



Municipalidad de
PANGUIPULLI
Departamento Turismo

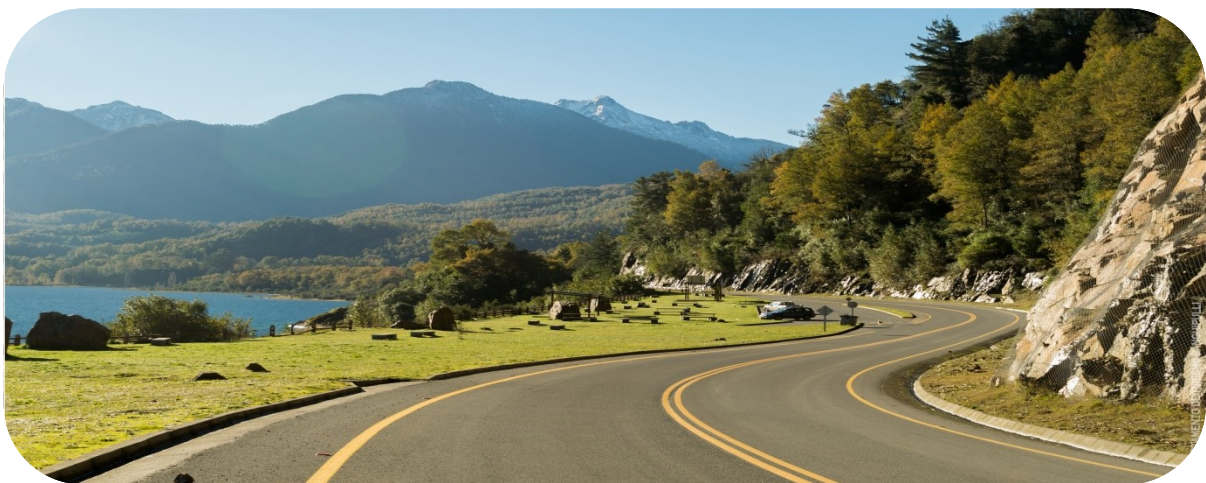


PERFIL DE DEMANDA TURÍSTICA
SIETELAGOS PANGUIPULLI

INFORME ESTADÍSTICO

Preliminar Periodo Estival 2019

Departamento de Turismo, I. Municipalidad de Panguipulli
8 de Abril de 2019



Departamento de Turismo
I. Municipalidad de Panguipulli
www.sietelagos.cl *Sietelagos Panguipulli turismo todo el año*

INTRODUCCIÓN

Desde el inicio de la temporada estival 2018-2019, las cifras de Chile en cuanto a ingresos en turismo se mostraron a la baja. A nivel nacional, el número de Llegadas, definidas estas por el INE como el número total de pasajeros que realizan una o más pernoctaciones en el mismo servicio de alojamiento, disminuyó un 5,4% en enero de 2019 respecto del mismo mes en 2018^[1], mientras que para febrero esta disminución fue de un 1,5%^[2]. La misma fuente indica que también hubo una caída en el tiempo que los visitantes pasan en el destino turístico que eligen, siendo ésta de un 3,9% respecto al 2018 en enero, y de un 3,0% en febrero.

Si ponemos el foco en nuestra región, los datos que hay disponibles muestran una tendencia similar: la tasa de ocupación en habitaciones de la Región de Los Ríos disminuyó un 3,8% en enero de 2019 respecto a enero de 2018, y un 2,6% en febrero de 2019 respecto a febrero del 2018. Sin embargo hay un indicador favorable en febrero: en este mes nuestra región alcanzó el primer lugar en el ranking nacional de ocupación en habitaciones respecto de las demás regiones del país, alcanzando un 59,2% de tiempo/habitación aprovechado; 11 puntos porcentuales por sobre el promedio nacional.

Habiendo pasado ya el momento álgido de movimiento turístico en esta temporada, no hay duda de que el tema “Argentina” es algo que merece ser analizado. La situación económica del país vecino se refleja claramente en nuestros números, y es que según FEDETUR Chile la entrada de turistas argentinos/as a nuestro país en 2019 respecto de 2018

disminuyó un drástico 47,6% en enero^[3] y 54,4% en febrero^[4], y aunque esta gran caída fue en parte mitigada por el crecimiento de nuestro mercado en lugares como Brasil o Norteamérica según la misma fuente, todo indica que se debe trabajar en estrategias para alcanzar nuevos mercados y también para atraer a nuestros/as propios/as compatriotas a Sietelagos Panguipulli.

Ante este escenario, es conveniente realizar un estudio estadístico propio que ayude a tomar decisiones sobre los pasos a seguir en las siguientes temporadas estivales, considerando lo importante que es la actividad turística para la economía de la comuna de Panguipulli.

MATERIALES Y MÉTODOS

Fichas de consulta: En cada oficina de información turística (OIT) los informadores/as cuentan con fichas que permiten registrar manualmente los datos de las personas que asisten a las OIT para realizar consultas relacionadas con los atractivos turísticos de la zona. Para tabular esta información y poder trabajar con ella, fueron transcritos a hojas Excel los datos anónimos de turistas sobre su lugar de procedencia, tamaño de grupo de viaje, y las noches que pernoctarán en la comuna. Se trabajó con la totalidad de las fichas de las 6 OIT de la comuna correspondiente al año 2019, y además con las fichas del año 2018 de las oficinas turísticas de Coñaripe, Neltume, Liquiñe y Panguipulli, que son las que concentran la gran mayoría de visitas, tienen esta información archivada y

disponible y, además, se encuentran abiertas durante todo el año.

Encuestas: Se elaboró un instrumento para cuantificar de forma anónima las motivaciones para visitar la comuna, los principales medios de transporte, tipos de alojamientos y preferencias del visitante al salir a comer, el número de visitas que han hecho previamente, presupuesto de viaje, y los medios de los que obtuvieron información antes de visitar el destino. Además, se incluyó un apartado para registrar los niveles de satisfacción en base a puntajes de 1 a 5, respecto de limpieza de calles y playas, calidad de alojamientos y gastronomía, oferta de actividades, y accesibilidad y caminos. Se distribuyeron copias de esta encuesta, rotuladas según dónde serían aplicadas: OIT, servicios de alojamiento y restaurantes cuyos dueños accedieron a cooperar con el estudio, o en terreno por encuestadores/as.

Comparación de datos de los años 2018 y 2019: Las fichas de consulta tabuladas corresponden a todas las OIT de la comuna en 2019, y a las OIT de Panguipulli, Coñaripe en 2018. Contrastando los datos de ambos años en estas dos oficinas, que son las que reciben más visitantes, se puede obtener un porcentaje aproximado de variación del

número de consultas totales, y también del número de consultas de personas provenientes de lugares de interés como Argentina y la zona norte de nuestro país. Para hacer comparaciones más robustas, fueron solicitados datos recabados por otras entidades como el Servicio Nacional de Aduanas, Avanzada Hua Hum; y la Corporación Nacional Forestal (CONAF).

Cálculo total de visitantes: Para realizar una estimación certera, se empezó por sumar el número registrado de personas que pasaron por las OIT, dato obtenido de las fichas de consulta. La cantidad obtenida se amplificó con cálculos que toman en cuenta las diferencias entre las encuestas que fueron aplicadas en OIT y las aplicadas fuera de éstas, respecto de las respuestas a preguntas determinadas. Las preguntas a analizar se eligieron según el criterio de necesidad de asistir a una OIT para hablar personalmente con un informador/a que responda preguntas y dé indicaciones a solicitudes específicas.

RESULTADOS

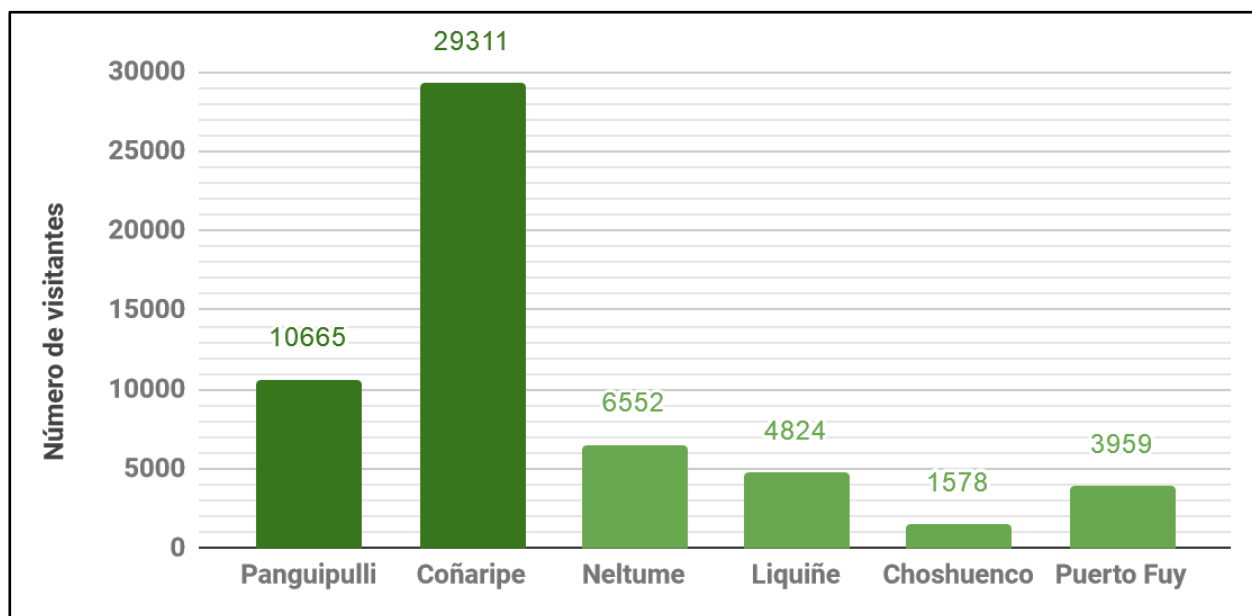


Figura 1: Número de turistas que, durante enero y febrero 2019, visitaron cada OIT en los respectivos destinos comunales. Calculado multiplicando el total de consultas por el promedio de personas por grupo.

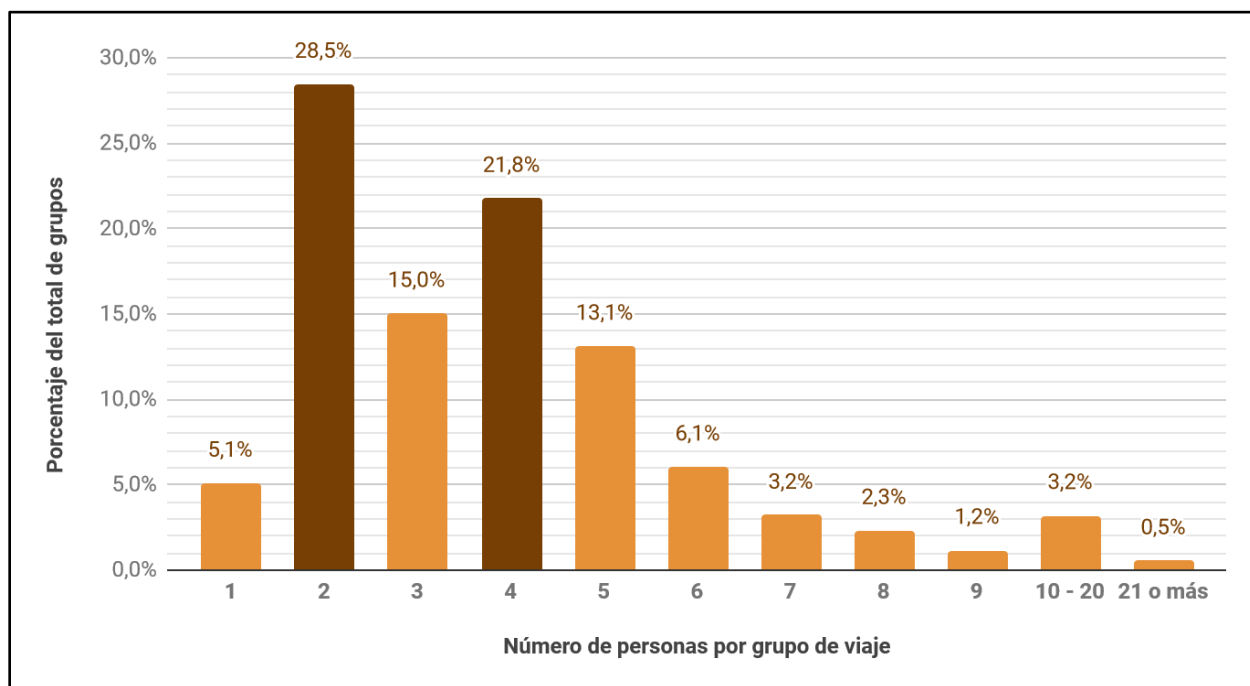


Figura 2: Distribución de número de personas por grupo de viaje, enero – febrero 2019. Calculado contando manualmente fichas de consulta.

Número de visitantes en OIT: Las 6 oficinas de información turística de la comuna recibieron en total **13.659** consultas en enero y febrero de 2019, 6.068 (**44,4%**) de ellas en el primer mes y 7591 (**55,6%**) durante el mes de febrero. La gente viajó en grupos más grandes en enero, con un promedio de **4,22** personas por grupo, y en grupos ligeramente más pequeños en febrero con un promedio de **3,88** personas por grupo. Con esta información, se puede decir que **56.889** turistas pasaron por las OIT de la comuna en enero y febrero de 2019. Al ver los datos en detalle, se reafirma que Coñaripe y Panguipulli concentran la gran mayoría de las visitas (*Fig. 1*), y que éstas vienen preferentemente en grupos de 2 y 4 personas (*Fig. 2*).

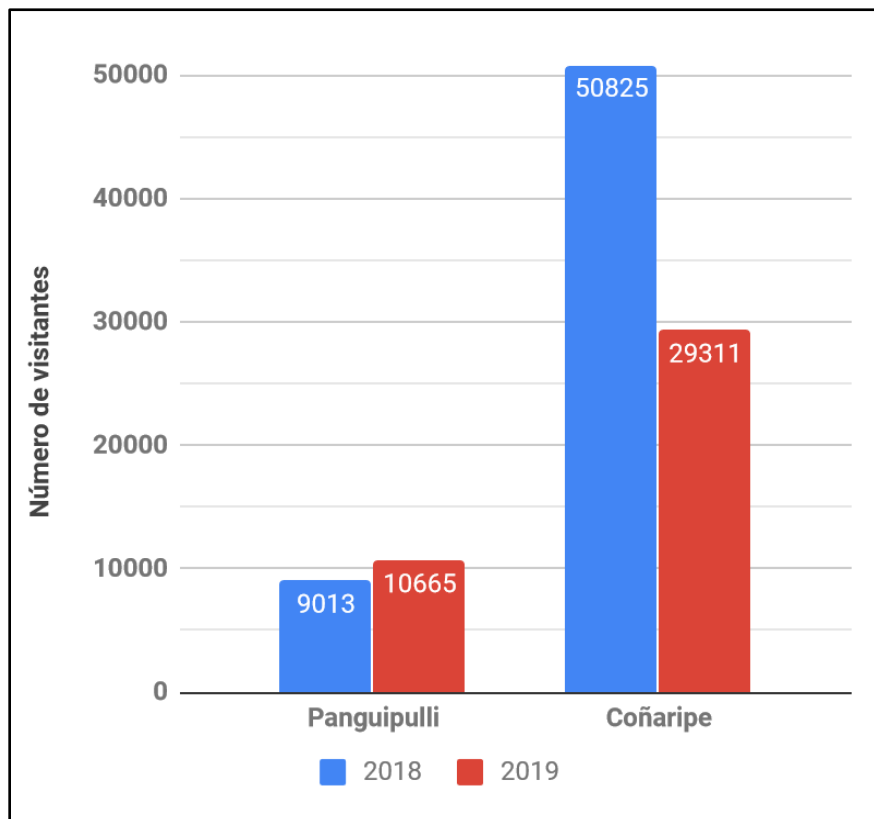


Figura 3: Variación en el número de visitas en Panguipulli y Coñaripe entre el año 2018 y el 2019. Calculado multiplicando el total de consultas por el promedio de personas por grupo.

Comparando la información de las dos OIT que reciben más consultas, se puede hacer una estimación de la disminución en el número de visitantes este año respecto del anterior, la cual llega al **33,19%** (*Fig. 3*). Es importante destacar que, aunque drástica, la baja ocurrió sólo en Coñaripe, porque en la OIT de Panguipulli de hecho se recibieron más visitas que el año pasado.

Procedencia de los turistas: El mercado nacional sigue siendo el sustento de Sietelagos Panguipulli, tal como lo indica el **89,58%** de visitantes con residencia en Chile versus el **10,42%** de extranjeros/as que nos visitaron en total en enero y febrero. Como es sabido, la gran mayoría de chilenos/as que ingresa al destino viene de la Región Metropolitana, seguida de lejos por las regiones del BíoBío, la Araucanía y Valparaíso (Fig.4). Por su parte, Argentina, a pesar de la significativa baja este verano, sigue siendo el principal emisor de visitantes desde fuera de Chile hasta nuestra comuna.

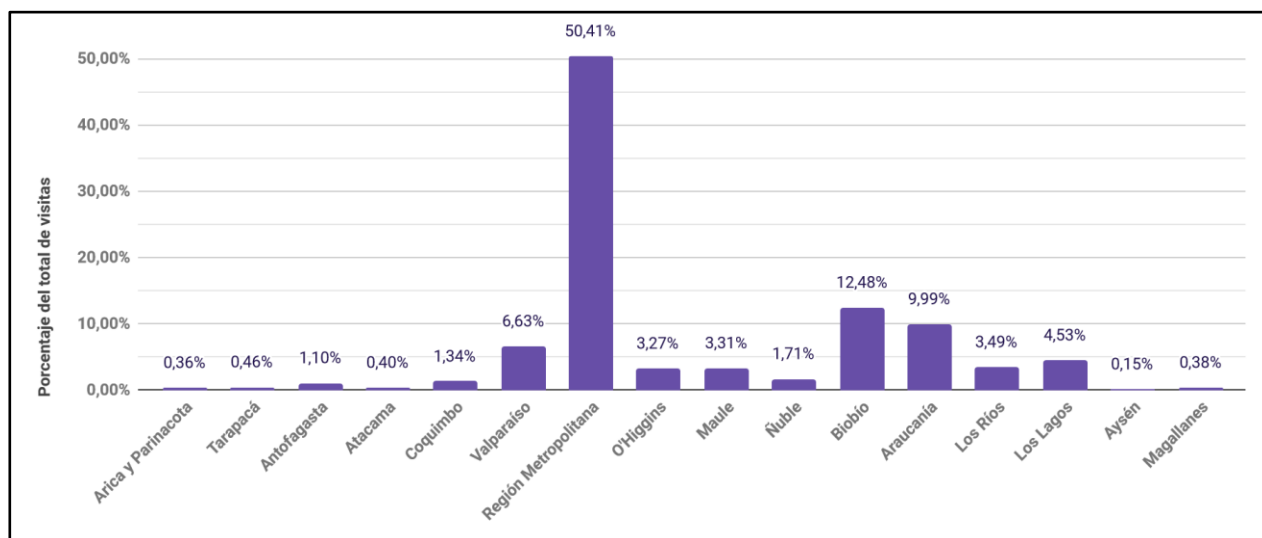


Figura 4: Llegada de turistas nacionales por región enero-febrero 2019. Calculado contando manualmente fichas de consulta.

Comparaciones de interés: La crisis político-económica en Argentina nos obliga a ponerle atención al que para el turismo nacional es el mercado más importante fuera de Chile. En Panguipulli y Coñaripe el número de argentinos/as que pasaron a las OIT disminuyó un dramático 59,67% el 2019 respecto al 2018. Por otra parte, se puso el foco en un mercado al que podría ser bueno dirigir los esfuerzos comunales de promoción: las regiones de Arica y Parinacota, Tarapacá, Antofagasta, Atacama, y Coquimbo. Estas personas nos visitan a un ritmo dispar entre destinos turísticos comunales ya que se muestra al alza en Panguipulli pero a la baja en Coñaripe, resultando en una disminución total del 38,32% el 2019 respecto del 2018 en este último destino.

Tiempo de estadía: Las personas que nos visitaron en el mes de enero pasaron en promedio 3,36 noches alojando en la comuna, mientras que en febrero pasaron 3,03 noches. Al observar la distribución de los datos se ve que en la práctica los turistas necesitan de 1 a 4 noches para realizar las actividades que planificaron en Sietelagos Panguipulli, y que el promedio antes mencionado está fuertemente influenciado por una gran cantidad de gente (alrededor de un tercio) que sólo viene de paso por un día.

Encuestas, Perfil de Demanda: Está de más decir que la riqueza natural de nuestra zona es el imán que atrae visitantes a Sietelagos Panguipulli. La abundante vegetación, la presencia de volcanes y los cuerpos de agua que nos rodean se posicionan como la principal motivación que tienen los turistas para visitarnos. Las actividades más accesibles relacionadas

con nuestra naturaleza son las playas y las aguas termales, motivaciones que aparecen también a la cabeza en el conteo de encuestas. En la misma línea, el turismo aventura es la motivación que sigue en la escala después de las antes mencionadas. En la parte baja están las actividades-espectáculos, y mercados más selectivos como la pesca recreativa y el turismo basado en nuestros pueblos originarios y la vida en el campo.

Como es sabido, el medio de transporte preferido para trasladarse hasta la comuna es el “vehículo particular”, seguido de “buses”. Era también de esperar que el alojamiento preferido fuera la “cabaña arrendada” y que el segundo lugar lo ocupara el “camping”. Los datos indican, además, que quienes deciden salir a comer fuera del lugar donde pernoctan, asisten preferentemente a las ferias, que quedan 14 puntos porcentuales sobre los restaurantes. Las encuestas también nos dicen que además de quienes nos visitan por primera vez, tenemos una cantidad importante de visitantes que nos han visitado 2 o más veces. Los medios de información que usa el/la turista para planificar su estadía en la comuna también fueron objeto de estudio, y no sorprende que internet, redes sociales y la experiencia de un amigo o familiar sean las principales fuentes a consultar. Finalmente, los datos recabados sobre presupuesto indican que el monto destinado por la mayoría de grupos de viaje fluctúa entre los 300 mil y el millón de pesos, un factor que por supuesto está influenciado por el número de personas que componen cada grupo.

Encuestas, Satisfacción: Los/as turistas que respondieron la encuesta calificaron en una escala de 1 a 5 una serie de aspectos que abarcan la percepción general que se tiene sobre la comuna y sus localidades (*Tabla 1*). A partir de esta información, si bien no hubo grandes variaciones, se puede destacar: La ciudad de Panguipulli no sobresalió en ninguno de los aspectos evaluados, de hecho obtuvo los promedios más bajos en limpieza de playas, calidad de gastronomía y oferta de actividades. Coñaripe obtuvo el mejor promedio en limpieza tanto de playas como de veredas/miradores, pero el peor en calidad de alojamientos. Neltume por su parte destacó con los mejores promedios en oferta de actividades y accesibilidad y caminos. Por último, los destinos del corredor turístico Sur de la comuna tales como Choshuenco, Liquiñe y Puerto Fuy mostraron en conjunto los promedios más altos en calidad de alojamientos y de gastronomía, y los más bajos en limpieza de veredas/miradores y accesibilidad y caminos.

	Limpieza de veredas y miradores	Limpieza de playas	Calidad de alojamientos	Calidad de gastronomía	Oferta de actividades	Accesibilidad y caminos
Panguipulli	3,83	3,51	4,54	4,18	3,66	3,85
Coñaripe	4,16	4,05	4,44	4,21	3,68	3,88
Neltume	4,14	3,97	4,69	4,19	4,29	4,65
Resto de la comuna	3,69	3,72	4,75	4,37	3,97	3,50

Tabla 1: Evaluación de aspectos contemplados en la encuesta de satisfacción según subdestino. Se destacan en verde los promedios más altos de cada categoría, y con rojo los más bajos. Escala: 1 a 5 puntos.

Información adicional: Según datos entregados por CONAF, el Parque Nacional Villarrica Sur, al que se accede desde nuestra comuna por Coñaripe, recibió 3.602 visitas en enero y febrero de 2019, lo que representa un aumento del 26,34% respecto del mismo periodo en 2018.

También fue facilitada información sobre que la Reserva Nacional Mocho Choshuenco, que si bien estuvo cerrada al público en enero y febrero del año pasado y por tanto no puede hacerse una comparación, recibió un total de 1.643 personas en enero y febrero de 2019.

DISCUSIÓN

Al comparar los dos destinos más visitados de la comuna, Panguipulli y Coñaripe, en los meses de enero de 2018 y 2019, pueden verse fluctuaciones que llaman la atención por lo diferentes que son entre sí. La fuerte caída de turistas de Argentina se percibió en ambos lugares, pero el flujo total en Panguipulli presentó un aumento moderado y en Coñaripe hubo una baja considerable. La variación en la llegada de turistas del mercado al que se quiere apuntar en el futuro próximo, las 5 regiones de la zona norte del país, siguió la misma tendencia aunque en Panguipulli el aumento fue aún más notorio. Las características de cada lugar deben ser analizadas a fondo para explicar el éxito de uno y el fracaso del otro.

Sobre el tiempo de estadía es relevante hablar de la cantidad de gente que no pernoctan en la comuna: alrededor de un tercio de las personas que pasaron por las OIT declaró venir sólo por el día. A partir de este detalle se puede llegar a pensar en una posible falta de oferta de actividades, o en la exigencia de un

presupuesto elevado para quedarse en el destino. La segunda idea toma fuerza cuando se tiene en cuenta el aumento del presupuesto promedio de los grupos de viaje o el hecho de que estamos en el 5to lugar de los alojamientos más caros entre los 39 destinos turísticos consolidados de todo el país.

Acercas de la metodología, tenemos a favor el alto grado de coincidencia del número de visitantes provenientes de Argentina y el de los que entraron al país por los pasos Carirriñe y Hua Hum.

Para finalizar, y en caso de que haya intención de obtener más y mejor información estadística en las temporadas que vienen, se sugiere destinar fondos a la contratación de personas dedicadas a encuestar a los turistas en distintos puntos estratégicos, y considerar la posibilidad de automatizar parte del proceso de recolección de datos mediante una plataforma digital que permita tener menos gente trabajando largas horas en conteos manuales, y más gente recabando información en tiempo real.

REFERENCIAS

1. Institución Nacional de Estadísticas, Chile. Marzo de 2019. *Encuesta mensual de alojamiento turístico para enero de 2019*. [https://www.ine.cl/docs/default-source/boletines/emat/2019/bolet%C3%ADn-encuesta-mensual-de-alojamiento-tur%C3%ADstico-\(emat\)-enero-2019.pdf?sfvrsn=4](https://www.ine.cl/docs/default-source/boletines/emat/2019/bolet%C3%ADn-encuesta-mensual-de-alojamiento-tur%C3%ADstico-(emat)-enero-2019.pdf?sfvrsn=4)
2. Institución Nacional de Estadísticas, Chile. Abril de 2019. *Encuesta mensual de alojamiento turístico para febrero de 2019*. [https://www.ine.cl/docs/default-source/boletines/emat/2019/bolet%C3%ADn-encuesta-mensual-de-alojamiento-tur%C3%ADstico-\(emat\)-febrero-2019.pdf?sfvrsn=4](https://www.ine.cl/docs/default-source/boletines/emat/2019/bolet%C3%ADn-encuesta-mensual-de-alojamiento-tur%C3%ADstico-(emat)-febrero-2019.pdf?sfvrsn=4)
3. Gerencia de Planificación y Estudios, Federación de Empresas de Turismo de Chile. Febrero de 2019. *Barómetro a enero de 2019, llegada de turistas extranjeros a Chile*. <https://fedetur.cl/wp-content/uploads/2019/03/20190304-Bar%C3%B3metro-llegadas-Enero.pdf>
4. Gerencia de Planificación y Estudios, Federación de Empresas de Turismo de Chile. Marzo de 2019. *Barómetro chileno del turismo, llegada de turistas extranjeros a Chile en febrero de 2019*. <https://fedetur.cl/wp-content/uploads/2019/04/20190404-Bar%C3%B3metro-Llegadas-a-Febrero.pdf>