



**Subsecretaría
de Turismo**



TOMO VI

INFORME PERCEPCIÓN DE LA SUSTENTABILIDAD DEL TURISMO EN CHILE

Estudio de Tipificación de la Demanda Turística

Temporada Invernal

SUBSECRETARÍA DE TURISMO

2016

ANTECEDENTES MODELO E INDICADORES

Ficha Técnica:

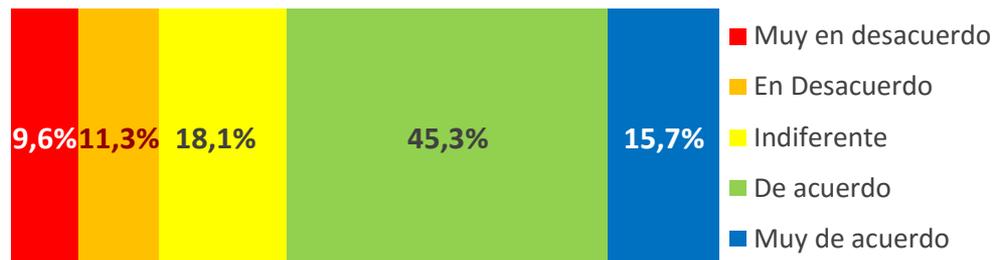
Tipo de estudio	Estudio cuantitativo no experimental, con nivel de profundidad exploratorio, descriptivo a través de la aplicación de encuestas en punto.
Técnica de recolección de datos	Encuesta presencial utilizando sistema CAPI (del inglés <i>ComputerAssisted Personal Interview</i>) utilizando tabletas móviles.
Grupo objetivo	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.
Trabajo de campo	Temporada Invernal. 14 primeros días de los meses de Julio y Agosto
Muestra encuestas periodo estival	La muestra lograda para este estudio fue de 2.773 encuestas válidas.

- ✓ *Identificar el **conocimiento y la relevancia** que las y los turistas, que visitan nuestro país, atribuyen al concepto de sustentabilidad.*
- ✓ *Explora sobre la información que tienen sobre el **Sello S de Sustentabilidad Turística**.*
- ✓ *Identificar quienes están dispuestos a pagar más por un servicio sustentable y consulta respecto de una serie de atributos sustentables.*

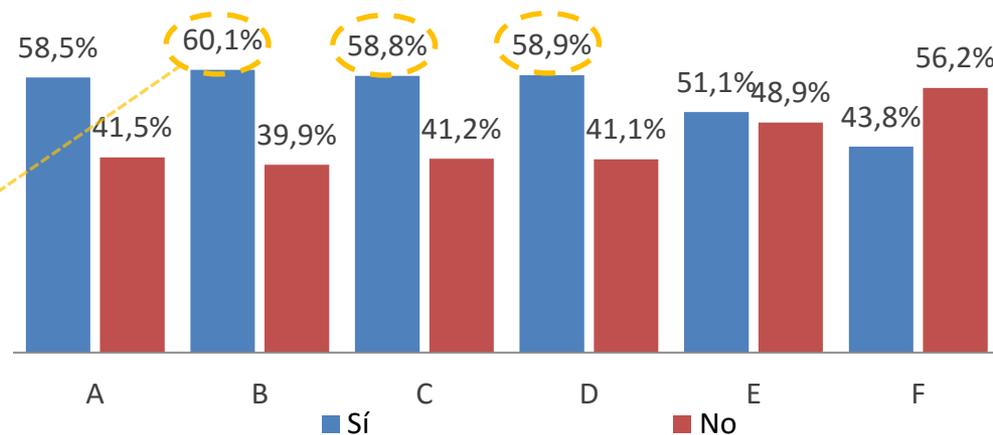
¿QUÉ ES TURISMO SUSTENTABLE?

“El Turismo Sustentable es aquel que hace un uso óptimo de los recursos naturales, respeta la autenticidad socio-cultural de las comunidades anfitrionas y asegura un desarrollo económico viable en el largo plazo“(1).

Percepción de atributos

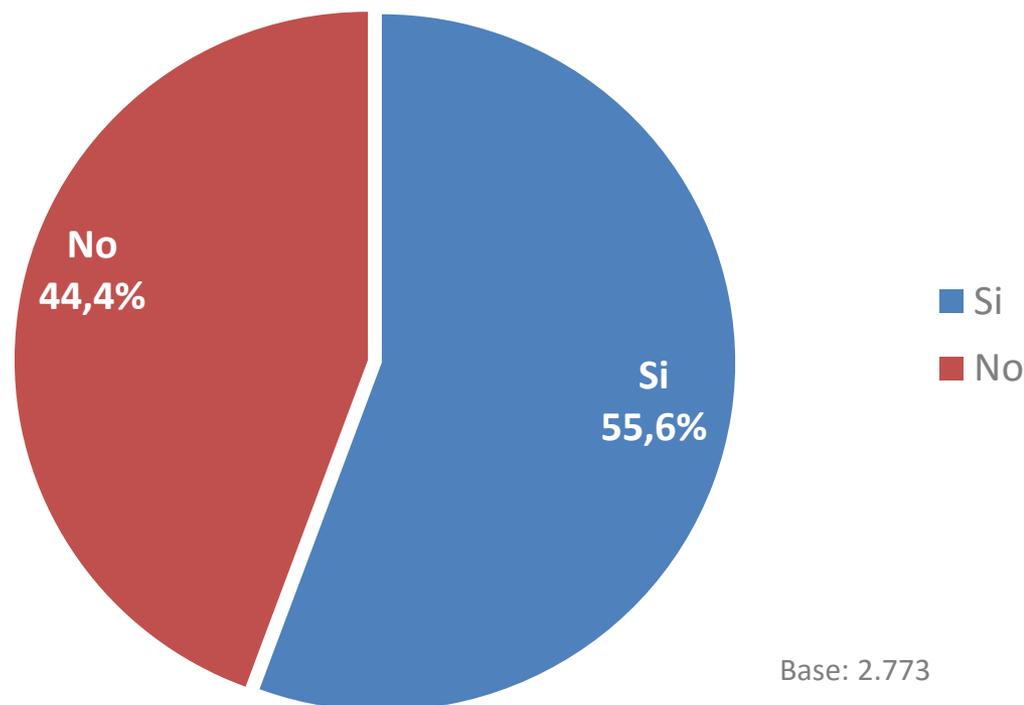


Diferencia significativa 0,5%



RESULTADOS Y ANÁLISIS

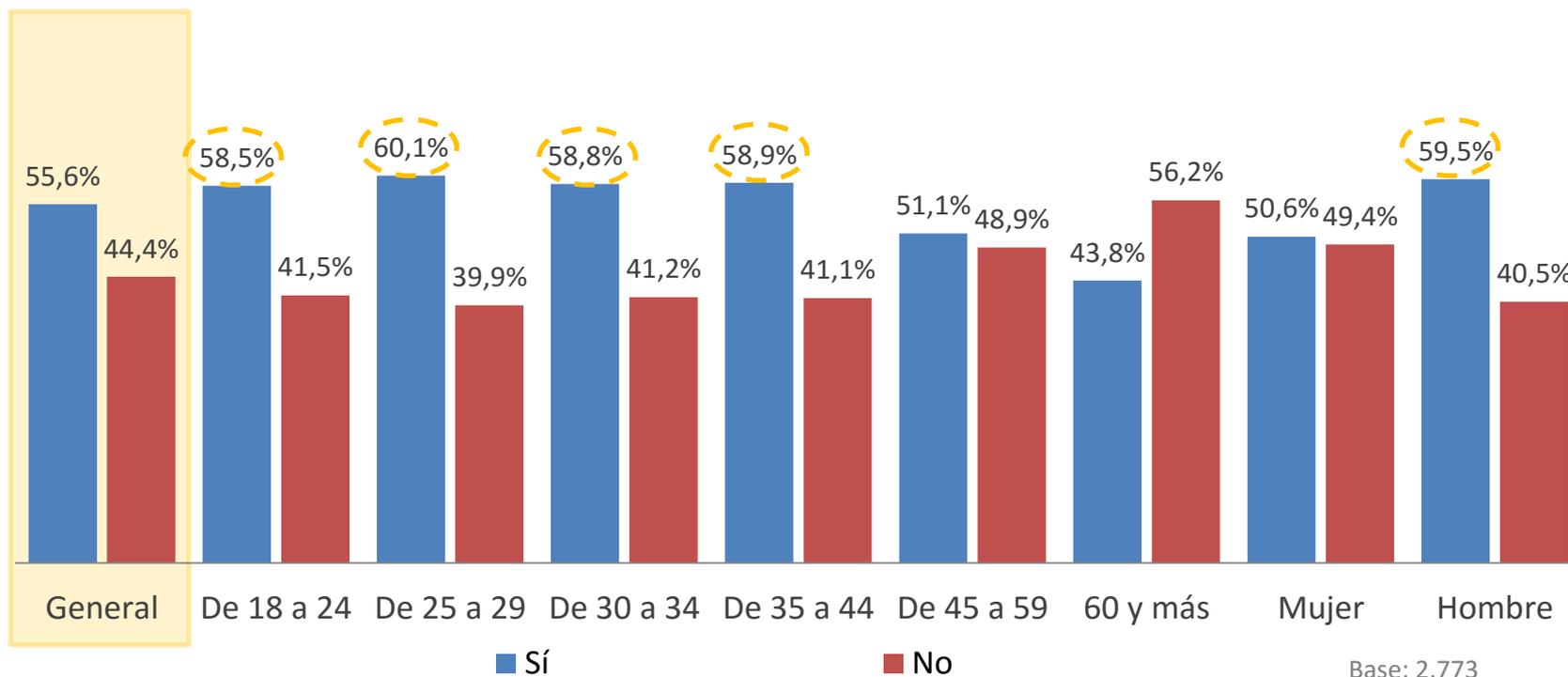
Conocimiento del concepto Sustentabilidad (Total Muestra)



La personas que visitaron Chile durante el periodo invernal en su gran mayoría conocen el concepto de sustentabilidad. La diferencia estadística entre quienes conocen y no conocen es significativa.

CONOCIMIENTO DEL CONCEPTO "SUSTENTABILIDAD"

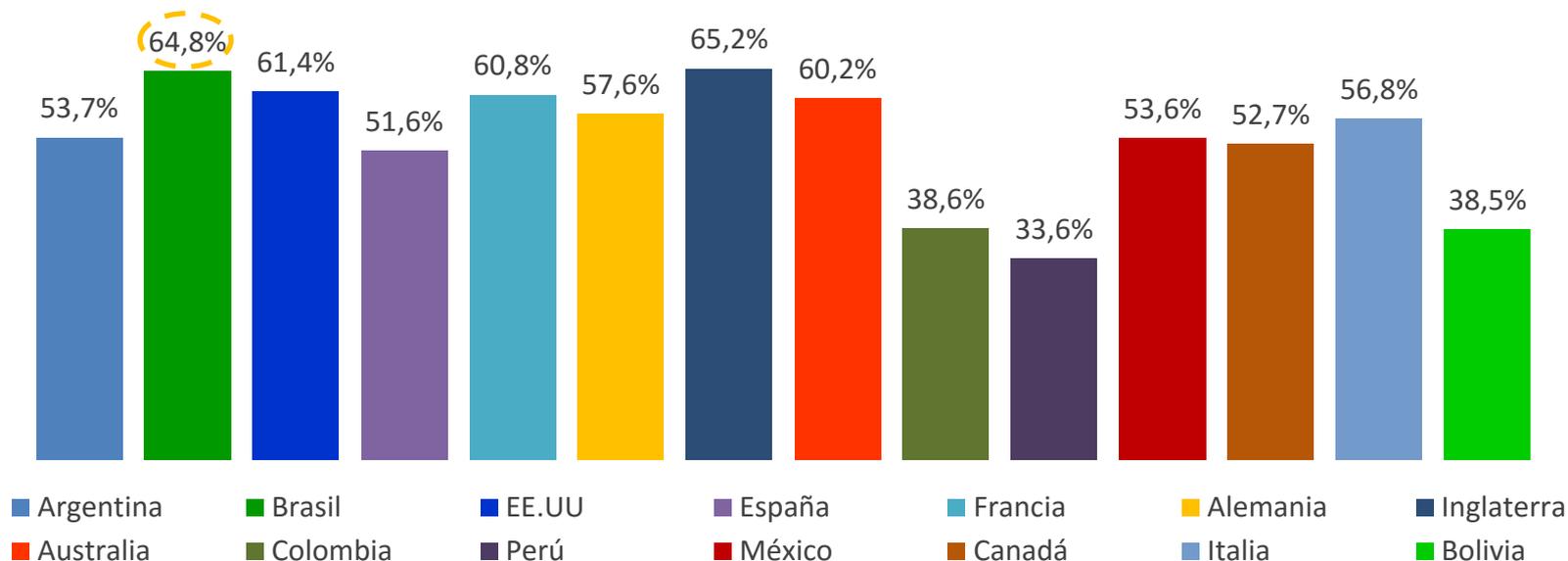
Conocimiento del concepto según Edad y Sexo (Total Muestra)



Los grupos de edad entre los 18 y los 44 años indican tener mayor conocimiento del concepto de sustentabilidad que los grupos mayores a los 45 años. A su vez, son los varones quienes declaran tener mayor conocimiento del concepto.

Conocimiento del concepto según País de Residencia (Total Muestra: Sí conoce)

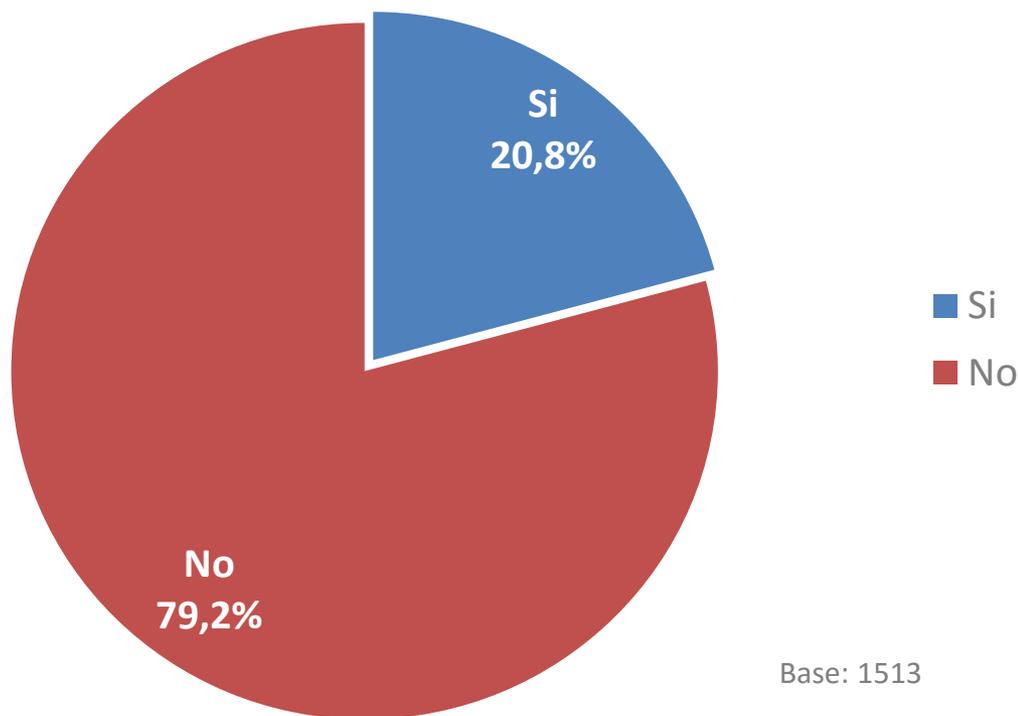
Base: 2.773



El grupo de turistas de Colombia, Perú y Bolivia señalan desconocer el concepto de sustentabilidad de manera significativa respecto del resto de países. Por su parte, las y los respondientes de Brasil son quienes manifiestan tener mayor conocimiento del concepto entre los países latinoamericanos. A nivel general, se destacan los resultados de la muestra de España.

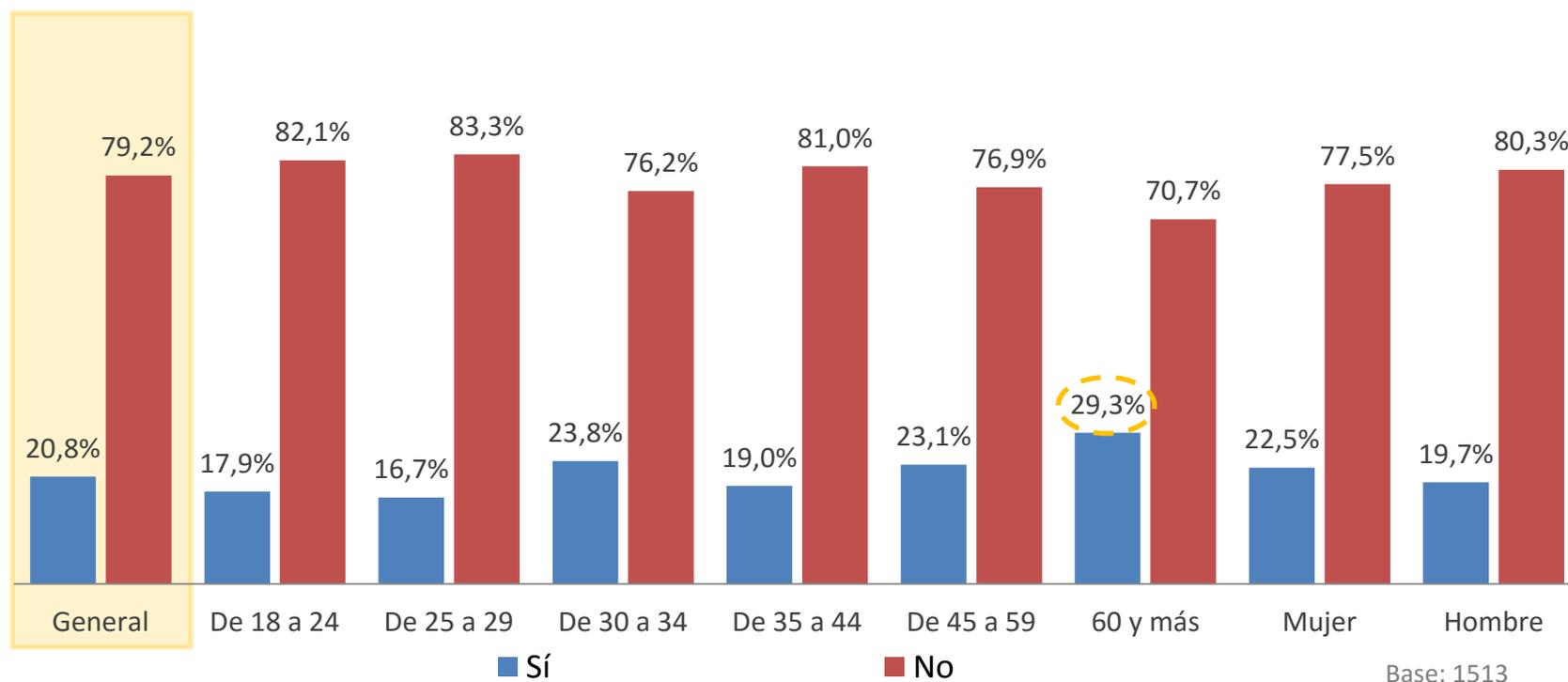
Conocimiento Sello de "S" de Sustentabilidad

(Sólo quienes tienen algún grado de conocimiento del concepto sustentabilidad)



Las personas que visitaron Chile durante el periodo invernal en un alto porcentaje desconocen en una gran mayoría la existencia de un sello "S" de sustentabilidad de los alojamientos turísticos.

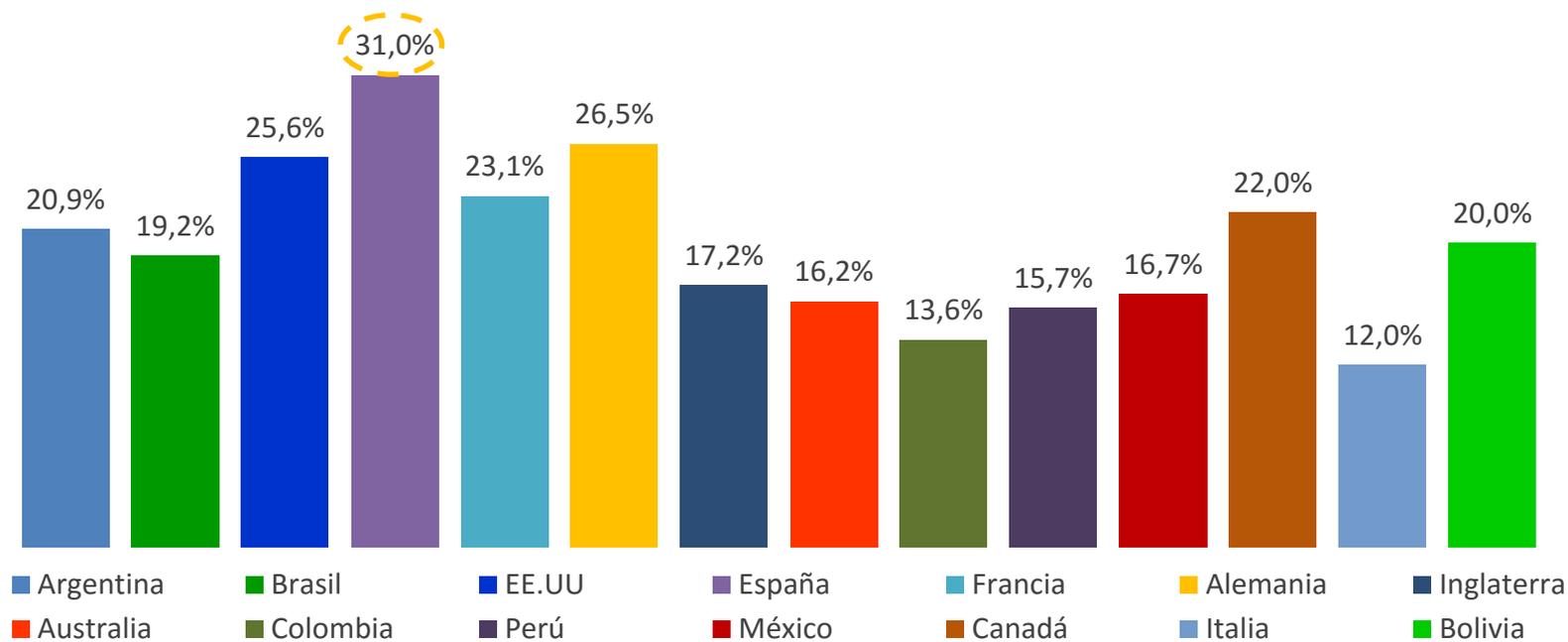
Conocimiento Sello de “S” Sustentabilidad según Edad y Sexo (Sólo quienes tienen algún grado de conocimiento del concepto sustentabilidad)



En general los resultados arrojan un desconocimiento del sello de sustentabilidad. Sin embargo, entre las personas mayores de 60 años se observa el más alto conocimiento de la muestra, el cual aparece significativamente mayor en relación a los tramos entre los 18 y 29 años, y entre 35 y 44 años.

Conocimiento Sello de "S" Sustentabilidad según País de residencia (Sólo quienes tienen algún grado de conocimiento del concepto sustentabilidad)

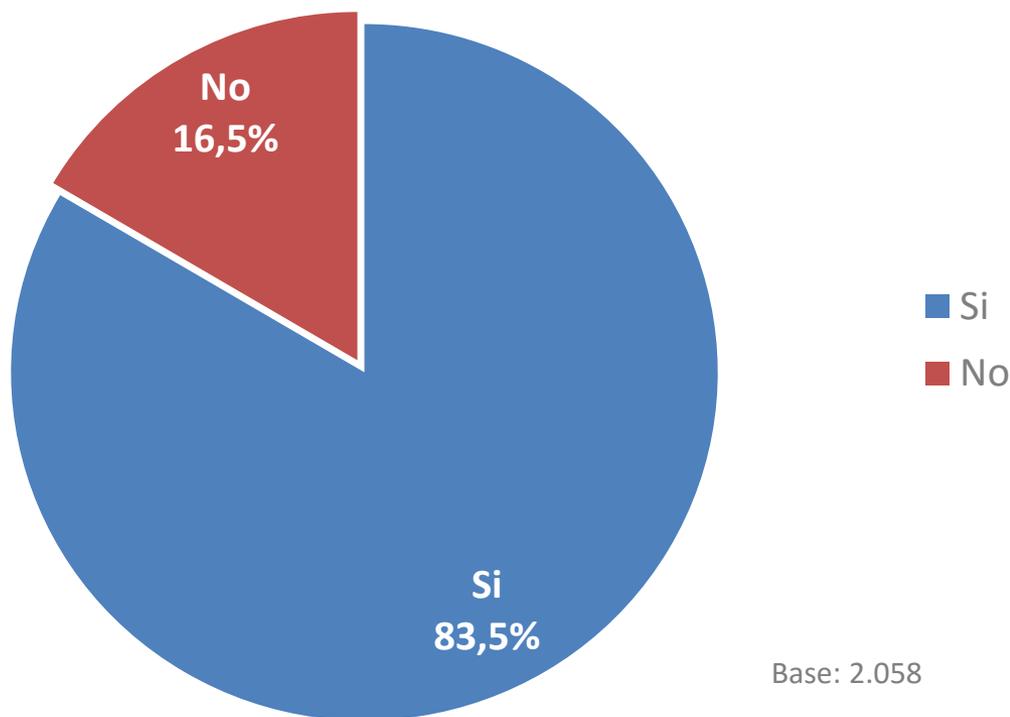
Base: 2.058



Las y los turistas provenientes de España son quienes declaran conocer en mayor proporción la existencia del Sello de Sustentabilidad. Este resultado presenta diferencias estadísticamente significativas respecto a los casos de Brasil, Australia, Colombia, Perú, México e Italia.

Disposición al pago

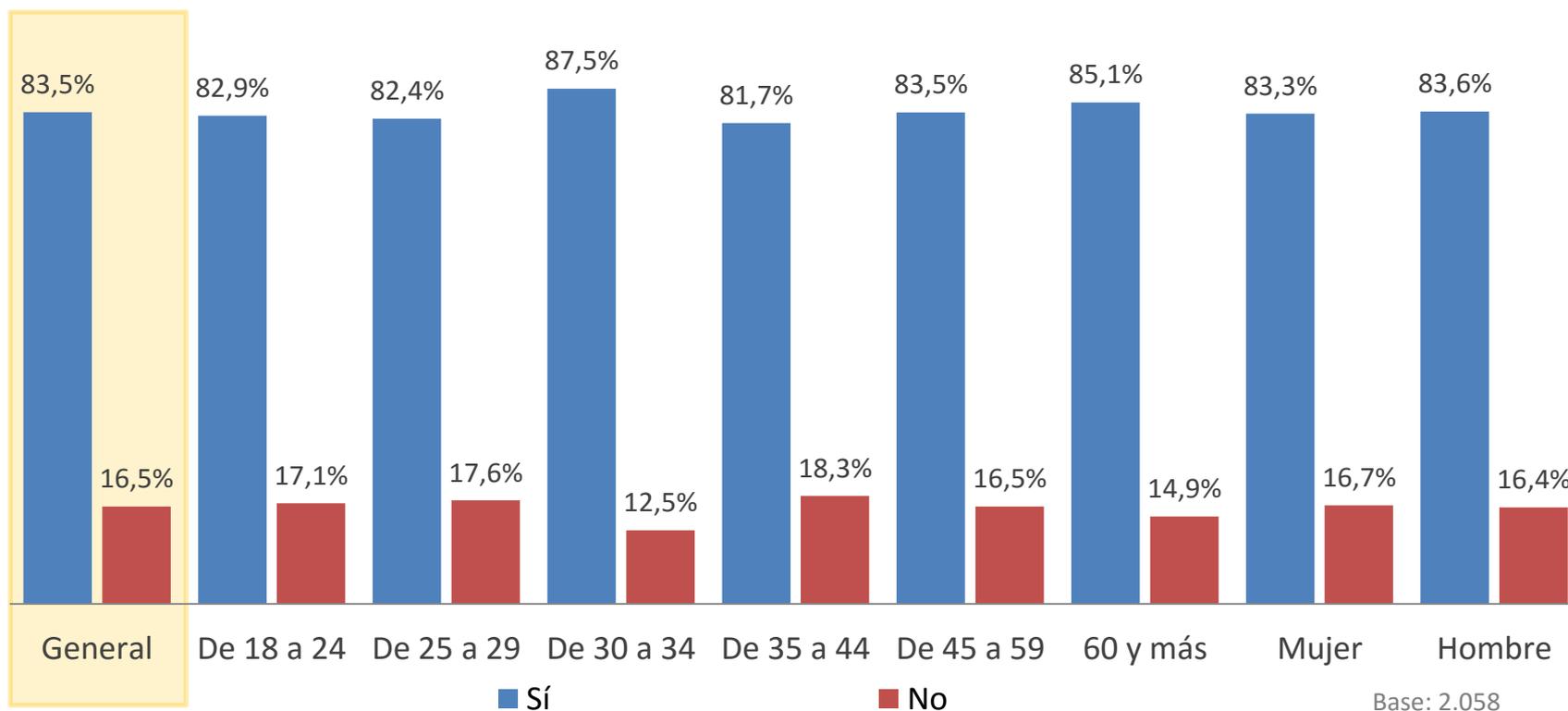
(Sólo quienes tienen algún grado de conocimiento del concepto sustentabilidad)



83,5% de las personas que conocen en algún grado el concepto de sustentabilidad estarían dispuestas a pagar más por productos que cuenten con reconocimiento o certificación de sustentabilidad.

Disposición al pago según Edad y Sexo

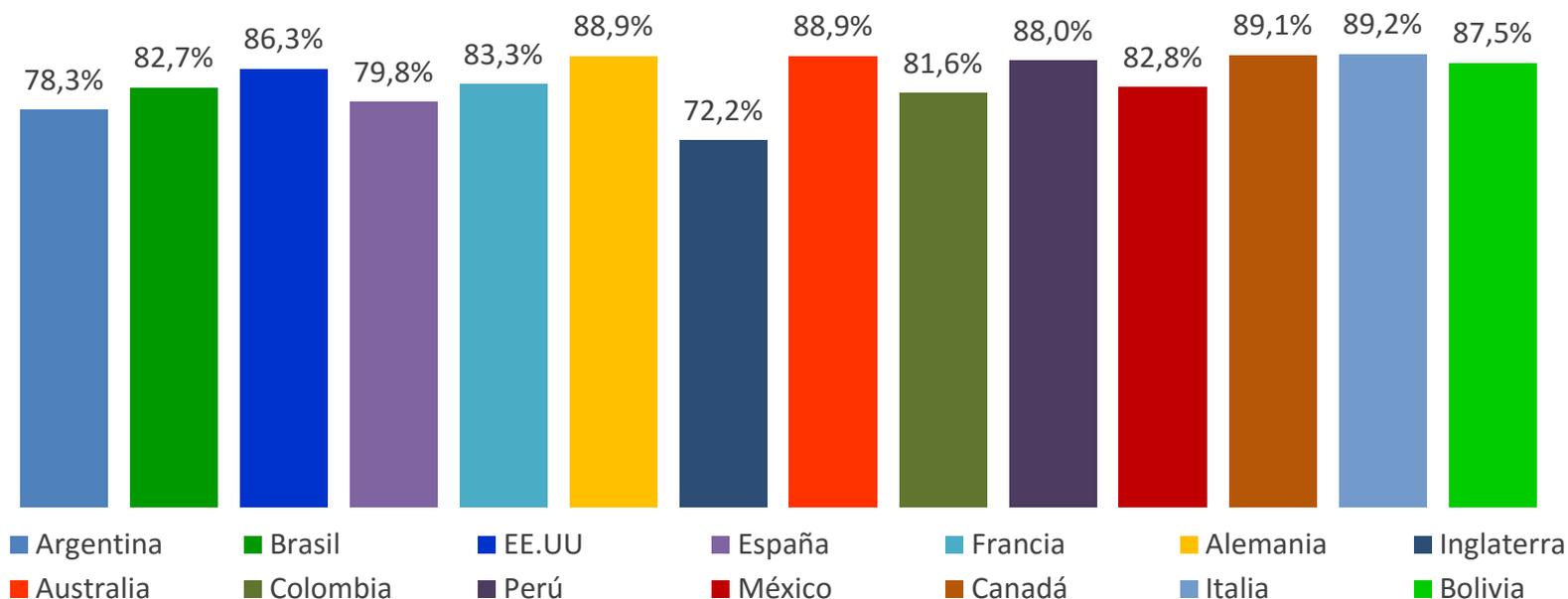
(Sólo quienes tienen algún grado de conocimiento del concepto sustentabilidad)



Disposición al pago según País de Residencia

(Sólo quienes tienen algún grado de conocimiento del concepto sustentabilidad-% Sí)

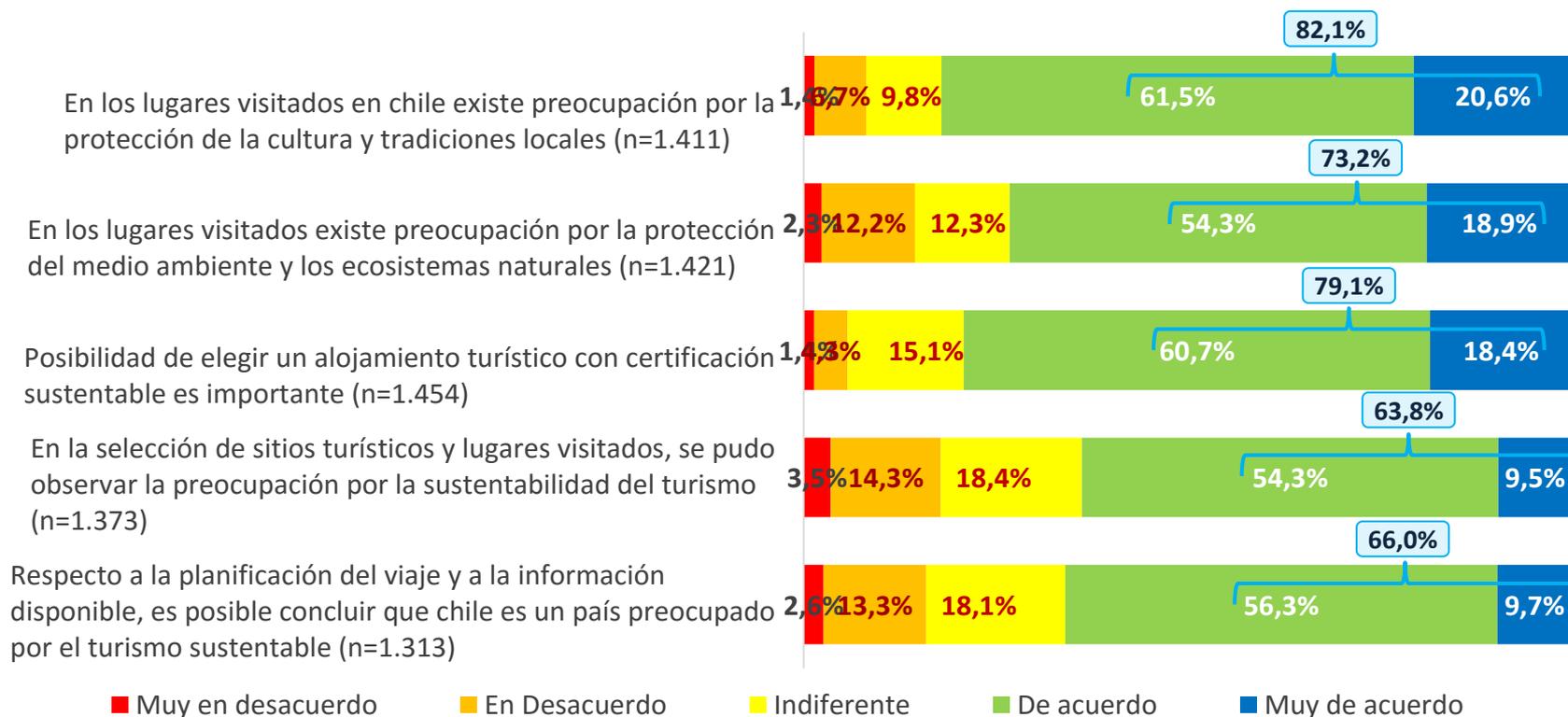
Base: 1513



En general a nivel país, la disposición al pago bordea el 80% de respuestas positivas. No obstante, destaca de manera significativa la negativa de las y los turistas ingleses, quienes en un 27,8% señalan no estar dispuestos a pagar más por un producto/servicio reconocidamente sustentable.

Percepción Atributos Sustentabilidad

(Sólo quienes tienen algún grado de conocimiento del concepto sustentabilidad)



La percepción del desempeño respecto de los atributos de sustentabilidad es positiva, sin embargo varía notablemente entre ellos. Los niveles de acuerdo en el atributo relativo a la preocupación por la protección de la cultura y las tradiciones locales, son significativamente mayores a los otros cuatro.

Percepción Atributos Sustentabilidad según Edad- Sexo

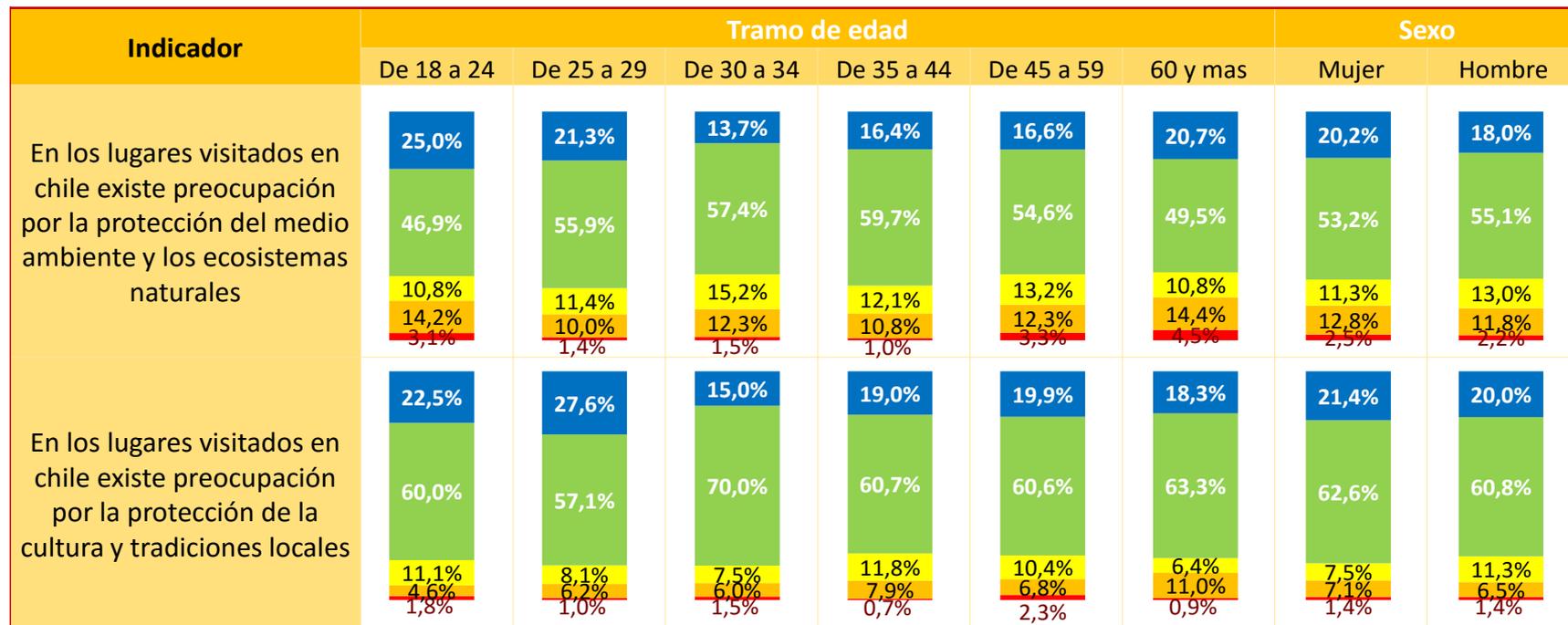
(Sólo quienes tienen algún grado de conocimiento del concepto sustentabilidad)

Indicador	Tramo de edad						Sexo	
	De 18 a 24	De 25 a 29	De 30 a 34	De 35 a 44	De 45 a 59	60 y mas	Mujer	Hombre
Respecto a la planificación del viaje y a la información disponible, es posible concluir que Chile es un país preocupado por el turismo sustentable	8,6%	8,9%	7,9%	9,3%	11,5%	13,5%	8,3%	10,6%
	55,2%	56,8%	60,8%	52,7%	54,8%	63,5%	55,0%	57,1%
	21,6%	15,6%	15,3%	22,1%	17,2%	10,6%	18,1%	18,2%
	10,8%	17,7%	13,2%	14,2%	12,9%	10,6%	16,0%	11,6%
	3,7%	1,0%	2,6%	1,8%	3,6%	1,9%	2,7%	2,5%
En la selección de sitios turísticos y lugares visitados, se pudo observar la preocupación por la sustentabilidad del turismo	9,7%	11,4%	9,3%	8,6%	9,2%	9,5%	9,9%	9,3%
	55,2%	51,7%	53,4%	54,5%	51,9%	64,8%	52,2%	55,6%
	19,4%	18,0%	18,1%	17,8%	21,2%	10,5%	17,2%	19,1%
	11,8%	15,2%	16,1%	16,4%	13,7%	12,4%	16,8%	12,7%
	3,9%	3,8%	3,1%	2,7%	4,1%	2,9%	3,8%	3,5%
La posibilidad de elegir un alojamiento turístico con certificación sustentable es importante	20,8%	21,2%	17,0%	16,4%	18,5%	15,3%	19,4%	17,8%
	54,6%	56,7%	65,0%	58,4%	65,8%	68,5%	60,6%	60,8%
	17,6%	15,7%	11,7%	18,3%	12,2%	13,5%	14,5%	15,5%
	5,3%	5,1%	4,9%	5,7%	7,5%	0,8%	4,3%	4,3%
	1,8%	1,4%	1,5%	1,3%	0,9%	1,8%	1,2%	1,5%

Continúa

Percepción Atributos Sustentabilidad según Edad- Sexo

(Sólo quienes tienen algún grado de conocimiento del concepto sustentabilidad)



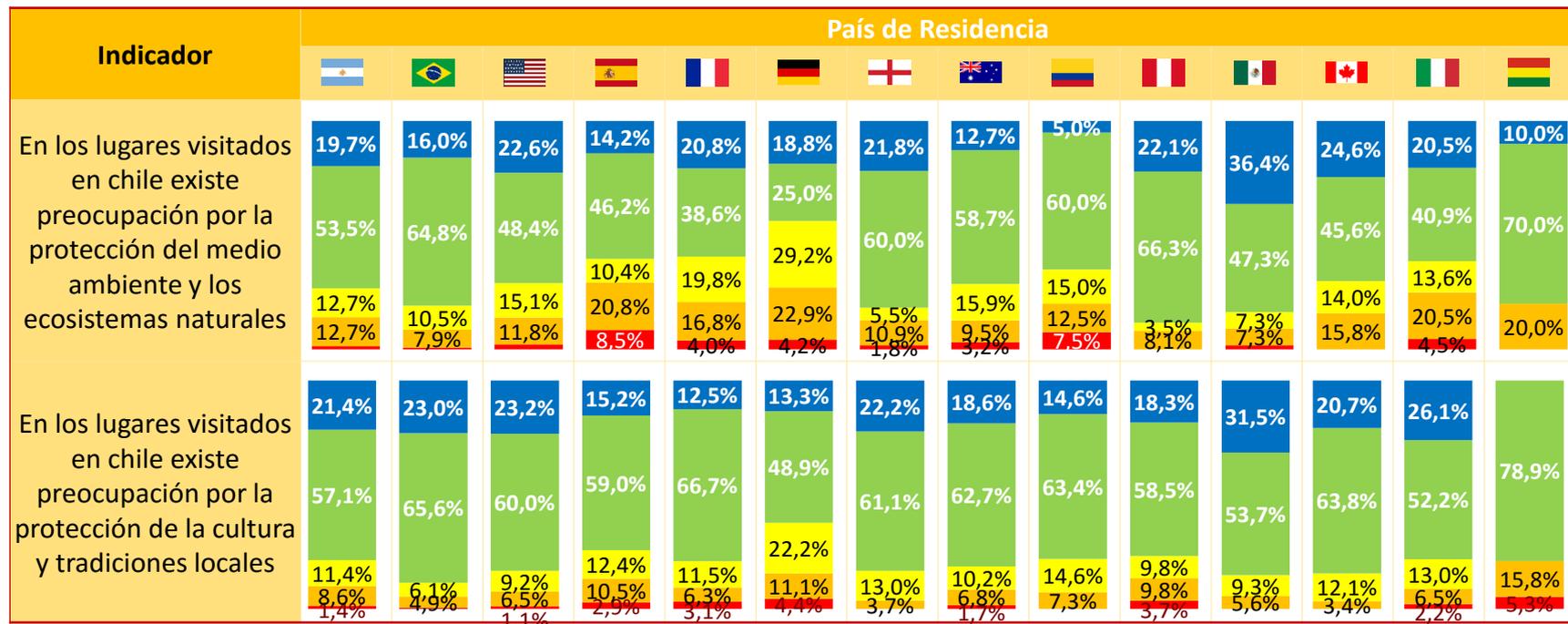
Entre los grupos la media más alta de percepción se observó en el grupo de entre los 25 y 29 años (4,04) y las mujeres (3,95), respecto del atributo relativo a la preocupación por la protección de la cultura y tradiciones locales. Respecto del atributo con más baja percepción corresponde a “En la selección de sitios turísticos y lugares visitados, se pudo observar la preocupación por la sustentabilidad del turismo”, en el tramo de entre 45 a 59 años, con una media de 3,48 y en las mujeres de 3,47.

Percepción Atributos Sustentabilidad según País de Residencia (Sólo quienes tienen algún grado de conocimiento del concepto sustentabilidad)

Indicador	País de Residencia													
Respecto a la planificación del viaje y a la información disponible, es posible concluir que Chile es un país preocupado por el turismo sustentable	17,3%	9,6%	12,4%	2,0%	4,8%	11,6%	2,1%	5,5%	7,9%	10,3%	11,3%	14,8%	7,5%	10,5%
	54,3%	63,7%	58,8%	48,0%	41,7%	34,9%	56,3%	56,4%	44,7%	66,7%	60,4%	51,9%	47,5%	47,4%
	11,0%	14,1%	18,1%	20,0%	26,2%	23,3%	31,3%	23,6%	28,9%	66,7%	60,4%	51,9%	15,0%	31,6%
	15,0%	11,3%	9,6%	10,0%	21,4%	27,9%	4,2%	14,5%	18,4%	5,1%	11,3%	11,1%	25,0%	5,3%
	1,1%		1,1%		6,0%	2,3%	6,3%						5,0%	
En la selección de sitios turísticos y lugares visitados, se pudo observar la preocupación por la sustentabilidad del turismo	14,3%	8,7%	12,3%	7,7%	6,5%	2,4%	7,7%	7,8%	7,5%	12,2%	15,1%	9,1%	6,7%	5,0%
	53,4%	61,7%	53,1%	45,2%	38,0%	40,5%	53,8%	60,9%	52,5%	59,8%	47,2%	54,5%	46,7%	65,0%
	16,5%	15,3%	20,7%	12,5%	23,9%	31,0%	25,0%	14,1%	25,0%	14,6%	22,6%	21,8%	22,2%	20,0%
	14,3%	12,6%	10,1%	23,1%	25,0%	21,4%	11,5%	12,5%	10,0%	11,0%	13,2%	10,9%	22,2%	10,0%
				11,5%	6,5%	4,8%	4,7%	5,0%			1,9%			
La posibilidad de elegir un alojamiento turístico con certificación sustentable es importante	14,6%	17,2%	24,0%	10,5%	12,9%	27,7%	18,2%	21,5%	18,6%	19,5%	28,3%	19,0%	21,3%	15,0%
	59,0%	67,7%	58,3%	61,9%	61,4%	51,1%	49,1%	56,9%	60,5%	60,9%	40,0%	63,8%	55,3%	70,0%
	16,7%	11,9%	12,5%	19,0%	17,8%	14,9%	23,6%	13,8%	9,3%	16,1%	28,3%	13,8%	17,0%	15,0%
	6,3%	2,3%	3,6%	6,7%	5,0%	6,4%	9,1%	7,7%	11,6%	2,3%	1,7%	1,7%	6,4%	

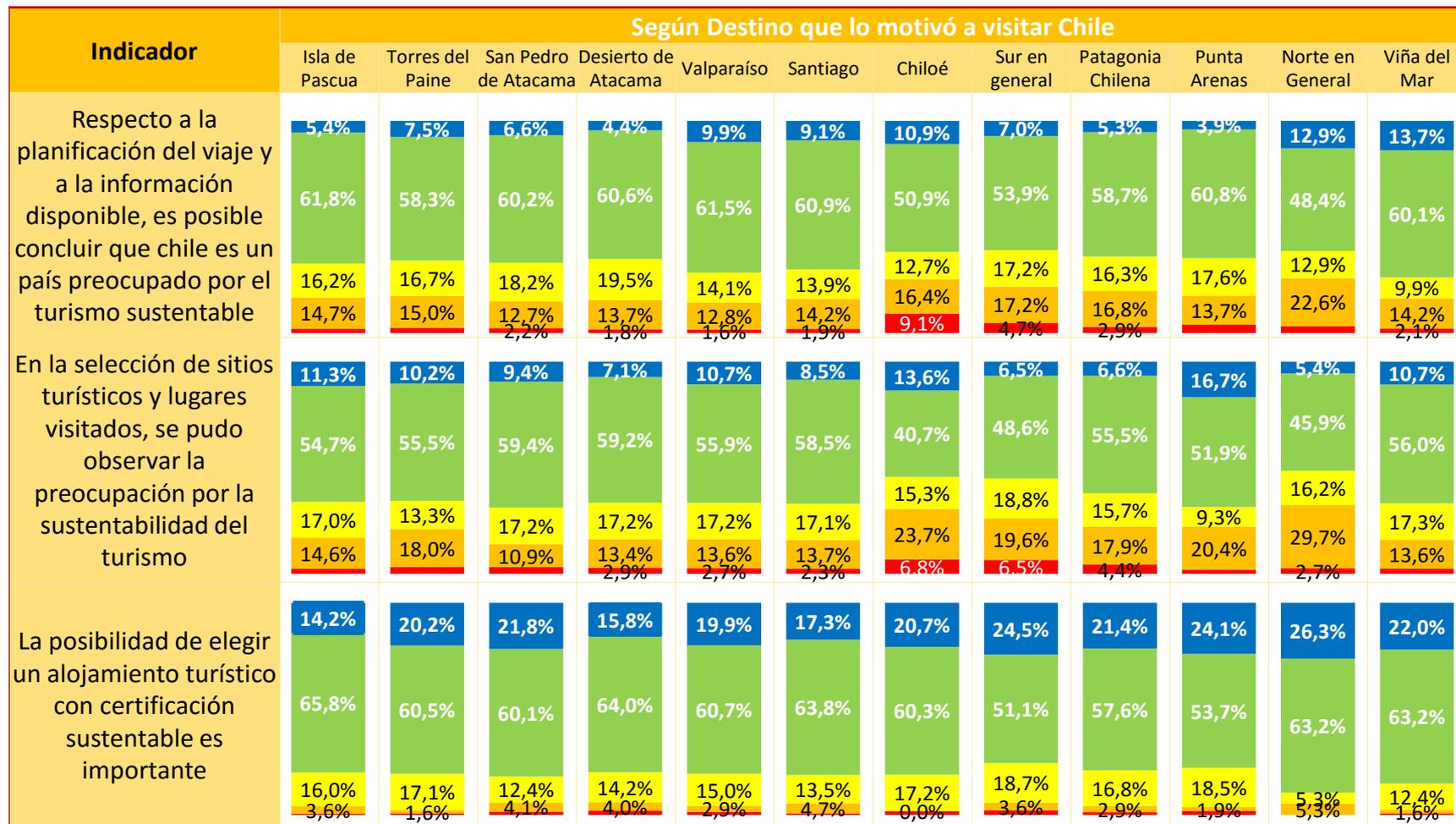
Continúa

Percepción Atributos Sustentabilidad según País de Residencia (Sólo quienes tienen algún grado de conocimiento del concepto sustentabilidad)



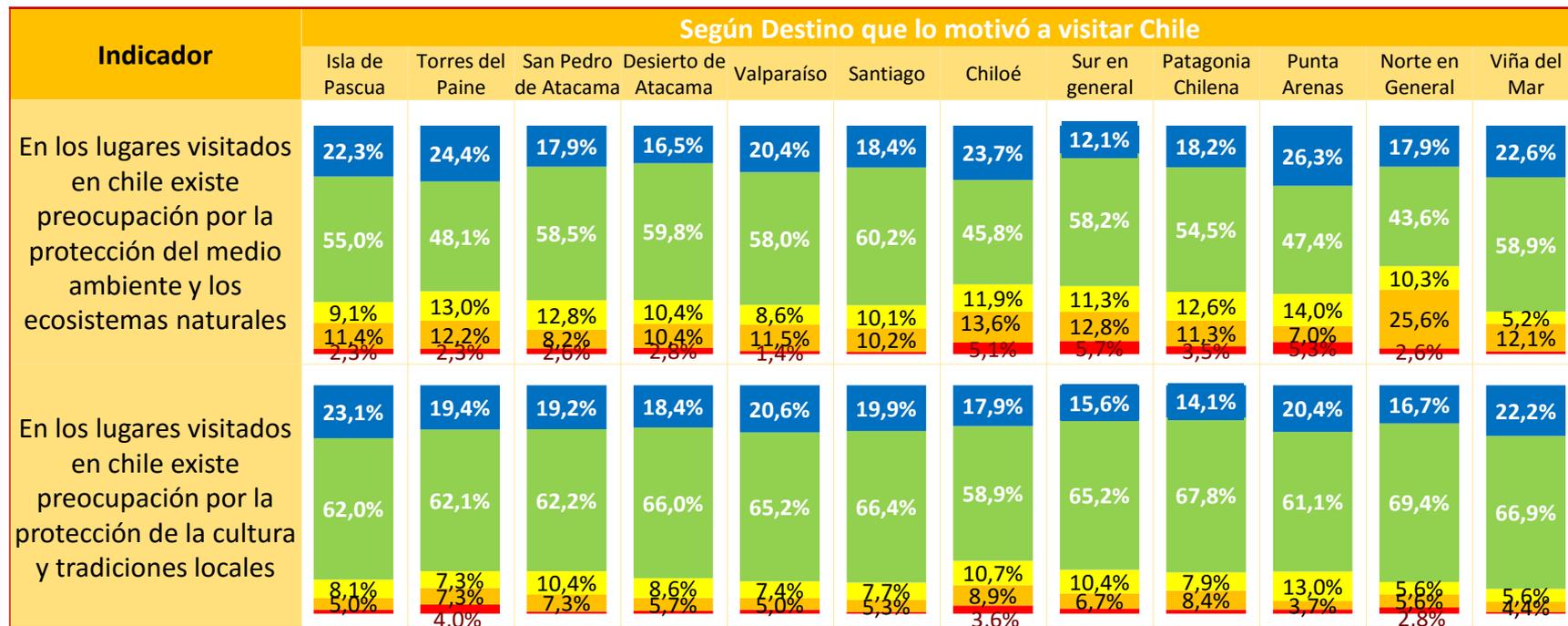
La percepción del desempeño por parte de las y los turistas de los distintos países muestran los niveles más altos de acuerdo entre las personas provenientes de México y Brasil, respecto de la preocupación por la protección de la cultura y tradiciones locales. Por otro lado, los más bajos se encuentran entre las personas provenientes de España, Francia y Alemania con medias de 3,14; 3,13 y 3,14 respectivamente, en el atributo "En la selección de sitios turísticos y lugares visitados, se pudo observar la preocupación por la sustentabilidad del turismo".

Percepción Atributos Sustentabilidad según Destino que lo motivó a visitar Chile (Sólo quienes tienen algún grado de conocimiento del concepto sustentabilidad)



Continúa

Percepción Atributos Sustentabilidad según Destino que lo motivó a visitar Chile (Sólo quienes tienen algún grado de conocimiento del concepto sustentabilidad)



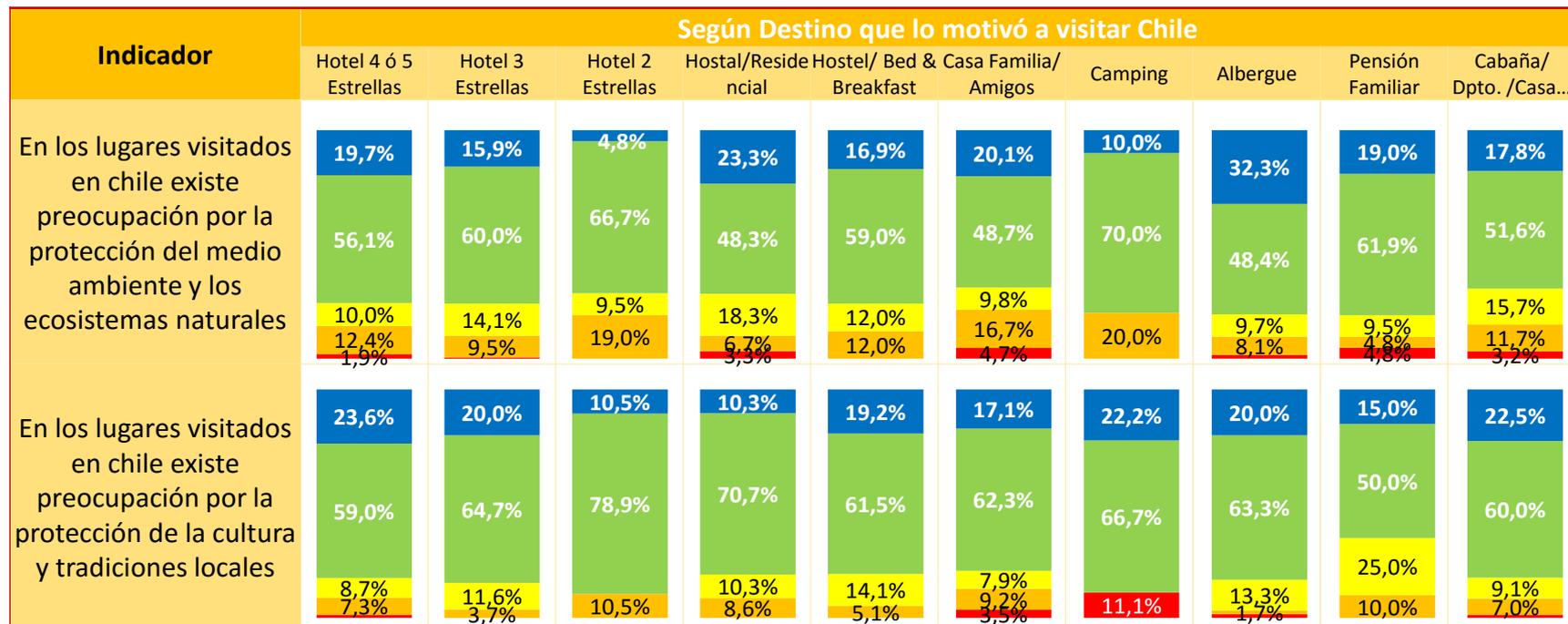
En relación con los destinos, entre quienes visitaron Isla de Pascua se encuentran las percepciones más bajas en los atributos “Respecto a la planificación del viaje y a la información disponible, es posible concluir que Chile es un país preocupado por el turismo sustentable” (3,54) y “En la selección de sitios turísticos y lugares visitados, se pudo observar la preocupación por la sustentabilidad del turismo” (3,58). Por su parte, las percepciones de quienes visitaron Viña del Mar son las más altas.

Percepción Atributos Sustentabilidad según Tipo de alojamiento más utilizado (Sólo quienes tienen algún grado de conocimiento del concepto sustentabilidad)

Indicador	Según Destino que lo motivó a visitar Chile									
	Hotel 4 ó 5 Estrellas	Hotel 3 Estrellas	Hotel 2 Estrellas	Hostal/Residencia	Hostel/ Bed & Breakfast	Casa Familia/ Amigos	Camping	Albergue	Pensión Familiar	Cabaña/ Dpto./Casa...
Respecto a la planificación del viaje y a la información disponible, es posible concluir que Chile es un país preocupado por el turismo sustentable	12,5%	7,1%		8,8%	12,8%	9,1%		7,1%		9,8%
	57,1%	61,0%	70,6%	56,1%	60,3%	55,8%	50,0%	53,6%	50,0%	51,7%
	15,6%	21,9%	5,9%	19,3%	11,5%	16,8%	25,0%	32,1%	27,8%	18,5%
	12,7%	9,5%	23,5%	15,8%	15,4%	13,0%	25,0%	3,6%	11,1%	16,6%
En la selección de sitios turísticos y lugares visitados, se pudo observar la preocupación por la sustentabilidad del turismo	10,8%	9,2%		10,5%	18,3%	10,0%		5,0%		7,5%
	56,9%	58,3%	61,1%	50,9%	47,6%	51,1%	70,0%	60,0%	47,1%	51,6%
	15,1%	22,0%	16,7%	17,5%	19,5%	17,6%		23,3%	23,5%	19,7%
	13,6%	9,2%	16,7%	17,5%	13,4%	16,7%	30,0%	8,3%	17,6%	16,8%
La posibilidad de elegir un alojamiento turístico con certificación sustentable es importante	17,3%	13,8%	10,0%	16,9%	25,9%	21,1%		16,4%	26,3%	18,6%
	61,9%	67,6%	70,0%	59,3%	50,6%	60,8%	50,0%	63,9%	52,6%	57,7%
	15,1%	14,7%	10,0%	20,3%	18,5%	12,3%	40,0%	14,8%	10,5%	16,5%
	4,3%	4,0%	10,0%	3,4%	3,7%	5,7%	10,0%	4,9%	10,5%	4,5%

Continúa

Percepción Atributos Sustentabilidad según Tipo de alojamiento más utilizado (Sólo quienes tienen algún grado de conocimiento del concepto sustentabilidad)



La percepción en relación con el tipo de alojamiento principal destaca en camping, con una media de 4,40 de acuerdo relativo a la importancia de elegir un alojamiento turístico con certificación sustentable. La media más baja de acuerdo se observa en relación al atributo "En la selección de sitios turísticos y lugares visitados, se pudo observar la preocupación por la sustentabilidad del turismo" en relación con la pensión familiar, con una media de 3,06.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Un **55% de las personas que visitaron Chile** durante el periodo invernal **conocen el concepto de sustentabilidad**, siendo los varones quienes tienen mayor familiaridad con el concepto (59,5%), del mismo sucede con aquellas personas menores de 44 años.
- **Colombia, Perú y Bolivia desconocen significativamente más el concepto de sustentabilidad**. Por su parte Brasil es el país con mayor conocimiento de entre los países latinoamericanos que componen la muestra, destacando a su vez sobre Canadá y España.
- Un **79,2% de las personas que visitaron Chile durante el periodo invernal desconocen la existencia del sello “S” de sustentabilidad** de los alojamientos turísticos. Quienes más conocen son las personas mayores de 60 años, por sobre el segmento más joven y con el tramo entre los 35 y 44 años. Entre las y los turistas provenientes de España es entre quienes más se conoce de la existencia del Sello “S” de Sustentabilidad.

- Un **83,5%** de las personas estarían dispuestas a pagar más por productos que cuenten con reconocimiento o certificación de **sustentabilidad**. Los turistas ingleses son quienes muestran menor disposición a pagar más por un producto/servicio reconocidamente sustentable, con un 27,8% que no pagarían más.
- Existe una **positiva percepción de los atributos de sustentabilidad en Chile**, sobre todo en lo relativo a la preocupación por la protección de la cultura y las tradiciones locales.
- **Se requiere reforzar la información previa a la que acceden las y los turistas** al momento de la preparación de su viaje, permitiéndole concluir que Chile es un país sustentable.

- Entre las y los turistas provenientes de México y Brasil se presentan las percepciones más positivas respecto de los atributos de sustentabilidad, mientras, los más bajos se encuentran entre las personas provenientes de España, Francia y Alemania. Las percepciones de quienes visitaron Viña del Mar son las más altas respecto de personas que visitaron otros destinos.



**Subsecretaría
de Turismo**

PRAGMAC[®]

2016