



## INFORME FINAL

# Plataforma Dinámica de Indicadores Turísticos para la Actividad Turística de la Región de Atacama

Septiembre, 2013



## INDICE

### Página

INTRODUCCIÓN..... 3

OBJETIVOS DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIO..... 3

SERVICIO N°4: Elaboración de un Informe consolidado de Turismo..... 4

SERVICIO N°5: Reunión para Empresarios y Actores Relevantes..... 4

SERVICIO N°6: Elaboración de un Documento Final..... 5

### ANEXOS:

Anexo 1 Informe Consolidado de Turismo..... 10

Anexo 2 Presentación a Empresarios Turístico 29 de Agosto..... 41

Anexo 3 Listado de Asistentes a la Presentación 29 de Agosto..... 57

Anexo 4 Encuesta a Empresas de Alojamiento..... 58

Anexo 5 Cuestionario a Turistas..... 59

## **INTRODUCCIÓN**

El presente documento constituye el Informe Final del Estudio denominado “Plataforma Dinámica de Indicadores Turísticos para la Actividad Turística de la Región de Atacama”.

En primer lugar se presentan los objetivos del proyecto seguido por las actividades efectuadas por la consultora Marketek Consulting, correspondientes a los servicios 4, 5 y 6.

## **OBJETIVOS DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS**

### **Objetivo General**

Desarrollar un sistema de información dinámica de indicadores turísticos que permita generar información oportuna, de calidad y permanente para la toma de decisiones, a fin de mantener e impulsar la competitividad del sector turismo en la región de Atacama.

### **Objetivos Específicos**

- Definir los principales indicadores regionales para medir la sustentabilidad económica, ambiental, sociocultural y de gestión de los destinos turísticos.
- Generar información sobre la demanda turística regional y sus características a fin de mejorar la competitividad del destino turístico.
- Sistematización de la información, actualizada y fiable de los principales operativos estadísticos existentes y relacionados al Turismo. Establecer un proceso sistemático de seguimiento y retroalimentación para la toma de decisiones de la industria turística en forma continua y oportuna.
- Construir un sistema de gestión de información turística, con variables definidas y con un bajo costo de operación y mantenimiento, que permita la realización de reportes a medida y según los requerimientos específicos de cada usuario.
- Facilitar el acceso continuo a la información necesaria para la toma de decisiones de los agentes públicos y privados relacionados con la actividad turística en el destino.
- Contar con una plataforma de Monitoreo permanente de indicadores turísticos y de Sustentabilidad para los destinos turísticos regionales.
- Generar una herramienta formal de análisis de la actividad turística mediante la aplicación de análisis cuantitativo y cualitativo que permitan generar escenarios de comportamiento de la actividad turística.

## **SERVICIO N°4: Elaboración de un Informe Consolidado de Turismo**

En el proceso de recolección de indicadores turísticos definidos en las etapas anteriores del estudio, se efectuó además un proceso de compilación de los mismos y su posterior análisis. Esta información y su consiguiente análisis se encuentran en el Anexo Nr. 1.

Además de publicar los indicadores en la Plataforma de Indicadores Turísticos, el referido Informe Consolidado de Turismo se encuentra disponible en la dicha plataforma.

## **SERVICIO N°5: Reunión para Empresarios y Actores Relevantes**

Se realizó una reunión a nivel regional el 29 de agosto de 2013 en Copiapó, invitando a la totalidad de empresas turísticas registradas en el Servicio Nacional de Turismo, dentro de las cuales se contaba con las empresas de alojamiento turístico y tour operadores que participaron en el proceso de capacitación en el Sistema de Indicadores para Alojamientos.

En la reunión se presentó la estructura y contenido de la Plataforma de Indicadores, incluyendo los indicadores de oferta y demanda, y los documentos de referencia, con énfasis especial en los cuatro elementos dinámicos:

1. **Generación de Reportes** – donde el usuario puede generar reportes individuales asociados a los siguientes indicadores de demanda turística:
  - Llegadas de Pasajeros al Aeropuerto de Copiapó –por año, mes y punto de origen
  - Visitantes a los Parques Nacionales Región de Atacama – por parque, año y mes
  - Llegadas a Establecimientos de Alojamiento Turístico Región de Atacama, por año, mes y comuna
2. **Sistema de Indicadores para Alojamientos** –conformado por dos partes:
  - Sección de registro e ingreso de estadísticas mensuales para empresas de alojamiento de la Región de Atacama.
  - Sección de generación de reportes, solo accesible por las empresas de alojamiento informantes, donde se puede generar reportes sobre Tarifa Promedio, Ocupación, Motivo de Viaje (Negocios o Recreación) y Nacionalidad (Chilenos o Turistas).
3. **Sistema para el Estudio de Perfil de Turista** – conformado por dos partes:
  - Sección de registro e ingreso de respuestas de turistas a cuestionarios relacionados con su perfil, comportamiento y nivel de satisfacción, por empresas turísticas, CONAF, SERNATUR y Municipalidades.
  - Sección de generación de reportes con los resultados del estudio, accesible al público.
4. **Pulso de Turismo** - corresponde a una encuesta online con preguntas que pueden ser dirigidas a levantar opiniones y proyecciones sobre el estado de la actividad turística en la región.

Se adjunta la presentación en **Anexo 2** y en **Anexo 3** el listado de asistentes a la reunión.

## **SERVICIO N°6: Elaboración de un Documento Final**

### **6.1 Recopilación y análisis de información respecto a modelos y procedimientos de seguimiento y retroalimentación del sistema**

Se efectuó una investigación y análisis de modelos y sistemas utilizados en 14 Observatorios Turísticos o Plataformas de Indicadores Turísticos a nivel nacional e internacional, con los siguientes resultados:

- sólo algunos presentan información actualizada
- en contados casos se presenta la información en forma dinámica y permite la autogeneración de informes y gráficos
- la gran mayoría de los casos se presenta con información estática principalmente en formato de recopilaciones estadísticas, informes y boletines.
- en su mayoría, al observar los casos internacionales, dependen del organismo oficial o la autoridad pública del territorio, ya sea el municipio, provincia o región.
- en un menor número de casos estos dependen de una universidad u organismo académico.

### **6.2 Desarrollo de una propuesta de sistema de gestión de información turística de la industria turística en forma continua y oportuna.**

La Plataforma de Indicadores Turísticos de la Región de Atacama está compuesta por diferentes secciones. En la siguiente tabla se presentan estas secciones, sus características, fuentes de información y propuesta de periodicidad y responsabilidad en su actualización.

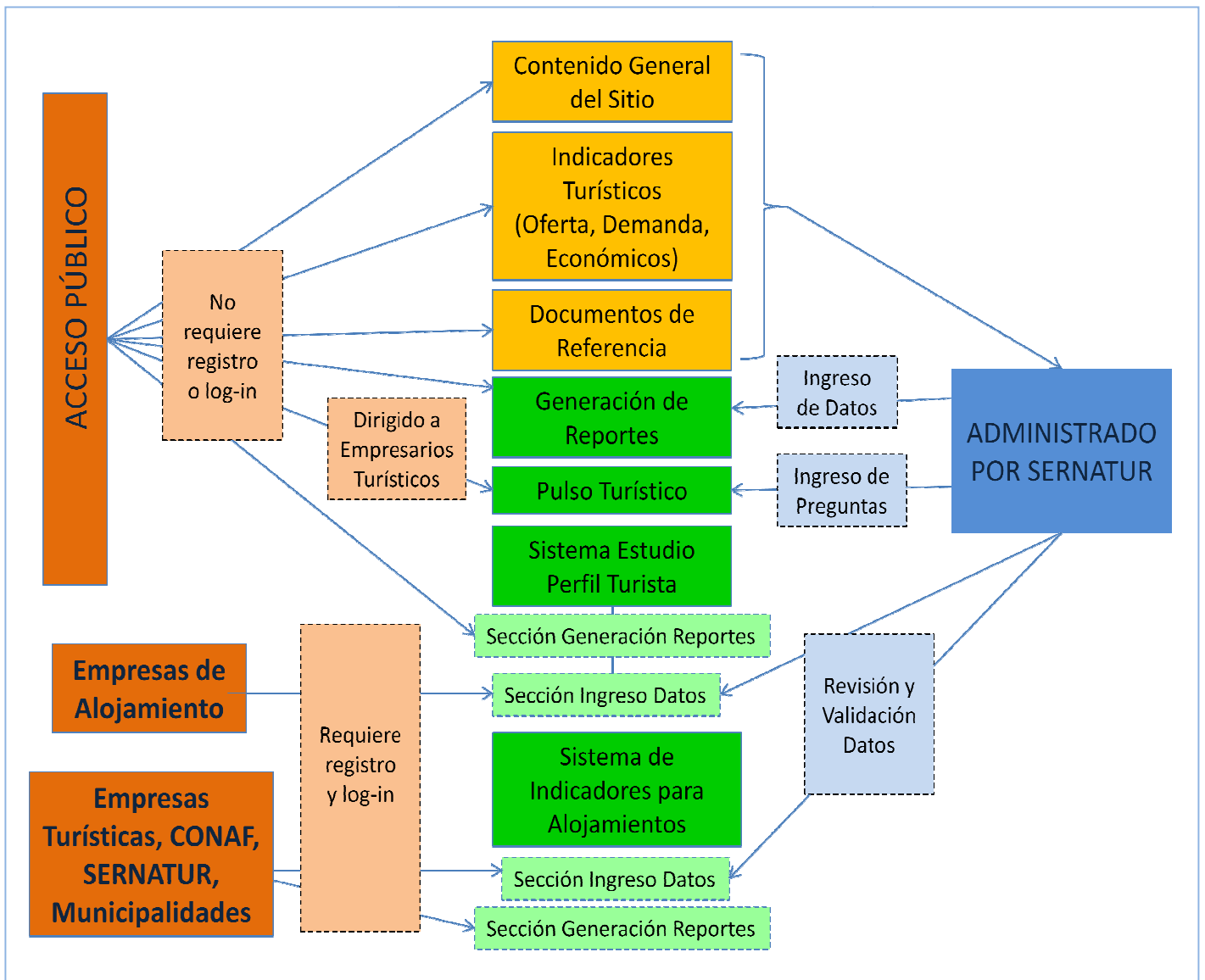
*Informe Final - Plataforma Dinámica de Indicadores Turísticos - Región de Atacama*

SECCIÓN	CARACTERÍSTICAS	FUENTES DE INFORMACION	PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN	RESPONSABILIDAD DE LA ACTUALIZACIÓN
<b>Inicio</b>	Contenido Textual	CCIRA	En la medida que cambien los elementos	Administrador
<b>Objetivos</b>				
<b>Cómo Funciona</b>				
<b>Colaboradores</b>				
<b>Galería de Imágenes</b>	Imágenes Fotográficas	SERNATUR	Cada 3 meses	Administrador
<b>Indicadores Turísticos</b>				
Oferta Turística	Estadísticas y Variaciones Anuales presentadas en tablas y gráficos	SERNATUR, CONAF	Anualmente según las fechas de su publicación	Administrador
Demanda Turística		SERNATUR, CONAF, INE, Dirección Aviación Civil		
Otros Económicos		SII		
Criterio Global de Turismo Sustentable para Destinos	VARIABLES relacionados con la gestión de Turismo Sustentable en Destinos	Global Sustainable Tourism Council, SERNATUR	En la medida que el destino cumpla con los variables	Administrador
<b>Generación de Reportes</b>				
<i>Llegadas al Aeropuerto de Copiapó</i>	Estadísticas mensuales presentadas en tablas de data y formato gráfico	Dirección de Aviación Civil	Mensualmente según las fechas de su publicación	Administrador
<i>Visitantes a Áreas Silvestres Protegidas</i>		CONAF		
<i>Llegadas a Establecimientos de Alojamiento Turístico</i>		INE		
<b>Sistema de Indicadores</b>				
Sistema de Indicadores de Alojamiento	Estadísticas mensuales presentadas en tablas de data y formato gráfico	Empresas de Alojamiento Turístico de la Región	Mensualmente	Ingreso de Datos - Empresas de Alojamiento; Revisión de Datos - Administrador
Sistema de Estudio de Perfil de Turista	Información cualitativa y cuantitativa	Turistas a través de Empresas de Turismo, Municipalidades, CONAF y SERNATUR	Trimestral	Ingreso de Datos - Empresas de Turismo, Municipalidades, CONAF y SERNATUR; Revisión de Datos - SERNATUR

*Informe Final - Plataforma Dinámica de Indicadores Turísticos - Región de Atacama*

SECCIÓN	CARACTERÍSTICAS	FUENTES DE INFORMACION	PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN	RESPONSABILIDAD DE LA ACTUALIZACIÓN
<b>Estudio de Perfil de Turista</b>	Reportes con los resultados del Estudio	Turistas a través de Empresas de Turismo, Municipalidades, CONAF y SERNATUR	Trimestral	Los resultados se extraen del Sistema de Estudio de Perfil de Turista
<b>Documentos de Referencia</b>	Informes, Estudios, Documentos en formato PDF	Organizaciones públicas y privadas relacionadas con turismo	En la medida que se publiquen	Administrador
<b>Boletines de Turismo</b>	Informes con contenido textual y estadísticas en tablas y gráficos	Indicadores Turísticos	Semestral/ Anual	Administrador
<b>Pulso de Turismo</b>	Preguntas con resultados presentados en formato de gráfico de barra	Empresas de Turismo de la Región	Semestral	Los resultados se extraen del Sistema. El Administrador puede cambiar las preguntas.
<b>Noticias y Artículos</b>	Contenido Textual acompañado por imágenes	CCIRA, SERNATUR, Organizaciones relacionadas con turismo	Semanal	Administrador
<b>Links de Interés</b>	Contenido Textual	CCIRA, SERNATUR	Semestral	Administrador

En el flujograma que se presenta a continuación, se ilustra el proceso de funcionamiento de la Plataforma, ilustrando el acceso a las distintas secciones y cómo éstas serán actualizadas y administradas, junto con los entes responsables.





### **6.3 Desarrollo de una propuesta de instrumentos y herramientas de análisis**

Con el fin de contar con instrumentos y herramientas tanto para el levantamiento como el análisis de la información que alimentará la Plataforma de Indicadores se ha desarrollado lo siguiente:

1. Encuestas, dirigidas a empresas de alojamiento, para levantar los datos a ingresar al Sistema de Indicadores para Alojamientos. Ver Anexo 4.
2. Cuestionarios, dirigidos a los turistas que visitan la Región de Atacama, administradas por empresas turísticas, CONAF, SERNATUR y Municipalidades, para recopilar detalles de su perfil, comportamiento y nivel de satisfacción. Ver Anexo 5.

### **6.4 Procedimiento de seguimiento y retroalimentación de los sistemas**

#### **i) Sistema de Alojamiento**

El administrador de la Plataforma debe:

- enviar dos emails recordatorios a las empresas de alojamiento turístico informantes de este Sistema, el primero el día 5 del mes y el segundo el día 10, con el fin de tener todas las estadísticas actualizadas en el Sistema antes del 15 de cada mes.
- revisar, el 15 de cada mes, todos los datos ingresados en el Sistema para identificar si hay anomalías, en tal caso debe tomar contacto con la empresa que ingresó dichos datos para verificarlos o corregirlos.
- invitar a todas las empresas de alojamiento turístico de la Región de Atacama a participar en el Sistema, si aún no son partícipes.

#### **ii) Sistema para el Estudio de Perfil de Turistas**

El administrador de la Plataforma debe:

- debe enviar un email recordatorio al comienzo de cada mes a cada uno de los administradores de la encuesta para la recopilación de datos y otro al fin de mes para el ingreso de los datos en el Sistema.
- revisar, el 15 de cada mes, todos los datos ingresados en el Sistema para identificar si hay anomalías, en tal caso debe hacer contacto con la empresa que ingresó dichos datos para verificarlos o corregirlos.