



COCHA

ESTUDIO VIAJEROS  
JULIO 2017

# ÍNDICE

- I INTRODUCCIÓN
- II METODOLOGÍA
- III RANGO ETARIO Y GÉNERO
- IV PERFIL DEL ENCUESTADO
- V COMPAÑÍA
- VI COMPRA RACIONAL
- VII ESCAPADAS
- VIII VIAJES A LA MEDIDA
- IX EL NUEVO VIAJERO

# I INTRODUCCIÓN

Como la principal empresa de viajes del país, **COCHA** ofrece a sus clientes la más variada gama de servicios y productos, tanto en Chile como en el mundo, cubriendo todos los segmentos: empresas - desde pymes hasta grandes corporaciones - y personas - ya sean pasajeros independientes o grandes grupos.

Como expertos asesores, apoyamos al cliente en todos los aspectos de su viaje, prestando servicios de planificación, búsqueda, selección, cotización, reserva y compra de los productos y servicios asociados.

La agencia cuenta con 19 sucursales a lo largo de Chile, “implants” en empresas, corners en tiendas Ripley (una de las principales tiendas por departamento del país), y representantes en las principales ciudades del mundo.

Además, **COCHA** tiene un servicio de emergencia que ofrece asistencia y apoyo en caso de imprevistos en cualquier lugar del mundo, las 24 horas del día, los 365 días del año.

**COCHA**, a través del estudio Viajeros 2017, busca identificar las necesidades y problemas del nuevo viajero para ofrecer un servicio de calidad y a la medida de los gustos de cada uno.

Según los datos recopilados, los jóvenes chilenos de entre 25 y 50 años, están viajando en más de una oportunidad al extranjero ya sea solo, con amigos o en pareja.

Por esta razón, **COCHA** presenta los datos recopilados, un ránking de ventas y entrega información sobre intención de compra arrojadas en el portal web.

**COCHA** fue fundado en 1946 por Mario Fuenzalida Kesler y desde 1951 opera como agencia de viajes.

Con más de 60 años de trayectoria, la agencia ha detectado que el tipo de cliente ha cambiado; también el servicio que él espera. Hoy, el servicio corre por dos vertientes: programas diseñados a la medida y programas de turismo tradicionales.

## II METODOLOGÍA

ESTUDIO VIAJEROS 2017

### I. TÉCNICA

- Encuesta digital a personas que hayan viajado al menos 1 vez fuera del país en los últimos 12 meses.
- Universo: La muestra considera 150 personas que responden a las siguientes especificaciones:
  - Personas de nacionalidad chilena residentes en Chile.
  - Hombres y mujeres mayores de 25 años y menores de 50.

### II. MUESTREO

- Muestra digital geolocalizada en las comunas de Las Condes, Providencia, Vitacura, Lo Barnechea y La Reina.
- Muestra semanal: Una semana. Desde el 16 al 23 de junio de 2017

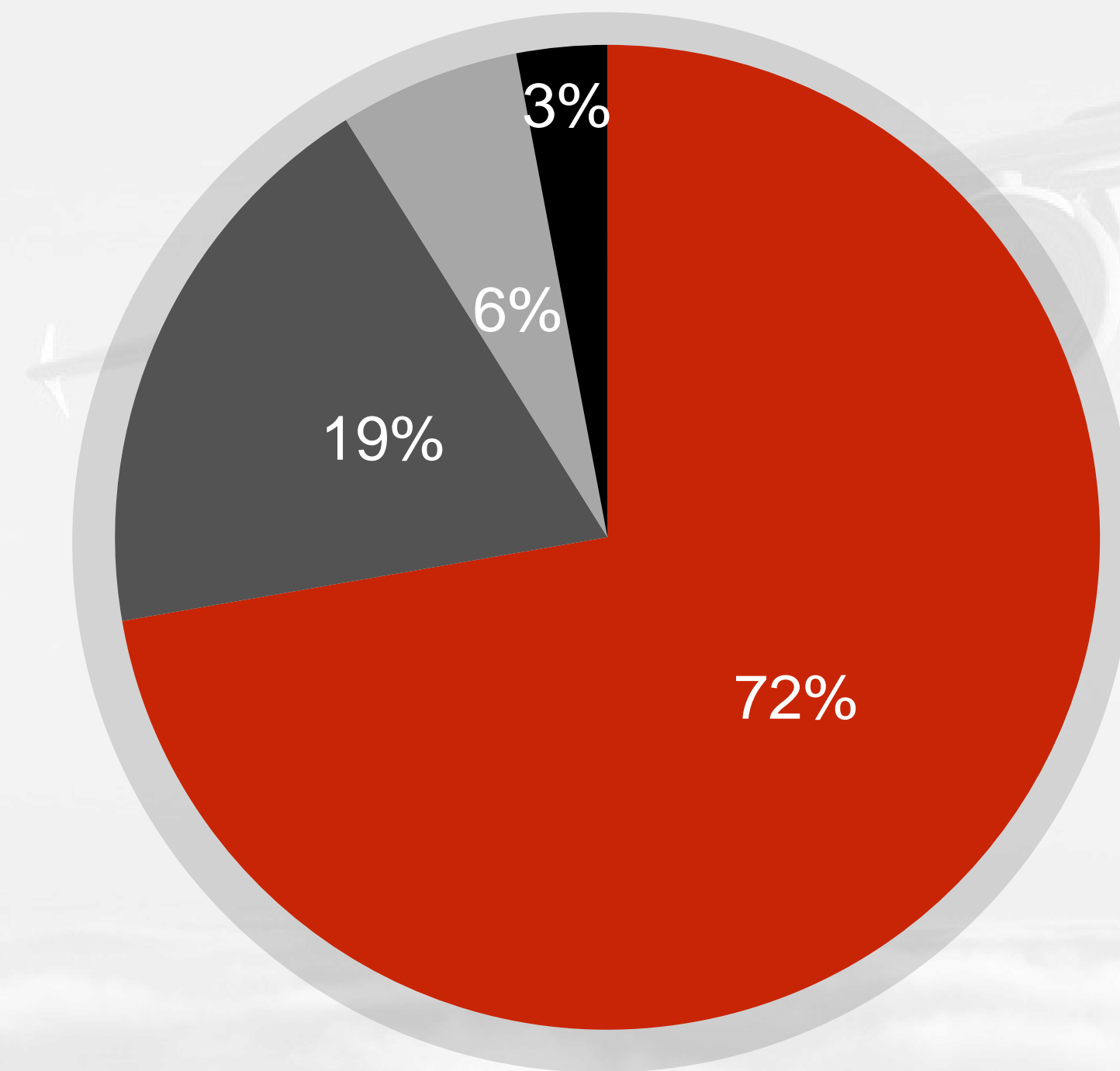


# Resultados: VIAJEROS 2017

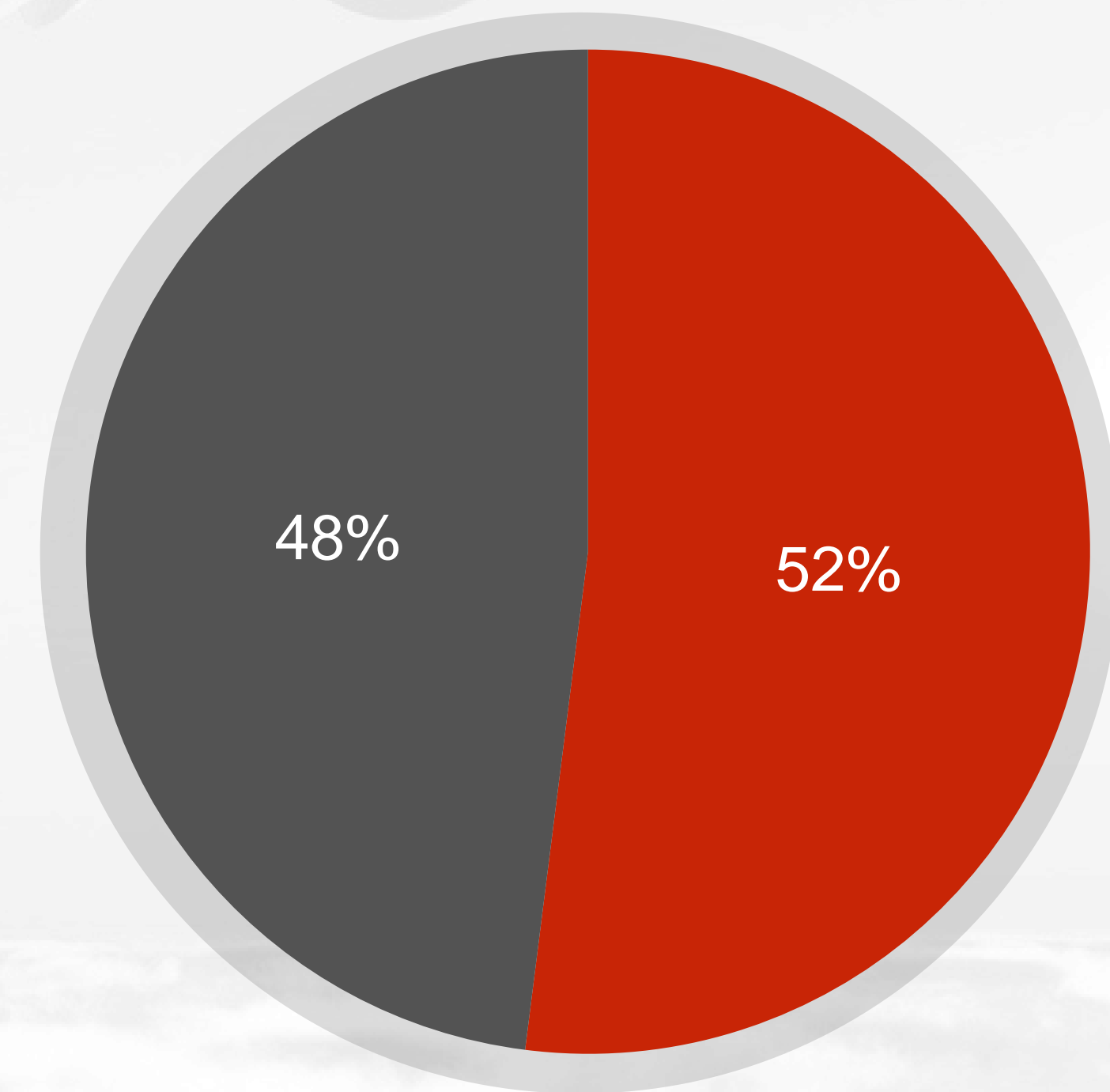
### III RANGO ETARIO Y GÉNERO

RANGO ETARIO

GÉNERO



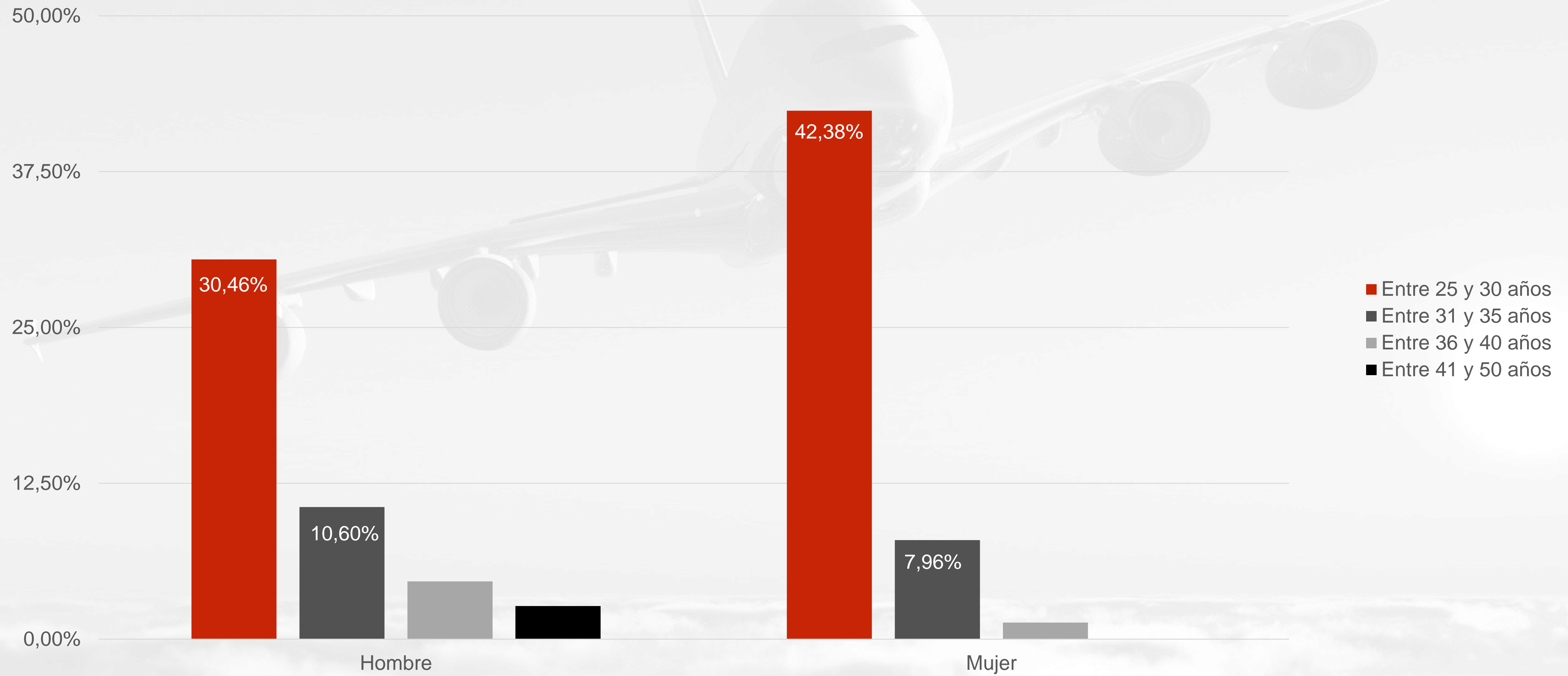
- Entre 25 y 30 años
- Entre 31 y 35 años
- Entre 36 y 40 años
- Entre 41 y 50 años



- Mujer
- Hombre

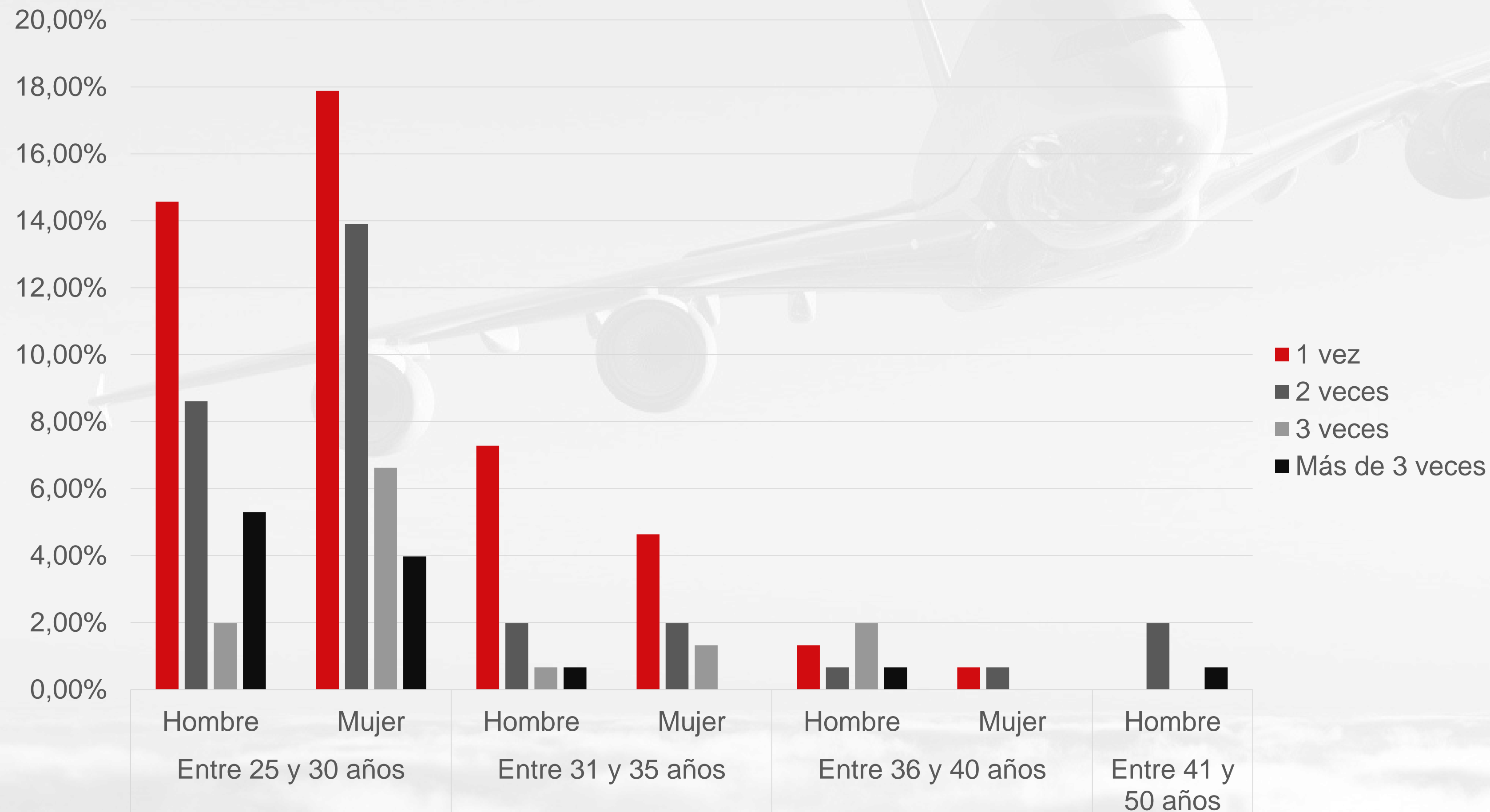


## GÉNERO Y RANGO ETARIO DE LOS VIAJEROS ENCUESTADOS



# IVPERFIL DE LOS ENCUESTADOS

¿CUÁNTO VIAJAN LOS CHILENOS POR SEXO Y RANGO ETARIO?



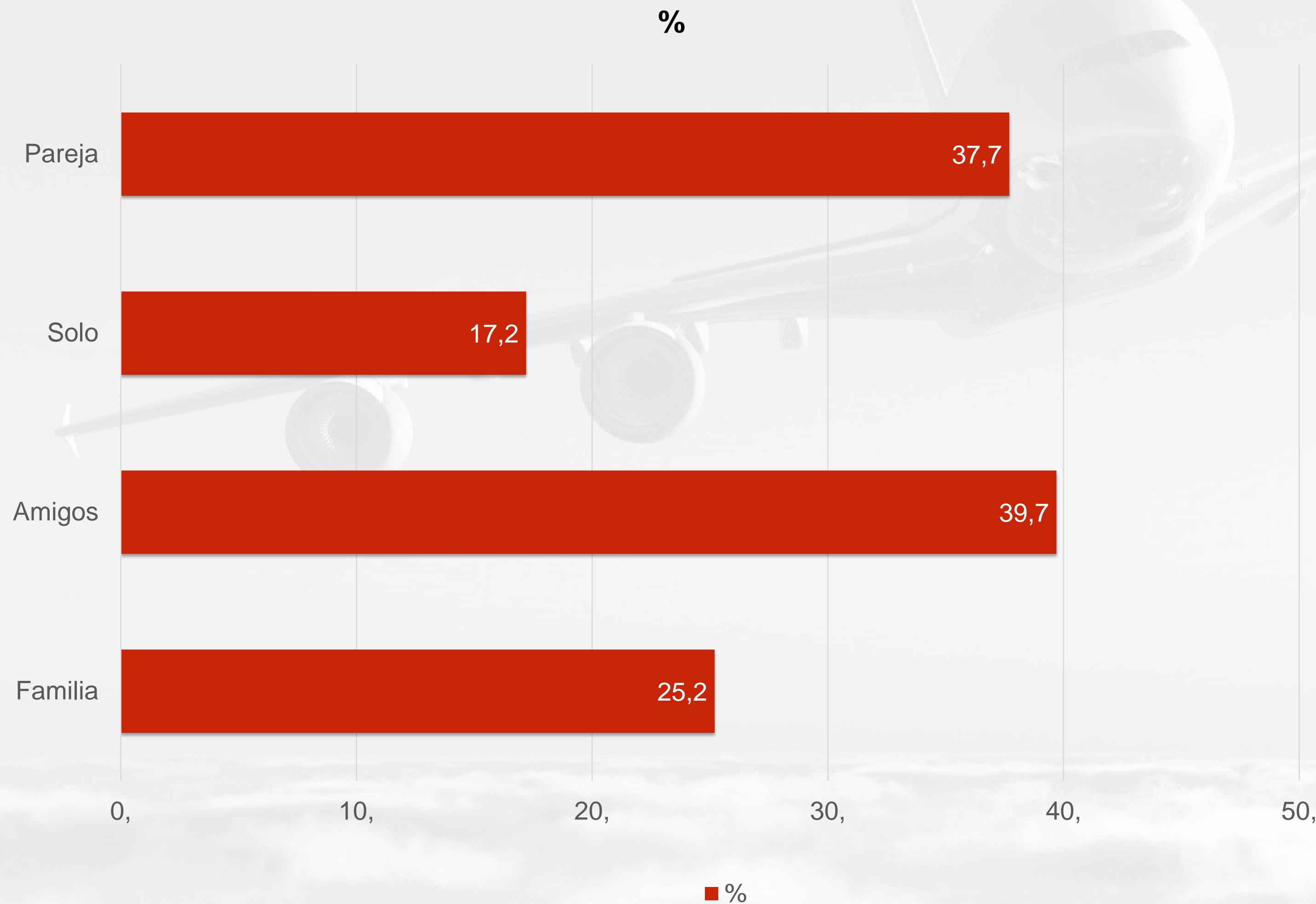
## PERFIL DEL VIAJERO

- En el tramo etario, entre 25 y 30 años, un 32,45% de los encuestados ha viajado por una sola vez. Entre 31 y 35, solo un 11,92%.
- Sin embargo, un 53,64% ha viajado más de dos veces en el último año.



# V COMPAÑÍA

¿CON QUIÉN DISFRUTÓ SU ÚLTIMO VIAJE?

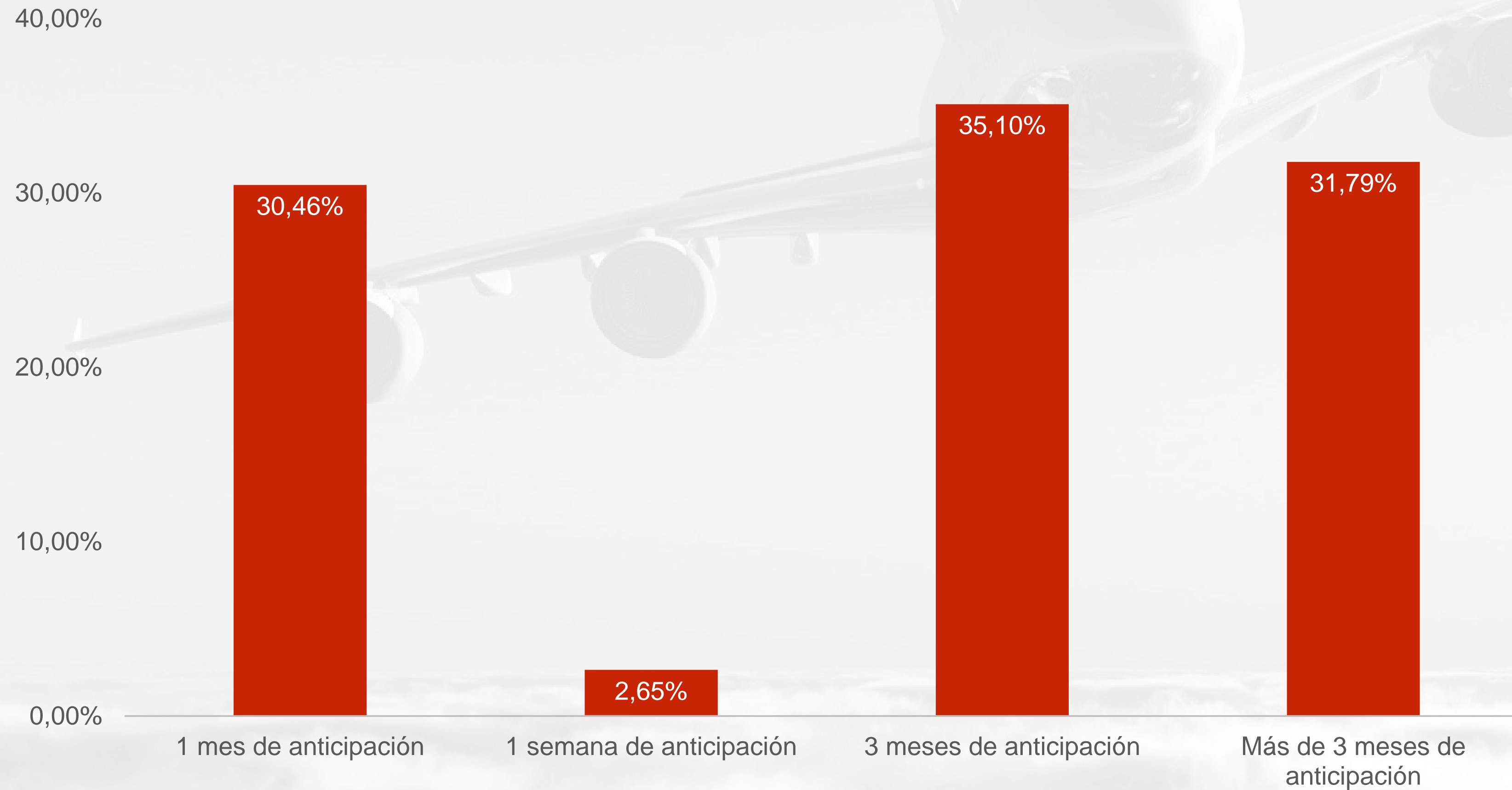


## MI MEJOR COMPAÑÍA

- Los encuestados optan por viajar en pareja, o familia en los viajes largos y de vacaciones, sin embargo crece la tendencia por las “escapadas” entre amigos, viajes cortos y aventuras sin acompañante.
- Despedidas de solteros, graduaciones o viajes generacionales ingresan en esta categoría.
- El factor internet es clave. Hoy, los chilenos buscan llegar a un lugar con WIFI que les permite estar siempre conectados.

## VI COMPRA RACIONAL

¿CON CUÁNTO TIEMPO PLANIFICÓ SU ÚLTIMO VIAJE?



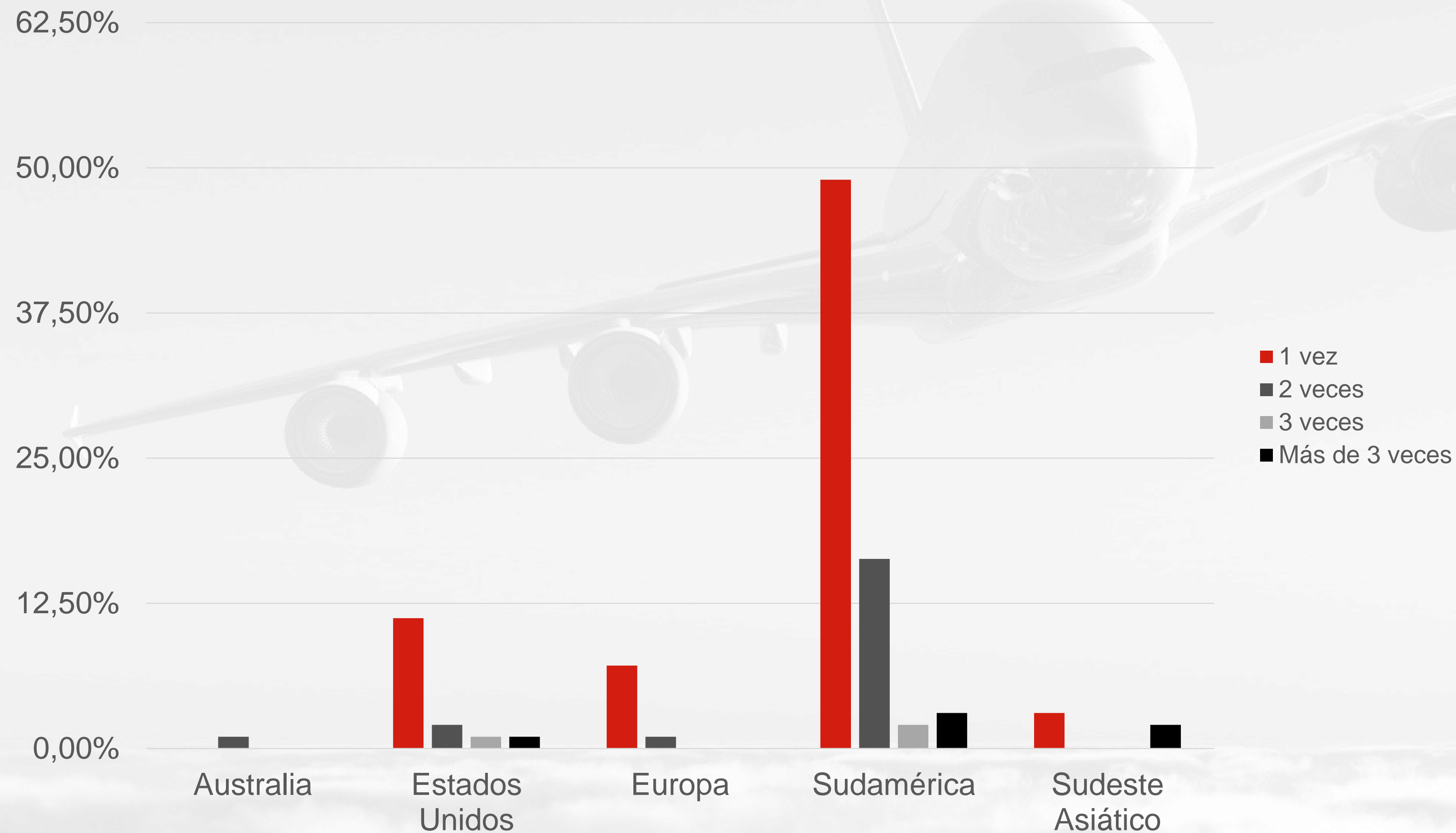
■ Total

### COMPRA RACIONAL

- Los encuestados siguen realizando compras racionales y planificadas: un 97% hicieron sus compras con al menos un mes de anticipación.
- En COCHA se ha visto reflejado en el comportamiento de compra: El chileno cada vez está más informado del lugar al que desea visitar y exige un viaje diseñado a sus gustos y necesidades.

## VII ESCAPADAS

FRECUENCIA DE VIAJES SEGÚN DESTINO

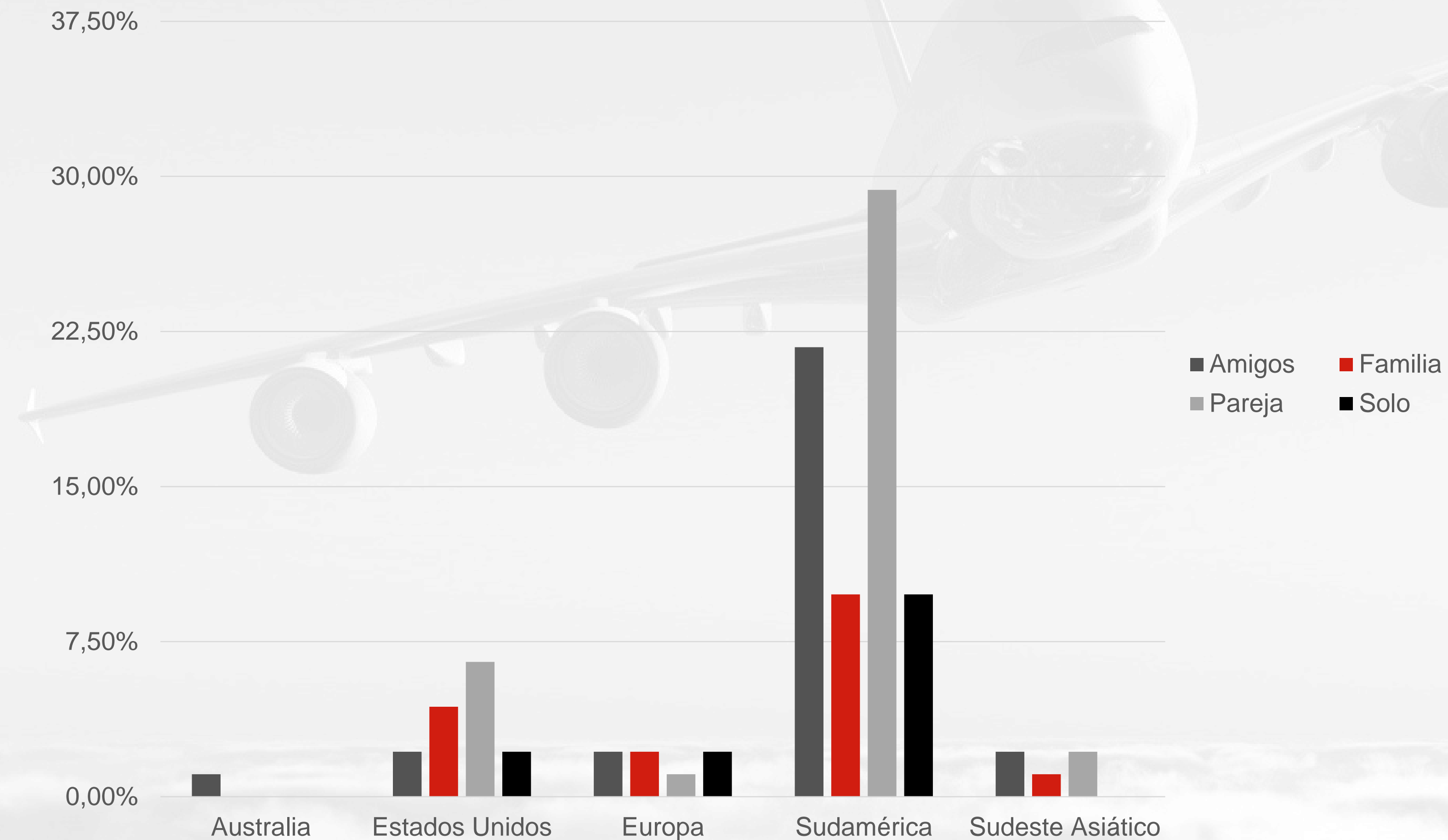


### CHILENOS DISFRUTAN DE “ESCAPADAS”

- El fenómeno “Low Cost” potenció las escapadas y destinos como Perú, Argentina y Brasil han sido los preferidos para salir en fin de semana largo.
- Hace décadas el concepto “Vacaciones” se limitaba a más de seis días fuera del lugar de residencia. Hoy, es cada vez más común que los chilenos programen un viaje corto y otro más largo.
- En los viajes cortos, los chilenos buscan aprovechar al máximo su estadía.
- Según COCHA, cada vez los chilenos buscan viajar en “**Temporada Baja**”. Se espera un aumento significativo de ventas para Fiestas Patrias.

## VIII VIAJES A LA MEDIDA

DÓNDE Y CON QUIEN VIAJAN LOS CHILENOS

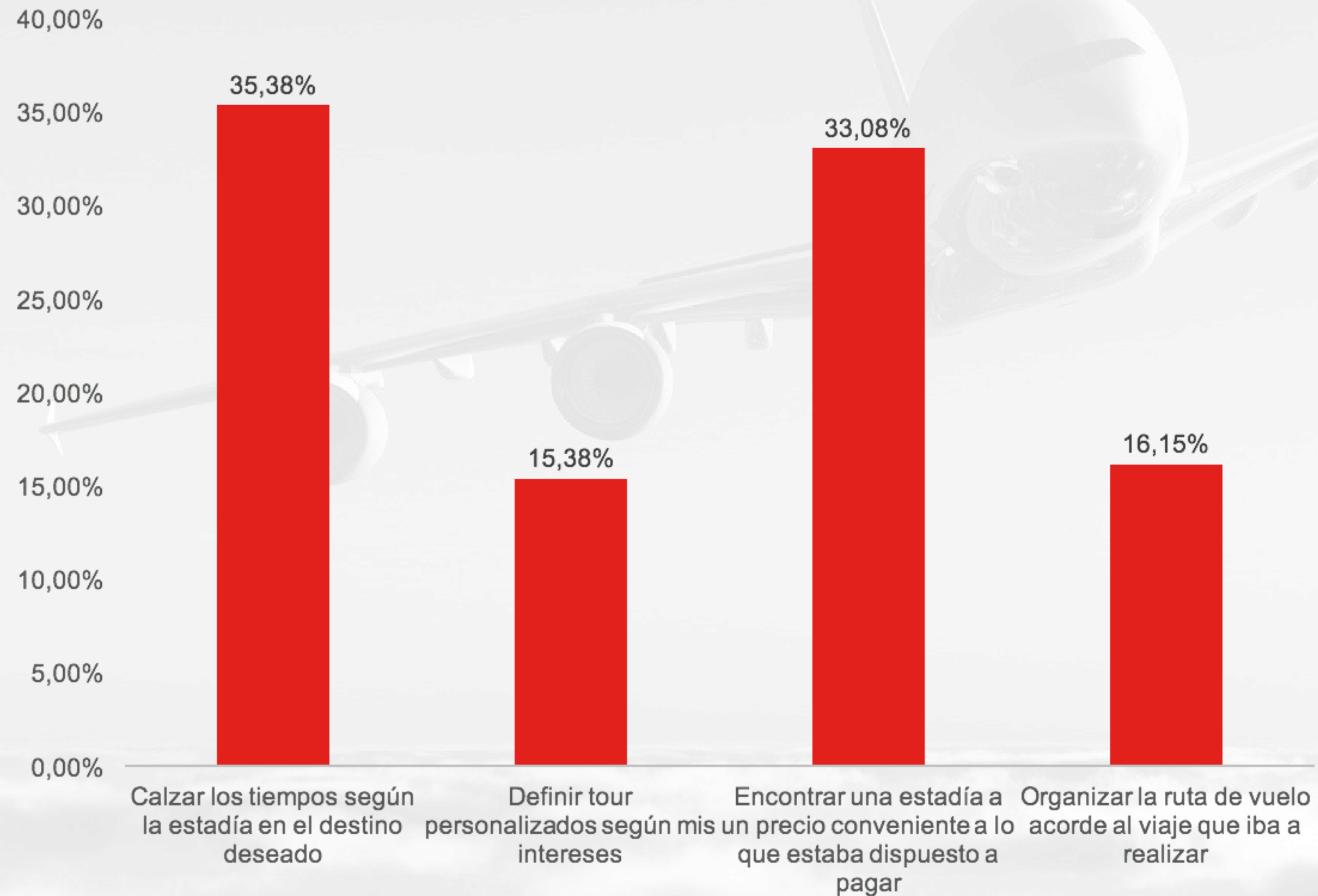


### VIAJES A LA MEDIDA

- El chileno durante un año puede disfrutar de distintos viajes y destinos. Un 29% de los encuestados viajó en pareja dentro de Sudamérica, pero un 21,74% lo hizo en el mismo destino, pero con amigos. Es decir, en los últimos 12 meses, el chileno está destinando un viaje en pareja y otro entre amigos, e incluso solo.
- Esto obliga a las agencias de viaje a ofrecer un servicio a la medida considerando el conocimiento, presupuesto y optimización de los tiempos de viaje.

## IX EL NUEVO VIAJERO

¿CUÁLES SON LOS PRINCIPALES PROBLEMAS DE LOS CHILENOS CUANDO VIAJAN?



### EL NUEVO VIAJERO

- El nuevo viajero busca un servicio en el que pueda optimizar sus tiempos.
- Este factor es clave ya que está dispuesto a pagar un poco más, para poder cumplir con sus expectativas de viaje.
- El viajero, además, está cada vez más informado de los atractivos turísticos (vía recomendación o internet) y por eso busca en las agencias de viaje cómo organizar su ruta considerando escalas aéreas, lugar de alojamiento (distancia del aeropuerto o atractivos turísticos), etc.





# RÁNKING DE VENTAS

2016 - 2017



## LOS 10 DESTINOS MÁS VENDIDOS EN 2016

1. Punta Cana
2. Cancún
3. La Habana
4. Miami
5. Santo Domingo
6. Buenos Aires
7. Madrid
8. río de Janeiro
9. Lima
10. París

## LOS 10 DESTINOS MÁS VENDIDOS EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2017

1. Punta Cana
2. Cancún
3. La Habana
4. Miami
5. Buenos Aires
6. Lima
7. Puerto Montt
8. Madrid
9. Río de Janeiro
10. Iquique

## Chile destaca con dos rutas

- El primer semestre de 2017 estuvo marcado por el interés del viajero por visitar Puerto Varas y Chiloé, dos atractivos turísticos que cada vez son más demandados.
- Por su parte, Iquique y sus playas reaparecen en el ranking de los lugares más visitados por los chilenos.



INTENCIÓN DE COMPRA  
EN [COCHA.COM](https://cocha.com)

## LOS 10 DESTINOS MÁS VENDIDOS EN LOS ÚLTIMOS 12 MESES EN LA AGENCIA COCHA

El portal de COCHA.COM ofrece la posibilidad de cotizar en línea cualquier tipo de servicio que ofrece la compañía. Bajo esta lógica, las consultas se han centrado en:

- VUELOS: Vuelos a Chile, a Sudamérica, al Caribe, a Estados Unidos, en Europa, Vuelos a Asia, Vuelos a Oceanía.
- HOTELES: Hoteles en Mendoza, Buenos Aires, Río de Janeiro, Bariloche, Miami, Lima, Nueva York, San Andrés, Orlando, París y Madrid. En Chile Puerto Varas, Torres del Paine, San Pedro de Atacama.
- DESTINOS: Buenos Aires, Orlando, Cusco, Miami, Varadero, Aruba, Punta Cana, Buzios, Montego Bay, Río de Janeiro, Salvador de Bahía, San Andrés, La Habana, Varadero. Puerto Plata, Bayahibe, Cartagena de Indias.
- OFERTAS: Escapadas 2017, Temporada Baja 2017, Vuelos en Oferta Paquetes Turísticos.



COCHA

ESTUDIO VIAJEROS  
JULIO 2017