

La Junta

Territorio Queulat

EXPERIENCIA PILOTO
Temporada Alta 2018

Levantamiento de Información NIVEL
DE SATISFACCIÓN DEL TURISTA





Quién aplicó encuestas e hizo posible que la
localidad de La Junta tenga resultados en
esta experiencia piloto...

María Paz García Venegas

Quién aportó en la traducción al inglés
de la encuesta ...

Constanza Palacios





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

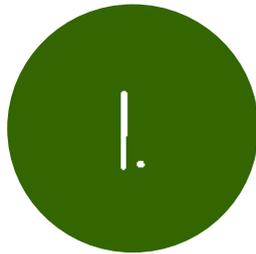
21 de Mayo # 555, Coyhaique, Chile



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 LA JUNTA	13
4.3. SERVICIO DE ALOJAMIENTO	15
4.4. SERVICIO DE ALIMENTACIÓN	17
4.5. SERVICIO DE TRANSPORTE	19
4.6. ACTIVIDADES TURÍSTICAS REALIZADAS EN/DESDE LA JUNTA	21
5 ASPECTOS RELEVANTES A MEJORAR POR LA LOCALIDAD	25
6 APRENDIZAJES DEL PROCESO EN LA JUNTA	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.



ESTÁNDARES DE TRABAJO

PROGRAMA SISTEMA DE INFORMACIÓN
TURÍSTICA REGIONAL

PROYECTOS PILOTOS LOCALES

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

Retroalimentación participativa sobre proceso.



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



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



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°

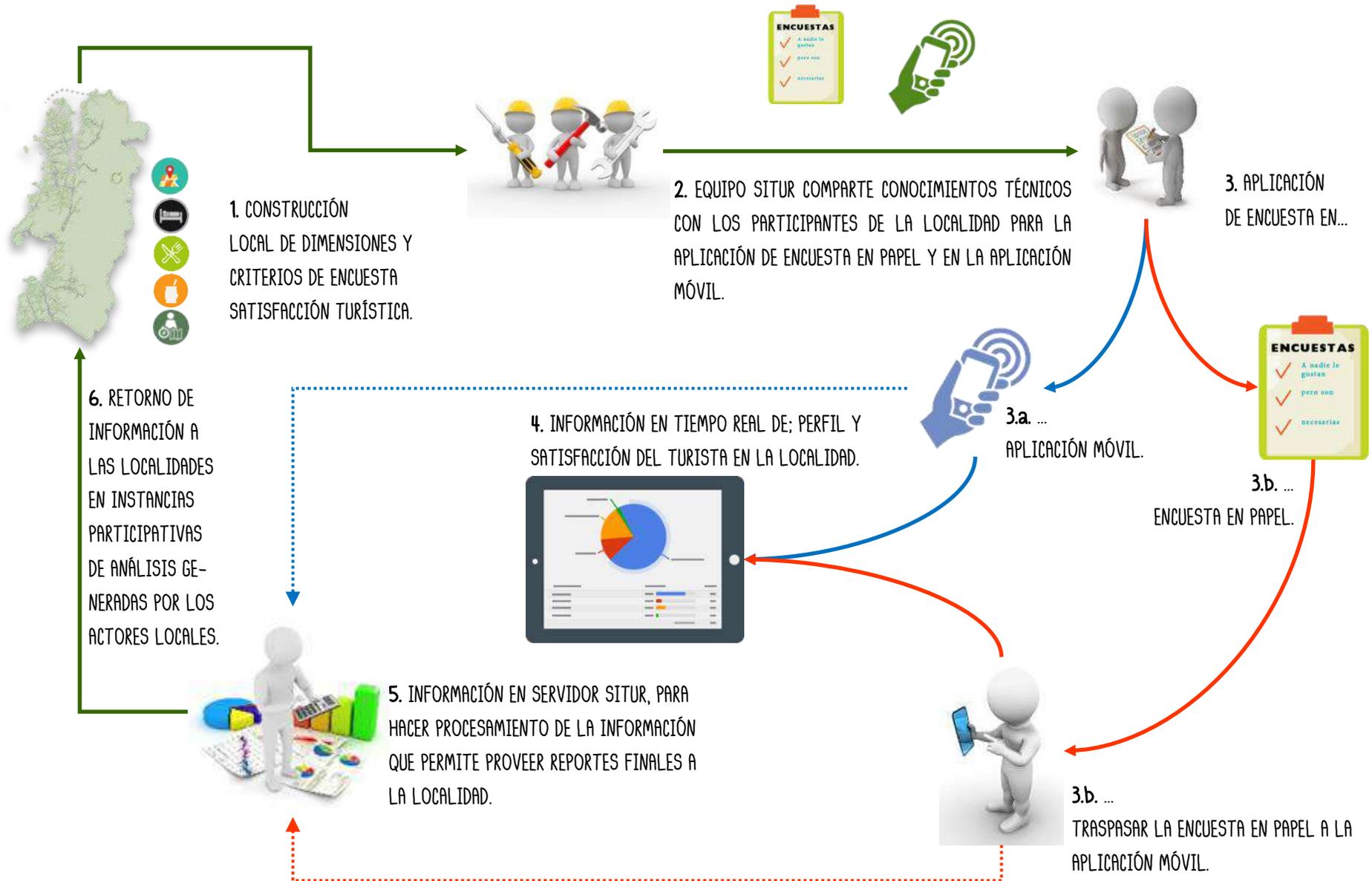
ANÁLISIS Y COMPROMISOS LOCALES PARA MEJORA DE LA GESTIÓN LOCAL Y EMPRESARIAL.



DIFUSIÓN PÚBLICA DE LA EXPERIENCIA.



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





2.

Principales
antecedentes del proceso.....

2.1.

EL PROCESO

2

TALLERES

2

INSTANCIAS DE SEGUIMIENTO

11

PERSONAS PARTICIPAN DEL PROCESO

15

ENCUESTAS

El trabajo de los empresarios y empresarias de la localidad de La Junta y el equipo de Profesionales del Sistema de Información Turística, se inició el 06 de Noviembre de 2017.

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

Las 11 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

2DO TALLER:
CÓMO APLICAR ENCUESTA

1ER SEGUIMIENTO:
PROCESO DE APLICACIÓN

2DO SEGUIMIENTO:
RECOPIACIÓN DE APRENDIZAJES

Blanca Soto
Empresaria

Olga Ríos
Empresaria

Juan Carlos Chaura
Empresario

María Luisa Schilling
Empresaria

Claudio Berger
Empresario

Jonathan Hechenleitner
Coordinador ZOIT Queulat

Luis Robles
Empresario

Eliana Cortés
Empresaria

Odette Neghme
Empresaria

Constanza Palacios
Empresaria

María Paz García
Informadora Turística SERNATUR





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 40 años de edad. En segundo orden de parámetros de edad, los turistas tienen entre 50 o más años de edad (33%).

20 a 39

Años



40%

Femenino

60%

Masculino

Procedencia

Los turistas nacionales entrevistados en La Junta, proceden de; Región Metropolitana, Valparaíso, Bío Bío y Araucanía.

40%

Chilenos



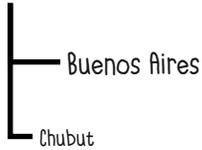
60%

Extranjeros



América

Argentina



Europa

Alemania
Inglaterra



3.2.

Motivo

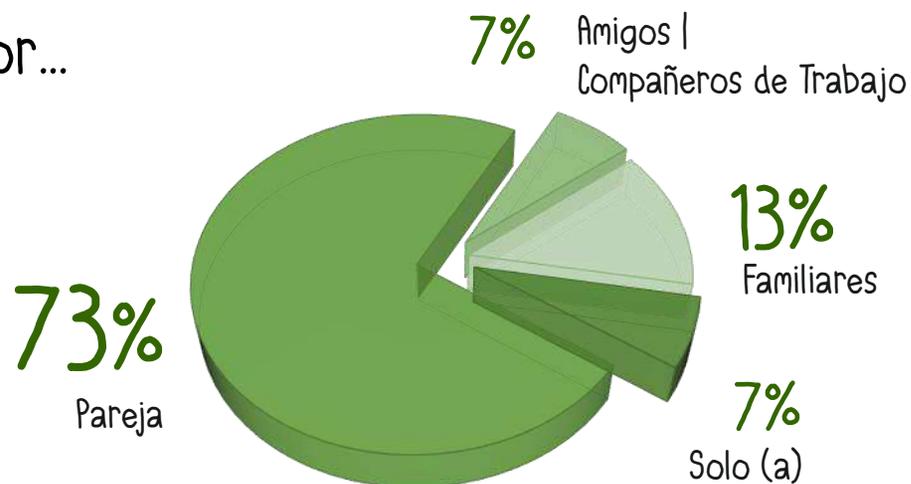
La motivación principal de viaje de los visitantes entrevistados en localidad de La Junta es **Vacaciones**.

100%

Vacaciones



Su Grupo de Viaje principalmente está compuesto por...



CARACTERÍSTICA DE VIAJE

3.2.

CARACTERÍSTICA DE VIAJE

Medios de transporte utilizados para llegar a La Junta ...



Cómo se informó de La Junta ...



Del 100% de los turistas entrevistados, a lo menos ...

60%

utilizó ...

Sugerencia de Familiares y Amigos

53%

utilizó ...

Redes Sociales

27%

utilizó ...

Agencias de Viajes

20%

utilizó ...

Otros medios de información en Internet



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.....

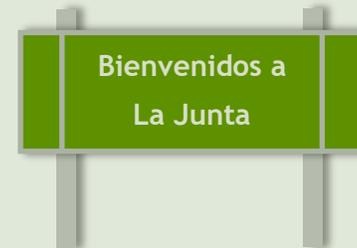
| Estructura Encuesta |

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 (encuesta).



| Escala Resultado |

Experiencia Visita



Muy Bueno



Bueno



Regular | Malo
Muy Malo



No Responde
No Aplica

4.2. La experiencia en la **Localidad** de La Junta fue ...



Regular | Malo
Muy Malo



Bueno



Criterios Locales



Muy Bueno



No Responde
No Aplica

7%

79%

La **hospitalidad** de los residentes.

7%

7%

13%

80%

La **variedad** de actividades turísticas.

0%

7%

7%

33%

La **disponibilidad** de información turística útil.

53%

7%

13%

67%

Disponibilidad de Señalética para guiar en lugares de interés turístico.

13%

7%

60%

33%

Disponibilidad de locales que ofrecen artesanía local.

0%

7%



Localidad



4.2.

La experiencia en la **Localidad** de La Junta fue ...



Regular | Malo
Muy Malo



Bueno



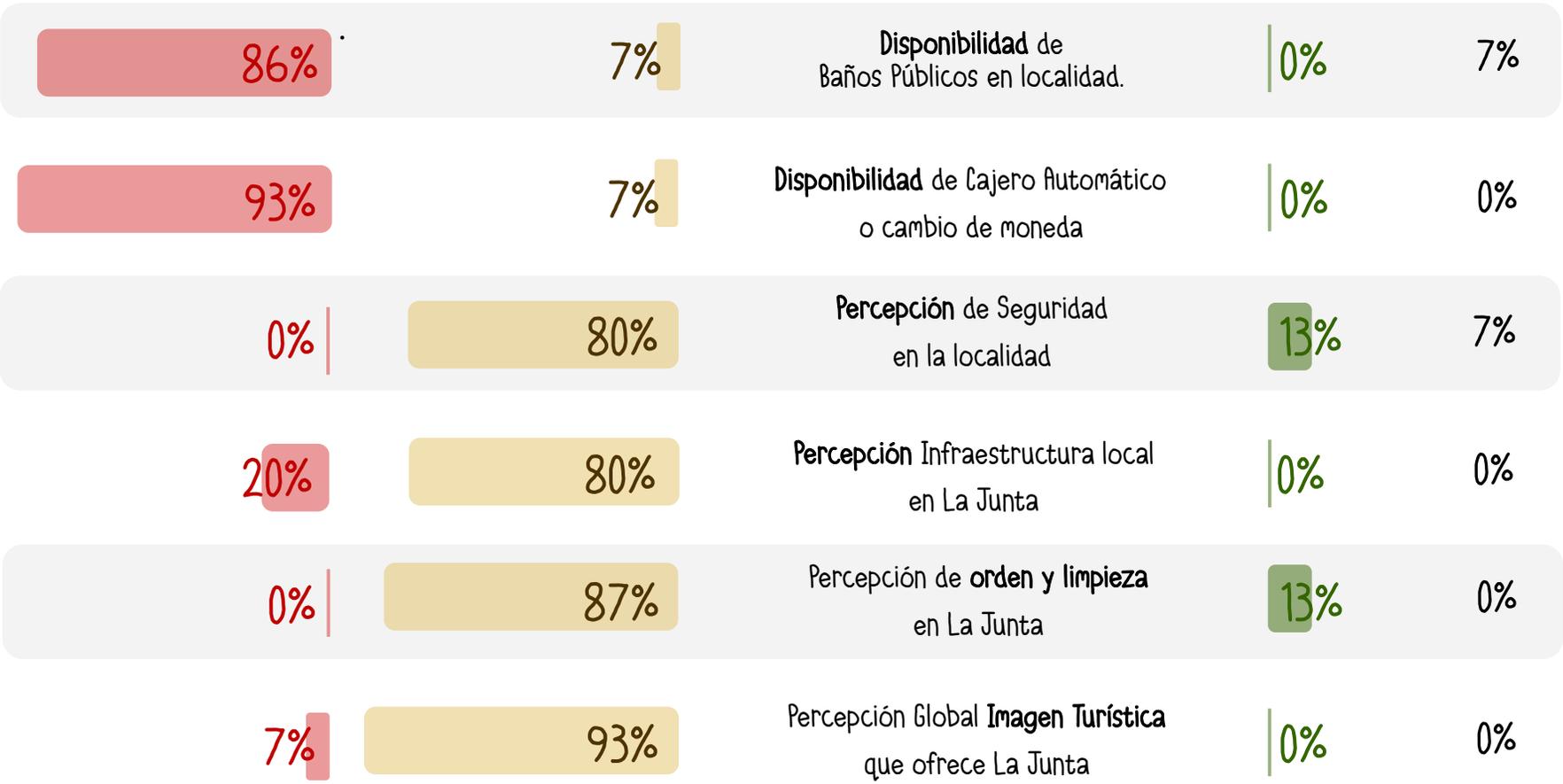
Criterios Locales



Muy Bueno



No Responde
No Aplica



Localidad



4.3.

Servicio de Alojamiento ...

93% de los entrevistados, a lo menos pasaron una noche en la localidad de La Junta.



1 Noche 7%

2 Noches 60%

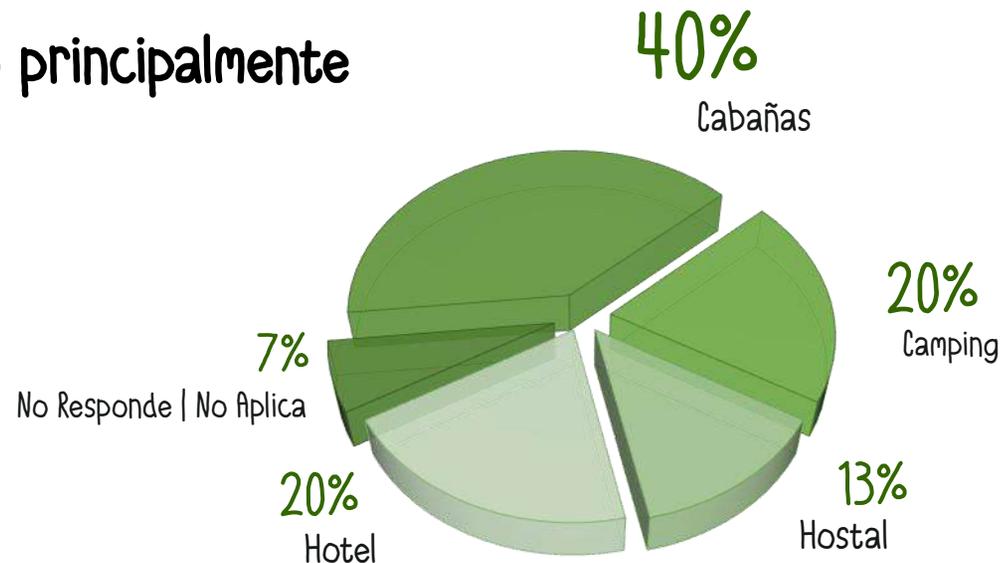
3 Noches 26%



El tipo de Alojamiento principalmente utilizado fue...



Alojamiento





Alojamiento

La experiencia en **alojamientos** de La Junta 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 La Junta.



40%

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

"No encontré lo que andaba buscando"

"El Hotel ofrecía el Servicio de Alimentación"

"Poco presupuesto para gastar"

"Todavía no hemos tenido la oportunidad"

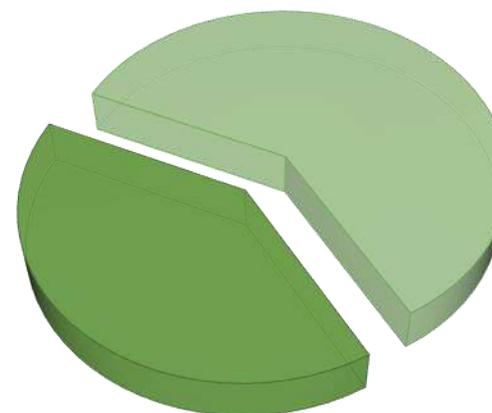
El principal servicio de alimentación utilizado fue...



Alimentación

40%

No Responde | No Aplica



60%

Restaurante





Alimentación

La experiencia en servicios de **alimentación** en La Junta fue...



Regular | Malo
Muy Malo



Bueno



Criterios Locales



Muy Bueno



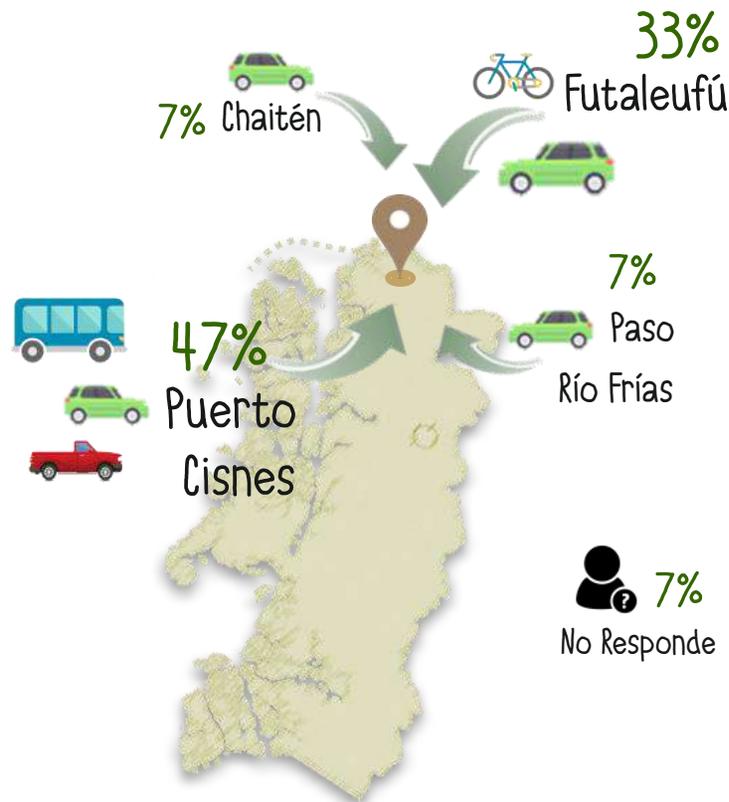
No Responde
No Aplica



4.5.

Servicio de Transporte ...

Los turistas entrevistados en La Junta venían viajando desde...



33% Utilizó transporte público y evaluó su experiencia de la siguiente forma ...

67% Utilizó transporte propio o rentado y evaluó su experiencia así ...



Transporte





Transporte

La experiencia en el medio de **transporte** hacia La Junta fue...



Regular | Malo
Muy Malo



Bueno



Criterios Locales

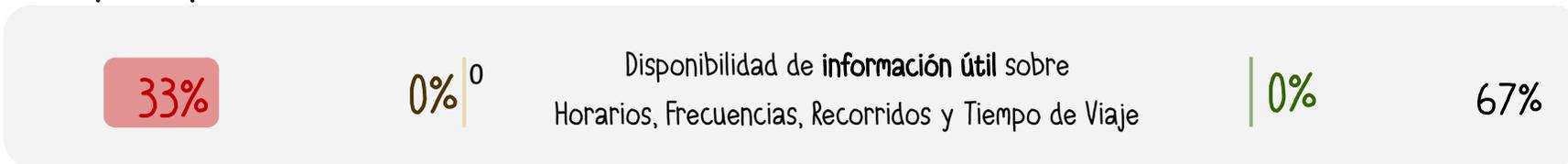


Muy Bueno

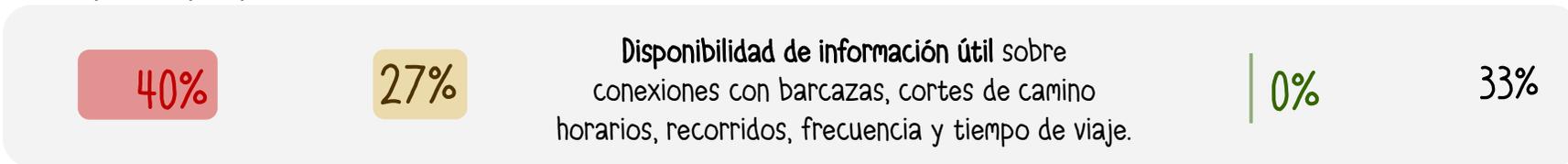


No Responde
No Aplica

transporte público



transporte propio o rentado





4.6

Las actividades turísticas realizadas en/desde La Junta...



Excursión

Del **100%** de los turistas entrevistados,
a lo menos ...

20%

realizó...

Caminatas
en senderos



27%

realizó...

Cabalgatas



20%

realizó...

Relajación en
Aguas Termales



7%

realizó...

Rafting



7%

realizó...

Kayak



Donde **contrató** la actividad ...

La Junta

Coyhaique

Qué **motivó** realizar actividad ...

Precio

Atractivo Turístico

Facilidad contratar

El **73%** de los entrevistados

evaluaron la experiencia de las actividades según los siguientes criterios ...





Excursión

La experiencia de las actividades turísticas en La Junta fue...



Regular | Malo
Muy Malo



Bueno



Criterios Locales



Muy Bueno



No Responde
No Aplica

0%

53%

La atención del personal (amigable y eficiente)

20%

27%

0%

53%

Facilidad para contratar la excursión

20%

27%

0%

40%

Medios de pago disponibles

33%

27%

0%

53%

Percepción según precio-calidad

20%

27%

0%

46%

Cumplimiento del itinerario descrito

27%

27%

0%

60%

Calidad del equipamiento para realizar la excursión

13%

27%





Excursión

La experiencia de las actividades turísticas en La Junta fue...



Regular | Malo
Muy Malo



Bueno



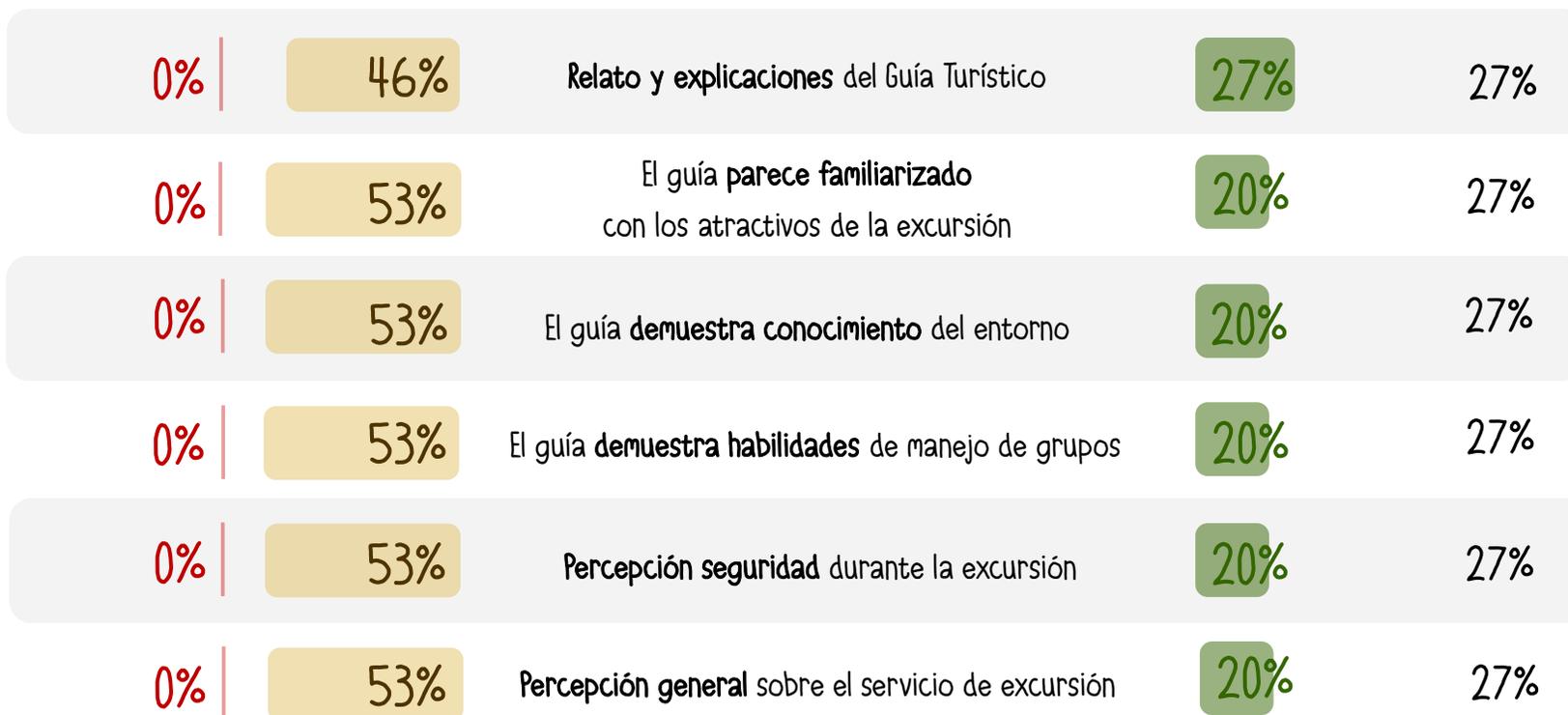
Criterios Locales



Muy Bueno



No Responde
No Aplica





5.

Las entrevistas realizadas a los turistas,
permiten identificar

**aspectos relevantes a mejorar
por la localidad de La Junta ...**

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 localidad debe trabajar en los 11 criterios evaluados. Sin embargo, destacan según las opiniones captadas: la **disponibilidad de cajero automático ó cambio de moneda**, la **disponibilidad de baños públicos** y la **disponibilidad de locales que ofrecen artesanías**.

Alojamiento



La aplicación de encuestas indica que los 3 principales criterios que deben abordar el servicio de alojamiento son: la **calefacción en el establecimiento** y **información que facilite encontrar el servicio de alojamiento** y, considerando que la calificación "bueno", implica una condición que no está cumpliendo el servicio de alimentación respecto a las expectativas del turista poner atención la **limpieza de habitaciones y baños o terreno de camping**.

Alimentación



Considerando que la calificación "bueno", implica una condición que no está cumpliendo el servicio de alimentación respecto a las expectativas del turista, quienes utilizaron el servicio de alimentación indican que la localidad debe mejorar las **condiciones de limpieza del servicio de alimentación**, su **variedad gastronómica (platos y productos)** y la **atención del personal**.

Transporte



En general, las condiciones para los turistas que utilizan el servicio de transporte público y propio/rentado, debe mejorar en los aspectos de **información que facilite el viaje** dentro y hacia la región.

Excursión



En la generalidad, los entrevistados indican que el servicios de actividades turísticas debe mejorar en todos los aspectos, ya que la evaluación Muy Bueno, no supera a los evaluado Bueno en ninguno de los criterios evaluados..

De los criterios menos urgentes destacan: la **disponibilidad de medios de pago** y el **cumplimiento del itinerario**.

De los aspectos a mejorar, es necesario poner atención en la **calidad del equipamiento para realizar la actividad turística**., Respecto a las competencias del guía, deben ser mejoradas todas.



Muy Bueno



Bueno



Regular | Malo

Muy Malo





6.

Aprendizajes del proceso de
levantamiento de información
en La Junta ...



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...

Tan solo la Informador Turístico Sernatur aplicó encuestas (digitales APP móvil).



Del proceso en la localidad...

Las empresarias y empresario **no** aplicaron encuestas por distintos motivos: estaban solos(as) trabajando en su negocio, tuvieron problemas con el dispositivo móvil, viajaron en temporada alta, entre otros.

En la posibilidad de **aplicar nuevamente el levantamiento de información** en La Junta y con el objetivo de tener información en tiempo real, **se debe evaluar si es interesante utilizar este instrumento de gestión local para los empresarios locales.**



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.



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 La Junta se encuentra incompleta.



LA JUNTA

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