



20  
19

# INFORME DE CRUCEROS INTERNACIONALES EN LOS PUERTOS DE CHILE

Itinerario esperado temporada 2018-2019  
Caracterización perfil temporada 2017-2018



Ministerio de  
Economía,  
Fomento y  
Turismo

Gobierno de Chile

Subsecretaría  
de Turismo

Gobierno de Chile

SERNATUR  
Ministerio de  
Economía, Fomento y  
Turismo

Gobierno de Chile

## INDICE

INDICE.....	2
RESUMEN EJECUTIVO .....	4
INTRODUCCIÓN .....	6
EVOLUCIÓN DE LOS CRUCEROS INTERNACIONALES EN CHILE .....	7
A nivel nacional .....	7
<i>Número de recaladas</i> .....	7
<i>Número de cruceristas</i> .....	8
<i>Número de tripulantes</i> .....	9
Por puertos .....	10
<i>Número de recaladas</i> .....	10
<i>Número de cruceristas</i> .....	11
<i>Número de tripulantes</i> .....	12
ANTECEDENTES METODOLÓGICOS DEL ESTUDIO DE ESTIMACIÓN DEL GASTO DIRECTO TEMPORADA DE CRUCEROS 2017-2018 .....	13
Objetivo General .....	13
Objetivos Específicos .....	13
Cobertura temática .....	13
Cobertura geográfica .....	13
Fuente de datos .....	14
Técnicas de análisis de datos .....	14
Ficha Técnica del Estudio de Estimación del Gasto Directo Temporada de Cruceros 2017-2018 .....	14
Diseño muestral .....	15
<i>Población objetivo</i> .....	15
<i>Marco muestral</i> .....	15
<i>Tipo de muestra</i> .....	16
<i>Tamaño muestral</i> .....	16
<i>Factores de expansión por puerto</i> .....	17
<i>Factores de expansión por macrozona</i> .....	17
<i>Muestra efectiva (lograda)</i> .....	18
<i>Errores muestrales efectivos</i> .....	18

PRINCIPALES RESULTADOS DEL ESTUDIO DE ESTIMACIÓN DE GASTO DIRECTO TEMPORADA DE CRUCEROS 2017-2018 .....	20
Caracterización a nivel nacional .....	20
<i>Perfil del crucerista</i> .....	20
<i>Perfil del tripulante</i> .....	27
Gasto Promedio Total Individual (GPTI) .....	30
<i>GPTI crucerista</i> .....	30
<i>GPTI tripulante</i> .....	32
Resultados complementarios por puerto .....	35
<i>Principales lugares visitados por cruceristas</i> .....	35
<i>Satisfacción del destino</i> .....	37
<i>Recomendación del destino</i> .....	38
ANEXOS.....	39
Glosario de terminología marítima (OMT 2008) .....	39
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	43

## RESUMEN EJECUTIVO

De acuerdo con las estimaciones para la temporada de cruceros internacionales 2018-2019<sup>1</sup>, se espera contar con 274 recaladas en el territorio nacional, lo que representa un crecimiento de 15,6% en relación a la temporada anterior. Asimismo, se proyecta un nuevo *peak* histórico de 321.075 cruceristas para esta temporada, anotando una tasa de crecimiento de 19,6%. Por otro lado, el número de tripulantes también va hacia el alza, llegando a un total esperado de 130.552, reflejando una variación de 16,8% en relación a la temporada anterior.

En lo que respecta al perfil de los cruceristas internacionales<sup>2</sup> se desprende que<sup>3</sup>:

- Se estima un Gasto Promedio Total Individual (GPTI) de US\$67,9 durante su estadía en el destino. Asociado mayoritariamente a un rango de gasto por persona de más de US\$30,0 hasta US\$100,0 (31,2%).
- Residen principalmente en países como EE. UU. (35,7%); Canadá (13,9%); Reino Unido (11,7%); y Alemania (8,7%); entre otros.
- El grupo de viaje es compuesto en promedio por 2,4 personas.
- Un 51,1% son mujeres y 48,9% hombres.
- Son en su mayoría personas adultas, registrando en promedio una edad de 59,5 años.
- El 7,1% pernocta en tierra (turista), anotando una estadía promedio de 2,25 noches y alojándose principalmente en hoteles y/o apart hoteles<sup>4</sup>.
- El 92,9% restante son cruceristas que no pernoctan en tierra (excursionistas), declarando permanecer con mayor frecuencia entre 4 a 6 horas.
- Los principales motivos para visitar Chile son: Sus destinos (80,0%); Su naturaleza (55,1%); Su gastronomía (23,5%); Su reputación (14,4%); Su oferta turística (10,5%); y Sus vinos y viñas (10,3%).
- Un 72,2% declaró que esta es su primera vez visitando el país.
- Las principales actividades realizadas en tierra son: Pasear, caminar y/o recorrer por cuenta propia (81,9%); Desayunar, comer, cenar, tomar un café y/o un trago (49,2%); Ir de compras (46,1%); Realizar tours y/o excursiones (organizadas o no) (42,9%); y Visitar atractivos turísticos (40,0%); entre otras.

<sup>1</sup> Fuente: Puertos del Conosur. Actualización proyección febrero 2019.

<sup>2</sup> Este concepto solo incluye a pasajeros en tierra, esto es cruceristas que descienden de las naves en todos los puertos de Chile, excluyendo Isla de Pascua, y cruceristas que se embarcan en los puertos de Valparaíso y San Antonio.

<sup>3</sup> Fuente: Cuadros de Resultados "TEMPORADA DE CRUCEROS 2017-2018, caracterización de cruceristas y tripulantes en tierra", Sernatur / Subsecretaría de Turismo.

<sup>4</sup> Este concepto es atribuible a los puertos de Valparaíso y San Antonio, donde la proporción de pasajeros que pernoctan en tierra es de 40,8% y 35,3%, respectivamente.

Mientras que para los tripulantes de los cruceros internacionales, se puede decir que:

- Se estima un Gasto Promedio Total Individual (GPTI) de \$37,1 dólares durante su estadía en el destino. Asociado mayoritariamente a un rango de gasto por persona hasta US\$ 30,0.
- Son principalmente residentes de países como Filipinas (26,5%); Otros países de América (16,9%); e Indonesia (9,3%); entre otros.
- Es compuesto mayoritariamente por hombres, asociado a un 76,9%; mientras que las mujeres representaron el 23,1%.
- En su mayoría son personas adulto joven, con una edad promedio de 34,5 años.
- Registran una permanencia en tierra que oscila entre 2 a 4 horas.
- Las principales actividades realizadas en tierra son: Pasear, caminar y/o recorrer por cuenta propia (86,2%); Desayunar, comer, cenar, tomar un café y/o un trago (54,8%); e Ir de compras (39,5%); entre otras.

Los resultados de satisfacción por puerto son positivos; en Coquimbo se estimó un 93,2% de los cruceristas como satisfechos; Valparaíso un 92,7%; San Antonio un 93,9%; Puerto Montt un 94,0%; Castro un 92,4%; Chacabuco un 95,0%; Punta Arenas un 93,1% como satisfechos. Asimismo, los cruceristas en promedio recomiendan los destinos visitados en Chile; destacando los promotores netos de los Puertos de Punta Arenas (57,4%); y Puerto Chacabuco (55,5%)<sup>5</sup>.

---

<sup>5</sup> El cálculo del Net Promoter Score - NPS corresponde a la diferencia entre visitantes "promotores" y "detractores".

## INTRODUCCIÓN

En un contexto histórico, se puede decir que la actividad de los cruceros turísticos es algo que comenzó en la década de los años 70, con circuitos desde la ciudad de Miami, EE. UU., hacia destinos caribeños (OMT, 2008).

Hoy en día, según expertos internacionales del gremio<sup>6</sup>, se espera que la industria mundial de cruceros se mantenga en continua expansión; estimando un pronóstico récord de 28 millones de cruceristas para 2018. Asimismo, al analizar los resultados del año 2017, los continentes que concentraron el mayor flujo de cruceristas fueron América del Norte (49,0%); seguido por Europa (26,0%); luego Asia (15,0%); Australia/Pacífico (5,4%); América Central y del Sur (3,2%); y finalmente Otros (1,6%). Por otro lado, se revela que la edad promedio de los pasajeros marítimos del año pasado fue de 47 años. Estos pasajeros también prefirieron cruceros de una duración promedio de 7,2 días; -2,0% que la duración promedio registrada en 2016.

Bajo este contexto internacional, la Subsecretaría de Turismo y el Servicio Nacional de Turismo llevaron a cabo el “Estudio de Estimación del Gasto Directo Temporada de Cruceros 2017-2018”, cuyo objetivo es **Estimar y caracterizar cruceristas y tripulantes durante su estadía en territorio nacional, así como también estimar el gasto que éstos incurren en tierra, durante la temporada de cruceros 2017-2018**. Este estudio pretende entregar continuidad al Estudio realizado por SERNATUR durante la temporada de cruceros 2012-2013, el cual solo tuvo un alcance de cifras a nivel exploratorio.

De este modo, el Departamento de Estadísticas del SERNATUR, elaboró el presente informe que tiene como objetivo analizar y caracterizar la actividad de cruceros internacionales en nuestro país, durante las temporadas 2018-2019 y 2017-2018, utilizando los datos obtenidos del estudio en cuestión; como también fuentes secundarias de itinerarios históricos de cruceros Internacionales.

El documento tiene la siguiente estructura: Evolución histórica de cruceros internacionales en Chile, incluyendo la temporada estimada 2018-2019; Antecedentes metodológicos del Estudio de Estimación del Gasto Directo Temporada de Cruceros 2017-2018; Principales resultados que se desprenden del estudio en cuestión, a nivel nacional y por puerto; Anexos; y Referencias bibliográficas.

---

<sup>6</sup> Estimación realizada por la Asociación Internacional de Líneas de Cruceros (CLIA).

# 01 | CAPÍTULO 1

## EVOLUCIÓN DE LOS CRUCEROS INTERNACIONALES EN CHILE

En esta sección del documento se analizarán las cifras provenientes de los itinerarios históricos de las temporadas de cruceros internacionales de Puertos del Cono Sur. Específicamente se analizará la evolución histórica **-incluyendo la estimación de la temporada 2018-2019-** del número de recaladas, cruceiros y tripulantes; lo anterior a nivel nacional y por puerto.

### A nivel nacional

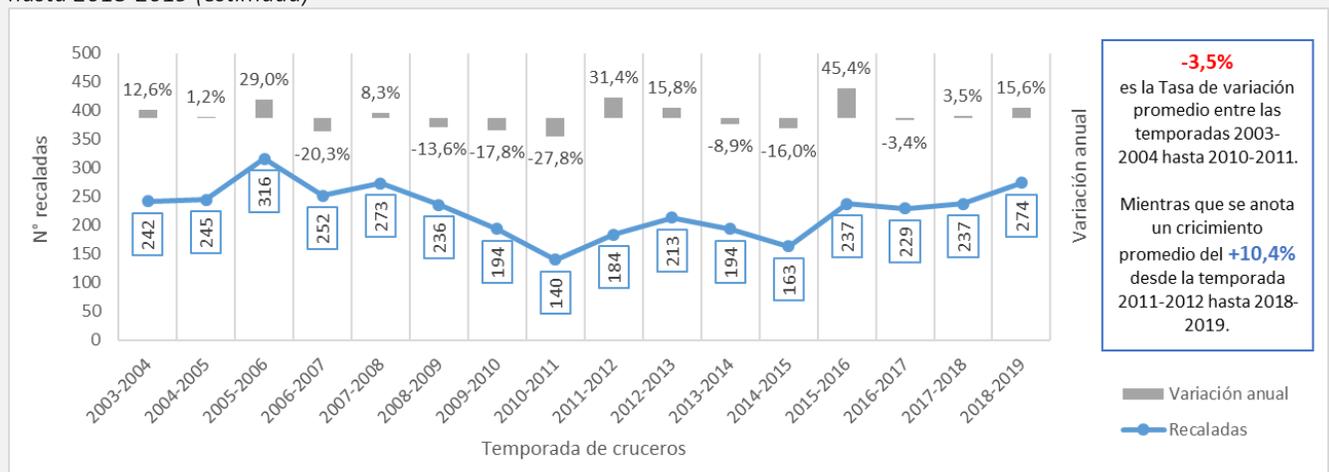
#### Número de recaladas

Según el gráfico N°1 se desprende la evolución histórica de recaladas, se estima que para la temporada 2018-2019, se esperan aproximadamente 274 recaladas en el territorio nacional, lo que representa un crecimiento de 15,6% en relación a la temporada anterior.

Asimismo, destaca positivamente la variación anual de la temporada 2015-2016, anotando una tasa de 45,4%, siendo la más alta dentro de los períodos analizados. Además sobresale la temporada 2005-2006, anotando un peak histórico de 316 recaladas.

Por otro lado, al analizar las variaciones anuales históricas, se tiene una tasa promedio de crecimiento de -3,5%, desde las temporadas 2003-2004 hasta la temporada 2010-2011. Mientras que una tasa de +10,4% desde la temporada 2011-2012 hasta la temporada 2018-2019.

Gráfico 1. Serie histórica de recaladas de cruceros internacionales en Chile, total nacional, temporada 2003-2004 hasta 2018-2019 (estimada)



Fuente: Corporación de Puertos del Cono Sur.

Notas:

- Fecha de proyección: Febrero 2019.
- La temporada 2018-2019 podría registrar variaciones menores, hacia el alza.
- Los datos de Puerto Chacabuco incluyen algunos cruceros que operan en terminal privado.

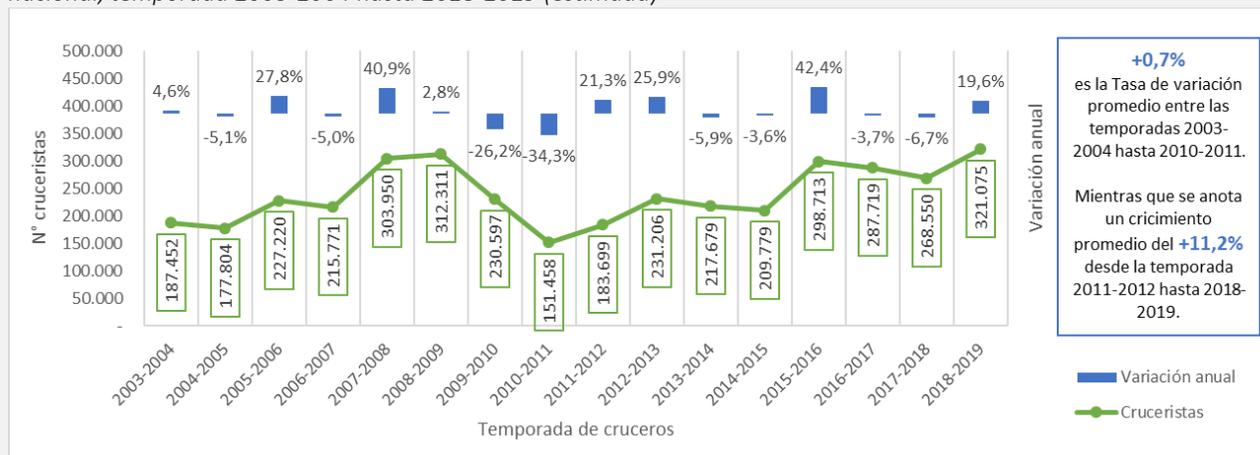
### Número de cruceristas

De forma similar, es posible analizar la evolución histórica del número de cruceristas transportados<sup>7</sup> en los cruceros que han recalado en el territorio nacional. A partir del gráfico N°2 se estima un nuevo *peak* de 321.075 cruceristas para la temporada 2018-2019, asociado a un crecimiento de 19,6% en relación a la temporada anterior.

Sobresale además el aumento de cruceristas registrados durante las temporadas 2015-2016, con una variación de 42,4% en relación al mismo período de la temporada anterior.

Por otro lado, al analizar las variaciones anuales históricas, se tiene una tasa promedio de crecimiento de +0,7%, desde la temporadas 2003-2004 hasta la temporada 2010-2011. Mientras que una tasa del 11,2% desde la temporada 2011-2012 hasta la temporada 2018-2019.

Gráfico 2. Serie histórica de cruceristas transportados en cruceros internacionales con recalada en Chile, total nacional, temporada 2003-2004 hasta 2018-2019 (estimada)



Fuente: Corporación de Puertos del Cono Sur.

Notas:

- Fecha de proyección: Febrero 2019.
- La temporada 2018-2019 podría registrar variaciones menores, hacia el alza.
- Los datos de Puerto Chacabuco incluyen algunos cruceros que operan en terminal privado.

<sup>7</sup> Es necesario precisar que el número de cruceristas analizados en los itinerarios corresponde al total de pasajeros transportados, mientras que los que permanecen en tierra y generan gastos en los puertos son un subconjunto del total.

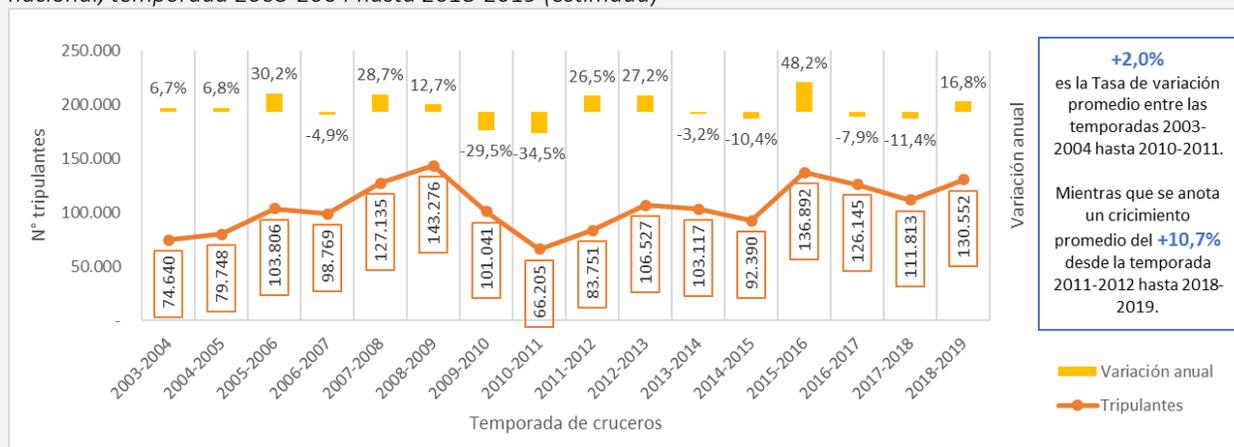
### Número de tripulantes

Tal como los cruceristas, es posible analizar la evolución histórica del número de tripulantes transportados<sup>8</sup> en los cruceros que han recalado en el territorio nacional. A partir del gráfico N°3 se estima un total de 130.552 tripulantes para la temporada 2018-2019, asociado a un crecimiento de 16,8% en relación a la temporada anterior. Destaca la temporada 2008-2009 en la cual se registró el peak histórico, anotando un total de 143.276 tripulantes.

Destaca también el aumento de tripulantes registrados durante las temporadas 2015-2016, con una variación de 48,2% en relación al mismo período de la temporada anterior.

Por otro lado, al analizar las variaciones anuales históricas, se tiene una tasa promedio de crecimiento del +2,0%, desde las temporadas 2003-2004 hasta la temporada 2010-2011. Mientras que una tasa del +10,7% desde la temporada 2011-2012 hasta la temporada 2018-2019.

Gráfico 3. Serie histórica de tripulantes transportados en cruceros internacionales con recalada en Chile, total nacional, temporada 2003-2004 hasta 2018-2019 (estimada)



Fuente: Corporación de Puertos del Cono Sur.

Notas:

- Fecha de proyección: Febrero 2018.
- La temporada 2018-2019 podría registrar variaciones menores, hacia el alza.
- Los datos de Puerto Chacabuco incluyen algunos cruceros que operan en terminal privado.

<sup>8</sup> Es necesario precisar que el número de tripulantes analizados en los itinerarios corresponde al total de tripulantes transportados, mientras que los que efectivamente están en tierra y generan gastos en los puertos son un subconjunto de este total.

## Por puertos

A continuación se analizará específicamente el ranking de los puertos según número de recaladas, cruceristas y pasajeros; considerando la estimación de la temporada 2018-2019 y sus respectivas variaciones en relación a la temporada anterior.

### Número de recaladas

A partir del gráfico N°4 se desprende el ranking de puertos según número de recaladas esperadas para la temporada 2018-2019; en primer lugar se encuentra Puerto Montt con 57 recaladas, anotando una variación de 35,7%; le sigue el Puerto de Punta Arenas con 54 recaladas, sin variaciones; y el Puerto de San Antonio con 30 recaladas, registrando una variación del 20,0% en relación a la temporada anterior.

Por otro lado, destacan las tasas de crecimiento de Antofagasta (150,0%); y Niebla (100%).

Gráfico 4. Número y variación de recaladas estimadas, según puerto, temporada 2018-2019

	N° de recaladas	Variación
Puerto Montt	57	35,7%
Punta Arenas	54	0,0%
San Antonio	30	20,0%
Chacabuco	26	62,5%
Castro	24	50,0%
Valparaíso	19	46,2%
Coquimbo	17	-22,7%
Puerto Williams	12	-20,0%
Puerto Natales	11	22,2%
Iquique	8	33,3%
Arica	8	-50,0%
Antofagasta	5	150,0%
Niebla	2	100,0%
Talcahuano	1	

Fuente: Corporación de Puertos del Cono Sur.

Notas:

- Fecha de proyección: Febrero 2019.
- La temporada 2018-2019 podría registrar variaciones menores, hacia el alza.
- Los datos de Puerto Chacabuco incluyen algunos cruceros que operan en terminal privado.

## Número de cruceristas

A partir del gráfico N°5 se desprende el ranking de puertos según número de cruceristas esperados para la temporada 2018-2019; en primer lugar se encuentra Puerto de San Antonio con 76.636 cruceristas, anotando una variación de 11,1%; le sigue Puerto Montt con 71.908 cruceristas, registrando un crecimiento del 26,9%; luego el Puerto de Punta Arenas con 69.988 cruceristas, asociado a una variación de 19,4%.

Por otro lado, destacan las tasas de crecimiento de Niebla (98,3%); Puerto Chacabuco (92,2%); y Puerto de Iquique (83,3%).

Gráfico 5. Número y variación de cruceristas estimados, según puerto, temporada 2018-2019

	N° de cruceristas	Variación
San Antonio	76.636	11,1%
Puerto Montt	71.908	26,9%
Punta Arenas	69.988	19,4%
Chacabuco	36.370	92,2%
Coquimbo	23.445	-5,9%
Castro	11.524	29,8%
Valparaíso	9.504	52,7%
Arica	8.037	-48,5%
Iquique	5.534	83,3%
Antofagasta	4.096	26,5%
Puerto Natales	2.201	53,6%
Puerto Williams	1.354	-30,5%
Talcahuano	240	
Niebla	238	98,3%

Fuente: Corporación de Puertos del Cono Sur.

Notas:

- Fecha de proyección: Febrero 2019.
- La temporada 2018-2019 podría registrar variaciones menores, hacia el alza.
- Los datos de Puerto Chacabuco incluyen algunos cruceros que operan en terminal privado.

## Número de tripulantes

A partir del gráfico N°6 se desprende el ranking de puertos según número de tripulantes esperados para la temporada 2018-2019; en primer lugar se encuentra Puerto Montt con 33.007 tripulantes, anotando una variación de 29,2%; le sigue Punta Arenas con 27.723 tripulantes, asociado a un crecimiento de 15,7%; luego San Antonio con 19.304, anotando una disminución de -1,8%.

Por otro lado, destacan las tasas de crecimiento de Puerto Williams (148,6%); Puerto Natales (109,2%); y Niebla (97,2%).

Gráfico 6. Número y variación de tripulantes estimados, según puerto, temporada 2018-2019

	N° de tripulantes	Variación
Puerto Montt	33.007	29,2%
Punta Arenas	27.723	15,7%
San Antonio	19.304	-1,8%
Chacabuco	17.722	81,6%
Coquimbo	10.757	-8,9%
Castro	6.328	24,1%
Valparaíso	4.420	34,5%
Arica	3.638	-53,2%
Liquique	2.895	40,6%
Antofagasta	2.592	35,0%
Puerto Natales	1.163	109,2%
Puerto Williams	721	148,6%
Niebla	142	97,2%
Talcahuano	140	

Fuente: Corporación de Puertos del Cono Sur.

Notas:

- Fecha de proyección: Febrero 2019.
- La temporada 2018-2019 podría registrar variaciones menores, hacia el alza.
- Los datos de Puerto Chacabuco incluyen algunos cruceros que operan en terminal privado.

## 02 | CAPÍTULO 2

### ANTECEDENTES METODOLÓGICOS DEL ESTUDIO DE ESTIMACIÓN DEL GASTO DIRECTO TEMPORADA DE CRUCEROS 2017-2018

#### Objetivo General

Estimar y caracterizar cruceristas y tripulantes durante su estadía en territorio nacional, así como también estimar el gasto que éstos incurren en tierra, durante la temporada de cruceros 2017-2018.

#### Objetivos Específicos

- Caracterizar a los cruceristas según:
  - Tipología (excursionistas o turistas)
  - Características sociodemográficas (edad, sexo, nacionalidad, residencia, grupo de viaje, etc.)
  - Duración de su estadía
  - Principales actividades realizadas en el destino
  - Transporte para llegar al crucero
  - Motivos para escoger el crucero
  - Motivos para escoger el destino
  - Valoración del destino
  - Recomendación del destino
- Caracterizar a los tripulantes según:
  - Características sociodemográficas (edad, sexo, nacionalidad, residencia, etc.)
  - Principales actividades realizadas en el destino
  - Valoración del destino
  - Recomendación del destino

#### Cobertura temática

Comprende a la subclase 50110 del Clasificador Internacional Industrial Uniforme Revisión 4 (CIIU Rev.4) asociado a la actividad de Cruceros internacionales que desarrollan el transporte regular de pasajeros por vía acuática con fines turísticos, aplicado a los cruceristas y tripulantes de la nave.

#### Cobertura geográfica

Nacional, por macrozona y puerto. Excluyendo Chile Insular (Isla de Pascua).

### Fuente de datos

Se utilizarán los datos levantados del “Estudio de Estimación del Gasto Directo en la Temporada de Cruceros 2017-2018”<sup>9</sup>, el cual corresponde a un estudio cuantitativo de tipo transversal. Asimismo, se utilizarán datos históricos de los itinerarios de Puertos del Cono Sur y Oxxean.

### Técnicas de análisis de datos

Estadística descriptiva, univariada y bivariada.

### Ficha Técnica del Estudio de Estimación del Gasto Directo Temporada de Cruceros 2017-2018

Tipo de estudio	Cuantitativo de carácter transversal.
Operación estadística	Encuestas aplicadas en forma presencial a cruceristas (primer grupo objetivo) y a tripulantes (segundo grupo objetivo) que permanecen en tierra, en los siete (7) principales puertos del país: Coquimbo, Valparaíso, San Antonio, Puerto Montt, Castro, Puerto Chacabuco (Oxxean) y Punta Arenas.
Unidad de Análisis	Cruceristas y tripulantes.
Muestra	4.298 encuestas efectivas.
Tipo de muestra	Corresponde a un diseño muestral aleatorio estratificado según puerto y tamaño de nave, considerando la varianza obtenida en la aplicación realizada por SERNATUR en la temporada 2012-2013, con selección aleatoria sistemática de sujetos en cada estrato.
Estratificación	Se hizo en función de tres variables; en primer lugar, ‘Puerto’; en segundo lugar, ‘Tamaño de nave’, que se clasifica en naves ‘Grandes’ y ‘Medianas’ según su largo, LOA en inglés (Lenght OverAll); y tipo de pasajero ‘Cruceristas’ y ‘Tripulantes’.
Niveles de estimación	Por Puerto y Tamaño de nave (Grande; Mediana)
Técnica de recolección de datos	Encuesta estructurada, con dispositivo electrónico.
Período de referencia	Temporada de cruceros 2017-2018: Desde octubre de 2017 hasta abril 2018.
Período de levantamiento de información	Desde noviembre de 2017 hasta marzo de 2018.
Periodicidad	El estudio considera una (1) medición o levantamiento de la información para la temporada de cruceros 2017-2018. Se espera que cada cinco (5) años se vuelva a realizar un estudio similar, lo anterior dependiendo de la disponibilidad presupuestaria.

<sup>9</sup> Sernatur / Subsecretaría de Turismo.

## Diseño muestral

### Población objetivo

Corresponde a los cruceristas y tripulantes que permanecen en tierra<sup>10</sup>, asociado a los cruceros internacionales que recalán en los puertos nacionales durante la temporada 2017-2018.

### Marco muestral

Dado lo comentado en los apartados anteriores, para la construcción del marco muestral, se consolidaron los itinerarios de Puertos del Cono Sur y Oxcean para la temporada de cruceros internacionales 2017-2018. Por otro lado, por motivos operativos (difícil acceso) fue necesario excluir el Puerto de Isla de Pascua, considerando en el estudio sólo los puertos que pertenecen a Chile continental.

Otro aspecto relevante a considerar fue estimar el porcentaje de cruceristas y tripulantes que efectivamente descienden de las naves. Lo anterior para poder expandir correctamente los resultados del estudio. Según fuentes del mismo gremio nacional de la industria naviera, se determinó que aproximadamente un 65% de los cruceristas y tripulantes descienden a tierra. De esta forma, se extrapoló esta proporción a la cantidad reportada en los itinerarios de ambas fuentes de información.

Tabla 1. Estimación del número cruceristas y tripulantes en tierra, según tamaño de la nave, temporada 2017-2018

Tamaño nave	Cruceristas	Tripulantes
<b>Total</b>	<b>158.339</b>	<b>71.161</b>
Grande	141.023	63.608
Mediano	17.316	7.553

Fuente: Elaboración propia en base a la información de Itinerarios de Puertos de Conosur y Oxcean para la temporada de cruceros internacionales 2017-2018.

Tabla 2. Estimación del número de cruceristas y tripulantes en tierra, según macrozona y puerto, temporada 2017-2018

Macrozona/Puerto	Cruceristas	Tripulantes
<b>Total</b>	<b>158.339</b>	<b>71.161</b>
<b>Norte</b>	<b>26.412</b>	<b>12.409</b>
Arica	9.299	4.320
Iquique	1.512	753
Antofagasta	975	424
Coquimbo	14.626	6.912
<b>Centro</b>	<b>31.504</b>	<b>13.882</b>
Valparaíso	3.359	2.018
San Antonio	28.145	11.864
<b>Sur</b>	<b>44.106</b>	<b>20.787</b>
Puerto Montt	38.107	17.463
Puerto Castro	6.000	3.324
<b>Sur Austral</b>	<b>56.317</b>	<b>24.083</b>
Puerto Chacabuco	12.438	5.742
Puerto Natales	790	462
Puerto Williams	1.771	380
Punta Arenas	41.319	17.499

<sup>10</sup> Cruceristas/tripulantes que descienden de las naves en los principales puertos de Chile, y cruceristas que se embarcan en los puertos de Valparaíso y San Antonio.

Fuente: Elaboración propia en base a la información de Itinerarios de Puertos de Conosur y Oxxean para la temporada de cruceros internacionales 2017-2018.

### Tipo de muestra

Corresponde a un diseño muestral aleatorio estratificado según puerto y tamaño de nave, considerando la varianza obtenida en la aplicación realizada por SERNATUR en la temporada 2012-2013, con selección aleatoria sistemática de sujetos en cada estrato.

### Tamaño muestral

Se determinó el tamaño muestral en base a una población finita -asumiendo que el 65% de la población desciende de las naves- con un nivel de confianza del 95% y considerando parámetros estadísticos asociado al Estudio de Cruceros Temporada 2012-2013 realizado por SERNATUR. En concreto, el tamaño muestral de los cruceristas se estimó mediante la siguiente expresión matemática:

$$n = \frac{(Z_{\frac{\alpha}{2}} \cdot S)^2 \cdot N}{[e^2(N - 1) + (Z_{\frac{\alpha}{2}} \cdot S)^2]}$$

Donde:

- $n$  : Tamaño muestral.
- $S$  : Desviación estándar.
- $e$  : Error, medido en US\$.
- $Z_{\frac{\alpha}{2}}$  : Valor z-score, para una distribución normal estándar, bilateral con un 95% de confianza.
- $N$  : Tamaño poblacional.

Para el caso de la muestra de tripulantes, se asumió varianza máxima para poblaciones finitas<sup>11</sup>.

Tabla 3. Distribución teórica de la muestra de cruceristas y tripulantes, según tamaño de la nave, temporada de cruceros internacionales 2017-2018

Tamaño nave	Cruceristas	Tripulantes
<b>Total</b>	<b>3.900</b>	<b>1.340</b>
Grande	2.270	710
Mediano	1.630	630

Fuente: Estudio de Estimación del Gasto Directo Temporada de Cruceros 2017-2018. Subsecretaría de Turismo, Sernatur.

Tabla 4. Distribución teórica de la muestra de cruceristas y tripulantes, según puerto, temporada de cruceros internacionales 2017-2018

Puerto	Cruceristas	Tripulantes
<b>Total</b>	<b>3.900</b>	<b>1.340</b>
Coquimbo	700	210
Valparaíso	685	210
San Antonio	780	210
Puerto Montt	405	210
Puerto Castro	160	80
Puerto Chacabuco	620	210
Punta Arenas	550	210

Fuente: Estudio de Estimación del Gasto Directo Temporada de Cruceros 2017-2018. Subsecretaría de Turismo, Sernatur.

<sup>11</sup> Es necesario precisar que el Estudio de Cruceros 2012-2013, solo consideró en su población objetivo a los cruceristas, excluyendo a los tripulantes.

Cabe destacar que los tamaños muestrales fueron distribuidos mensualmente en forma proporcional a la información reportada en los itinerarios utilizados. Específicamente durante los meses de noviembre 2017 hasta marzo de 2018.

#### Factores de expansión por puerto

Los factores de expansión, en términos generales, están dados por la siguiente expresión:

$$FE_{ijkm} = \frac{N_{ijk}}{\sum_m n_{ijkm}} \cdot n_{ijkm}$$

Donde:

$FE_{ijkm}$  : Factor de expansión de la encuesta  $m$ , de tipo de pasajero  $k$ , correspondiente a nave de tamaño  $j$ , en el puerto  $i$ .

$N_{ijk}$  : Tamaño poblacional del tipo de pasajero  $k$ , correspondiente a nave de tamaño  $j$ , en el puerto  $i$ .

$n_{ijkm}$  : Tamaño muestral de la encuesta  $m$ , de tipo de pasajero  $k$ , correspondiente a nave de tamaño  $j$ , en el puerto  $i$ .

$\sum_m n_{ijkm}$ : Sumatoria sobre las encuestas  $m$  de los tamaños muestrales de las encuestas  $m$ , de tipo de pasajero  $k$ , correspondiente a nave de tamaño  $j$ , en el puerto  $i$ .

#### Factores de expansión por macrozona

De forma similar, los factores de expansión a nivel de macrozona están dados por la siguiente expresión:

$$FE'_{iklm} = \frac{N'_{ikl}}{\sum_m n'_{iklm}} \cdot n'_{iklm}$$

Donde:

$FE'_{iklm}$  : Factor de expansión de la encuesta  $m$ , de tipo de pasajero  $k$ , en el puerto  $i$  y macrozona  $l$ .

$N'_{ikl}$  : Tamaño poblacional del tipo de pasajero  $k$ , en el puerto  $i$  y macrozona  $l$ .

$n'_{iklm}$  : Tamaño muestral encuesta  $m$ , de tipo de pasajero  $k$ , en el puerto  $i$  y macrozona  $l$ .

$\sum_m n'_{iklm}$  : Sumatoria sobre las encuestas  $m$  de los tamaños muestrales de las encuestas  $m$ , de tipo de pasajero  $k$ , en el puerto  $i$  y macrozona  $l$ .

## Muestra efectiva (lograda)

Tabla 5. Distribución muestral de cruceristas y tripulantes en tierra, según principales puertos y tamaño de nave, temporada 2017 - 2018.

Cruce-rista; tripulante y Tamaño de nave (2)		Total principales puertos (3)		Principales puertos (1)													
				Coquimbo		Valparaíso		San Antonio		Puerto Montt		Castro		Chacabuco		Punta Arenas	
		Encuestas	Personas	Encuestas	Personas	Encuestas	Personas	Encuestas	Personas	Encuestas	Personas	Encuestas	Personas	Encuestas	Personas	Encuestas	Personas
Cruce-ristas	Grande	2.662	5.530	404	840	58	130	772	1.618	514	1.034	63	118	444	904	407	886
	Mediano	592	1.240	79	160	71	137	51	99	0	0	0	0	0	0	391	844
<b>Total cruce-ristas</b>		<b>3.254</b>	<b>6.770</b>	<b>483</b>	<b>1.000</b>	<b>129</b>	<b>267</b>	<b>823</b>	<b>1.717</b>	<b>514</b>	<b>1.034</b>	<b>63</b>	<b>118</b>	<b>444</b>	<b>904</b>	<b>798</b>	<b>1.730</b>
Tripulantes	Grande	869	869	141	141	46	46	330	330	157	157	52	52	106	106	37	37
	Mediano	175	175	57	57	52	52	31	31	0	0	0	0	0	0	35	35
<b>Total tripulantes</b>		<b>1.044</b>	<b>1.044</b>	<b>198</b>	<b>198</b>	<b>98</b>	<b>98</b>	<b>361</b>	<b>361</b>	<b>157</b>	<b>157</b>	<b>52</b>	<b>52</b>	<b>106</b>	<b>106</b>	<b>72</b>	<b>72</b>

Fuente: Estudio de Estimación del Gasto Directo Temporada de Cruceros 2017-2018. Subsecretaría de Turismo, Sernatur.

Elaboración: Departamento de Estadísticas, SERNATUR.

### Notas:

1. Los puertos designados como principales responden a la mayor concentración de llegadas de cruce-ristas y tripulantes del total nacional (91,0%), excluyendo Isla de Pascua.
2. Se determinó el tamaño de la nave según la longitud de su eslora total (LOA), de la siguiente forma:  
- Grande: LOA > 188,93  
- Mediano: LOA ≤ 188,93
3. Corresponde a la suma de los principales puertos en que se realizó levantamiento de información.

## Errores muestrales efectivos

El error muestral final está calculado en base a la desviación estándar obtenida del gasto total realizado por cruce-ristas y tripulantes (Pregunta 15 del cuestionario), la que se puede observar en el siguiente cuadro, con un nivel de confianza del 95%, y con población finita.

Tabla 6. Desviación Estándar Macrozonas [US\$]

Desv. Est./ Macrozona	Norte	Centro	Sur	Sur Austral	Total
Cruce-ristas	21,1	23,9	26,6	24,5	24,9
Tripulantes	17,4	14,8	14,5	15,1	15,5

Fuente: Estudio de Estimación del Gasto Directo Temporada de Cruceros 2017-2018. Subsecretaría de Turismo, Sernatur.

Tabla 7. Desviación Estándar Puertos [US\$]

Desv. Est./ Puerto	Coquimbo	Valparaíso	San Antonio	Puerto Montt	Puerto Castro	Punta Arenas	Puerto Chacabuco
Cruce-ristas	21,0	24,3	23,8	26,9	23,1	25,0	22,8
Tripulantes	17,6	15,4	14,7	14,3	14,8	14,9	12,2

Fuente: Estudio de Estimación del Gasto Directo Temporada de Cruceros 2017-2018. Subsecretaría de Turismo, Sernatur.

Para el cálculo del error muestral para cruce-ristas se definió una cota inferior y una cota superior, donde la cota inferior se calcula con el total de personas representadas en la muestra, y la cota superior se calcula con el total de encuestas realizadas.

En el caso de tripulantes no aplica dicha diferencia ya que representan a una sola persona y no grupos de viaje.

Tabla 8. Error Muestral Cruceristas - Macrozonas [US\$]

Macrozona	Norte	Centro	Sur	Sur Austral	Total
Cota inferior	1,30	1,04	1,52	0,92	0,59
Cota superior	1,87	1,51	2,16	1,35	0,85

Fuente: Estudio de Estimación del Gasto Directo Temporada de Cruceros 2017-2018. Subsecretaría de Turismo, Sernatur.

Tabla 9. Error Muestral Tripulantes - Macrozonas [US\$]

Macrozona	Norte	Centro	Sur	Sur Austral	Total
Total	2,41	1,29	1,96	2,21	0,93

Fuente: Estudio de Estimación del Gasto Directo Temporada de Cruceros 2017-2018. Subsecretaría de Turismo, Sernatur.

Tabla 10. Error Muestral – Puertos [US\$]

Puerto	Cruceristas (Cota inferior)	Cruceristas (Cota superior)	Tripulantes
Coquimbo	1,27	1,85	2,42
Valparaíso	2,84	4,14	3,00
San Antonio	1,10	1,61	1,50
Puerto Montt	1,62	2,31	2,22
Puerto Castro	4,13	5,68	4,01
Punta Arenas	1,16	1,73	3,43
Puerto Chacabuco	1,45	2,09	2,09

Fuente: Estudio de Estimación del Gasto Directo Temporada de Cruceros 2017-2018. Subsecretaría de Turismo, Sernatur.

## 03 | CAPÍTULO 3

### PRINCIPALES RESULTADOS DEL ESTUDIO DE ESTIMACIÓN DE GASTO DIRECTO TEMPORADA DE CRUCEROS 2017-2018

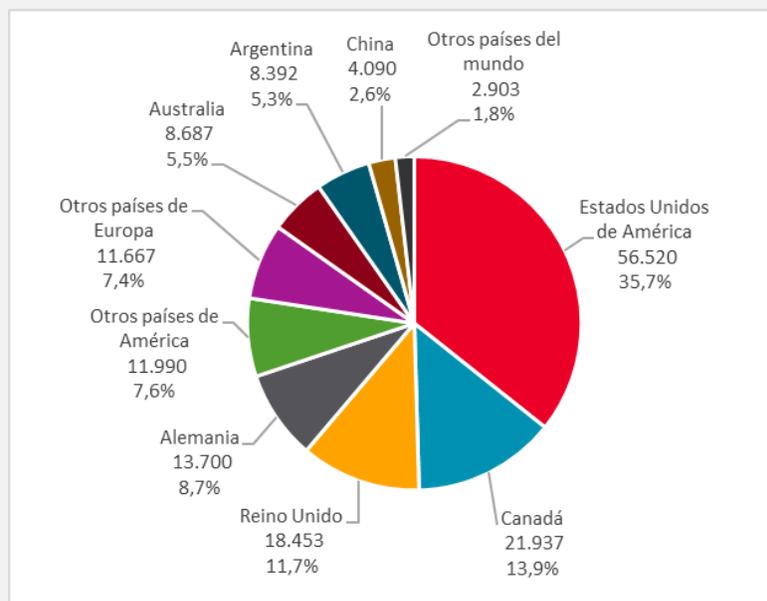
#### Caracterización a nivel nacional

A continuación se analizarán descriptivamente los principales hallazgos -a nivel nacional<sup>12</sup>- del perfil de los cruceristas y tripulantes abarcados en el estudio. Cabe destacar que los resultados analizados en esta sección corresponden a la caracterización de cruceristas y tripulantes en tierra<sup>13</sup>, los cuales son un subconjunto del total registrado en los itinerarios de cruceros de la temporada en análisis.

#### Perfil del crucerista

Según el gráfico N°7 se desprende que los cruceristas internacionales que permanecen en tierra en los puertos de nuestro país residen principalmente en EE. UU., concentrando el 35,7%; Canadá con el 13,9%; Reino Unido con el 11,7%; y Alemania con 8,7%.

Gráfico 7. Participación de los cruceristas, según país de residencia, total nacional, temporada 2017-2018



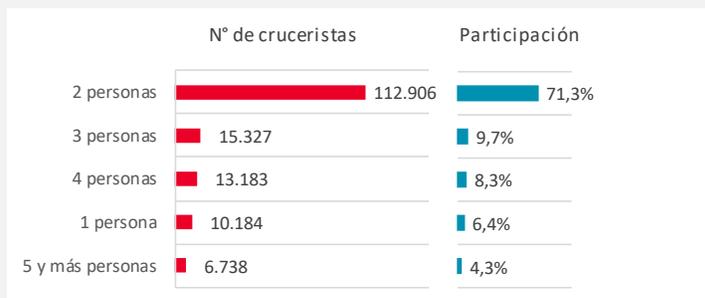
Fuente: Estudio de Estimación del Gasto Directo Temporada de Cruceros 2017-2018. Subsecretaría de Turismo, Sernatur.

<sup>12</sup> En caso de que se quiera ahondar en la caracterización de cruceristas y tripulantes por macrozona y puerto, consultar los cuadros estadísticos asociados al presente informe.

<sup>13</sup> Cruceristas/tripulantes que descienden de las naves en los principales puertos de Chile, y cruceristas que se embarcan en los puertos de Valparaíso y San Antonio.

El promedio general del grupo de viaje es de 2,36 personas. Según el gráfico N°8, se ilustra que mayoritariamente son integrados por 2 personas, concentrando 71,3% de los casos analizados.

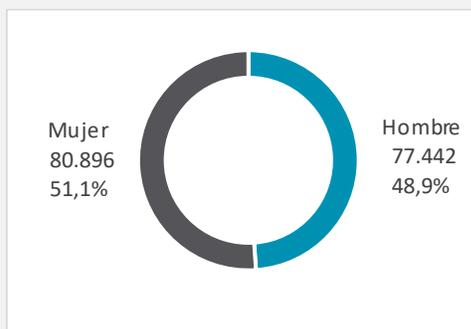
Gráfico 8. Número y participación de personas que integran el grupo de viaje de los cruceristas, total nacional, temporada 2017-2018



Fuente: Estudio de Estimación del Gasto Directo Temporada de Cruceros 2017-2018. Subsecretaría de Turismo, Sernatur.

A partir del gráfico N°9, se ilustra la distribución de género de los cruceristas; un 51,1% son mujeres, mientras que el 48,9% lo componen hombres.

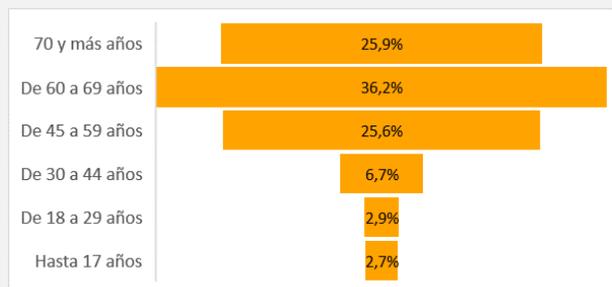
Gráfico 9. Distribución de los cruceristas, según género, total nacional, temporada 2017-2018



Fuente: Estudio de Estimación del Gasto Directo Temporada de Cruceros 2017-2018. Subsecretaría de Turismo, Sernatur.

Por otro lado, el promedio de edad de los cruceristas es de 59,5 años. Del gráfico N°10 se desprende que los cruceristas son en su mayoría personas de 60-69 años (36,2%); y 70 y más años (25,9%). Destacando además el grupo de adultos de 45-59 años (25,6%). Siendo minoritario el grupo desde los 17 años (2,7%).

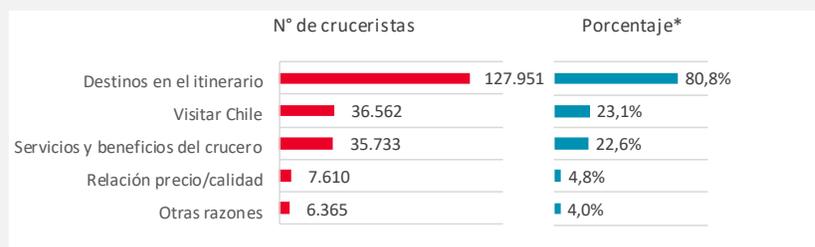
Gráfico 10. Distribución de los cruceristas, según tramo etario, total nacional, temporada 2017-2018



Fuente: Estudio de Estimación del Gasto Directo Temporada de Cruceros 2017-2018. Subsecretaría de Turismo, Sernatur.

Según el gráfico N°11, al indagar por los principales motivos para tomar los cruceros, los pasajeros manifestaron que correspondía principalmente a los ‘Destinos en el itinerario’, con un 80,8% de las respuestas; mientras que un 23,1% de las razones era por ‘Visitar Chile’; y 22,6% por los ‘Servicios y beneficios del crucero’.

Gráfico 11. Principales razones de los cruceristas para tomar el crucero, total nacional, temporada 2017-2018

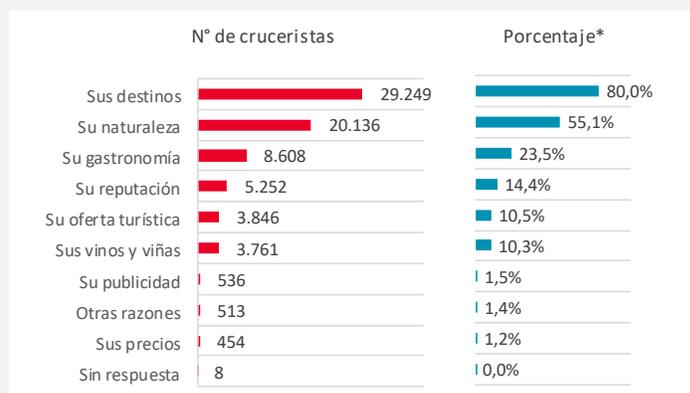


Fuente: Estudio de Estimación del Gasto Directo Temporada de Cruceros 2017-2018. Subsecretaría de Turismo, Sernatur.

\* Los porcentajes pueden no sumar el 100% debido a que corresponde a una pregunta de selección múltiple.

Mientras que del gráfico N°12 se desprende que los principales motivos para que los cruceristas visiten Chile fueron -entre otros motivos- por ‘Sus destinos’ (80,0%); ‘Su naturaleza’ (55,1%); ‘Su gastronomía’ (23,5%); ‘Su reputación’ (14,45); ‘Su oferta turística’ (10,5%); y ‘Sus vinos y viñas’ (10,3%).

Gráfico 12. Principales razones de los cruceristas para visitar Chile, total nacional, temporada 2017-2018

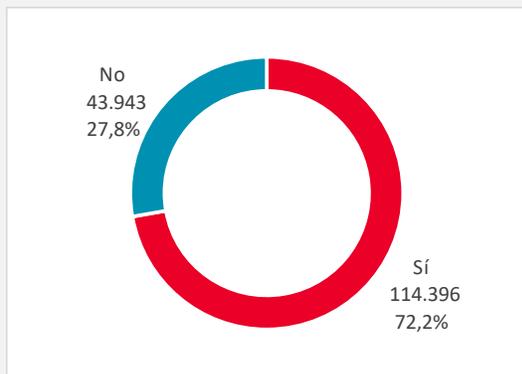


Fuente: Estudio de Estimación del Gasto Directo Temporada de Cruceros 2017-2018. Subsecretaría de Turismo, Sernatur.

\* Los porcentajes pueden no sumar el 100% debido a que corresponde a una pregunta de selección múltiple.

Del gráfico N°13 se tiene que al consultar a los cruceristas si ésta era su primera vez visitando el país; un 72,2% declaró que Sí, mientras que un 27,8% manifestó haberlo visitado anteriormente.

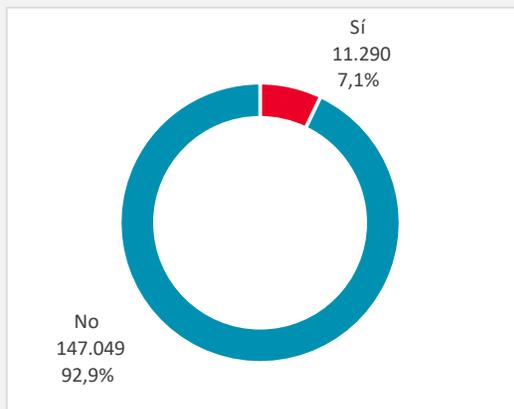
Gráfico 13. Distribución de cruceristas que visitan Chile por primera vez, total nacional, temporada 2017-2018



Fuente: Estudio de Estimación del Gasto Directo Temporada de Cruceros 2017-2018. Subsecretaría de Turismo, Sernatur.

Por otro lado, según el gráfico N°14 se ilustra que un 7,1% de los cruceristas declaró haber pernoctado en alguna ciudad de Chile (turistas)<sup>14</sup>, mientras que el 92,9% declaró no haber pernoctado en tierra (excursionistas).

Gráfico 14. Distribución de cruceristas que declaran haber pernoctado en tierra, total nacional, temporada 2017-2018



Fuente: Estudio de Estimación del Gasto Directo Temporada de Cruceros 2017-2018. Subsecretaría de Turismo, Sernatur.

Al analizar al grupo de cruceristas que declararon pernoctar en tierra<sup>14</sup>, se estima que la estadía promedio de los turistas es de 2,25 noches. Del gráfico N°15 se desprende que el 42,1% de los cruceristas pernoctó 1 noche; un 36,1% pernoctó 2 noches; 13,6% declaró 3 noches; y 8,1% pernocta 4 o más noches.

<sup>14</sup> Este concepto es atribuible a los puertos de Valparaíso y San Antonio, donde la proporción de pasajeros que pernoctan en tierra es de 40,8% y 35,3%, respectivamente.

Gráfico 15. Número y participación de cruceristas que pernoctan en tierra, según tramo de noches de pernoctación, total nacional, temporada 2017-2018



Fuente: Estudio de Estimación del Gasto Directo Temporada de Cruceros 2017-2018. Subsecretaría de Turismo, Sernatur.

Por otro lado, según el gráfico N°16 se ilustran las principales ciudades donde los cruceristas pernoctaron; la mayoría pernocta en Santiago (77,4%). Le sigue en menor magnitud Viña del Mar (9,4%) y Valparaíso (9,2%).

Gráfico 16. Número y porcentaje de cruceristas que pernoctan en tierra, según ciudad de pernoctación, total nacional, temporada 2017-2018



Fuente: Estudio de Estimación del Gasto Directo Temporada de Cruceros 2017-2018. Subsecretaría de Turismo, Sernatur.

\* Los porcentajes pueden no sumar el 100% debido a que corresponde a una pregunta de selección múltiple.

Del gráfico N°17 se desprende que el principal tipo de alojamiento utilizado por los cruceristas para pernoctar corresponde a los establecimientos clasificados como Hotel y/o Apart hotel (93,6%). Le sigue en menor magnitud Casa y/o departamento arrendado (5,5%); Casa de familiares y/o amigos (1,2%); y Lodge, residencial y/o hostel (0,7%).

Gráfico 17. Número y porcentaje de cruceristas que pernoctan en tierra, según tipo de alojamiento utilizado, total nacional, temporada 2017-2018

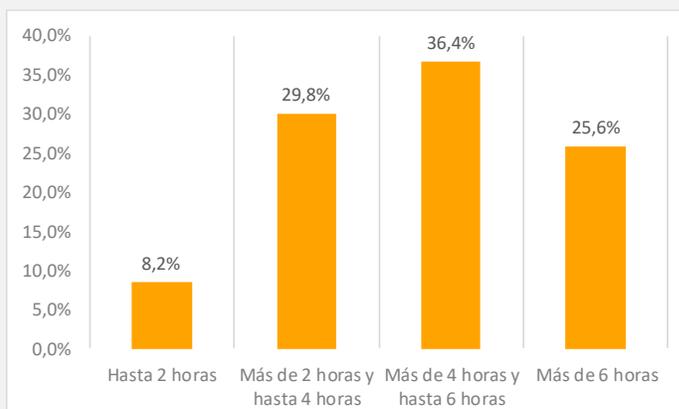


Fuente: Estudio de Estimación del Gasto Directo Temporada de Cruceros 2017-2018. Subsecretaría de Turismo, Sernatur.

\* Los porcentajes pueden no sumar el 100% debido a que corresponde a una pregunta de selección múltiple.

Según el gráfico N°18, se tiene que el 36,4% de los cruceristas permanecen en tierra ‘Más de 4 horas y hasta 6 horas’; 29,8% registran una estadía de ‘Más de 2 horas y hasta 4 horas’; 25,6% se quedan ‘Más de 6 horas’; mientras que un 8,2% declara permanecer en tierra solamente ‘Hasta 2 horas’.

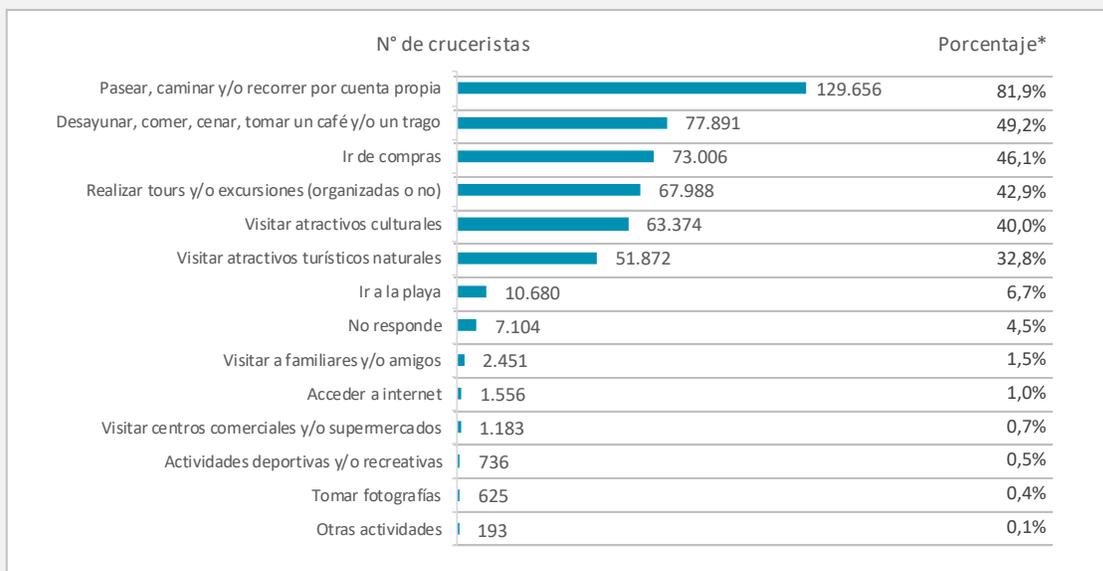
Gráfico 18. Distribución de cruceristas que no pernoctan en tierra, según tramo de horas de permanencia en tierra, total nacional, temporada 2017-2018



Fuente: Estudio de Estimación del Gasto Directo Temporada de Cruceros 2017-2018. Subsecretaría de Turismo, Sernatur.

El gráfico N°19 permite ilustrar las principales actividades realizadas por los cruceristas en tierras; el 81,9% declaró ‘Pasear, caminar y/o recorrer por cuenta propia’; un 49,2% ‘Desayunar, comer, cenar, tomar un café y/o un trago’; un 46,1% ‘Ir de compras’; 42,9% ‘Realizar tours y/o excursiones (organizadas o no)’; 40,0% ‘Visitar atractivos turísticos’; y 32,8% ‘Visitar atractivos turísticos naturales’; entre otros.

Gráfico 19. Distribución de cruceristas, según principales actividades realizadas en tierra, total nacional, temporada 2017-2018

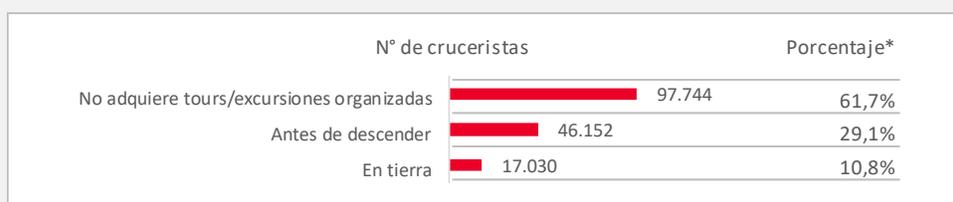


Fuente: Estudio de Estimación del Gasto Directo Temporada de Cruceros 2017-2018. Subsecretaría de Turismo, Sernatur.

\* Los porcentajes pueden no sumar el 100% debido a que corresponde a una pregunta de selección múltiple.

Del gráfico N°20 se ilustra que el 61,7% de los cruceristas declara 'No adquirir tour/excursiones organizadas'; un 29,1% manifestó a adquirir tours/excursiones organizadas 'Antes de descender'; mientras que un 10,8% indicó que los adquiere 'En tierra'.

Gráfico 20. Distribución de cruceristas, según tipo de adquisición de tours/excursiones organizadas, total nacional, temporada 2017-2018

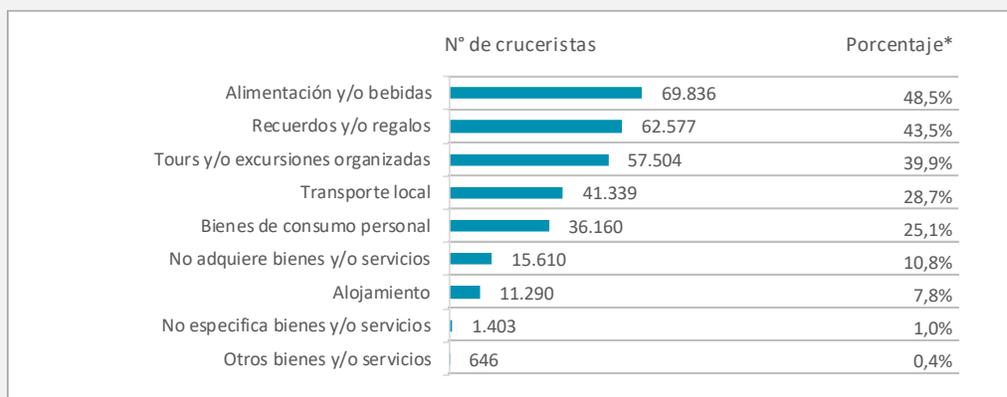


Fuente: Estudio de Estimación del Gasto Directo Temporada de Cruceros 2017-2018. Subsecretaría de Turismo, Sernatur.

\* Los porcentajes pueden no sumar el 100% debido a que corresponde a una pregunta de selección múltiple.

Al consultar a los cruceristas por los principales ítems de gastos realizados, según se ilustra en el gráfico N°21 un 48,5% declaró gastar en 'Alimentación y bebidas'; un 43,5% en 'Recuerdos y/o regalos'; 39,9% en 'Tours y/o excursiones organizadas'; 28,7% en 'Transporte local'; 25,1% en 'Bienes de consumo personal'; entre otros. Por otro lado, se estima que un 10,8% de los cruceristas 'No realiza gastos'.

Gráfico 21. Distribución de cruceristas, según ítems de gastos realizados, total nacional, temporada 2017-2018



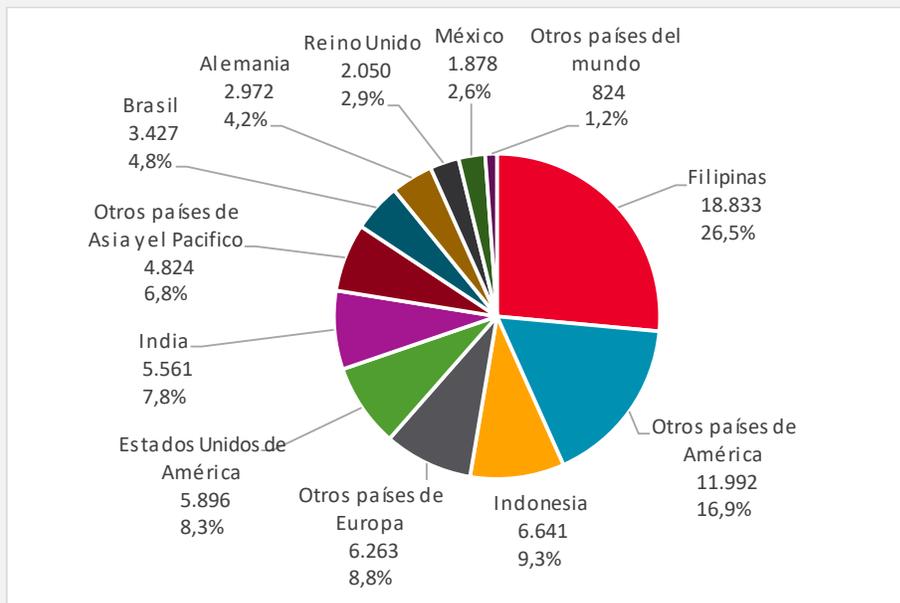
Fuente: Estudio de Estimación del Gasto Directo Temporada de Cruceros 2017-2018. Subsecretaría de Turismo, Sernatur.

\* Los porcentajes pueden no sumar el 100% debido a que corresponde a una pregunta de selección múltiple.

### Perfil del tripulante

Según el gráfico N°22 se desprende que los tripulantes son principalmente residentes de países como Filipinas (26,5%); Otros países de América (16,9%); Indonesia (9,3%); Otros países de Europa (8,8%); EE. UU. (8,3%); India (7,8%); y Otros países de Asia y el Pacífico (6,8%).

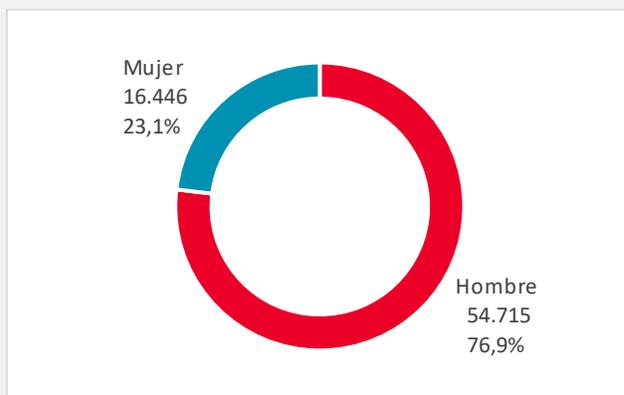
Gráfico 22. Participación de tripulantes de cruceros internacionales, según país de residencia, total nacional, temporada 2017-2018



Fuente: Estudio de Estimación del Gasto Directo Temporada de Cruceros 2017-2018. Subsecretaría de Turismo, Sernatur.

A partir del gráfico N°23, se ilustra la distribución de género de los tripulantes; mayoritariamente lo componen hombres, con un 76,9%; mientras que las mujeres representaron el 23,1%, respectivamente.

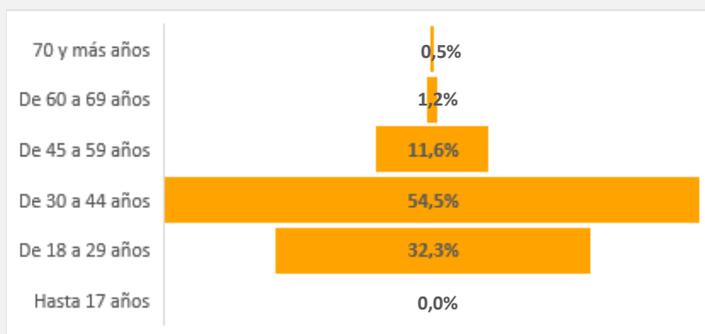
Gráfico 23. Distribución de los tripulantes, según género, total nacional, temporada 2017-2018



Fuente: Estudio de Estimación del Gasto Directo Temporada de Cruceros 2017-2018. Subsecretaría de Turismo, Sernatur.

Por otro lado, el promedio de edad de los tripulantes es de 34,46 años. Del gráfico N°24 se desprende que los tripulantes en su mayoría son personas adulto joven; principalmente de 30-44 años (54,5%); y jóvenes de 18-29 años (32,3%). Destacando además el grupo de adultos de 45-59 años (11,6%). Siendo minoritario el grupo 60-69 años (1,2%) y el de 70 y más años (0,5%).

Gráfico 24. Distribución de los tripulantes, según tramo etario, total nacional, temporada 2017-2018



Fuente: Estudio de Estimación del Gasto Directo Temporada de Cruceros 2017-2018. Subsecretaría de Turismo, Sernatur.

Del gráfico N°25 se tiene que el 41,1% declaró permanecer ‘Más de 2 horas y hasta 4 horas’; un 31,9% manifestó estar ‘Hasta 2 horas’; 13,5% ‘Más de 6 horas’; y 13,5% ‘Más de 4 horas y hasta 6 horas’.

Gráfico 25. Número y distribución de tripulantes, según tramo de horas de permanencia en tierra, total nacional, temporada 2017-2018

	N° de tripulantes	Participación
Más de 6 horas	9.637	13,5%
Más de 4 horas y hasta 6 horas	9.602	13,5%
Más de 2 horas y hasta 4 horas	29.255	41,1%
Hasta 2 horas	22.667	31,9%

Fuente: Estudio de Estimación del Gasto Directo Temporada de Cruceros 2017-2018. Subsecretaría de Turismo, Sernatur.

Del gráfico N°26 se desprenden las principales actividades realizadas por los tripulantes; un 86,2% declaró ‘Pasear, caminar y/o recorrer por cuenta propia’; un 54,8% ‘Desayunar, comer, cenar, tomar un café y/o un trago’; 39,5% ‘Ir de compras’; 23,0% ‘Visitar atractivos culturales’; 11,5% ‘Realizar tours y/o excursiones’; 11,1% ‘Visitar atractivos turísticos naturales’; entre otros.

Gráfico 26. Número y porcentaje de tripulantes, según actividades realizadas en tierra, total nacional, temporada 2017-2018



Fuente: Estudio de Estimación del Gasto Directo Temporada de Cruceros 2017-2018. Subsecretaría de Turismo, Sernatur.

\* Los porcentajes pueden no sumar el 100% debido a que corresponde a una pregunta de selección múltiple.

A partir del gráfico N°27 se ilustra que la mayoría de los tripulantes ‘No adquiere tours/excursiones organizadas’ concentrando el 90,5% de los casos; un 8,6% declaró adquirirlos ‘Antes de descender’; mientras que sólo un 0,9% lo hizo ‘En tierra’.

Gráfico 27. Número y distribución de tripulantes, según adquisición de tours/excursiones organizadas, total nacional, temporada 2017-2018



Fuente: Estudio de Estimación del Gasto Directo Temporada de Cruceros 2017-2018. Subsecretaría de Turismo, Sernatur.

Al consultar a los tripulantes por los principales ítems de gastos realizado en tierra, según se ilustra en el gráfico N°28 un 53,4% declaró gastar en ‘Alimentación y bebidas’; un 28,8% en ‘Recuerdos y/o regalos’; 28,0% en ‘Bienes de consumo personal’; 15,3% en ‘Transporte local’; 9,9% en ‘Tours y/o excursiones organizadas’; entre otros. Por otro lado, se estima que un 28,6% de los tripulantes ‘No realiza gastos’.

Gráfico 28. Número y porcentaje de tripulantes, según realización de gastos en tierra, total nacional, temporada 2017-2018



Fuente: Estudio de Estimación del Gasto Directo Temporada de Cruceros 2017-2018. Subsecretaría de Turismo, Sernatur.

\* Los porcentajes pueden no sumar el 100% debido a que corresponde a una pregunta de selección múltiple.

## Gasto Promedio Total Individual (GPTI)

A la hora de estimar el Gasto Promedio Total Individual (GPTI) realizado por los cruceristas y tripulantes en el destino, fue necesario consultar por los siguientes ítems de gasto (a nivel de grupo de viaje):

- Alimentos y bebidas.
- Transporte local.
- Recuerdos y/o regalos.
- Compras de consumo personal.
- Alojamiento.
- Tours y/o excursiones.
- Otros.

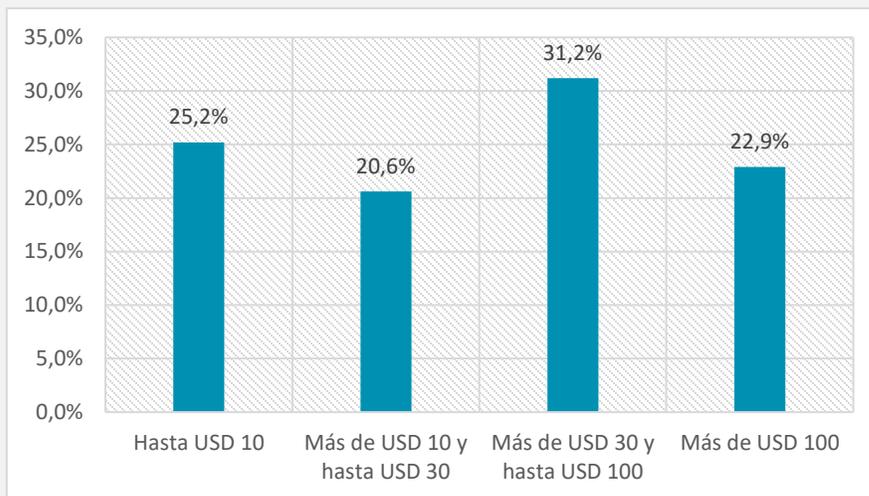
Asimismo, es necesario considerar el gasto declarado no necesariamente es realizado directamente en el/los destino/s asociado al puerto donde se realizó la entrevista; sino que también considera una proporción de gasto asociado a la excursión comprada a bordo del crucero, la cual contiene el recargo propio de la compañía de cruceros, sumado a la comisión del tour operador nacional.

### GPTI crucerista

A nivel nacional el GPTI de los cruceristas se estimó en US\$ 67,9. Incidiendo positivamente los gastos declarados en la macrozona Centro, derivado de las pernoctaciones realizadas por los cruceristas que desembarcan/embarcan de los cruceros (recambio). Asimismo, incidió negativamente el 10,8% de los cruceristas que declaró no realizar gastos.

Según el gráfico N°29 se tiene que los cruceristas mayoritariamente registran un rango de gasto por persona de 'Más de US\$30 hasta US\$100' (31,2%); 'Hasta US\$10' (25,2%); 'Más de US\$100' (22,9%); y 'Más de US\$10 hasta US\$30' (20,6%).

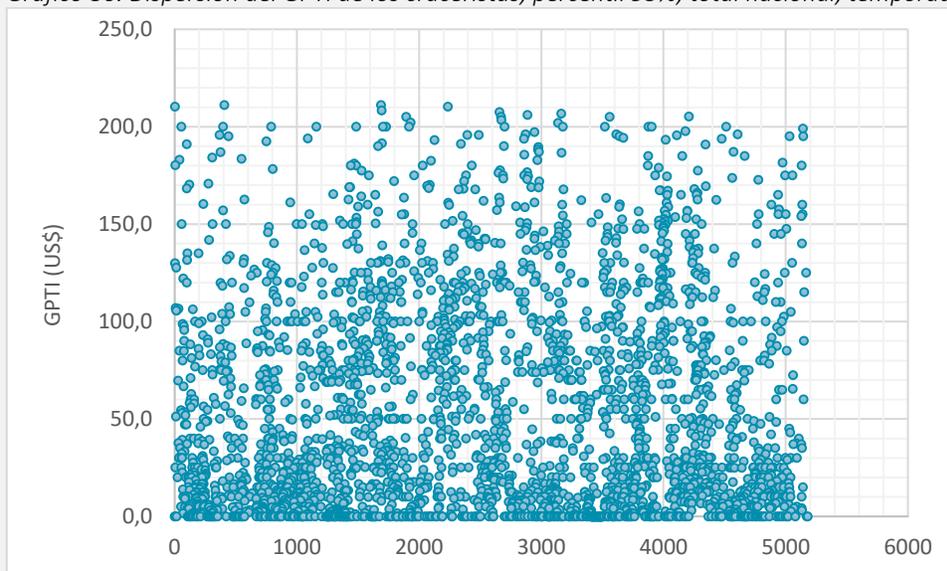
Gráfico 29. Tramos de GPTI de los cruceristas, total nacional, temporada 2017-2018



Fuente: Estudio de Estimación del Gasto Directo Temporada de Cruceros 2017-2018. Subsecretaría de Turismo, Sernatur.

Del gráfico N°30, se observa la dispersión de los GPTI de los cruceristas -hasta el percentil 95%- con rangos que oscilan aproximadamente entre los US\$ 0 y US\$ 210. Mientras que un valor mediano para todo el conjunto de datos de US\$ 38,5.

Gráfico 30. Dispersión del GPTI de los cruceristas, percentil 95%, total nacional, temporada 2017-2018

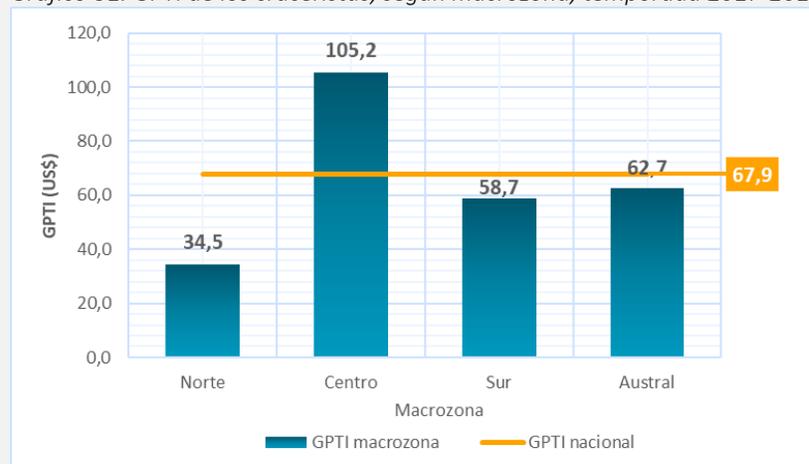


Fuente: Estudio de Estimación del Gasto Directo Temporada de Cruceros 2017-2018. Subsecretaría de Turismo, Sernatur.

A nivel de macrozona, según el gráfico N°31 se destaca el GPTI de la macrozona Centro, alcanzando un valor medio de US\$ 105,2 (mediana de US\$ 50,0), derivado de los cruceristas que recambio que

pernoctan en alguna ciudad de Chile. Le sigue la macrozona Austral, con un GPTI de US\$ 62,7 (mediana de US\$ 50,3); luego la macrozona Sur, con US\$ 58,7 (mediana US\$ 33,0); y finalmente la macrozona Norte, registrando un gasto de US\$ 34,5 (mediana US\$ 16,8).

Gráfico 31. GPTI de los cruceristas, según macrozona, temporada 2017-2018



Fuente: Estudio de Estimación del Gasto Directo Temporada de Cruceros 2017-2018. Subsecretaría de Turismo, Sernatur.

Tabla 11. Gasto Promedio Total Individual (GPTI) de los cruceristas, según macrozona, temporada 2017-2018

CARACTERÍSTICAS	TOTAL NACIONAL	MACROZONA								
		Norte	Centro	Sur	Austral					
LLEGADAS DE CRUCERISTAS	158.339	26.412	31.504	44.106	56.317					
Gasto Promedio Total Individual	Llegadas % Nacional	Llegadas % Macrozona	Llegadas % Macrozona	Llegadas % Macrozona	Llegadas % Macrozona					
<b>Base: Llegadas totales</b>	<b>158.339</b>	<b>100,0%</b>	<b>26.412</b>	<b>100,0%</b>	<b>31.504</b>	<b>100,0%</b>	<b>44.106</b>	<b>100,0%</b>	<b>56.317</b>	<b>100,0%</b>
Hasta USD 10	36.352	25,2%	5.477	37,4%	8.368	26,6%	11.569	26,2%	10.938	20,3%
Más de USD 10 y hasta USD 30	29.683	20,6%	4.496	30,7%	5.591	17,7%	9.607	21,8%	9.989	18,6%
Más de USD 30 y hasta USD 100	44.964	31,2%	3.620	24,8%	6.444	20,5%	13.470	30,5%	21.431	39,9%
Más de USD 100	32.993	22,9%	1.033	7,1%	11.101	35,2%	9.462	21,5%	11.398	21,2%
Media	67,9		34,5		105,2		58,7		62,7	
Mediana	38,5		16,8		50,0		33,0		50,3	
Desviación estándar	107,5		49,9		191,8		67,6		61,4	

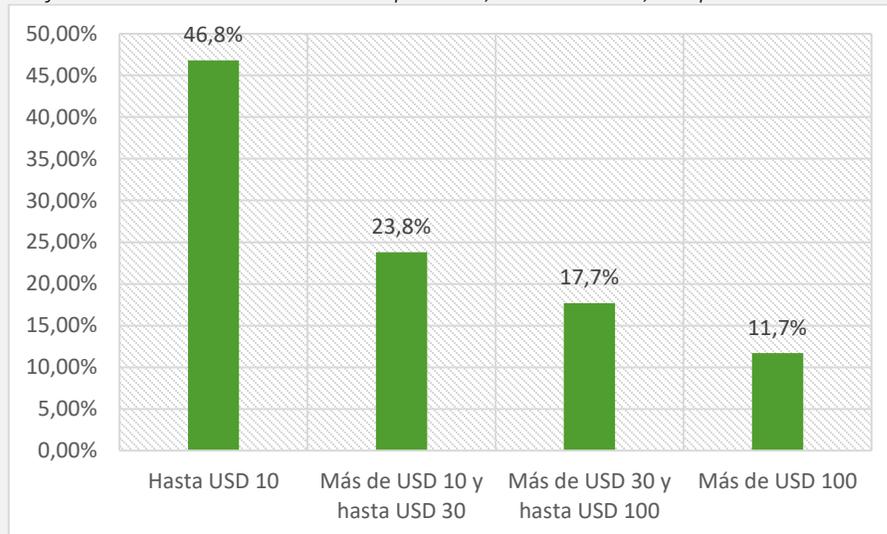
Fuente: Estudio de Estimación del Gasto Directo Temporada de Cruceros 2017-2018. Subsecretaría de Turismo, Sernatur.

## GPTI tripulante

A nivel nacional el GPTI de los tripulantes se estimó en US\$37,1. Incide positivamente los gastos declarados en la macrozona Austral (GPTI de \$49,2); y negativamente el 28,6% de los tripulantes que declaró no realizar gastos.

Según la gráfica N°32 se tiene que los tripulantes mayoritariamente registran un rango de gasto por persona de 'Hasta US\$10,0' (46,8%); 'Más de US\$10 hasta US\$30' (23,8%); 'Más de US\$30 y hasta US\$100' (17,7%); y 'Más de US\$100' (11,7%).

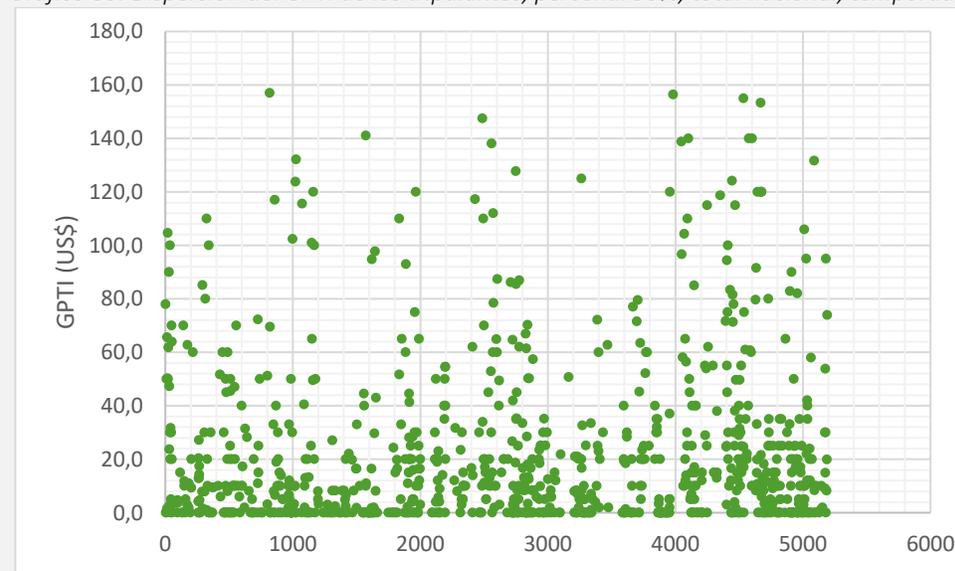
Gráfico 32. Tramos de GPTI de los tripulantes, total nacional, temporada 2017-2018



Fuente: Estudio de Estimación del Gasto Directo Temporada de Cruceros 2017-2018. Subsecretaría de Turismo, Sernatur.

A partir del gráfico N°33 se observa la dispersión de los GPTI de los tripulantes -hasta el percentil 95%- con rangos que oscilan aproximadamente entre los US\$ 0 y US\$160. Mientras que un valor mediano para todo el conjunto de datos de US\$ 13,3.

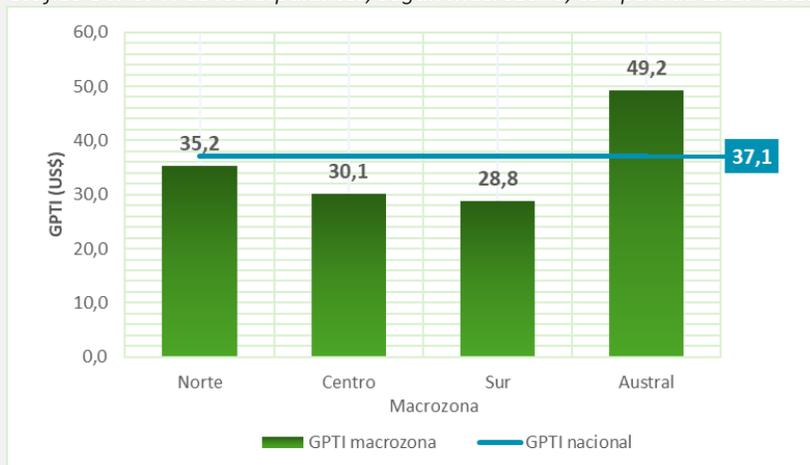
Gráfico 33. Dispersión del GPTI de los tripulantes, percentil 95%, total nacional, temporada 2017-2018



Fuente: Estudio de Estimación del Gasto Directo Temporada de Cruceros 2017-2018. Subsecretaría de Turismo, Sernatur.

A nivel de macrozona, según el gráfico N°34 se destaca el GPTI de la macrozona Austral, alcanzando un ratio de US\$ 49,2 (mediana US\$ 20,4). Le sigue la macrozona Norte, con un GPTI de US\$ 35,2 (mediana US\$ 20,0); luego la macrozona Centro, con US\$ 30,1 (mediana US\$ 10,0); y finalmente la macrozona Sur, registrando un gasto promedio de US\$ 28,8 (mediana US\$ 8,4).

Gráfico 34. GPTI de los tripulantes, según macrozona, temporada 2017-2018



Fuente: Estudio de Estimación del Gasto Directo Temporada de Cruceros 2017-2018. Subsecretaría de Turismo, Sernatur.

Tabla 12. Gasto Promedio Total Individual (GPTI) de los tripulantes, según macrozona, temporada 2017-2018

CARACTERÍSTICAS	TOTAL NACIONAL	MACROZONA			
		Norte	Centro	Sur	Austral
LLEGADAS DE TRIPULANTES	71.161	12.409	13.882	20.787	24.083
Gasto Promedio Total Individual	Llegadas % Nacional	Llegadas % Macrozona	Llegadas % Macrozona	Llegadas % Macrozona	Llegadas % Macrozona
Base: Llegadas totales	71.161 100,0%	12.409 100,0%	13.882 100,0%	20.787 100,0%	24.083 100,0%
Hasta USD 10	30.310 46,8%	2.781 40,2%	7.477 53,9%	11.834 56,9%	8.218 35,4%
Más de USD 10 y hasta USD 30	15.417 23,8%	1.883 27,2%	3.233 23,3%	4.054 19,5%	6.247 26,9%
Más de USD 30 y hasta USD 100	11.504 17,7%	1.720 24,9%	2.090 15,1%	3.039 14,6%	4.655 20,0%
Más de USD 100	7.591 11,7%	528 7,6%	1.081 7,8%	1.860 8,9%	4.121 17,7%
Media	37,1	35,2	30,1	28,8	49,2
Mediana	13,3	20,0	10,0	8,4	20,4
Desviación estándar	61,6	48,1	59,6	51,7	71,8

Fuente: Estudio de Estimación del Gasto Directo Temporada de Cruceros 2017-2018. Subsecretaría de Turismo, Sernatur.

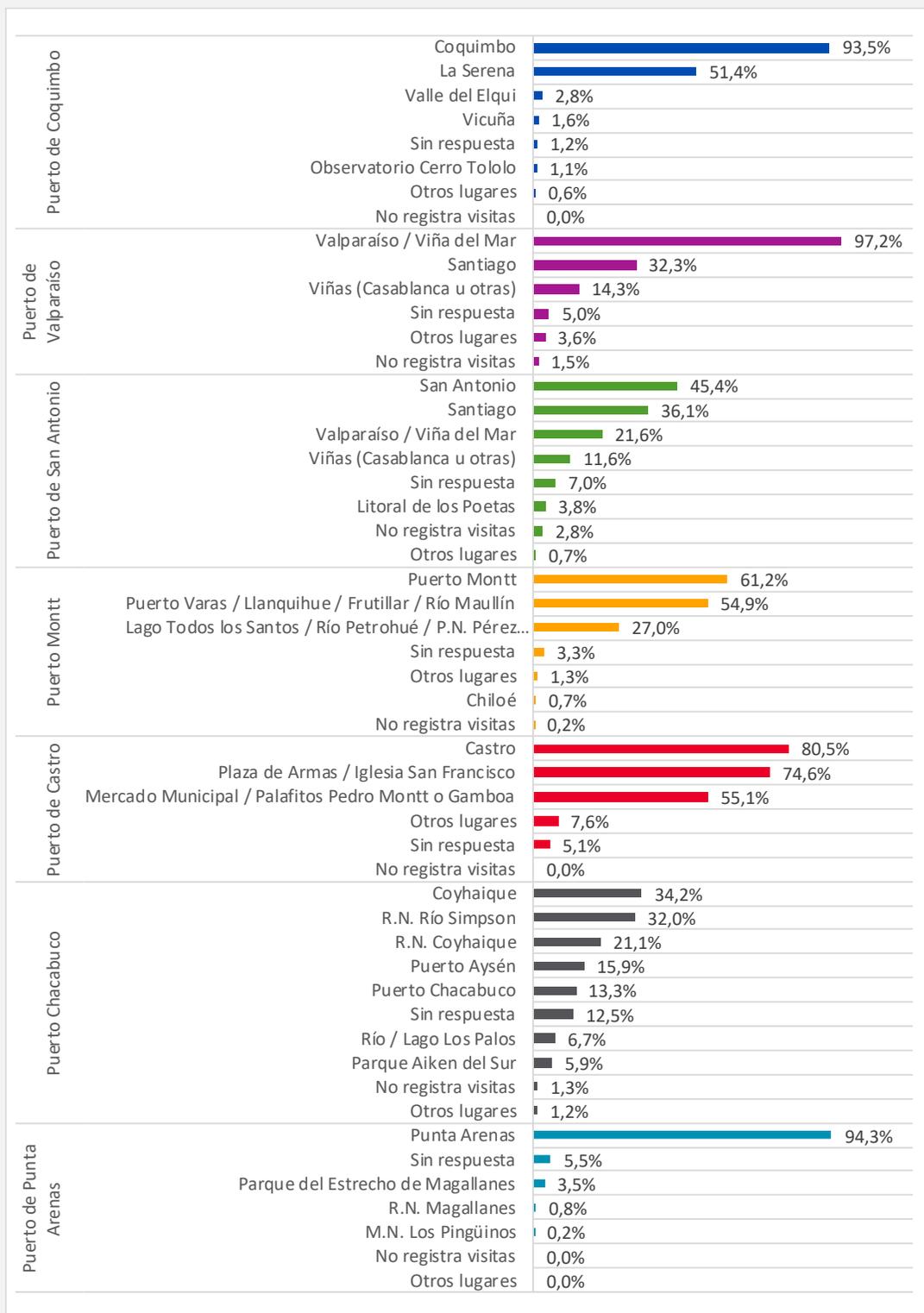
## Resultados complementarios por puerto

### Principales lugares visitados por cruceristas

Del gráfico N°35, se desprenden los principales lugares visitados por puerto:

- Del total de 14.626 llegadas caracterizadas en el Puerto de Coquimbo: 93,5% visitaron la ciudad de Coquimbo; 51,4% la ciudad de La Serena; 2,8% Valle del Elqui; 1,6% Vicuña; entre otros.
- Del total de 3.359 llegadas caracterizadas en el Puerto de Valparaíso: 97,2% visitaron las ciudades de Valparaíso/Viña del Mar; 32,3% la ciudad de Santiago; 14,3% Viñas (Casablanca u otras); entre otros.
- Del total de 28.145 llegadas caracterizadas en el Puerto de San Antonio: 45,4% visitaron la ciudad de San Antonio; 36,1% la ciudad de Santiago; 21,6% Valparaíso/Viña del Mar; 11,6% Viñas (Casablanca u otros); 3,8% Litoral Los Poetas; entre otros.
- Del total de 38.107 llegadas caracterizadas en Puerto Montt: 61,2% visitaron la ciudad de Puerto Montt; 54,9% Puerto Varas / Llanquihue / Frutillar / Río Maullín; 27,0% Lago Todos los Santos / Río Petrohué / P.N. Pérez Rosales; 0,7% Chiloé; entre otros.
- Del total de 6.000 llegadas caracterizadas en el Puerto de Castro: 80,5% visitaron la ciudad de Castro; 74,6% Plaza de Armas / Iglesia San Francisco; 55,1% Mercado Municipal / Palafitos Pedro Montt o Gamboa; entre otros.
- Del total de 12.438 llegadas caracterizadas en el Puerto de Chacabuco: 34,2% visitaron la ciudad de Coyhaique; 32,0% R.N. Río Simpson; 21,1% R.N. Coyhaique; 15,9% Puerto Aysén; 13,3% Puerto Chacabuco; 6,7% Río / Lago Los Palos; 5,9% Parque Aiken del Sur; entre otros.
- Del total de 41.319 llegadas caracterizadas en el Puerto de Punta Arenas: 94,3% visitaron la ciudad de Punta Arenas; 3,5% Parque estrecho de Magallanes; 0,8% R.N. Magallanes; 0,2% M.N. Los Pingüinos; entre otros.

Gráfico 35. Distribución de visitas de cruceristas, según lugares visitados, por puerto, temporada 2017-2018



Fuente: Estudio de Estimación del Gasto Directo Temporada de Cruceros 2017-2018. Subsecretaría de Turismo, Sernatur.

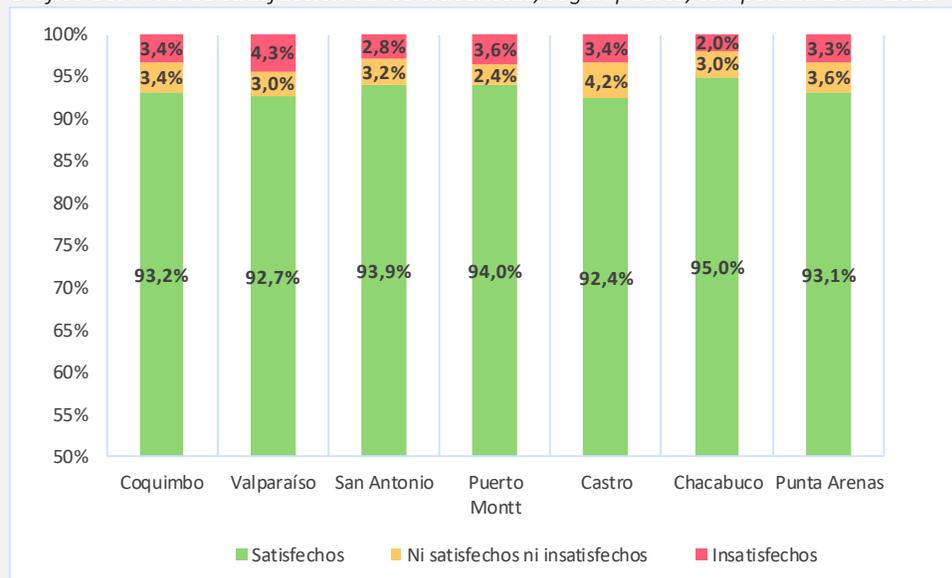
### Satisfacción del destino

Al momento de consultarles a los cruceristas por su nivel de satisfacción en el destino -mediante una escala de 0 a 10; donde 0 es 'Extremadamente insatisfecho' y 10 'Extremadamente satisfecho'- se obtuvo que a nivel nacional, la puntuación promedio alcanzó una nota de 8,14; el grupo de los satisfechos concentró el 93,6%; mientras que para los insatisfechos fue 3,2%; respectivamente.

A nivel de puerto, se obtuvieron los siguientes hallazgos, según el gráfico N°36:

- Puerto de Coquimbo: Se estima un 93,2% como satisfechos; mientras que un 3,4% como insatisfechos.
- Puerto de Valparaíso: Se estima un 92,7% como satisfechos; mientras que un 4,3% como insatisfechos.
- Puerto de San Antonio: Se estima un 93,9% como satisfechos; mientras que un 2,8% como insatisfechos.
- Puerto Montt: Se estima un 94,0% como satisfechos; mientras que un 3,6% como insatisfechos.
- Puerto de Castro: Se estima un 92,4% como satisfechos; mientras que un 3,4% como insatisfechos.
- Puerto Chacabuco: Se estima un 95,0% como satisfechos; mientras que un 2,0% como insatisfechos.
- Puerto de Punta Arenas: Se estima un 93,1% como satisfechos; mientras que un 3,3% como insatisfechos.

Gráfico 36. Nivel de satisfacción de los cruceristas, según puerto, temporada 2017-2018



Fuente: Estudio de Estimación del Gasto Directo Temporada de Cruceros 2017-2018. Subsecretaría de Turismo, Sernatur.

Nota:

Se consultó directamente acerca del grado de satisfacción del destino visitado, con respuestas oscilando entre 0 y 10, en percepción ascendente.

Las valoraciones se clasificaron de la siguiente forma:

- Satisfechos: Valoraciones entre 10 y 6.
- Ni satisfechos ni insatisfechos: Valoración de 5.
- Insatisfechos: Valoraciones entre 0 a 4.

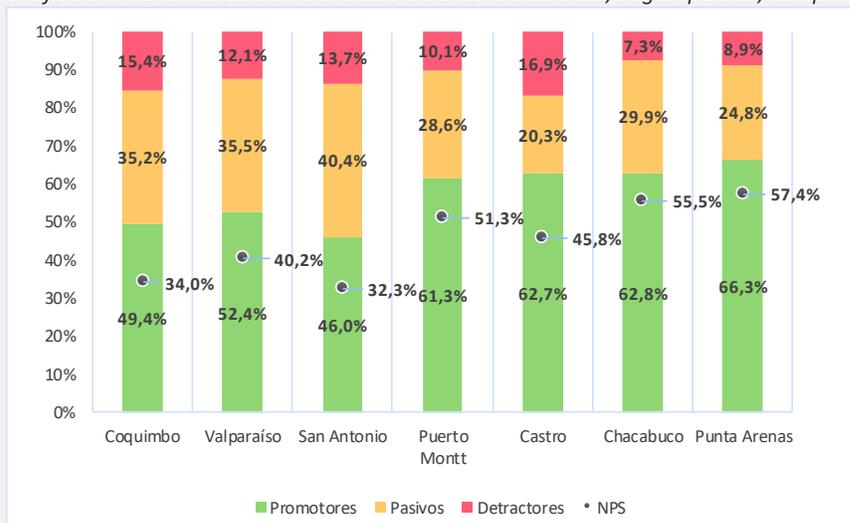
### Recomendación del destino

Al momento de consultar a los cruceristas si recomendaban el destino, a nivel nacional un 58,5% se estima como promotor de los destinos; mientras que los detractores alcanzaron un 11,1%; lo que da un Net Promoting Score (NPS) de 47,4%.

A nivel de puerto de se obtuvieron los siguientes resultados, según la gráfica N°37:

- Puerto de Coquimbo: Se estima un 49,4% como promotor del destino; 15,4% como detractor; lo que da un NPS de 34,0%.
- Puerto de Valparaíso: Se estima un 52,4% como promotor del destino; 12,1% como detractor; lo que da un NPS de 40,2%.
- Puerto de San Antonio: Se estima un 46,0% como promotor del destino; 13,7% como detractor; lo que da un NPS de 32,3%.
- Puerto Montt: Se estima un 61,3% como promotor del destino; 10,1% como detractor; lo que da un NPS de 51,3%.
- Puerto de Castro: Se estima un 62,7% como promotor del destino; 16,9% como detractor; lo que da un NPS de 45,8%.
- Puerto Chacabuco: Se estima un 62,8% como promotor del destino; 7,3% como detractor; lo que da un NPS de 55,5%.
- Puerto de Punta Arenas: Se estima un 66,3% como promotor del destino; 8,9% como detractor; lo que da un NPS de 57,4%.

Gráfico 37. Recomendación del destino de los cruceristas, según puerto, temporada 2017-2018



Fuente: Estudio de Estimación del Gasto Directo Temporada de Cruceros 2017-2018. Subsecretaría de Turismo, Sernatur.

Nota:

Se consultó directamente acerca del grado de recomendación del destino visitado, con respuestas oscilando entre 0 y 10, en percepción ascendente. Las valoraciones se clasificaron de la siguiente forma:

- Promotores: Valoraciones 9 y 10.
- Pasivos: valoraciones 7 y 8.
- Detractores: Valoraciones de 0 a 6.

El cálculo del Net Promoter Score (NPS) corresponde a la diferencia entre visitantes "Promotores" y "Detractores".

## ANEXOS

### Glosario de terminología marítima (OMT 2008)

- Arqueo: volumen de espacios cerrados de un buque, medidos de acuerdo con el Convenio Internacional sobre Arqueo de Buques de 1969. El motivo por el cual se arquean los barcos es la aplicación de impuestos fiscales y leyes internacionales de Derecho marítimo.
- Arrendamiento del buque a caso desnudo: cesión del buque por el propietario al arrendatario por un tiempo determinado, que lo arma y equipa convirtiéndose en armador y adquiere la gestión náutica y comercial del buque. Se trata de un arrendamiento financiero.
- Babor: banda izquierda del buque mirando desde popa a proa.
- Balance: movimiento que hace el buque de babor a estribor, o al contrario.
- Cabeceo: movimiento del buque de proa a popa, bajando y subiendo alternativamente una y otra.
- Cabotaje: palabra derivada del verbo francés caboter, que significa navegar de cabo en cabo.
- Calado de trazado: (T) distancia entre la línea de flotación y el canto superior de la quilla.
- Cartera de pedidos: (CP), esto es los buques contratados en firme y pendientes de entrega.
- Catamarán: buque de dos cascos, unidos por la parte superior mediante al menos una cubierta.
- Crucerista: designa al turista que consume el servicio de un crucero turístico.
- Desplazamiento: cantidad de agua desplazada por el buque, midiéndose en toneladas métricas.
- Escala: (ESC) se refiere al atraque o fondeo del crucero tanto en el caso de puerto base como secundario.
- Eslora entre perpendiculares: (Lpp) longitud del buque medida en la línea de flotación.
- Eslora total: (Ltot) longitud del buque medida entre los dos extremos del mismo.
- Estribor: banda derecha del buque mirando desde popa a proa.
- Ferry: se aplica, en general, a buques que transportan pasaje y vehículos de particulares de punto a otro.

- Flota: conjunto de buques. Se definen las siguientes flotas:
  - Flota total (FT).
  - Flota inactiva o amarrada (FI).
  - Flota operativa (FO): la diferencia entre la flota total y la inactiva.
  - Flota desguazada (D): la flota que se ha enviado a desguace.
  - Nuevos contratos (NC): los buques contratados en firme en un año.
  - Flota futura (FF):  $FF = FT - D + CP + NC - C$ , siendo (C) las cancelaciones de la cartera de pedidos.
- GT: unidad de medida del volumen del buque, correspondiendo a las siglas en inglés de gross tonnage. Mide el volumen total de los espacios cerrados de un buque, empleando una fórmula estándar.
- HP (horse power): o caballo de vapor (C.V.), unidad de potencia que equivale a 745,7 W.
- Lastre: peso transportado por el buque que tiene sólo la finalidad de mejorar su estabilidad. Normalmente se trata de agua salada o de mar.
- Long ton (británica): unidad de peso, equivalente a 1,01605 toneladas métricas.
- Manga de trazado: (B) ancho máximo del buque medido desde las caras internas de las planchas.
- Manga máxima: (Bmax) ancho máximo del buque medido desde las caras externas de las planchas.
- Megacrucero: ver definición de VLCV.
- Milla náutica internacional: unidad de longitud, equivale a 1.852 m.
- Nudo: unidad de velocidad, equivale a 1,852 km/h.
- Obra muerta: parte del buque que no va sumergida.
- Obra viva: parte del buque que va sumergida.
- OMI: La Organización Marítima Internacional es un organismo de las Naciones Unidas especializado exclusivamente en asuntos marítimos. Los objetivos de la Organización, que se resumen en el artículo 1 a) del Convenio Constitutivo, son: «deparar un sistema de cooperación entre los Gobiernos en la esfera de la reglamentación y de las prácticas gubernamentales relativas a cuestiones técnicas de toda índole concernientes a la navegación comercial internacional; alentar y facilitar la adopción general de normas tan elevadas como resulte factible en cuestiones relacionadas con la seguridad marítima, la eficiencia de la navegación y la prevención y contención de la contaminación del mar ocasionada por los buques».
- Panamax: buques que pueden atravesar el Canal de Panamá.

- Panamax-max: buques que pueden atravesar el Canal de Panamá, pero cuyo arqueo es superior a 80.000 GT. El sistema de esclusas de El Canal de Panamá restringe la manga ( $B_{max} = 32,25$  m) y la eslora ( $L_{tot} = 294$  m), implicando un crucero con capacidad máxima de 1.500 camas. Para aumentarla se proyecta una superestructura mayor pero con menos manga, para evitar problemas de estabilidad transversal, consiguiendo un mayor número de camarotes exteriores con terraza. Con esta solución se estima que se pueden alcanzar las 100.000 GT y 2.500 camas, manteniendo la condición de panamax.
- Peso en rosca: es la suma del peso del casco, de las superestructuras, de las maquinarias principal y auxiliar, de los equipos, etc. sin considerar los consumos.
- Peso muerto: es la diferencia entre el desplazamiento y el peso en rosca de un buque. Se emplea fundamentalmente para los buques mercantes.
- Popa: parte posterior del casco del buque.
- Post-Panamax: se refiere a los buques con una manga máxima superior a 32,25 m, límite superior permitido para atravesar el Canal de Panamá.
- Proa: parte delantera del casco del buque.
- Puerto base: o Berth Port o Home Port en inglés (PBASE), también conocido como puerto de cabecera o principal, es el puerto en el que se produce el embarque y/o desembarque del pasaje como principio y/o fin del crucero.
- Puerto secundario: también llamado puerto secundario o Port of Call en inglés (PSEC), que se correspondería con el concepto habitualmente empleado en el negocio de los cruceros turísticos de puerto de escala, en el que el pasaje desembarca, para embarcar posteriormente y proseguir el crucero. El impacto económico en él es menor que en el caso del puerto base.
- Puntal de trazado: (H) distancia entre el canto superior de la quilla y el punto definido por la intersección entre las prolongaciones de la cubierta principal y del costado del buque.
- Respetos: repuestos.
- Ro-ro: buque de cubierta corrida que permite la carga y descarga de vehículos por sus propios medios. Normalmente los modernos ferries son ro-ro. El término viene del inglés roll-on, roll-off.
- Short ton (americana): unidad de peso, equivale a 0,90718 toneladas métricas.
- Superestructura: parte del buque que está por encima del casco.

- TEU: o twenty-feet equivalent unit, unidad para medir la capacidad de carga de los buques portacontenedores en base a un contenedor de 20 pies.
- TPM: toneladas de peso muerto. Se refiere a la carga y consumos del buque mercante medidas en toneladas métricas.
- Tramp: modalidad de tráfico marítimo en oposición al tráfico regular. Equivale al tráfico aéreo chárter.
- Tripulantes: Conjunto de personas que se encargan de conducir o manejar un barco, un avión o una nave espacial, o que prestan servicio en ellos.
- TRB: toneladas de registro bruto, unidad de medida del arqueo de un buque.
- VLCV: Very Large Cruise Vessel, se refiere a los cruceros de más de 100.000 GT. En la actualidad el mayor es la clase «Freedom» de RCI con 160.000 GT.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Organización Mundial del Turismo: “Turismo de cruceros: Situación actual y tendencias”. Año de publicación 2008.
- Puertos del Conosur:  
<https://puertosdelconosur.cl/>
- Oxxean:  
<http://www.oxxean.cl/>



Ministerio de  
Economía,  
Fomento y  
Turismo

Gobierno de Chile

Subsecretaría  
de Turismo

Gobierno de Chile

SERNATUR  
Ministerio de  
Economía, Fomento y  
Turismo

Gobierno de Chile



SERNATUR  
Ministerio de  
Economía, Fomento y  
Turismo

Gobierno de Chile

CHILE LO  
HACEMOS  
TODOS