

VACACIONES EN TIEMPOS DE COVID-19

# Resultados Encuesta Intenciones de Viaje

18 de septiembre 2020



## Introducción

La pandemia por Covid-19 ha impactado todos los sectores de la economía, pero muy especialmente la industria del turismo y sectores relacionados, como consecuencia del cierre de fronteras y negocios decretado por el gobierno a fines de marzo del presente año 2020.

En destinos turísticos con fuerte actividad estival, las empresas debieron clausurar anticipadamente las operaciones que mantienen en marzo, y que capturan el rezago de turistas que aprovechan la reducción de precios de fin de temporada. Asimismo, diversas ciudades debieron cerrar puertas al inicio del período de mayor movimiento de pasajeros por turismo de negocios.

Según la Subsecretaría de Turismo de Chile, el cierre de fronteras tanto a nivel nacional como internacional provocó en abril una caída de 99,8% en las llegadas de turistas extranjeros a territorio nacional!

Se estima una pérdida de ingreso de divisas de aproximadamente US\$950 millones, casi un tercio del ingreso normal. Respecto al turismo interno, la Federación de Empresas de Turismo de Chile proyecta pérdidas por US\$2.500 millones, es decir “una caída de un 60,2%”.

Según la Junta de Aeronáutica Civil, en el acumulado enero-mayo de 2020 hubo una disminución de 4.584.088 pasajeros transportados, frente al mismo periodo del año 2019<sup>2</sup>; y en mayo del 2020, el tráfico de pasajeros internacional, doméstico y total cayeron un 98,9%, 91,2% y 94,6% respectivamente.

Hacia fines de mayo, ya se habían aprobado 108.186 solicitudes de empresas de alojamiento y de servicio de comidas, acogidas a la Ley de Protección del Empleo, que representan un 19,5% del total de las solicitudes aprobadas a nivel nacional.



Caída en llegadas de turistas extranjeros en abril.



Caída en ingresos por turismo interno en abril.



Caída en tráfico de pasajeros de aerolíneas en mayo.



Solicitudes de empresas acogidas a la ley de protección del empleo correspondiente al sector alojamiento y comidas a fines de mayo.

1. Barómetro de Turismo, Mayo 2020, Subsecretaría de Turismo de Chile.

2. Resumen Estadístico Transporte Aéreo Comercial en Chile, junio 2020, IAC.

En cuanto al futuro del turismo, diversas entidades nacionales e internacionales estiman que habrá un incremento en el movimiento doméstico, en el turismo de naturaleza y ecológico, al mismo tiempo que un desinterés hacia zonas de turismo masivo. Consideran igualmente que, una vez que se levanten las restricciones al libre tránsito de las personas, existirán aprensiones en cuanto al consumo de servicios turísticos compartidos, debido al riesgo de contagio.



La primera versión de la ***Encuesta Intenciones de Viaje*** indaga sobre algunos de los aspectos arriba mencionados, tomando como referente uno de los hitos vacacionales más importantes de Chile: el feriado del 18 de septiembre. Se centra en dos aspectos: ***las aprensiones sanitarias y económicas existentes hacia vacacionar en el corto plazo.***

La encuesta ***Intenciones de Viaje***, fue dirigida a potenciales viajeros residentes en todas las regiones de Chile, y fue levantada exclusivamente por internet. Estuvo abierta entre los días 30 de mayo y 10 de junio, y tuvo un total de 1.086 respuestas. A continuación, se recogen sus principales resultados.

**Estas son las hipótesis sobre las que hemos querido profundizar:**

- El Covid-19 y la posibilidad de contagio influirá negativamente sobre la intención de las personas de viajar este 18 de septiembre, afectando también la situación económica.
- Las preferencias vacacionales se verán alteradas producto del Covid-19. Una vez se levanten las restricciones de viaje, los residentes de Chile optarán por el turismo interno, y por la visita a sectores rurales y menos saturados de gente.

**Los principales resultados permiten responder a las siguientes preguntas:**

- Las personas con hábito de viaje nacional e internacional, ¿muestran aprensiones por viajar, o han debido postergar viajes?
- ¿Cuál es la predisposición en las capitales regionales, en cuanto a la intención de su población por viajar dentro y fuera de Chile?
- ¿Cómo afectará la pandemia y el estado de la economía, a la predisposición por viajar durante el próximo año?
- Respecto a los medios de transporte, ¿sobre cuáles existe mayor resquemor?
- ¿Existe un recelo hacia el hospedaje en hoteles, o hacia la adquisición de paquetes turísticos?



## Principales hallazgos

**1.086**  
Encuestados.



### ¿Quénes respondieron esta encuesta?

- 85% reside en la capital nacional o en una capital regional.
- 56% declara residencia en Santiago de Chile.
- 61% tiene más de 40 años.
- 37% es menor de 29 años.
- 97% de los encuestados dijo haber vacacionado en los últimos 3 años; de ellos:
  - 11% es menor de 29 años;
  - 28% tiene entre 30-39 años y,
  - 61% tiene 40 años o más.

## Sitios de preferencia para vacacionar

32%

Sostiene que cualquier sitio es bueno para vacacionar.



33%

Sostiene que los balnearios (playa, sol, diversión) son su lugar de preferencia.



## Tuvo que postergar viajes de placer

**66%**  
Postergó viajes.

- 13% debió postergar un viaje nacional e internacional.
- 25% debió postergar un viaje dentro de Chile.
- 27% debió postergar un viaje internacional.
- 34% sostiene que NO tuvo que postergar viajes de placer.



## Planes de vacaciones para el 18 de septiembre

12%

Tiene planes para esta fecha.

31%

Todavía no lo ha pensado/no sabe.

57%

No tiene planes.



### ¿Cuáles son sus razones?:

#### ● **Aprensiones sanitarias:**

- Evitar el contagio: 55%
- Hasta que el gobierno levante la prohibición de libre tránsito: 36%

#### ● **Aprensiones económicas:**

- Tiene otras prioridades en el momento: 32%
- Evitar gastos innecesarios: 38%
- Por inseguridad laboral: 12%

## Planes de vacaciones para el 18 de septiembre



# 31%

Todavía no lo ha  
pensado/ no sabe.

### ● Aprensiones sanitarias:

- Evitar el contagio: 49%
- Hasta que el gobierno levante la prohibición de libre tránsito: 28%

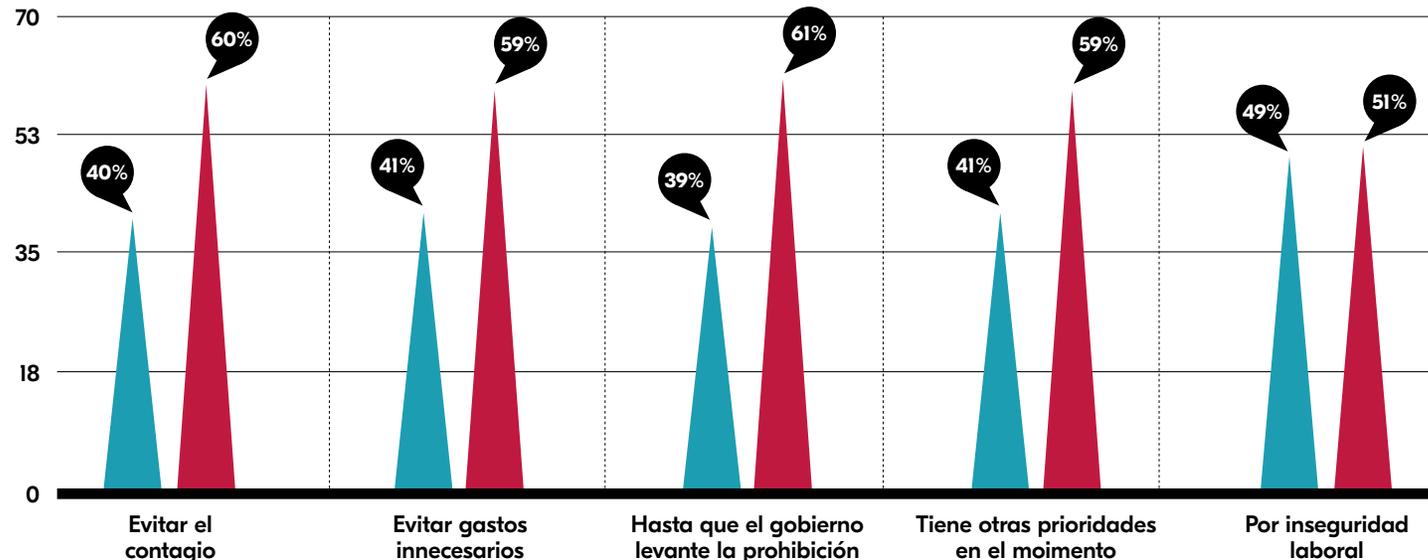
### ● Aprensiones económicas:

- Tiene otras prioridades en el momento: 52%
- Evitar gastos innecesarios: 19%
- Por inseguridad laboral: 12%



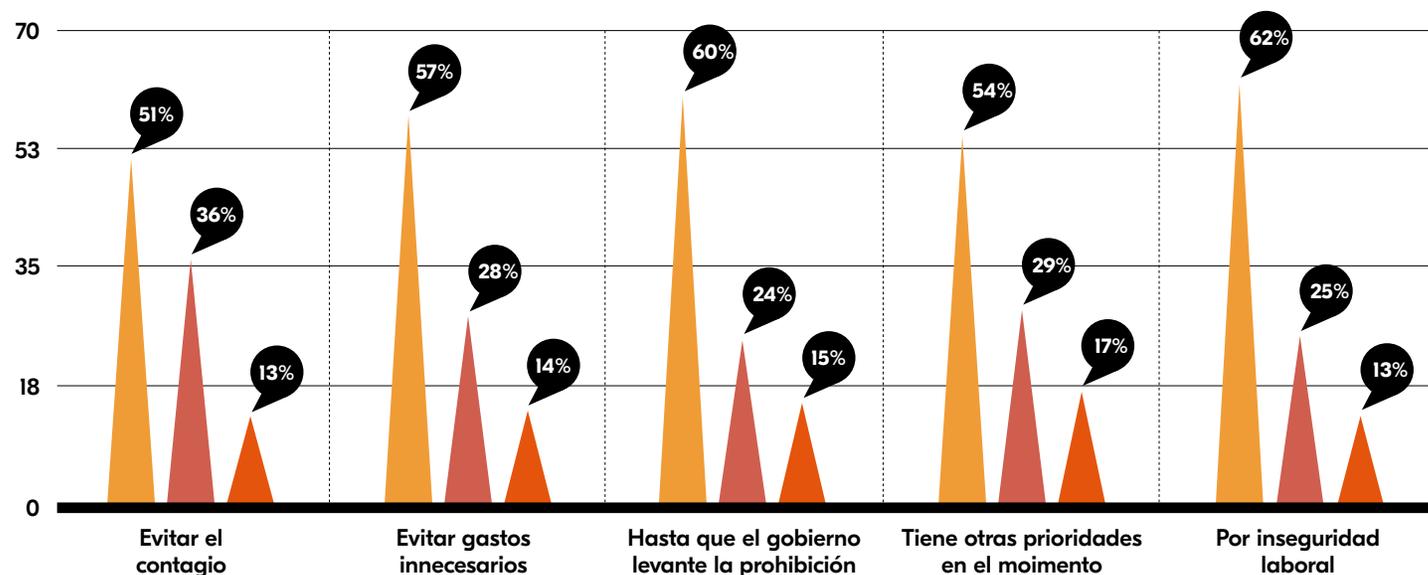
Dentro del grupo que no tiene planes para viajar, las personas desde los 40 años, en mayor proporción, manifiestan aprensiones para viajar este 18 de septiembre.

- < 40 años
- ≥ 40 años



Los residentes de Santiago, en mayor proporción que los residentes de otros lugares, manifiestan aprensiones para viajar.

- Capital Santiago
- Capital Regional
- Cd. pequeña/rural

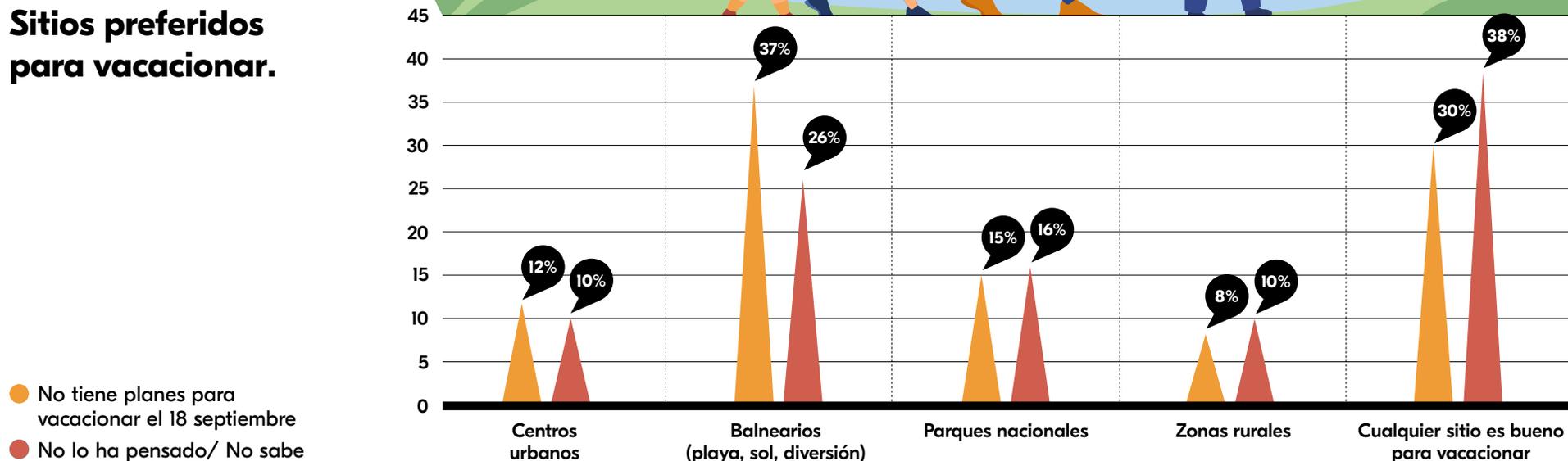


\*Preguntas de múltiple respuesta.

Un significativo 32% declara que cualquier sitio es bueno para vacacionar, y un 33% indica que los balnearios (playa, sol, diversión) son su lugar de preferencia.



### Sitios preferidos para vacacionar.



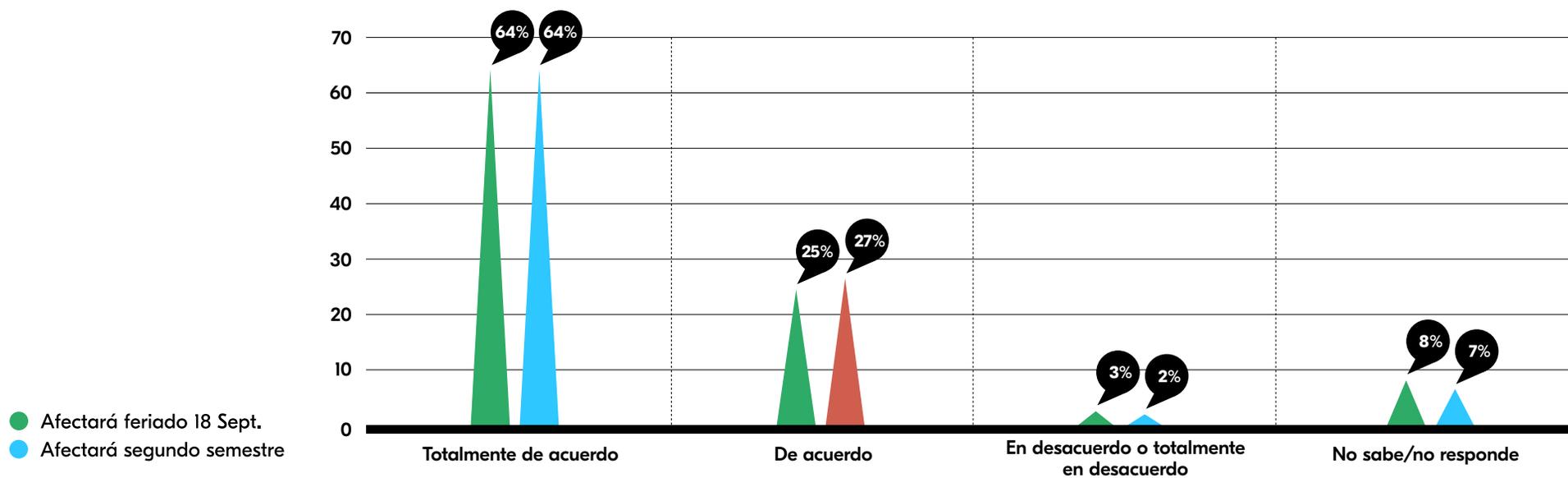
# Impacto del COVID-19 sobre los planes vacacionales del feriado del 18 de septiembre y los viajes internacionales del próximo semestre:

63,8%

Declara estar totalmente de acuerdo respecto a que la pandemia por COVID-19 impactará fuertemente los planes vacacionales del feriado del 18 de septiembre.

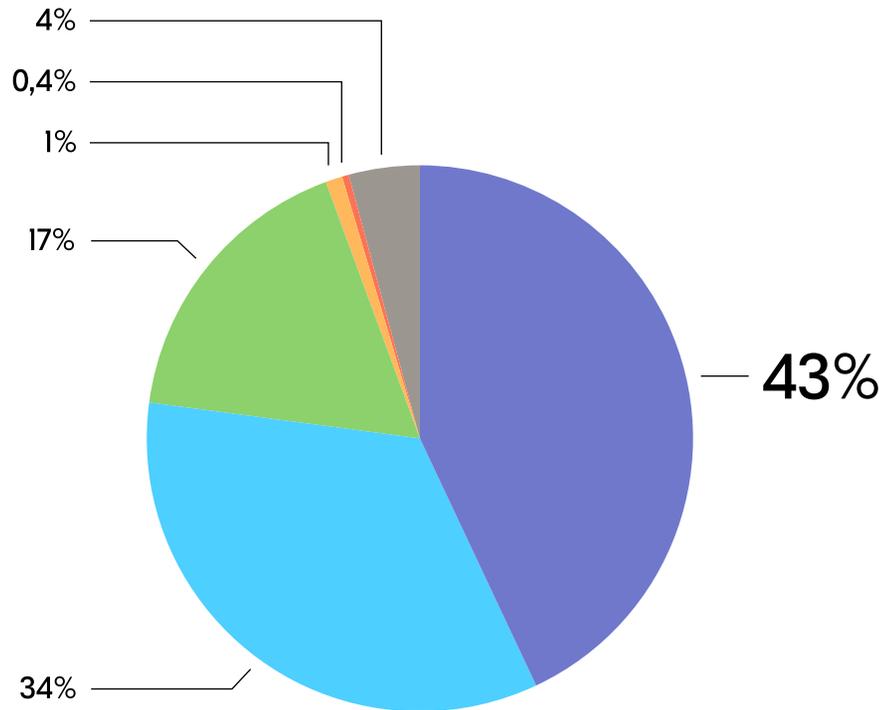
63,5%

Declara estar totalmente de acuerdo respecto a que la pandemia por COVID-19 impactará fuertemente los viajes internacionales a partir del segundo semestre de 2020.



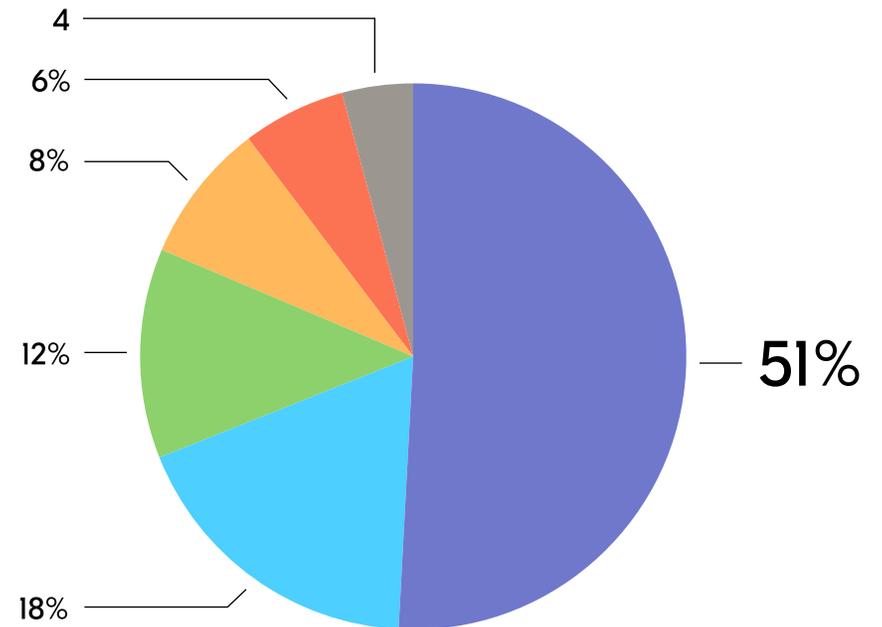
# Vacaciones Post Covid-19

¿Medio de transporte que utilizaría en un próximo viaje vacacional?



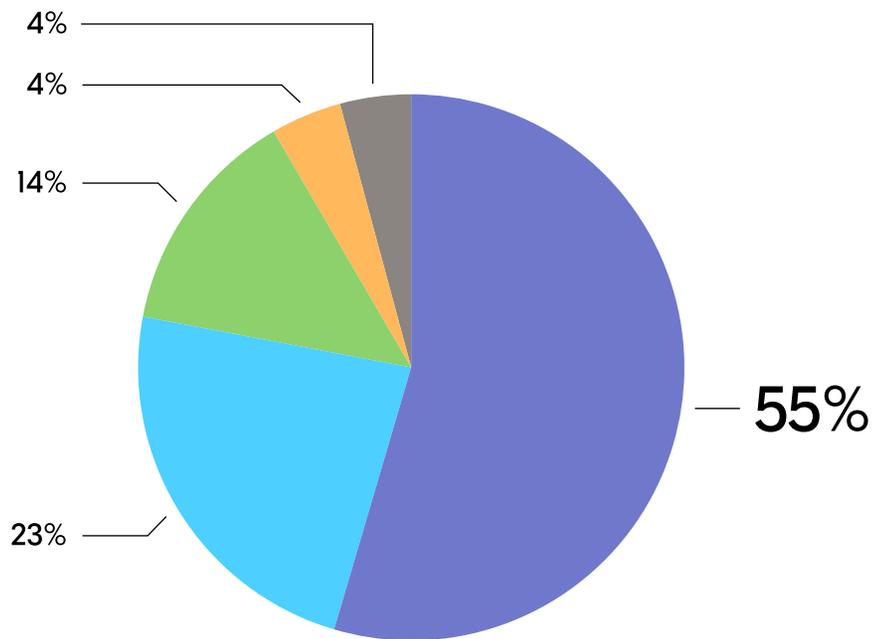
- Avión
- Vehículo particular
- Todavía no lo he pensado/ no lo sé
- Bus
- Vehículo alquilado
- No responde

¿Tipo de alojamiento que utilizaría en un próximo viaje vacacional?



- Alojamiento tradicional (hotel, hostel, cabañas)
- Propiedad a arrendar en Airbnb
- Casa de amigos o familiares
- Segunda residencia
- Camping
- No responde

## ¿Tomaría un tour en un próximo viaje vacacional?

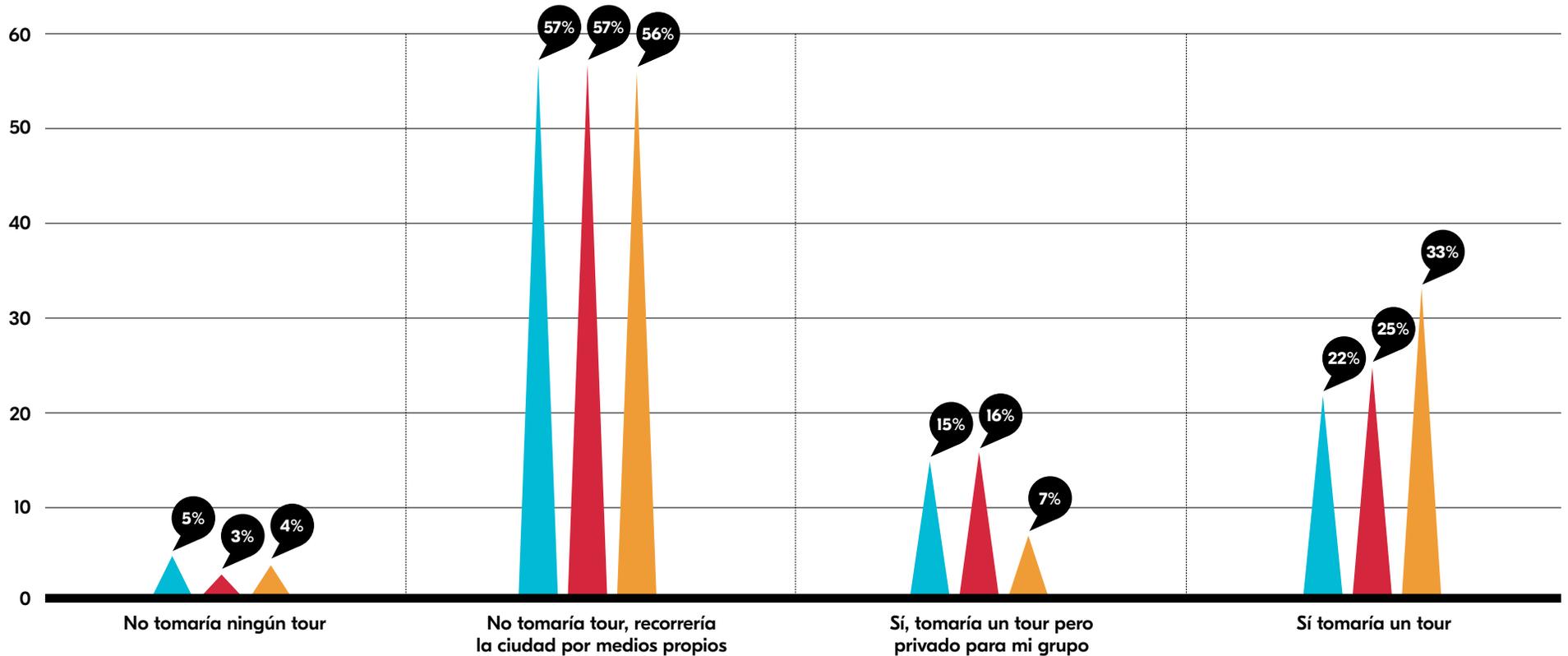


- No tomaría un tour, recorrería la ciudad por sus propios medios
- Sí, tomaría un tour con una agencia u operador turístico
- Sí, tomaría un tour pero en privado para su grupo de viaje
- No haría ningún recorrido
- No responde

# Vacaciones Post Covid-19

## ¿Tomaría un tour en un próximo viaje vacacional?

- < 29 años
- 30-39 años
- 40 años +



## Principales conclusiones

**¿Tiene planes de vacaciones para el 18 de septiembre?**



Un 97% de quienes contestaron la encuesta declaran ser asiduos viajeros, habiendo vacacionado en los últimos 3 años, tanto dentro como fuera de Chile. Un 85% de los participantes en la encuesta son residentes de la capital nacional o de una capital regional. De hecho, un 56% de ellos declara residencia en Santiago de Chile.

Según los resultados de la encuesta, el impacto de la crisis sanitaria se está haciendo notar en los viajeros frecuentes, residentes en capitales regionales, particularmente en Santiago. Resulta interesante conocer que un 66% de los encuestados declara haber postergado un viaje de placer tanto nacional como internacional desde el inicio de la pandemia. Esto confirma además, la tendencia ya creciente en la población de tomar vacaciones en marzo.

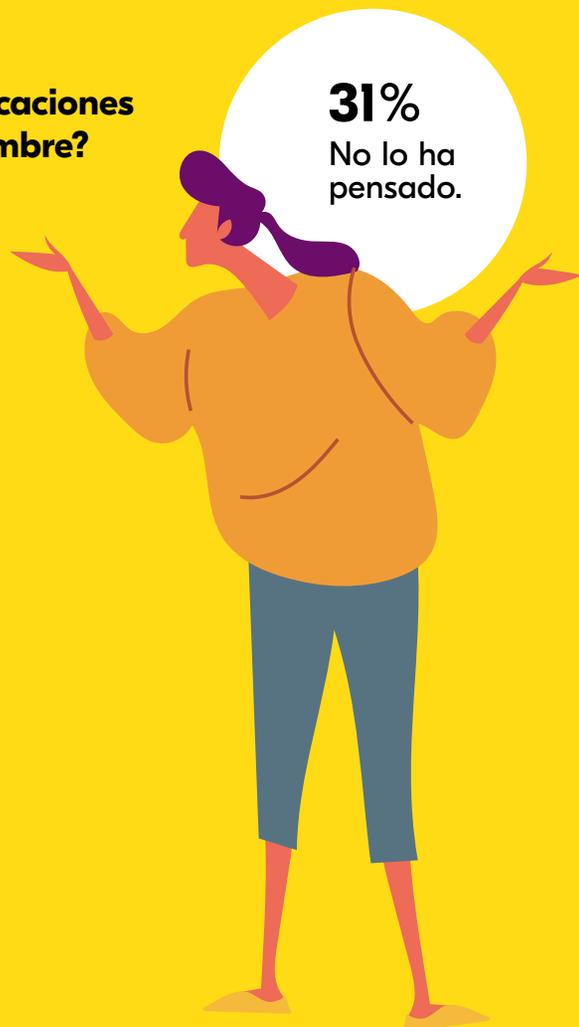
Vale la pena mencionar que según datos oficiales, la Región Metropolitana es responsable de un 46% de los viajes de turismo interno<sup>3</sup>.

Sólo 1 de cada 8 personas dice tener planes de vacaciones para el 18 de septiembre, fecha que normalmente está posicionada como uno de los principales hitos vacacionales previo a la primavera. Un relevante 57% manifiesta no tener planes de vacaciones para este 18 de septiembre, pues las aprensiones sanitarias son muy relevantes, siendo la principal preocupación la de evitar el contagio, en un 55% de los casos. El restante corresponde a indecisos, que declaran aprensiones tanto sanitarias como económicas, como razón para no tener planes de viaje.

3. "Estudio Longitudinal de Viajes de los Residentes en Chile", Sernatur 2018.

## Principales conclusiones

**¿Tiene planes de vacaciones para el 18 de septiembre?**



**31%**  
No lo ha pensado.

Muy probablemente, el gran recelo hacia vacacionar se debe al alto nivel de contagios existentes en el país al momento de la encuesta, particularmente en la Región Metropolitana de Santiago. Además de no tener planes, los encuestados declaran estar de acuerdo con un planteamiento de futuro relativo a que la pandemia “impactará fuertemente los viajes internacionales a partir del segundo semestre de 2020”.

Asimismo, el alto porcentaje de aprensiones económicas hará necesario disponer de nuevas condiciones tarifarias, así como nuevas y más flexibles políticas de cancelación, que permitan disminuir la incertidumbre en torno a nuevas olas de contagio.

Estas aprensiones podrían cambiar, a medida que las cifras de contagio alcancen una meseta.

Relativo al uso de los servicios de alojamiento y transporte entre viajeros asiduos (en una futura vacación), sigue siendo relevante el uso del hotel tradicional, y del avión como medio de transporte principal. Es decir, no existe un impacto significativo en desmedro del hospedaje compartido, ni tampoco del transporte aéreo, quizás debido a la manera anticipada en que han reaccionado las aerolíneas y la hotelería, a través de la oportuna adopción y difusión de protocolos y medidas de sanitización.

## Principales conclusiones

**¿Tiene planes de vacaciones para el 18 de septiembre?**



En el caso del recelo hacia la contratación de tours, más de la mitad de las personas encuestadas declara que no tomaría un tour en el próximo año -tanto jóvenes como mayores de edad- y preferirían conocer la ciudad por sus propios medios. Aparentemente, el temor al contagio podría estar afectando la compra de tours en un futuro inmediato.

Cuando se pregunta respecto a sus lugares de preferencia para vacacionar, un 32% sostiene que cualquier sitio es bueno para vacacionar; y un 33% indica que los balnearios (playa, sol, diversión) son su lugar de preferencia. Este resultado es llamativo, pues contradice el supuesto inicial de que habría un mayor interés por viajar a zonas rurales o naturales en general.

Tradicionalmente, la costa de Valparaíso es el destino preferido en Chile para sol y playa, y el primer destino vacacional de los residentes en el país, representando un 24% de los viajes nacionales con pernoctación en vacaciones estivales.

Un dato interesante que se desprende de la encuesta es que dentro del grupo que no tiene planes para viajar, las personas de 40 años y más —en mayor proporción— manifiestan aprensiones para viajar este 18 de septiembre. Entonces, junto con consideraciones relacionadas con lugar de residencia y edad, estimamos que cualquier campaña de marketing que pretenda cambiar la alta predisposición por no viajar, debiese también considerar modificar la percepción de seguridad sanitaria existente en la toma de decisión actual.

## Principales conclusiones

55%

Recorrerá el lugar por sus propios medios.



51%

Utilizará un hotel tradicional.



## Recomendaciones

Es importante indicar que nadie puede tener certeza sobre cuándo se dará la reapertura, o la llamada “vuelta a la normalidad”, pues esta depende de factores que no son controlables por los actores de la industria.

El sector del turismo debe trabajar fuertemente en sus protocolos de higiene, implementando aquellos propuestos por la autoridad sanitaria, y la Subsecretaría de Turismo, y también estableciendo prácticas propias. Existen una variedad de fuentes y documentación validada por organismos internacionales, que podrán servir de guía, como los protocolos “*Safe Travels*” del *World Travel & Tourism Council*, o las recomendaciones y orientaciones de la Organización Mundial del Turismo, entre otras instancias que han sido precursoras en proponer medidas.

Cualquiera que sea el protocolo o práctica por establecer, deberá comunicarse eficazmente al cliente. Y cualquier campaña deberá centrarse primordialmente en demostrar cómo se están incorporando estos protocolos en el diseño de las experiencias vacacionales y de viaje en general. El desafío hoy, junto con innovar en el desarrollo de productos que se adapten a esta “nueva normalidad”, será lograr obtener la confianza de los clientes.

A partir de las consecuencias de la pandemia, se ha invertido lo que se conoce como el *funnel* comercial, o proceso que sigue desde que se identifica una oportunidad de negocio, hasta su conversión en cliente. Esto, debido a que las garantías de seguridad sanitaria y la generación de confianzas se convertirán en un elemento diferenciador en la decisión de compra de los turistas. Junto con ello, es importante utilizar



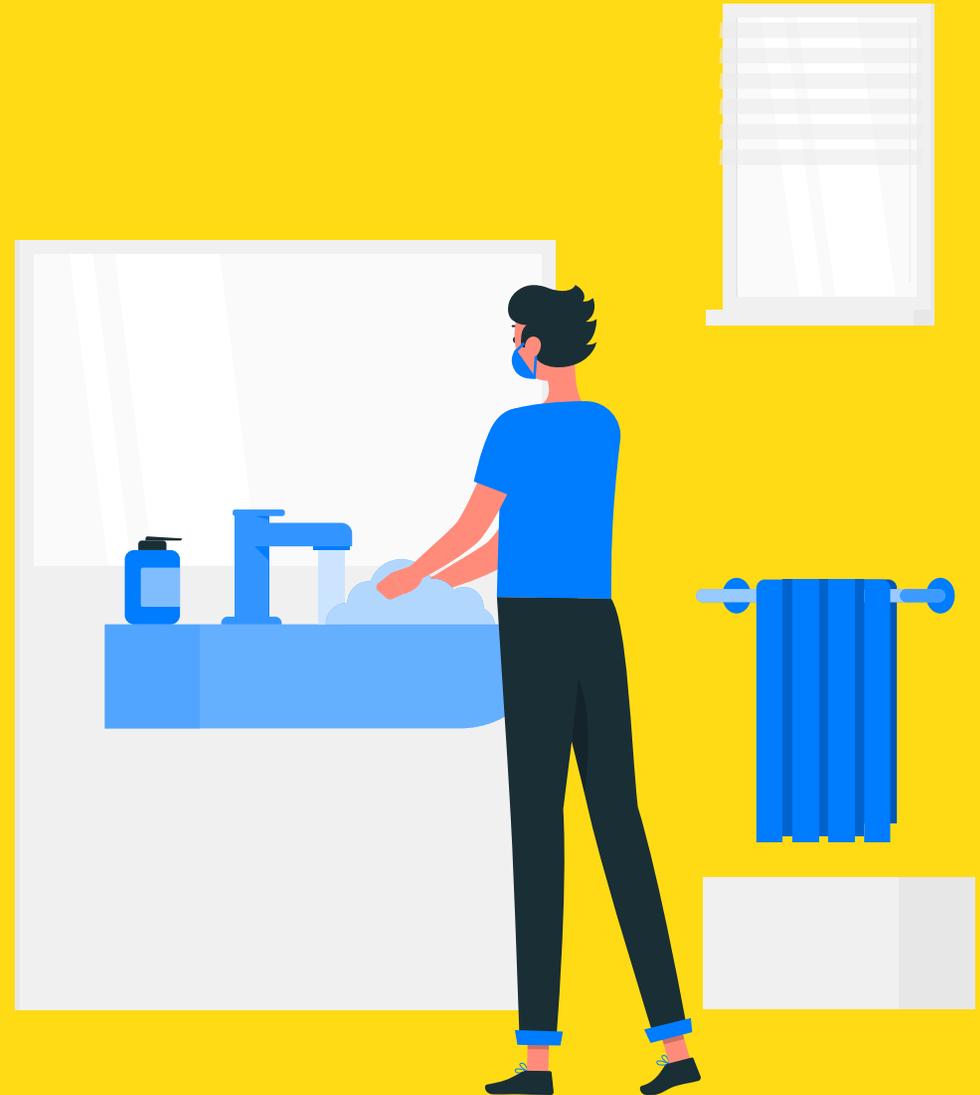
## Recomendaciones

eficientemente todos los recursos y redes existentes para estrechar así los lazos de confianza. Los viajeros estarán más atentos que nunca a las acciones y medidas que tomará la industria en su colectivo.

Finalmente, los datos levantados en esta encuesta revelan incertidumbre para viajar debido al potencial peligro de contagio. El viajero está consciente de que existen riesgos, por lo que resulta oportuno que las empresas de turismo puedan repensarse hacia un nuevo modelo, más diversificado, inclusivo y sustentable.

En cuanto a sus próximas vacaciones, un 55% de los encuestados expresó que recorrerá el lugar por sus propios medios, no estando dispuesto a tomar un tour. Esto revela la necesidad de trabajar fuertemente en el aspecto comunicacional de las atracciones y sitios de interés. Habrá un número importante de viajeros que se moverán en sus propios vehículos, por lo que podría existir un incremento en la decisión de compra sin previa reserva y de último minuto. Para dar respuesta a esta situación posible, es recomendable que las empresas de turismo tengan una presencia digital activa y adecuada, y estén presentes en las plataformas de información turística, además de mantener inscripciones, patentes y permisos al día, pues la formalidad tomará un rol aún más relevante.

Considerando que se mantendrá el uso del hospedaje tradicional (51% lo utilizará en sus próximas vacaciones), esto presenta una oportunidad para generar nuevas alianzas y colaboración con proveedores externos, tales como restaurantes, operadores de tours, medios de transporte, etc. Se recomienda asimismo fomentar la retroalimentación con los clientes, con el objeto de generar reseñas positivas



## Recomendaciones



**Mayores de 40 años manifiestan el mayor recelo a viajar.**

actualizadas en las plataformas de reservas, y así lograr transmitir seguridad a ciertos viajeros que requieren conocer desde otros clientes, la manera cómo un establecimiento determinado está tomando y asegurando el cumplimiento de medidas de higiene y salubridad.

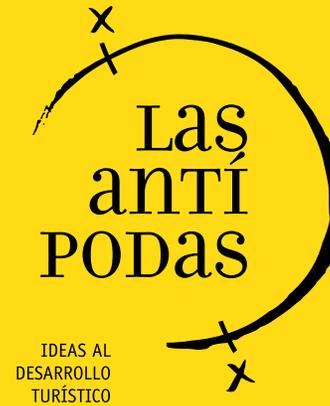
Será necesario re-adaptar infraestructura, desde estacionamientos hasta equipamiento sanitario, y trabajar fuertemente con organizaciones de la sociedad civil presentes en las comunas donde estén ubicadas las empresas.

Sabemos que las cifras de turistas no son alentadoras para este año 2020, pues más del 60% de los encuestados tiene fuertes aprensiones en cuanto a viajar, ya sea dentro de Chile como hacia el extranjero, al menos en el corto plazo. Sin embargo, este escenario podría cambiar radicalmente en la medida en que los contagios disminuyan, y la autoridad sanitaria autorice la apertura de ciudades y destinos. Los balnearios, si bien serán afectados en el corto plazo, al tratarse de espacios abiertos, podrían ser los más beneficiados ante la eventual apertura, por lo que se recomienda la promoción de publicidad que transmita mensajes optimistas, y que apunten a un verano seguro y de camaradería.

En un futuro inmediato, el segmento de turistas mayores de 40 años, quienes manifiestan las mayores aprensiones a la hora de viajar, se verá reducido; así como posiblemente se incrementen otros segmentos, sobre todo el de los más jóvenes, quienes presentan menos temores en torno a los riesgos del Covid-19. Sin embargo, es conveniente que algunos destinos apuesten por áreas que minimicen las aglomeraciones de personas, tales como el turismo de naturaleza, el turismo activo y de aventura, el turismo cultural y enogastronómico.



[www.foodtripchile.cl](http://www.foodtripchile.cl)



[www.lasantipodas.cl](http://www.lasantipodas.cl)

**Equipo EIV**

José Miguel Domínguez

Pablo Retamal

Bianca Sartori