

Cochrane

Territorio Glaciares

EXPERIENCIA PILOTO
Temporada Alta 2018

Levantamiento de Información NIVEL
DE SATISFACCIÓN DEL TURISTA





Quienes aplicaron encuestas en la localidad de Cochrane ...

Nicole Sepúlveda

Alex Rivera

Néstor Mariman

* El informador turístico Sernatur aplicó encuestas pero no fueron suficientes para entregar resultados de la localidad. Además, la empresaria y el empresario de turismo que pudieron aplicar encuestas tuvieron inconvenientes técnicos con el dispositivo digital y la sincronización de los datos por el Situr, por tanto, los datos no fueron recopilados. El reporte de Cochrane, da cuenta del proceso y los criterios identificados por los empresarios(as) para medir la satisfacción del turística en la localidad.





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: Julio 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

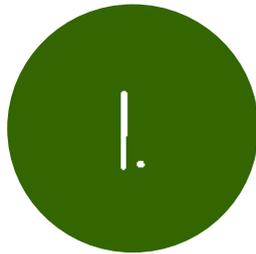
21 de Mayo # 555, Coyhaique, Chile



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 QUÉ QUIERE SABER COCHRANE SOBRE EL PERFIL Y CARACTERÍSTICAS DEL VIAJE DE LOS TURISTAS ENTREVISTADOS	07
3.1. VARIABLES PERFIL ENTREVISTADOS	08
3.2. VARIABLES CARACTERÍSTICAS DEL VIAJE	08
4 CÓMO MEDIRÁN LOS TURISTAS ENTREVISTADOS LA EXPERIENCIA TURÍSTICA EN LA LOCALIDAD	09
4.1. DIMENSIONES Y ESCALA DE RESULTADOS	10
4.2. LA EXPERIENCIA EN LA LOCALIDAD	11
4.3. SUSTENTABILIDAD	12
4.4. SERVICIO DE ALOJAMIENTO	13
4.5. SERVICIO DE ALIMENTACIÓN	14
4.6. EXPERIENCIA SERVICIOS DE EXCURSIÓN / LUGARES VISITADOS	15
5 APRENDIZAJES DEL PROCESO EN COCHRANE	17





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.

Avanzamos hasta aquí



7°

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



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

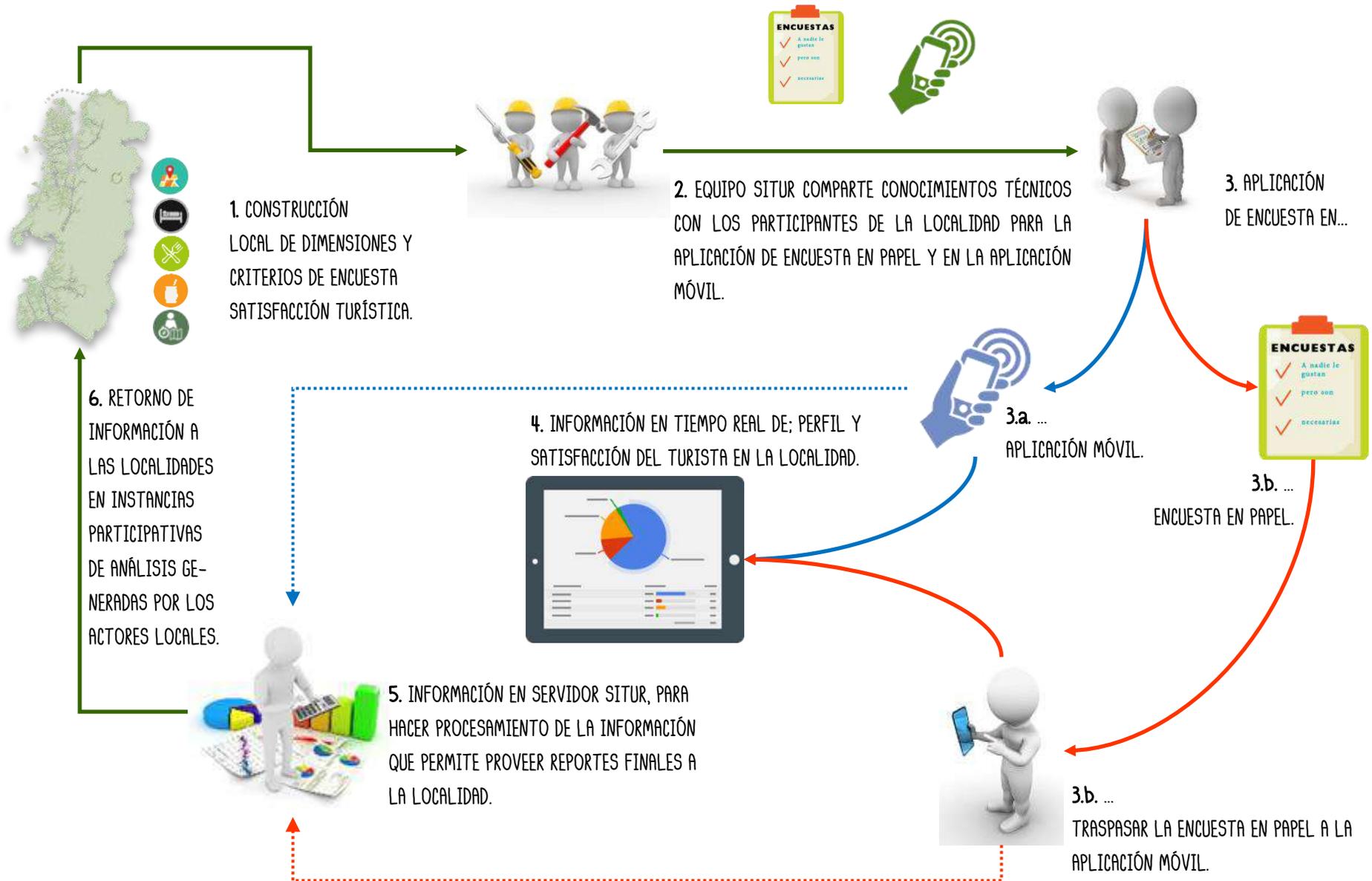
8°



DIFUSIÓN PÚBLICA DE LA EXPERIENCIA.



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





2.

Principales
antecedentes del proceso...

2.1.

EL PROCESO

2

TALLERES

1

INSTANCIAS DE
SEGUIMIENTO

7

PERSONAS PARTICIPAN
DEL PROCESO

0

ENCUESTAS

El trabajo de los empresarios y empresarias de la localidad de Cochrane y el equipo de Profesionales del Sistema de Información Turística, se inició el 10 de Noviembre de 2017.

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

Las 7 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.

TALLER 1:
REGLAS DEL JUEGO
CONSTRUCCIÓN VARIABLES

TALLER 2:
CÓMO APLICAR ENCUESTAS

SEGUIMIENTO 1:
APRENDIZAJES DE LA
EXPERIENCIA



Néstor Marimán
Informadora Turística SERNATUR

Alex Rivera
Empresario Turístico

Marike Lemke
Informadora Turística Municipal

Ximena Mardones
Empresaria Turística

Elisabeth Schindele
Empresario Turístico

Nicole Sepúlveda
Empresaria Turística

Rodrigo Muñoz
Coordinador ZOIT Glaciares





3.

Qué quiere saber la localidad
de Cochrane sobre

el **perfil** y **característica del viaje**

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

3.1.



PERFIL ENTREVISTADOS

Género Femenino | Masculino | Otro

Edad Años de Edad

Procedencia Nacionalidad | Residencia

3.2.



CARACTERÍSTICA DE VIAJE



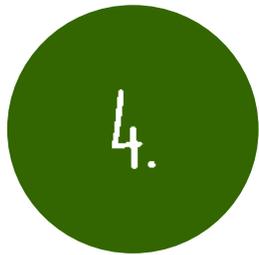
Motivación Contemplar atractivos naturales y paisajes |
Realizar actividades deportivas |
Conocer su patrimonio cultural | Trabajo | Otro.

Acompañantes Solo | Pareja | Amigos o Compañeros de Trabajo |
Familiares | Otro.

Transporte Motocicleta | Bicicleta | A pie - A dedo |
Bus (Transporte Público) | Vehículo Propio |
Vehículo Rentado o Alquilado | Otro.

Medio Información Sugerencia de Familia o Amigos | Redes Sociales |
Agencias de Viaje | Tv, Radio, Revistas o Periódicos |
Otros medios por Internet | Otro.





Cómo medirán
los(as) turistas entrevistados
la **Experiencia Turística**
en la localidad ...

4.1.

NIVEL DE SATISFACCIÓN

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

| Estructura Encuesta |

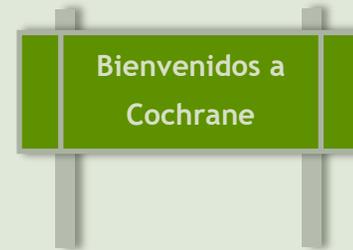
Dimensiones



| Satisfacción |

Experiencia Visita

La satisfacción del turista respecto a la experiencias vivida en la localidad, se estructura según dimensiones y criterios definidos por quienes participaron del Taller de construcción del instrumento de monitoreo (encuesta).



| Escala Evaluación |

Resultado Experiencia



Muy Bueno



Bueno



Regular | Malo

Muy Malo



No Responde

No Aplica



4.2.

Se busca medir particularidades de la localidad que afectarían la experiencia de un turista, definidos en 10 criterios...



EXPERIENCIA
EN LOCALIDAD

Evaluación Experiencia: Localidad

a. La **hospitalidad** de los residentes

b. La **variedad** de actividades turísticas

c. La **disponibilidad** de información turística útil

d. La disponibilidad de baños Públicos.

e. **Disponibilidad** señalética para guiar a lugares de interés turístico

f. La **disponibilidad** de locales que ofrecen artesanía local

g. Percepción sobre la **variedad de productos de artesanía** local para ofrecer

h. Presencia de Perros en las calles (suetos sin dueño/a)

i. Percepción de **orden y limpieza** en Cochrane

j. Percepción Global **Imagen Turística** que ofrece Cochrane



Muy Bueno



Bueno



Regular | Malo
Muy Malo



No Responde
No Aplica

Criterios Locales



4.3.

Se busca medir la valorización de los turistas respecto a practicas sustentables que deberían existir al momento de visitar una localidad como Cochrane. Se solicita priorizar los 3 más importantes...



SUSTENTABILIDAD

Jerarquizar: Practicas Sustentables

a. Precios

b. Calidad de la Atención

c. Que se rescate la Cultura, Historia e Identidad

d. Atractivos Turísticos Naturales

e. Que hablen tu Idioma

f. Responsabilidad con el Medio Ambiente

g. Calidad de la Infraestructura

h. Que se comercialicen productos locales



Muy Bueno



Bueno



Regular | Malo
Muy Malo



No Responde
No Aplica

Criterios Locales

4.4.

SERVICIO DE ALOJAMIENTO



Pernoctación Cuántas noches pernoctó en la localidad?

Tipo de Alojamiento Cabañas | Camping | Bed & Breakfast | Hostel | Hotel | Casa Familia-Amigos | Otro.

Primero se determina el número de noches pernoctadas en la localidad y el tipo de alojamiento. El número de encuestas aplicadas condiciona la profundidad de la medición de la experiencia en el servicio de alojamiento; **a.** con pocas encuestas aplicadas, el análisis se realiza desde el servicio de alojamiento en general y **b.** con un alto número de encuestas aplicadas, el análisis podría alcanzar a detallar la experiencia de los turistas según; el número de noches de pernoctación y/o por el tipo de alojamiento utilizado.

Evaluación Experiencia: Servicio Alojamiento

a. La **limpieza** de habitaciones y baños o terreno de camping

b. **Calefacción** en el establecimiento de alojamiento

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

d. **Disponibilidad** Medios de Pago

e. La **información disponible** de servicios turísticos, **facilita** encontrar la empresa de alojamiento

f. **Percepción** del servicios alojamiento según **precio/calidad**

g. **Percepción Global** del servicio de alojamiento



Muy Bueno



Bueno



Regular | Malo

Muy Malo



No Responde

No Aplica



Criterios Locales

4.5.

SERVICIO DE ALIMENTACIÓN



En localidad	Ha utilizado el servicio de alimentación? (SI/NO)
Clasificación principal servicio	Local Comida Rápida Restaurante Cafetería Carros o Camiones de Comida en Alojamiento Otro

Primero se determina si el turista ha utilizado el servicio de alimentación en la localidad; con la respuesta sí, se continúa especificando cuál es el principal que ha utilizado para evaluar la experiencia. Respuesta NO, se identifica el motivo porqué no utilizó el servicio de alimentación.

El número de encuestas aplicadas condiciona la profundidad de la medición de la experiencia en el servicio de alimentación; **a.** con pocas encuestas aplicadas, el análisis se realiza desde la experiencia entregada por el servicio de alimentación local en general y **b.** con un alto número de encuestas aplicadas, el análisis podría alcanzar a detallar la experiencia de los turistas según la clasificación del servicio de alimentación utilizado.

Evaluación Experiencia: Servicio Alimentación

a. Las condiciones de **limpieza** del servicio de alimentación

b. La **preparación** de las comidas y bebidas

c. La **variedad gastronómica** (platos y productos)

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

e. **Percepción** del servicios alimentación según **precio/calidad**

f. **Percepción Global** del servicio de alimentación



Muy Bueno



Bueno



Regular | Malo
Muy Malo



No Responde

No Aplica



Criterios Locales

4.6.

SERVICIO DE EXCURSIÓN



Servicios de Excursión

Reserva Nacional Tamango

Parque Patagonia

Confluencia del Baker

Otro



Primero se determina si el turista ha contratado (o no) una o más excursiones. Por cada excursión contratada, se les solicita indicar el motivo y el lugar de contratación. Al momento de evaluar la experiencia de la excursión, se solicita seleccionar una excursión (en el caso de realizar más de una).

El número de encuestas aplicadas condiciona la profundidad de la medición de la experiencia en el servicio de excursión; **a.** con pocas encuestas aplicadas, el análisis se realiza desde el servicio de excursión(es) en general y **b.** con un alto número de encuestas aplicadas, el análisis podría alcanzar a detallar la experiencia de los turistas según; la excursión evaluada, su motivo, el lugar de contratación.

Motivo Contratación

Precio

Atractivo Turístico

Facilidad para contratar

Otra motivación



Lugar Contratación

Cochrane

Coyhaique

Internet

Otro lugar/medio



La experiencia de excursión, tiene como intención que los turistas puedan evaluar aspectos generales de atención de la empresa y el aspectos específicos sobre desempeño de los(as) guías...

Evaluación Experiencia: Servicio Excursión



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

b. **Facilidad** para contratar la excursión

c. Medios de pago **disponibles**

d. Percepción según **precio-calidad**

e. **Cumplimiento** del itinerario descrito

f. **Calidad** del equipamiento para realizar la excursión/ actividad

g. **Relato y explicaciones** del Guía Turístico

h. El guía parece **familiarizado** con los atractivos de la excursión

i. El guía **demuestra conocimiento** del entorno

j. El guía **demuestra habilidades** de manejo de grupos

k. Percepción **seguridad** durante la excursión

l. Percepción **general** sobre el servicio de excursión



Muy Bueno



Bueno



Regular | Malo

Muy Malo



No Responde

No Aplica

Criterios Locales





5.

Aprendizajes del proceso de levantamiento de información en Cochrane ...



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...

Néstor (informador turístico Sernatur) y la empresaria Nicole Sepúlveda, fueron los únicos que pudieron aplicar encuestas con la APP móvil. Sin embargo, al intentar extraer la información desde la Tablet, existieron inconvenientes técnicos para extraer la información.



Del proceso en la localidad...

Los empresarios y empresarias de Cochrane participantes de los talleres definieron las dimensiones y criterios de evaluación plasmados en la encuesta.

Para la aplicación de encuestas, los empresarios y empresarias turísticas tuvieron dificultades con el sistemas Android de sus Smartphone (celulares) y contaron con poco tiempo debido a la alta demanda de turistas.

De implementarse en la Temporada Alta 2019 la aplicación de encuestas, previamente es trascendental conocer el nivel de compromiso con la iniciativa de los empresarios y empresarias locales, con la aplicación de encuestas -a lo menos 2 a la semana por empresario(a)-.



Para mejorar el proceso...

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.

Y cómo la encuesta ya se encuentra construida en la APP móvil, el proceso de implementación sería más eficiente.



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 el análisis con la comunidad local, aunque no se tienen resultados desde la aplicación de encuestas, las dimensiones y criterios definidos, pueden ser el hilo conductor para la evaluación de la temporada alta de turismo en Cochrane.



COCHRANE

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