Colcura, Llico, Figueral, etc.)</li> <li>Caleta Lenga, Barrio Chino de Lirquén</li> <li>Museos (Pedro del Río Zañartu, Arte Sagrado, Galería de la Historia)</li> <li>Museo Mapuche de Cañete (Juan Antonio Ríos)</li> <li>Museo Monitor Huáscar</li> <li>Edificios históricos (catedral del Concepción y Chillán, Tribunales de Justicia, Pinacoteca)</li> <li>Centros de Esquí (Termas y Nevados de Chillán, Valle las Trancas, Antuco)</li> </ol>																		
<b>2.6</b>	<b>2.7</b>			<b>2.8</b>	<b>2.15</b>															
	Desayuno	Almuerzo	Cena		<b>2.9</b>	<b>2.100</b>	<b>2.11</b>	<b>2.12</b>	<b>2.13</b>	<b>2.14</b>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

### SECCIÓN 3. USO DE SERVICIOS TURÍSTICOS

*Realice las siguientes preguntas tanto para los servicios turísticos contratados en la región como fuera de ella.*

**3.1.** ¿Contrató el servicio de alguna agencia de viaje/ operador turístico y/o servicio de guía de turismo con motivo de su actual viaje?

1. Sí
2. No

Si en ambos contesta No → Pase a **Sección 4**

**3.2.** ¿Cuáles fueron los servicios turísticos que usted y su grupo de viaje contrataron?

1. Sistema todo incluido
2. Pasajes internacionales
3. Pasajes nacionales
4. Alojamiento
5. Alimentación
6. Transporte local – traslados
7. City tours
8. Arriendo de vehículos
9. Servicio de guía de turismo
10. Actividades o excursiones
11. Otro, ¿cuál?

Si señala alojamiento, sino → Pase a **3.4**

**3.3.** ¿Cuántas noches contemplaba el paquete turístico?

**3.4.** ¿Cuánto costó el paquete turístico? *Señale monto y tipo de moneda*

**3.5.** ¿Por qué medio contrató(aron) los servicios turísticos?

1. Redes sociales
2. Página web (agencia virtual)
3. Presencial (agencia de viaje)
4. Centro de atención telefónica (call center)
5. Otro, ¿cuál?

	3.1	3.2	3.3	3.4 monto	3.4 moneda	3.5
En la región						
Fuera de la región						

### SECCIÓN 4. GASTOS REALIZADOS O POR REALIZAR EN LA REGIÓN

De acuerdo con los siguientes ítems, ¿cuánto tiene planificado gastar usted y su grupo de viaje en su estadía a la región (**excluir gastos realizados en agencias de viajes**):

*Pregunte previamente tipo de moneda*

**4.1.** ¿Alojamiento?

✓ *Señalar gasto y si usará o uso algún otro tipo de alojamiento en la región.*

**4.2.** ¿Alimentación?

✓ *Considerar restaurantes, comida al paso y alimentos comprados en supermercados, etc.*

**4.3.** ¿Transporte desde/hacia su lugar de residencia al destino?

✓ *Gastos en transporte desde que sale de su residencia principal hasta que llega a su segunda vivienda y viceversa.*  
 ✓ *Si declara viajar en vehículo particular, consulte por gastos de combustible y peajes.*  
 ✓ *Contemple gastos en avión, buses interurbanos, auto arrendado, transporte marítimo/tren, etc.*

**4.4.** ¿Transporte interno dentro del(los) destino(s)?

✓ *Gastos en transporte público, taxis, buses, colectivos, metro, etc.*  
 ✓ *Gastos en combustible, si viaja en vehículo particular.*

**4.5.** ¿Actividades turísticas en destino?

✓ *Tales como actividades de recreación, culturales y deportivas, entre otras.*

**4.6.** ¿Compras?

✓ *Compra de bienes como artesanía, recuerdos, ropa, joyas, vino, productos típicos y otros.*

**4.7.** ¿Otros gastos relacionados con el viaje?

✓ *Incluya en este ítem gastos no considerados anteriormente, revistas y periódicos, consultas médicas, medicinas, gasto en estacionamiento, entre otros.*

Tipo de moneda	4.1	4.2	4.3	4.4	4.5	4.6	4.7

**SECCIÓN 5. PERCEPCIÓN DEL ENTREVISTADO**

Respecto a la región, ¿cuál es su nivel de satisfacción en relación con los siguientes elementos? Considere la siguiente escala:

1. Muy malo (a)
2. Malo (a)
3. Regular
4. Bueno (a)
5. Muy bueno (a)
6. No aplica/No lo conoce
9. No sabe/No responde

	<b>Elementos</b>	<b>Nivel</b>
5.1	Infraestructura urbana	
5.2	Precio-calidad establecimientos de alojamiento turístico	
5.3	Precio-calidad servicios de alimentación	
5.4	Aseo urbano y mantenimiento en general	
5.5	Hospitalidad de los habitantes	
5.6	Atención del personal de los establecimientos de alojamiento turístico	
<b>Si usted viajó a través de vía aérea</b>		
5.7	Infraestructura aeroportuaria	
<b>Si usted viajó a través de vía terrestre</b>		
5.8	Infraestructura vial para llegar a la región	
5.9	Infraestructura vial en la región	
5.10	Señalización de los caminos para llegar al destino en la región	
5.11	Infraestructura del terminal de buses	
5.12	Infraestructura de la estación de trenes	

**SECCIÓN 6. EVALUACIÓN RESPECTO DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA EN LA REGIÓN**

**6.1.** ¿Cuáles son los aspectos o situaciones de la región que considera positivos?

**6.2.** ¿Cuáles son los aspectos o situaciones que mejoraría de la región?

**6.3.** ¿Recomendaría venir a la región?

1. Sí
2. No

**6.4.** ¿Por qué razón? Responder en ambos casos

Aspecto	6.1	6.2	6.3	6.4
1				
2				

**IDENTIFICACIÓN DEL INFORMANTE (ENTREVISTADO)**

<b>Nombre</b>				
<b>Fono</b>		<b>Celular</b>		<b>Email</b>
<b>Observaciones</b>				

## Encuesta de Demanda en Viviendas de Uso Principal

El Servicio Nacional de Turismo (Sernatur) está realizando junto al Instituto Nacional de Estadísticas (INE) una encuesta sobre la demanda de la actividad turística de la Región. Lo anterior, con el propósito de conocer el comportamiento de viaje de los hogares de la región.

Le solicitamos de su colaboración respondiendo estas preguntas. Gracias de antemano.

<b>IDENTIFICACIÓN DE LA ENCUESTA</b>							-
<b>IDENTIFICACIÓN DE LA VIVIENDA</b>							
Región	Comuna	Distrito censal		Zona censal	Manzana	Vivienda	Hogar
<b>DIRECCIÓN</b>							
Nombre de calle			Nº de domicilio	Nº o letra de block	Piso	Nº de letra de casa, pieza o departamento	
Villa o población				Localidad			

<b>Fecha de la entrevista</b>			<b>Hora de la entrevista</b>	
Día	Mes	Año	Hora de inicio	
			Hora de término	

<b>Reservado Supervisión</b>		
	RUT	Nombre y apellidos
Nombre Encuestador(a)		
Nombre Supervisor(a)		

<b>Garantía de Confidencialidad</b>
Sernatur adhiere a lo establecido en La ley Orgánica N° 17.374 del Instituto Nacional de Estadísticas que señala: "El Instituto Nacional de Estadísticas, los Organismos Fiscales, Semifiscales y Empresas del Estado, y cada uno de sus respectivos funcionarios, no podrán divulgar los hechos que se refieren a las personas o entidades determinadas, de que se haya tomado conocimiento en el desempeño de sus actividades. El estricto mantenimiento de estas reservas constituye el "SECRETO ESTADISTICO" (artículo 29°). Su infracción por cualquier persona sujeta a esta obligación hará incurrir en el delito previsto por el artículo 247° del Código Penal.

*Sernatur regional, Dirección, Teléfono, www.sernatur.cl, Ciudad, Chile.*

*INE regional, Dirección, Teléfono, Sitio web, Ciudad, Chile.*



<b>SECCIÓN 2. SEGUNDA VIVIENDA</b>			
<b>2.1.</b> Usted o algún miembro de su hogar, ¿tiene una segunda vivienda? (Para uso vacaciones).  1. Sí 2. No → Pase a <b>Sección 3</b>		<b>2.2.</b> ¿En qué región y comuna está ubicada esta segunda vivienda?	
<b>2.1</b>		<b>2.2 Región</b>	<b>2.2 Comuna</b>

<b>SECCIÓN 3. VIAJES REALIZADOS POR EL HOGAR</b>							
<b>3.19.</b> En el primer semestre del año actual, ¿usted o algún miembro de su hogar realizó algún viaje turístico?  <i>Recordar fechas importantes como: vacaciones de verano (enero), vacaciones de verano (febrero), semana santa (mediados de marzo o abril), Día del Trabajo (1° de mayo), Día de las Glorias Navales (21 de mayo), San Pedro y San Pablo (fines de junio).</i>  1. Sí 2. No → Pase a <b>3.4</b>				<b>3.22.</b> ¿Cuáles fueron las razones por las que no viajó durante este periodo? <i>Señale las tres razones más importantes.</i>  1. Motivos de dinero/ falta de dinero 2. Motivos de trabajo/ tuvo que trabajar 3. Problemas de salud, enfermedad 4. Por falta de tiempo 5. No le correspondía vacaciones 6. Toma vacaciones en otra fecha 7. Prefiere descansar en su casa 8. Otra razón, ¿cuál?  Pase a <b>Sección 6</b>			
<b>3.20.</b> Durante este periodo, ¿cuántos viajes realizó dentro de la región o país?  <b>3.21.</b> Durante este periodo, ¿cuántos viajes realizó fuera del país?  Si tiene uno o más viajes dentro de la región o país → Pase a <b>Sección 4</b> Si tiene uno o más viajes fuera del país → Pase a <b>Sección 5</b> Si tiene ambos → Pase a <b>Sección 4 y 5</b>							
<b>3.1</b>	<b>3.2</b>	<b>3.3</b>		<b>3.4 Razón 1</b>	<b>3.4 Razón 2</b>	<b>3.4 Razón 3</b>	<b>3.4 Especifique</b>

## SECCIÓN 4. CARACTERIZACIÓN DE VIAJES REALIZADOS DENTRO DE LA REGIÓN O PAÍS

*Encuestador: Pregunte por todos los viajes realizados durante el primer semestre partiendo por el viaje más reciente.*

**4.1.** ¿En qué mes se realizó el viaje? *Consigne el número del mes*

**4.2.** ¿Cuál fue el motivo **principal** del viaje?

9. Vacaciones, recreo y ocio
10. Visitas a familiares y amigos
11. Educación y/o formación
12. Salud
13. Religión y peregrinación
14. Profesionales/negocios
15. Reuniones, conferencias y seminarios
16. Otro motivo, ¿cuál?

**4.3.** ¿Quiénes realizaron este viaje? *Señale parentesco respecto del entrevistado., Marque con una X.*

1. Usted
2. Cónyuge o pareja
3. Hijos
4. Padres
5. Otro (s)familiar(es)
6. Amigos(as)
7. Otro

**4.4.** ¿Cuántas personas integraron el grupo de viaje? *Si el entrevistado participó en el viaje no olvide incluirlo*

**4.5.** Durante este viaje, ¿cuántas noches pernoctó?

**4.6.** Durante este viaje, ¿qué destinos visitó?

*Si el entrevistado señala más de tres destinos consigne los tres que tienen más pernoctaciones*

**4.7.** ¿A qué región? *Consigne el número de la región*

**4.8.** ¿Cuántas noches pernoctó en cada destino?

**4.9.** ¿Qué medio de transporte utilizó para el viaje de ida?

*Viaje de ida*

1. Buses o minibuses
2. Vehículo particular
3. Vehículo de alquiler
4. Avión/avioneta
5. Otro medio

**4.10.** ¿Qué medio de transporte utilizó para el viaje de regreso?

*Viaje de regreso. Ver alternativas 4.9*

Viaje	4.1	4.2	4.2 Especifique	4.3. Grupo de viaje							4.4	4.5	Destino 1			Destino 2			Destino 3			4.9	4.10
				1	2	3	4	5	6	7			4.6	4.7	4.8	4.6	4.7	4.8	4.6	4.7	4.8		
1																							
2																							
3																							
4																							
5																							
6																							
7																							
8																							
9																							
10																							

## ENCUESTA DE DEMANDA EN VIVIENDAS PARTICULARES DE USO PRINCIPAL

### SECCIÓN 4. GASTOS DE VIAJES REALIZADOS DENTRO DE LA REGIÓN O PAÍS

*Encuestador: Consulte los gastos en los cuales incurrió el grupo de viaje.*

¿Cuánto gastó usted y/o su grupo de viaje? por concepto de:

**4.11.** ¿Alojamiento?

- ✓ Considerar alojamiento en hoteles, cabañas, camping, casas o departamentos arrendados y otras clases.

**4.12.** ¿Alimentación?

- ✓ Considerar restaurantes, comida al paso y alimentos comprados en supermercados, etc.

**4.13.** ¿Transporte desde/hacia su lugar de residencia al destino?

- ✓ Gastos en transporte ida y vuelta al destino del viaje.
- ✓ Si declara viajar en vehículo particular consulte por gastos de combustible y peajes.
- ✓ Contemple gastos en avión, buses interurbanos, auto arrendado, transporte marítimo/tren, etc.

**4.14.** ¿Transporte interno dentro del (los) destino(s)?

- ✓ Gastos en transporte público, taxis, buses, colectivos, metro, etc.

**4.15.** ¿Actividades turísticas en destino?

- ✓ Tales como actividades recreativas, culturales y deportivas, city tours, entre otras.

**4.16.** ¿Compras?

- ✓ Compra de bienes como artesanía, recuerdos, ropa, joyas, vino, productos típicos y otros.

**4.17.** ¿Otros gastos relacionados con el viaje?

- ✓ Incluya en este ítem gastos no considerados anteriormente, revistas y periódicos, consultas médicas, medicinas, gasto en estacionamientos, entre otros.

**4.18.** ¿Total gastos relacionados con el viaje?

- ✓ Incluya la suma total de todos los ítems de gastos incurridos por el grupo de viaje. (En caso de que no recuerde cada ítem de gasto incurrido en el viaje, puede registrar la sumatoria aproximada en esta casilla).

Viaje	4.11	4.12	4.13	4.14	4.15	4.16	4.17	4.18
1	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$
2	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$
3	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$
4	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$
5	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$
6	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$
7	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$
8	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$
9	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$
10	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$

## SECCIÓN 5. CARACTERIZACIÓN DE VIAJES REALIZADOS FUERA DEL PAÍS

*Encuestador: Pregunte por todos los viajes realizados durante el primer semestre partiendo por el viaje más reciente.*

**5.1.** ¿En qué mes se realizó el viaje? *Consigne el número del mes.*

**5.2.** ¿Cuál fue el motivo **principal** del viaje?

1. Vacaciones, recreo y ocio
2. Visitas a familiares y amigos
3. Educación y/o formación
4. Salud
5. Religión y peregrinación
6. Profesionales/negocios
7. Reuniones, conferencias y seminarios
8. Otro motivo, ¿cuál?

**5.3.** ¿Quiénes realizaron este viaje? *Señale parentesco respecto del entrevistado. Marque con una X.*

1. Usted
2. Cónyuge o pareja
3. Hijos
4. Padres
5. Otro(s) familiar(es)
6. Amigos(as)
7. Otro

**5.4.** ¿Cuántas personas integraron el grupo de viaje? *Si el entrevistado participó en el viaje, no olvide incluirlo.*

**5.5.** Durante este viaje, ¿cuántas noches pernoctó?

**5.6.** Durante este viaje, ¿qué países visitó?

*Si el entrevistado señala más de tres países, consigne los tres que tienen más pernoctaciones.*

**5.7.** ¿Cuántas noches pernoctó en cada país?

**5.8.** ¿Qué medio de transporte utilizó para salir del país?

*Viaje de ida.*

1. Buses
2. Vehículo particular
3. Vehículo de alquiler
4. Avión/Avioneta
5. Otro medio

**5.9.** ¿Qué medio de transporte utilizó para regresar al país?

*Viaje de regreso. Ver alternativas 5.8*

Viaje	5.1			5.2			5.3. Grupo de viaje							5.4		5.5		País 1		País 2		País 3		5.8	5.9	
	5.1	5.2	5.2	1	2	3	4	5	6	7	5.4	5.5	5.6	5.7	5.6	5.7	5.6	5.7	5.6	5.7						
1																										
2																										
3																										
4																										
5																										
6																										
7																										
8																										
9																										
10																										

**ENCUESTA DE DEMANDA EN VIVIENDAS  
PARTICULARES DE USO PRINCIPAL**

**SECCIÓN 5. GASTOS DE VIAJES REALIZADOS FUERA DEL PAÍS**

*Encuestador: Consulte los gastos en los cuales incurrió el grupo de viaje.*

¿Cuánto gastó usted y/o su grupo de viaje?, por concepto de:

**5.10. ¿Alojamiento?**

✓ *Considerar alojamiento en hoteles, cabañas, camping, casa o departamento arrendados y otras clases.*

**5.11. ¿Alimentación?**

✓ *Considerar restaurantes, comida al paso, alimentos comprados en supermercados, etc.*

**5.12. ¿Transporte internacional, desde/hacia su lugar de residencia al país de destino?**

- ✓ *Gastos en transporte ida y vuelta al país de destino del viaje.*
- ✓ *Si declara viajar en vehículo particular, consulte por gastos de combustible y peajes.*
- ✓ *Contemple gastos en aviación, buses interurbanos, auto arrendado, transporte marítimo/tren.*

**5.13. ¿Transporte interno dentro del (los) destino(s)?**

✓ *Gastos en transporte público, taxis, buses, colectivos, metro, etc.*

**5.14. ¿Actividades turísticas en destino?**

✓ *Tales como actividades recreativas, culturales y deportivas, city tours, entre otras.*

**5.15. ¿Compras?**

✓ *Compra de bienes como artesanía, recuerdos, ropa, joyas, vino, productos típicos y otros.*

**5.16. ¿Otros gastos relacionados con el viaje?**

✓ *Incluya en este ítem gastos no considerados anteriormente, revistas y periódicos, consultas médicas, medicinas (no contemplados en el seguro de viajes); gasto en estacionamientos; seguros de viajes, entre otros.*

**5.18. ¿Total gastos relacionados con el viaje?**

✓ *Incluya la suma total de todos los ítems de gastos incurridos por el grupo de viaje. (En caso de que no recuerde cada ítem de gasto incurrido en el viaje, puede registrar la sumatoria aproximada en esta casilla).*

Viaje	5.10	5.11	5.12	5.13
1	\$	\$	\$	\$
2	\$	\$	\$	\$
3	\$	\$	\$	\$
4	\$	\$	\$	\$
5	\$	\$	\$	\$
6	\$	\$	\$	\$
7	\$	\$	\$	\$
8	\$	\$	\$	\$
9	\$	\$	\$	\$
10	\$	\$	\$	\$

5.14	5.15	5.16	5.17	5.18
\$	\$	\$	\$	\$
\$	\$	\$	\$	\$
\$	\$	\$	\$	\$
\$	\$	\$	\$	\$
\$	\$	\$	\$	\$
\$	\$	\$	\$	\$
\$	\$	\$	\$	\$
\$	\$	\$	\$	\$
\$	\$	\$	\$	\$
\$	\$	\$	\$	\$

## SECCIÓN 6. IDENTIFICACIÓN DEL O LOS TURISTAS QUE ALBERGÓ EN SU VIVIENDA

*Encuestador: Consulte por los turistas que el hogar recibió durante el primer semestre, sean estos familiares o no.*

**6.1.** ¿En el primer semestre, ¿usted recibió turistas (familiares, amigos, etc.) en su vivienda?

1. Sí
2. No → Pase a **Sección 7**

**6.2.** ¿Cuántas personas, según tramo de edad y género, recibió en su vivienda?

*Indique número de personas.*

*H: Hombre*

*M: Mujer*

**6.3.** ¿Qué relación tiene usted con el/los turistas que albergó en su vivienda? *Marque con una X.*

1. Familiar
2. No familiar

**6.4.** ¿Cuántas de las personas que albergó en su vivienda son turistas nacionales y cuántos extranjeros? *Indique número de personas.*

1. Nacionales (de la región)
2. Nacionales (fuera de la región)
3. Extranjeros

**6.5.** En promedio, ¿cuántas noches pernoctaron (estadia) estos turistas en su vivienda?

6.1	Meses	6.2														6.3		6.4			6.5				
		Total		0 a 17 años		18 a 24 años		25 a 29 años		30 a 34 años		35 a 44 años		45 a 59 años		60 y más años		Familiar	No familiar	Nacionales de la región	Nacionales fuera de la región	Extranjero			
		H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M						
Enero																									
Febrero																									
Marzo																									
Abril																									
Mayo																									
Junio																									
Julio																									
Agosto																									
Sept																									
Oct																									
Nov																									
Dic																									

## ENCUESTA DE DEMANDA EN VIVIENDAS PARTICULARES DE USO PRINCIPAL

### SECCIÓN 7. PERCEPCIÓN DEL ENTREVISTADO

Según su percepción, con relación a la llegada de turistas a su región, ¿usted diría que: ¿aumentan, se mantienen o disminuyen las siguientes situaciones?

- 7. Aumenta(n)
- 8. Se mantiene(n)
- 9. Disminuye(n)
- 10. No aplica

	Consideraciones /situaciones	Percepción
7.1	Congestione vehicular.	
7.2	Pasaje de locomoción colectiva (taxis, colectivos, radio taxis, micros).	
7.3	Precios de los restaurantes.	
7.4	Precios de los pasajes en transporte (buses dentro de la región).	
7.5	Precios relacionados con los atractivos turísticos como museos, zoológicos, casinos de juegos, entre otros.	
7.6	Precios en los locales de entretenimiento y diversión (pubs, casino de juegos, discotecas, etc.).	

### SECCIÓN 8. EVALUACIÓN RESPECTO DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA EN LA REGIÓN

<p>6.5. ¿Cuáles son los aspectos o situaciones de la región que considera positivos?</p>		<p>6.7. ¿Recomendaría venir a la región?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>3. Sí</li> <li>4. No</li> </ul>		
<p>6.6. ¿Cuáles son los aspectos o situaciones que mejoraría de la región?</p>		<p>6.8. ¿Por qué razón? Responder en ambos casos</p>		
Aspecto	8.1	8.2	8.3	8.4



**ENCUESTA DE DEMANDA  
EN VIVIENDAS PARTICULARES  
DE USO PRINCIPAL**

IDENTIFICACIÓN DEL INFORMANTE (ENTREVISTADO)				
<b>Nombre</b>				
<b>Fono</b>		<b>Celular</b>		<b>Email</b>
<b>Observaciones</b>				

Para el SITUR de la Región \_\_\_\_\_ es muy importante conocer la opinión que usted tiene de nuestra publicación. Por este motivo, le pedimos unos minutos de su tiempo para contestar la presente encuesta. La información que nos entregue nos permitirá conocer su apreciación y generar mejoras en futuras publicaciones.

Sus respuestas son totalmente anónimas y serán tratadas solo con fines estadísticos.

**1. ¿Cuál fue el documento descargado? –marque la alternativa que corresponda- (ejemplos, pueden variar según el trabajo de cada SITUR)**

<input type="checkbox"/>	Anuario de turismo regional
<input type="checkbox"/>	Barómetro regional de turismo
<input type="checkbox"/>	Informe de estadísticas regionales
<input type="checkbox"/>	Informe de oferta turística
<input type="checkbox"/>	Informe de demanda turística en EAT
<input type="checkbox"/>	Informe de demanda en viviendas de uso principal
<input type="checkbox"/>	Otros

**2. El informe descargado, ¿a qué período corresponde?**

**2.1 Mes (sí posee publicaciones trimestrales, se sugiere ofrecer como alternativas los trimestres)**

<input type="checkbox"/>											
Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre

**2.2 Año**

<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
----------------------	----------------------	----------------------	----------------------

**3. ¿Con qué frecuencia revisa la información publicada en nuestra web?**

<input type="checkbox"/>	Muy frecuentemente (al menos una vez a la semana)
<input type="checkbox"/>	Frecuentemente (al menos una vez al mes)
<input type="checkbox"/>	Regularmente (al menos una vez en el trimestre)
<input type="checkbox"/>	Casi nunca (al menos una vez al año)
<input type="checkbox"/>	Es la primera vez que reviso la página

**4. Indique el nivel de satisfacción con los siguientes aspectos de la publicación que descargó:**

	Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho	No aplica
Contenido de la publicación					
Diseño de la publicación					
Comprensión de la información contenida en la publicación					
Extensión de la publicación					
Facilidad para encontrar la publicación dentro del sitio web					
Evaluación general de la publicación					

**5. Indique el nivel de utilidad de los siguientes elementos contenidos en la publicación que descargó:**

	Muy útil	Útil	Medianamente útil	No es útil	No aplica
Cuadros estadísticos					
Gráficos					
Contextualización de las cifras entregadas					
Infografías					
Utilidad general de la publicación					

**6. ¿Cuál de los siguientes elementos desarrollaría más en la próxima edición? (marque todas las que correspondan)**

<input type="checkbox"/>	Gráficos
<input type="checkbox"/>	Cuadros estadísticos
<input type="checkbox"/>	Infografías
<input type="checkbox"/>	Contextualización de las cifras entregadas
<input type="checkbox"/>	Otro (especifique)

**7. Caracterización**

7.1 Sexo

Hombre	<input type="checkbox"/>	Mujer	<input type="checkbox"/>
--------	--------------------------	-------	--------------------------

7.2 Área ocupacional:

<input type="checkbox"/>	Institución pública
<input type="checkbox"/>	Actividades características del turismo (alojamiento, restaurantes, agencias, etc.)
<input type="checkbox"/>	Docencia Educación Superior/Investigación
<input type="checkbox"/>	Medios de comunicación
<input type="checkbox"/>	Estudiante
<input type="checkbox"/>	Otro (especifique)