

# Puerto Cisnes

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 Puerto Cisnes tenga resultados en esta experiencia piloto...

Ma Teresa Montiel





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:** Agosto 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

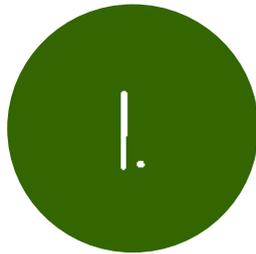
21 de Mayo # 555, Coyhaique, Chile



# ÍNDICE

<b>1   MODELO DE TRABAJO</b>	<b>01</b>
1.1. EL MODELO	02
1.2. PROPUESTA DE TRABAJO	03
1.3. CÓMO SE LEVANTA Y PROCESA LA INFORMACIÓN	04
<b>2   PRINCIPALES ANTECEDENTES DEL PROCESO</b>	<b>05</b>
2.1. EL PROCESO	06
<b>3   CUÁL ES EL PERFIL Y CARACTERÍSTICAS DEL VIAJE DE LOS TURISTAS ENTREVISTADOS</b>	<b>07</b>
3.1. PERFIL ENTREVISTADOS	08
3.2. CARACTERÍSTICAS DEL VIAJE	09
<b>4   CÓMO FUE PERCIBIDA POR LOS TURISTAS LA EXPERIENCIA TURÍSTICA EN LA LOCALIDAD</b>	<b>11</b>
4.1. DIMENSIONES Y ESCALA DE RESULTADOS	12
4.2. LA EXPERIENCIA EN LA LOCALIDAD	13
4.3. SERVICIO DE ALOJAMIENTO	15
4.4. SERVICIO DE ALIMENTACIÓN	17
4.5. COMPRA DE ARTESANÍA	20
4.6. EXPERIENCIA SERVICIO DE EXCURSIÓN	21
<b>5   ASPECTOS RELEVANTES A MEJORAR POR LA LOCALIDAD</b>	<b>23</b>
<b>6   APRENDIZAJES DEL PROCESO EN PUERTO CISNES</b>	<b>25</b>





# 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°**

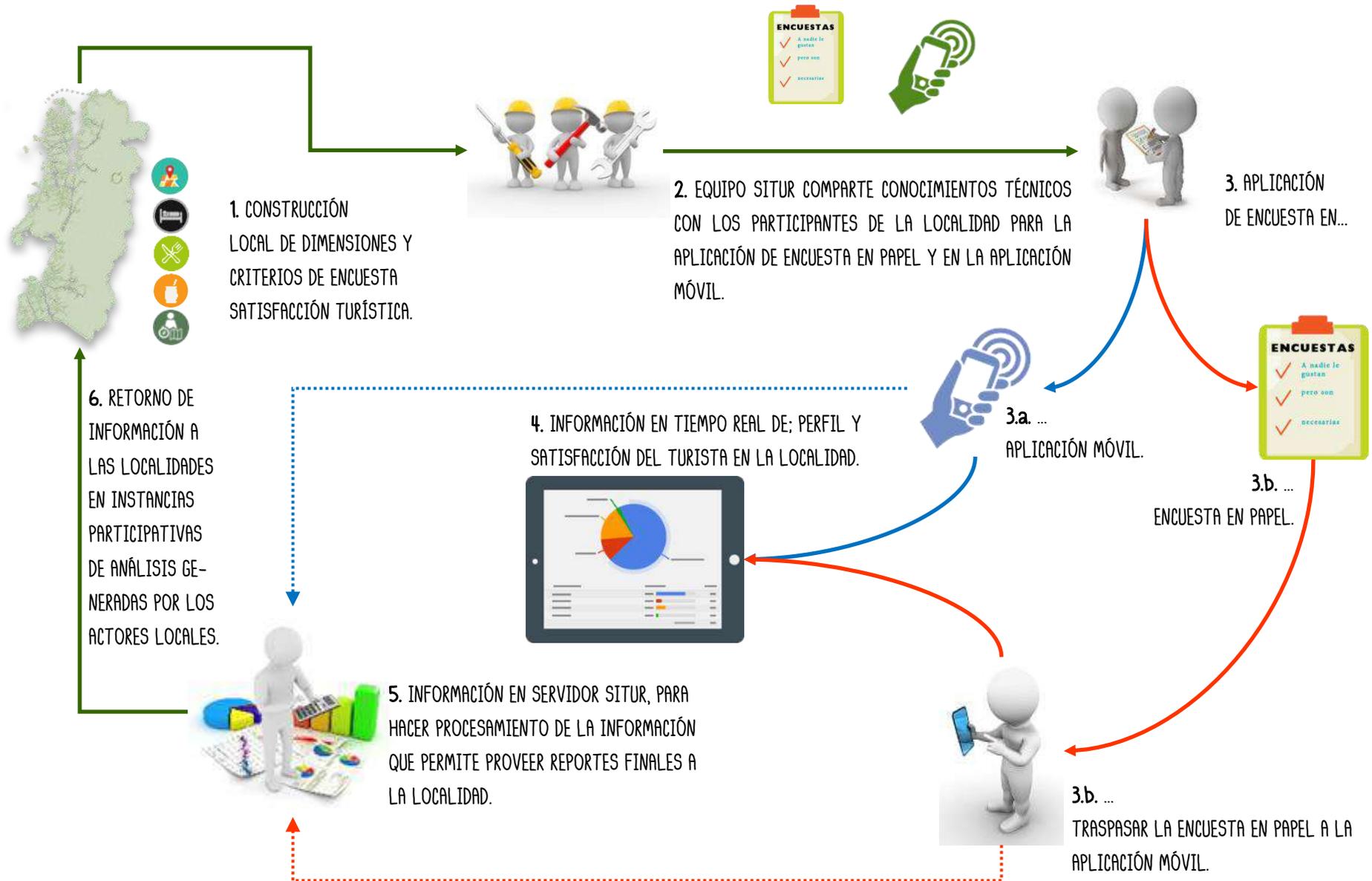
ANÁLISIS Y COMPROMISOS LOCALES PARA MEJORA DE LA GESTIÓN LOCAL Y EMPRESARIAL.



DIFUSIÓN PÚBLICA DE LA EXPERIENCIA.



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





2.

Principales  
antecedentes del proceso.....

# 2.1.

## EL PROCESO

1

REUNIÓN

2

TALLERES

2

INSTANCIAS DE  
SEGUIMIENTO

12

PERSONAS PARTICIPAN  
DEL PROCESO

12

ENCUESTAS

El trabajo de los empresarios y empresarias de la localidad de Puerto Cisnes y el equipo de Profesionales del Sistema de Información Turística, se inició el 07 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 12 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.



**REUNIÓN:**  
CONTEXTO EXPERIENCIA  
PILOTO

**TALLER 1:**  
REGLAS DEL JUEGO  
CONSTRUCCIÓN VARIABLES

**TALLER 2 Y SEGUIMIENTO 1:**  
CÓMO APLICAR ENCUESTAS

**SEGUIMIENTO 2:**  
RECOPIACIÓN DE APRENDIZAJES  
Y ENCUESTAS EN PAPEL

Alejandra Molina  
*Empresaria*

Marani Ocampo  
*Empresaria*

Olga Soto  
*Empresaria*

Michael Vidal  
*Empresario*

Ma Teresa Montiel  
*Empresaria*

Ariel Riquelme  
*Empresario*

Javier Torres  
*Encargado Turístico Municipal*

Carla Cid  
*Informadora Turística Municipal*

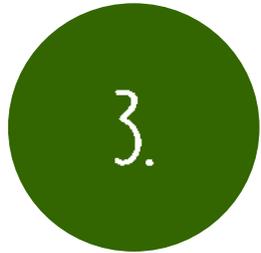
Nicol Aguilar  
*Empresaria*

Marisol Reyes  
*Empresaria*

Silvia Villegas  
*Empresaria*

Rigo Hernández  
*Empresario*





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 18 a 29 años de edad (25%) y sobre 50 años (25%).

30 a 39

Años



75%

Chilenos



25%

Extranjeros



### Procedencia

Los turistas **nacionales** entrevistados en Puerto Cisnes, proceden de las regiones de; **Metropolitana**, **Maule** y **Los Ríos**. Una persona no detalla su procedencia.

Los **turistas extranjeros** entrevistados indican como nacionalidad **Argentina** (Buenos Aires) y **Francia**.



3.2.

## Motivo

La motivación principal de viaje para la muestra de visitantes a localidad de Puerto Cisnes es **Vacaciones**.

84%  
Vacaciones

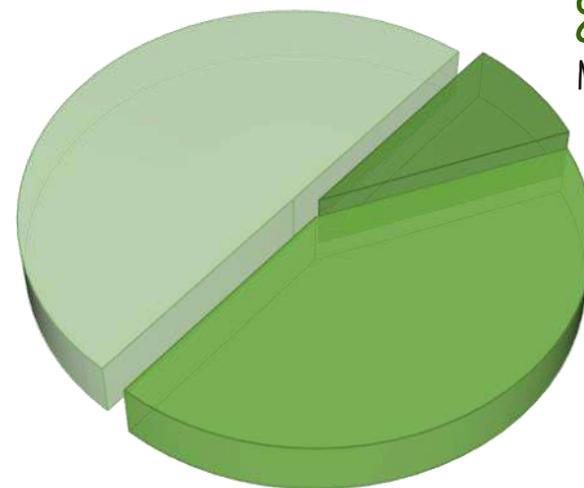
8%  
No Responde

8%  
Visitar  
Familia/Amigos



Su Grupo de Viaje principalmente está compuesto por...

50%  
Familiares



8%  
No Responde | No Aplica

42%  
Pareja

CARACTERÍSTICA DE VIAJE



3.2.

CARACTERÍSTICA DE VIAJE

Medios de transporte utilizados para llegar a Puerto Cisnes...



Se informó de Puerto Cisnes a través de...



A lo menos 8% de las personas entrevistadas también indicaron que utilizaron otros medios para informarse como; [www.turismocisnespatagonia.cl](http://www.turismocisnespatagonia.cl) y visita anterior a la localidad.

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





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

| Escala Resultado |

Experiencia Visita



Muy Bueno



Bueno



Regular | Malo

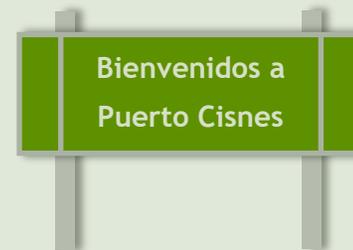
Muy Malo



No Responde

No Aplica

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).



## 4.2. La experiencia en la **Localidad** de Puerto Cisnes fue ...



Regular | Malo  
Muy Malo



Bueno



Criterios Locales



Muy Bueno



No Responde  
No Aplica

8%

17%

La **hospitalidad** de los residentes.

50%

25%

8%

42%

La **variedad** de actividades turísticas.

25%

25%

25%

17%

**Disponibilidad** de información turística útil

33%

33%

33%

42%

**Disponibilidad** de Señalética para guiar a lugares de interés turístico.

25%

25%

0%

50%

**Disponibilidad** de Infraestructura local que facilita **accesibilidad a todo público**

33%

33%



Localidad



4.2.

La experiencia en la **Localidad** de Puerto Cisnes fue ...



Regular | Malo  
Muy Malo



Bueno



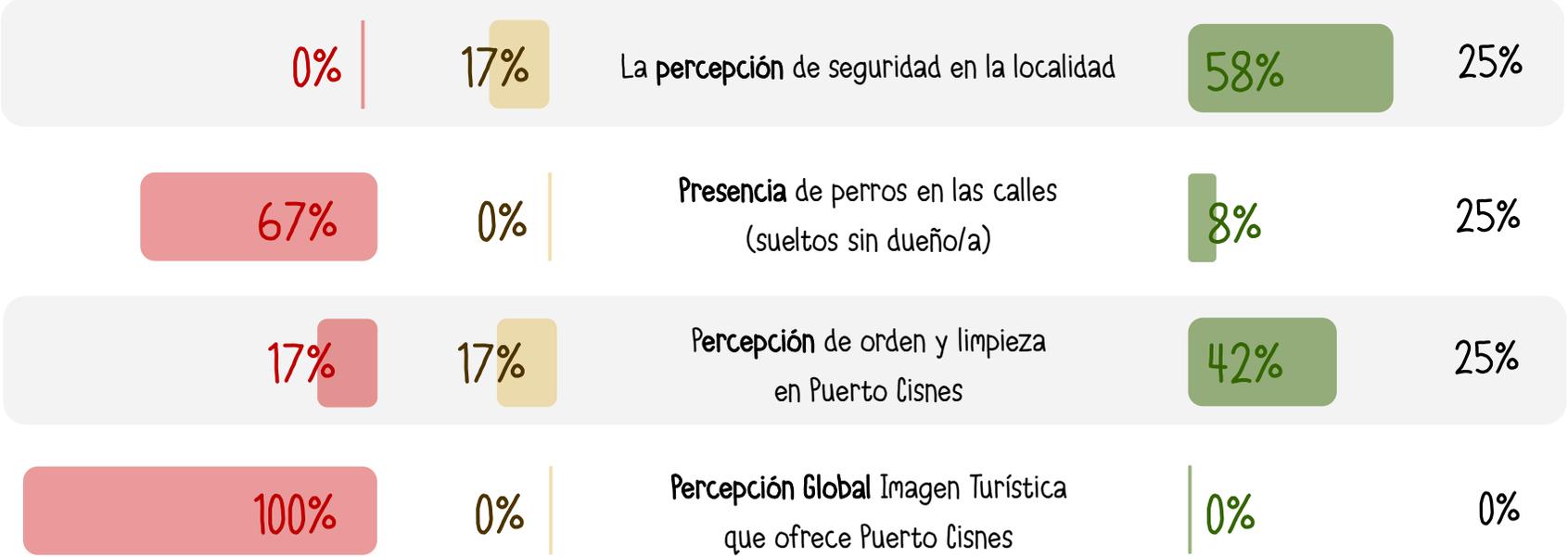
**Criterios Locales**



Muy Bueno



No Responde  
No Aplica



Localidad



4.3.

## Servicio de Alojamiento ...

**83%** de los entrevistados, a lo menos pasaron una noche en la localidad de Puerto Cisnes.



1  Noche 17%

2  Noches 17%

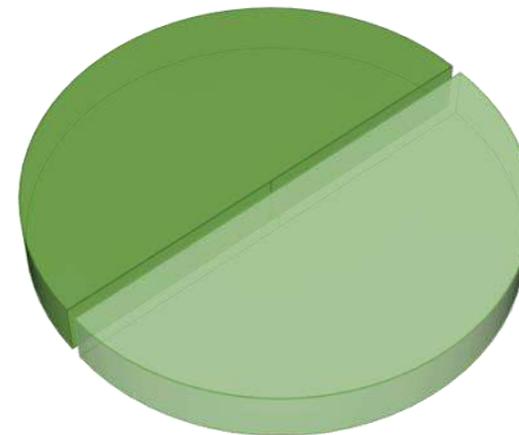
3  Noches 25%

+ de 4  Noches 25%



El tipo de Alojamiento principalmente utilizado fue...

**50%**  
No Responde



**50%**  
Cabañas



Alojamiento





Alojamiento

## La experiencia en **alojamientos** de Puerto Cisnes fue...



Regular | Malo  
Muy Malo



Bueno



**Criterios Locales**



Muy Bueno



No Responde  
No Aplica



4.4.

## Servicios de Alimentación ...

**50%** de los entrevistados, señala haber utilizado algún servicio de alimentación en localidad de Puerto Cisnes.



**17%**   
No responde..



**33%** Indica **no haber utilizado** el servicio de alimentación en la localidad...

“No encontré servicios abiertos”

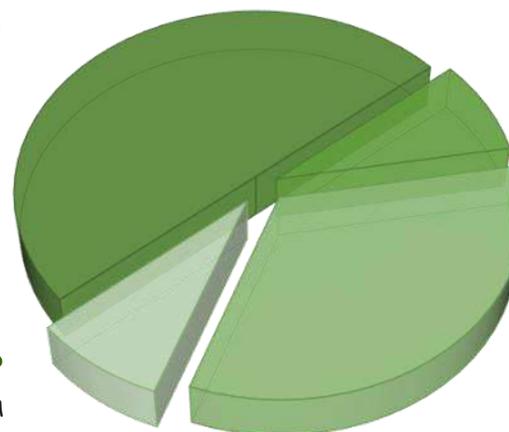
“Tenía cocina en la cabaña”

“No encontré servicios abiertos”

El **principal** servicio de alimentación utilizado fue...

**50%**  
No Responde | No Aplica

**8%**  
Cafetería



**8%**  
Local Comida Rápida

**33%**  
Restaurante



Alimentación





Alimentación

## La experiencia en servicios de **alimentación** en Puerto Cisnes 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
0%	25%	La condiciones de <b>limpieza</b> del servicio de Alimentación	25%	50%
8%	8%	<b>Calefacción</b> en el establecimiento de alimentación	33%	50%
0%	17%	Preparación de las comidas y bebidas	33%	50%
8%	25%	<b>Variedad</b> gastronómica (platos y productos)	17%	50%
0%	33%	La <b>atención del personal</b> (amigable y eficiente)	17%	50%
0%	17%	Percepción del servicio de alimentación según <b>precio/calidad</b>	33%	50%
0%	25%	Percepción <b>Global</b> del servicio de alimentación	25%	50%





Cómo no existen respuestas  
de los (as) turistas entrevistados,  
respecto a su experiencia relacionada a:

## **Compra de Artesanía o Productos Locales de Recuerdo y Actividades Turísticas**

... a continuación se presentan  
las dimensiones y criterios  
definidos por las(os) participantes de los talleres ...



4.5.

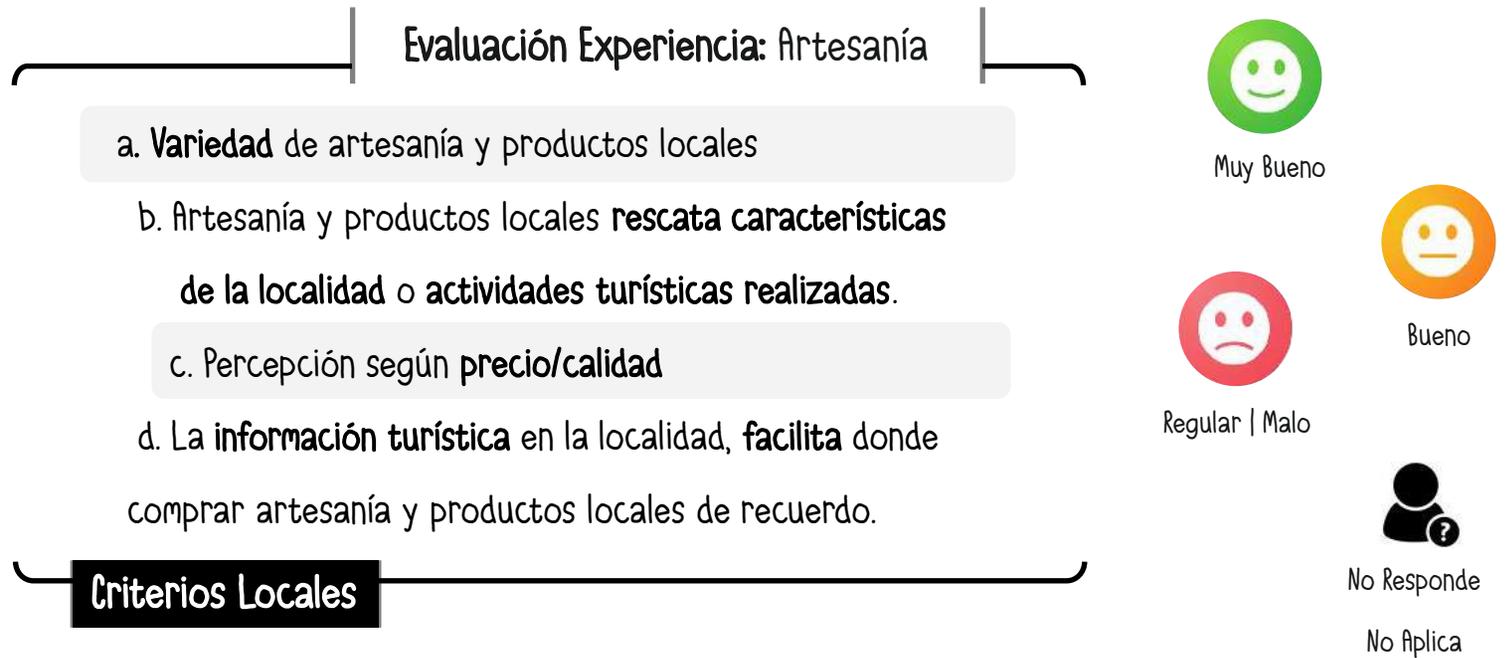
# ARTESANÍA PRODUCTOS LOCALES DE RECUERDO



En localidad	Ha comprado artesanía ? (SI/NO)
Porqué NO?	No encontré lugares donde comprar   La artesanía NO rescata características de la localidad o actividades turísticas realizadas   Otro.

Primero se determina si el entrevistado(a) ha comprado o no artesanía. Posteriormente, se definió identificar la razón o las razones porque los turistas no compran artesanía y de quienes compran, puedan evaluar su satisfacción al respecto.

El número de encuestas aplicadas condiciona la profundidad de la medición de la experiencia respecto a la compra de artesanía; a. con pocas encuestas aplicadas, el análisis se realiza desde el total de turistas que adquieren o no artesanía y b. con un alto número de encuestas aplicadas, el análisis podría alcanzar a detallar la experiencia de los turistas según su perfil (edad, procedencia, género, etc).



4.6.

## SERVICIO DE EXCURSIÓN



### Servicios de Excursión

Tour Avistamiento de Cetáceos

Tour a Isla Magdalena

Tour a Parque Nacional Queulat

Kayak en Rio Cisnes

Pesca Recreativa

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

Puerto Cisnes

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.

Las entrevistas realizadas a los turistas,  
permiten identificar  
**aspectos relevantes a mejorar**  
**por la localidad de Puerto Cisnes ...**

**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 percepción de seguridad es lo más mencionado como un aspecto “muy bueno” de la localidad. Sin embargo, los 9 criterios definidos por la localidad deben ser mejorados. Destaca según las opiniones captadas, la necesidad de mejorar: la **imagen turística que la localidad ofrece**, la **presencia de perros en las calles (sin dueños)**, la **disponibilidad de señalética que guíe a los lugares de interés turístico** y la **disponibilidad de información turística útil**.



Muy Bueno



Bueno



Regular | Malo  
Muy Malo



Alojamiento

La aplicación de encuestas indica que los 3 principales criterios que deben abordar el servicio de alojamiento son; la **calefacción en el establecimiento**, la **información que facilite encontrar la empresa de alojamiento** y la **relación entre la calidad y precios**.



Alimentación

Los turistas entrevistados y que utilizaron el servicio de alimentación, indican que la localidad debe trabajar en generar **variedad gastronómica (platos y productos)**, la **calefacción en el establecimiento**, la **atención del personal** y las **condiciones de limpieza del servicio de alimentación**.



Artesanía

Al no contar con datos tanto en criterios relacionados a; **artesanía o productos locales de recuerdo** y las **excursiones** realizadas por los turistas entrevistados, no se presentan resultados. No obstante, se presentan las dimensiones y los criterios definidos por los participantes de los talleres de construcción de la encuesta aplicada, de esta forma la localidad tiene registro de su trabajo realizado al respecto.



Excursión





6.

**Aprendizajes** del proceso de  
levantamiento de información  
en Puerto Cisnes ...



## 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...

Solamente la Sra. María Teresa Montiel aplicó encuestas con la aplicación móvil levantando datos de: perfil encuestados, experiencia en la localidad, servicios de alojamiento y alimentación.



## Del proceso en la localidad...

Las empresarias y empresarios locales fueron protagonistas para crear la encuesta con sus respectivas dimensiones y criterios a evaluar por los turistas.

En la implementación de las encuestas tan solo una persona aplicó encuestas. De los 6 aspectos a evaluar, respecto a la **artesanía** y **excursiones** no presentan registro de datos.

De implementarse en la Temporada Alta 2019, considerando los avances que existen con el desarrollo de la APP móvil, debe formalizarse el compromiso de empresarios y empresarias locales para levantar información mínima (a lo menos dos encuestas por semana).



## 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 Puerto Cisnes se encuentra incompleta.





# PUERTO CISNES

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