

# Estudio de posicionamiento y percepción pública digital: Destino Turístico Arica

---

**REACTOR**

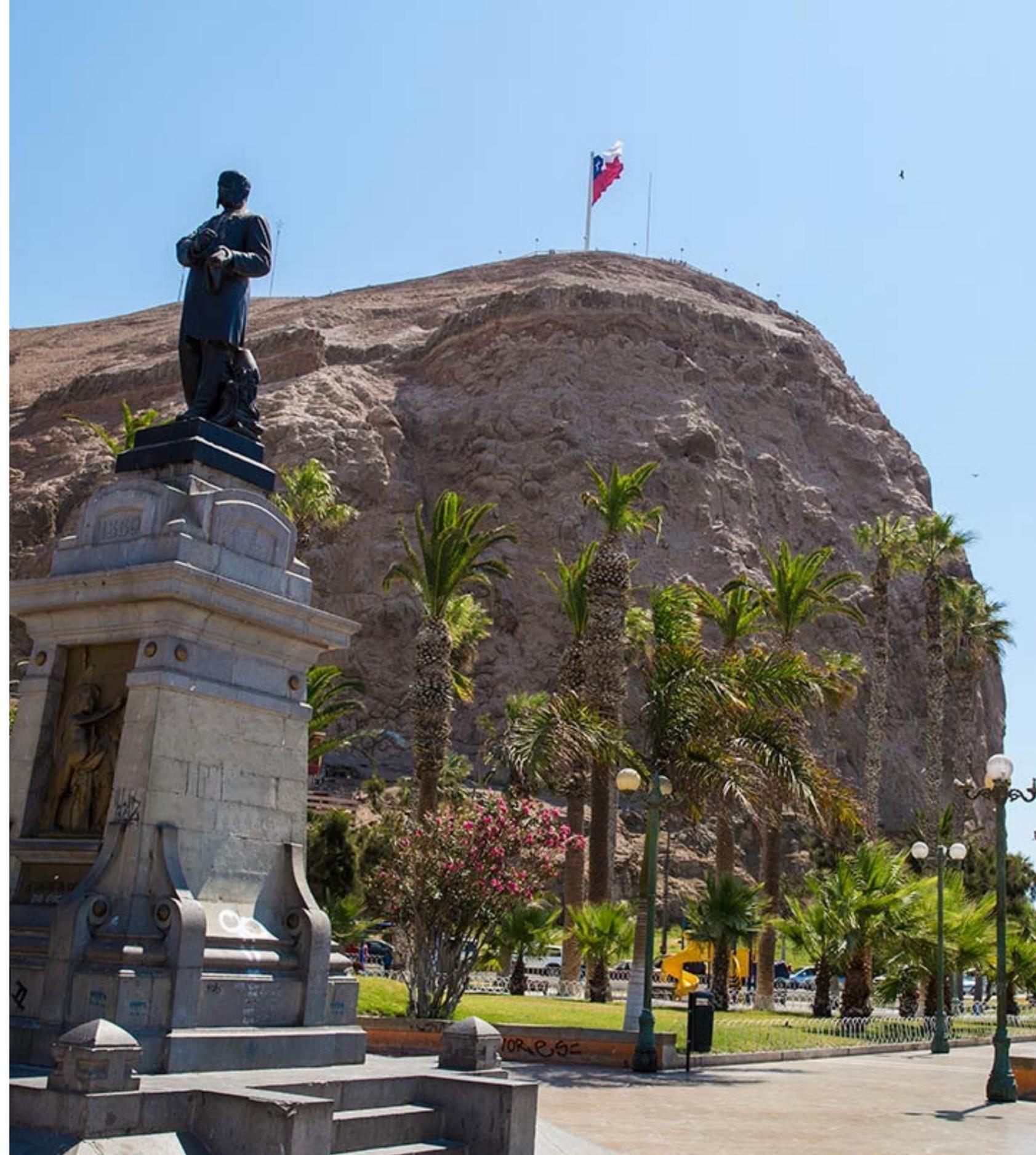
[www.reactor.cl](http://www.reactor.cl)

+56 2 2761 1473

Del Inca 4724, Las Condes, Santiago de Chile

# Resumen

- Investigación en la que se ha evaluado el **posicionamiento online** que tiene la ciudad de Arica como destino turístico.
- A partir de **información que se encuentra disponible en internet** logramos generar un análisis sobre la **percepción que público tiene** de la ciudad y sus alrededores.
- **Análisis comparativo** de Arica con otros destinos dentro de Chile, para entender cuáles son las expectativas de un **viajero de fin de semana**.



# Antecedentes

## 1. Arica no es percibido como un destino de fin de semana (largo)

- Cifras de **SERNATUR** en ocupación hotelera en 6 fines de semana largo entre 2015 y 2016. Arica obtiene en promedio una **tasa de ocupación hotelera de un 45,38%**.
- Los resultados son ostensiblemente menores a la **tasa de ocupación hotelera nacional**, medida en al menos 40 destinos, y que para iguales períodos **promedia un 57, 65%**.

Período	Tasa Ocupación
02 al 04 de abril 2015	39,7 %
13 al 18 de julio 2015	55,8 %
09 al 11 de octubre 2015	43,9 %
04 al 07 de diciembre 2015	43,2 %
24 al 26 de marzo 2016	48,5 %
12 al 14 de agosto 2016	41,2 %



# Antecedentes

## 2. Zona Norte: San Pedro de Atacama sin contrapeso.

- San Pedro de Atacama es por lejos el destino predilecto de los turistas. En los mismos fines de semana analizados resultó ser el **1ero del ranking a nivel nacional** en 3 fines de semana (nunca baja del 4to puesto).
- El promedio de **ocupación hotelera** de San Pedro de Atacama es de un **85,2%**.
- El destino de Zona Norte que lo sigue es **Iquique** (competencia directa para Arica) que solo alcanza un **59,9%** de tasa de ocupación hotelera.

- Disposición a viajar (volar) grandes distancias en un fin de semana largo. Lo demuestran también otros destinos con buenos resultados, como Coyhaique.



### 3. Arica... ¿Paraíso Natural?

- Municipio de Arica: fuerte trabajo en plan de desarrollo turístico de Arica.
- Desarrollo de marca y un slogan, basados en la frase: ***Arica, Paraíso Natural***.
- 2 grandes falencias, que pueden resultar críticas en lo que respecta a la difusión.

#### **1. La elección de “Paraíso Natural” como el principal atributo de presentación de Arica.**

¿Qué imagen tiene el chileno promedio en su cabeza cuando tiene que representar a Chile como un paraíso natural?

Según Google son imágenes como estas...



*"Arica, Paraíso Natural"*

MUNICIPALIDAD DE ARICA



- **¿Significa esto que Arica no es un paraíso natural?** Por supuesto que no.
- Pero considerando que la no está en el *top of mind* del viajero entre los destinos nacionales, querer **instalarse a partir de un argumento que disocia con la imagen preconcebida del público** resulta altamente complejo.

## **2. Errónea aplicación de la difusión digital**

- Falencia meramente **táctica**.
- La campaña está presente en diferentes plataformas: **Instagram, Twitter y Facebook**.
- El **naming** elegido para las cuentas dificulta muchísimo su difusión:

- ▶ *Instagram: @Turismolma*
- ▶ *Twitter: @Turismo\_IMA*
- ▶ *Facebook: Turismo IMA*

- Las cuentas oficiales **¡no tienen la palabra Arica en su nombre de cuenta!**
- Para la inmensa mayoría del público objetivo la **sigla IMA** (Ilustre Municipalidad de Arica) **no significa absolutamente nada** y ello, es gran un problema.





### Qué hacer en Arica

Turismo en Arica, sus valles y alrededores



### Qué está sucediendo

Carnavales, espectáculos y toda la cartelera cultural



### Servicios

Alojamiento y todo el comercio para el turista



### Turismo y entretenimiento

Bares, restaurantes y los mejores lugares turísticos



## CAMPEONATO DE BODYBOARD ARICA CHILEAN CHALLENGE





**turismoima**

@Turismo\_ima

La Dirección de Turismo de la Ilustre Municipalidad de Arica, utiliza esta herramienta para comunicarse con la comunidad e informar sobre sus actividades.

Arica, Chile

Se unió en julio de 2016

Twittear a

Mensaje

TWEETS 181 SIGUIENDO 89 SEGUIDORES 26 ME GUSTA 1



Seguir

Tweets Tweets y respuestas



turismoima @Turismo\_ima · 24 h

Compartimos con ustedes las actividades del mes de octubre. #aricatravel #muniarica



**OCTUBRE**  
Agenda actividades mes de octubre  
issuu.com



turismoima @Turismo\_ima · 30 sept.

A quién seguir · Actualizar · Ver todos



Arica y Parinacota @Sernat... x

Seguir



cristian castro @ccastro\_ga x

Seguir



HuffPost Politics @HuffP... x

Seguir

Encontrar amigos

Tendencias: Santiago · Cambiar

#FelizMartes

@panchoeguiluz, @infozeus y 1 más están twitteando sobre esto



Instagram

Buscar



turismoima

Seguir

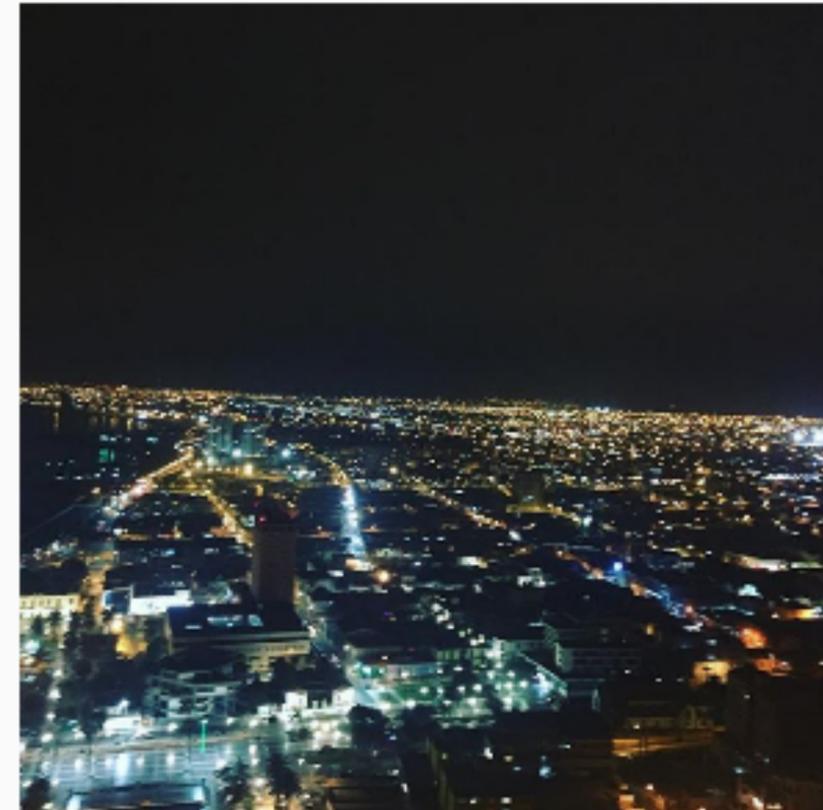


18 publicaciones

102 seguidores

351 seguidos

Turismo IMA La Dirección de Turismo se conecta a través de las herramientas digitales para mantener un contacto mas cercano con la comunidad. #turismo #muniarica [arica.travel](#)





# Turismo IMA

@TurismoMuniArica

Inicio

Información

Fotos

issuu

Eventos

Opiniones

Me gusta

Videos

Publicaciones

Crear una página



Arica, Paraíso Natural  
MUNICIPALIDAD DE ARICA



arica.travel



Turismo IMA



@turismo\_ima



turismoima



Me gusta



Enviar mensaje



Guardar



Más

Enviar mensaje



Estado



Foto/video



Escribe algo en esta página...



Turismo IMA

23 h ·

Compartimos con ustedes las actividades del mes de octubre. #aricatravel #muniarica



## OCTUBRE

Agenda actividades mes de octubre

Organización gubernamental · Arica

4.8 ★★★★★ Abierto ahora



Busca publicaciones en esta página



A 2.620 personas les gusta esto



6 personas estuvieron aquí



Abierto ahora · 8:30-17:30  
Obtener información adicional



Invitar a amigos a que indiquen que les gusta la página

A blue-tinted photograph of a desk setup. In the foreground, a white keyboard is visible. To the left, a black mesh pen holder contains several pens and pencils. In the background, a computer monitor displays a desktop environment with various application icons in the dock, including Photoshop (Ps), Illustrator (Ai), and After Effects (Ae). The Apple logo is visible on the front of the monitor. The overall scene is dimly lit, with a strong blue color cast.

**Ser un destino de fin de semana**

---



## Contexto:

- Lunes feriado
- Piden el día viernes en el trabajos a cuenta de días de vacaciones.
- Usan el jueves en la noche para trasladarse al destino.
- Viaje se da en medio del año y los viajeros están cansados del trabajo. Necesitan cambiar de aire.

¿Dónde van?

# Ser un destino de fin de semana

---

- Con motivo de este análisis tomamos como **punto de partida Santiago** y sacamos los destinos cercanos, altamente demandados en este tipo de fines de semana: Valparaíso-Viña del Mar y Cajón del Maipo.
- Si analizamos los destinos con mayor éxito encontramos que hay **3 claves que se repiten**:

1. Está **asociado a un tipo de actividad** y a un tipo de escenario **claro, concreto, distintivo** y aprendido por el público.
2. La **gastronomía es un atributo que destaca** y el público reconoce.
3. Tiene una **oferta hotelera premium**, que a través de su promoción ha beneficiado al destino como un todo.



**Booking.com**

*despegar*  **.com**



Destinos elegidos:

- Valdivia
- Puerto Varas
- Coyhaique
- Pucón
- San Pedro de Atacama
- Iquique



# ¿Qué les gusta a los viajeros sobre Valdivia?

## Booking



¡1.242 clientes han recomendado Valdivia para paisajes!

## Despegar



1. Está asociado a un tipo de actividad y a un tipo de escenario claro, concreto, distintivo y aprendido por el público.

Naturaleza, Paisaje, Aire Libre.



2. La gastronomía es un atributo que destaca y el público reconoce.

Cerveza y Comida, destacados en Booking

Turismo Gastronómico, destacado en Despegar



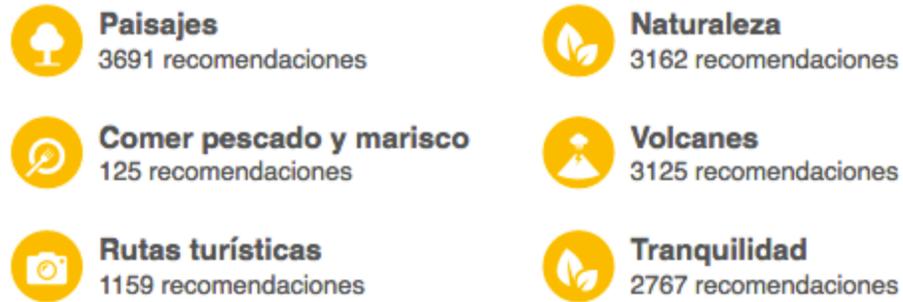
3. Tiene una oferta hotelera premium, que a través de su promoción ha beneficiado al destino como un todo.

TripAdvisor califica a sólo 1 hotel en la categoría lujo.



# ¿Qué les gusta a los viajeros sobre Puerto Varas?

## Booking



¡1.927 clientes han recomendado Puerto Varas para paisajes!

## Despegar



1. Está asociado a un tipo de actividad y a un tipo de escenario claro, concreto, distintivo y aprendido por el público.

Naturaleza, Paisaje, Aire Libre.



2. La gastronomía es un atributo que destaca y el público reconoce.

Pescados y Mariscos, destacados en Booking

Turismo Gastronómico, destacado en Despegar



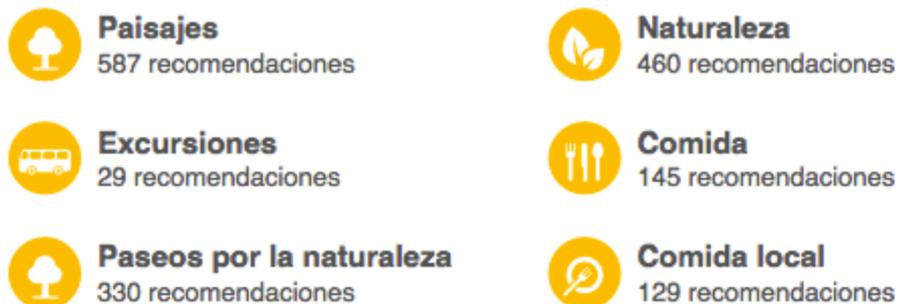
3. Tiene una oferta hotelera premium, que a través de su promoción ha beneficiado al destino como un todo.

TripAdvisor califica a 8 hoteles en la categoría lujo.



## ¿Qué les gusta a los viajeros sobre Coyhaique?

### Booking



¡323 clientes han recomendado Coyhaique para paisajes!

### Despegar



1. Está asociado a un tipo de actividad y a un tipo de escenario claro, concreto, distintivo y aprendido por el público.

Naturaleza, Paisaje, Montaña (Excursión), Aire Libre.



2. La gastronomía es un atributo que destaca y el público reconoce.

Comida y Comida Local, destacados en Booking

Turismo Gastronómico, destacado en Despegar



3. Tiene una oferta hotelera premium, que a través de su promoción ha beneficiado al destino como un todo.

TripAdvisor califica a 2 hoteles en la categoría lujo.



## ¿Qué les gusta a los viajeros sobre Pucón?

### Booking



¡1.695 clientes han recomendado Pucón para **paisajes!**

### Despegar



1. Está asociado a un tipo de actividad y a un tipo de escenario claro, concreto, distintivo y aprendido por el público.

Paisaje, Montaña (Excursión), Aire Libre.



2. La gastronomía es un atributo que destaca y el público reconoce.

Comida, destacada en Booking



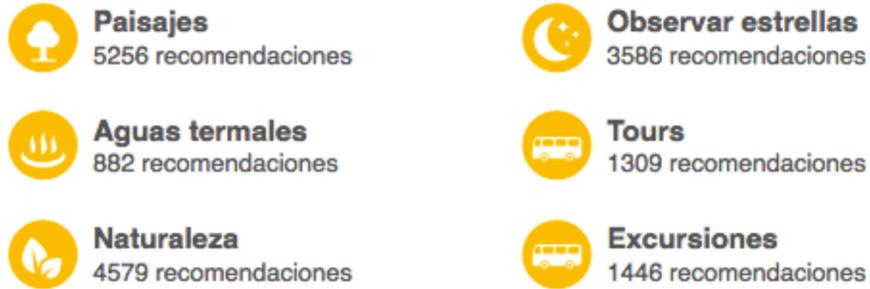
3. Tiene una oferta hotelera premium, que a través de su promoción ha beneficiado al destino como un todo.

TripAdvisor califica a 4 hoteles en la categoría lujo.



## ¿Qué les gusta a los viajeros sobre San Pedro?

### Booking



¡1.961 clientes han recomendado San Pedro de Atacama para paisajes!

### Despegar



1. Está asociado a un tipo de actividad y a un tipo de escenario claro, concreto, distintivo y aprendido por el público.

Paisaje, Montaña (Excursión), Aire Libre.



2. La gastronomía es un atributo que destaca y el público reconoce.

Si bien no alcanza a aparecer entre los 6 destacados hay más de 750 recomendaciones de gastronomía en San Pedro en Booking.



3. Tiene una oferta hotelera premium, que a través de su promoción ha beneficiado al destino como un todo.

TripAdvisor califica a 8 hoteles en la categoría lujo.



## ¿Qué les gusta a los viajeros sobre Iquique?

### Booking



¡2.230 clientes han recomendado Iquique para **playa**!

### Despegar



1. Está asociado a un tipo de actividad y a un tipo de escenario claro, concreto, distintivo y aprendido por el público.

Playa y compras.



2. La gastronomía es un atributo que destaca y el público reconoce.

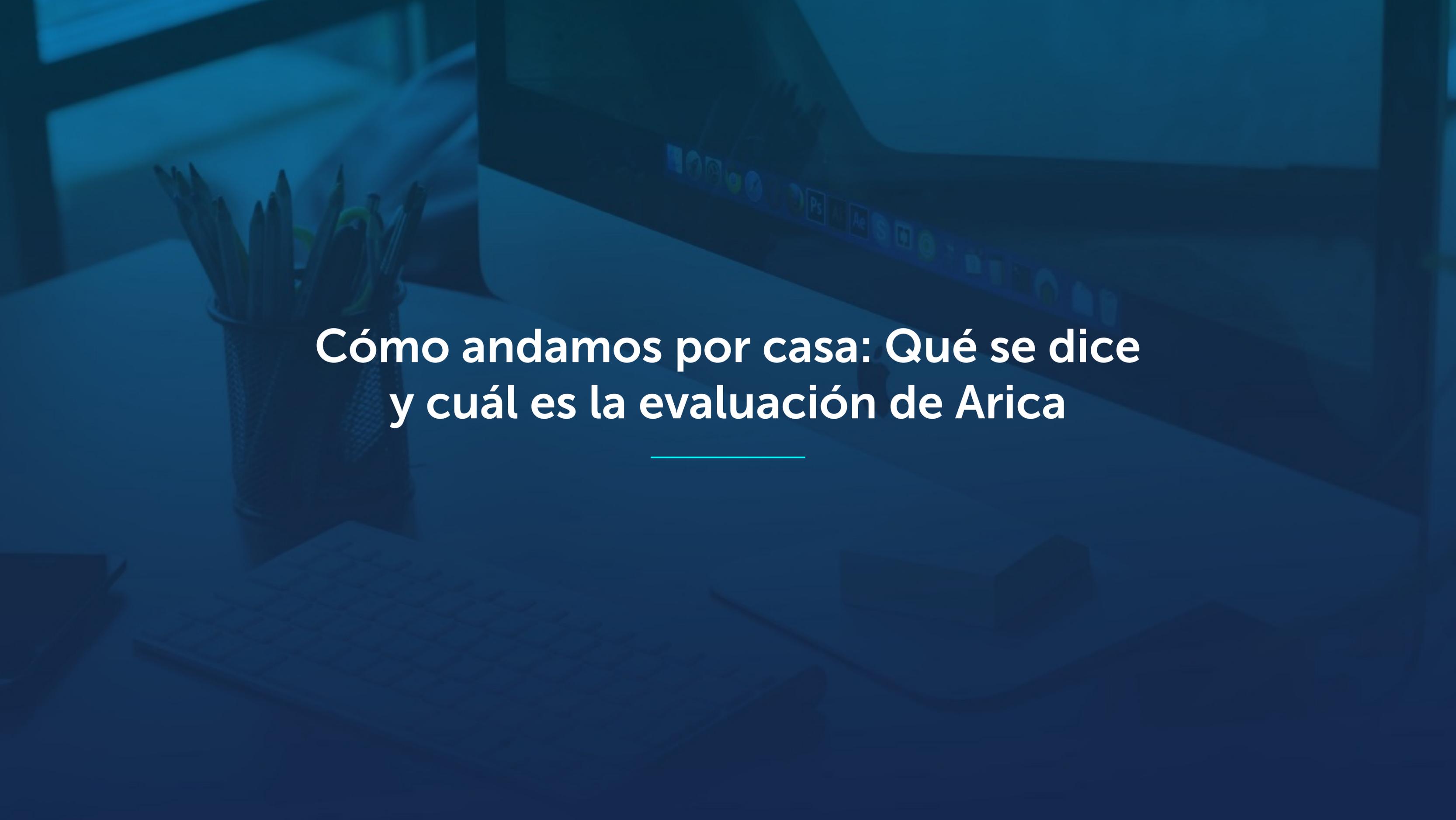
Comida, destacada en Booking.



3. Tiene una oferta hotelera premium, que a través de su promoción ha beneficiado al destino como un todo.

TripAdvisor califica a 2 hoteles en la categoría lujo.



A blue-tinted photograph of a desk setup. In the foreground, there is a computer keyboard. To the left, a pen holder contains several pens and pencils. In the background, a computer monitor is visible, displaying a taskbar with various application icons. The overall scene is dimly lit, with the blue tint creating a professional and focused atmosphere.

# Cómo andamos por casa: Qué se dice y cuál es la evaluación de Arica

---

# Qué se dice y cuál es la evaluación de Arica

---

## Los 10 mejores lugares para visitar en Arica (según los viajeros)

1. El Morro de Arica
2. Museo Arqueologico San Miguel de Azapa
3. Parque Nacional Lauca
4. Museo Momias Chinchorro
5. Playa El Laucho
6. Catedral de San Marcos
7. Playa Chinchorro
8. Museo De Sitio Colon 10
9. Plaza Colon
10. Museo Historico y de Armas

*3 Museos (1 repetido)*

*3 sitios históricos/patrimoniales*

*2 Playas*

*1 Parque Nacional*

Es evidente que **el listado no es consistente con la verdadera oferta turística de la ciudad.**

¿A qué se debe esto?

Es probable que lo anterior sea un indicativo de una escasa información turística al visitante, el cual por mucho tiempo dejó pasar atracciones a partir del desconocimiento.



Hay señales de que esto está cambiando:

*Julia dice: "El Valle de CODPA, Illapata, Laguna Roja, Valle de Carmarones, Las Momias de Chichorro en la Caleta de Camarones, etc."*

*Ivania dice: "El humedal natural en la desembocadura del río Lluta es otro imperdible, las cuevas de Anzota más allá de playa Lisera también, que hace pocas semanas fue remodelada para mejorar la experiencia turística".*

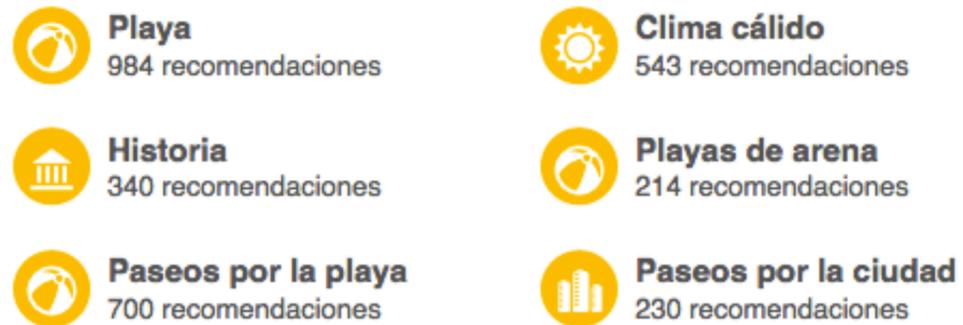
**V. Huerta dice, sobre las Cuevas de Anzota:**  
*"¡Imperdible! El acceso es gratuito y esta todo bien indicado y señalizado para recorrer las cuevas. Los senderos están pavimentados y en excelente estado".*

**Susana dice, sobre Humedal de Río Lluta:**  
*"Bello lugar. Está ubicado a 10 minutos de la ciudad, se pueden avistar aves, es un humedal protegido".*



## ¿Qué les gusta a los viajeros sobre Arica?

### Booking



¡738 clientes han recomendado Arica para **playa**!

### Despegar



1. Está asociado a un tipo de actividad y a un tipo de escenario claro, concreto, distintivo y aprendido por el público.

Playa, Paseos por la playa, Playas de arena, Clima cálido, Cultura/Historia.

**(Y sin embargo, hoy comunica: Paraíso Natural)**



2. La gastronomía es un atributo que destaca y el público reconoce.

Ni Booking, ni Despegar destacan la gastronomía.



3. Tiene una oferta hotelera premium, que a través de su promoción ha beneficiado al destino como un todo.

TripAdvisor califica a 0 hoteles en la categoría lujo.



## Playa, playa y... ¡playa!

- La percepción del público es que Arica es: Playa, playa y... ¡playa!
- El posicionamiento turístico de la ciudad es, cómo lo demuestran las cifras, débil. Sin embargo, hay un terreno ganado y es la gente la que así lo ha definido. Arica es un destino de playa, arena y buen clima (todo el año).

Descripción en Chile Travel, (público extranjero):

“¿Adoras sentir el sol en tu piel y que la arena tibia te acune mientras descansas? Entonces debes visitar la ciudad de la eterna primavera. Su buen clima y playas de agua tibia invitan a disfrutar de románticas puestas de sol y sensuales baños nocturnos.”



## ¿Qué pasa si buscas "Arica" en Google Images?

The image shows a Google search interface for the term "arica". The search bar contains the text "arica" and is accompanied by a camera icon and a search button. The navigation menu includes "Todo", "Imágenes" (highlighted), "Maps", "Noticias", "Videos", "Más", and "Herramientas de búsqueda". There are also "SafeSearch" and "Settings" buttons. The search results are displayed in a grid format. The first row features four image groups: "Playas de Arica" (beaches), "Arica Mapa" (maps), "Morro de Arica" (a large rock formation), and "Arica Atardecer" (sunset). The second row contains five larger images: a view of Morro de Arica with a fountain, an aerial view of the city, another view of Morro de Arica with a pond, the Arica Railway Station, and an aerial view of the city harbor. The third row contains four more images: a view of Morro de Arica with a fountain, a view of Morro de Arica with palm trees, an aerial view of the city harbor, and another aerial view of the city harbor.

¿Qué pasa si buscas "Arica" en Google Images?

The image shows a Google search interface for the query "arica atardecer". The search bar at the top contains the text "arica atardecer" and includes icons for image search, search, and user profile. Below the search bar, navigation tabs include "Todo", "Imágenes" (which is selected), "Maps", "Noticias", "Vídeos", and "Más". There are also buttons for "Herramientas de búsqueda", "SafeSearch", and a settings gear icon.

The search results are organized into three main categories, each with a grid of image thumbnails:

- Playa Corazones Arica:** A grid of three images showing rocky coastlines and waves crashing against the shore.
- Centro de Arica:** A grid of three images showing a city street scene with outdoor seating, buildings, and a church tower.
- Playas de Arica Licera:** A grid of three images showing a beach with palm trees, a body of water, and a building.

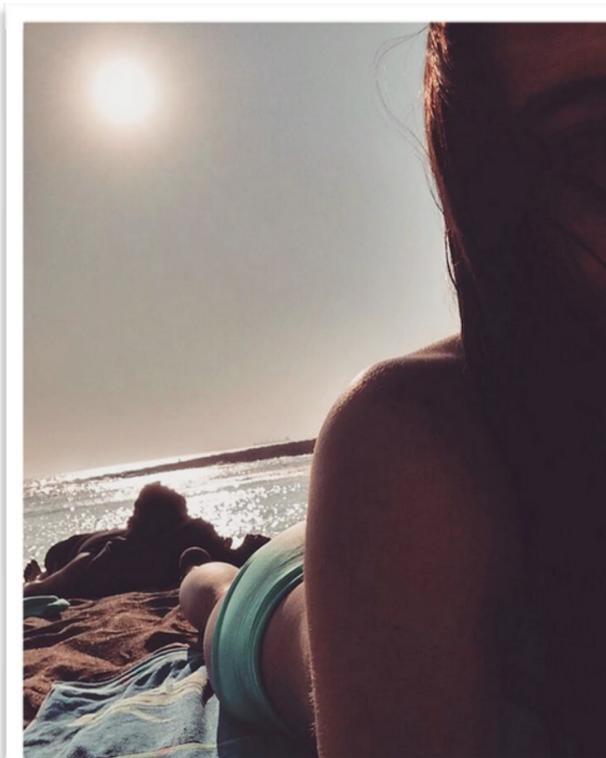
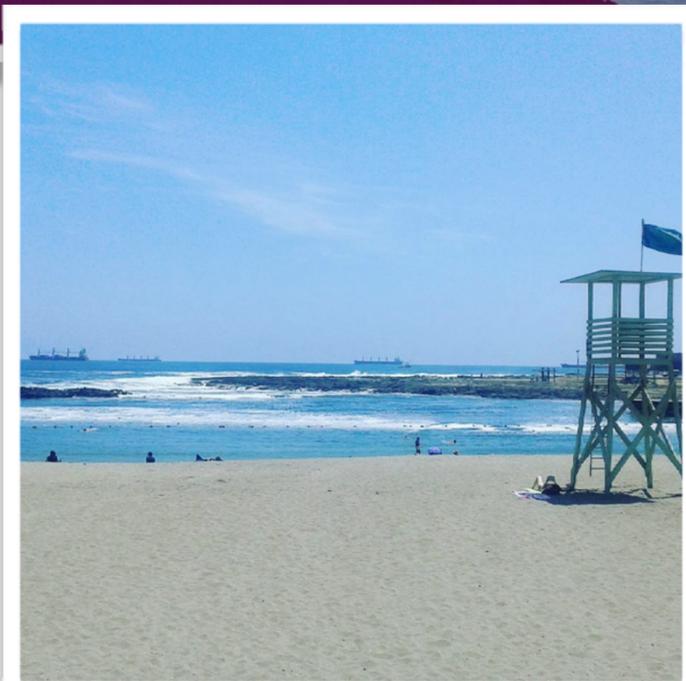
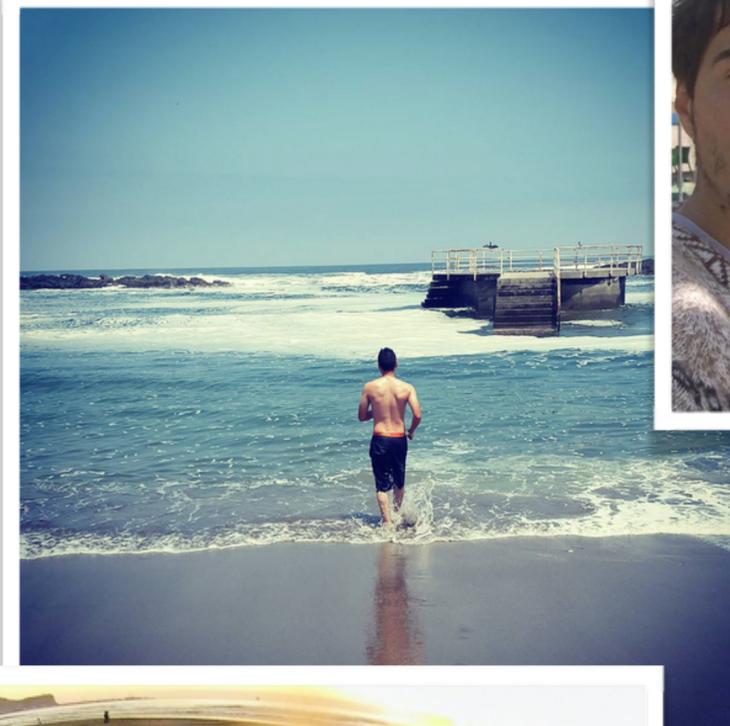
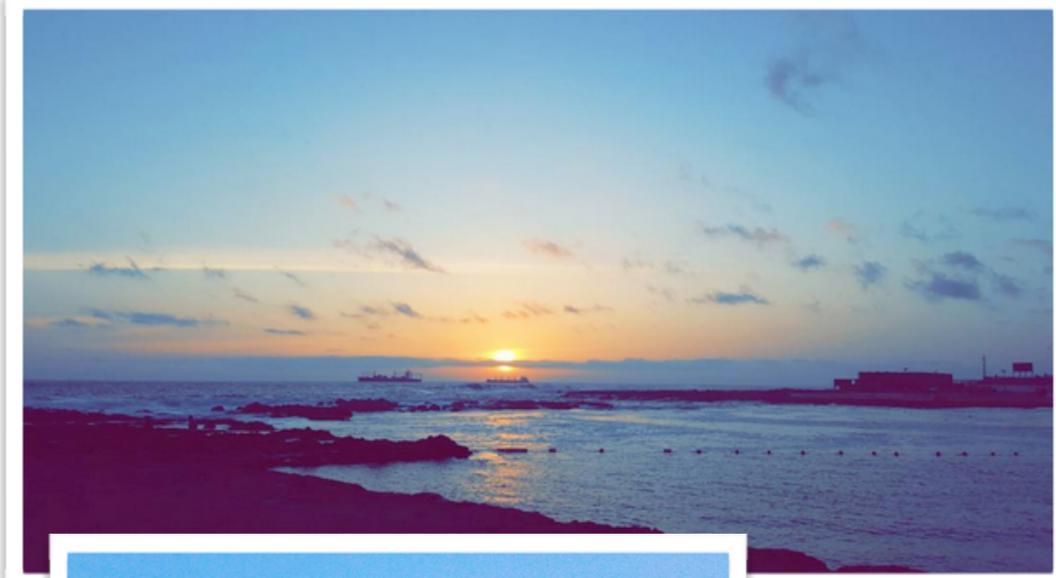
Below these categories, there is a larger grid of eight images, all depicting sunset or night scenes in Arica:

- Top row: A cliffside with palm trees at sunset; a sunset over the ocean with a person on the beach; a night view of a city with lights reflecting on water; a sunset over a cliffside with palm trees.
- Bottom row: Silhouettes of people on a pier at sunset; palm trees silhouetted against a sunset sky; a large, illuminated building at night; a sunset over a beach with palm trees.



## ¿Y Qué pasa si buscas "Arica" Instagram?

Pues básicamente encuentras esto:



# Conclusiones y recomendaciones

---

- Hoy resulta especialmente útil hacer un análisis del estado actual de las cosas: Arica, quiéralo o no, ya tiene un posicionamiento en la opinión y percepción del público.
- No utilizarlo, que a todas luces nos habla de un destino de playa y buen clima, es un error.
- El desafío de vestir al producto (el destino) de atributos que no resultan evidentes y no están aún en el imaginario del potencial viajero resulta complejo y altamente costoso.

- No significa que este tipo de elementos no puedan comunicarse o no vayan a encontrar un público que los sepa apreciar. Pero deben acompañar una oferta clara, acotada y directa.
- Arica debe seguir los pasos de Iquique, asociando la playa y buen clima en su comunicación a nivel nacional (foco)
- El desarrollo de una mejor oferta gastronómica y hotelera resulta imperativo para lograr un posicionamiento como destino de fin de semana: asociados al disfrute y descanso.





# ARICA Y PARINACOTA CHILE

TWEETS **6.147**   SIGUIENDO **7.657**   SEGUIDORES **9.795**   ME GUSTA **1.222**   LISTAS **1**



Seguir

## Arica y Parinacota

@Sernatur\_XV

Cuenta oficial Dirección Regional Arica y Parinacota de Sernatur.

Arica and Parinacota, Chile

sernatur.cl

Se unió en mayo de 2012

Twittear a Arica y Parinacota

Tweets   Tweets y respuestas   Multimedia

Arica y Parinacota retweetó



**TURISMO CHILE LATAM** @CHILETOURISM\_LA · 1 h  
 Importantes autoridades han visitado stand de #Chile en #FIT2016  
 Acá la delegación con el Ministro Gustavo Santos

Ministerio Turismo, TURISMO CHILE, Araucanía y 4 más



A quién seguir · Actualizar · Ver todos



**cristian castro** @ccastro\_ga

Seguir



**Ena von Baer** @enavonb...

Seguir



**C-SPAN** @cspan

Seguir



**Arica y Parinacota**

@Sernatur\_XV



 Seguir

Director Regional asiste a lanzamiento de la Semana de la Pyme @seremieconoxv @Corfo



RETWEET

1



11:57 - 3 oct. 2016





**Arica y Parinacota**

@Sernatur\_XV



Seguir

Directora Nacional @Sernatur y SubDirector de MKT difundiendo cultura #Chinchorro de #Arica y #Parinacota en #FIT2016 #Argentina



RETWEETS

7

ME GUSTA

6





# Chile es TUYO Arica y Parinacota

@AricayParinacotaXV

Inicio

Información

Fotos

Me gusta

Eventos

Notas

Videos

Publicaciones

Crear una página



Me gusta Enviar mensaje Guardar Más

Ver video

Estado Foto/video

Escribe algo en esta página...

Chile es TUYO Arica y Parinacota 22 h ·

Hoooooooola amigos, hoy les queremos compartir un interesante concurso fotográfico que está siendo organizado por Fundación PROdeMU y se trata de "Retratos Sin Pose" que junto con entregar un profundo mensaje, tiene interesantes premios para los que resulten ganadores en las distintas categorías.

Toda la info en las bases ---> <http://www.prodemu.cl/.../Bases-Concurso-Fotogr%C3%A1fico-RET...>

Organización gubernamental

Busca publicaciones en esta página

Nivel de respuesta alto a los mensajes

A 22.364 personas les gusta esto

Invitar a amigos a que indiquen que les gusta la página

INFORMACIÓN

San Marcos 101 Chat (desactivado)



### Chile es TUYO Arica y Parinacota con Zenobia Choque Gonzalez y Lenin R Tacanahui.

23 de septiembre a las 14:52 · 🌐

Dicen por ahí que llegó la primavera! Por lo menos por aquí nunca se fue 😊 #AricaEternaPrimavera ❤️



👍 Me gusta    💬 Comentar    ➦ Compartir

👍❤️😂 971

Comentarios destacados ▾



### Chile es TUYO Arica y Parinacota

16 de septiembre a las 16:10 · 🌐

Estas fiestas patrias, pasamos un #18enAricayParinacota, desde el mar al altiplano y entre Valles, Chicha y Tradición, Vive #Arica con Pasión!

¡¡Felices Fiestas para tod@!!



👍 Me gusta    💬 Comentar    ➦ Compartir

👍❤️ 43



## ¿Qué les gusta a los viajeros sobre Tacna?

### Booking



¡1.097 clientes han recomendado Tacna para **compras**!

### Despegar



1. Está asociado a un tipo de actividad y a un tipo de escenario claro, concreto, distintivo y aprendido por el público.

Gastronomía y compras.



2. La gastronomía es un atributo que destaca y el público reconoce.

Gastronomía es el principal atributo.



3. Tiene una oferta hotelera premium, que a través de su promoción ha beneficiado al destino como un todo.

TripAdvisor califica 0 hoteles en la categoría lujo.

