

Cerro Castillo

Territorio Chelenko

EXPERIENCIA PILOTO
Temporada Alta 2018

Levantamiento de Información NIVEL
DE SATISFACCIÓN DEL TURISTA





Quiénes aplicaron encuestas e hicieron posible que la localidad de Cerro Castillo tenga resultados en esta experiencia piloto...

Eliana Miranda

Diego Quiroz

Cesar Moya

Isolde Vargas





CHILE LO
HACEMOS
TODOS



SERNATUR REGIÓN DE AYSÉN

21 de Mayo # 555, Coyhaique, Chile

T: +56 (67) 22 31 752

<https://www.sernatur.cl>

Fecha de Publicación: Junio 2018

Documento elaborado por:

PROGRAMA FNDR-PEDZE SISTEMA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA REGIONAL.

Sitio Web: <https://www.situraysen.cl>

Teléfono: +56 (67) 22 40 295

Fotografías otorgadas por:

PROGRAMA FNDR TRANSFERENCIA PARA LA PROMOCIÓN Y MARKETING DEL DESTINO AYSÉN. CÓDIGO BIP 30457124-0.

Dirección Regional:

SERNATUR AYSÉN

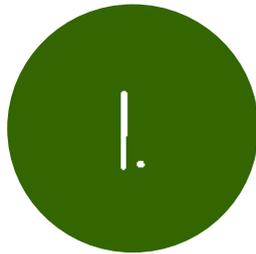
21 de Mayo # 555, Coyhaique, Chile



ÍNDICE

1 MODELO DE TRABAJO	01
1.1. EL MODELO	02
1.2. PROPUESTA DE TRABAJO	03
1.3. CÓMO SE LEVANTA Y PROCESA LA INFORMACIÓN	04
2 PRINCIPALES ANTECEDENTES DEL PROCESO	05
2.1. EL PROCESO	06
3 CUÁL ES EL PERFIL Y CARACTERÍSTICAS DEL VIAJE DE LOS TURISTAS ENTREVISTADOS	07
3.1. PERFIL ENTREVISTADOS	08
3.2. CARACTERÍSTICAS DEL VIAJE	09
4 CÓMO FUE PERCIBIDA POR LOS TURISTAS LA EXPERIENCIA TURÍSTICA EN LA LOCALIDAD	11
4.1. DIMENSIONES Y ESCALA DE RESULTADOS	12
4.2. LA EXPERIENCIA EN LA LOCALIDAD DE CERRO CASTILLO	13
4.3. SERVICIO DE ALOJAMIENTO	15
4.4. SERVICIO DE ALIMENTACIÓN	17
4.5. COMPRA DE ARTESANÍA	19
4.6. EXPERIENCIA SERVICIOS DE EXCURSIÓN / LUGARES VISITADOS	21
5 ASPECTOS RELEVANTES A MEJORAR POR LA LOCALIDAD	25
6 APRENDIZAJES DEL PROCESO EN CERRO CASTILLO	27





Modelo de Trabajo.....

El levantamiento Piloto de Satisfacción del Turista, tiene como sentido transformarse en un **instrumento de gestión local**, que permita proveer información **en tiempo real** a los **empresarios(as) locales** y sus **respectivos municipios**, respecto al **nivel de satisfacción de los turistas** durante su visita a sus localidades y el entorno, permitiendo **tomar decisiones de mejora** mientras transcurre la temporada de turismo.

El **modelo de trabajo** propuesto por el equipo de profesionales del SITUR, está condicionado a una **participación activa** de los empresarios(as) locales del turismo e idealmente de los respectivos municipios. Con esto, relevamos como factor principal **el compromiso de los agentes locales** de desarrollo turístico en la apropiación de este instrumento, en pos de mejorar la gestión de sus empresas y la experiencia del turista en sus localidades.

1.1. EL MODELO

1. Involucrar en Proyecto
Socializar con los actores claves los sentidos del proyecto. Acoger sus inquietudes y promover formas claras de participación y trabajo conjunto.



2. Definir
Hacer un análisis participativo breve del contexto territorial y definir el sentido y alcances del proyecto para la localidad.



3. Diseñar
Consentimiento previo libre e informado para construcción participativa de Instrumentos de Investigación (Encuestas) para aplicar y levantamiento de Información.



4. Implementar
Alianzas y formación de capacidades. Ejecución de Proyecto (aplicación instrumentos y levantamiento de información) y Monitoreo de iniciativas



6. Compartir y Adaptar
Uso de Canales e Instancias adecuados de comunicación.

Retroalimentación participativa sobre proceso.



5. Recopilar y Analizar
Análisis de la Información Recopilada, según los requerimientos definidos



ESTÁNDARES DE TRABAJO

PROGRAMA SISTEMA DE INFORMACIÓN
TURÍSTICA REGIONAL

PROYECTOS PILOTOS LOCALES



1.2. PROPUESTA DE TRABAJO



1° ACTORES INTERESADOS EN IMPLEMENTAR INSTRUMENTO DE SATISFACCIÓN TURÍSTICA PARA GESTIÓN LOCAL.

2° QUE EL TERRITORIO DONDE APLICAR EL INSTRUMENTO, A LO MENOS CUENTE CON; SERVICIO DE ALOJAMIENTO, ALIMENTACIÓN Y EXCURSIONES O ACTIVIDADES QUE NAZCAN DESDE EL LUGAR.



3° SE DEFINEN CON LOS ACTORES PARTICIPANTES LOS SENTIDOS DEL LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN RESPECTO LA SATISFACCIÓN DE LOS TURISTAS; LA PROPUESTA DE TRABAJO; EL MODELO DEL PILOTAJE Y; LOS ROLES Y RESPONSABILIDADES.



4°
a. CONSTRUCCIÓN CONJUNTA DE LOS INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN (ENCUESTA).
b. CONSTRUCCIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN EN APLICACIÓN MÓVIL.
c. TALLER; TÉCNICA PARA APLICAR ENCUESTAS



5°

a. APLICAR LAS ENCUESTAS CON APLICACIÓN MÓVIL Y EN PAPEL
b. DIGITAR LAS ENCUESTAS APLICADAS EN PAPEL.



6°

PROCESAR INFORMACIÓN Y GENERACIÓN DE REPORTE.



7°

REPORTE Y TALLER DE ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN CON LOS ACTORES INVOLUCRADOS.

Hemos avanzado hasta aquí



8°

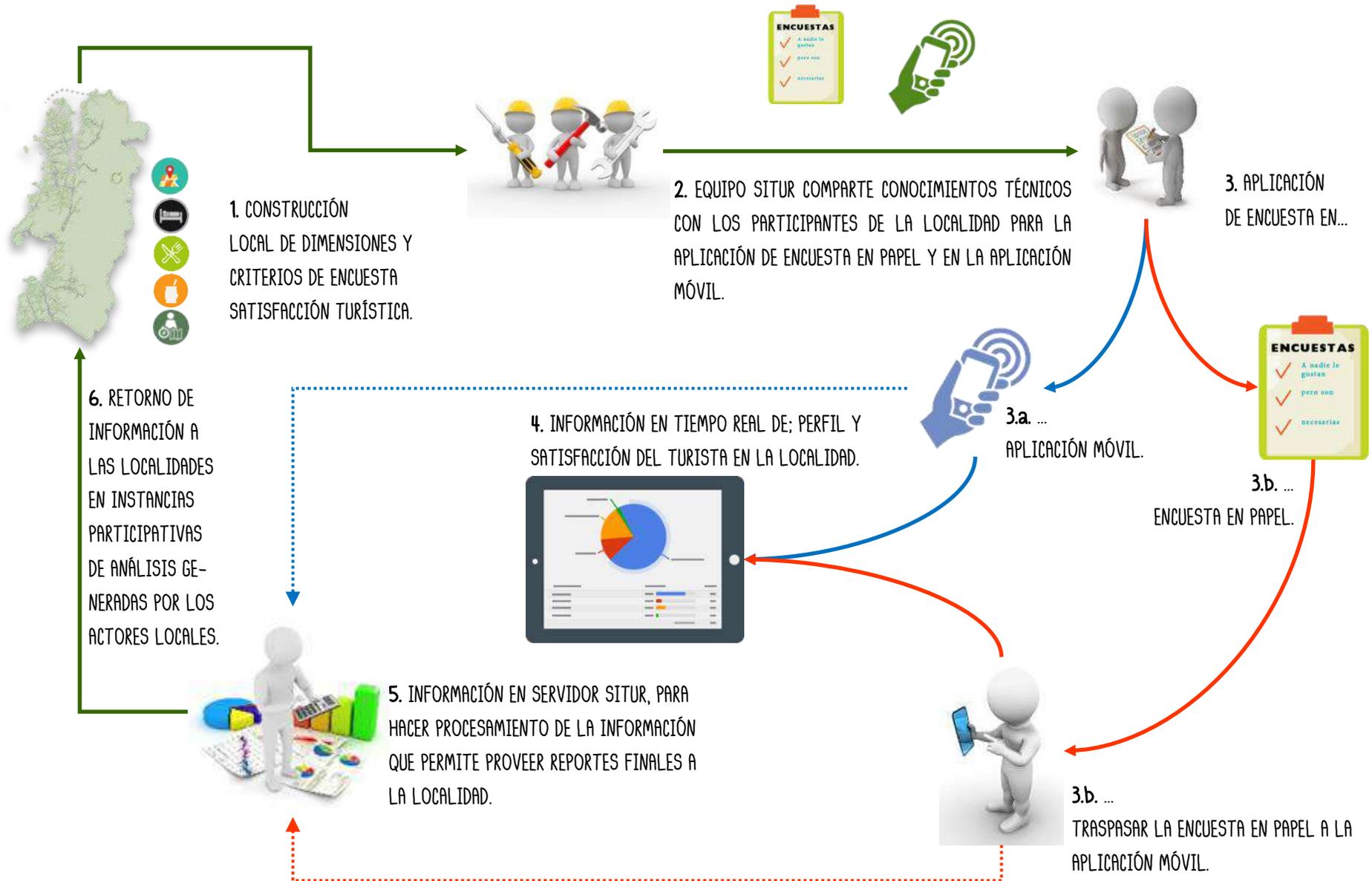
ANÁLISIS Y COMPROMISOS LOCALES PARA MEJORA DE LA GESTIÓN LOCAL Y EMPRESARIAL.



DIFUSIÓN PÚBLICA DE LA EXPERIENCIA.



1.3. CÓMO SE LEVANTA Y PROCESA LA INFORMACIÓN...





2.

Principales
antecedentes del proceso.....

2.1.

EL PROCESO

1

TALLER

2

INSTANCIAS DE
SEGUIMIENTO

10

PERSONAS PARTICIPAN
DEL PROCESO

50

ENCUESTAS

El trabajo de los empresarios y empresarias de la localidad de Cerro Castillo y el equipo de Profesionales del Sistema de Información Turística, se inició el 30 de Noviembre de 2017.

La primera Reunión-Taller, tuvo como objetivo explicar el sentido de la iniciativa piloto, los tiempos requeridos y los compromisos que deberían cumplir todos los involucrados.

Las 10 personas que participaron, cumplieron con uno o más compromisos adquiridos;

- Construcción de las dimensiones y criterios a evaluar de la satisfacción de los turistas.
- Informarse como funciona la encuesta en aplicación móvil.
- Aplicación de encuestas en papel y de forma digital.



1ER TALLER:
REGLAS DEL JUEGO
CONSTRUCCIÓN VARIABLES

1ER SEGUIMIENTO:
PROCESO DE APLICACIÓN

2DO SEGUIMIENTO:
RECOPIACIÓN DE APRENDIZAJES
Y ENCUESTAS EN PAPEL

Tafarel Antrillao
Informador Turístico Municipal

Consuelo Mansilla
Familia de Empresaria

Constanza Mansilla
Familia de Empresaria

Juan Vásquez
Empresario

Deisy Medina
Empresaria

Ignacio Carrasco
Encargado Municipal de Turismo

Diego Quiroz
Informador Turístico SERNATUR

Eliana Miranda
Empresaria

Cesar Moya
Empresario

Isolde Vargas
Empresaria





3.

Cuál es el perfil y

característica del viaje

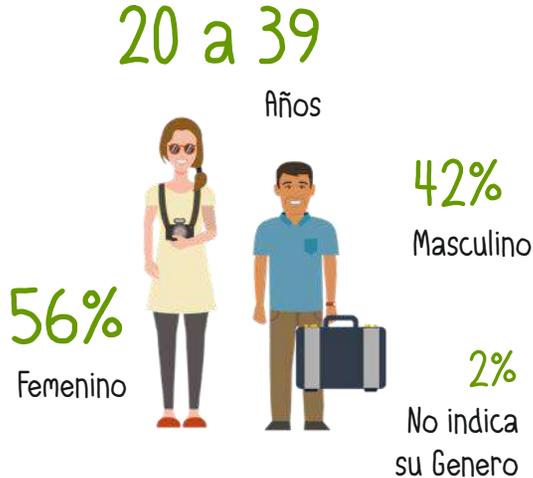
de los (as) turistas entrevistados.....

3.1.

PERFIL ENTREVISTADOS

Edad y Género

Los turistas entrevistados que indicaron su edad, promedian los **38 años** de edad. En **segundo** orden de parámetros de edad, los turistas tienen entre 40 a 59 años de edad (20%).



Procedencia

Los turistas **nacionales** entrevistados en Cerro Castillo, proceden de; Región Metropolitana, Valparaíso, Bío Bío y Maule. Un chileno entrevistado reside en el extranjero.

50% Chilenos



50% Extranjeros



Europa

- Alemania
- Suiza
- Francia
- Inglaterra
- Holanda
- Andorra

América

- Argentina
- Brasil
- Perú
- Estados Unidos
- Canadá

Oceanía

- Australia
- Japón

Motivo

La motivación principal de viaje para la muestra de visitantes a localidad de Cerro Castillo es **Vacaciones**.

Las personas que indicaron **otro motivo**, se refieren a que la localidad está en parte de su viaje o la visitaron por una recomendación.

94%
Vacaciones

2%
Trabajo

4%
Otro



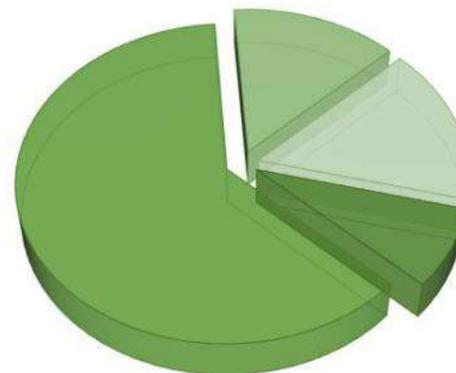
Su Grupo de Viaje principalmente está compuesto por...

62%
Pareja

14% Amigos |
Compañeros de Trabajo

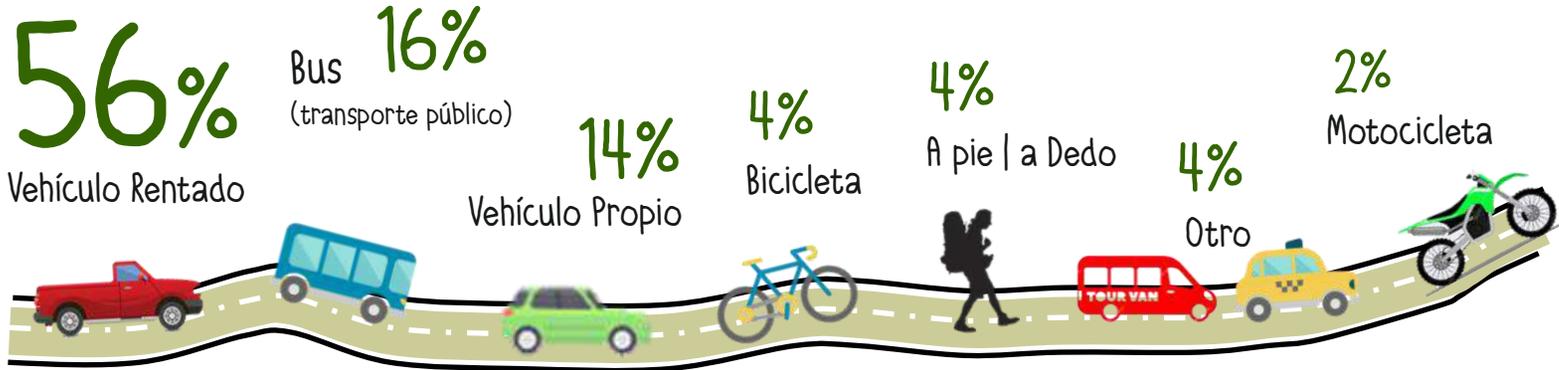
16%
Familiares

8%
Solo (a)



3.2.

Medios de transporte utilizados para llegar a Cerro Castillo ...



CARACTERÍSTICA DE VIAJE

Se informó de Cerro Castillo a través de...



100%
Sugerencia de Familiares y Amigos



Las personas entrevistadas también indicaron que **otros medios para informarse** fueron; Lonely Planet, Booking.com, Libros, Mapas y su visita anterior a la zona (por turismo, trabajo o eventos).



4.

Cómo fue percibida,
por los (as) turistas entrevistados,

la **Experiencia Turística**

en la localidad ...

4.1.

NIVEL DE SATISFACCIÓN

La experiencia turística en la Localidad fue monitoreada a través de las siguientes dimensiones.....

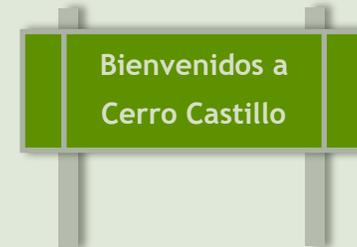
| Estructura Encuesta |

Dimensiones



| Satisfacción |
Experiencia Visita

Los resultados de satisfacción del turista respecto a la experiencias vivida en la localidad, se presentan según **dimensiones y criterios** definidos por quienes participaron del Taller de construcción del instrumento de monitoreo.



| Escala Resultado |

Experiencia Visita



Muy Bueno



Bueno



Regular | Malo
Muy Malo



No Responde
No Aplica

4.2.

La experiencia en la **Localidad** de Cerro Castillo fue ...



Regular | Malo
Muy Malo



Bueno



Criterios Locales



Muy Bueno



No Responde
No Aplica



Localidad



4.2.

La experiencia en la **Localidad** de Cerro Castillo fue ...



Regular | Malo
Muy Malo



Bueno



Criterios Locales



Muy Bueno



No Responde
No Aplica

32%

38%

Disponibilidad de Señalética
en la localidad de Villa Cerro Castillo.

28%

2%

40%

18%

Disponibilidad de
Baños Públicos en localidad

10%

32%

56%

14%

Presencia de perros en las calles
(suelos sin dueño/a)

20%

10%

22%

28%

Percepción de orden y limpieza
en Villa Cerro Castillo

48%

2%



Localidad

18%

56%

Percepción Global Imagen Turística
que ofrece Villa Cerro Castillo

26%

0%



4.3.

Servicio de Alojamiento ...

86% de los entrevistados, a lo menos pasaron una noche en la localidad de Cerro Castillo.



1 Noche 26%

2 Noches 46%

3 Noches 10%

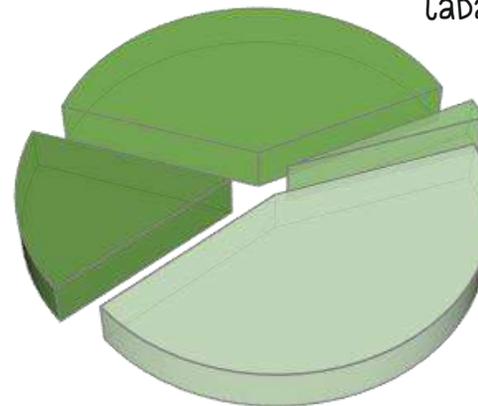
4 Noches 4%



El tipo de Alojamiento principalmente utilizado fue...

16%

No Responde | No Aplica



38%
Cabañas

2%
Camping

44%
Hostal | Residencial



Alojamiento



Alojamiento

La experiencia en **alojamientos** de Cerro Castillo fue...



Regular | Malo
Muy Malo



Bueno



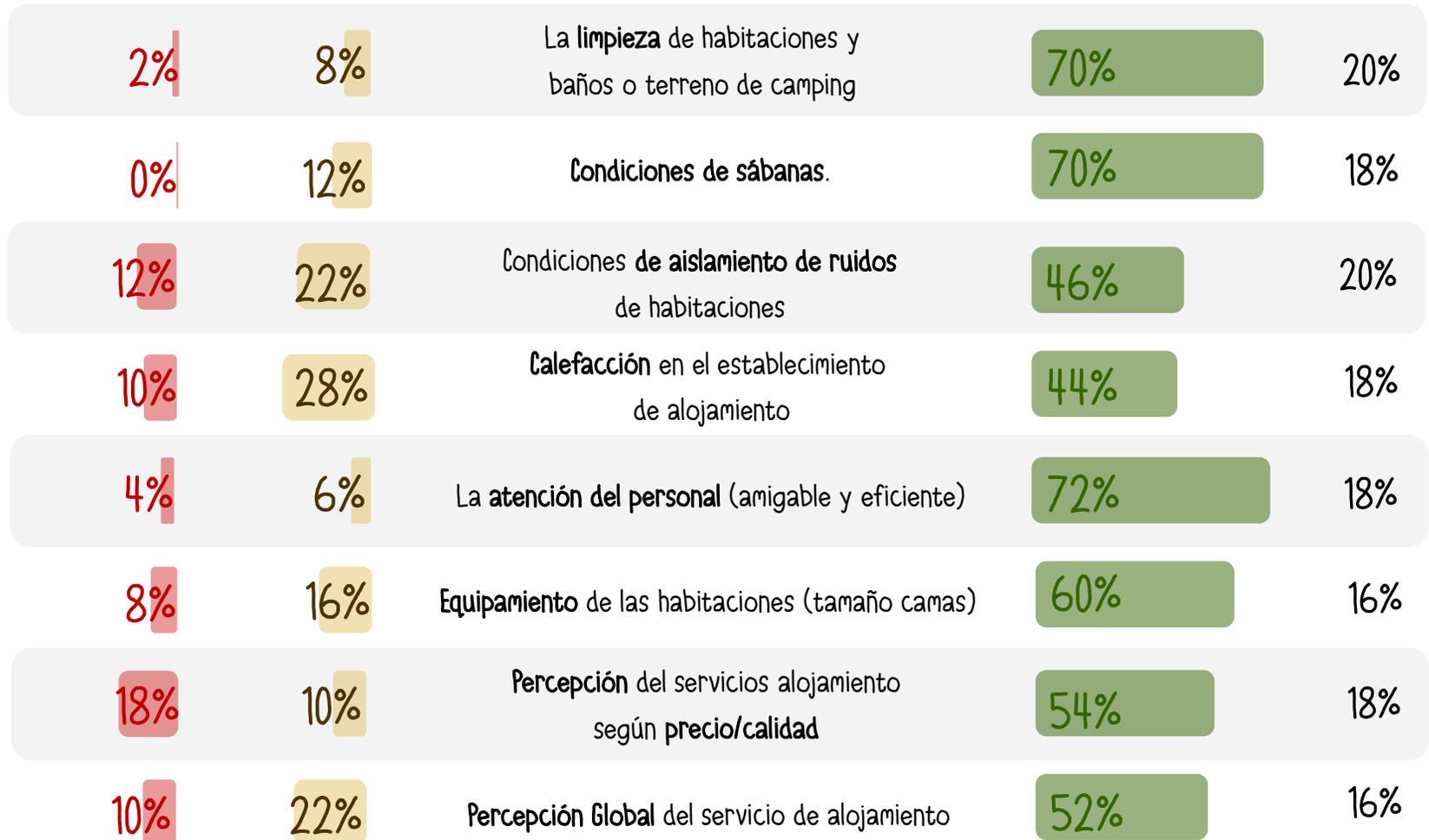
Criterios Locales



Muy Bueno



No Responde
No Aplica



4.4.

Servicios de Alimentación ...

60% de los entrevistados, señala haber utilizado algún servicio de alimentación en localidad de Cerro Castillo.



2% No Responde si ha utilizado o no, el servicio de alimentación



38% Indica no haber utilizado el servicio de alimentación en la localidad...

"Cocinamos nuestra propia comida"

"No encontré servicios abiertos"

"No encontré lo que andaba buscando"

"Estoy de paso"

"Necesitaba servicios abierto más temprano"

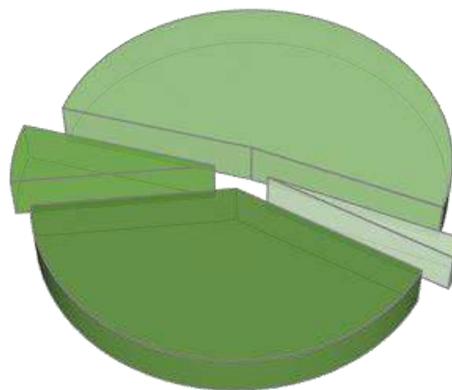
"Compré en supermercado"

El principal servicio de alimentación utilizado fue...

6%
Local Comida Rápida

40%

No Responde | No Aplica



52%
Restaurante

2%
Cafetería



Alimentación





Alimentación

La experiencia en servicios de **alimentación** en Cerro Castillo fue...



Regular | Malo
Muy Malo



Bueno



Criterios Locales



Muy Bueno



No Responde
No Aplica

4%

22%

La condiciones de **limpieza** del
servicio de Alimentación

34%

40%

8%

16%

Calefacción en el establecimiento
de alimentación

34%

42%

2%

36%

Preparación de las comidas y bebidas

22%

40%

26%

28%

Variedad gastronómica
(platos y productos)

6%

40%

4%

14%

La **atención del personal** (amigable y eficiente)

42%

40%

10%

26%

Percepción del servicio de alimentación
según **precio/calidad**

24%

40%

8%

32%

Percepción **Global** del servicio de alimentación

20%

40%



4.5.

Compra de Artesanía ...

86%

de los entrevistados, señala que **no compraron** artesanía en localidad de Cerro Castillo.

6%

No Responde si ha comprado o no, artesanía o souvenir.



8%

Indica haber comprado artesanía o producto local (souvenir) en la localidad...

Quienes **no compraron** artesanía o productos locales (souvenir), señalaron...



63%

No encontré lugares donde comprar



2%

La artesanía no rescata características de la localidad o actividades turísticas realizada



28%

Otro motivo...

"No andaba en busca de artesanía"

"No encontré"

"No suelo comprar artesanía"

"No tenía espacio"



Artesanía





Artesanía

La experiencia comprando **artesanía** en Cerro Castillo fue...



Regular | Malo
Muy Malo



Bueno



Criterios Locales



Muy Bueno



No Responde
No Aplica

4%

4%

Variedad de artesanía y productos locales

0%

92%

4%

0%

Artesanía y productos locales rescata características de la localidad o actividades turísticas realizadas

4%

92%

0%

2%

Percepción según precio/calidad

6%

92%

2%

6%

La información turística en la localidad, facilita donde comprar artesanía y productos locales de recuerdo

0%

92%





4.6

La experiencia de los
turistas entrevistados respecto a las

excursiones realizadas

(para efectos del levantamiento piloto),

da cuenta de excursiones

contratadas o realizadas por cuenta propia ...



Excursión

Lugares donde realizaron excursiones

32% No indica haber realizado excursiones

20%
Museo y Paredones de Manos



38%
Laguna Cerro Castillo
Sector Neozelandés
Las Horquetas
4%
| Parque Nacional Cerro Castillo |



4% Otros
Cabalgata
Laguna Duff

Los entrevistados (as) en Cerro Castillo indican que principalmente las excursiones fueron realizadas **por cuenta propia** ...

El **30%** de los entrevistados **evaluaron la experiencia** de excursión según los siguientes criterios ...





Excursión

La experiencia de **excursiones** en el sector de Cerro Castillo fue...



Regular | Malo
Muy Malo



Bueno



Criterios Locales



Muy Bueno



No Responde
No Aplica

10%

6%

La **atención** del personal (amigable y eficiente)

14%

70%

10%

6%

Facilidad para contratar la excursión

12%

72%

20%

4%

Medios de pago **disponibles**

6%

70%

12%

8%

Percepción según precio-calidad

6%

74%

2%

14%

Cumplimiento del itinerario descrito

14%

70%

4%

4%

Calidad del equipamiento para realizar la excursión

8%

84%





Excursión

La experiencia de **excursiones** en el sector de Cerro Castillo fue...



Regular | Malo
Muy Malo



Bueno



Criterios Locales



Muy Bueno



No Responde
No Aplica

Regular Malo Muy Malo	Bueno	Criterios Locales	Muy Bueno	No Responde No Aplica
14%	6%	Relato y explicaciones del Guía Turístico	10%	70%
12%	6%	El guía parece familiarizado con los atractivos de la excursión	10%	72%
14%	4%	El guía demuestra conocimiento del entorno	10%	72%
16%	2%	El guía demuestra habilidades de manejo de grupos	8%	74%
16%	0%	Nivel dominio idioma extranjero del guía	2%	82%
6%	14%	Percepción seguridad durante la excursión	10%	70%
10%	10%	Percepción general sobre el servicio de excursión	10%	70%




5.

Las entrevistas realizadas a los turistas,
permiten identificar

**aspectos relevantes a mejorar
por la localidad de Cerro Castillo ...**

NOTA: Los resultados que presenta este levantamiento de información, es imprescindible presentarlo como datos que rescatan la opinión de los turistas y quedan disponibles para enriquecer el análisis de temporada como localidad, ya que los compromisos y acciones de mejoras deben ser acordados por los actores locales de turismo..

Localidad



La Hospitalidad de los Residentes es lo mejor evaluado. Sin embargo, los 9 criterios restantes deben ser trabajados en la localidad. Destaca, según las opiniones captadas: la **presencia de perros en las calles (sin dueños)**, la **disponibilidad de información turística útil** y la **disponibilidad de señalética**.

Alojamiento



La aplicación de encuestas indica que los 3 principales criterios que deben abordar el servicio de alojamiento son; **las condiciones de aislamiento de ruidos de habitaciones, calefacción en el establecimiento** y la **relación entre el precio cobrado respecto al servicio entregado** (precio/calidad).

Alimentación



Los turistas entrevistados y que utilizaron el servicio de alimentación, indican que la localidad debe trabajar en generar **variedad gastronómica (platos y productos)**. Además, considerando que la calificación “bueno”, implica una condición que no está cumpliendo el servicio de alimentación respecto a las expectativas del turista, la localidad debería abordarse la **preparación de las comidas y bebidas**.

Artesanía



La artesanía o productos locales, es lo menos consumido por los turistas en el sector de Cerro Castillo. Probablemente tiene un escaso desarrollo, ya que principalmente **los entrevistados(as) indican que no encontraron un lugar donde comprar**.

Probablemente, la oportunidad está para algún(a) artesano(a) ofrezca su arte como una actividad turística adicional a la visita a Parque Nacional Cerro Castillo, el Museo y/o Muro de las Manos. Y que la artesanía de cuenta de la identidad local o motivado en las actividades turísticas realizadas en Cerro Castillo.

Excursión



En la generalidad, los entrevistados indican haber realizado excursiones por cuenta propia, por tanto, la cantidad de respuesta no permite hacer un mejor ejercicio de la percepción de los turistas en relación al servicio de excursiones.

De quienes evaluaron excursiones (contratadas y realizadas por cuenta propia), los resultados indican que en **términos del soporte de una empresa de excursión**, se debe mejorar en: **la disponibilidad de medios de pago, facilidad de contratación de la excursión y la atención del personal**.

Y respecto a **los guías** con quienes interactuaron, señalan que debe mejorar; **el dominio de idioma extranjero**, las **habilidades de manejo de grupos** y sus **relatos-explicaciones**.



Muy Bueno



Bueno



Regular | Malo

Muy Malo





6.

Aprendizajes del proceso de
levantamiento de información
en Cerro Castillo ...



Responsabilidad del Equipo SITUR...

En el desafío de utilizar la innovación de una aplicación móvil, el SITUR pudo cumplir con generar la APP móvil para ser utilizada en la localidad, pero no alcanzó a generar los reportes en tiempo real. Situación que se pudo resolver finalizando el proceso de aplicación de encuestas.



Del levantamiento de información en APP móvil...

Tan solo el Informador Turístico Sernatur, realizó la aplicación de encuestas digitales (APP móvil).



Del proceso en la localidad...

Las empresarias y empresario aplicaron las encuestas en papel, que finalizando el proceso fueron recolectadas por el Equipo SITUR, e ingresadas por medio de la APP móvil al sistema de recolección de información.

En la posibilidad de aplicar nuevamente el levantamiento de información en Cerro Castillo y con el objetivo de tener información en tiempo real, los empresario(as) locales deberían hacer este ingreso de información a la plataforma o alguien cercano debería cumplir este rol.



Para mejorar el proceso...

Las encuestas en papel, es importante indicar a los turistas que deben ser llenada por adultos.

El SITUR debe entregar una carta de presentación (plastificada) donde explique el sentido y los alcances del proyecto (en español e inglés), para facilitar el trabajo de los empresarios(as) locales que aplican las encuestas.



Para cerrar la implementación de la experiencia piloto Temporada Alta 2018...

Posterior a la entrega de este reporte, queda a disposición de los empresarios, empresarias y el municipio generar un espacio de conversación respecto a la temporada alta de turismo. Los profesionales del Programa Sistema de Información Turística Regional, tal como fue definido en el inicio de esta experiencia, queda comprometido a participar y aportar al análisis local en turismo.

Es importante clarificar que sin el análisis con la comunidad local de estos datos, la evaluación de la temporada alta de turismo en Cerro Castillo se encuentra incompleta.



CERRO CASTILLO

EXPERIENCIA LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN
NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL TURISTA



Programa Sistema de Información Turística Regional

| SITUR |



DUDAS O CONSULTAS ESCRIBENOS A:

evasquezb@sernatur.cl
fespinoza@sernatur.cl
rrivera@sernatur.cl



TELÉFONO DE CONTACTO:

LUNES A JUEVES | 8.30 A 17.30
VIERNES | 8.30 A 16.30
+56 67 224 02 95



NUESTRA OFICINA ESTÁ UBICADA EN:
21 DE MAYO #555, 2do PISO
COMUNA DE COYHAIQUE



SIGUENOS EN:

Twitter: @situraysen
Facebook: situr.aysen
Web: www.situraysen.cl