



**Subsecretaría  
de Turismo**



# **TOMO III**

## **Informe: Trabajo de Campo**

---

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

**Mayo 2016**

## ÍNDICE

<b>ANTECEDENTES.....</b>	<b>3</b>
1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. FICHA TÉCNICA.....	3
3. ALCANCE DEL INFORME DE TRABAJO DE CAMPO.....	4
<b>PLANIFICACIÓN.....</b>	<b>5</b>
1. CRONOGRAMA.....	5
1.1. <i>Consecución de hitos</i> .....	5
2. RECURSOS.....	6
2.1. <i>Operadores</i> .....	6
2.2. <i>Equipos y software</i> .....	7
2.3. <i>Traslado</i> .....	7
<b>AVANCE DE CAMPO.....</b>	<b>8</b>
1. CUMPLIMIENTO SEMANAL.....	8
1.1. <i>Avance acumulado por semana de aplicación</i> .....	9
2. CUMPLIMIENTO DIARIO.....	10
3. SUPERVISIÓN.....	13
3.1. <i>Estrategia</i> .....	13
3.2. <i>Procesos</i> .....	14
4. MONITOREO DEL DESEMPEÑO.....	14
5. TRATAMIENTO DE CONTINGENCIAS.....	17
6. TRATAMIENTO DE BASES DE DATOS.....	18
6.1. <i>Validación</i> .....	18
6.2. <i>Sintaxis de Validación</i> .....	19
6.3. <i>Codificación</i> .....	21
6.4. <i>Segunda fase de procedimientos de Validación</i> .....	23
6.5. <i>Resultados depuración de la Base de Datos</i> .....	23
<b>IDENTIFICACIÓN DE DIFICULTADES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA.....</b>	<b>24</b>
1. CUADRO RESUMEN.....	24
1.1. <i>Actualización del Protocolo de Supervisión</i> .....	26
1.2. <i>Cronograma de Actividades Periodo Invernal</i> .....	26

## ANTECEDENTES

### 1. Introducción

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

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

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

### 2. Ficha Técnica

<b>Tipo de estudio</b>	Estudio cuantitativo no experimental, con nivel de profundidad exploratorio, descriptivo a través de la aplicación de encuestas en punto.
<b>Técnica de recolección de datos</b>	Encuesta presencial utilizando sistema CAPI (del inglés <i>Computer Assisted Personal Interview</i> ) utilizando tabletas móviles.
<b>Grupo objetivo</b>	Turistas que visitaron Chile y se encuentran de salida del país, en la sala de embarque del Aeropuerto CAMB de países de residencia de acuerdo a lo solicitado por la Subsecretaría de Turismo.
<b>Trabajo de campo</b>	Temporada Estival. 14 primeros días de los meses de Enero, Febrero y Marzo.
<b>Muestra encuestas periodo estival</b>	La muestra lograda para este estudio fue de 3.989 encuestas válidas.



---

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

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

Este trabajo de campo fue realizado durante los meses de enero, febrero y marzo del año 2016, particularmente durante los primeros 14 días de cada mes, utilizando para el registro de la información el sistema CAPI (del inglés *Computer Assisted Personal Interview*).

Se dispuso de un equipo de más de 15 encuestadores/as que realizaron las entrevistas de forma directa a la población objetivo en la sala de embarque internacional del Aeropuerto CAMB de Santiago, en un horario de 6:30 am a 0:00 hrs.

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

- ✓ Detalle del proceso de planificación del levantamiento en terreno.
- ✓ Proceso de supervisión y cumplimiento de cuotas periódicas.
- ✓ Proceso de tratamiento y validación de Base de Datos de análisis de información.
- ✓ Registro de dificultades.
- ✓ Identificación de oportunidades de mejora para el levantamiento que se ejecutará en el periodo invernal (julio y agosto 2016).

## PLANIFICACIÓN

### 1. Cronograma

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

ACTIVIDADES	MESES					
	nov	dic	ene	feb	mar	abr
	SEMANAS					
<b>Instalación y Diseño</b>	■	■	■	■	■	■
<b>Entrega Informe Plan de Trabajo Inicial</b>		■				
Instrumento de Medición		■	■			
Reunión Contraparte técnica: revisión instrumento		■				
Aprobación Instrumento para pre test		■				
Aplicación pre test		■	■			
Análisis Pre test			■	■		
Levantamiento Instrumento versión final			■	■		
Elaboración manual del encuestador			■	■		
<b>Entrega informe Pre test</b>			■			
<b>Aplicación 1 Temporada Estival</b>			■	■	■	■
Aprobación estrategia			■	■		
Logística Inicial			■	■		
Aplicación en Terreno			■	■	■	■
Validación BBDD				■	■	■
<b>Informe Base De Datos Temporada Estival</b>						■

#### 1.1. Consecución de hitos

Respecto de la planificación elaborada, la mayoría de los eventos se ajustaron a las fechas definidas por el equipo ejecutor, no obstante, se observa un retraso de aproximadamente una semana tanto en la aplicación del pretest como en la ejecución del instrumento en el mes de enero, situaciones relacionadas en gran medida al paro de funcionarios de la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC) y la demora en la tramitación de credenciales para el acceso del personal a la sala de embarque internacional del aeropuerto.

Actividad	Inicio	Término
Plan de Trabajo	Jueves 10 de diciembre de 2015	
Capacitación de operadores	Lunes 21 de diciembre 2015	
Ejecución Pre-test	Martes 22 de diciembre 2015	
Levantamiento enero	Lunes 11 de enero	Domingo 24 de enero
Entrega de informe de avance 1	Martes 19 de enero	
Entrega de informe de avance 2	Martes 26 de enero	
Levantamiento febrero	Lunes 01 de febrero	Domingo 14 de febrero
Jornada de recuperación extra febrero	Lunes 15 de febrero	Miércoles 17 de febrero
Entrega de informe de avance 3	Miércoles 10 de febrero	
Entrega de informe de avance 4	Martes 16 de febrero	
Levantamiento marzo	Martes 01 de marzo	Lunes 14 de marzo
Jornada de recuperación extra marzo	Martes 15 de marzo	Miércoles 16 de marzo
Entrega de informe de avance 5	Jueves 10 de marzo	
Entrega de informe de avance final	Viernes 18 de marzo	
Entrega de BBDD validadas	Miércoles 30 de marzo	
Entrega de BBDD con respuesta a comentarios de Contraparte Técnica	Lunes 11 de abril	

## 2. Recursos

### 2.1. Operadores

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

Periodo	Participantes
Diciembre (Pretest)	9 encuestadores 2 supervisores
Enero	15 encuestadores 2 supervisores
Febrero	17 encuestadores 2 supervisores
Marzo	19 encuestadores 2 supervisores

---

## **2.2. Equipos y software**

Durante la aplicación de la encuesta en la temporada estival se contó con un total de veintiún equipos, ocho de ellos marca “Hewlett-Packard”, nueve “Samsung”, y dos dispositivos “phablet” acondicionados para conectarse de manera autónoma a internet mediante plan de datos, lo que facilitaba la conexión a la red requerida por las y los operarios para actualización de la encuesta, subida de datos y otros. Además, estos últimos equipos permitían la actualización instantánea del seguimiento de avance, permitiendo de manera remota conocer el estado diario de la aplicación y resolver problemas en el cálculo de consecución de la cuota muestral.

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

## **2.3. Traslado**

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

## AVANCE DE CAMPO

### 1. Cumplimiento semanal

La aplicación de febrero y marzo se extendió hasta en tres días, de acuerdo a la necesidad de cumplir con la cuota presupuestada mensualmente.

País	Distribución del levantamiento									Total muestra (estival)
	Semana 1 enero	Semana 2 enero	Semana 1 febrero	Semana 2 febrero	Recuperación febrero	Semana 1 marzo	Semana 2 marzo	Recuperación marzo	Total	
Alemania	47	47	48	49		54	42	8	295	300
Argentina	80	119	92	96		76	83	5	551	550
Australia	23	29	31	21		22	24		150	150
Bolivia	14	15	14	8		11	15	3	80	80
Brasil	92	96	90	120		63	84	1	546	550
Canadá	13	21	22	41	12	40	62	35	246	250
Colombia	23	31	36	39		34	38		201	200
EEUU	58	60	102	140	40	99	101	2	602	600
España	29	50	55	58	13	63	86	6	360	350
Francia	28	31	51	58	6	62	48	18	302	300
Inglaterra	21	21	34	32		21	21	2	152	150
Italia	15	17	18	20		14	17	1	102	100
México	8	14	17	21	1	17	22	1	101	100
Perú	32	34	50	41	8	67	69		301	300
<b>Total</b>	<b>483</b>	<b>585</b>	<b>660</b>	<b>744</b>	<b>80</b>	<b>643</b>	<b>712</b>	<b>82</b>	<b>3.989</b>	<b>3.980</b>



## 1.1. Avance acumulado por semana de aplicación

País	Acumulación del logro de la muestra									Total muestra (estival)
	Semana 1 enero	Semana 2 enero	Semana 1 febrero	Semana 2 febrero	Recuperación febrero	Semana 1 marzo	Semana 2 marzo	Recuperación marzo	% de cumplimiento	
Alemania	16%	31%	47%	64%	64%	82%	96%	98%	98%	300
Argentina	15%	36%	53%	70%	70%	84%	99%	100%	100%	550
Australia	15%	35%	55%	69%	69%	84%	100%	100%	100%	150
Bolivia	18%	36%	54%	64%	64%	78%	96%	100%	100%	80
Brasil	17%	34%	51%	72%	72%	84%	99%	99%	99%	550
Canadá	5%	14%	22%	39%	44%	60%	84%	98%	98%	250
Colombia	12%	27%	45%	65%	65%	82%	101%	101%	101%	200
EEUU	10%	20%	37%	60%	67%	83%	100%	100%	100%	600
España	8%	23%	38%	55%	59%	77%	101%	103%	103%	350
Francia	9%	20%	37%	56%	58%	79%	95%	101%	101%	300
Inglaterra	14%	28%	51%	72%	72%	86%	100%	101%	101%	150
Italia	15%	32%	50%	70%	70%	84%	101%	102%	102%	100
México	8%	22%	39%	60%	61%	78%	100%	101%	101%	100
Perú	11%	22%	39%	52%	55%	77%	100%	100%	100%	300
<b>Total</b>	12%	27%	43%	62%	64%	80%	98%	100%	100%	<b>3.980</b>

## 2. Cumplimiento diario

Periodo / fecha	Alemania	Argentina	Australia	Bolivia	Brasil	Canadá	Colombia	EEUU	España	Francia	Inglaterra	Italia	México	Perú	Total
<b>Semana 1 enero</b>															
11-01-2016	1	7	3		6		2	2	1	1	1		1	2	<b>27</b>
12-01-2016	6	15	3	3	16	1	3	11	3	3	2	2	2	7	<b>77</b>
13-01-2016	9	13	3	2	15	4	2	9	4	4	5	2	2	2	<b>76</b>
14-01-2016	9	15	2	4	14		7	5	6	7	4	2	1	7	<b>83</b>
15-01-2016	10	8	4	3	18	5	4	9	7	5	3	4	1	7	<b>88</b>
16-01-2016	8	12	5	1	9	3	2	11	3	3	3	2		4	<b>66</b>
17-01-2016	4	10	3	1	14		3	11	5	5	3	3	1	3	<b>66</b>
<b>Semana 2 enero</b>															
18-01-2016	11	12	4	1	8	1	6	10	10	2	4	2	1	5	<b>77</b>
19-01-2016	4	17	2	2	16	1	6	14	9	7	2	3	2	4	<b>89</b>
20-01-2016	5	20	6	2	8	4	5	8	6	5	4	1		2	<b>76</b>
21-01-2016	7	17	3	2	20		6	14	10	5	2	3	2	3	<b>94</b>
22-01-2016	10	20	6	3	15	5	1	7	4	7	1	2	2	7	<b>90</b>
23-01-2016	7	17	4	3	16	7	5	2	5	3	5	3	3	4	<b>84</b>
24-01-2016	3	16	4	2	13	3	2	5	6	2	3	3	4	9	<b>75</b>
<b>Semana 1 febrero</b>															
01-02-2016	5	18	5	1	10		3	6	1	2	3	2	2	4	<b>62</b>
02-02-2016	10	19	6	2	15		4	12	8	7	4			8	<b>95</b>
03-02-2016	3	10	5	2	14	4	7	18	9	5	7	8	3	8	<b>103</b>
04-02-2016	6	20	4	2	14	3	6	14	11	12	8	1	3	9	<b>113</b>
05-02-2016	6	1	1	6	11	10	5	12	4	12	6	3	3	6	<b>86</b>
06-02-2016	7	12	5		14	1	6	20	13	9	4	3	4	4	<b>102</b>

Periodo / fecha	Alemania	Argentina	Australia	Bolivia	Brasil	Canadá	Colombia	EEUU	España	Francia	Inglaterra	Italia	México	Perú	Total
07-02-2016	11	12	5	1	12	4	5	20	9	4	2	1	2	11	99
<b>Semana 2 febrero</b>															
08-02-2016	6	14	5	1	15	5	4	19	2	6	6	2	2	3	90
09-02-2016	8	14	2	1	28	1	10	19	12	11	4	4	2	8	124
10-02-2016	8	6	4	1	16	6	7	17	6	7	6	4	6	5	99
11-02-2016	7	5	3	1	13		4	19	9	15	8	3	3	10	100
12-02-2016	9	26	2	1	15	13	6	25	12	8	3	3	1	6	130
13-02-2016	5	21	5		12	7	2	24	9	6	1	1	5	2	100
14-02-2016	6	10		3	21	9	6	17	8	5	4	3	2	7	101
<b>Recuperación febrero</b>															
15-02-2016						7		13	4	1			1	2	28
16-02-2016						2		26	7	2				3	40
17-02-2016						3		1	2	3				3	12
<b>Semana 1 marzo</b>															
01-03-2016	7	2	3	1	6	3	2	9	9	10	5	4	2	3	66
02-03-2016	10	20	4	2	8	11	6	10	7	4	1	2	6	14	105
03-03-2016	7	7			18	4	4	21	8	11	3	1	1	5	90
04-03-2016	8	11	5	3	10	5	6	17	12	9	4	2		14	106
05-03-2016	7	7	1	2	3	6	8	21	12	12	1	3		8	91
06-03-2016	8	20	7	2	11	4	5	14	8	10	2			12	103
07-03-2016	7	9	2	1	7	7	3	7	7	6	5	2	8	11	82
<b>Semana 2 marzo</b>															
08-03-2016	11	11	5	2	19	5	3	20	18	5	2	3	4	9	117
09-03-2016	6	13	2	1	14	12	3	21	16	7	2	2	3	9	111
10-03-2016	8	16	2	3	8	4	8	23	13	8	4	3	3	17	120

Periodo / fecha	Alemania	Argentina	Australia	Bolivia	Brasil	Canadá	Colombia	EEUU	España	Francia	Inglaterra	Italia	México	Perú	Total
11-03-2016	3	9		3	11	17	10	8	15	8	3	3	6	11	107
12-03-2016	6	10	8	1	7	11	4	10	5	6	2	3	4	12	89
13-03-2016	2	12	1	3	18	3	6	16	9	8	6	3	1	8	96
14-03-2016	6	12	6	2	7	10	4	3	10	6	2		1	3	72
<b>Recuperación marzo</b>															
15-03-2016	7				1	1		2	6	16	2	1	1		37
16-03-2016	1	5		3		34				2					45
<b>Total</b>	<b>295</b>	<b>551</b>	<b>150</b>	<b>80</b>	<b>546</b>	<b>246</b>	<b>201</b>	<b>602</b>	<b>360</b>	<b>302</b>	<b>152</b>	<b>102</b>	<b>101</b>	<b>301</b>	<b>3.989</b>

### 3. Supervisión

#### 3.1. Estrategia

Para la supervisión de la calidad de las encuestas así como de la correcta aplicación y ejecución de las mismas se han establecido dos modelos de supervisión, *ex ante* y *ex post*, cada uno de los cuales tiene asociadas acciones de mejoramiento asociadas, con miras al cumplimiento de los objetivos del estudio.

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

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

Para el cumplimiento de dichos objetivos, la y el supervisor realizará:

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

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

### 3.2. Procesos

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

## 4. Monitoreo del Desempeño

Se elaboró un sistema de actualización de datos en línea mediante archivos compartidos que permitieron monitorear el nivel de avance en el cumplimiento de cuotas y la disposición de vuelos, de acuerdo a la información recolectada en la supervisión, mediante dispositivos “phablets” con conexión a internet por plan de datos operados por las y los supervisores.

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

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

5 de Febrero\_Planilla Supervisión.xlsx  
Edítate el Febrero 5

Fecha		Contador por encuestador														Observaciones	País		
Tabla	Nombre	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14				
TURNOS 1	1	Esteban Fabian González Jimenez	Colombia	Brasil	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	15	Beatriz Carolina Contreras Vargas	Francia	Francia	Alemania	Colombia	Brasil	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	11	Javiera Catalina Valdivia Rojas	Colombia	Bolivia	Inglaterra	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	11	Ignacio Diaz Cortez	Italia	Colombia	Alemania	Argentina	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	12	Camila Ramirez Claveria	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TURNOS 2	10	Beatriz Josefina Cerda Fuentes	Inglaterra	Inglaterra	Brasil	España	Francia	Francia	Inglaterra	Canadá	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	4	Valentina Genta	Francia	Italia	Inglaterra	Brasil	Colombia	Canadá	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	7	Jan Haugaard Marambio	Italia	Francia	Perú	Brasil	Brasil	España	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	9	Alice Abed Chehab	Alemania	Brasil	Francia	Francia	EEUU	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	20	Lorena Isabel Ferreira Rodriguez	Inglaterra	Brasil	Perú	Alemania	Alemania	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TURNOS 3	9	Raúl Andrés Rosas Pratz	España	Canadá	Francia	Francia	España	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	14	Lukas Moris Muñoz	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	5	Tomas Surhoff Artal	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	2	Viviana Aida Silva Herrera	Perú	Bolivia	Brasil	Francia	Canadá	Canadá	Canadá	EEUU	EEUU	-	-	-	-	-	-	-	-
	15	Claudia Olga Salamanca Uribe	Perú	Bolivia	Australia	Canadá	México	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TURNOS 4	8	Anita Belen Quintana Aedo	Perú	Bolivia	Perú	EEUU	EEUU	EEUU	EEUU	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	18	Maria Fernanda Acosta Mondaca	Bolivia	Bolivia	Brasil	Francia	Brasil	Canadá	Canadá	EEUU	EEUU	EEUU	-	-	-	-	-	-	-
	5	Rocio Constanza Gomez Prieto	Bolivia	Alemania	Canadá	EEUU	México	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Sup. 1	Juana Manque	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Sup. 2	Javiera Miranda	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Control automático avance país	Sobrecuota bajo cuota	Cuota Día 5	CUOTA REAL 5 FEB	Conteo diario	Diferencia	Estado
Argentina	-10	15	5	1	-4	Bajo Cuota
Brasil	2	15	17	12	-5	Bajo Cuota
EEUU	33	20	53	11	-42	Bajo Cuota
España	17	12	29	4	-25	Bajo Cuota
Francia	17	11	28	12	-16	Bajo Cuota
Alemania	10	9	19	6	-13	Bajo Cuota
Inglaterra	-3	5	2	6	4	Sobre Cuota
Australia	-4	4	0	1	1	Sobre Cuota
Colombia	5	6	11	5	-6	Bajo Cuota
Perú	8	10	18	7	-11	Bajo Cuota
México	6	3	9	3	-6	Bajo Cuota
Canadá	25	11	36	10	-26	Bajo Cuota
Italia	2	3	5	3	-2	Bajo Cuota
Bolivia	0	2	2	7	5	Sobre Cuota
<b>TOTAL</b>	<b>108</b>	<b>126</b>	<b>234</b>	<b>88</b>	<b>-146</b>	<b>Bajo Cuota</b>

**\*NOTAS:**  
Hola!  
Espero que pese a las dificultades y también los sinsabores el día de ayer les haya dejado con un buen sabor de boca. Se hicieron muchísimas encuestas!!! Debemos controlar las cuotas porque nos pasamos mucho con Argentina. Así es que he agregado dos columnas a la tabla de cuotas. En rojo y amarillos lo que nos falta hacer. La sobre cuota se resta de la cuota del día. Como pueden ver estamos muy pasados en argentinos, de modo que el máximo de Argentinos para el día de mañana es 5. La idea es que este viernes todos los esfuerzos vayan a los países en que estamos bajos. El grupo 1 debe concentrarse en lograr Estadounidenses, Peruanos, Colombianos, Europeos, Canadienses, etc. que son posibles en vuelos a Bogotá, Buenos Aires, Lima e incluso Panamá. En los vuelos a Buenos Aires debemos buscar las otras nacionalidades. Por favor controlen bien la cuota y sigamos con la estrategia de sólo una persona a Bolivia. Por supuesto las estrategias de vuelos Europeos hay que continuarlas. No son necesarios Australianos. Aprovechar esos vuelos para buscar las otras nacionalidades.  
Este viernes hay Air Canadá pero mucha probabilidad de cruce. Para que recuperemos la cuota, debemos esforzarnos en todos los grupos en el control de la misma. Sólo destinar 1 persona a los vuelos a México, la deuda es mayor con EEUU.

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

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

Para el mes de marzo, se generaron las acciones para desarrollar un reporte diario que diera cuenta actualizada del avance y su relación con las necesidades muestrales diarias, en pos de alertar y tratar de forma temprana aquellas contingencias asociadas al cumplimiento de la muestra.

Se solicitó a las y los supervisores realizar acompañamiento directo, de manera no programada y aleatoria, al proceso de aplicación, generando a partir de la experiencia un reporte que detallara aquellos aspectos relevantes en términos de calidad de aplicación. Los ejes centrales de la evaluación se indicaron como:



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





## 5. Tratamiento de Contingencias

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

Contingencia	Tratamiento
Particularidades en el flujo de pasajeros de distintos países que dificultó el cumplimiento de cuotas.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Reforzamiento específico para cada país, de acuerdo a las dinámicas observadas y al contexto de retraso particular en el cumplimiento de la cuota. La estrategia consideró atención exclusiva por vuelo e idioma, así como cantidad de operadores y operadoras dedicadas.</li></ul>
Afección generalizada en el equipo operativo por dolencias de salud relacionadas a un posible virus estomacal, lo que generó una baja en el personal operativo en terreno.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Fortalecimiento de los turnos disminuidos mediante encuestadores de reemplazo.</li></ul>
No cumplimiento de las cuotas preestablecidas para el periodo.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Refinamiento y actualización del sistema de seguimiento de cuota.</li><li>• Aumento del equipo operativo.</li><li>• Estrategia de ampliación del periodo normal de ejecución (periodos de recuperación).</li></ul>
Dificultades en el manejo de los grupos- turnos establecidos, principalmente en momentos de ingreso y salida de personal.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Implementación del rol “enlace”; colaborador o colaboradora a cargo de facilitar la intersección de los grupos y apoyar las tareas de gestión del terreno de las y los supervisores.</li></ul>
Caída de sistema en dispositivos móviles	<ul style="list-style-type: none"><li>• Contacto inmediato con empresa proveedora para la gestión de soluciones.</li><li>• Instrucción de utilización de plataforma alternativa para la ejecución del programa, y disposición de cuestionarios en papel para la continuidad de las tareas de ejecución.</li></ul>

## 6. Tratamiento de Bases de Datos

### 6.1. Validación

#### 6.1.1. Filtro

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

#### 6.1.2. Sintaxis

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

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

### 6.1.3. Estado

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

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

## 6.2. Sintaxis de Validación

El procedimiento de validación contempló todos los casos de la base de datos, poniendo especial atención en aquellos declarados “exitosos”. Se procesaron en total 8.725 consultas de las cuales 3.989 representan encuestas exitosas validadas tanto por la sintaxis como por los procedimientos de revisión de la Contraparte Técnica, excluyéndose en total 10 casos exitosos por los mecanismos mencionados. El resumen general es el siguiente:

	EXITOSA	OBJETADA	INCOMPLETA	NO ELEGIBLE	RECHAZO	OBJETADA POR SINTAXIS	OBJETADA SERNATUR	TOTAL
N°	3.989	25	152	4.143	406	5	5	8.725
%	45,72%	0,29%	1,74%	47,48%	4,65%	0,06%	0,06%	100,00%

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

**Tabla de contingencia Valida salto P38 \* ESTADO**

		ESTADO					Total
		EXITOSA	OBJETADA	INCOMPLETA	NO ELEGIBLE	RECHAZO	
Valida salto P38	Regla válida	3997	25	152	4143	406	8723
	Regla inválida	2	0	0	0	0	2
<b>Total</b>		3999	25	152	4143	406	8725

**Tabla de contingencia Valida salto P41 \* ESTADO**

		ESTADO					Total
		EXITOSA	OBJETADA	INCOMPLETA	NO ELEGIBLE	RECHAZO	
Valida salto P41	Regla válida	3998	25	152	4143	406	8724
	Regla inválida	1	0	0	0	0	1
<b>Total</b>		3999	25	152	4143	406	8725

**Tabla de contingencia Valida salto P44 \* ESTADO**

		ESTADO					Total
		EXITOSA	OBJETADA	INCOMPLETA	NO ELEGIBLE	RECHAZO	
Valida salto P44	Regla válida	3997	25	152	4143	406	8723
	Regla inválida	2	0	0	0	0	2
<b>Total</b>		3999	25	152	4143	406	8725

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

Pregunta	ID respuesta
p38	SG131455032723
	SG91455329426
p41	SP161455369019
p44	SP71454467168
	SP71458073794

### 6.3. Codificación

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

De acuerdo al trabajo de limpieza realizado en la base, y considerando las observaciones de la contraparte, se estableció una muestra lograda final de 3.989 casos, distribuidos de acuerdo a la siguiente tabla:

País	Casos válidos
Argentina	551
Brasil	546
EE.UU	602
España	360
Francia	302
Alemania	295
Inglaterra	152
Australia	150
Colombia	201
Perú	301
México	101
Canadá	246
Italia	102
Bolivia	80
<b>Total</b>	<b>3.989</b>

## IDENTIFICACIÓN DE DIFICULTADES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA

### 1. Cuadro resumen

Temporada Estival		Temporada Invernal
Dificultad	Origen	Recomendaciones
Incumplimiento de cuotas diarias	Retraso en la acreditación del personal para acceder a las salas de embarque, tanto por el evento de suspensión de actividades por parte de trabajadores de DGAC, como en el proceso de tramitación y acceso a las credenciales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecimiento de plazos pertinentes para la tramitación de las credenciales del equipo en terreno.</li> <li>• Determinar fecha de acceso a las TICA previa al comienzo del trabajo de campo.</li> </ul>
	Aprehensión en terreno de las dinámicas de tránsito de pasajeros en relación a vuelos relevantes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En consideración a la experiencia estival, confeccionar un esquema de atención de vuelos con horarios establecidos para cada uno de ellos, priorizando aquellos donde podrían rescatarse pasajeros de países con menor presencia.</li> <li>• Evaluación previa del comportamiento de abordaje de vuelo, en la semana inmediatamente anterior al comienzo de la aplicación, registrando aspectos relevantes para el trabajo de campo.</li> </ul>
	Desmotivación de las y los colaboradores frente a negativas de respuesta y casos no elegibles.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estructuración de sistema de incentivos monetarios a partir de cumplimiento de cuotas grupales.</li> <li>• Establecimiento de “líderes de grupo”; encuestadores que sirvan de enlace a supervisores en las tareas de seguimiento de cuotas y distribución de operadores.</li> <li>• Readecuación de la estrategia de consecución de cuotas diarias y semanales, especialmente dirigida a las y los supervisores, estableciendo esquemas de priorización y secuencias de operación frente a vuelos y países críticos.</li> </ul>
	Contratiempos técnicos con la operación del software en dispositivos móviles.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación formal a empresa proveedora respecto del periodo de trabajo de campo, en pos de resguardar la seguridad del sistema frente a modificaciones y actualizaciones de software.</li> </ul>
	Objeción de encuestas por completado erróneo o	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reformulación de filtros para obligatoriedad en respuestas.</li> </ul>





Temporada Estival		Temporada Invernal
Dificultad	Origen	Recomendaciones
	inconsistencias internas.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Reestructuración de la encuesta y del flujo de preguntas, facilitando una dinámica de aplicación que minimice el espacio de error en el completado del cuestionario y agilice su ejecución.</li><li>• Reforzamiento del sistema de supervisión en campo, estableciendo énfasis en la confirmación de datos con la o el pasajero.</li></ul>
Disposición de equipos para el trabajo en terreno.	Debido a la imposibilidad de mantener con seguridad los dispositivos en la oficina de la Subsecretaría de Turismo, se responsabilizó a cada operador u operadora del uso y resguardo del equipo asignado.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Contenedor móvil adecuado para la mantención de herramientas de trabajo y otros insumos; pertinente al espacio y al libre tránsito al interior de la oficina.</li></ul>

## 1.1. Actualización del Protocolo de Supervisión

En consideración a las dificultades presentadas en el trabajo en temporada estival, se reestructurará el protocolo de supervisión explicitando aquellas modificaciones relativas a métodos de acercamiento en distintos vuelos, manejo de los grupos operativos, estratos de incentivos en el cumplimiento de cuotas, manipulación de dispositivos y software, planes de contingencias y todos aquellos aprendizajes generados en el periodo anterior.

## 1.2. Cronograma de Actividades Periodo Invernal

Fecha	Actividad	Objetivo	Responsable
01 – 06 – 2016	Envío de Plan de Trabajo Temporada Invernal	Socialización con contraparte técnica de la estrategia elaborada para el periodo invernal de acuerdo a la muestra solicitada y los recursos disponibles.	PRAGMAC
17 – 06 – 2016	Recopilación de antecedentes de la selección final para el periodo invernal de ejecución y envío de documentación a Subsecretaría de Turismo.	Establecer un periodo adecuado para la tramitación de las credenciales de acceso a salas de embarque.	PRAGMAC
24 – 06 – 2016	Recepción de credenciales de acceso a las salas de embarque nacional e internacional.	Disponer con antelación del material de trabajo necesario para las actividades previas al comienzo de la aplicación.	SUBTUR - PRAGMAC
24 / 30 – 06 – 2016	Reconocimiento de terreno: Evaluar las dinámicas de abordaje y flujos de pasajeros en vuelos y países considerados críticos.	Complementar con datos empíricos aspectos relevantes de la estrategia de levantamiento.	PRAGMAC
01 – 07 – 2016	Comienzo de trabajo de campo	Aplicación del instrumento sobre la muestra establecida.	PRAGMAC
14 – 07 – 2016	Fin de trabajo de campo		

