



**Subsecretaría  
de Turismo**



# **TOMO III**

## **Informe: Trabajo de Campo**

---

### **Estudio de Tipificación de la Demanda Turística Temporada Invernal SUBSECRETARÍA DE TURISMO**

**Octubre 2016**

## ÍNDICE

<b>ANTECEDENTES .....</b>	<b>3</b>
1. INTRODUCCIÓN .....	3
2. FICHA TÉCNICA .....	3
3. ALCANCE DEL INFORME DE TRABAJO DE CAMPO .....	4
<b>PLANIFICACIÓN .....</b>	<b>5</b>
1. CRONOGRAMA.....	5
1.1. <i>Consecución de hitos</i> .....	6
2. RECURSOS .....	7
2.1. <i>Operadores</i> .....	7
2.2. <i>Equipos y software</i> .....	7
2.3. <i>Traslado</i> .....	7
2.4. <i>Condiciones laborales equipo en terreno</i> .....	8
<b>AVANCE DE CAMPO .....</b>	<b>9</b>
1. CUMPLIMIENTO SEMANAL .....	9
1.1. <i>Avance acumulado por semana de aplicación</i> .....	10
2. CUMPLIMIENTO DIARIO.....	11
3. SUPERVISIÓN .....	13
3.1. <i>Estrategia</i> .....	13
3.2. <i>Procesos</i> .....	14
4. MONITOREO DEL DESEMPEÑO.....	15
5. TRATAMIENTO DE CONTINGENCIAS .....	17
6. TRATAMIENTO DE BASES DE DATOS .....	18
6.1. <i>Validación</i> .....	18
6.2. <i>Sintaxis de Validación</i> .....	19
6.3. <i>Codificación</i> .....	22
6.4. <i>Segunda fase de procedimientos de Validación</i> .....	24
6.5. <i>Resultados depuración de la Base de Datos</i> .....	24

## ANTECEDENTES

### 1. Introducción

En febrero de 2010 fue promulgada y publicada la Ley N° 20.423 del Sistema institucional para el desarrollo del turismo. Dicho sistema, compuesto por el Comité de Ministros del Turismo; la Subsecretaría de Turismo; el Consejo Consultivo de Promoción Turística y el Servicio Nacional de Turismo, tiene por objeto el desarrollo y promoción de la actividad turística, por medio de mecanismos destinados para la creación, conservación y aprovechamiento de los recursos y atractivos turísticos.

En el marco de este sistema, corresponde a la Subsecretaría de Turismo, como órgano de colaboración inmediata del Presidente del Comité de Ministros del Turismo, y por delegación de funciones del Ministro de Economía, Fomento y Turismo, velar por la coordinación en materia turística entre los ministerios, organismos y servicios.

En este contexto, dicha institución encarga a *Pragmac* la ejecución del Estudio de Tipificación de la Demanda Turística, el cual contempla dos etapas de ejecución, a saber: Estival e Invernal del presente año 2016.

### 2. Ficha Técnica

<b>Tipo de estudio</b>	Estudio cuantitativo no experimental, con nivel de profundidad exploratorio, descriptivo a través de la aplicación de encuestas en punto.
<b>Técnica de recolección de datos</b>	Encuesta presencial utilizando sistema CAPI (del inglés <i>ComputerAssisted Personal Interview</i> ) utilizando tabletas móviles.
<b>Grupo objetivo</b>	Turistas que visitaron Chile y se encuentran de salida del país, en la sala de embarque del Aeropuerto CAMB de países de residencia de acuerdo a lo solicitado por la Subsecretaría de Turismo.
<b>Trabajo de campo</b>	Temporada Invernal. 14 primeros días del mes de Julio y 14 primeros días del mes de Agosto.
<b>Muestra encuestas periodo estival</b>	Muestra esperada temporada invernal 2.440 casos, muestra lograda 2.795 casos, y muestra válida 2.773 casos.



---

### **3. Alcance del Informe de Trabajo de Campo**

El presente tomo del Informe final, corresponde al reporte del trabajo de campo realizado para el levantamiento de las encuestas que componen el estudio de Tipificación de la Demanda Turística Periodo Invernal.

Este trabajo de campo fue realizado durante los meses de junio y agosto del año 2016, particularmente durante los primeros 15 días del mes de julio y los primeros 14 días del mes de agosto, utilizando para el registro de la información el sistema CAPI (del inglés *ComputerAssisted Personal Interview*).

Para el trabajo de campo en los meses de invierno, julio y agosto se dispuso de un equipo de 15 encuestadores/as, que realizaron las entrevistas de forma directa a la población objetivo en la sala de embarque internacional del Aeropuerto CAMB de Santiago, en un horario de 5:30 am a 23:30 hrs.

Este Informe da cuenta del proceso de levantamiento de información, de sus preparativos, así como de otras situaciones relacionadas con el trabajo de campo. De forma esquematizada este informe considera:

- ✓ Detalle del proceso de planificación del levantamiento en terreno.
- ✓ Proceso de supervisión y cumplimiento de cuotas periódicas.
- ✓ Proceso de tratamiento y validación de Base de Datos de análisis de información.
- ✓ Registro de dificultades.

## PLANIFICACIÓN

### 1. Cronograma

De acuerdo a la necesidad de establecer un plan de trabajo concreto, y en base a la discusión con la contraparte técnica, se definió el siguiente cronograma de trabajo para el periodo estival:

ACTIVIDADES	Cronograma																			
	Jun				Jul				Ago				Sep				Oct			
	6-6	13-6	20-6	27-6	4-7	11-7	18-7	25-7	1-8	15-8	22-8	29-8	5-9	12-9	19-9	26-9	3-10	10-10	17-10	24-10
<b>Aplicación 2 Temporada Invernal</b>																				
Aprobación estrategia																				
Logística Inicial																				
Aplicación en Terreno																				
Validación BBDD																				
<b>Informe Base De Datos Temporada Estival</b>																				
<b>Informe Cuantitativo</b>																				
<b>Séptimo Informe "Consolidado"</b>																				
Taller presentación de resultados																				



## 1.1. Consecución de hitos

Respecto de la planificación elaborada, la mayoría de los eventos se ajustaron a las fechas definidas por el equipo ejecutor.

Actividad	Inicio
Entrega de Antecedentes para solicitud de TICAs nuevos encuestadores/as	Viernes 17 de Junio
Entrega de información respecto a encuestadores que participaran en el proceso y que ya tienen TICA	Lunes 20 de Junio
Envío de formulario de encuesta para validación de cuestionario	Jueves 23 de Junio
Capacitación a encuestadores que participaran del levantamiento	Jueves 30 de Junio 9:00 horas
Ejecución de aplicación de encuestas de simulación en terreno para preparación de encuestadores	Jueves 30 de Junio 13:00 horas
Inicio formal periodo de aplicación de encuestas	Viernes 1 de Julio
Término aplicación Julio	Viernes 15 de Julio
Término aplicación Agosto	Domingo 14 de Agosto

## **2. Recursos**

### **2.1. Operadores**

Para la ejecución del campo, se contó con el apoyo de personal operativo con un manejo de idiomas acabado, en pos de poder establecer un diálogo fluido con aquellas unidades de muestreo que no hablaran español. En este sentido, se contrató a personas capacitadas en idioma inglés, alemán, francés, portugués e italiano.

<b>Periodo</b>	<b>Participantes</b>
Julio	15 encuestadores
Agosto	2 supervisores

### **2.2. Equipos y software**

Durante la aplicación de la encuesta en la temporada invernal se contó con dispositivos móviles marca “Lenovo” modelo TB3-710F y marca “Samsung” SM-T560, y dos dispositivos “phablet” acondicionados para conectarse de manera autónoma a internet mediante plan de datos, lo que facilitaba la conexión a la red requerida por las y los operarios para actualización de la encuesta, subida de datos y otros. Además, estos últimos equipos permitían la actualización instantánea del seguimiento de avance, permitiendo de manera remota conocer el estado diario de la aplicación y resolver problemas en el cálculo de consecución de la cuota muestral.

El software utilizado para la aplicación es el sistema *RotatorSurvey*, el que mediante la instalación en los dispositivos y/o carga de encuestas en navegador Chrome, permitía la ejecución y almacenamiento de las entrevistas de manera “off-line”, las que al finalizar la jornada eran subidas a los respectivos servidores, bajo el control de las y los supervisores.

### **2.3. Traslado**

Para el acceso al aeropuerto, se estableció un convenio con la empresa “Transvip” que movilizara a las y los operadores en horarios de tránsito público con poca accesibilidad. En este sentido, se dispuso de transporte desde los hogares al establecimiento de aplicación a aquel grupo que comenzaba su jornada en primeras horas de la mañana, y viceversa para el grupo que terminaba sus labores en altas horas de la noche. Para el tránsito de las y los operarios en horarios de alta oferta de transporte público, se hizo entrega de tarjetas pre-pagadas “Centropuerto”, sobre las cuales se realizaba un abono semanal dependiendo de las necesidades.



---

## **2.4. Condiciones laborales equipo en terreno**

Atendiendo a las condiciones en que se lleva a cabo el trabajo de encuestadores y supervisores al interior del aeropuerto y con la intención de mejorar las condiciones higiénicas en que se desarrolla el trabajo se hizo entrega de jabones personales de alcohol gel además de desinfectantes en aerosol para los utensilios utilizados.

Se dispuso también de elementos de cafetería (café, té, azúcar, galletas) para su utilización por parte de los/as operadores/as.

## AVANCE DE CAMPO

### 1. Cumplimiento semanal

La aplicación de julio y agosto, fue lograda en los primeros 14 días de cada mes, por lo que no fue necesario extender la aplicación.

País	Distribución del levantamiento										Total muestra (Invernal)	Muestra Lograda
	Semana 1 Julio	Semana 2 Julio	Base Julio	Meta Julio	Efectivo Julio	Semana 1 Agosto	Semana 2 Agosto	Base Agosto	Meta Agosto	Efectivo Agosto		
Alemania	19	30	40	48	49	27	16	40	48	43	80	92
Argentina	76	76	125	150	152	72	64	125	150	136	250	288
Australia	39	23	50	60	62	24	30	50	60	54	100	116
Bolivia	7	20	25	30	27	11	16	25	30	27	50	54
Brasil	185	178	300	360	363	161	171	300	360	332	600	695
Canadá	30	30	50	60	60	26	28	50	60	54	100	114
Colombia	32	29	50	60	61	27	27	50	60	54	100	115
EEUU	85	100	150	180	185	77	78	150	180	155	300	340
España	67	59	100	120	126	60	46	100	120	106	200	232
Francia	46	43	75	90	89	44	41	75	90	85	150	174
Inglaterra	18	31	40	48	49	19	25	40	48	44	80	93
Italia	22	26	40	48	48	20	23	40	48	43	80	91
México	32	28	50	60	60	34	19	50	60	53	100	113
Perú	77	69	125	150	146	66	66	125	150	132	250	278
<b>Total</b>	<b>735</b>	<b>742</b>	<b>1220</b>	<b>1464</b>	<b>1477</b>	<b>668</b>	<b>650</b>	<b>1220</b>	<b>1464</b>	<b>1318</b>	<b>2.440</b>	<b>2.795</b>

### 1.1. Avance acumulado por semana de aplicación

País	Acumulación del logro de la muestra										
	Semana 1 Julio	Semana 2 Julio	Base Julio	Meta Julio	Efectivo Julio	Semana 1 Agosto	Semana 2 Agosto	Base Agosto	Meta Agosto	Efectivo Agosto	% Cumplimiento
Alemania	24%	38%	40	48	49	34%	20%	40	43	43	115%
Argentina	30%	30%	125	150	152	29%	26%	125	133	136	115%
Australia	39%	23%	50	60	62	24%	30%	50	53	54	116%
Bolivia	14%	40%	25	30	27	22%	32%	25	27	27	108%
Brasil	31%	30%	300	360	363	27%	29%	300	320	332	116%
Canadá	30%	30%	50	60	60	26%	28%	50	53	54	114%
Colombia	32%	29%	50	60	61	27%	27%	50	53	54	115%
EEUU	28%	33%	150	180	185	26%	26%	150	160	155	113%
España	34%	30%	100	120	126	30%	23%	100	107	106	116%
Francia	31%	29%	75	90	89	29%	27%	75	80	85	116%
Inglaterra	23%	39%	40	48	49	24%	31%	40	43	44	116%
Italia	28%	33%	40	48	48	25%	29%	40	43	43	114%
México	32%	28%	50	60	60	34%	19%	50	53	53	113%
Perú	31%	28%	125	150	146	26%	26%	125	133	132	111%
<b>Total</b>	30%	30%	1220	1464	1.477	27%	27%	1220	1301	1.318	115%

## 2. Cumplimiento diario

Periodo / fecha	Alemania	Argentina	Australia	Bolivia	Brasil	Canadá	Colombia	EEUU	España	Francia	Inglaterra	Italia	México	Perú	Total
<b>Semana 1 Julio</b>															
01-07-2016	2	14	3	2	22	8	6	16	14	4	3	1	2	11	<b>108</b>
02-07-2016	3	9	7	2	34	4	11	15	10	5	3	8	8	12	<b>131</b>
03-07-2016	3	11	5	1	22	5	8	15	8	3	2	1	3	13	<b>100</b>
04-07-2016	3	12	2	1	27	5	2	6	7	13	-	3	3	10	<b>94</b>
05-07-2016	1	13	9	-	33	3	3	13	3	4	2	3	5	10	<b>102</b>
06-07-2016	3	7	11	1	21	4	1	11	13	8	5	2	5	14	<b>106</b>
07-07-2016	4	10	2	-	26	1	1	9	12	9	3	4	6	7	<b>94</b>
<b>Semana 2 Julio</b>															
08-07-2016	2	7	2	2	27	2	3	18	7	6	4	-	6	10	<b>96</b>
09-07-2016	2	15	3	2	24	3	2	18	7	1	3	8	5	4	<b>97</b>
10-07-2016	6	15	1	2	17	4	5	10	7	7	3	2	2	16	<b>97</b>
11-07-2016	4	6	4	1	17	4	3	7	11	7	3	4	3	5	<b>79</b>
12-07-2016	5	8	3	4	37	3	3	13	13	5	-	5	2	8	<b>109</b>
13-07-2016	3	11	5	5	27	7	7	18	5	8	13	1	3	9	<b>122</b>
14-07-2016	3	13	5	4	28	-	6	14	9	8	5	6	7	17	<b>125</b>
15-07-2016	5	1	-	-	1	7	-	2	-	1	-	-	-	-	<b>17</b>
<b>Semana 1 Agosto</b>															
01-08-2016	3	14	1	1	27	4	3	19	10	4	2	1	6	10	<b>105</b>
02-08-2016	4	8	5	1	19	2	2	14	10	7	4	0	6	10	<b>92</b>
03-08-2016	6	8	6	1	15	4	8	10	8	2	3	5	4	14	<b>94</b>
04-08-2016	4	9	2	2	16	6	4	3	10	10	3	7	2	6	<b>84</b>

Periodo / fecha	Alemania	Argentina	Australia	Bolivia	Brasil	Canadá	Colombia	EEUU	España	Francia	Inglaterra	Italia	México	Perú	Total
05-08-2016	3	13	2	2	33	3	5	15	8	9	2	0	5	9	109
06-08-2016	5	12	4	3	24	2	2	5	9	7	4	3	6	4	90
07-08-2016	2	8	4	1	27	5	3	11	5	5	1	4	5	13	94
<b>Semana 2 Agosto</b>															
08-08-2016	3	4	1	2	35	0	2	10	5	3	2	2	3	7	79
09-08-2016	0	10	4	2	23	7	2	14	7	8	3	2	1	5	88
10-08-2016	3	12	6	1	27	4	5	16	6	9	2	3	5	16	115
11-08-2016	4	8	3	2	18	1	3	9	7	7	2	2	1	10	77
12-08-2016	1	9	6	3	20	5	8	11	7	10	4	1	2	9	96
13-08-2016	5	12	7	5	22	2	1	11	9	4	5	8	5	11	107
14-08-2016	0	9	3	1	26	9	6	7	5	0	7	5	2	8	88
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>288</b>	<b>116</b>	<b>54</b>	<b>695</b>	<b>114</b>	<b>115</b>	<b>340</b>	<b>232</b>	<b>174</b>	<b>93</b>	<b>91</b>	<b>113</b>	<b>278</b>	<b>2.795</b>

### 3. Supervisión

#### 3.1. Estrategia

De acuerdo a la experiencia estival acumulada, en la temporada invernal se continuó utilizando el modelo de supervisión de la calidad de las encuestas así como de la correcta aplicación y ejecución de las mismas, que contempla dos modelos de supervisión, *ex dure* y *ex post*, cada uno de los cuales tiene asociadas acciones de mejoramiento asociadas, con miras al cumplimiento de los objetivos del estudio.

**La supervisión *ex dure***, llevada a cabo por la y el supervisor en terreno, contempló:

- ✓ La gestión del campo y la asignación de encuestadores responsables de abordar los diferentes vuelos, de acuerdo al requerimiento de cuotas y el manejo de idiomas de los encuestadores en terreno.
- ✓ El aseguramiento de la variabilidad de perfiles abordados por las y los encuestadores, así como de la adecuada selección de pasajeros a encuestar (que cumplan con todos los filtros).
- ✓ El aseguramiento del registro de los rechazos y de los casos no elegibles.
- ✓ El aseguramiento de la calidad de la aplicación por parte de los encuestadores.

Para el cumplimiento de dichos objetivos, la y el supervisor realizaron

- ✓ Estudio y definición de estrategia en acuerdo con la dirección del proyecto y la información de avances disponible en la herramienta de control disponible en los tablets de supervisión.
- ✓ Observación focalizada por encuestador, a fin de determinar fallos o vicios en la selección de los perfiles a encuestar. La observación focalizada debe realizarse al menos a dos encuestadores diarios.
- ✓ Escucha diaria a lo menos a dos encuestadores y retroalimentación.
- ✓ Instrucción, reforzamiento y corrección de los procedimientos de registro de rechazos, caso no elegibles y aplicación de filtros

**La supervisión *ex post*** corresponde al análisis exhaustivo de la base de datos, en particular de la aplicación de los filtros, completitud de la encuesta, variabilidad de vuelos y perfiles encuestados. Este procedimiento, informado diariamente a la contraparte, conlleva la retroalimentación de los resultados al equipo de supervisión con el fin de fortalecer y corregir fallos de la aplicación. Así mismo este proceso, en caso de requerirlo, contempla la eliminación de encuestas mal aplicadas.

### 3.2. Procesos

- a) **Supervisión directa:** Mediante la estructuración de turnos extendidos para el apoyo y control permanente de las y los operadores, las y los supervisores en terreno monitorearon el cumplimiento de la cuota muestral diaria, protocolo de presentación, calidad de la aplicación y selección de encuestados/as.
- b) **Revisión de tablet diaria:** Al término de cada jornada de trabajo, las y los supervisores revisaron las encuestas almacenadas en los equipos, corroborando la completitud de las mismas y la correcta subida de datos al servidor.
- c) **Supervisión de consistencia interna:** Ejecutada de manera inmediata a través de la aplicación en sistema CAPI de los dispositivos móviles licenciado para *Pragmac*, el que permite configurar formularios de encuestas presenciales estableciendo reglas de verificación parametrizadas de coherencia de respuesta en preguntas, asegurando de forma automatizada el completado de cada encuesta, y la correcta digitación de las preguntas cerradas.
- d) **Control profesional en terreno:** Visita semanal al campo del equipo profesional, siguiendo in situ el avance y calidad de la aplicación, y resolviendo dificultades relacionadas a la ejecución de la encuesta y la organización del equipo operador.

#### 4. Monitoreo del Desempeño

El sistema de actualización de datos en línea mediante archivos compartidos elaborado durante la aplicación estival, se continuó utilizando en la temporada invernal, permitiendo el monitoreo del nivel de avance en cumplimiento de cuotas y la disposición de los vuelos, de acuerdo a la información recolectada en la supervisión, mediante dispositivos “phablets” con conexión a internet por plan de datos operados por las y los supervisores.

El mecanismo consideró planillas editables que contaran con la siguiente información:

- ✓ Distribución de turnos y descansos
- ✓ Asistencia de operadores
- ✓ Control de trabajo diario de operadores
- ✓ Planilla diaria de vuelos (de acuerdo a información de Nuevo Pudahuel)
- ✓ Control de avance de cuota diaria
- ✓ Control de avance de cuota semanal y mensual

✗ 7 de Julio, Jueves\_Supervisión.xlsx  
Modificado el Julio 8

Fecha	Contador por encuestador															Observaciones
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
Encuestador/e	Canadá	Brazil	Alemania	España	España	Brazil	Brazil	Francia	-	-	-	-	-	-	-	
Javier Valdivia	Argentina	Brazil	Argentina	Brazil	España	Brazil	Brazil	Argentina	-	-	-	-	-	-	-	
José Gomez	Brazil	EEUU	Italia	Italia	Australia	Italia	Inglaterra	Brazil	-	-	-	-	-	-	-	
Catalina Bonati	Brazil	Brazil	Brazil	Alemania	Brazil	Brazil	Brazil	Francia	-	-	-	-	-	-	-	
Sebastián Cuchibit	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Claudia Matos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Eduard Sunnah	Inglaterra	Argentina	Argentina	EEUU	Francia	Brazil	Brazil	Francia	Argentina	España	Australia	Argentina	-	-	-	
Ernesto doranco	España	Francia	España	Brazil	EEUU	Inglaterra	Francia	Perú	EEUU	-	-	-	-	-	-	
Sebastian Concha	Brazil	Brazil	Brazil	Argentina	Perú	Alemania	México	Argentina	Italia	-	-	-	-	-	-	
Sandra Cordove	España	España	Alemania	Brazil	Perú	Francia	España	Argentina	Brazil	España	-	-	-	-	-	
Mia. Fernanda Matos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Francisco Lima	Brazil	EEUU	Perú	Perú	México	Argentina	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Anita Quintana	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Nicolás Marrizco	España	Francia	Perú	Argentina	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Daniela Rocuant	Perú	Francia	España	EEUU	EEUU	México	México	-	-	-	-	-	-	-	-	
Yamara Muñoz	Brazil	EEUU	EEUU	Brazil	México	México	Colombia	-	-	-	-	-	-	-	-	
Valentina Gómez	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Cristian Ramírez	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	

Control automático avance país	Sobrecuota/ bajo cuota	Cuota Día 7	Costo recorridos	Contador diario	Diferencia	Estado
Argentina	-2	11	9	11	2	Sobre Cuota
Brazil	-6	26	20	26	6	Sobre Cuota
EEUU	-1	13	12	9	-3	Bajo Cuota
España	-1	9	8	12	4	Sobre Cuota
Francia	0	7	7	9	2	Sobre Cuota
Alemania	4	4	8	4	-4	Bajo Cuota
Inglaterra	6	4	10	3	-7	Bajo Cuota
Australia	-10	5	-5	2	-7	Sobre Cuota
Colombia	-6	5	-1	1	2	Sobre Cuota
Perú	-5	11	6	7	1	Sobre Cuota
México	-2	5	3	6	3	Sobre Cuota
Canadá	0	0	0	1	1	Sobre Cuota
Italia	2	4	6	4	-2	Bajo Cuota
Bolivia	6	2	8	0	-8	Bajo Cuota
TOTAL	-15	106	91	95	4	Sobre Cuota

**NOTAS PARA LA SUPERVISIÓN:**

Buenos días!! Primer día sin deuda en Francia!! Brazil!!

Recordar que **todo avance en las cuotas es un ahorro**, por tanto, aún cuando existan cuotas cumplidas, aplicar sobre esos países si no hay otros casos disponibles.

Brazil, Estado Unidos e Inglaterra aparecen como los países que implican mayor ahorro. Brazil y EEUU por su altísima cuota diaria e Inglaterra por la dificultad que ha representado. Concentrar esfuerzos en vuelos relacionados como el TAM 8061, KLM 702, IB 6830-LAN 5720, AF 401-KLM 2250, entre otros.

El vuelo LAN 2640 (LA 640) a Lima es crucial. La probabilidad de encontrar no sólo Pinaro sino que también Bolivianos es alta, pues este vuelo podría estar conectando con un vuelo a Santa Cruz.

Se ve que se ha normalizado ya la sobrecuota a Colombia, sin embargo voyamos controlando a fin de beneficiar los otros países. Insistir en que las sobrecuotas son un ahorro así que a menos que tengan una sobrecuota de 15 en algún país (como sucedió con Colombia) no hay problema. Solo suma y es ahorro.

Se requiere a la supervisora y al supervisor que envíen un **mensaje con el número total de encuestas con el que cierran su turno** para así corroborar la correcta actualización en base de los planillas. Este mensaje es fundamental y a la noche **no debiere sobrepasar las 23:45**. Recordar que este es un trabajo en equipo y también nosotros nos quedamos hasta tarde para poder preparar y entregarlos correctamente la información.

Muchas gracias y ¡Ánimo!!!!

En función del avance diario, la cuota planificada era modificada automáticamente para atender aquellas muestras que se observaban con bajo cumplimiento, y controlar el progreso en los grupos identificados con sobre-muestra.



---

De forma diaria se realizó la descarga de datos a nivel central desde el servidor que alojó las respuestas, compilando de manera semanal los resultados en sus distintos idiomas y generando un reporte que describiera los avances y contingencias ocurridas en el periodo. Esta información fue utilizada además para corroborar aquella data indicada por las y los operadores, mediante la respectiva supervisión, y modelar las estrategias para la etapa siguiente.

En la temporada invernal, se generó a diario el reporte diario que diera cuenta actualizada del avance y su relación con las necesidades muestrales diarias, en pos de alertar y tratar de forma temprana aquellas contingencias asociadas al cumplimiento de la muestra.

Se realizaron por parte de las y los supervisores acompañamientos directos, de manera no programada y aleatoria, al proceso de aplicación, generando a partir de la experiencia reportes con información detallada para cada aspecto relevante en términos de calidad de aplicación. Los ejes centrales de la evaluación se indicaron como:

- ✓ Cumplimiento del protocolo de acercamiento (Saludo, identificación, señalamiento de los objetivos de la encuesta, explicitación de términos éticos)
- ✓ Actitud de la o el operador (Amabilidad, lenguaje adecuado y claridad en el planteamiento, disposición, manejo de tiempos de respuesta)
- ✓ Condiciones de aplicación (Lectura de los enunciados, direccionamiento e interpretación de las respuestas, manejo de los contenidos en consulta)



## 5. Tratamiento de Contingencias

A continuación se presenta un cuadro resumen que explicita aquellos eventos enfrentados en la ruta crítica y el tratamiento para cada uno.

Contingencia	Tratamiento
Celebración de Juegos Olímpicos en Río de Janeiro	<ul style="list-style-type: none"><li>Reforzar esfuerzos en la búsqueda de vuelos específicos y su abordaje</li></ul>
Lenguaje coloquial en aplicación de encuesta	<ul style="list-style-type: none"><li>Reiterar instrucción de ejecutar aplicación de encuesta siguiendo el texto lo más literal posible</li></ul>
Casos elegibles para cuota de Bolivia	<ul style="list-style-type: none"><li>Disponer de encuestadores/as que cubran el espacio de horario desde las 5:30 para abordar vuelos a La Paz</li></ul>
Particularidades en el flujo de pasajeros de distintos países que dificultó el cumplimiento de cuotas.	<ul style="list-style-type: none"><li>Reforzamiento específico para cada país, de acuerdo a las dinámicas observadas y al contexto de retraso particular en el cumplimiento de la cuota. La estrategia consideró atención exclusiva por vuelo e idioma, así como cantidad de operadores y operadoras dedicadas</li></ul>

## 6. Tratamiento de Bases de Datos

### 6.1. Validación

#### 6.1.1. Filtro

La validación de los filtros se ejecutó de manera manual, aplicando tablas de contingencia que indicaran si la relación entre estos era coherente con las respuestas y el estado final de la aplicación.

#### 6.1.2. Sintaxis

Se realizó validación de filtros y saltos por sintaxis estadísticas en software SPSS de los siguientes ítems:

Preguntas	Validación
Pregunta 13	Validación de salto p20
Pregunta 14	Validación de Filtro
Pregunta 15	
Pregunta 20	Validación de salto p21
	Validación de salto p22
	Validación de salto p23
Pregunta 30	Validación de salto p31
	Validación de salto p32
	Validación de salto p33
Pregunta 35	Validación de salto p37
Pregunta 38	Validación de salto p39
	Validación de salto p40
Pregunta 41	Validación de salto p42
	Validación de salto p43
Pregunta 44	Validación de salto p45
	Validación de salto p46

### 6.1.3. Estado

La variable estado se estructuró en cinco clasificaciones. Posterior al examen de la base de datos con la sintaxis de validación desarrollada, se agregó el estado “objetado por sintaxis” para identificar aquellos casos que, debido a que presentaron incoherencias de acuerdo a los filtros/saltos, deben ser analizados.

Clasificación	Descripción
Exitosa	Definidas de acuerdo a completitud de la encuesta
Incompleta	
No Elegible	El encuestado no califica para la muestra
Rechazo	El encuestado declina participar en la encuesta
Objetada	Presenta inconsistencias identificada de manera manual durante la aplicación
Objetada por Sintaxis	Presencia de inconsistencias detectadas con la sintaxis

## 6.2. Sintaxis de Validación

El procedimiento de validación contempló todos los casos de la base de datos, poniendo especial atención en aquellos declarados “exitosos”. Se procesaron en total 4.100 consultas de las cuales 2.773 representan encuestas exitosas validadas tanto por la sintaxis como por los procedimientos de revisión de la Contraparte Técnica, excluyéndose en total 10 casos exitosos por los mecanismos mencionados. El resumen general es el siguiente:

	Exitosa	Incompleta	No Elegible	Rechazo	Regla Sintaxis	Total
<b>N°</b>	2773	61	935	305	26	4.100
<b>%</b>	67,6%	1,5%	22,8%	7,4%	0,6%	100,0%

Se presentan a continuación los resultados de casos objetados de acuerdo a sintaxis:

			ESTADO					
			Exitosa	Incompleta	No califica	Rechazo	Regla Sintaxis	Total
Valida P14 y P15	Regla válida	N	2773	61	935	305	26	4100
	Regla inválida	N	0	0	0	0	0	0
Valida P20 y P21	Regla válida	N	2773	61	935	305	26	4100
	Regla inválida	N	0	0	0	0	0	0
Valida P20 y P22	Regla válida	N	2773	61	935	305	26	4100
	Regla inválida	N	0	0	0	0	0	0
Valida P20 y P23	Regla válida	N	2773	61	935	305	26	4100
	Regla inválida	N	0	0	0	0	0	0
Valida salto P13	Regla válida	N	2773	61	935	305	10	4084
	Regla inválida	N	0	0	0	0	16	16
Valida salto Modulo Sustentabilidad P30	Regla válida	N	2773	61	935	305	26	4100
	Regla inválida	N	0	0	0	0	0	0
Valida P35 y P37	Regla válida	N	2773	61	935	305	21	4095
	Regla inválida	N	0	0	0	0	5	5
Valida salto P38	Regla válida	N	2773	61	935	305	25	4099
	Regla inválida	N	0	0	0	0	1	1
Valida salto P41	Regla válida	N	2773	61	935	305	25	4099
	Regla inválida	N	0	0	0	0	1	1
Valida salto P44	Regla válida	N	2773	61	935	305	25	4099
	Regla inválida	N	0	0	0	0	1	1
	Total	N	2773	61	935	305	26	4100



Aquellos casos objetados por el examen de consistencia de filtros se identifican como:

Regla	ID Respuesta
<b>Valida P35 y P37</b>	SG221467495191
	SG221468361781
	SG221468373933
	SP61467630980
	SP61468446845
<b>Valida salto P13</b>	SA41467645642
	SA41470417544
	SG221467681632
	SG221467835107
	SG221470760605
	SP61467420429
	SP61467647252
	SP61468200291
	SP61468338964
	SP61470485260
	SP61470491733
	SP61470646906
	SP61470674785
	SP61470775929
	SP61470830940
	SP61470917290
	SG221467406429
SG221468596808	
<b>Valida salto P38</b>	SP61467647699
<b>Valida salto P41</b>	SP61467560935
<b>Valida salto P44</b>	SG221468376800

### 6.3. Codificación

Se procedió a la revisión manual de las respuestas de las preguntas abiertas. Posterior a ésta, se normalizaron los textos en los casos correspondientes; aquellos donde no existía coherencia en el texto se declararon como “No Aplica”, como se detalla a continuación:

Pregunta	Registros Normalizados	No Aplica
6	23	
7	3	19
19	236	8
25 y 26	318	

En las preguntas 10 y 11 se identificaron respuestas no relacionadas al motivo de la pregunta, específicamente por consultas sobre “fuentes” en las cuales se ingresaron textos referidos a “medios”; éstas se codificaron como “No específica”.

En la pregunta 18, sobre el medio por el cual se enteró de la existencia de Chile, se procedió a categorizar desde la opción de “Otros” 107 registros que señalaban conocer del país ya sea por su cercanía geográfica o por cultura general. Estos ingresos se adecuaron a la alternativa pre-codificada “9” que indica “Por información de interés general de tipo histórica/ científica/ cultural”.

Se procedió a agregar categorías a preguntas abiertas debido al número significativo de respuestas similares que se observaron en la revisión de los datos, adicionándose nuevos códigos según el siguiente cuadro:

Numero de Pregunta	Categorías Agregadas
Pregunta 6	PORTUGAL
	NUEVA ZELANDA
	CUBA
	HOLANDA
	PANAMA
	CHINA
	TAILANDIA
Pregunta 7	TAILANDIA
	PORTUGAL
	NUEVA ZELANDA
	JAPON
	INDIA

Numero de Pregunta	Categorías Agregadas
	GRECIA
	CUBA
	CHINA
Pregunta 8	FAMILIA
	AMIGOS
	DEPORTES
Pregunta 10	CONOCIMIENTO GENERAL PREVIO
	LIBROS / LITERATURA
Pregunta 11	LIBROS
	CONOCIMIENTO GENERAL PREVIO
Pregunta 12	DESPEGAR.COM
	GOOGLE
	TRIVAGO.COM
	SKYSCANNER
Pregunta 17	FAMILIA
	AMISTADES
Pregunta 18	EXPERIENCIA PREVIA
Pregunta 20	ORGANIZA LA EMPRESA
	CONOCIMIENTO/EXPERIENCIA PREVIA
	ORGANIZA OTRO
Preguntas 25 y 26	TEMUCO
	REÑACA
	PUERTO NATALES
	PUERTO MONTT
	PUCON
	PATAGONIA
	IQUIQUE
	CONCEPCION
ANTOFAGASTA	
Pregunta 27	VISITA A VIÑAS

#### 6.4. Segunda fase de procedimientos de Validación

La segunda fase de los procedimientos de depuración, revisión, categorización y corrección de la base de datos de resultados del Estudio de la demanda Turística, periodo invernal, responde a las observaciones, sugerencias y consultas realizadas por la contraparte técnica del estudio tras el envío de la base de datos de resultados, validada en primera instancia.

Esta segunda etapa estuvo centrada en abordar aquellos aspectos relacionados a “Categorías”, sobre los cuales se hizo un examen y tratamiento de codificación de tramos etarios, validación de correspondencia y reasignación de respuestas “otros”, estandarización del ítem “gasto” desde el cálculo del Gasto Promedio Diario Individual (GPDI) en dólares estadounidenses y en tramos transversales, así como de revisión de consistencia de respuestas por operador/a y extensión del número de respuestas (este último punto, en relación a la cantidad de respuestas por número de acompañantes indicados).

#### 6.5. Resultados depuración de la Base de Datos

De acuerdo al trabajo de limpieza realizado en la base, y considerando las observaciones de la contraparte, se estableció la muestra final en un total de 2.733 casos, distribuidos de acuerdo a la siguiente tabla:

	<b>País</b>	<b>Recuento</b>
FILTROS FILTRO3 ¿Cuál es el país en el cual usted reside?	Argentina	288
	Brasil	693
	EEUU	335
	España	228
	Francia	173
	Alemania	89
	Inglaterra	91
	Australia	116
	Colombia	115
	Perú	277
	México	113
	Canadá	114
	Italia	89
	Bolivia	52
	<b>Total</b>	<b>2.773</b>

