

# Puerto Guadal

Territorio Chelenko

EXPERIENCIA PILOTO  
Temporada Alta 2018

Levantamiento de Información NIVEL  
DE SATISFACCIÓN DEL TURISTA





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

Raúl Poblete





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 FNRD-PEDZE SISTEMA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA REGIONAL.

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

Teléfono: +56 (67) 22 40 295

**Fotografías portada y contraportada:**

ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE CHILE CHICO

<https://www.chilechico.cl/puertogadal.html>

**Dirección Regional:**

SERNATUR AYSÉN

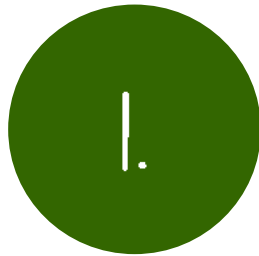
21 de Mayo # 555, Coyhaique, Chile



# 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. EXPERIENCIA SERVICIOS DE EXCURSIÓN / LUGARES VISITADOS	19
4.6. IMAGEN TURÍSTICA Y SUSTENTABILIDAD	23
<b>5   ASPECTOS RELEVANTES A MEJORAR POR LA LOCALIDAD</b>	<b>25</b>
<b>6   APRENDIZAJES DEL PROCESO EN PUERTO GUADAL</b>	<b>27</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.



## 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.

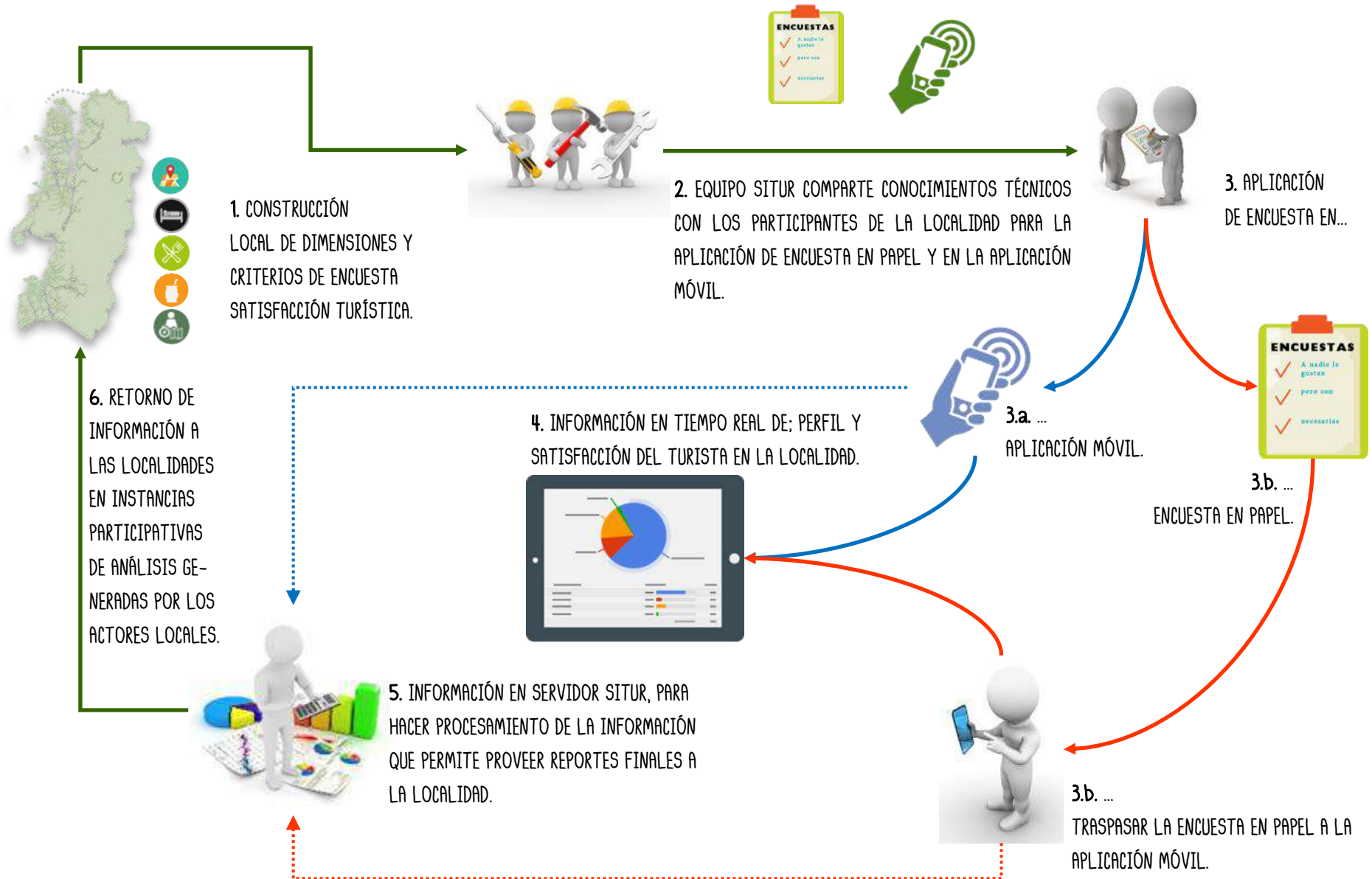


DIFUSIÓN PÚBLICA DE LA EXPERIENCIA.





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





2.

Principales  
antecedentes del proceso.....

2.1.

## EL PROCESO

2

TALLERES

1

INSTANCIAS DE SEGUIMIENTO

11

PERSONAS PARTICIPAN DEL PROCESO

26

ENCUESTAS

El trabajo de los empresarios y empresarias de la localidad de Puerto Guadal 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 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.



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

**TALLER 2:**  
CÓMO APLICAR ENCUESTAS

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

Ma José Samorano  
*Empresaria*

Tatiana Jáuregui  
*Empresaria*

Andrea Donoso  
*Empresaria*

Cynthia Muñoz  
*Empresaria*

Denise Bravo  
*Informadora Turística Municipal*

Raúl Poblete  
*Galería de Arte*

Ma Angélica Antiñanco  
*Empresaria*


Miriam Chible  
*Empresaria*

Patricio Segura  
*Empresario*

Bryan González  
*Empresario*

Fernando Solar  
*Junta Vecinos*





3.

Cuál es el perfil y

**característica del viaje**

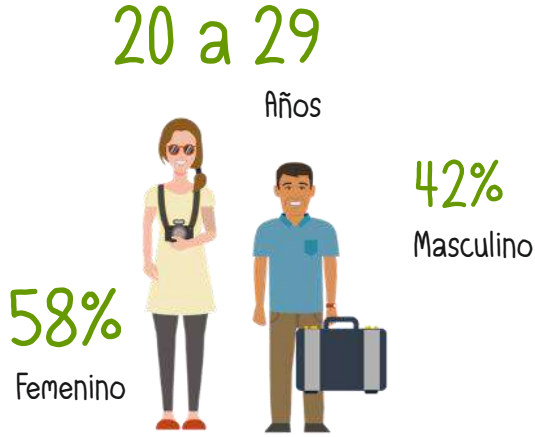
de los (as) turistas entrevistados.....

3.1.

PERFIL ENTREVISTADOS

### Edad y Género

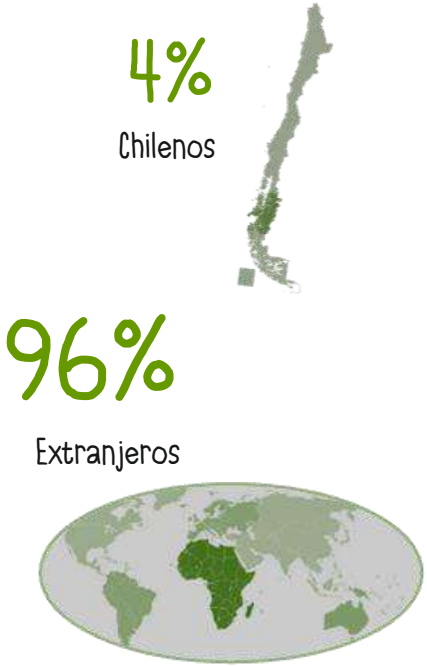
Los turistas entrevistados que indicaron su edad, promedian los **38 años** de edad. En **segundo orden** de parámetros de edad, los turistas tienen entre 30 a 39 años de edad (15%) y sobre 50 años (27%).



### Procedencia

Los turistas **extranjeros** entrevistados indican como nacionalidad **Alemania, Argentina, Colombia, Brasil, Arabia Saudita y Fiji.**

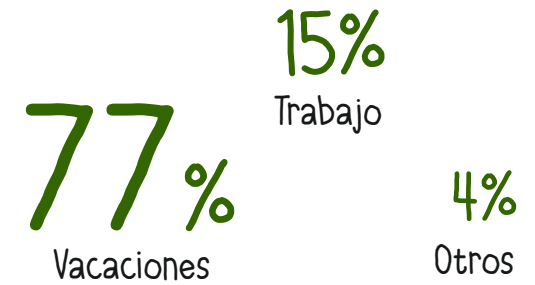
Los turistas Argentinos indican que proceden de la provincia de: **Buenos Aires, Entre Ríos, Catamarca y Chaco.**



3.2.

## Motivo

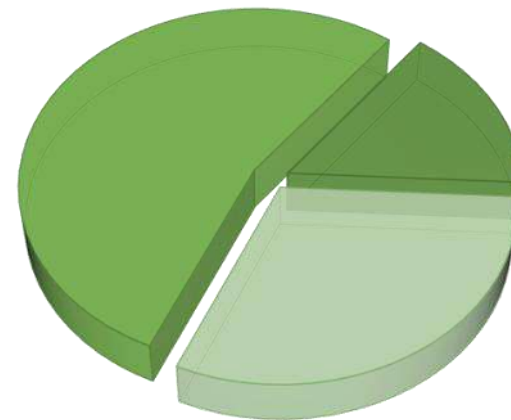
La motivación principal de viaje para la muestra de visitantes a localidad de Puerto Guadal es **Vacaciones.**



4% No Indica

Su Grupo de Viaje principalmente está compuesto por...

54% Pareja



15% Familiares

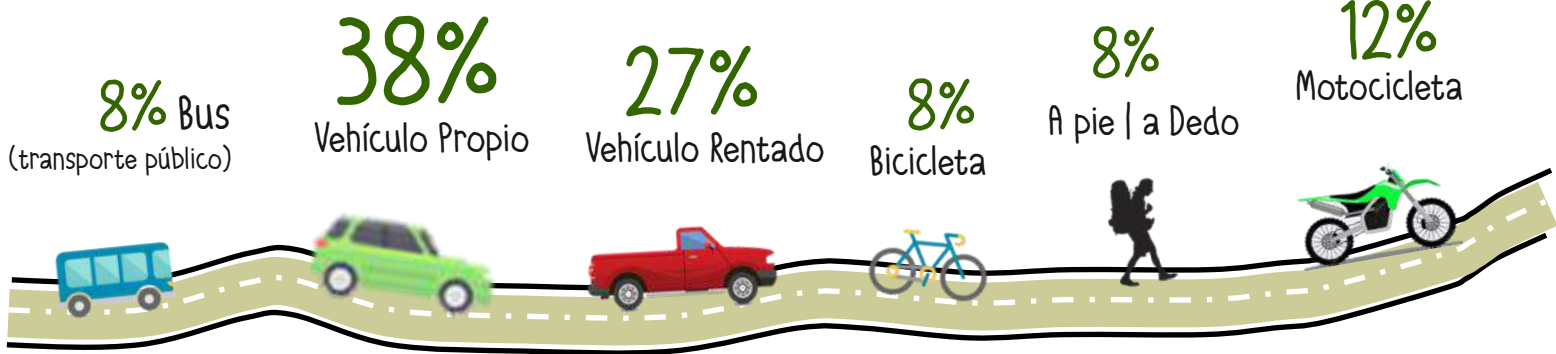
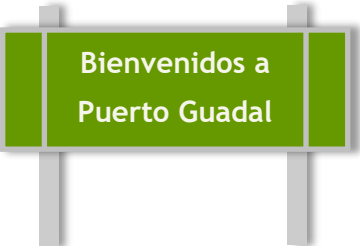
31% Solo (a)

CARACTERÍSTICA DE VIAJE

3.2.

CARACTERÍSTICA DE VIAJE

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

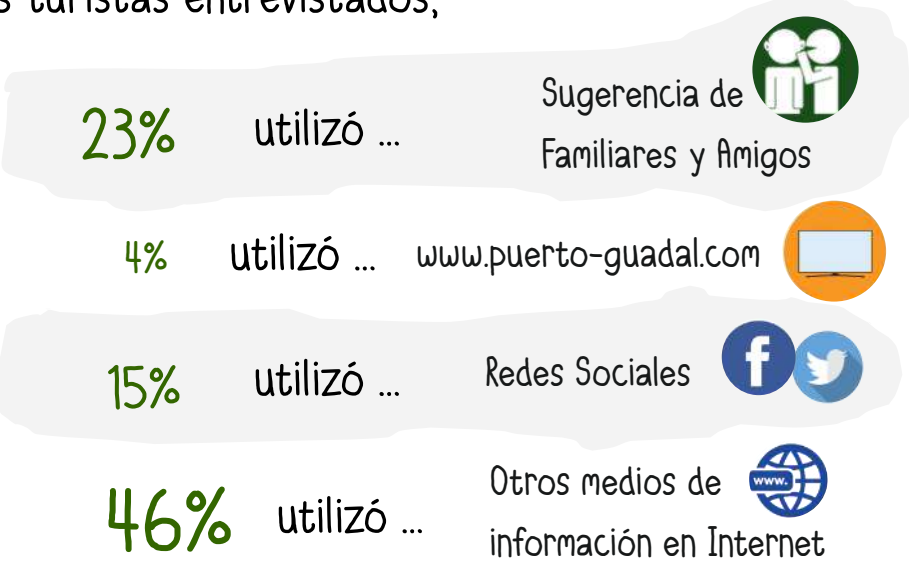


Se informó de Puerto Guadal a través de...

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



A lo menos 4% de las personas entrevistadas también indican que utilizaron **agencias de viajes**.





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

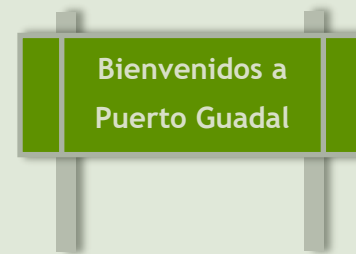
Muy Malo



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 Guadal fue ...



Regular | Malo  
Muy Malo



Bueno



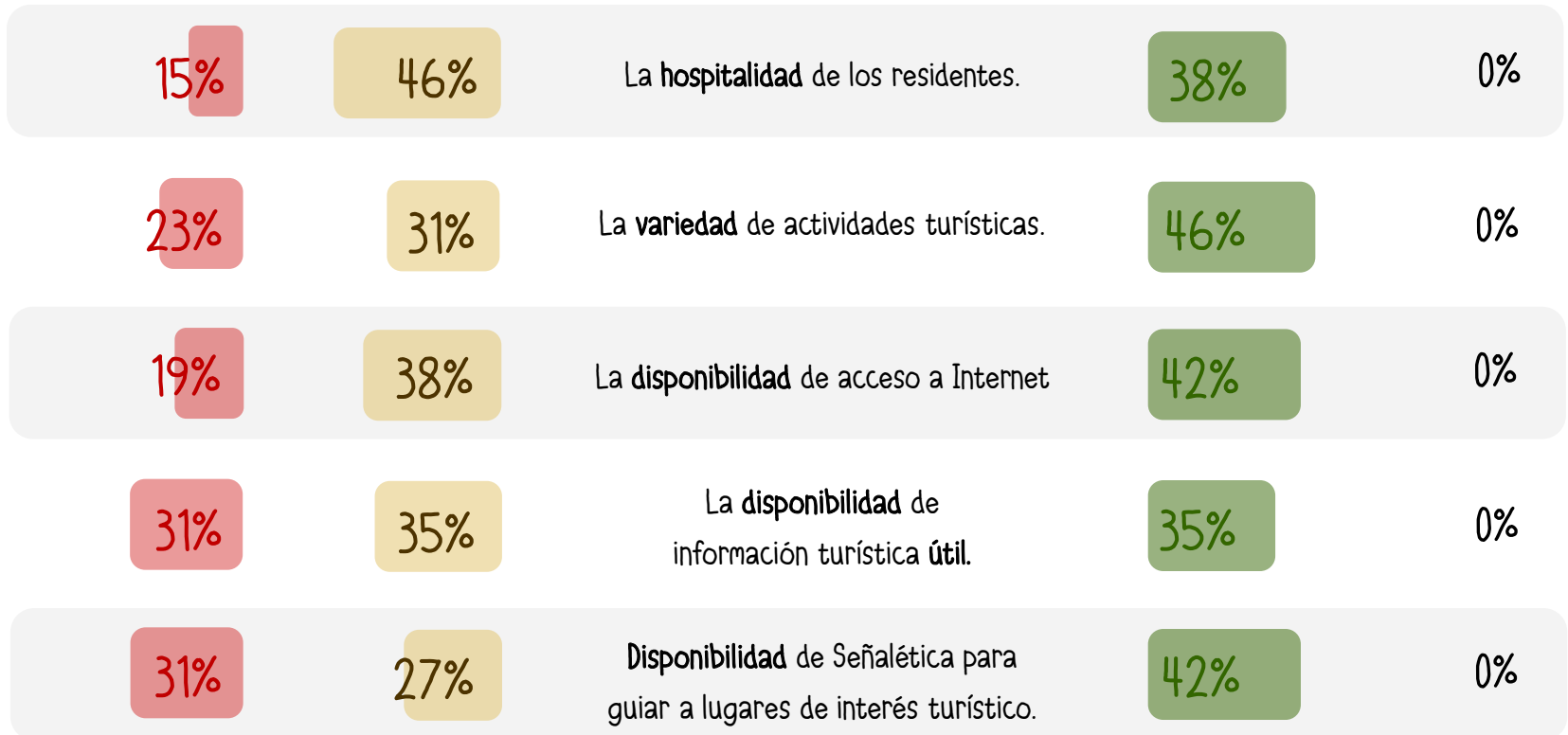
**Criterios Locales**



Muy Bueno



No Responde  
No Aplica



Localidad



4.2.

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



Regular | Malo  
Muy Malo



Bueno



**Criterios Locales**



Muy Bueno



No Responde  
No Aplica



Localidad



4.3.

## Servicio de Alojamiento ...

**96%** de los entrevistados, a lo menos pasaron una noche en la localidad de Puerto Guadal.



1 Noche 15%

2 Noches 4%

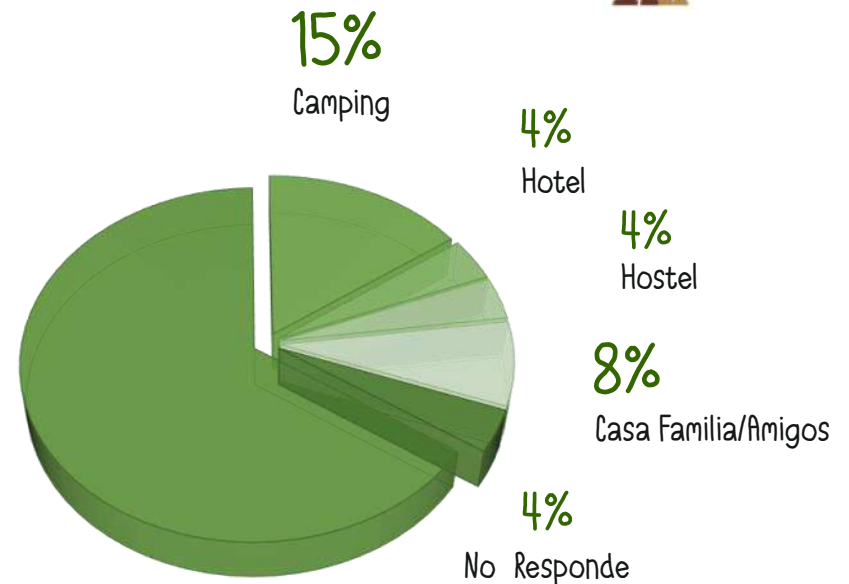
3 Noches 15%

+ de 4 Noches 62%



El tipo de Alojamiento principalmente utilizado fue...

**65%**  
Cabañas



Alojamiento





Alojamiento

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



Regular | Malo  
Muy Malo



Bueno



**Criterios Locales**



Muy Bueno



No Responde  
No Aplica

8%

46%

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

42%

4%

12%

42%

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

42%

4%

8%

38%

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

50%

4%

4%

35%

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

50%

12%

4%

38%

**Percepción Global** del servicio de alojamiento

50%

8%



4.4.

## Servicios de Alimentación ...

**54%** de los entrevistados, señala haber utilizado algún servicio de alimentación en localidad de Puerto Guadal.



**46%**

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

"No encontré servicios abiertos"

"No encontré lo que buscaba"



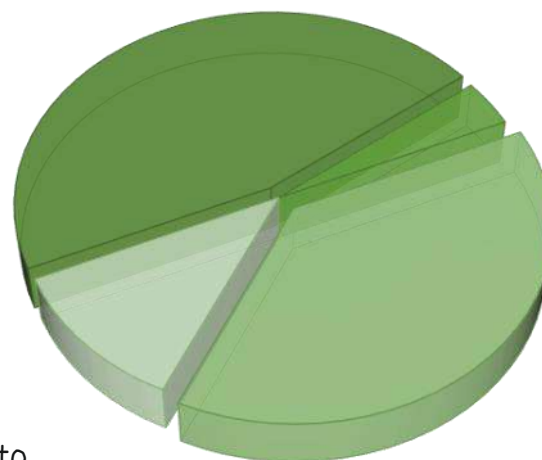
El principal servicio de alimentación utilizado fue...

**46%**

No Responde | No Aplica

**12%**

Comer en lugar de alojamiento



**4%**

Local de Comida Rápida

**38%**

Restaurante



Alimentación





Alimentación

## La experiencia en servicios de **alimentación** en Puerto Guadal fue...



Regular | Malo  
Muy Malo



Bueno



**Criterios Locales**



Muy Bueno



No Responde  
No Aplica

8%

19%

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

27%

46%

8%

19%

Preparación de las comidas y bebidas

27%

46%

12%

15%

Variedad gastronómica  
(platos y productos)

27%

46%

8%

15%

La atención del personal  
(amigable y eficiente)

31%

46%

12%

12%

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

31%

46%

8%

19%

Percepción Global del servicio de alimentación

27%

46%





4.5

## Las actividades turísticas realizadas en/desde Puerto Guadal...





Excursión

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

**23%**

realizó excursión a...

Sendero de los Fósiles

**23%**

realizó excursión a...

Mina Escondida

**19%**

realizó excursión a...

Confluencia Del Baker

**12%**

realizó excursión a...

Laguna Escondida

**15%**

realizó excursión a...

Glaciar Leones



Donde **contrató** la actividad ...

**Coyhaique**

Puerto Guadal

Internet

Qué **motivó** realizar actividad ...

**Facilidad Contratar**

**Precio**

El **85%** de los entrevistados

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





Excursión

## La experiencia de las actividades turísticas en Puerto Guadal fue...



Regular | Malo



Bueno



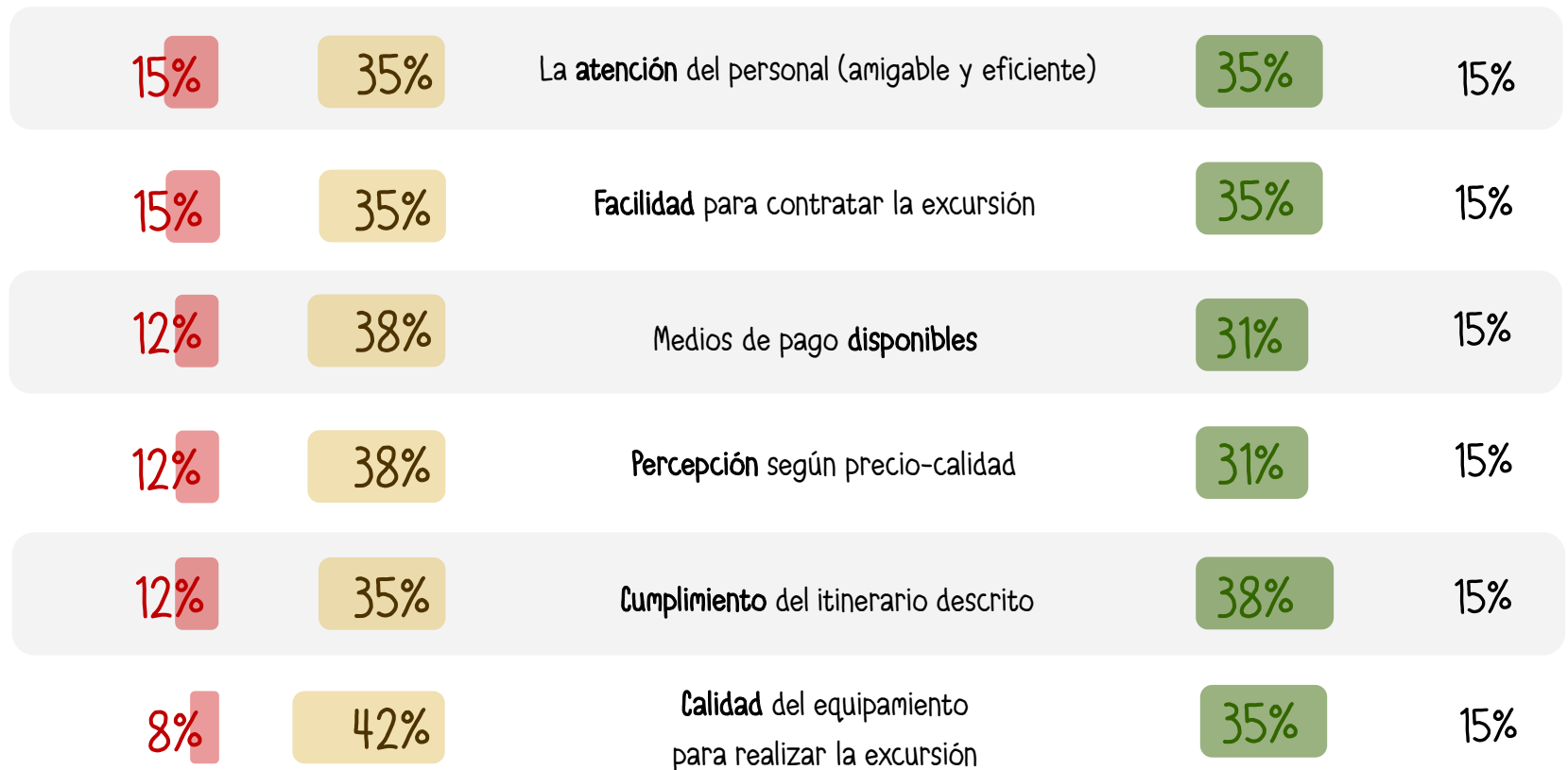
Criterios Locales



Muy Bueno



No Responde  
No Aplica





Excursión

## La experiencia de las actividades turísticas en Puerto Guadal fue...



Regular | Malo



Bueno



Criterios Locales

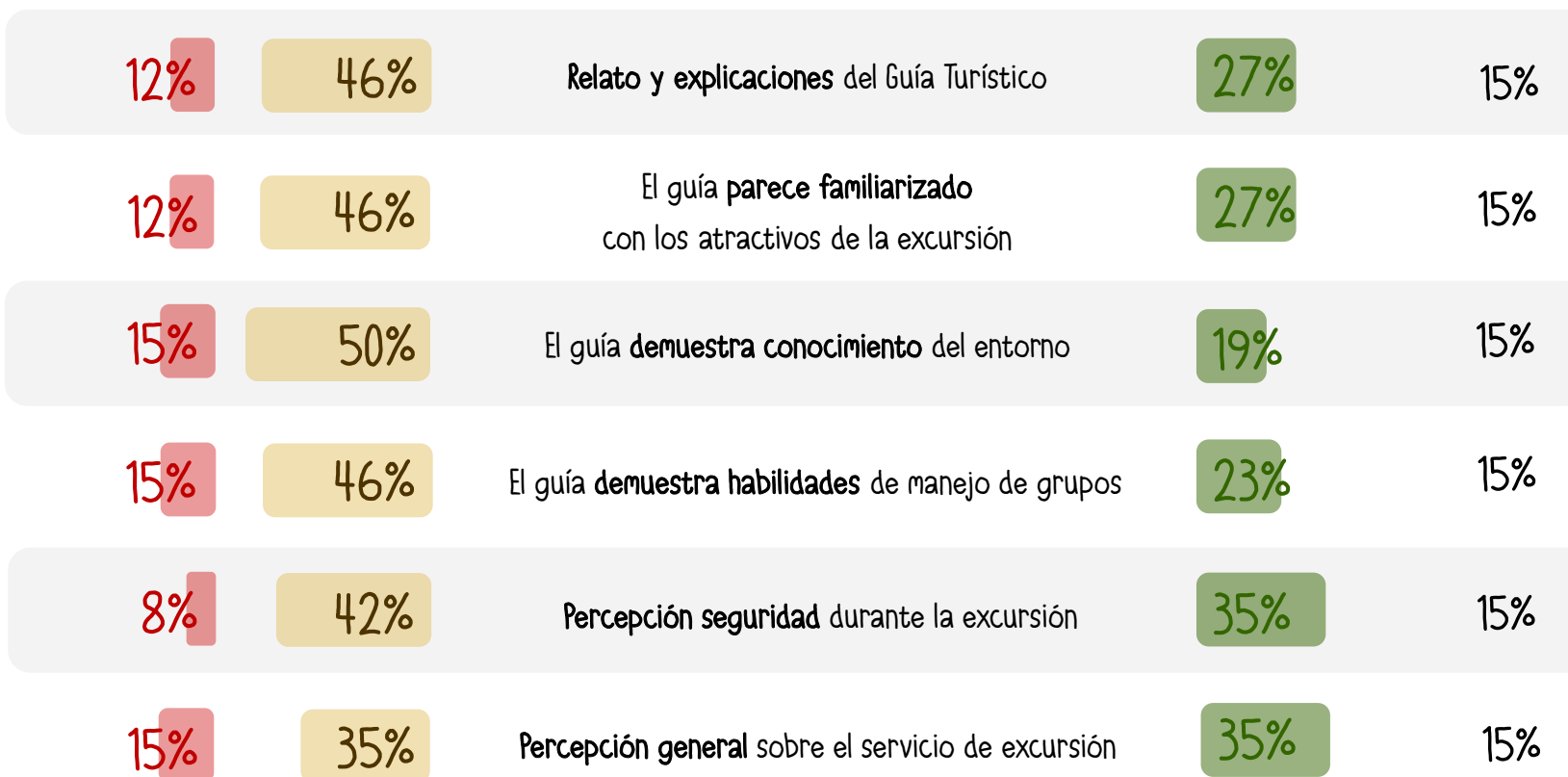


Muy Bueno



No Responde

No Aplica



4.6.

## Imagen Turística y Sustentabilidad percibida en Puerto Guadal...



### Criterios Locales



Definitivamente en  
**DESACUERDO**



Posiblemente



Definitivamente  
**DE ACUERDO**



No Responde  
No Aplica

La oferta gastronómica **rescata**  
la **identidad** de la localidad

23%

23%

38%

15%

La artesanía local **rescata**  
la **identidad** de la localidad

15%

15%

54%

15%

La construcción de viviendas revestidas  
con lata (zinc) **perjudica la Imagen**  
**Turística** de Puerto Guadal

19%

12%

54%

15%





Cuáles son los 3 aspectos más valorados al momento de visitar una comunidad como Puerto Guadal?

50%

Calidad de la Infraestructura

19% Atractivos Turísticos Naturales

12% Responsabilidad con el Medio Ambiente



Resultado desde la Jerarquización...

Jerarquía 1

Precios  
Calidad de la Atención  
Que se rescate la Cultura, Historia e Identidad  
Atractivos Turísticos Naturales  
Que hablen tu Idioma  
Responsabilidad con el Medio Ambiente  
Calidad de la Infraestructura  
Que se comercialicen productos locales

Jerarquía 2

Precios  
Que se rescate la Cultura, Historia e Identidad  
Calidad de la Infraestructura

Jerarquía 3

Atractivos Turísticos Naturales  
Que hablen tu Idioma  
Calidad de la Infraestructura





5.

Las entrevistas realizadas a los turistas,  
permiten identificar

**aspectos relevantes a mejorar**  
**por la localidad de Puerto Guadal ...**

**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 Variedad de Actividades Turísticas es el criterio con mayor menciones de “muy bueno”. Sin embargo, los 9 criterios deben ser trabajados en la localidad para mejorar la experiencia de los turistas en la localidad. Destaca según las opiniones captadas, la necesidad de mejorar: la **disponibilidad de información turística útil**, la **disponibilidad de señalética para guiar a lugares de interés turístico**. y la **disponibilidad de baños públicos**



Muy Bueno



Bueno

Alojamiento



La aplicación de encuestas indica que los 3 principales criterios que deben abordar el servicio de alojamiento son; la **atención del personal**, la **limpieza de habitaciones y baños** o **terrenos de camping** y la **disponibilidad de información que facilite encontrar la empresa de alojamiento**.



Regular | Malo  
Muy Malo

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 **percepción del precio/calidad del servicio** y la **preparación de comidas y bebidas**.

Excursión



De los turistas que indican haber realizado excursiones desde Puerto Guadal, indican que los aspectos empresariales que deben mejorar son; la **atención del personal** y **facilidad para contratar la excursión**. Aspectos que los entrevistados más mencionaron respecto al desempeño de los guías y que deberían mejorar, son: el **conocimiento del entorno** y la **habilidad de manejo de grupos**.

Imagen Turística y  
Sustentabilidad



Respecto a los aspectos de Imagen Turística de la localidad y Sustentabilidad, los entrevistados(as) identifican que la artesanía rescata más la identidad local que la gastronomía e indican, más del 50%, que el zinc en construcciones afecta la identidad.

Desde la perspectiva de los 3 criterios más relevantes para visitar una localidad como Puerto Guadal son: **Calidad de la Infraestructura**, los **Atractivos Turísticos Naturales** y la **Responsabilidad con el Medio Ambiente**. Y el que consideran menos relevante es **que hablen tú idioma**.





6.

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





## 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 sólo Raúl Poblete levantó información con la aplicación móvil y Denise (informado turística municipal) también aplicó pero existió un problema técnico que no permitió obtener dicha información



## 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 dos persona aplicaron encuestas. Existieron algunos problemas con los Sistemas Android de los Smartphones de algunas empresarias que no les permitió su aplicación.

De implementarse en la Temporada Alta 2019, por los avances en el desarrollo de la APP móvil, debe considerarse el compromiso formal de empresarios y empresarias de levantar información mínima (a lo menso 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 Guadal se encuentra incompleta.



# PUERTO GUADAL

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