



Centro UC

Encuestas y Estudios Longitudinales

AÑO BASE TURISMO RECPETIVO Y EMISIVO 2017
Informe 2 Etapa Previa Final y Testeo

Contenido

1	Introducción.....	3
2	Tamaño Muestral Definitivo.....	4
3	Propuesta para el trabajo de campo.....	9
4	Conformación del Equipo de Trabajo.....	20
5	Inscripción y selección de encuestadores y supervisores.....	24
6	Resultados de la aplicación piloto.....	30
7	Carta Gantt del Proyecto.....	39
8	Anexos	45

1 Introducción

El Estudio Año Base Turismo Receptivo y Emisivo 2017 tiene como objetivo cuantificar el impacto económico del turismo internacional (receptivo y emisivo) en el país y determinar el comportamiento del turista extranjero que visitó Chile y del residente en Chile que visitó el extranjero.

El Centro de Encuestas y Estudios Longitudinales UC (Centro UC) estará a cargo de realizar el levantamiento de datos en terreno de este estudio. La encuesta será aplicada en cinco pasos fronterizos: Concordia y Chungará, Sistema Cristo Redentor (Los Libertadores), Cardenal Samoré y Aeropuerto Internacional Comodoro Arturo Merino Benítez. Se deberá aplicar una encuesta a los viajeros residentes en el extranjero que están haciendo abandono del país y a los viajeros residentes en Chile que regresan al país.

El presente informe contiene el detalle de las actividades realizadas por el Centro UC para dar cumplimiento a los productos comprometidos en la etapa previa-final y testeo. Específicamente, en este informe se entrega en forma detallada:

- Tamaño muestral definitivo
- Trabajo de campo con los criterios y propuestas para la realización en terreno del levantamiento de información en los pasos Concordia, Chungará, Cristo Redentor (Los Libertadores), Cardenal Samoré y Aeropuerto Internacional Arturo Merino Benitez
- Conformación y organización del equipo de trabajo
- Descripción del proceso de inscripción y selección de encuestadores/supervisores
- Organización y distribución de cargas de trabajo
- Horarios y periodos de levantamiento
- Carta Gantt del Proyecto
- Cuestionarios finales de Turismo receptivo y Emisivo
- Manual de trabajo de campo y material de capacitaciones
- Resultados de la aplicación piloto

2 Tamaño Muestral Definitivo

2.1 Población Objetivo

La población objetivo de este estudio son los residentes en el extranjero que visitaron el país y residentes en Chile que regresan al país desde el extranjero, ambos por motivos turísticos.

El informante idóneo será, en el caso de presentarse un grupo de viaje, el responsable del grupo o en su defecto una persona mayor de 18 años (si existiese) que tenga conocimientos de los gastos y características del viaje.

2.2 Diseño y Tamaño de la muestra

Los tamaños muestrales del conjunto de viajeros (visitantes y no visitantes) corresponden a la estimación de una parte de la población que se requiere cuantificar de los no visitantes más el número de encuestas efectivas.

Tamaños Muestrales Turismo Receptivo

Se propone realizar una muestra de encuestas filtro para el caso de la encuesta de turismo receptivo de 53.608 personas en la etapa filtro y 44.677 en la encuesta efectiva.

Tabla Nº1. Encuestas Filtro y Encuestas Efectivas

Paso	Encuestas Filtro	Encuestas Efectivas
Aeropuertos	40.354	33.628
Frontera	13.253	11.044
Total	53.608	44.673

Además, la muestra buscará cumplir con una cuota según nacionalidad del visitante, de acuerdo a la siguiente tabla.

Tabla Nº2. Cuotas Mínimas de Encuestas Efectivas detalladas en Bases Técnicas: Turismo Receptivo

Nacionalidad	Total Aeropuertos	I	II	III	IV
Alemania	1.995	661	263	314	757
Argentina	3.148	674	727	804	943
Australia	1.369	316	316	324	413
Bolivia	1.072	302	237	251	282
Brasil	4.009	804	909	1.369	927
Canadá	1.254	434	195	198	426
China	1.269	249	267	283	470
Colombia	934	196	293	178	266
Ecuador	1.021	205	288	243	285
EEUU	3.170	916	597	590	1.066
España	1.673	432	323	374	543
Francia	1.040	315	170	197	358
Holanda	553	169	85	97	203
Inglaterra	945	292	156	163	333
Italia	759	193	143	169	254
México	796	159	208	181	248
Paraguay	569	125	135	153	155
Perú	1.315	317	317	319	361
Suecia	609	201	68	68	272
Suiza	786	247	104	120	315
Uruguay	586	131	162	140	154
Venezuela	1.061	146	292	253	370
Resto América	839	145	174	210	310
Resto Asia	998	265	210	213	310
Resto Europa	1.171	349	190	202	430
Resto Mundo	690	172	145	150	222
Total	33.628	8.413	6.975	7.565	10.676

Nacionalidad	Total Concordia (Chacalluta)	I	II	III	IV
Perú	1.363	391	294	338	340
Argentina	430	186	74	111	59
Bolivia	220	59	50	51	60
Norteamérica	215	54	50	50	61
Resto América	219	61	52	54	52
Europa	283	85	50	67	82
Resto Mundo	226	50	50	50	76
Total	2957	886	620	722	729

Nacionalidad	Total Los Libertadores	I	II	III	IV
Argentina	1.229	462	232	153	382
Perú	362	117	81	61	103
Brasil	386	135	72	79	101
Norteamérica	365	128	83	50	104
Resto América	415	142	98	68	108
Europa	429	164	90	50	126
Resto Mundo	324	107	71	50	96
Total	3511	1254	726	511	1019

Nacionalidad	Total Cardenal Samoré	I	II	III	IV
Argentina	1.007	361	141	186	319
Brasil	228	77	50	51	50
Norteamérica	258	89	50	50	69
Resto América	301	111	50	59	81
Europa	392	173	50	50	120
Resto Mundo	323	140	50	50	83
Total	2.510	950	391	446	723

Nacionalidad	Chungará	I	II	III	IV
Bolivia	1.432	378	303	339	412
Resto Mundo	634	159	108	176	191
Total	2.067	538	411	516	602

Finalmente, a la muestra se adiciona un conjunto de encuestas que deben ser realizadas a excursionistas según la siguiente distribución:

Tabla N°3. Cuotas Mínimas de Encuestas Filtro detalladas en Bases Técnicas: Excursionistas

Encuestas Filtro a Excursionistas													
Paso	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Aeropuertos	84	84	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	768
Frontera Concordia	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	1.440
Frontera Cungará	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	1.440
Cardenal Antonio Samoré	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	432
Total	360	360	336	336	336	336	336	336	336	336	336	336	4.080

Tabla N°4. Cuotas Mínimas de Encuestas Efectivas detalladas en Bases Técnicas: Excursionistas

Encuestas Efectivas a Excursionistas													
Paso	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Aeropuertos	70	70	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	640
Frontera Concordia	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	1200
Frontera Cungará	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	1200
Cardenal Antonio Samoré	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	360
Total	300	300	280	280	280	280	280	280	280	280	280	280	3400

Los tamaños muestrales estarán calculados en base mínima y a nivel trimestral. Cualquier dificultad para el logro de las cuotas será informada oportunamente a la Contraparte Técnica, es decir, dentro del mes de manera de evaluar en conjunto una estrategia para su cumplimiento. Esta estrategia puede incluir levantar información en un paso fronterizo/aeropuerto de similares características.

Tamaños Muestrales Turismo Emisivo

En la siguiente tabla se presentan los tamaños muestrales para la encuesta de turismo emisivo.

Tabla N°5. Tamaños Muestrales Encuesta Filtro y Efectivas detalladas en Bases Técnicas: Turismo Emisivo

	Encuestas Filtro						Encuestas Efectivas				
	I	II	III	IV	Anual	I	II	III	IV	Anual	
Aeropuerto	Argentina	816	816	816	816	3.264	680	680	680	680	2.720
	Peru	816	804	816	804	3.240	680	670	680	670	2.700
	Bolivia	120	120	120	120	480	100	100	100	100	400
	Brasil	816	804	816	804	3.240	680	670	680	670	2.700
	Colombia	804	792	792	792	3.180	670	660	660	660	2.650
	EEUU	804	804	804	804	3.216	670	670	670	670	2.680
	México	804	792	792	768	3.156	670	660	660	640	2.630
	Canadá	120	120	120	120	480	100	100	100	100	400
	Otros América	318	318	318	318	1.272	265	265	265	265	1.060
	España	684	696	696	666	2.742	570	580	580	555	2.285
	Francia	480	492	492	450	1.914	400	410	410	375	1.595
	Alemania	402	402	402	384	1.590	335	335	335	320	1.325
	Otros Europa	318	318	318	318	1.272	265	265	265	265	1.060
	Otros Mundo	318	318	318	318	1.272	265	265	265	265	1.060
Paso los Libertadores	Argentina	625	625	625	625	2.500	500	500	500	500	2.000
Cardenal Samoré	Argentina	625	625	625	625	2.500	500	500	500	500	2.000
Chacalluta	Peru	1.250	1.250	1.250	1.250	5.000	1.000	1.000	1.000	1.000	4.000
Chungará	Bolivia	625	625	625	625	2.500	500	500	500	500	2.000
Total		10.745	10.721	10.745	10.607	42.818	8.850	8.830	8.850	8.735	35.265

3 Propuesta para el trabajo de campo

Es importante mencionar que la Metodología de Encuestas de Turismo Emisivo y Receptivo aplicadas en Chile en los últimos años es esencialmente un muestreo por cuotas y no uno probabilístico. La naturaleza de los flujos de visitantes y las condiciones en las que es posible realizar las encuestas hacen imposible, con el actual marco muestral, hacer un muestreo probabilístico que permita aplicar la teoría de inferencia estadística. Por lo mismo no es posible calcular errores muestrales para las poblaciones de interés.

Lo anterior se debe a que SERNATUR no cuenta con un marco muestral detallado de las unidades de muestreo como para realizar una selección aleatoria dentro de cada estrato, no obstante, actualmente se busca lograr una aleatoriedad tomando las siguientes medidas:

- 1- Capacitando a priori al encuestador para que al momento de ejecutar la encuesta realice la selección del entrevistado lo más aleatoria posible.
- 2- Mediante supervisiones en terreno al trabajo in situ del encuestador.
- 3- Realizando revisiones periódicas a las propias encuestas.
- 4- Levantando información durante todo el año en periodos de catorce días de cada mes, contemplando días hábiles, fines de semana y períodos festivos (si el mes los tuviese)
- 5- Llevando un catastro diario de los vuelos y organizando al equipo en terreno de acuerdo a los destinos de los vuelos.
- 6- Cubriendo turnos que van desde las 5:30 am hasta las 01:00 hrs am en el caso del Turismo Receptivo, y desde las 7:00 am hasta las 22:00 hrs en el caso del Turismo Emisivo.
- 7- Realizando un barrido de los entrevistados tanto en las puertas de embarque (Turismo Receptivo) como en el sector desembarque (Turismo Emisivo) en el aeropuerto.

Es así como SERNATUR calcula los tamaños muestrales como si este estudio fuese probabilístico, utilizando como variable de interés el gasto promedio total individual, desarrollando un muestreo estratificado por cuota con afijación proporcional por nacionalidad/destino.

Pese a lo anterior, una serie de mecanismos se pueden establecer para hacer del proceso de selección (o de incorporación a la muestra) de los entrevistados el más adecuado posible. Algunos criterios que serán considerados son:

- **Homogeneidad:** El trabajo de campo debe realizarse de manera homogénea al interior del levantamiento de datos de cada trimestre. Y además los criterios utilizados para el trabajo de campo deben ser similares entre cada uno de los trimestres.

Para esto se tiene contemplado que el trabajo de campo en Aeropuerto se realice la tercera y cuarta semana de cada mes y en Pasos Fronterizos durante la tercera semana (salvo que por motivos de fuerza mayor deba modificarse el calendario). La planificación mensual del trabajo de campo la realizará el equipo central del CEEL de manera previa al inicio del terreno tanto en Aeropuerto como para los Pasos Fronterizos, lo anterior implica que la selección de vuelos, jornadas de trabajo y cuotas diarias de trabajo serán definidas con anterioridad priorizando la uniformidad de los resultados mes a mes.

- **Registro Diario del Cumplimiento de cuotas:** Tener un registro on-line y diario del cumplimiento de las metas permitirá cambiar la programación acorde a los objetivos mínimos muestrales por tipo de encuestas. Esto evitará obtener una cantidad desproporcionada de encuestas en las nacionalidades más frecuentes, lo que podría sesgar en alguna medida la representatividad del estudio.

Para esto el CEEL cuenta con un sistema de gestión de encuestas que permite tener acceso en línea a una serie de reportes de estado de avance, y que se actualiza en la medida que los encuestadores tienen acceso a internet y sincronizan sus dispositivos Tablet.

3.1.1 Trabajo de Campo en el Aeropuerto

El trabajo de campo en el Aeropuerto se llevará a cabo la tercera y cuarta semana de cada mes. El equipo central del CEEL planificará las jornadas de trabajo de los equipos de encuestadores en base al calendario de vuelos de salida como de llegada para todos los días de esas semanas, información que se encuentra disponible en la página web del Aeropuerto de Santiago: <http://www.nuevopudahuel.cl/fflights¹>

Tanto para la aplicación de los cuestionarios de Turismo Emisivo como Receptivo, las jornadas de trabajo serán de 8 horas y en dos turnos de trabajo, de 07:00 a 15:00 y de 15:00 a 23:00. Con esta estrategia se pretende distribuir la selección de entrevistados de una misma nacionalidad/destino en días y vuelos diferentes a lo largo de la semana. Si es necesario, las jornadas de trabajo pueden comenzar antes o terminar más tarde para abordar vuelos que permitan completar alguna cuota en particular.

La selección de las unidades muestrales se hará en dos etapas:

Unidad Primaria de Muestreo (UPM): Se seleccionarán previamente los vuelos de llegada y salida que serán encuestados. Esto lo realizará el equipo Central del CEEL antes de iniciar el levantamiento de cada trimestre. Los vuelos estarán definidos por aerolínea, n° de vuelo, horario de llegada/salida y ciudad de destino/procedencia.

Unidad secundaria de Muestreo (UPM): Corresponde a los pasajeros del vuelo que serán seleccionados para aplicar el instrumento. Esta selección la realizará el encuestador en el lugar de aplicación siguiendo las instrucciones del supervisor a cargo.

¹ A la fecha de entrega de este informe la planificación de vuelos disponible en el sitio web del Aeropuerto de Santiago no se encuentra actualizada para la fecha de trabajo de campo del mes de enero. De ser necesario, la planificación se realizará en base a la información de las semanas previas al inicio del trabajo de campo.

El protocolo de selección de entrevistados será el siguiente:

- a) Turismo Receptivo: Ubicados en la puerta de embarque del vuelo seleccionado, el supervisor indicará los encuestadores la sección de la sala de espera que deberán encuestar. Por ejemplo, un encuestador se hará cargo de los asientos hacia la derecha de la puerta de embarque y otro del lado izquierdo. Posteriormente, deberán preguntar a todos los pasajeros disponibles la posibilidad de aplicar la encuesta. Todos los vuelos serán entrevistados por al menos dos encuestadores para evitar que posibles sesgos del encuestador afecten las entrevistas de un vuelo completo.
- b) Turismo Emisivo: Ubicados en el sector de desembarque del Aeropuerto, el supervisor indicará a los encuestadores el nº de vuelo y la cinta de equipaje que deberán encuestar. Un encuestador aplicará las entrevistas a los pasajeros del lado derecho de la cinta y otro a los del lado izquierdo. Deberán hacer un barrido de todos los pasajeros disponibles para ser entrevistados. Todos los vuelos serán entrevistados por al menos dos encuestadores para evitar que posibles sesgos del encuestador afecten las entrevistas de un vuelo completo

La programación diaria de vuelos será clasificada según la hora de salida o de llegada informada por el Aeropuerto (en el caso de los vuelos de salida se les resta una hora para considerar el horario de embarque). Dentro de cada bloque horario, se seleccionarán dos vuelos que serán encuestados el día 1. El día 2 serán seleccionados otros dos vuelos diferentes a los del día anterior y así sucesivamente hasta completar el total de vuelos del bloque. Barridos todos los vuelos del bloque, para los días siguientes de aplicación se priorizarán aquellos vuelos dentro del bloque que sean más relevantes para el cumplimiento de ciertas cuotas.

Un ejemplo de la planificación y selección de vuelos para la tercera semana del mes de noviembre se encuentra en las tablas a continuación.²

² La descarga de vuelos programados desde el sitio web del Aeropuerto no incluye información de las escalas o las conexiones de los vuelos. La programación completa de vuelos seleccionados en Aeropuerto para el trabajo de campo del mes de enero será enviada a la Contraparte Técnica con anticipación.

Ilustración 1. Planificación de trabajo de campo Turismo Emisivo. Semana 1

14-nov				15-nov				16-nov				17-nov				18-nov			
Hora	Ciudad de origen	Aerolínea	Vuelo	Hora	Ciudad de origen	Aerolínea	Vuelo	Hora	Ciudad de origen	Aerolínea	Vuelo	Hora	Ciudad de origen	Aerolínea	Vuelo	Hora	Ciudad de origen	Aerolínea	Vuelo
00:15	LIMA	LAN	LAN 2639	00:08	PANAMA	Copa	CMP 111	00:04	PANAMA	Copa	CMP 111	00:01	PANAMA	Copa	CMP 111	00:01	PANAMA	Copa	CMP 497
00:20	LIMA	LAN	LAN 633	00:10	PANAMA	Copa	CMP 497	00:08	PANAMA	Copa	CMP 497	00:04	PANAMA	Copa	CMP 497	00:04	PANAMA	Copa	CMP 497
00:55	SAO PAULO	GOL	GLO 7662	00:15	LIMA	LAN	LAN 2639	00:22	BOGOTA	LAN	LAN 575	00:25	LIMA	LAN	LAN 633	00:44	LIMA	LAN	LAN 2639
01:16	SAO PAULO	TAM Airlines	TAM 8028	00:34	LIMA	LAN	LAN 633	00:25	PTA. CANA	GOL	GLO 7662	01:15	SAO PAULO	LAN	GLO 7662	01:40	PTA. CANA	LAN	H 8 709
01:16	SAO PAULO		DLH 9880	01:11	SAO PAULO	GOL	GLO 7662	00:37	LIMA	LAN	LAN 633	01:50	IQUIQUE	Sky Airlines	SKU 181	01:52	SAO PAULO	TAM Airlines	TAM 8028
03:05	PANAMA	Copa	CMP 175	01:18	SAO PAULO	TAM Airlines	TAM 8028	00:43	SAO PAULO	GOL	GLO 7662	02:10	SAO PAULO	TAM Airlines	TAM 8028	01:52	SAO PAULO	DLH 9880	DLH 9880
03:45	LIMA	Avianca	AVA 973	01:18	SAO PAULO		DLH 9880	00:53	LIMA	LAN	LAN 2639	02:10	SAO PAULO		DLH 9880	02:15	SAO PAULO	GOL	GLO 7662
04:34	LIMA	Lan Perú	LPE 2637	01:37	LIMA		H 8 705	01:49	SAO PAULO	TAM Airlines	TAM 8028	03:22	LIMA	Avianca	AVA 973	03:43	LIMA	Avianca	AVA 973
05:44	LIMA	LAN	LAN 2701	03:28	PANAMA	Copa	CMP 175	01:49	SAO PAULO		DLH 9880	04:19	PANAMA	Copa	CMP 175	03:47	PANAMA	Copa	CMP 175
05:48	PANAMA	Copa	CMP 277	03:48	LIMA	Avianca	AVA 973	02:57	PANAMA	Copa	CMP 175	04:33	LIMA	Lan Perú	LPE 2637	04:00	GUAYAQUIL	LAN	LAN 1447
05:51	MEXICO D.F	LAN	LAN 621	04:15	LIMA	LAN	LAN 2637	03:37	LIMA	Avianca	AVA 973	05:32	MIAMI	LAN	LAN 503	04:11	LIMA	LAN	LAN 2637
05:51	MEXICO D.F	Aeroméxico	AMX 5439	05:58	BOGOTA	Avianca	AVA 097	05:21	LIMA	LAN	LAN 2701	05:50	PANAMA	Copa	CMP 277	04:11	LIMA	Lan Perú	LPE 2637
05:56	MIAMI	LAN	LAN 503	06:02	PANAMA	Copa	CMP 277	05:37	MEXICO D.F	LAN	LAN 621	06:05	MEXICO D.F	LAN	LAN 621	05:25	PANAMA	Copa	CMP 277
06:10	BOGOTA	Avianca	AVA 097	06:21	MEXICO D.F	LAN	LAN 621	05:37	MEXICO D.F	Aeroméxico	AMX 5439	06:05	MEXICO D.F	Aeroméxico	AMX 5439	05:26	MEXICO D.F	LAN	LAN 621
06:16	LIMA	Sky Airlines	SKU 805	06:21	MEXICO D.F	Aeroméxico	AMX 5439	05:39	BOGOTA	Avianca	AVA 097	06:31	BOGOTA	Avianca	AVA 097	05:26	MEXICO D.F	Aeroméxico	AMX 5439
06:19	PUNTA ARENAS	LAN	LAN 090	06:55	L. ANGELES	LAN	LAN 603	05:40	LIMA	LAN	LAN 2701	06:41	L. ANGELES	LAN	LAN 603	05:43	MIAMI	LAN	LAN 503
07:10	NEW YORK	LAN	LAN 533	07:01	BOGOTA	LAN	LAN 573	05:52	PANAMA	Copa	CMP 277	06:45	NEW YORK	LAN	LAN 533	05:45	LIMA	LAN	LAN 2701
07:10	NEW YORK		JAL 7626	07:06	NEW YORK	LAN	LAN 533	06:52	NEW YORK	LAN	LAN 533	06:45	NEW YORK		JAL 7626	06:20	BOGOTA	Avianca	AVA 097
07:10	TORONTO	American Airlines	AAL 7718	07:06	NEW YORK		JAL 7626	06:52	NEW YORK		JAL 7626	06:45	TORONTO	American Airlines	AAL 7718	06:51	NEW YORK	LAN	LAN 533
07:29	MIAMI	LAN	LAN 501	07:06	TORONTO	American Airlines	AAL 7718	06:52	TORONTO	American Airlines	AAL 7718	07:14	BOGOTA	LAN	LAN 573	06:51	NEW YORK		JAL 7626
07:29	MIAMI	American Airlines	AAL 7701	07:13	MIAMI	LAN	LAN 503	07:05	MONTEVIDEO	Sky Airlines	SKU 4001	07:16	DALLAS	American Airlines	AAL 945	06:51	TORONTO	American Airlines	AAL 7718
07:30	DALLAS	American Airlines	AAL 945	07:23	MIAMI	LAN	LAN 501	07:13	DALLAS	American Airlines	AAL 945	07:16	DALLAS	LAN	LAN 9631	07:14	LIMA	LAN	LAN 8161
07:30	DALLAS	LAN	LAN 9631	07:23	MIAMI	American Airlines	AAL 7701	07:13	DALLAS	LAN	LAN 9631	07:28	LIMA	TAM Airlines	TAM 8161	07:22	BOGOTA	LAN	LAN 573
07:33	BOGOTA	LAN	LAN 573	07:35	LIMA	TAM Airlines	TAM 8161	07:18	LIMA	TAM Airlines	TAM 8161	07:44	MIAMI	LAN	LAN 501	07:27	MIAMI	LAN	LAN 573
07:44	LIMA	TAM Airlines	TAM 8161	07:37	DALLAS	American Airlines	AAL 945	07:24	MIAMI	LAN	LAN 501	07:44	MIAMI	American Airlines	AAL 7701	07:27	MIAMI	American Airlines	AAL 7701
08:20	BUENOS AIRES	LAN	LAN 400	07:37	DALLAS	LAN	LAN 9631	07:24	MIAMI	American Airlines	AAL 7701	08:15	BUENOS AIRES	LAN	LAN 400	07:31	BUENOS AIRES	LAN	LAN 400
08:46	FRANKFURT	LAN	LAN 705	08:04	B. AIRES-EZEIZA	LAN	LAN 400	07:56	BOGOTA	LAN	LAN 573	08:30	BUENOS AIRES	Aerolíneas Argentinas	ARG 1282	08:19	MIAMI	American Airlines	AAL 957
08:46	FRANKFURT	Iberia	IBE 7319	08:30	BUENOS AIRES	Aerolíneas Argentinas	ARG 1282	08:25	BUENOS AIRES	LAN	LAN 400	08:30	BUENOS AIRES		ETD 5004	08:19	MIAMI	LAN	LAN 9503
08:48	BUENOS AIRES	Aerolíneas Argentinas	ARG 1282	08:30	BUENOS AIRES		ETD 5004	08:41	MIAMI	American Airlines	AAL 957	08:32	MIAMI	American Airlines	AAL 957	08:22	BUENOS AIRES	Aerolíneas Argentinas	ARG 1282
08:48	BUENOS AIRES		ETD 5004	08:50	FRANKFURT	LAN	LAN 705	08:41	MIAMI	LAN	LAN 9503	08:32	MIAMI	LAN	LAN 9503	08:22	BUENOS AIRES		ETD 5004
09:08	ROMA	Alitalia	AZA 688	08:50	FRANKFURT	Iberia	IBE 7319	08:44	BUENOS AIRES	Aerolíneas Argentinas	ARG 1282	09:05	FRANKFURT	LAN	LAN 705	09:07	MADRID	Iberia	IBE 6833
09:16	MADRID	LAN	LAN 709	09:03	MIAMI	American Airlines	AAL 957	08:44	BUENOS AIRES		ETD 5004	09:05	FRANKFURT	Iberia	IBE 7319	09:07	MADRID	LAN	LAN 5703
09:30	B. AIRES-AEROPAR	Aerolíneas Argentinas	ARG 1280	09:03	MIAMI	LAN	LAN 9503	08:58	FRANKFURT	LAN	LAN 705	09:05	ROMA	Alitalia	AZA 688	09:11	ATLANTA	Delta Air Lines	DAL 147
09:30	B. AIRES-AEROPAR		ETD 5002	09:03	B. ROMA	Alitalia	AZA 688	08:58	FRANKFURT	Iberia	IBE 7319	09:25	MADRID	Iberia	IBE 6833	09:15	HOUSTON	United Airlines	UAL 847
09:31	ATLANTA	Delta Air Lines	DAL 147	09:24	PARIS	Air France	AFR 406	09:10	MADRID	Iberia	IBE 6833	09:25	MADRID	LAN	LAN 5703	09:23	B. AIRES-AEROPAR	Aerolíneas Argentinas	ARG 1280
09:38	MADRID	Iberia	IBE 6833	09:24	PARIS	KLM	KLM 2258	09:10	MADRID	LAN	LAN 5703	09:26	HOUSTON	United Airlines	UAL 847	09:23	B. AIRES-AEROPAR		ETD 5002
09:38	MADRID	LAN	LAN 5703	09:30	B. AIRES-AEROPAR	Aerolíneas Argentinas	ARG 1280	09:25	ATLANTA	Delta Air Lines	DAL 147	09:30	ATLANTA	Delta Air Lines	DAL 147	09:26	FRANKFURT	LAN	LAN 705
09:44	MIAMI	American Airlines	AAL 957	09:30	B. AIRES-AEROPAR		ETD 5002	09:35	B. AIRES-AEROPAR	Aerolíneas Argentinas	ARG 1280	09:40	B. AIRES-AEROPAR	Aerolíneas Argentinas	ARG 1280	09:26	FRANKFURT	Iberia	IBE 7319
09:44	MIAMI	LAN	LAN 9503	09:40	MADRID	Iberia	IBE 6833	09:35	B. AIRES-AEROPAR		ETD 5002	09:40	B. AIRES-AEROPAR		ETD 5002	09:48	BUENOS AIRES	LAN	LAN 438
09:56	PARIS	Air France	AFR 406	09:40	MADRID	LAN	LAN 5703	09:47	HOUSTON	United Airlines	UAL 847	09:58	BUENOS AIRES	LAN	LAN 438	10:19	PARIS	Air France	AFR 406
09:56	PARIS	KLM	KLM 2258	09:43	HOUSTON	United Airlines	UAL 847	09:51	PARIS	Air France	AFR 406	10:30	PARIS	Air France	AFR 406	10:19	PARIS	KLM	KLM 2258
09:58	HOUSTON	United Airlines	UAL 847	09:55	ATLANTA	Delta Air Lines	DAL 147	09:51	PARIS	KLM	KLM 2258	10:30	PARIS	KLM	KLM 2258	10:45	R. JANEIRO	TAM Airlines	TAM 8020
10:03	BUENOS AIRES	LAN	LAN 438	09:57	BUENOS AIRES	LAN	LAN 438	10:00	BUENOS AIRES	LAN	LAN 438	10:35	AMSTERDAM	KLM	KLM 701	11:22	SAO PAULO	TAM Airlines	TAM 8026
10:36	AMSTERDAM	KLM	KLM 701	10:26	R. JANEIRO	TAM Airlines	TAM 8020	10:40	AMSTERDAM	KLM	KLM 701	11:43	SAO PAULO	TAM Airlines	TAM 8026	11:39	DALLAS	American Airlines	AAL 945
11:13	R. JANEIRO	TAM Airlines	TAM 8020	10:50	AMSTERDAM	KLM	KLM 701	10:58	R. JANEIRO	TAM Airlines	TAM 8020	12:15	SAO PAULO	TAM Airlines	TAM 8068	11:39	DALLAS	LAN	LAN 9631
11:21	SAO PAULO	TAM Airlines	TAM 8026	11:00	SYDNEY	QANTAS Airways	QFA 027	11:00	SAO PAULO	TAM Airlines	TAM 8026	12:27	ASUNCION	LAN	LAN 708	11:48	SYDNEY	QANTAS Airways	QFA 027

*Celdas en color gris identifican a los vuelos seleccionados para aplicar la encuesta

3.1.2 Trabajo de Campo en Pasos Fronterizos

El trabajo de campo en los diferentes pasos fronterizos se llevará a cabo la tercera semana de cada mes y se extenderá como máximo por una semana adicional cuando la cantidad de encuestas comprometida para el mes no se haya logrado. A diferencia del Aeropuerto de Santiago, los pasos fronterizos tienen horarios de funcionamiento que se extienden entre las 08:00 a las 18:00 horas, para el caso del Paso Cardenal Antonio Samoré, hasta las 20:00 para los pasos Los Libertadores y Chungará. Sólo el paso Chacalluta funciona las 24 horas.

Las jornadas de trabajo se planificarán en función del horario de funcionamiento y frecuencia de visitantes en cada paso fronterizo. El equipo CEEL se encuentra levantando dicha información mediante averiguaciones con personal de los pasos fronterizos y con empresas de transporte internacional de pasajeros.

Una vez ubicados en el paso fronterizo, la selección de entrevistados se realizará tomando en cuenta el medio de transporte empleado por los usuarios. La distribución de estos se presenta en la siguiente tabla:

Tabla 1. Tráfico terrestre según paso fronterizo y medio de transporte-marzo 2016

Flujo / Avanzada	Vehículos Livianos		Vehículos de Pasajeros		% autos	% buses
	Vehículos	Viajeros	Vehículos	Viajeros		
Ingreso	224.907	700.417	62.195	700.142	50%	50%
CHUNGARA	507	1.875	387	13.217	12%	88%
CONCORDIA (Chacalluta)	27.281	89.568	18.840	181.823	33%	67%
CRISTO REDENTOR (Los Libertadores)	32.004	97.333	1.267	39.459	71%	29%
CARDENAL SAMORE	14.997	44.175	351	10.701	80%	20%
Salida	75.059	233.733	20.675	227.471	51%	49%
CHUNGARA	517	1.732	335	9.422	16%	84%
CONCORDIA (Chacalluta)	26.783	87.300	18.769	167.481	34%	66%
CRISTO REDENTOR (Los Libertadores)	32.555	99.557	1.236	40.315	71%	29%
CARDENAL SAMORE	15.204	45.144	335	10.253	81%	19%

Fuente: REPORTE MENSUAL DE TRÁFICO TERRESTRE, SERVICIO NACIONAL DE ADUANAS, MARZO 2016

De esta forma, los supervisores de cada paso deberán controlar que la muestra cumpla con el criterio de representatividad según medio de transporte y nacionalidad.

La selección de las unidades muestrales se hará en dos etapas:

Unidad Primaria de Muestreo (UPM): Se seleccionarán vehículos livianos y vehículos de pasajeros en el paso fronterizo. Dependiendo la frecuencia de vehículos se forzará la selección de todas las unidades primarias de muestreo haciendo un barrido de cada vehículo que se presente en el recinto. Si la frecuencia es mayor, y se generan filas de espera de vehículos, el encuestador realizará la selección de los vehículos a entrevistar. Para eso se

ubicará en un punto fijo, por ejemplo al frente de una señalética, y hará un barrido de todos los vehículos que pasen ese punto.

Unidad secundaria de Muestreo (UPM): Corresponde a los pasajeros del bus que serán seleccionados para aplicar el instrumento. Esta selección la realizará el encuestador mientras los pasajeros del bus esperan para hacer el trámite de migración. La cantidad de encuestas a aplicar por bus dependerá de la proporción de este medio de transporte en el total de la muestra del paso fronterizo.

El protocolo de selección de entrevistados será el siguiente:

- a) Vehículos particulares: El encuestador se ubicará en un punto fijo del paso fronterizo y hará un barrido con cada vehículo que pase por ese punto. La encuesta será aplicada si el entrevistado acepta y cumple con los requisitos para hacerlo (residir en Chile para el caso del Turismo emisor o haber visitado Chile en el caso del Turismo Receptor).
- b) Buses de pasajeros/colectivos: En la fila de espera para la realización del trámite de migraciones, el encuestador seleccionará al último pasajero de la fila. La encuesta será aplicada si el entrevistado acepta y cumple con los requisitos para hacerlo (residir en Chile para el caso del Turismo emisor o haber visitado Chile en el caso del Turismo Receptor). Finalizada esa encuesta, el encuestador continuará con el pasajero siguiente. Se forzará la selección de pasajeros cuya nacionalidad sirva para completar las cuotas.

En cada paso fronterizo, el supervisor asignará a los encuestadores que entrevistarán vehículos particulares o buses de pasajeros según la proporcionalidad esperada de la muestra y según la frecuencia de vehículos que se presente en el recinto.

Finalizada la jornada de trabajo, el supervisor juntará todas las Tablet ocupadas por los encuestadores en el día y las sincronizará para poder dimensionar el avance. La sincronización se realizará en el lugar de residencia o de alojamiento del supervisor (como Putre en el caso del paso fronterizo Chungará) y además deberá reportar telefónicamente el avance diario al Coordinador Nacional de Pasos Fronterizos. Luego preparará las Tablet para la jornada de trabajo siguiente.

El CEEL se encargará que los supervisores cuenten con conexión a internet durante el periodo de aplicación de encuestas, contratando planes de internet móvil para smartphones o internet fija en el lugar de residencia o alojamiento.

3.2 Programación Cuestionarios

El cuestionario final, aprobado por la contraparte luego de posibles modificaciones realizadas a partir de los resultados del Pre-test, será aplicado principalmente por medio de Tablet, las que serán diagramadas por un equipo informático. La utilización de este tipo de dispositivo para la aplicación de encuestas permitirá reducir los errores de aplicación, ya que sus campos serán programados a partir de una malla de validación siguiendo los saltos lógicos

de la encuesta, lo que permitirá una validación en tiempo real a medida que se avanza en el cuestionario. Cada vez que se cometa un error, aparecerá un mensaje que le indicará al encuestador que error está cometiendo, por ejemplo: rango de edad inválido, lo que permitirá al encuestador corregir en el momento los datos, ya que de otra forma no se podrá avanzar en la aplicación del cuestionario. De esta forma, el entrevistador sólo deberá preocuparse de leer adecuadamente las preguntas, aclarar conceptos y de seguir el protocolo de aplicación correctamente.

Adicionalmente, bajo esta modalidad de aplicación se tendrá un mayor control de los datos, ya que diariamente las encuestas realizadas serán sincronizadas y almacenadas en el servidor central, permitiendo un seguimiento en línea de la cantidad de encuestas realizadas.

3.3 Capacitación

Durante la primera semana de enero, el CEEL realizará la capacitación de los encuestadores y supervisores que participarán de la aplicación definitiva. Se realizarán capacitaciones en las ciudades de Santiago (Aeropuerto y Paso los Libertadores), Arica (Chungará y Chacalluta) y Osorno (Cardenal Samoré)

Cada capacitación tendrá una duración de 8 horas, y en ella se trabajarán los siguientes aspectos:

- Objetivos del estudio
- Muestra objetivo e informante idóneo
- Definiciones importantes para la aplicación del estudio
- Revisión del cuestionario en Tablet
- Códigos de Disposición Final de Casos
- Protocolo de encuestaje y aspectos de seguridad para el trabajo en terreno
- Aspectos Administrativos (horarios de trabajo, honorarios, estructura del equipo, exámenes pre ocupacionales, etc.)
- Aplicación de una prueba de conocimientos y test psicológico a los postulantes.

Al finalizar la capacitación, se le tomará una fotografía a cada uno de los encuestadores, para la impresión de sus respectivas credenciales. Las credenciales de los encuestadores indican claramente su nombre, rut y el proyecto en el cual se están desempeñando

3.4 Manuales

El Centro UC se encargará de elaborar un Manual del Supervisor y un Manual de Encuestador, los que serán la guía para el trabajo de éste durante el terreno. El Manual incluirá los siguientes puntos.

- Objetivos del estudio
- Muestra objetivo e informante idóneo
- Definiciones importantes para la aplicación del estudio
- Revisión del cuestionario en Tablet

- Códigos de Disposición Final de Casos
- Protocolo de encuestaje y aspectos de seguridad para el trabajo en terreno
- Reportes de avance

3.5 Implementación e Indumentaria

El CEEL velará por el cumplimiento de las jornadas de trabajo establecidas para todos los lugares de aplicación del estudio mediante las siguientes medidas:

- Aeropuerto: se facilitará el transporte desde y hacia el lugar de residencia del encuestador/supervisor hacia el Aeropuerto cuando el horario de entrada sea antes de las 08:00 y el horario de salida sea posterior a las 22:00 horas.
- Chungará: Se buscará alojamiento en Putre para el equipo de trabajo completo durante los días de aplicación del instrumento. Adicionalmente, un vehículo arrendado pro el CEEL trasladará a los encuestadores desde Arica a Putre y luego al Paso Chungará.
- Chacalluta: se facilitará el transporte desde y hacia el lugar de residencia del encuestador/supervisor hacia el Paso Fronterizo cuando el horario de entrada sea antes de las 08:00 y el horario de salida sea posterior a las 22:00 horas.
- Los Libertadores: Se facilitará el traslado de los encuestadores y supervisor desde Los Andes al paso, y durante los fines de semana y época de invierno se gestionará el alojamiento del equipo en el complejo Sky Portillo.
- Cardenal Samoré: Se facilitará el transporte desde y hacia el paso fronterizo y el lugar de residencia del encuestador/supervisor en Osorno.

Adicionalmente, el equipo de trabajo será provisto de indumentaria y materiales de trabajo dependiendo del lugar de encuestaje:

Tabla 2. Indumentaria para el trabajo de campo

Lugar de Aplicación	Indumentaria Invierno	Indumentaria Verano
Aeropuerto	Pechera-Bolso para Tablet	Pechera-Bolso para Tablet
Pasos Los Libertadores	Parka térmica y reflectante/Primera capa/Bolso para Tablet	Cortavientos reflectantes/Gorro para el sol/Bloqueador Solar/Bolso para Tablet
Chungará	Parka térmica y reflectante/Primera capa/Bolso para Tablet	Cortavientos reflectantes/Gorro para el sol/Bloqueador Solar/Bolso para Tablet
Chacalluta	Parka térmica y reflectante/Primera capa/Bolso para Tablet	Cortavientos reflectantes/Gorro para el sol/Bloqueador Solar/Bolso para Tablet
Cardenal Samoré	Parka térmica y reflectante/Primera capa/Bolso para Tablet	Cortavientos reflectantes/Gorro para el sol/Bloqueador Solar/Bolso para Tablet

3.6 Reportes

Coordinadores, supervisores y Contraparte Técnica tendrán acceso a través del sistema de gestión de encuestas de los siguientes reportes de avance, a los que podrán acceder ingresando su usuario y clave:

Turismo Emisivo

- Reporte de encuestas filtro logradas en relación a la muestra objetivo por mes, lugar de aplicación, destino del entrevistado.
- Reporte de encuestas completas logradas en relación a la muestra objetivo por mes, lugar de aplicación, destino del entrevistado.
- Reporte de encuestas según código de disposición final de casos por mes y lugar de aplicación.
- Encuestadores activos por lugar de aplicación

Turismo Receptivo

- Reporte de encuestas filtro logradas en relación a la muestra objetivo por mes, lugar de aplicación, nacionalidad del entrevistado.
- Reporte de encuestas completas logradas en relación a la muestra objetivo por mes, lugar de aplicación, nacionalidad del entrevistado.
- Reporte de encuestas según código de disposición final de casos por mes y lugar de aplicación.
- Encuestadores activos por lugar de aplicación

Los reportes se actualizarán diariamente en la medida que los encuestadores sincronicen sus dispositivos utilizando internet. La Contraparte Técnica tendrá un perfil especial en el sistema de gestión que le dará accesos a estos reportes mediante una clave de acceso.

Una visualización previa de los indicadores que el CEEL ha desarrollado para otros proyectos se presenta en la siguiente ilustración.

Ilustración 3. Sistema de Gestión de Encuestas-Sección Indicadores

3.7 Horarios y periodos de levantamiento

Tal como se mencionó en las secciones previas de este informe, los horarios de levantamiento de encuestas se organizarán en jornadas de trabajo según el paso fronterizo/aeropuerto:

Tabla 3. Horarios y jornadas de trabajo

Ubicación	Tipo Encuesta	Días de Trabajo	Jornadas de Trabajo
Aeropuerto	Emisivo	14	2 (de 07:00-a 15:00 y de 15:00 a 23 horas)
	Receptivo	14	2 (de 07:00-a 15:00 y de 15:00 a 23 horas)
Paso Los Libertadores	Emisivo	7	1 (de 11 a 20 horas)
	Receptivo	7	1 (de 11 a 20 horas)
Chacalluta	Emisivo	7	2 (de 07:00-a 15:00 y de 15:00 a 23 horas)
	Receptivo	7	2 (de 07:00-a 15:00 y de 15:00 a 23 horas)
Chungará	Emisivo	7	1 (de 11 a 20 horas)
	Receptivo	7	1 (de 11 a 20 horas)
Cardenal Samoré	Emisivo	7	1 (de 11 a 20 horas)
	Receptivo	7	1 (de 11 a 20 horas)

Los horarios de las jornadas de trabajo en los pasos fronterizos presentadas en el cuadro anterior son preliminares mientras se finaliza el levantamiento de información sobre la

frecuencia de vehículos e itinerario de buses pasajeros en cada recinto. Las jornadas de trabajo finales serán acordadas con la Contraparte Técnica.

Todos los periodos de levantamiento comenzarán el tercer lunes de cada mes, y se extenderán por 14 días para el caso del Aeropuerto de Santiago y por 7 días para los Pasos Fronterizos. Si el estado de avance es menor al esperado, se aplicarán las siguientes medidas de contingencia:

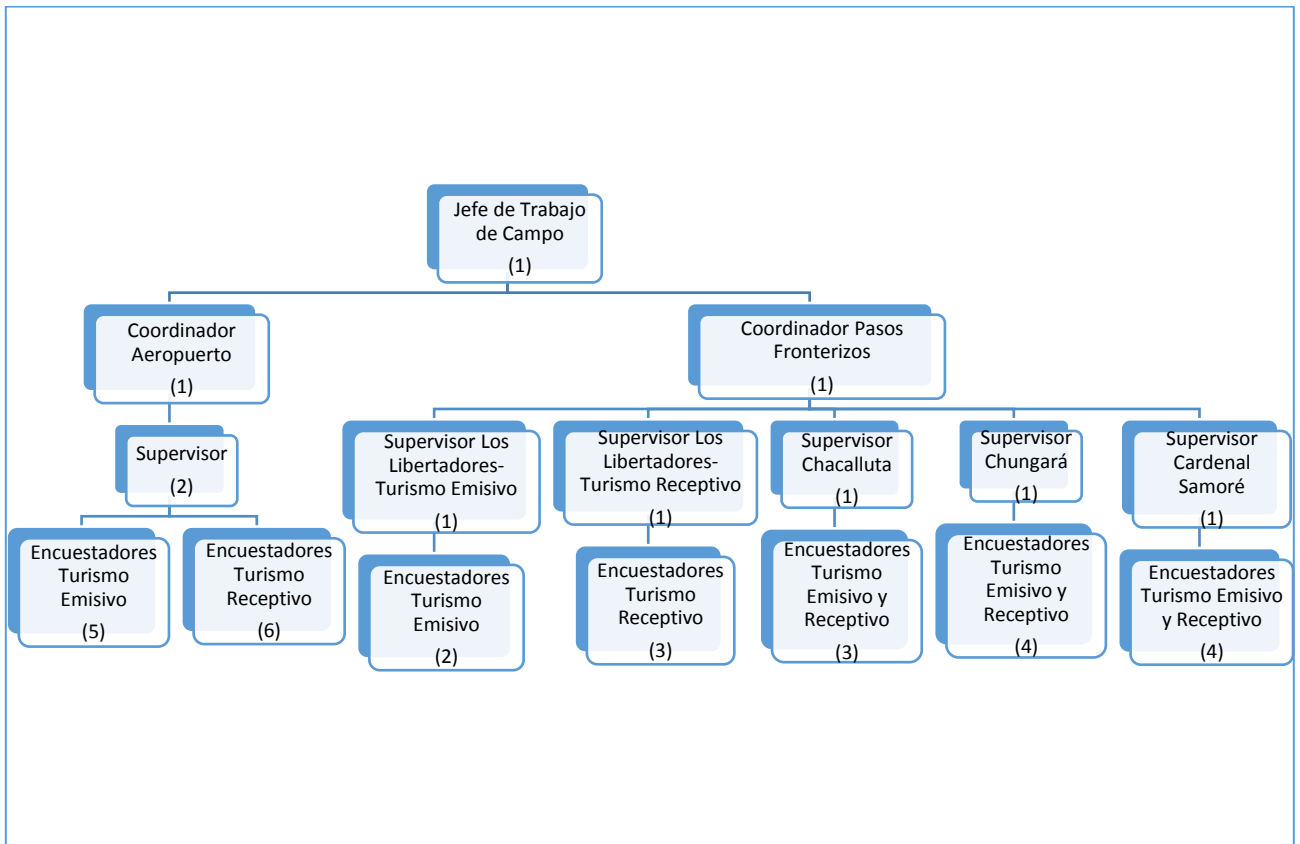
- En Aeropuerto, finalizado el trabajo de campo de la primera semana se evaluará la necesidad de fortalecer el equipo de trabajo de la segunda semana y ampliar la cantidad de vuelos seleccionados para encuestar. La cantidad de encuestadores dependerá de la brecha entre el avance efectivo y el esperado y de la productividad diaria.
- En los pasos fronterizos, finalizado el cuarto día de trabajo se evaluará la necesidad de fortalecer el equipo de trabajo los días que quedan del levantamiento. La cantidad de encuestadores dependerá de la brecha entre el avance efectivo y el esperado y de la productividad diaria.
- Como medida adicional en los pasos fronterizos, se contempla la extensión del trabajo de campo a la cuarta semana del mes. Los días que se deba ampliar el terreno dependerá de la brecha entre el avance efectivo y el esperado y de la productividad diaria.

Todas estas situaciones serán informadas previamente a la Contraparte Técnica.

4 Conformación del Equipo de Trabajo

El equipo de terreno estará liderado por el Jefe de Trabajo de Campo, quien coordinará el trabajo de 2 Coordinadores: Coordinador Aeropuerto y Coordinador Pasos Fronterizos. Estos a su vez, tendrán a cargo los supervisores y encuestadores distribuidos en los diferentes pasos fronterizos dependiendo de la carga de trabajo estimada.

Ilustración 4. Organigrama Equipo de Trabajo



Los roles de cada integrante del equipo se describen a continuación:

- Coordinador Aeropuerto y Coordinador Pasos Fronterizos:** Ambos ubicados en Santiago, el Coordinador será responsable de organizar las jornadas de trabajo y asegurar el cumplimiento de la muestra objetivo en cada punto de aplicación de la encuesta. También será responsable de revisar que todos los integrantes de su equipo cuenten con los insumos de seguridad, indumentaria y materiales de aplicación necesarios para la jornada de trabajo. Esta etapa se realizará en oficina, previo al trabajo de campo.

Periódicamente, el Coordinador deberá contrastar el avance del trabajo de campo de su equipo de encuestadores. Para esto, deberá revisar la información muestral y el número de encuestas efectivas. El objetivo de controlar el trabajo de campo, es detectar falsificaciones e identificar errores sistemáticos del encuestador. Para poder realizar esta tarea, el Coordinador constará con un computador con acceso a internet que le permita acceder al sistema de Control y Seguimiento de la Muestra del Centro UC. Este sistema le permitirá al Coordinador revisar de forma instantánea las respuestas a las encuestas realizadas durante la jornada de trabajo. Así la supervisión, incorpora un método a través del cual se puede rescatar la información muestral durante el transcurso del trabajo de campo, y permite realizar una revisión temprana.

Por último, el Coordinador deberá estar al tanto del trabajo de los encuestadores con el objetivo de no alterar el normal funcionamiento de los controles migratorios que se realizan en los Complejos Fronterizos y Aeropuerto CAMB. Para la realización de esta tarea el Coordinador contará con el apoyo del Jefe de Trabajo de Campo, quien facilitará la comunicación entre las autoridades aeroportuarias, contraparte técnica y los equipos de terreno. El Jefe de Terreno, junto con el Equipo de Profesionales del Centro UC, vigilará que se cumplan con las regulaciones internas solicitadas por las entidades fiscalizadoras y aquellas instrucciones entregadas por las autoridades encargadas de la coordinación de los puntos migratorios.

- **Supervisores:** El supervisor será el responsable de cumplir en terreno las instrucciones entregadas por el Coordinador. El supervisor será quien controle el cumplimiento de las jornadas de trabajo y de corregir el trabajo de los encuestadores cuando éstos presenten errores en la aplicación del cuestionario o selección del entrevistado. De ser necesario, el supervisor también aplicará encuestas cuando se requiera incrementar el estado de avance.
- **Encuestadores:** Serán los encargados de aplicación de los cuestionarios de turismo emisor y receptor. Deberán cumplir con las jornadas de trabajo que se le asignen y con el mínimo de encuestas diarias según lugar de aplicación. También serán responsables de cumplir las indicaciones de seguridad que les sean entregadas.

4.1 Distribución de las cargas de trabajo

A continuación, se presenta la conformación final de equipos según lugar de aplicación y la carga de trabajo asociada:

Tabla 4. Cargas de trabajo por trimestre-Aeropuerto

Aeropuerto	I	II	III	IV
TURISMO RECEPTIVO	8413	6975	7565	10676
Muestra Mensual	2804	2325	2522	3559
Jornadas de Trabajo	14	14	14	14
Encuestas Diarias	40	40	40	40
Encuestadores	5	4	5	6
TURISMO EMISIVO	7620	7596	7620	7482
Muestra Mensual	2540	2532	2540	2494
Jornadas de Trabajo	14	14	14	14
Encuestas Diarias	40	40	40	40
Encuestadores	5	5	5	4

Tabla 5 Cargas de trabajo por trimestre-Paso Fronterizo Chacalluta

Chacalluta	I	II	III	IV	
TURISMO RECEPTIVO	886	620	722	729	729
Muestra Mensual	295	207	241	243	243
Jornadas de Trabajo	7	7	7	7	7
Encuestas Diarias	25	25	25	25	25
Encuestadores	2	1	1	1	1
TURISMO EMISIVO	1250	1250	1250	1250	1250
Muestra Mensual	417	417	417	417	417
Jornadas de Trabajo	7	7	7	7	7
Encuestas Diarias	25	25	25	25	25
Encuestadores	2	2	2	2	2

Tabla 6. Cargas de trabajo por trimestre-Paso Fronterizo Los Libertadores

Los Libertadores	I	II	III	IV	
TURISMO RECEPTIVO	1254	726	511	1019	1019
Muestra Mensual	418	242	170	340	340
Jornadas de Trabajo	7	7	7	7	7
Encuestas Diarias	15	15	15	15	15
Encuestadores	4	2	2	3	3
TURISMO EMISIVO	625	625	625	625	625
Muestra Mensual	208	208	208	208	208
Jornadas de Trabajo	7	7	7	7	7
Encuestas Diarias	15	15	15	15	15
Encuestadores	2	2	2	2	2

Tabla 7. Cargas de trabajo por trimestre-Paso Fronterizo Cardenal Samoré

Cardenal Samoré	I	II	III	IV	
TURISMO RECEPTIVO	950	391	446	723	723
Muestra Mensual	317	130	149	241	241
Jornadas de Trabajo	7	7	7	7	7
Encuestas Diarias	15	15	15	15	15
Encuestadores	3	1	1	2	2
TURISMO EMISIVO	625	625	625	625	625
Muestra Mensual	208	208	208	208	208
Jornadas de Trabajo	7	7	7	7	7
Encuestas Diarias	15	15	15	15	15
Encuestadores	2	2	2	2	2

Tabla 8. Cargas de trabajo por trimestre-Paso Fronterizo Chungará

Chungará	I	II	III	IV
TURISMO RECEPTIVO	538	411	516	602
Muestra Mensual	179	137	172	201
Jornadas de Trabajo	7	7	7	7
Encuestas Diarias	15	15	15	15
Encuestadores	2	1	2	2
TURISMO EMISIVO	625	625	625	625
Muestra Mensual	208	208	208	208
Jornadas de Trabajo	7	7	7	7
Encuestas Diarias	15	15	15	15
Encuestadores	2	2	2	2

Las cargas de trabajo presentadas anteriormente podrán sufrir modificaciones ante eventuales ajustes a la productividad de los encuestadores, o por la implementación de planes de contingencia en caso de no lograr la muestra objetivo en los periodos de referencia.

5 Inscripción y selección de encuestadores y supervisores

La conformación del equipo de terreno para este estudio es fundamental para este estudio, debido a las particularidades que presenta frente a otro tipo de levantamiento de datos. A continuación, se indicará la estrategia para la selección y reclutamiento de supervisores, y posteriormente se presentará la estrategia para selección y reclutamiento de encuestadores.

5.1 Selección y Reclutamiento de Supervisores

5.1.1 Publicación Oferta Laboral

Se publicará en el sitio web del Centro UC (www.encuestas.uc.cl/Postulaciones) la oferta laboral para supervisores para todos los pasos fronterizos en los que se aplicará la encuesta. La oferta indicará claramente las funciones y requisitos del cargo de supervisor. De manera adicional a la publicación de la oferta en el sitio web del Centro UC, ésta será publicada en la Bolsa Nacional de Empleo (www.bolsanacionalempleo.cl), y se anunciará su publicación por redes sociales. Esta estrategia asegura una mayor cantidad de postulantes entre los cuales seleccionar a los que se ajusten de mejor manera al perfil requerido.

A continuación se presenta la oferta laboral que será publicada.

El Centro UC Encuestas y Estudios Longitudinales requiere supervisores para la Encuesta Turismo Emisivo – Receptivo 2017. Este estudio se realizará durante todo el año, en los pasos fronterizos de Chacalluta y Chungará (Arica), Los Libertadores (Los Andes), Cardenal Samoré (Osorno), y el Aeropuerto Internacional de Santiago (Santiago). Para este cargo, el Centro UC requiere personas que cumplan con los siguientes requisitos:

- Ser mayor de 18 años.
- No tener antecedentes penales de ningún tipo.
- Haber completado y aprobado la educación media.
- Dominio del idioma inglés nivel avanzado
- Capacidad de liderar equipos de trabajo y tomar decisiones.
- Tener un alto profesionalismo y buen comportamiento.
- Disponibilidad completa para trabajar de manera exclusiva en el proyecto durante la última semana de cada mes de 2017 en caso de postular a pasos terrestres, y durante las últimas dos semanas de cada mes de 2017 en caso de postular a Aeropuerto.
- Ser responsable y comprometido.
- Tener buenas habilidades sociales.
- Experiencia liderando equipos de trabajo en terreno.
- Deseable: experiencia en uso de Tablet.
- En caso de paso Chungará, acreditar haber trabajado en altura de al menos 4.500 metros, o estar dispuesto a realizarse exámenes médicos que acrediten que cuenta con las condiciones físicas para hacerlo.

Las personas seleccionadas para el cargo deberán cumplir las siguientes funciones:

- Coordinar el equipo de encuestadores a su cargo.
- Llevar un registro exhaustivo de las encuestas y tipo de encuestados que han sido abordados, para lograr la cuota solicitada.
- Supervisar la correcta aplicación de los cuestionarios.
- Estar disponible para sus encuestadores.
- Solucionar los imprevistos que puedan producirse durante el trabajo en terreno.
- Reportar diariamente el estado de avance al Coordinador Nacional.
- Coordinar recursos entre su equipo, y rendirlos al equipo central.
- Coordinar el traslado de los encuestadores entre la ciudad y el paso fronterizo.

Interesados deberán ingresar sus datos y postular hasta el día martes 15 de diciembre de 2016.

5.1.2 Selección de Supervisores

Una vez cerrado el plazo de postulación, se procederá a la revisión de los currículum recibidos. Esta revisión se realizará en dos etapas:

- Etapa 1: Revisión de currículum, chequeando que los postulantes cuenten con los requisitos indicados en la oferta laboral.
- Etapa 2: Los currículum que superaron la etapa 1, serán revisados en detalle, verificando los aspectos que son de mayor relevancia para el estudio y ajuste al perfil.
- Etapa 3: Los postulantes que superen la etapa 2, serán entrevistados por el Coordinador que corresponda, de modo de evaluar las características de liderazgo y habilidades sociales de cada supervisor.

5.2 Selección y Reclutamiento de Encuestadores

5.2.1 Publicación Oferta Laboral

Al igual que en el caso de los supervisores, se publicará en el sitio web del Centro UC (www.encuestas.uc.cl/Postulaciones) la oferta laboral para encuestadores bilingües y encuestadores regulares, para todos los pasos fronterizos en los que se aplicará la encuesta. La oferta indicará claramente las funciones y requisitos del cargo de encuestador. De manera adicional a la publicación de la oferta en el sitio web del Centro UC, ésta será publicada en la Bolsa Nacional de Empleo (www.bolsanacionalempleo.cl), y se anunciará su publicación por redes sociales. Esta estrategia asegura una mayor cantidad de postulantes entre los cuales seleccionar a los que se ajusten de mejor manera al perfil requerido.

A modo complementario, además la oferta laboral será enviada instituciones de educación superior que impartan carreras asociadas al ámbito del turismo (p. e. Administración Hotelera, Ecoturismo, etc.), para que ésta sea difundida entre sus redes de ex alumnos. Se presume que el tema de la encuesta podría ser de interés para estos profesionales, y que cumplen con el perfil necesario para trabajar en el proyecto.

A continuación se presenta la oferta laboral que será publicada para el caso de encuestador bilingüe, seguida de la oferta laboral para encuestador regular.

Encuestador bilingüe

El Centro UC Encuestas y Estudios Longitudinales requiere encuestadores certificados en idioma inglés, alemán, y/o francés para la Encuesta de Turismo Emisivo – Receptivo 2017. Este estudio se realizará durante todo el año, en los pasos fronterizos de Chacalluta y Chungará (Arica), Los Libertadores (Los Andes), Cardenal Samoré (Osorno), y el Aeropuerto Internacional de Santiago (Santiago). Para este cargo, el Centro UC requiere personas que cumplan con los siguientes requisitos:

- Ser mayor de 18 años.
- No tener antecedentes penales de ningún tipo.
- Haber completado y aprobado la educación media.
- Contar con certificación en idioma inglés, alemán o francés.
- Buenas habilidades en comprensión auditiva del idioma certificado, expresión oral y lectura en el idioma certificado.
- Ser responsable y puntual.
- Buenas habilidades comunicacionales.
- Tener un alto profesionalismo y buen comportamiento.
- Deseable experiencia en uso de Tablet.
- Deseable experiencia realizando encuestas sociales.
- En caso de paso Chacalluta, Chungará, Los Libertadores y Cardenal Samoré, tener disponibilidad completa para trabajar de manera exclusiva en el proyecto durante la última semana de cada mes de 2017.

- En caso de Aeropuerto Internacional de Santiago, tener disponibilidad completa para trabajar de manera exclusiva en el proyecto durante las últimas dos semanas de cada mes de 2017.
- En el caso del Aeropuerto de Santiago, se debe tener disponibilidad para trabajar por turnos.
- En caso de paso Chungará y Los Libertadores, disponibilidad para trasladarse fuera de su ciudad durante la semana de levantamiento de datos (Putre y Portillo, según corresponda).
- En caso de paso Chungará, acreditar haber trabajado en altura de al menos 4.500 metros, o estar dispuesto a realizarse exámenes médicos que acrediten que cuenta con las condiciones físicas para hacerlo.
- Compromiso de participación en el proyecto por un mínimo de 3 meses

Las personas seleccionadas para el cargo de encuestador bilingüe deberán cumplir las siguientes funciones:

- Aplicar el instrumento a los encuestados que corresponda.
- Seguir las instrucciones de su supervisor.
- Reportar en hoja de ruta cada una de las encuestas.
- Devolver en buenas condiciones el material que le sea asignado.

Interesados deberán ingresar sus datos y postular hasta el día martes 15 de diciembre de 2016.

Encuestador regular

El Centro UC Encuestas y Estudios Longitudinales requiere encuestadores para la Encuesta Turismo Emisivo – Receptivo 2017. Este estudio se realizará durante todo el año, en los pasos fronterizos de Chacalluta y Chungará (Arica), Los Libertadores (Los Andes), Cardenal Samoré (Osorno), y el Aeropuerto Internacional de Santiago (Santiago). Para este cargo, el Centro UC requiere personas que cumplan con los siguientes requisitos:

- Ser mayor de 18 años.
- No tener antecedentes penales de ningún tipo.
- Haber completado y aprobado la educación media.
- Ser responsable y puntual.
- Buenas habilidades comunicacionales.
- Tener un alto profesionalismo y buen comportamiento.
- Deseable experiencia en uso de Tablet.
- Deseable experiencia realizando encuestas sociales.
- En caso de paso Chacalluta, Chungará, Los Libertadores y Cardenal Samoré, tener disponibilidad completa para trabajar de manera exclusiva en el proyecto durante la última semana de cada mes de 2017.

- En caso de Aeropuerto Internacional de Santiago, tener disponibilidad completa para trabajar de manera exclusiva en el proyecto durante las últimas dos semanas de cada mes de 2017.
- En el caso del Aeropuerto de Santiago, se debe tener disponibilidad para trabajar por turnos.
- En caso de paso Chungará y Los Libertadores, disponibilidad para trasladarse fuera de su ciudad durante la semana de levantamiento de datos (Putre y Portillo, según corresponda).
- En caso de paso Chungará, acreditar haber trabajado en altura de al menos 4.500 metros, o estar dispuesto a realizarse exámenes médicos que acrediten que cuenta con las condiciones físicas para hacerlo.
- Compromiso de participación en el proyecto por un mínimo de 3 meses

Las personas que sean seleccionadas para el cargo de encuestador deberán cumplir las siguientes funciones:

- Aplicar el instrumento a los encuestados que corresponda.
- Seguir las instrucciones de su supervisor.
- Reportar en hoja de ruta cada una de las encuestas.
- Devolver en buenas condiciones el material que le sea asignado.

Interesados deberán ingresar sus datos y postular hasta el día martes 15 de diciembre de 2016.

5.2.2 Selección de Encuestadores

Una vez cerrado el plazo de postulación, se procederá a la revisión de los currículum recibidos. Esta revisión se realizará en dos etapas:

- Etapa 1: Revisión de currículum, chequeando que los postulantes cuenten con los requisitos indicados en la oferta laboral a la que postularon. Dentro de este proceso, es posible que haya personas que hayan postulado a una oferta para la que no cumplen con los requisitos necesarios, pero sí los cumplen para la otra. En ese caso, se les considerará como postulantes de la oferta laboral con la que sí tienen cumplimiento de los requisitos.
- Etapa 2: Los currículum que superaron la etapa 1, serán revisados en detalle, verificando los aspectos que son de mayor relevancia para el estudio y ajuste al perfil.
- Etapa 3: Los postulantes que hayan superado la etapa 2, serán entrevistados por los coordinadores y/o supervisores que corresponda, de modo de evaluar sus habilidades sociales.

5.3 Conformación de los equipos de terreno

Una vez que se haya realizado la selección de los supervisores y encuestadores de cada paso fronterizo y Aeropuerto Internacional de Santiago, se enviará a la contraparte técnica

del estudio la información de cada integrante del equipo, y se procederá a realizar los trámites que sean necesarios para acceder a los puntos de trabajo (p. e. credenciales especiales).

6 Resultados de la aplicación piloto

6.1 Fechas y Aplicación del Piloto

La aplicación del Piloto contemplaba como objetivo la realización de 20 encuestas de Turismo Emisivo y 20 encuestas de Turismo Receptivo en tres puntos geográficos: El aeropuerto Arturo Merino Benitez, el Paso Fronterizo Los Libertadores y el Paso Fronterizo Chungará.

Mediante el Piloto se buscaba probar el cuestionario, el funcionamiento de la aplicación en la tablet y familiarizarse con la forma de operar de cada paso fronterizo y aeropuerto, de manera de generar planes de logística adecuados para la aplicación de la encuesta definitiva el próximo año.

Inicialmente el piloto contemplaba su realización durante el mes de Noviembre. Esto efectivamente se realizó en tres días (jornada completa), en donde se abarcó, la muestra objetivo de Turismo Emisivo y Receptivo. Sin embargo, no fue posible completar la cuota total de 60 encuestas por cuestionario por lo que se complementó con una fecha de aplicación adicional en el Aeropuerto de Santiago.

La siguiente tabla muestra las fechas de aplicación.

Fecha de Aplicación	Lugar
17/11/16	Aeropuerto Arturo Merino Benitez
18/11/16	Paso Los Libertadores
23/11/16	Paso Chungará
7/12/16	Aeropuerto Arturo Merino Benitez

6.2 Equipo de Trabajo

En cada una de las jornadas se contó con un equipo formado por dos o tres encuestadores y al menos un supervisor parte del equipo CEEL. Además, se contó con la supervisión y apoyo logístico del equipo de Sernatur. A continuación, se detalla las personas involucradas en cada lugar de aplicación.

Equipo Aeropuerto de Santiago

Cargo	Nombres	A. Paterno	A. Materno	Mail
Equipo CEEL	Claudia Andrea	Ordenes	Carvajal	claudia.ordenes@uc.cl
Encuestador	Raúl Patricio	Aguirre	Sepúlveda	raulaguirre@outlook.com
Equipo CEEL	Rodrigo Alejandro	Delgado	Valenzuela	rdelgado@uc.cl
Encuestador	Miriam Yanet	Carbajal	Cruz	miriamcarbajal2@gmail.com
Equipo CEEL	Natalie Ivette	Rebolledo	Sepúlveda	natalie.rebolledo@uc.cl

Equipo Paso Fronterizo Los Libertadores

Cargo	Nombres	A. Paterno	A. Materno	Mail
Equipo CEEL	Claudia Andrea	Ordenes	Carvajal	claudia.ordenes@uc.cl
Encuestador	Raúl Patricio	Aguirre	Sepúlveda	raulaguirre@outlook.com
Equipo CEEL	Camila María	Rasse	Figueroa	cmrasse@uc.cl
Equipo CEEL	Rodrigo Alejandro	Delgado	Valenzuela	rdelgado@uc.cl
Encuestador	Miriam Yanet	Carbajal	Cruz	miriamcarbajal2@gmail.com

Equipo Paso Fronterizo Chungará

Cargo	Nombres	A. Paterno	A. Materno	Mail
Equipo CEEL	Camila María	Rasse	Figueroa	cmrasse@uc.cl
Encuestador	Estephanie Carolina	Velez	Acha	fefascva@gmail.com
Encuestador	Maritza Beatriz	Ramos	Velasquez	maritzabeatrizrv@gmail.com
Encuestador	Viviana	Horta	Carreño	vivianahorta@gmail.com

6.3 Encuestas Aplicadas

El cuadro detalla el número de encuestas realizadas en cada localización para Turismo Emisivo y Receptivo.

Lugar			Encuestas Emisivo	Encuestas Receptivo
Aeropuerto Benitez	Arturo	Merino	35	28
Paso Los Libertadores			20	22
Paso Chungará			7	7
Total			62	57

La tabla detalla el tiempo mínimo y máximo y promedio que demoró la realización de cada tipo de Encuesta, en cada lugar geográfico. Esto incluye solamente encuestas completas y deja fuera las encuestas filtro³.

Turismo Emisivo			
Encuestas Completas	Tiempo Mínimo	Tiempo Máximo	Tiempo Promedio
Aeropuerto	00:06:11	00:56:47	00:15:14
Paso Los Libertadores	00:07:35	00:49:14	00:16:27
Paso Chungará	00:10:36	00:40:05	00:17:25

³ Sólo hubo una encuesta filtro en Turismo Emisivo en el Aeropuerto

Turismo Receptivo			
Encuestas Completas	Tiempo Mínimo	Tiempo Máximo	Tiempo Promedio
Aeropuerto	00:08:06	00:30:51	00:16:03
Paso Los Libertadores	00:06:54	00:18:26	00:12:08
Paso Chungará	00:10:04	00:21:15	00:14:56

6.4 Principales resultados

- Turismo Emisivo

A continuación se muestran algunas características de los viajeros entrevistados en el Piloto.

Edad	Porcentaje
Menor a 20	7%
Entre 20 y 40	43%
Entre 40 y 60	38%
Más de 60	12%

La mayoría de los entrevistados tiene entre 20 y 40 años, le siguen de cerca los entre 40 y 60 años.

Sexo	Porcentaje
Mujer	41%
Hombre	59%

La mayoría de los entrevistados es hombre.

Tamaño del grupo de viaje	Porcentaje
1	60%
2	30%
3	5%
4	3%
5	2%
6	0%

El 60% de los entrevistados viaja solos, un 30% lo hacía acompañado por una persona. Se observa que el grupo más grande encuestado fue de 5 personas.

Número de noches pernoctadas en el extranjero	
Promedio	28
Mínimo	1
Máximo	270

Se observa que en promedio las personas encuestadas pernoctaron 28 noches en el extranjero.

Número de países visitados	n	%
1	46	78%
2	2	3%
3	5	8%
4	4	7%
7	1	2%
9	1	2%

Se aprecia que la mayoría de los entrevistados visitaron un solo país en el extranjero.

Países Visitados	n
Argentina	27
Bolivia	8
Alemania	6
Australia	4
España	4
Francia	4
Italia	4
Holanda	4
Brasil	3
Inglaterra	3
Perú	3
Austria	2
Estados Unidos	2
Suecia	2
Indonesia	2
Hungría	2
Emiratos Arabes	1
México	1
Tailandia	1
Uruguay	1

Países Visitados	n
Ecuador	1
República Checa	1
Bélgica	1
Egipto	1
Grecia	1
Rumania	1
Turquía	1
Armenia	1

Se aprecia que el país más visitado en Argentina, le sigue en segundo lugar Bolivia. Dentro de Europa, el más visitado es Alemania.

Medio de Transporte para salir de Chile	n	%
Avión	31	53%
Bus	20	34%
Mini Bus de Turismo	2	3%
Vehículo Particular	5	9%

Medio de Transporte para volver a Chile	n	%
Avión	32	55%
Bus	22	38%
Vehículo Particular	3	5%
Otro	1	2%

Los medios de transporte más utilizados tanto para salir como para volver a Chile son Bus y Avión.

Monto gastado en el total del viaje en dólares	
promedio	4958
min	7.7
max	126280

En promedio los grupos de viaje gastaron en el extranjero 4.958 dólares.

- Turismo Receptivo

A continuación se muestran algunas características de los viajeros entrevistados en

el Piloto.

Edad	Porcentaje
Menor a 20	2%
Entre 20 y 40	40%
Entre 40 y 60	45%
Más de 60	13%

La mayoría de los entrevistados tiene entre 40 y 60 años, le siguen de cerca los entre 20 y 40 años.

Sexo	Porcentaje
Mujer	30%
Hombre	70%

La mayoría de los entrevistados es hombre.

Tamaño del grupo de viaje	Porcentaje
1	58%
2	24%
3	9%
4	5%
5	0%
6	4%

El 58% de los entrevistados viaja solos, un 24% lo hacía acompañado por una persona. Se observa que el grupo más grande encuestado fue de 6 personas.

Visita Chile por primera vez	n	%
Sí	18	32%
No	39	68%

La mayoría de los viajeros encuestados ha visitado Chile antes.

Cuántas noches pernoctó en Chile	n	%
1	3	5%
2	7	13%
3	11	20%
4	5	9%
5	2	4%
6	7	13%

Cuántas noches pernoctó en Chile	n	%
7	8	14%
8	2	4%
9	2	4%
10	1	2%
12	2	4%
13	1	2%
15	2	4%
21	1	2%
30	1	2%
120	1	2%

La mayoría de los viajeros se quedó en Chile tres noches, esto es, viajes cortos (por ejemplo por el fin de semana). El 51% de los entrevistados se quedó en Chile 5 días o menos.

Medio de Transporte para entrar a Chile	n	%
Avión	27	48%
Bus	10	18%
Minibus de Turismo	3	5%
Vehículo Particular	18	32%

Medio de Transporte para salir de Chile	n	%
Avión	27	48%
Bus	11	20%
Vehículo Particular	18	32%

Los medios de transporte más utilizados tanto para salir como para volver a Chile son Avión y Vehículo Particular.

Cómo compró el viaje a Chile	n	%
Agencia de Viajes Online	5	9%
Oficina de Agencia de Viajes en su país	11	20%
Oficina de Agencia de Viajes chilena	3	5%
Sitios web comparadores de precios	2	4%
Usted Mismo	35	63%

La mayoría de los encuestados compró su viaje a Chile por su cuenta.

Razón principal por la cual viajó a Chile	n	%
Naturaleza/paisajes/flora y fauna	7	12.5
Cultura local	3	5.36
Sensación de seguridad en el país	4	7.14
Conocer Chile por primera vez	5	8.93
Conocer lugares pendientes	3	5.36
Descansar	1	1.79
Incluido en la ruta de viaje	1	1.79
Familia y/o amigos residentes en Chile	14	25
Compras	3	5.36
Otro	15	26.79

La principal razón por la cual los encuestados visitan Chile, corresponde a otra razón, algunos de los motivos mencionados son: por cercanía o por trabajo.

Evaluación de Chile (nota 1 al 10)	n	%
2	1	2%
4	1	2%
6	1	2%
7	7	13%
8	18	32%
9	11	20%
10	15	27%

Finalmente, al preguntar por la evaluación de la experiencia en Chile, donde 0 es pésima y 10 excelente, tenemos que la mayoría de los visitantes evalúa la experiencia con notas sobre 7.

6.5 Dificultades presentadas durante la aplicación Piloto

Cada lugar de aplicación tuvo distintas dificultades dada la distinta forma de operar de cada uno de ellos.

En el Aeropuerto de Santiago, en la aplicación de las encuestas de Turismo Emisivo pudimos detectar que el tiempo que tienen las personas para recoger sus maletas y retirarse de la zona de desembarque es bastante corto. Esto implicó que al comienzo del trabajo las encuestas aplicadas quedaran incompletas. Cabe destacar que esta era la primera vez que los encuestadores utilizaban la aplicación de la Encuesta en Tablet en terreno, por lo que en un principio la aplicación fue más lenta lo que también contribuyó a que las encuestas quedaran incompletas. Sin embargo, a medida que los encuestadores se familiarizaron con los tiempos de aplicación y el manejo de la tablet se pudieron realizar las encuestas completas. Además, se pudo detectar que hay momentos de tiempo "muerto", pues hay

periodos de tiempo que no aterriza ningún avión. En el caso de Turismo Receptivo hubo un problema técnico con la aplicación que no permitió que se siguieran haciendo Encuestas por lo que se tuvo que abandonar el lugar más temprano.

En el Paso Fronterizo Los Libertadores, se pudieron constatar algunos problemas o consideraciones para la aplicación definitiva. Primero, que aplicar la encuesta es agotador debido a las condiciones climáticas del lugar con mucho viento y sol y el hecho de que la Encuesta se debe aplicar a la intemperie. Esto generará problemas para la época de invierno, donde se deberá adoptar una estrategia distinta.

También se vio en terreno que la frecuencia de visitantes para turismo emisor fue menor durante toda la jornada por lo que se deben tomar medidas, por ejemplo, aumentando el número de encuestadores para esta encuesta.

Finalmente, la distancia entre los lugares de aplicación de turismo emisor y turismo receptor es de 20 km aprox. lo que dificulta el traslado de encuestadores desde un lado a otro. Si bien el equipo se separó para aplicar ambos cuestionarios en paralelo, el supervisor sólo pudo estar en un lugar. Por ello, habrá dos supervisores, uno en cada lugar de aplicación.

En el Paso Fronterizo Chungará, se constató que actualmente funciona como un paso de instalaciones bastante básicas ya que se está construyendo un paso integrado que estará funcionando a partir de Marzo (fecha tentativa). Esto genera que el punto en el que se puede captar a los encuestados (al finalizar el trámite de migración), sea a la intemperie; en el caso de turismo emisor, es un lugar techado, pero abierto, y en turismo receptor es a la intemperie al lado de un paradero. Cabe destacar que no hay un espacio que proteja del viento ni del frío, lo que deberá considerarse para la aplicación definitiva.

Se constató que el viaje desde Arica al paso es problemático para las personas por la altura, por lo que para la aplicación definitiva el equipo debería alojarse en Putre para así minimizar los potenciales problemas de salud que pudieran ocurrir.

También se verificó que el flujo del paso fronterizo corresponde principalmente a camiones, luego buses y una cantidad menor de vehículos particulares. Los buses, aparecieron alrededor de las 11 de la mañana la llegada del primero, luego alrededor de las 12, posteriormente a las 2 y a las 3; luego volvió a haber flujo de buses alrededor de las 8 de la noche. Se levantará información acerca del horario de salida de los buses desde los terminales de Chile y Bolivia para planificar el trabajo de campo. Además, en este paso se presenta la particularidad de extranjeros sin residencia en Chile, pero que trabajan en Chile, por lo que no son elegibles para contestar el cuestionario. En ese sentido, en emisor se encontró mayoría de extranjeros haciendo ingreso a Chile, así como en receptor chilenos o extranjeros residentes en Chile saliendo del país.

Se abordó a las personas antes y después de realizar los trámites de migración. Sin embargo, los tiempos son bastantes cortos, en el caso de los buses el trámite toma alrededor de 15 minutos, en el caso de los vehículos particulares puede ser hasta menos de 5 minutos. Esto hace que los encuestadores alcancen a realizar sólo una encuesta completa y si abordan a un segundo viajero la encuesta queda parcial. Luego, para lograr una mayor cantidad de

encuestas en la aplicación definitiva, se deberá mejorar el tiempo que demora hacer la encuesta o bien aumentar el equipo de encuestadores.

6.6 Propuestas de cambios a los cuestionarios

De la aplicación del Piloto se observaron algunos cambios o mejoras que se pueden hacer a los cuestionarios de manera de facilitar la realización de la encuesta y así mejorar el tiempo que demora el encuestador en terminar la encuesta.

1. En las preguntas de gastos, incorporar alertas cuando se ingresen valores muy bajos o muy altos
2. En las preguntas de gasto, que el formato de número sea con puntos para evitar errores de tipeo
3. Revisar el flujo de preguntas de gasto cuando el entrevistado compra todo, incluido los pasajes, en un paquete turístico, de manera de después no preguntarle por gastos que estarían incluidos en el paquete.
4. Revisar el flujo de preguntas de gasto cuando una institución o empresa extranjera es la que financia el viaje.
5. Que en el cuestionario de turismo emisoro venga por defecto el peso chileno para todas las preguntas de gasto
6. En listado de países, agregar República Checa
7. Cuando se pregunta la línea aérea de viaje, se podría cargar un listado de aerolíneas
8. Que el listado de comunas en la tabla de destinos del cuestionario turismo receptor sea autocompletado
9. Que en las tablas de destinos visitados se descuente la cantidad de noches que se ingresan del total
10. La tabla de integrantes del grupo de viaje debe permitir modificar los datos del entrevistado
11. Agregar un mensaje recordatorio al encuestador en la tabla de gastos que indique si el entrevistado viajó solo o acompañado

7 Carta Gantt del Proyecto

8 Anexos

- 8.1 Cuestionario Turismo Emisivo versión piloto
- 8.2 Cuestionario Turismo Receptivo versión piloto
- 8.3 Malla de validación Cuestionario Turismo Emisivo y Cuestionario Turismo Receptivo versión piloto
- 8.4 Manual de Encuestador y Supervisor para la Aplicación Piloto del Cuestionario Turismo Emisivo y Receptivo
- 8.5 Presentación de la capacitación para la Aplicación Piloto del Cuestionario Turismo Emisivo y Receptivo
- 8.6 Base de datos de respuesta de la Aplicación Piloto del Cuestionario Turismo Emisivo y Receptivo
- 8.7 Base de datos con los tiempos de respuesta de la Aplicación Piloto del Cuestionario Turismo Emisivo y Receptivo