

UNA EVALUACION DEL TURISMO REGIONAL DESDE LA PERSPECTIVA DE SUS VISITANTES (*)

(**) Francisco Vergara Cubillos

(***) Alfonso Gutiérrez Venegas

(****) José Vera Garnica

INTRODUCCION

El turismo en todo el mundo ha experimentado un notable desarrollo y su incremento se manifiesta en el número de llegadas a escala mundial, aumento de ingresos y alta tasa de crecimiento del tráfico aéreo mundial. Siendo de particular importancia el crecimiento que en América del Sur se ha producido en los últimos años, transformándose por lo tanto en un importante polo de desarrollo.

Nuestro país y en particular esta Macro Región no están ausentes dentro de las preferencias de una demanda que busca como destino lugares que posean atractivo natural, cultural y grata acogida de su gente.

El desarrollo del Turismo acarrea múltiples beneficios: económicos, sociales, culturales, políticos y ambientales, por lo cual es importante y necesario otorgarle al sector la importancia que se merece.

El movimiento turístico al interior de los países es difícil de cuantificar y se necesitan indicadores fiables que nos orienten en la toma de decisiones y a la dirección que se le otorgue a los proyectos que se ejecuten, considerando las condicionantes de la demanda y la necesidad de contar con un producto de calidad para permanecer en el mercado.

Una de las potencialidades para el desarrollo económico de esta macroregión es, sin duda alguna, el turismo, pero para poder activar dicho desarrollo deberá responderse a los intereses y expectativas de quienes nos visitan, el estudio presenta una evaluación, realizada por los turistas, del cumplimiento de dichas expectativas al término de su visita a estas localidades, relacionándola con las características demográficas de éstos.

Este trabajo sin duda contribuirá a impulsar a los gestores de proyectos, orientándolos desde su propuesta inicial con una base de datos más sólida en cuanto a lo que acontece con el movimiento turístico en el área del estudio constituyendo, por lo tanto, una herramienta que fortalecerá y facilitará la gestión del turismo a nivel Regional.

METODOLOGIA

El estudio contempla un diseño metodológico que permite identificar las características, motivaciones, permanencia y actividades desarrolladas por los turistas. Además describe los gustos, tendencias y grado de cumplimiento de las expectativas, teniendo presente que existe variabilidad en estas variables si se considera por ejemplo, el sexo y la edad, entre otras.

En las encuestas se consideró preguntas estructuradas para hacer más fácil y menos demorosa la pregunta por parte del encuestado, teniendo presente la variabilidad que se produce al considerar el grupo etéreo del turista, el nivel socioeconómico, el lugar de residencia permanente y de vacaciones. Se incluyó en ella las características del sitio usado por los encuestados para su permanencia en el lugar, tales como: número de habitaciones, baños, estacionamiento, valor de alojamiento, etc., para así tener una descripción no solo de la demanda sino que de la oferta turística.

OBTENCIÓN DE INFORMACION

La información, de parte de los turistas, se obtuvo en:

- viviendas particulares
- residenciales
- camping
- centros vacacionales
- hoteles
- cabañas

PROCEDIMIENTO MUESTRAL

Para dar cumplimiento a los diferentes objetivos planteados se consideró necesario usar muestreo multietápico con las siguientes fases:

- a. Se determinó mediante muestreo estratificado proporcional la cantidad de lugares de alojamiento que se consideró por cada estrato, según el tipo de éste.
- b. Se consideró como conglomerados dentro de cada estrato la o las viviendas (de acuerdo a la variable lugar de alojamiento) que podrían ser censadas.
- c. Se seleccionó mediante muestreo aleatorio simple el o los conglomerados que fueron finalmente censados.

TAMAÑO DE LA MUESTRA

Dada las características del estudio y teniendo presente lo indicado en el procedimiento, la unidad de muestreo lo representa el lugar de alojamiento del turista y la unidad de información son los turistas alojados en ese lugar. Este método permite que aproximadamente el tamaño muestral así obtenido se acerque al 10%. El tamaño muestral así definido asegura que la información obtenida represente la realidad que se pretende medir, dado que la aplicación de las muestras cubrieron diferentes días de la semana.

ANÁLISIS DE LA INFORMACION

Las variables se analizan separadamente mediante indicadores unidimensionales, tales como proporciones, porcentajes, media aritmética, desviación estándar, etc.; tratando de caracterizar cada una de ellas en relación con la variabilidad por sexo, nivel socioeconómico, grupos de edad, etc.

Se trató de determinar la relación que pudiera existir entre las características de los encuestados y las respuestas por ellos entregadas a las diferentes preguntas formuladas. Este análisis relacional se trató de cuantificar a través de los modelos estadísticos adecuados, tales como correlación y asociación, para buscar posibles diferencias.

RESULTADOS

Se presentan los resultados del estudio realizado en la temporada de alta afluencia de turistas (enero, febrero y parte de marzo de 1999), en la Provincia de Chiloé y Ciudad de Puerto Montt. En el análisis de percepción se evalúa la opinión del turista después de haber visitado la zona en cuanto al medio de transporte utilizado, lugar de alojamiento, infraestructura, aspectos que deberían mejorarse, entre otros.

La mayor cantidad de los turistas llega a la región en vehículo particular (45,6%), el 37,3% lo hace en bus, y 7,7% de los turistas llega a la zona por vía aérea. Hay un porcentaje importante de turistas que manifiesta haber llegado en "Otro" tipo de movilización (8,7% del total en la zona de estudio, 2,6% a Puerto Montt y 13,7% a Chiloé), estos parecen representar a aquellos turistas que llegan "haciendo dedo" (Anexo Tabla 1). Esto ratifica la percepción que se tiene de que los jóvenes, en particular, visitan en calidad de "mochileros" esta Región, y en particular Chiloé.

Parece interesante considerar que en el caso de Puerto Montt, el 17,7% de los turistas que llegan a la Comuna son adultos mayores, que contrasta con el 9,9% que visita Chiloé, lo que podría deberse a que aumenta la cantidad de turistas jóvenes que visitan la isla. Y más aún, al realizar el análisis por localidad en la Provincia de Chiloé, la mayor cantidad de adultos mayores visita las localidades con mayor tipo de comodidades, como es el caso de Ancud (16,1%) y en menor medida otras como Dalcahue (3,3%).

Al analizar la actividad que realizan los turistas habitualmente, el 37,7% de ellos son empleados y un 29,6% estudiantes, este último valor es consistente con el análisis que se hizo de la edad, puesto que en ella se encontró que alrededor del 38% de los encuestados son jóvenes.

La evaluación que los turistas hacen sobre el **medio de transporte** utilizado para viajar, excluyendo a aquellos que respondieron "no opina" (supuestamente los que usaron su propio vehículo), es claramente positiva, por cuanto tan sólo el 2,0% de los turistas llegados a Puerto Montt y el 2,1% de los llegados a la Isla de Chiloé estimó que la movilización es "Deficiente".

Por otra parte, el 98,6% de los turistas llegados a Puerto Montt quedó satisfecho de su elección al elegir el **lugar de alojamiento**, de los cuales el 82,7% manifiesta haber quedado totalmente satisfechos y 15,9% medianamente satisfechos. Mientras que para el 98,1% de los turistas encuestados en la isla de Chiloé, el lugar de alojamiento satisfizo las expectativas que tuvieron al ocuparlos, que desglosados corresponden a un 76,2% que manifestaron haber quedado totalmente satisfechos y un 21,9% que quedó medianamente satisfechos. En particular, en algunas localidades de la isla de Chiloé (Ancud y Dalcahue) todos manifestaron haber quedado satisfechos del lugar elegido para alojar.

No hay diferencias en la evaluación que realizan hombres o mujeres al lugar utilizado como **alojamiento**, ni tampoco se presentan diferencias significativas entre las evaluaciones que sobre el alojamiento hacen los turistas, si se analiza esta evaluación separadamente por grupo etáreo (jóvenes, adultos y adultos mayores), tanto en la comuna de Puerto Montt como en la Provincia de Chiloé.

De la misma forma y usando el mismo criterio de decisión se logra probar que la evaluación del **alojamiento** elegido por los turistas en Puerto Montt es independiente del nivel educacional de éstos, lo que implicaría que el grado de satisfacción que de este servicio tienen los turistas no depende de su nivel educacional.

Sin embargo, la evaluación del lugar de **alojamiento** es diferente entre aquellos turistas que vienen por primera vez, que la de aquellos que conocían las localidades. Es así como el 80,4% de los turistas que han venido anteriormente se siente totalmente satisfecho del alojamiento utilizado, mientras que en el caso de los que vienen por primera vez este porcentaje es sólo 72,1%.

La evaluación del **alojamiento** elegido depende de la educación que tienen los turistas que llegan a Chile. Los turistas con nivel educacional medio tienen una mejor evaluación del lugar elegido, ya que el 85,6% de ellos manifiesta quedar totalmente satisfecho. De la misma forma piensa el 78,3% de los que tienen estudios básicos y el 75,3% de los que tienen estudios superiores.

La forma más común de **informarse del lugar** visitado es a través de amigos y/o familiares, en desmedro de aquello otro que debiera ser el resultado de un trabajo sistemático y prolongado en el tiempo, de promoción de las bellezas turísticas, como son la publicidad conjuntamente con la prensa y radio. Existe un porcentaje de estos turistas que señala que se

informó por "otros medios", los que constituyen el 29,6% y que se refieren particularmente a Oficinas de información turística de SERNATUR, Municipalidades e Internet.

La evaluación del **lugar utilizado para alimentarse** es diferente según se haya utilizado hoteles, residenciales, restaurantes y hospedajes (70,3% utilizó restaurantes, el 15,7% residenciales, 9,2% hoteles y el 4,8% el servicio de los hospedajes). Sin embargo, tan sólo un 1,9% de los entrevistados en Puerto Montt y el 3,6 de los turistas que visitan Chiloé, señaló que la alimentación fue deficiente. Sin embargo los establecimientos mejor evaluados por los turistas que llegan a la región son las "residenciales". En particular en la isla de Chiloé existen localidades como Castro donde la totalidad de los turistas coincidieron en manifestar que la alimentación recibida era de buena calidad.

Tan solo alrededor de un 3,0% de los turistas señala que la **infraestructura turística** es deficiente, el resto, no opinan (11,5%) y la consideran buena el 57,3% de los entrevistados. Se comprobó que existen distintas opiniones entre los turistas en relación a la infraestructura turística, si se separa a éstos por sexo, por lo cual, y analizando separadamente las opiniones, se encuentra que efectivamente hay diferencias tales como que para el 5,0% de los varones la infraestructura turística es deficiente, mientras que en el caso de las mujeres este porcentaje es tan sólo del 1,7%.

De la misma forma se puede concluir que la edad de los entrevistados no influye en la evaluación de la **infraestructura turística**. También se logra probar que la evaluación de la infraestructura que tienen los turistas es independiente del nivel educacional de estos; ni tampoco es importante el hecho de que los turistas vengán por primera vez o hayan venido anteriormente.

Los turistas señalan que los **aspectos que habría que mejorar**, prioritariamente son los culturales (31,4%), de apoyo turístico (28,0%) y recreativos (24,2%). El sexo de los turistas no influye en la opinión sobre los aspectos de infraestructura e implementación turística que habría que mejorar.

En cuanto a la existencia de relación entre las variables grupos de edad y los **aspectos que habría que mejorar en infraestructura turística**, se logró probar la existencia de asociación, por lo cual al hacer el análisis por grupo etéreo tenemos que:

- para los jóvenes lo más importante es mejorar aspectos "culturales" y "recreativos"
- para los adultos la secuencia es "lo cultural" y el "apoyo turístico"
- para los adultos mayores en cambio es "lo cultural" y el "apoyo turístico".

Siguiendo con el análisis relacional, se logra probar que en el caso particular de la provincia de Chiloé existen diferencias por sexo del turista, respecto a los aspectos de infraestructura e implementación turística que habría que mejorar. Las sugerencias señalan que para los hombres lo más importante a mejorar es el "apoyo turístico"; seguido de lo "cultural"; mientras que para las mujeres lo prioritario es "lo recreativo" seguido del "Apoyo Turístico".(Ver anexo, cuadro 2)

No existe asociación entre las variables grupos de edad y los aspectos que habría que mejorar en infraestructura turística, lo que implica que no hay diferencias de opinión entre los diferentes grupos de edad. De la misma forma el nivel educacional no afecta a la percepción que los turistas tienen sobre los aspectos que habría que mejorar; ni tampoco cuando se considera el número de veces que el turista ha venido a la Región.

Otro aspecto importante de analizar es la evaluación que hacen los turistas en relación con la dificultad de **cumplir con las actividades recreativas programadas**, producto de las características climáticas de la zona, y en ello pareciera haber coincidencia, en general, entre quienes viajan a la zona (producto de que en su mayoría ya han venido en otras oportunidades), de que deben adecuar dichas actividades al clima de la región y esto explica que el 73,6% de los que llegan a Puerto Montt exprese que siempre pudo realizar sus actividades, debiendo agregarse el 24,5% que expresa que estas actividades las pudo realizar a veces. Sólo un 1,9% de los turistas manifiesta no haber podido realizar sus actividades debido a las condiciones del clima.

En el caso de los turistas llegados a Chiloé, el 92,8% manifiesta que siempre **pudo realizar sus actividades**, a lo que habría que agregar el 6,6% que expresa que estas actividades las pudo realizar a veces.

Interesante es analizar las **actividades desarrolladas** por los turistas en su visita a Puerto Montt, en que la mayor proporción de ellos "visitan parques nacionales o áreas silvestres" (25,0%) y "realizan excursiones y caminatas", (24,8%). En el caso de Chiloé los mayores porcentajes corresponden a "visitas a sitios históricos" (24,9%) y "participación en fiestas costumbristas" y "excursiones y caminatas" (ambas con un 18,8%).

Las **actividades realizadas** por los turistas no tienen variación si se considera el sexo, las variables son independientes. Sin embargo, existen diferencias cuando se compara estas distintas actividades realizadas por los turistas según grupo etéreo. Jóvenes y adultos mayoritariamente realizan visitas a parques nacionales y excursiones. Adultos mayores realizan excursiones y visitas a sitios históricos.

El nivel educacional de los turistas y las **actividades realizadas** por ellos, están asociadas, es decir las actividades dependen del nivel educacional. Para aclarar este punto podemos mencionar que:

- los turistas con estudios básicos realizan preferentemente actividades de excursiones y visitas a sitios históricos;
- los turistas con estudios medios, realizan excursiones y visita a parques nacionales;
- y
- los turistas con estudios superiores, realizan visitas a parques nacionales y excursiones.

Sin embargo, no existe diferencias estadísticamente significativas en las **actividades realizadas** por los turistas y la condición de venir por primera vez o haberlo hecho antes. El 95,7% de los turistas llegados a Puerto Montt manifestó haber quedado satisfecho de las actividades realizadas durante su permanencia en ésta. Y en el caso de Chiloé este porcentaje fue de 96,7%. Mención especial es el caso de la localidad de Chonchi, donde el 100% de los turistas expresó su satisfacción por las actividades recreativas desarrolladas durante su visita a esa localidad.

EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS Y/O ACCIONES QUE EXISTEN EN EL LUGAR

El 49,2% de los encuestados opina que los servicios de atención a los turistas o acciones que se realizan en Puerto Montt son buenos, y tan sólo el 4,9% de los entrevistados opina negativamente sobre estas acciones o servicios.

Los **servicios o acciones** mejor evaluadas por los turistas, excluyendo a los que no opinan, son:

- "Acogida de lugareños" con un 89,8% de los turistas señalando que ella es buena.
- "Seguridad ciudadana", de la cual un 86,2% de los entrevistados considera que es buena. Si se
- considera los que no opinan y se interpreta pensando en aquellos que encuentran deficiente la seguridad ciudadana, podemos ver que estos representan apenas un 1,4% del total de turistas encuestados.

Algunos aspectos que no fueron bien evaluados son:

- "Defensa del medio ambiente", en que el 62,4% de los turistas que llegaron a la región en estudio opinó que esta acción era regular o deficiente.
- "Señalización de apoyo", en que el 38,7% de los turistas opinó que ésta es regular o deficiente.

Por otra parte, el 46,1% del total de encuestados en Chiloé, opina que los **servicios o acciones** en la isla son buenos, el 14,9% regular y tan sólo el 6,4% opina que ellos son deficientes (hay en general un 32,6% de los turistas que no opina).

Los **servicios o acciones** mejor evaluadas, en la provincia de Chiloé, descontando aquellos turistas que no opinan, son:

- "Acogida de lugareños" con un 92,0% de los encuestados señalando que ella es buena.
- "Seguridad ciudadana", de la cual un 84% de los encuestados considera que ella es buena.

Profundizando en este análisis y tratando de verificar la variabilidad que en estos particulares aspectos existe en las diferentes localidades de Chiloé, tenemos que: la "Acogida de lugareños" es principalmente importante en Chonchi, Dalcahue y Achao, donde ninguno de

los encuestados opina que ella era deficiente. Con relación a "Seguridad ciudadana", en que tan sólo el 1,6% de los entrevistados en Dalcahue opina que ella era deficiente, o en Chonchi y Achao, en que no hubo turistas encuestados que expresaran esta opinión.

Algunos **servicios o acciones** que no fueron bien evaluados, en la isla de Chiloé, si consideramos aquellos que expresan que van desde regular a malo, son entre otros:

- "Defensa del medio ambiente", en que el 57,9% de los turistas que llegó a la isla opinó que esta acción era regular o deficiente. Lo importante son las evaluaciones asignadas a esta acción en las localidades de Ancud (75,2%) y Quellón (72,7%).

- "Señalización de apoyo", en que el 50,3% de los turistas opinó que ésta es regular o mala. Nuevamente se destaca Ancud, donde el 78,6% de los turistas que la visita consideran que esta señalización es regular o deficiente, y en Quellón donde un 56% opina de igual manera.

Con relación al **cumplimiento de las expectativas** tenidas por los turistas llegados, tanto a Puerto Montt como a Chiloé, un alto porcentaje (alrededor del 98%), se fue satisfecho de su permanencia en la ciudad, de los cuales más de un 64% manifestó estar totalmente satisfechos.

Al analizar la situación particular de cada una de las localidades estudiadas en la provincia de Chiloé, la situación no es diferente, a pesar de tener algunas características diferenciales, seguramente motivadas por las características de cada localidad:

- 97,9% satisfechos de su evaluación final en Ancud
- 96,7% de los entrevistados en Castro
- 98,6% de los turistas en Chonchi
- 91,6% en Dalcahue
- 89,7% en Quellón y
- 100 % en Achao.

El sexo del turista determina variaciones en la **satisfacción de las expectativas** al venir a Puerto Montt, es decir que la percepción sobre el cumplimiento de expectativas es diferente según se entrevistó a un hombre o una mujer.

No hay diferencias estadísticamente significativas en el **grado de cumplimiento de las expectativas** de los turistas, si se separa a los turistas por grupo de edad, y también es independiente del nivel educacional de éstos. De igual forma el hecho de venir por primera vez o haber venido anteriormente, no influye en el nivel de satisfacción de expectativas obtenidas después de haber permanecido en la ciudad.

Hay relación entre el **cumplimiento de expectativas** por parte de los turistas y el número de veces que ha visitado la isla de Chiloé, es así como el 6,9% de los que vienen por primera vez se van insatisfechos, mientras que en la percepción de los que han venido anteriormente, tan sólo el 2,8% de ellos se va insatisfecho del cumplimiento de sus expectativas.

CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

Debido a que la mayor cantidad de turistas llega a la Región en automóvil particular, esto pareciera indicar que debe haber una mayor preocupación, por el aumento del parque automotriz, tanto por la seguridad peatonal como por los requerimientos, que en infraestructura de estacionamientos, debiera existir.

Es indudable que por el hecho de que la mayor cantidad de turistas que llega a Chiloé es joven, esto presenta dos desafíos:

- atraer a los turistas adultos mayores, con aquello que de acuerdo al estudio los motiva mas, como es la “visita a lugares históricos”
- aumentar el equipamiento que permita por ejemplo realizar “turismo aventura”, dirigido a los jóvenes que mayoritariamente llega a la Región y quienes sienten que faltan “aspectos recreativos”.

Debe mejorarse todo lo relacionado con la promoción al turismo, puesto que hasta ahora la mayoría de los visitantes sólo vienen porque algún conocido le ha contado de las bellezas de la Región.

Igualmente debe mejorarse todo o relacionado con la cultura, principalmente local, puesto que esto fue señalado prácticamente por todos los turistas.

El clima no es un impedimento para los turistas puesto que la mayoría manifiesta haber podido realizar sus actividades sin complicaciones.

Es claramente motivador para la venida a la Región la acogida con que la gente recibe a los turistas.

Debería mejorarse las acciones tendientes a la defensa del medio ambiente, que parecieran no ser suficientes, particularmente en la Provincia de Chiloé.

Se resalta prácticamente en forma generalizada el hecho de que las mayores críticas es la falta de una señalización adecuada, que incluso en algunas localidades no existe.

ANEXOS:

Cuadro 1: Medios de transporte utilizado para llegar a la ciudad de Puerto Montt y Provincia de Chiloé

MEDIO DE TRANSPORTE	PUERTO MONTT	%	CHILOE	%
Auto Particular	287	41,7	406	48,8
Bus	288	41,8	280	33,7
Avión	91	13,20	26	3,1
Barco	5	0,7	6	0,7
Otro	18	2,6	114	13,7
TOTAL	689	100,0	832	100,0

Cuadro 2: Aspectos más relevantes que se deberían mejorar según el turista en la isla de Chiloé

ACTIVIDAD	LOCALIDADES					
	Ancud	Castro	Chonchi	Dalcahue	Quellón	Achao
1.Recreativo	23,1%	15,9%	15,7%	20,9%	15,8%	13,5%
2.Cultural	21,8%	25,8%	24,5%	17,9%	2,6%	28,1%
3.Apoyo turístico	28,5%	35,4%	41,2%	44,8%	54,4%	38,5%

Cuadro 3: Opinión sobre servicios o acciones que se realizan en Puerto Montt

LUGAR	EVALUACION				
	Bueno	Regular	Malo	No opina	Total
Supermercado	542	55	0	92	689
Gasolinera	236	40	8	405	689
Cambio moneda	125	44	20	500	689
Seguridad ciudadana	488	70	8	123	689
Servicio médico	35	11	2	641	689
Servicio telefónico	472	70	19	128	689
Defensa Medio Ambiente	206	164	178	141	689
Acogida de lugareños	583	63	3	40	689
Proyección, cultura local,..	330	193	26	140	689
Señalización de apoyo	372	160	75	82	689
TOTAL	3.389	870	339	2.292	6.890

Cuadro 4: Opinión sobre servicios o acciones que se realizan en Chiloé

LUGAR	EVALUACION				
	Bueno	Regular	Malo	No opina	Total
Supermercado	394	199	72	167	832
Gasolinera	322	57	10	443	832
Cambio moneda	42	23	20	747	832
Seguridad ciudadana	582	84	27	139	832
Servicio médico	45	34	32	721	832
Servicio telefónico	526	78	34	194	832
Defensa Medio Ambiente	313	279	151	89	832
Acogida de lugareños	737	59	5	31	832
Proyección, cultura local,..	492	190	38	112	832
Señalización de apoyo	380	237	147	68	832
TOTAL	3.883	1.240	536	2.711	8.320

TABLAS DE CONTINGENCIA PARA VERIFICAR ASOCIACION ENTRE VARIABLES

IMPORTANTE: SOLO SE INCLUYEN AQUELLOS ANALISIS QUE MOSTRARON PRESENCIA DE ASOCIACION ENTRE LAS VARIABLES ANALIZADAS

Cuadro 5: Asociación entre sexo del turista y evaluación de la infraestructura turística en general Puerto Montt

Sexo del turista	Evaluación de la infraestructura turística				
	Total	Buena	Regular	Mala	No opina
Total	680	395	194	21	70
Masculino	355	193	109	16	37
Femenino	325	202	85	5	33

$$\chi^2_{\text{datos}} = 7,856 > \chi^2_{\text{tabla}} = 7,81473$$

⇒ las variables están asociadas

⇒ la evaluación que tienen los turistas, sobre la infraestructura turística de Puerto Montt, es diferente entre hombres y mujeres.

Cuadro 6: Asociación entre sexo del turista y cumplimiento de expectativas al momento de irse del lugar (Puerto Montt)

Sexo del Turista	Usted diría que se va			
	Total	Totalmente Satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho
Total	688	438	237	13
Masculino	359	210	139	10
Femenino	329	228	98	3

$\chi^2_{\text{datos}} = 10,313 > \chi^2_{\text{tabla}} = 5,99147 \Rightarrow$ las variables están asociadas

\Rightarrow el grado de cumplimiento de las expectativas de los turistas es diferente entre hombres y mujeres

Cuadro 7: Asociación entre grupo etáreo del turista y los aspectos que en infraestructura turística debe mejorarse o implementarse

Grupo etáreo del turista Deportivos turístico	Aspectos que debe mejorarse o implementarse				
	Total	Recreativos	Culturales	Apoyo	Deportivos
Total	1.030	263	342	304	121
Joven	639	104	117	92	56
Adulto	515	129	170	161	55
Adulto Mayor	146	30	55	51	10

$\chi^2_{\text{datos}} = 15,400 > \chi^2_{\text{tabla}} = 12,5916 \Rightarrow$ las variables están asociadas

\Rightarrow Los aspectos de infraestructura turística que debe implementarse o mejorarse son distintos de acuerdo a la edad de los turistas.

Cuadro 8: Asociación entre las actividades desarrolladas por los turistas y el grupo etáreo de éstos (Puerto Montt)

Actividades realizadas por los turistas	Grupo etáreo de los turistas			
	Total	Joven	Adulto	Adulto Mayor
Total	1.751	571	906	274
Visita a parques	437	59	227	51
Visita sitios históricos	309	76	178	55
Part. Fiestas costumbristas	233	81	116	36
Excursiones y caminatas	434	139	216	79
Agroturismo	152	60	67	25
Deportes náuticos	153	52	81	20
Otros	33	4	21	8

$$\chi^2_{\text{datos}} = 29,547 > \chi^2_{\text{tabla}} = 21,0261$$

⇒ las variables están asociadas

⇒ Las actividades desarrolladas por los turistas son distintas de acuerdo a la edad de éstos

Cuadro 9: Asociación entre las actividades desarrolladas por los turistas y el nivel educacional de éstos (Puerto Montt)

Actividades realizadas por los turistas	Nivel educacional de los turistas			
	Total	Básico	Medio	Superior
Total	1.751	72	525	1.154
Visita a parques	437	10	120	307
Visita sitios históricos	309	17	82	210
Partic. Fiestas costumbristas	233	3	82	148
Excursiones y caminatas	434	30	143	261
Agroturismo	152	7	45	100
Deportes Náuticos	153	3	47	103
Otros	33	2	6	25

$$\chi^2_{\text{datos}} = 31,377 > \chi^2_{\text{tabla}} = 21,0261$$

⇒ las variables están asociadas

⇒ Las actividades desarrolladas por los turistas son distintas de acuerdo al nivel educacional que éstos tienen.

Cuadro 10: Asociación entre el número de veces que ha visitado Puerto Montt y la evaluación de la infraestructura turística en general

la

Número veces que ha venido	Evaluación de la infraestructura				
	Total	Buena	Regular	Mala	No opina
Total	680	395	194	22	69
Primera vez	323	178	86	10	49
Más de una vez	357	217	108	12	20

$\chi^2_{\text{datos}} = 17,058 > \chi^2_{\text{tabla}} = 7,81473 \implies$ las variables están asociadas

\implies la evaluación de la infraestructura turística es diferente para quienes vienen por primera vez y los que han venido anteriormente.

Cuadro 11: Asociación entre sexo del turista y los aspectos que en infraestructura turística debe mejorarse o implementarse (Chiloé)

Sexo del Turista	Aspectos que debe mejorarse o implementarse				
	Total	Recreativos	Culturales	Turístico	Apoyo
Total	1.116	341	278	413	84
Masculino	563	124	154	238	47
Femenino	553	217	124	175	37

$\chi^2_{\text{datos}} = 39,315 < \chi^2_{\text{tabla}} = 7,81473 \implies$ las variables están asociadas

\implies la opinión sobre los aspectos de infraestructura que habría que mejorar o implementar es diferente entre mujeres y hombres.

Cuadro 12: Asociación entre sexo del turista y cumplimiento de expectativas al momento de irse del lugar (Chiloé)

Sexo del Turista	Usted diría que se va			
	Total	Totalmente Satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho
Total	830	422	380	28
Masculino	461	215	231	15
Femenino	369	207	149	13

$\chi^2_{\text{datos}} = 7,889 > \chi^2_{\text{tabla}} = 5,99147 \implies$ las variables están asociadas

\implies el grado de cumplimiento de las expectativas de los turistas es diferente entre hombres y mujeres

Cuadro 13: Asociación entre el nivel educacional del turista y satisfacción de expectativas del lugar de alojamiento (Chiloé)

Nivel Educacional del Turista	Nivel de satisfacción de expectativas			
	Total	Totalmente	Medianamente	No las satisfizo
Total	812	647	152	13
Básico	46	36	9	1
Medio	333	285	42	6
Superior	433	326	101	6

$\chi^2_{\text{datos}} = 14,380 > \chi^2_{\text{tabla}} = 9,48773 \implies$ las variables están asociadas

\implies la evaluación sobre el lugar de alojamiento es diferente según el nivel educacional del turista que llega a Chiloé

Cuadro 14: Asociación entre nivel educacional del turista y evaluación de la infraestructura turística en general (Chiloé)

Nivel educacional del turista	Evaluación de la infraestructura turística				
	Total	Buena	Regular	Mala	No opina
Total	822	488	278	23	33
Básico	52	38	9	1	4
Medio	273	179	79	7	8
Superior	497	271	190	15	21

$$\chi^2_{\text{datos}} = 2,165 < \chi^2_{\text{tabla}} = 7,81473 \quad \Rightarrow \quad \text{las variables están asociadas}$$

\Rightarrow la evaluación que sobre la estructura turística hacen los que visitan Chiloé es diferente según sea su nivel educacional

Cuadro 15: Asociación entre el número de veces que ha visitado Chiloé y la satisfacción de expectativas del lugar de alojamiento

Número de veces que ha venido	Nivel de satisfacción de expectativas			
	Total	Totalmente	Medianamente	No las satisfizo
Total	717	547	157	13
Primera vez	366	264	95	7
Más de 1 vez	351	283	62	6

$$\chi^2_{\text{datos}} = 7,363 > \chi^2_{\text{tabla}} = 5,99147 \quad \Rightarrow \quad \text{las variables están asociadas}$$

\Rightarrow la satisfacción de expectativas de los turistas que visitan Chiloé es diferente para quienes vienen por primera que para aquellos que han venido antes

Cuadro 16: Asociación entre el numero de veces que ha venido a Chiloé y el cumplimiento de expectativas al momento de irse del lugar

Número de veces que ha venido	Usted diría que se va			
	Total	Totalmente satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho
Total	849	422	386	41
Primera vez	421	209	183	29
Más de una vez	428	213	203	12

$\chi^2_{\text{datos}} = 8,066 > \chi^2_{\text{tabla}} = 5,99147 \implies$ las variables están asociadas

(4) Anuario de Est. agrícolas. Stgo. 1881. Pág. 122.

(5) Diario la Prensa . Osorno 14 de Marzo de 1918.

\implies el grado de cumplimiento de expectativas para los turistas que visitan Chiloé es diferente si vienen por primera vez o han venido anteriormente

BIBLIOGRAFIA:

- Política Nacional de Turismo SERNATUR, Septiembre de 1998
- Turismo y Gestión Municipal Asociación Chilena de Municipalidades Año 1997
- Producto turístico. Bases estadísticas y de muestreo para su diseño Fabio Cárdenas, 1983
- Plan Maestro de Desarrollo Turístico de la Región de Los Lagos Gobierno Regional
- Estudio de población flotante Región de Valparaíso, 1996
- Estudio de población flotante de la zona Costera. Región de Coquimbo, 1996
- Estadística social Hubert Blalock
- Estadística para las ciencias sociales Haber y Runyon
- Análisis estadístico para la Educación y las Ciencias Sociales C. Mc Collough
- Estadística con aplicaciones a las Ciencias sociales y a la educación W. Daniel
- Conferencias de muestreo CIENES
- Teoría de encuestas por muestreo con aplicaciones Pandurang Sukhame
- Breve Manual de muestreo Instituto Interamericano de Estadística