



**K A Y A K**

**MOBILE TRAVEL  
REPORT  
2018**





**P**or segundo año consecutivo, en KAYAK nos dimos a la tarea de analizar nuestra extensa base de datos de búsquedas de viaje para presentarte un panorama del comportamiento de los viajeros chilenos. Además de ponerte al día sobre las nuevas tendencias de viaje, esta vez podrás apreciar la evolución de nuestros hábitos y preferencias de un año a otro.

En estos tiempos de creciente dependencia en los medios digitales para la planificación y reserva de viajes, es importante hacer seguimiento de cómo vamos utilizando las distintas plataformas online y cómo éstas van transformando nuestra manera de conocer el mundo.

Mobile Travel Report 2018 te trae toda esta información y más, incluyendo el perfil de los viajeros chilenos de acuerdo a cada plataforma y útiles consejos para que viajes como un experto.

K

# Contenido



## Tendencias de viaje: qué buscamos los chilenos

- El Top 10 de destinos de viaje
- Las plataformas más populares
- La comodidad en el aire
- Categoría de alojamiento



## Presupuesto: cuánto estamos dispuestos a gastar en viajar

- Destinos más populares
- Destinos exclusivos
- Hoteles de 4 y 5 estrellas



## Planificación: tiempo que dedicamos a buscar y reservar viajes

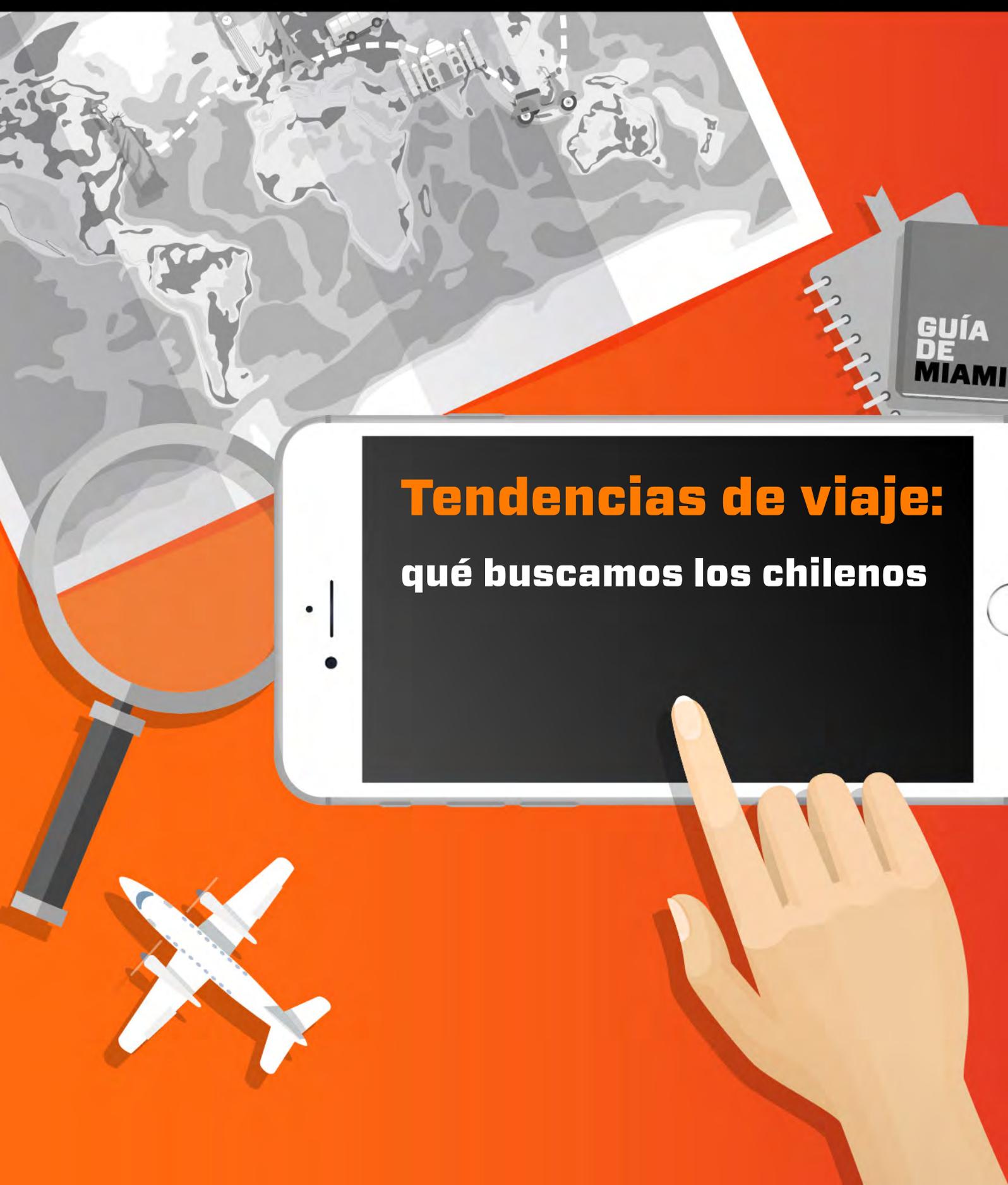
- Tiempo de búsqueda
- Días de actividad
- Horas de actividad
- Antelación en las reservas



## Perfiles de los viajeros

- Usuario de la app para iPhone
- Usuario de la app para Android
- Usuario de página web

## Datos de interés y consejos de viaje



# **Tendencias de viaje:** **qué buscamos los chilenos**

**GUÍA  
DE  
MIAMI**

# El Top 10 de destinos de viaje

A diferencia del Mobile Travel Report del 2016, este año los chilenos elegimos una ciudad europea, Madrid, como el destino número uno al que buscamos viajar. Esto fue para los usuarios de la app para dispositivos con sistema iOS, porque los usuarios de la app para Android y la página web prefirieron nuestra capital, Santiago.

Pero esta no es la única diferencia de un año a otro. Mientras que en el 2016 los chilenos buscamos viajar a lugares lejanos como París, Praga o Los Ángeles, entre otros, estas ciudades desaparecieron del Top 10 en 2017 y fueron reemplazadas por destinos nacionales como Puerto Montt o Iquique.

## Destinos favoritos de los chilenos en cada plataforma

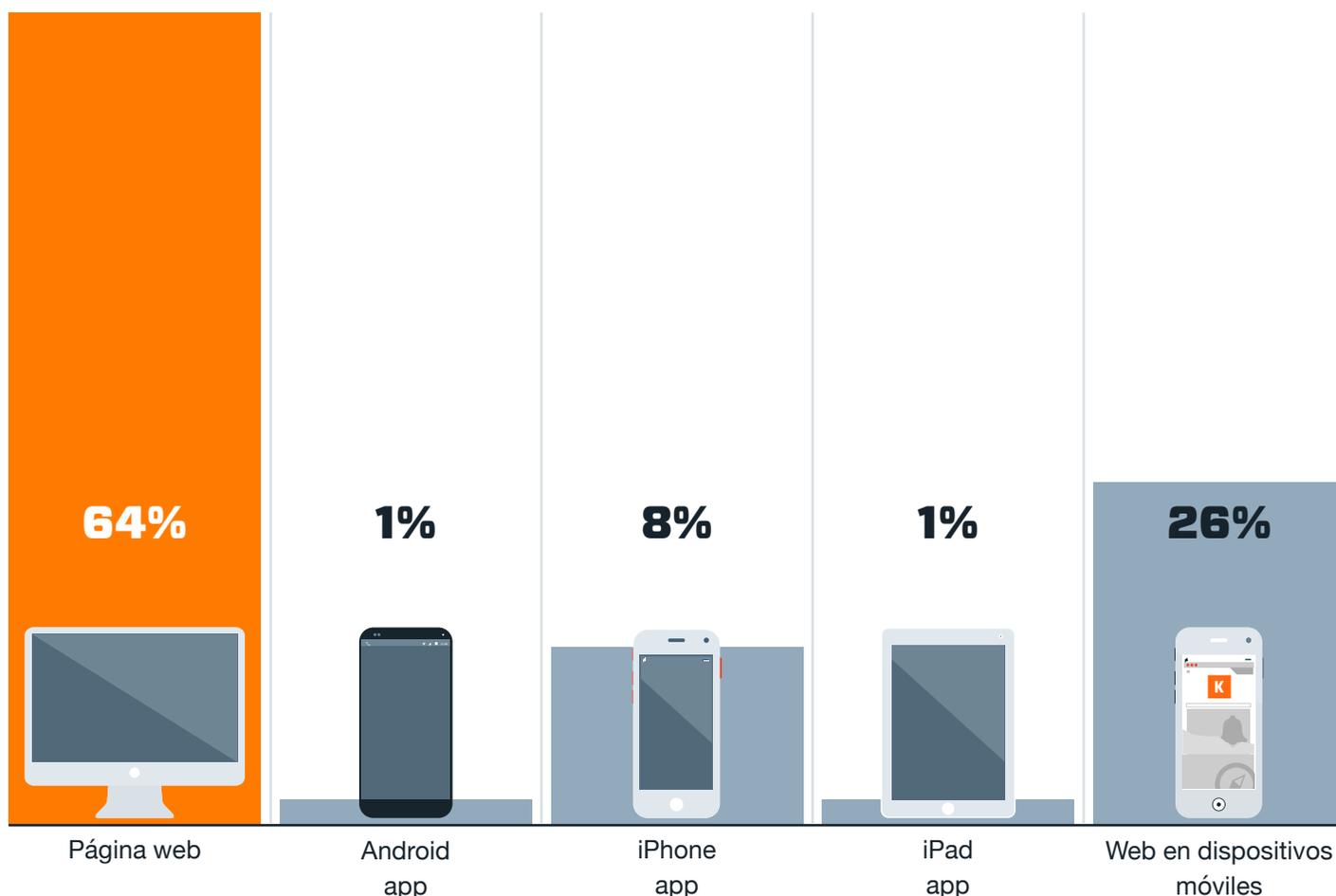
	 Página web	 Android	 iPhone	 iPad
<b>01</b>	Santiago	Santiago	Madrid	Madrid
<b>02</b>	Buenos Aires	Río de Janeiro	Miami	Río de Janeiro
<b>03</b>	Madrid	Buenos Aires	Buenos Aires	Buenos Aires
<b>04</b>	Lima	Miami	Nueva York	Miami
<b>05</b>	Miami	Lima	Río de Janeiro	Nueva York
<b>06</b>	Río de Janeiro	Nueva York	Santiago	Lima
<b>07</b>	Arica	Arica	Lima	Puerto Montt
<b>08</b>	Puerto Montt	Puerto Montt	Puerto Montt	Santiago
<b>09</b>	Nueva York	Madrid	Arica	Arica
<b>10</b>	Iquique	Iquique	Iquique	Iquique

# Las plataformas más populares:

## crece poco a poco el uso de dispositivos móviles

A medida que vamos adquiriendo más confianza a la hora de realizar todo tipo de transacciones a través del dispositivo móvil, el uso de la página web en la computadora para buscar y reservar viajes ha ido lentamente perdiendo terreno. También puede influir en esto el avance de las tecnologías, que permite a las empresas crear apps y páginas web adaptables cada día más sofisticadas y fáciles de usar en una pantalla pequeña.

Una muestra de que los chilenos cada día nos sentimos más cómodos usando el smartphone o la tablet para hacer búsquedas y reservas de viajes, es el aumento en el porcentaje de usuarios que usan nuestra web para dispositivos móviles, que pasó del 19% al 26% de un año a otro.



# La comodidad en el aire: el ahorro triunfa sobre los lujos

Sobra decir que en este aspecto de las preferencias de viaje, no solo en Chile sino que en ningún otro mercado latinoamericano abundan las sorpresas. Al igual que el año anterior, la gran mayoría de los chilenos buscamos asientos de clase económica, y apenas una pequeña minoría busca vuelos en clase económica preferente o ejecutiva.

El cambio más llamativo para Chile fue que, aunque en 2016 las búsquedas de vuelos en primera clase fueron muy pocas, apenas un 0,5% del total, en el 2017 no se registró ninguna cifra significativa. También en clase ejecutiva disminuyó el número de búsquedas de un promedio del 2% al 0,5% en todas las plataformas.

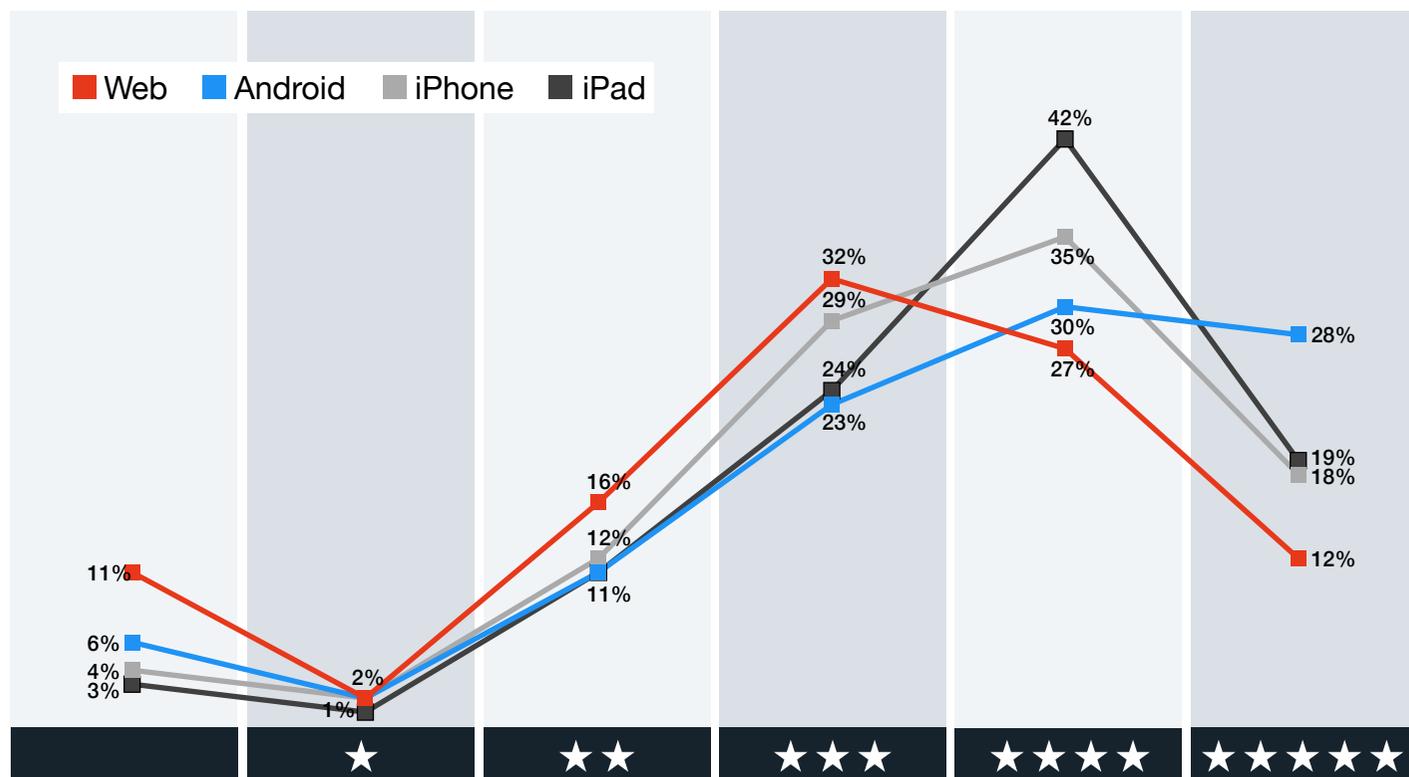
Primera	Web en computadora y dispositivos móviles	0%
	Android	0%
	iPhone	0%
Ejecutiva	Web en computadora y dispositivos móviles	1,5%
	Android	0%
	iPhone	0,5%
Económica	Web en computadora y dispositivos móviles	98%
	Android	100%
	iPhone	99%
Económica preferente	Web en computadora y dispositivos móviles	0,5%
	Android	0%
	iPhone	0,5%

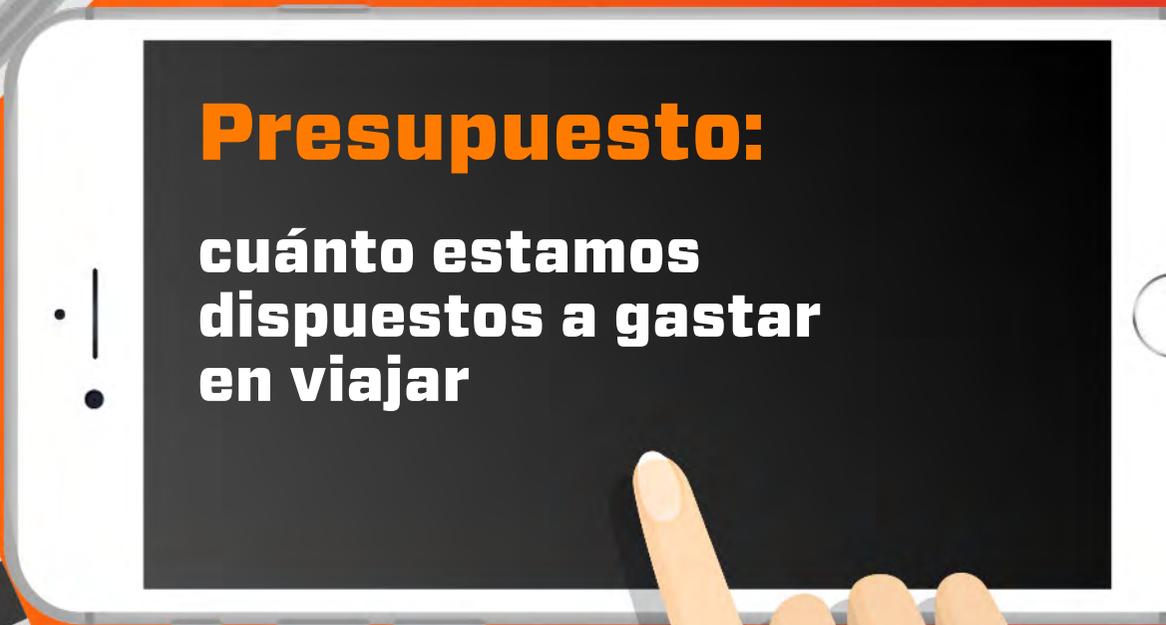
# Categoría de alojamiento:

## el equilibrio entre la comodidad y el lujo

La tendencia a buscar un hospedaje que suponga un equilibrio perfecto entre el confort y el lujo parece ser una característica estable entre los chilenos. Los datos del MTR de ambos años señalan una marcada preferencia por los alojamientos de 4 y 3 estrellas, seguidos por los 5 y 2 estrellas, en ese orden.

Los tipos de hospedaje menos solicitados por los chilenos en todas las plataformas son los de 1 estrella o sin clasificación, lo que nos lleva a deducir que damos preferencia a sacrificar un poco de comodidad en los vuelos a cambio de gastar un poco más y darnos un gusto llegada la hora del descanso.





## **Presupuesto:**

**cuánto estamos  
dispuestos a gastar  
en viajar**

# Los destinos más populares:

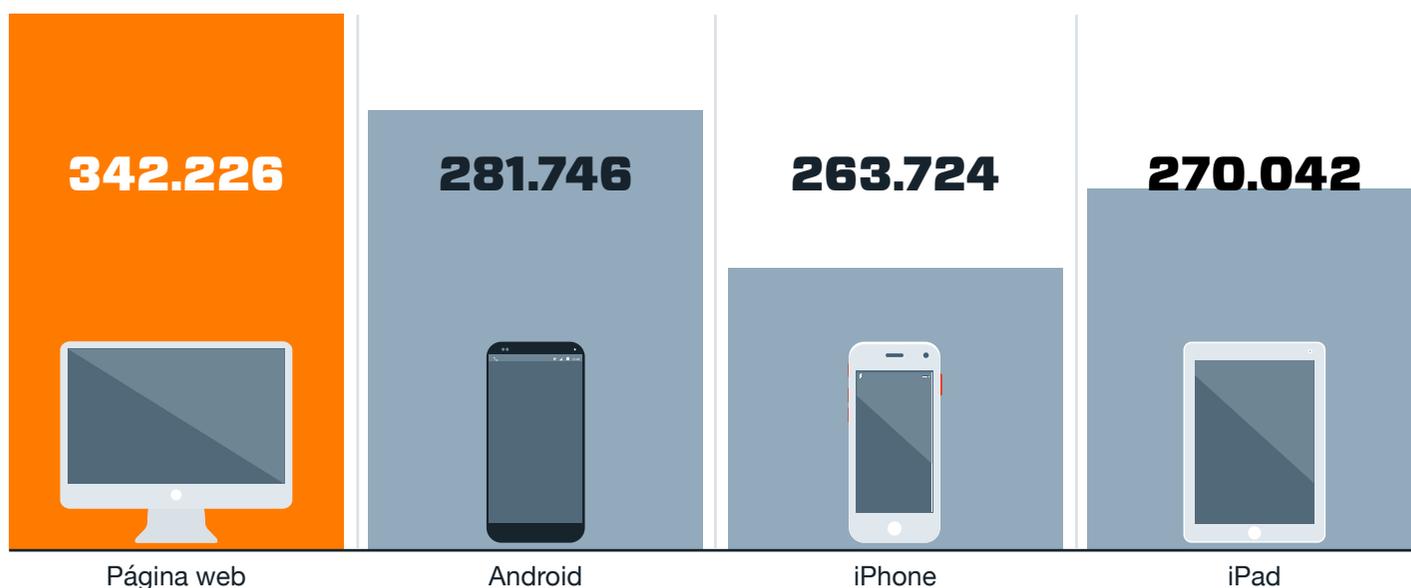
## este año gastamos menos en viajar

**S**antiago es, por supuesto, una de las ciudades más buscadas año tras año, pero Top 10 chileno cambió considerablemente de un año a otro. Mientras que en el 2016 vimos más búsquedas de viajes a destinos lejanos y, por lo tanto, más caros, hacia el 2017 se sumaron más destinos nacionales.

Esto se refleja de manera muy notable, ya que mientras que en el primer año vimos que los usuarios de la página web buscaron vuelos a un promedio de \$400.000, hacia el siguiente año esa cifra bajó a \$342.226. Pero no es un caso único, de un año a otro el promedio de precios encontrados en las apps bajó aproximadamente \$90.000 pesos en cada una.



## Precio promedio en CLP a los 10 destinos más populares



# Los destinos más populares:

## este año gastamos menos en viajar

### Destinos favoritos y precio promedio de vuelos (en CLP) según la plataforma

	 Página web	 Android	 iPhone	 iPad				
<b>01</b>	Santiago	292.187	Santiago	86.311	Madrid	575.193	Madrid	529.235
<b>02</b>	Buenos Aires	213.054	Río de Janeiro	269.547	Miami	531.621	Río de Janeiro	186.377
<b>03</b>	Madrid	786.220	Buenos Aires	167.930	Buenos Aires	175.246	Buenos Aires	201.580
<b>04</b>	Lima	238.770	Miami	443.892	Nueva York	521.602	Miami	503.155
<b>05</b>	Miami	589.396	Lima	286.245	Río de Janeiro	276.703	Nueva York	809.119
<b>06</b>	Río de Janeiro	318.186	Nueva York	519.058	Santiago	99.430	Lima	196.793
<b>07</b>	Arica	142.415	Arica	202.916	Lima	166.340	Puerto Montt	52.796
<b>08</b>	Puerto Montt	117.918	Puerto Montt	84.707	Puerto Montt	99.422	Santiago	67.427
<b>09</b>	Nueva York	589.269	Madrid	690.486	Arica	83.223	Arica	100.504
<b>10</b>	Iquique	134.849	Iquique	66.366	Iquique	108.455	Iquique	53.432

# Destinos exclusivos:

## los viajeros que usan la web buscan vuelos más caros

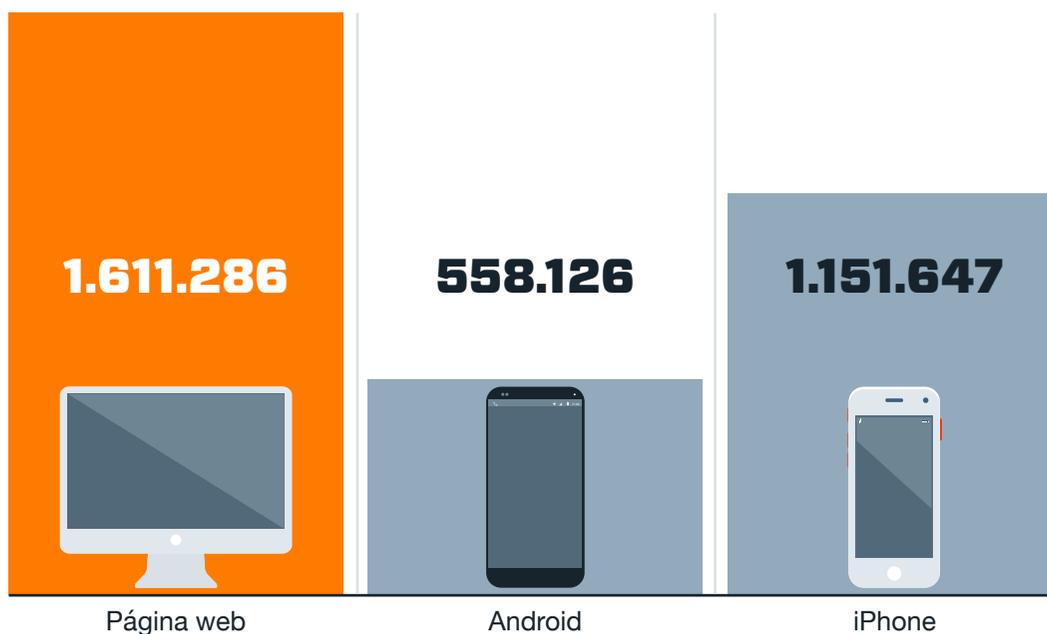
El presupuesto de viaje de los chilenos parece haber mejorado mucho desde nuestro primer MTR. El promedio total de los vuelos a lugares exclusivos en el 2017 fue de \$1.107.019 pesos, en comparación con el año anterior, en el que ascendió a solo \$609.033 pesos el promedio de búsquedas.

En cuanto a los destinos más buscados en esta categoría, las diferencias no podrían ser más marcadas. El primer año veíamos muchas búsquedas a ciudades comúnmente

visitadas, como Madrid, Los Ángeles o Miami, pero en el siguiente análisis los chilenos mostramos interés por destinos mucho más exóticos, como Katmandú, Hyderabad o Malé.

El destino exclusivo más caro del 2016 fue Nueva Delhi, muy solicitado por los usuarios de la página web y encontrado a unos \$1.133.600 pesos. Hacia el siguiente año, en comparación, el destino más costoso, encontrado por los usuarios de iPhone, fue Tel Aviv a 2.475.796 pesos.

### Precio promedio en CLP a los 10 destinos exclusivos más populares



# Destinos exclusivos:

los viajeros que usan la web buscan vuelos más caros

## Destinos exclusivos y precio promedio de vuelos (en CLP) según la plataforma

	 Página web	 Android	 iPhone			
<b>01</b>	Anchorage	2.455.260	Berlín	757.416	Tel Aviv	2.475.796
<b>02</b>	Amán	2.298.522	París	608.832	Beirut	1.253.602
<b>03</b>	Bombay	1.873.004	Madrid	595.544	Niza	1.098.072
<b>04</b>	Malé	1.438.124	Barcelona	546.016	Basilea	1.042.504
<b>05</b>	Hyderabad	1.410.038	Florenia	546.016	Moscú	1.023.780
<b>06</b>	Hanói	1.352.557	Marsella	512.796	Chicago	1.023.176
<b>07</b>	Marrakech	1.350.141	Washington	510.984	Hong Kong	938.616
<b>08</b>	Phuket	1.325.327	Tokio	509.172	Brisbane	912.946
<b>09</b>	San Petersburgo	1.317.022	La Habana	490.448	Yakarta	891.504
<b>10</b>	Katmandú	1.292.862	Nueva York	482.898	Bangkok	856.472

# Hoteles de 4 y 5 estrellas:

## los chilenos sabemos darnos un lujo

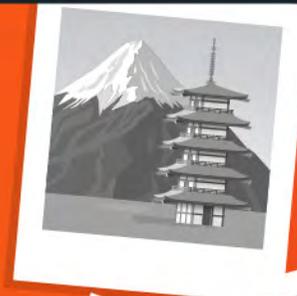
**E**l aumento en el presupuesto de viaje de los chilenos también se vio reflejado en las búsquedas de alojamientos de 5 estrellas, que subieron del 23% al 25% de un año a otro. Esta tendencia puede ser un fenómeno regional, ya que también en México, Perú y Colombia se registró un aumento en las búsquedas de hospedajes de lujo.

Una explicación para este incremento de búsquedas también puede ser que promedio de precios de los hoteles 5 estrellas bajó considerablemente, de \$207.368 pesos en 2016 a \$166.022 el año siguiente. Y es que, a la hora de comparar entre el precio de un hotel 4 estrellas, que ronda los \$110.681 pesos, vale la pena invertir un poco más a cambio de la máxima comodidad.

## Preferencias de hospedaje



# GUÍA DE VIAJES



## **Planificación:**

**tiempo que dedicamos a  
buscar y reservar viajes**



# Tiempo de búsqueda:

## el chileno decide rápido

En términos generales, los chilenos actuamos como verdaderos expertos en tomar decisiones a la hora de reservar. El promedio de tiempo de búsqueda de vuelos, hoteles y autos de alquiler es de entre 2 y 5 minutos, dependiendo de la plataforma.

Las decisiones más rápidas las tomaron los usuarios de Android en todos los tipos de búsqueda, con un promedio total de 2,3 minutos en pasar de la búsqueda a la página de reserva. Mientras tanto, los que más lo pensaron antes de decidir fueron los usuarios de iPhone, aunque la diferencia es insignificante, ya que en promedio dedicaron 4 minutos a buscar.



## Promedio de tiempo para reservar un vuelo

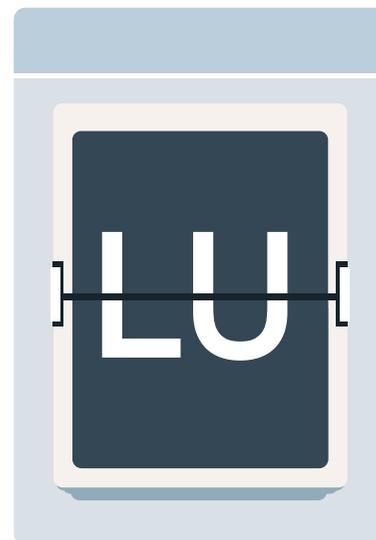
 <b>Vuelos</b>			
 Promedio de tiempo en la página web <b>5 min</b>	 Promedio de tiempo en iPhone <b>5 min</b>	 Promedio de tiempo en Android <b>3 min</b>	Diferencia entre plataformas <b>2 min</b>
 <b>Hoteles</b>			
 Promedio de tiempo en la página web <b>3 min</b>	 Promedio de tiempo en iPhone <b>4 min</b>	 Promedio de tiempo en Android <b>2 min</b>	Diferencia entre plataformas <b>2 min</b>
 <b>Autos</b>			
 Promedio de tiempo en la página web <b>3 min</b>	 Promedio de tiempo en iPhone <b>3 min</b>	 Promedio de tiempo en Android <b>2 min</b>	Diferencia entre plataformas <b>1 min</b>

# Días de actividad:

## la mayoría buscamos viajes entre semana

**A** los chilenos nos gusta soñar con viajar, y no hay días que inspiren más a irnos de vacaciones que de lunes a miércoles, los días en los que realizamos más búsquedas en la página web, en iPhone y en Android. Los usuarios de iPad hacen el grueso de sus búsquedas del domingo al martes, quizás debido a que es un dispositivo que suele usarse más en casa que en la oficina.

Los usuarios de Android, iPhone y la página web en la computadora nos tomamos muy en serio la idea de descansar durante el fin de semana, ya que también hacemos una pausa en la búsqueda de viajes. Los usuarios de iPad, sin embargo, hacen el menor volumen de búsqueda el jueves y viernes.



### Los días de más búsquedas

	 Página web	 Android	 iPhone	 iPad
<b>01</b>	lunes	lunes	lunes	domingo
<b>02</b>	martes	martes	martes	lunes
<b>03</b>	miércoles	miércoles	miércoles	miércoles
<b>04</b>	jueves	jueves	domingo	martes
<b>05</b>	viernes	domingo	jueves	sábado
<b>06</b>	sábado	viernes	viernes	jueves
<b>07</b>	domingo	sábado	sábado	viernes

# Horas de actividad:

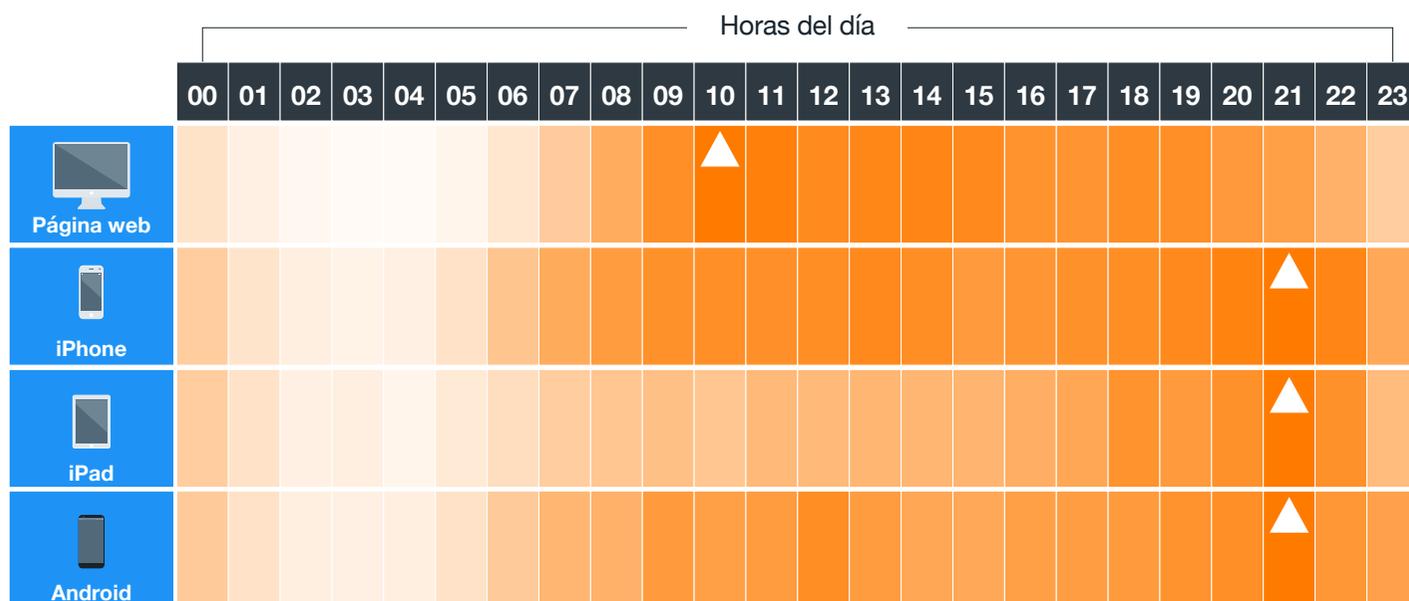
## nos gusta buscar durante el almuerzo y por la noche

Si tomamos en cuenta que la mayoría de los usuarios de la web realizan la mayoría de sus búsquedas de lunes a miércoles entre las 10:00 y las 16:00, podemos concluir que a los chilenos nos da por buscar viajes en horas de trabajo, cuando no solo tenemos más ganas de pensar en las vacaciones, sino muchos también la oportunidad de usar la computadora. Este dato dice mucho de nosotros, pues la tendencia es muy semejante a la del 2016.

Los usuarios de KAYAK de iOS y Android, por su parte, también prefieren hacer sus búsquedas en horarios que podrían corresponder al horario de la comida, así como por la noche, entre las 21:00 y las 23:00 en sus horas libres.



## Los horarios en los que se hacen más búsquedas de viajes



# Antelación en las reservas:

## ha aumentado la cautela para reservar autos

**E**l tiempo transcurrido entre la búsqueda de autos de alquiler y el momento de viajar ha variado considerablemente desde el 2016. Entonces, los chilenos dejábamos pasar solo entre 4 y 9 días entre la búsqueda y el inicio del viaje en todas las plataformas, mientras que en 2017 buscamos autos entre 7 y 31 días antes de viajar.

Por el contrario, los usuarios que buscamos hotel en 2017 en las distintas plataformas, dejamos pasar hasta 6 días menos antes de viajar que en 2016. En la búsqueda de vuelos, los días de antelación también aumentaron 5 días en comparación con el año anterior.



## Promedio de días de antelación para reservar

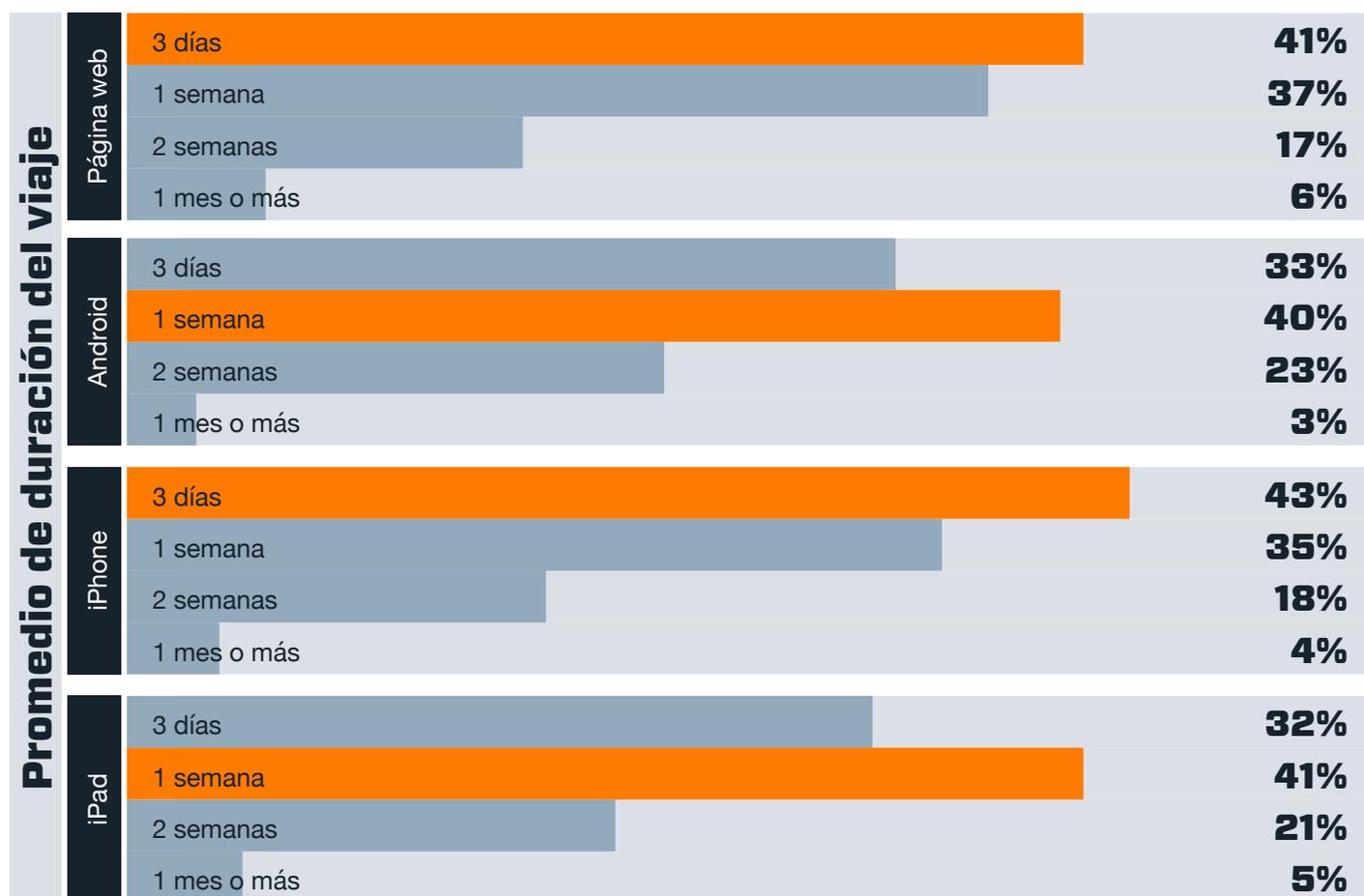


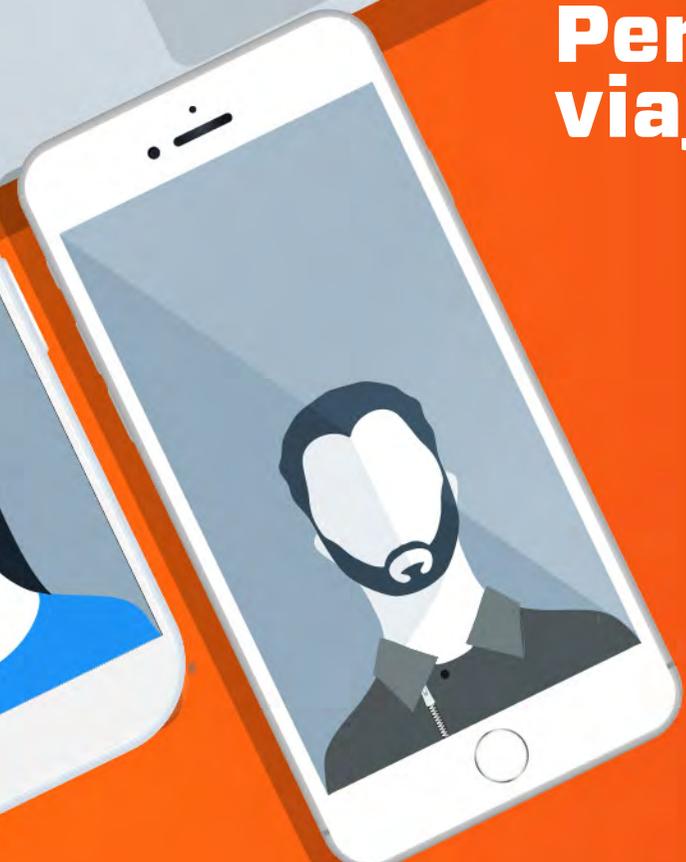
# Tiempo:

## seguimos prefiriendo los viajes cortos

En el 2017 los usuarios de Android e iPad prefirieron los viajes de una semana, en un 40% y un 41%, respectivamente, mientras que los usuarios de la web y de iPhone optaron por los viajes más cortos o escapadas de fin de semana en un 41% y un 43%, en ese orden.

Por el contrario, en 2016 los usuarios de todas las plataformas optaron por los viajes más cortos o escapadas de fin de semana. Junto con los datos arrojados con respecto al presupuesto en este MTR, todo parece indicar que las posibilidades de viaje de los chilenos han mejorado.





# Perfiles de los viajeros



Busca vuelos de  
**\$263.724 CLP** en  
promedio a destinos  
populares



Pasa **4 minutos**  
buscando hotel



Reserva el hotel  
**24 días** antes  
de viajar

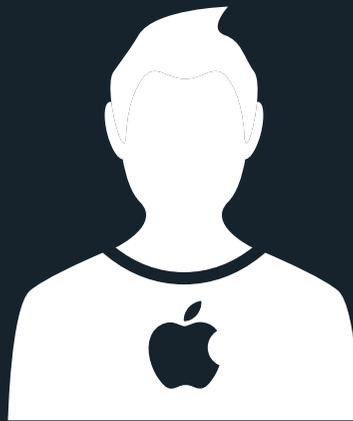


Pasa **5 minutos**  
buscando vuelo



Su destino exclusivo  
favorito es **Tel Aviv**

## Usuario de la app para iPhone



Prefiere buscar los  
**lunes**



Prefiere los viajes de  
**3 días**



Busca a las **21:00**



Su ciudad preferida es  
**Madrid**



Suele reservar en  
**clase económica**



Reserva su vuelo  
**39 días** antes  
de viajar



Reserva el auto  
**7 días** antes  
de viajar



Busca vuelos de  
**\$281.746 CLP** en  
promedio a destinos  
populares



Pasa **2 minutos**  
buscando hotel



Reserva el hotel  
**46 días** antes  
de viajar

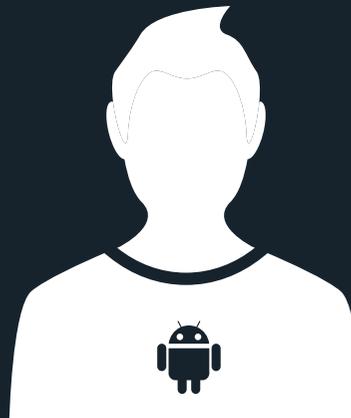


Pasa **3 minutos**  
buscando vuelo



Su destino exclusivo  
favorito es **Berlín**

## Usuario de la app para Android



Prefiere buscar los  
**lunes**



Prefiere los viajes de  
**1 semana**



Busca a las **20:00**



Su ciudad preferida es  
**Santiago**



Suele reservar en  
**clase económica**



Reserva su vuelo  
**31 días** antes  
de viajar



Reserva el auto  
**31 días** antes  
de viajar



Busca vuelos de  
**\$342.226 CLP** en  
promedio a destinos  
populares



Pasa **3 minutos**  
buscando hotel



Reserva el hotel  
**24 días** antes  
de viajar

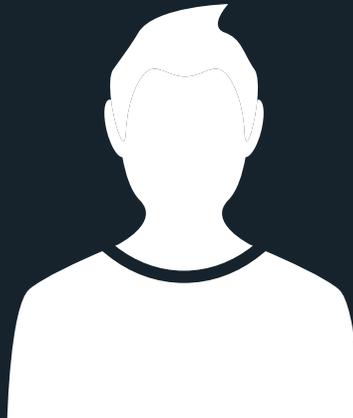


Pasa **5 minutos**  
buscando vuelo



Su destino exclusivo  
favorito es  
**Anchorage**

## Usuario de la página web



Prefiere buscar los  
**lunes**



Prefiere los viajes de  
**3 días**



Busca a las **15:00**



Su ciudad preferida es  
**Santiago**



Suele reservar en  
**clase económica**



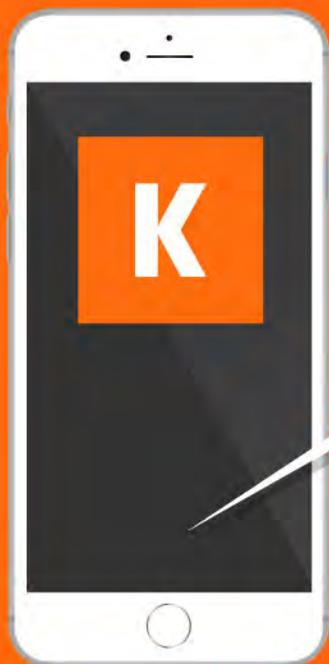
Reserva su vuelo  
**37 días** antes  
de viajar



Reserva el auto  
**7 días** antes  
de viajar



# Datos de interés y consejos de viaje



# Datos de interés

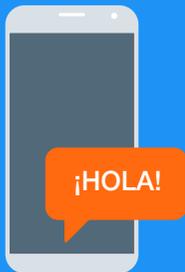


**2.000.000.000**

Procesamos más de 2 mil millones de búsquedas de viajes al año

---

KAYAK está presente en más de 60 países y regiones y disponible en más de 20 idiomas



KAYAK está disponible en español en 12 países de Latinoamérica y en EE. UU. además de ofrecer webs específicas para México, Colombia, Argentina, Chile y Perú

---

La app de KAYAK también está disponible para Apple Watch



# Consejos de viaje

En tu próxima aventura, sácale provecho a tu smartphone o tablet con los siguientes consejos del equipo de KAYAK para viajar como un experto



Aprovecha los **filtros de KAYAK** y encuentra el hotel o el vuelo preciso que se ajuste a tus gustos y tu presupuesto



**Descárgate un audiolibro**, un libro o tus podcasts favoritos antes de viajar, así podrás matar el tiempo durante las horas de espera en aeropuertos o los trayectos aburridos



Antes de cada viaje, **descárgate la app del transporte público de tu destino** o una de esas que te ayudan a buscar auto compartido. Te evitarás andar buscando como llegar de un lugar a otro, ayudarás a reducir el tráfico y hasta puedes conocer gente local



Viaja por el mundo sin barreras idiomáticas. El buscador más famoso del mundo **también ofrece un traductor que puedes usar sin conexión a internet**



**Descárgate una app para comunicarte con tus seres queridos por internet**, así no tendrás que gastarte el presupuesto de viajes en llamadas telefónicas

Un viajero experto siempre está enterado de los destinos que marcan tendencia. Nuestra guía anual Travel Hacker te lo cuenta todo en [www.kayak.cl/travelhacker](http://www.kayak.cl/travelhacker)

Cuando viajes al exterior, **compra una tarjeta SIM de prepago tan pronto llegues a tu destino** y no tendrás que entrar a tomar un café cada 2 horas para usar el wifi

Imprimir el itinerario de viaje es cosa del pasado: ahora basta con reenviar tus correos de confirmación de reserva a [trips@kayak.cl](mailto:trips@kayak.cl) o **añadir las actividades que tengas planeadas a tu cuenta Trips** de KAYAK y lo tendrás todo siempre a la mano, aún sin conexión a internet

Antes de cada viaje, **descarga un mapa de tu destino**, así no tendrás que buscar wifi para consultarlo en tu dispositivo ni andar por las calles con uno de papel

**Guarda tus fotos de viajes en la nube** y asegúrate de tener una copia de seguridad de tus recuerdos de viaje favoritos





Los datos del Mobile Travel Report 2017 se basan en la suma total de las búsquedas de hotel, vuelos de ida y vuelta o autos de alquiler realizadas entre enero y diciembre de 2017 para viajar entre enero y diciembre de 2017. Las búsquedas fueron realizadas en las aplicaciones de KAYAK para dispositivos móviles con sistemas operativos iOS y Android, así como en las páginas web de KAYAK correspondientes a cada mercado. El análisis de los hábitos y tendencias de los usuarios se basan en los clics de búsqueda y no en las reservas realizadas.

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