

# Puyuhuapi

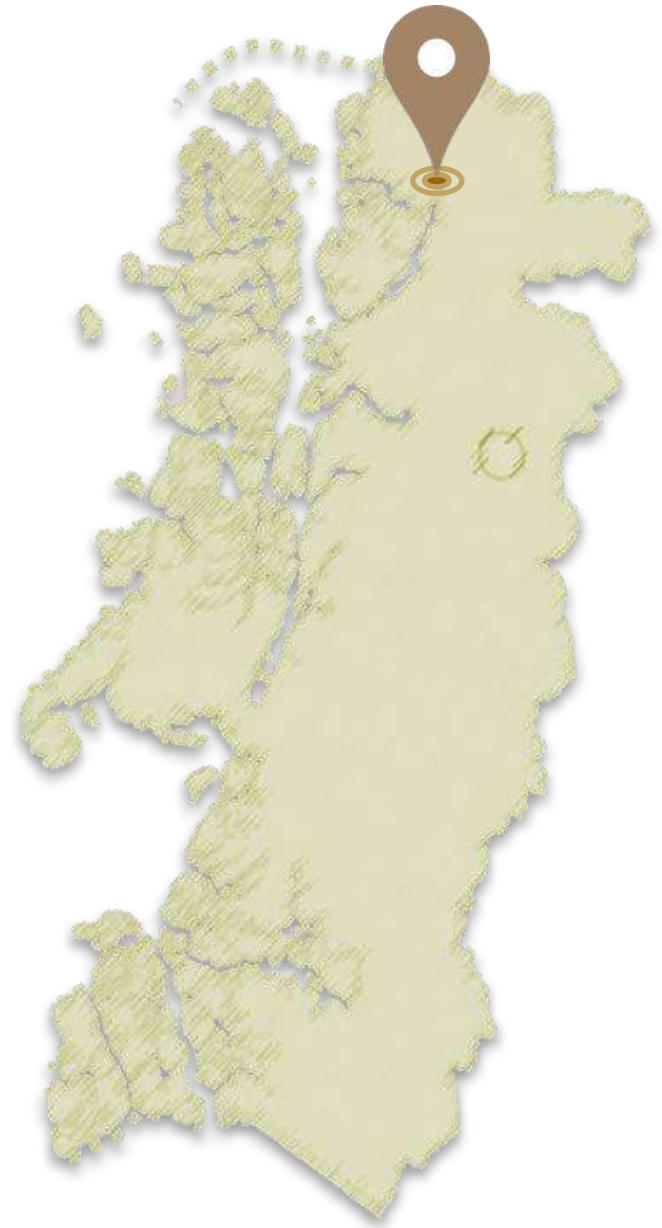
Territorio Queulat

EXPERIENCIA PILOTO  
Temporada Alta 2018

Levantamiento de Información NIVEL  
DE SATISFACCIÓN DEL TURISTA











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

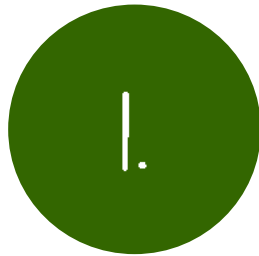
21 de Mayo # 555, Coyhaique, Chile



# ÍNDICE

<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 DE PUYUHUAPI	13
4.3. SERVICIO DE ALOJAMIENTO	15
4.4. SERVICIO DE ALIMENTACIÓN	17
4.5. EXPERIENCIA ACTIVIDADES TURÍSTICAS	19
<b>5   ASPECTOS RELEVANTES A MEJORAR POR LA LOCALIDAD</b>	<b>23</b>
<b>6   APRENDIZAJES DEL PROCESO EN PUYUHUAPI</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



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

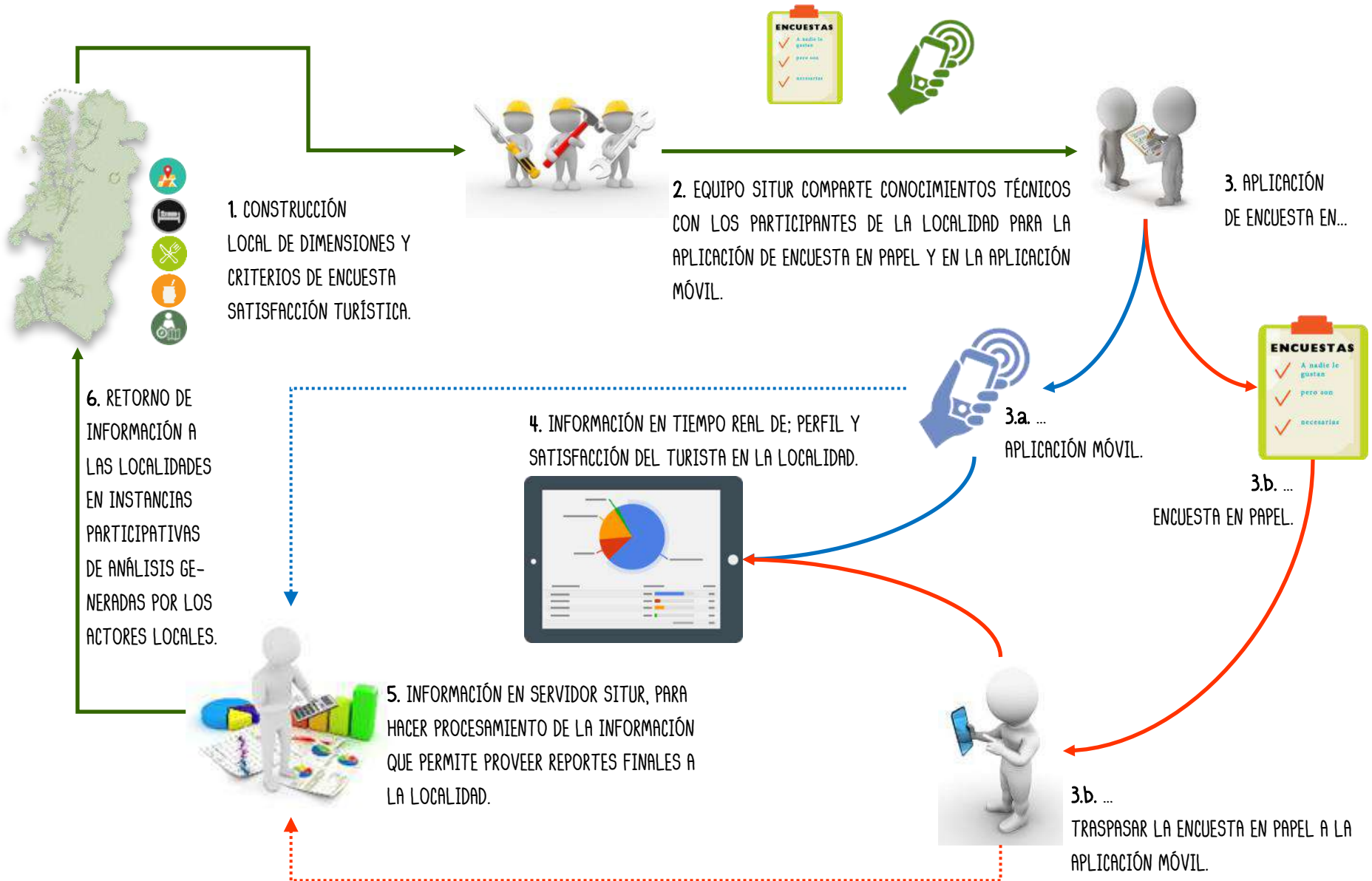


8° DIFUSIÓN PÚBLICA DE LA EXPERIENCIA.





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





2.

Principales  
antecedentes del proceso.....

2.1.

## EL PROCESO

2

TALLERES

2

INSTANCIAS DE SEGUIMIENTO

9

PERSONAS PARTICIPAN DEL PROCESO

46

ENCUESTAS

El trabajo de los empresarios y empresarias de la localidad de Puyuhuapi y el equipo de Profesionales del Sistema de Información Turística, se inició el 9 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 9 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:**  
APLICACIÓN DE ENCUESTAS

**1ER SEGUIMIENTO:**  
PROCESO DE APLICACIÓN

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



Julia Cuevas  
*Empresaria*

Diego Turin  
*Empresario*

Luisa Ludwig  
*Empresaria*

Marisol Jiménez  
*Empresaria*

Roxana Gallardo  
*Empresaria*

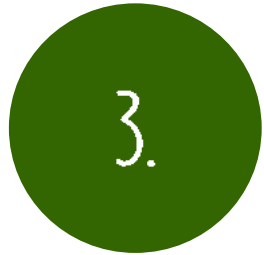
Paulina Hopperdietzel  
*Informadora Turística Cámara de Turismo*

Estefani Angulo  
*Informadora Turística SERNATUR*

Verónica Gallardo  
*Empresaria*

Hildegard Hopperdietzel  
*Empresaria*





3. Cuál es el perfil y  
**característica del viaje**  
de los (as) turistas entrevistados.....

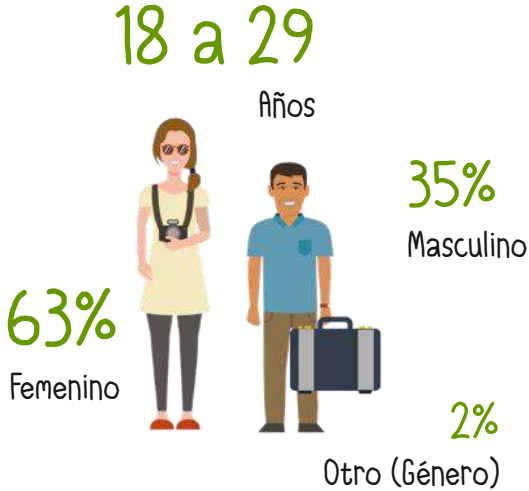


3.1.

PERFIL ENTREVISTADOS

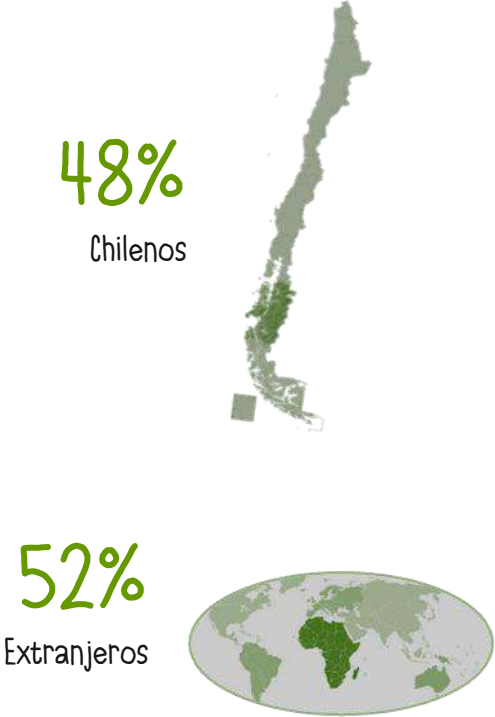
### Edad y Género

Los turistas entrevistados que indicaron su edad, promedian los **32 años** de edad. En **segundo orden** de parámetros de edad, los turistas tienen entre 30 a 39 años de edad (20%).



### Procedencia

Los turistas **nacionales** entrevistados en Puyuhuapi, proceden de; Valparaíso, Región Metropolitana, Maule, Bío Bío, La Araucanía, Los Lagos y de Aysén.



Europa	Argentina	Sudamérica	Otros
Alemania	Salta	Brasil	Australia
España	Tucumán	Colombia	Israel
Suiza	Buenos Aires		
Francia	La Pampa		
Austria	Neuquén		

## Motivo

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

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

88%

Vacaciones

4%

Trabajo

4%

Otro

4%

Visita amigos/familiares



Su Grupo de Viaje principalmente está compuesto por...

35%

Amigos |  
Compañeros de Trabajo

20%

Familiares

2%

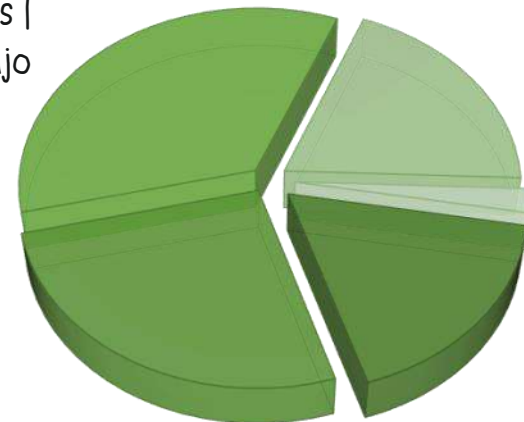
Otro

26%

Pareja

17%

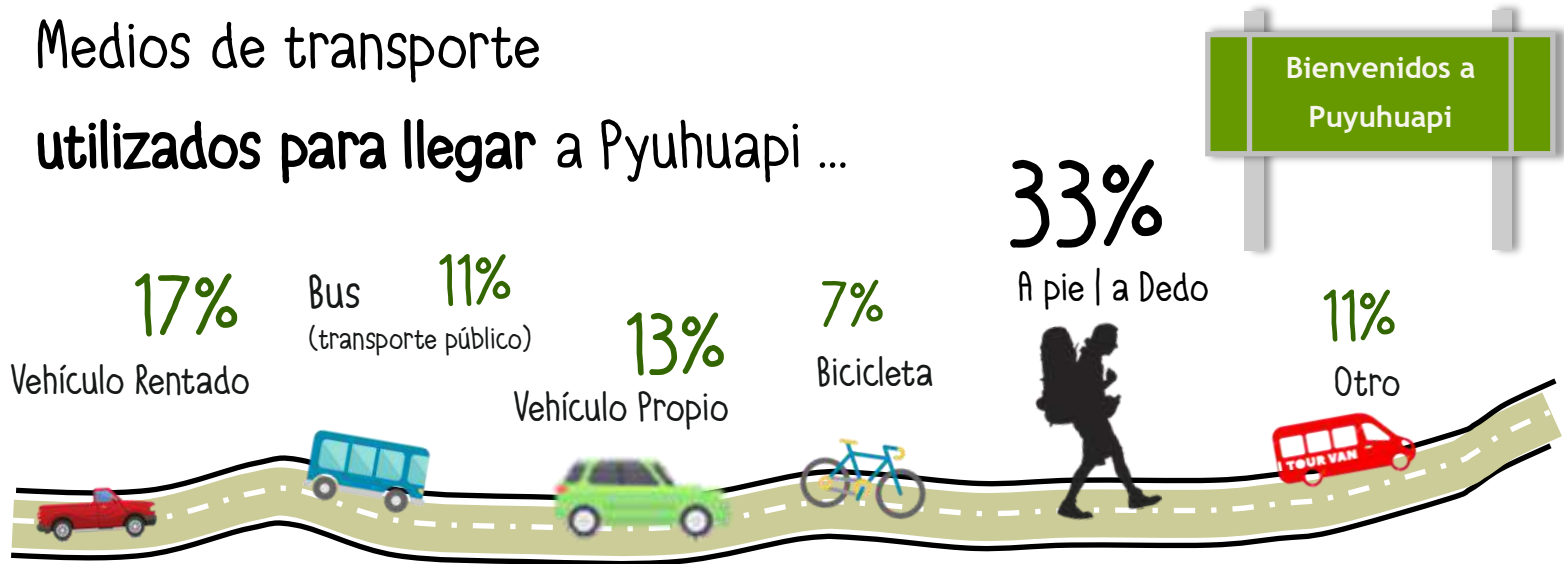
Solo (a)



3.2.

CARACTERÍSTICA DE VIAJE

Medios de transporte utilizados para llegar a Puyuhuapi ...



Cómo se informó de Puyuhuapi ...

A lo menos 7% de las personas entrevistadas también indicaron que utilizaron otros medios para informarse como; Agencia Sernatur, su trabajo y otros mochileros.

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



Localidad



Alojamiento



Alimentación



Excursión



| 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).



Bienvenidos a  
Puyuhuapi

4.2.

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



Regular | Malo  
Muy Malo



Bueno



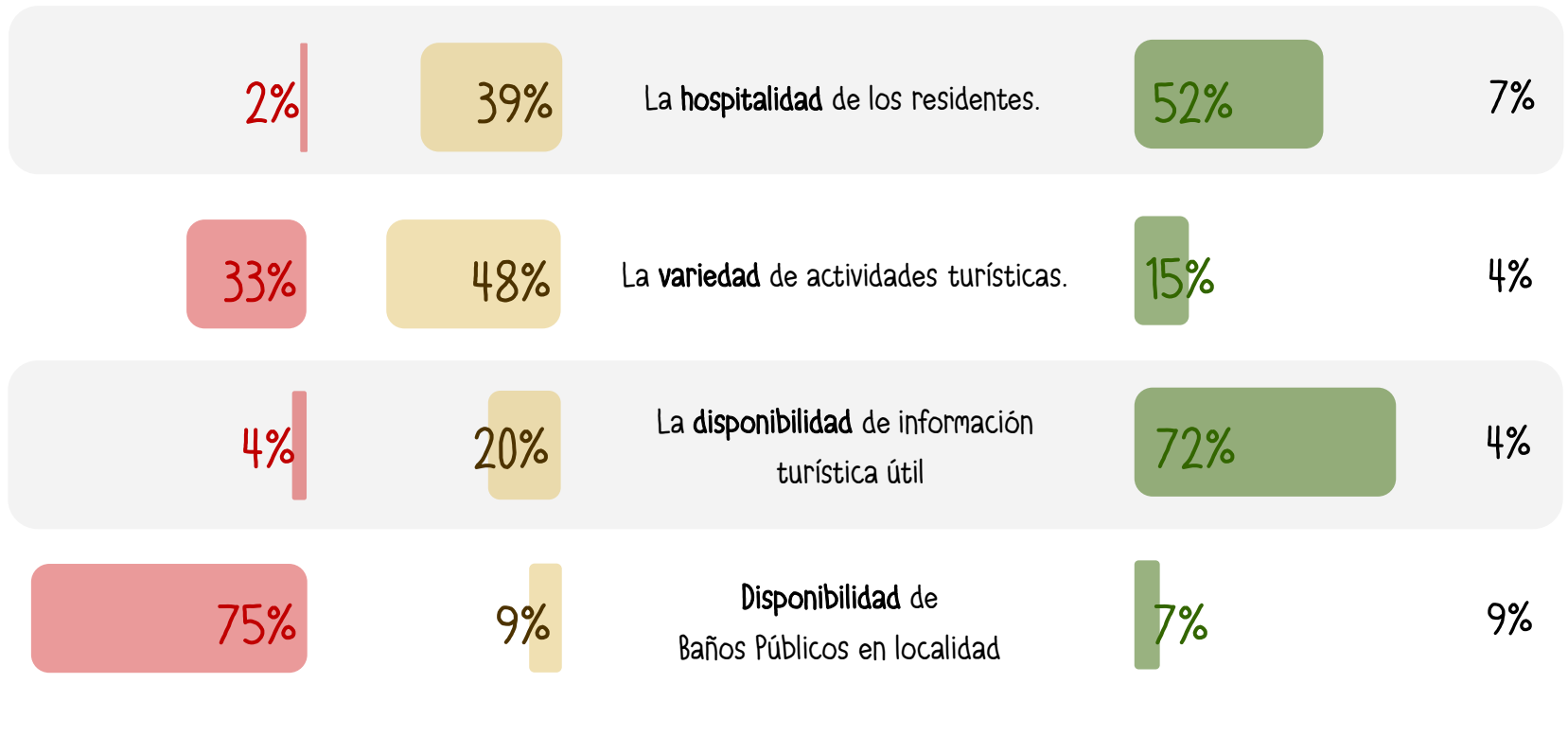
Criterios Locales



Muy Bueno



No Responde  
No Aplica



Localidad



4.2.

La experiencia en la **Localidad** de Puyuhuapi 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 Puyuhuapi.



1 Noche 41%

2 Noches 44%

3 Noches 7%

4 Noches 2%

+ Noches 2%

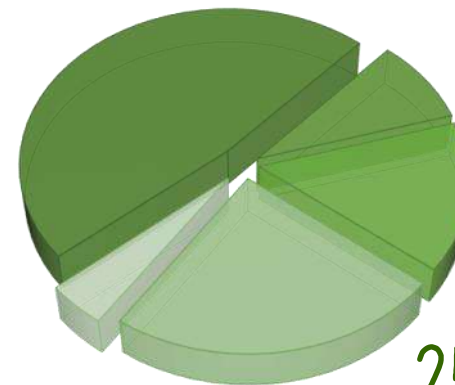
El tipo de Alojamiento principalmente utilizado fue...



48%

No Responde | No Aplica

4%  
Hotel



9%  
Cabañas

15%  
Camping

24%  
Hostel



Alojamiento







Alojamiento

## La experiencia en **alojamientos** de Puyuhuapi fue...



Regular | Malo  
Muy Malo



Bueno



**Criterios Locales**



Muy Bueno



No Responde  
No Aplica

22%

51%

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

20%

7%

4%

50%

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

42%

4%

2%

26%

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

59%

13%

10%

35%

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

48%

7%

2%

37%

**Percepción Global**  
del servicio de alojamiento

54%

7%



4.4.

## Servicios de Alimentación ...

**54%** de los entrevistados,

señala haber utilizado algún servicio de alimentación en localidad de Puyuhuapi.



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



**44%** Indica no haber utilizado el servicio de alimentación en la localidad...

"No encontré lo que andaba buscando"

"No encontré servicios abiertos"

"Compré en Negocio"

"Compré Comida"

"Precio"

"Recién Llegado"

El principal servicio de alimentación utilizado fue...

**34%**  
Restaurante

Carros | Camiones  
**7%** de Comida

**2%**  
Cafetería

**7%** Local  
Comida Rápida

**2%** Otro

**2%** Lugar de  
Alojamiento

**46%**

No Responde | No Aplica



Alimentación





Alimentación

## La experiencia en servicios de **alimentación** en Puyuhuapi fue...



Regular | Malo  
Muy Malo



Bueno



Criterios Locales



Muy Bueno



No Responde  
No Aplica

24%

20%

Disponibilidad de locales abiertos

10%

46%

2%

17%

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

24%

57%

0%

7%

Preparación de las comidas y bebidas

21%

72%

0%

11%

La atención del personal (amigable y eficiente)

43%

46%

9%

11%

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

21%

59%

9%

30%

Percepción Global del servicio de alimentación

15%

46%



4.5.

## Excursiones realizadas...

Los **96%** de los turistas entrevistados señalaron haber realizado una o más actividades turísticas. Según los datos recopilados, se muestran las actividades por el número de veces mencionadas por el total de turistas entrevistados...

**46%**

Caminata Mirador Ventisquero

**7%** Bosque Encantado

| Parque Nacional Queulat |

**13%** Circuito Interpretativo Puyuhuapi

**2%** Laguna Los Pumas

**0%** El Silencio



Caminata Senderos



Actividades en agua

**15%** Relajación en Aguas Termales

**2%** Kayakismo

**7%** Navegación

por el Fiordo Puyuhuapi

**7%** Navegación

por Laguna Tempano



**22%** De los turistas indica haber contratado algún servicios de excursión.



Donde los turistas contrataron el servicios de excursión...

**Puyuhuapi**

Internet

Agencia de Santiago





Excursión

## La experiencia en actividades contratadas fue...



Regular | Malo  
Muy Malo



Bueno



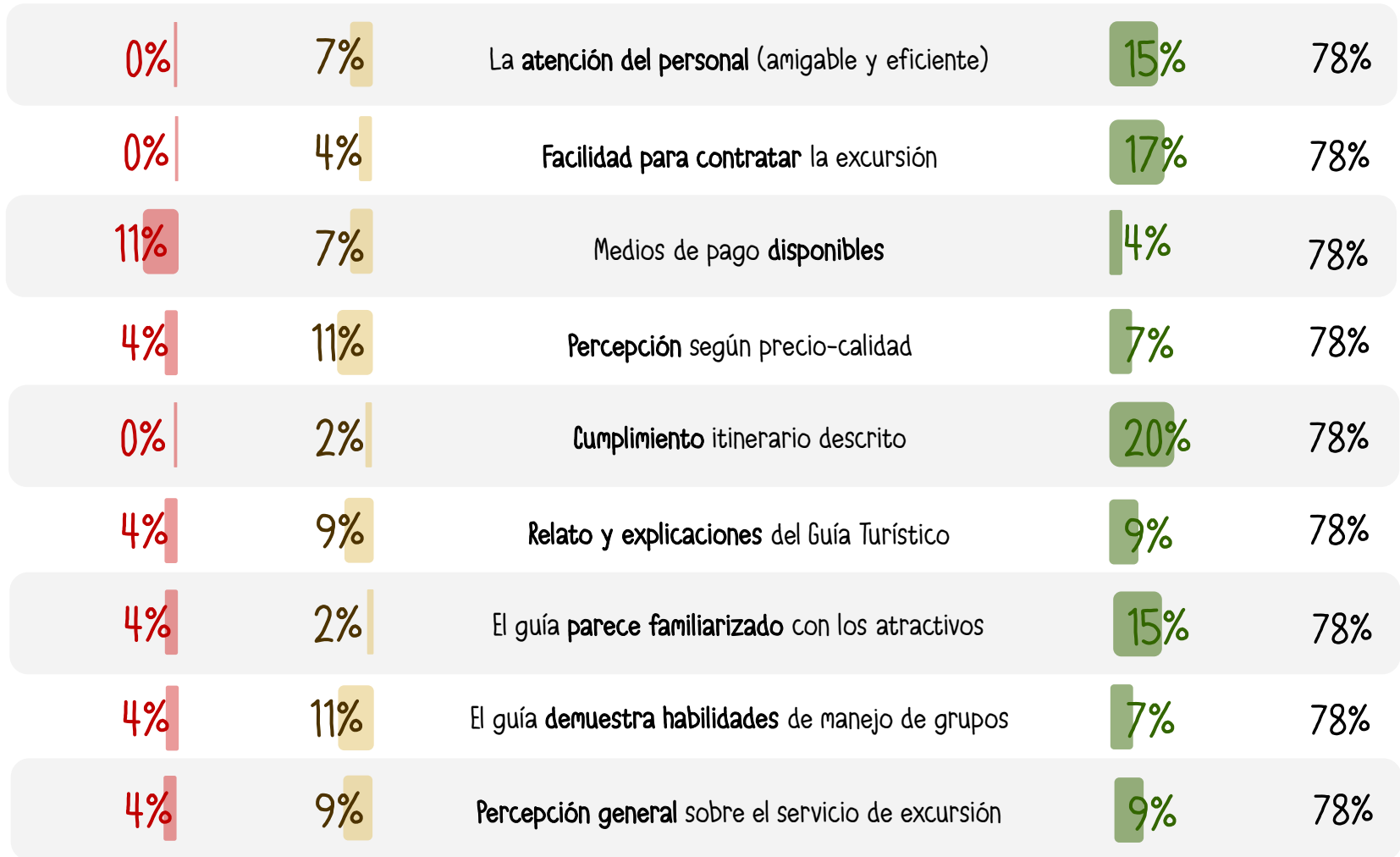
Criterios Locales



Muy Bueno



No Responde  
No Aplica





Excursión

## La experiencia de caminatas en senderos en Puyuhuapi fue...



Regular | Malo  
Muy Malo



Bueno



Criterios Locales



Muy Bueno



No Responde  
No Aplica

11%

37%

Estado de la señalización del sendero.

13%

39%

14%

41%

Estado de la infraestructura vial del sendero

4%

41%

24%

22%

Estado de mantención del Sendero

13%

41%

2%

20%

Percepción de seguridad al recorrer el sendero

37%

41%

2%

46%

Percepción general del Sendero

11%

41%







Excursión

## La experiencia en actividades de agua realizadas en Puyuhuapi fue...



Regular | Malo  
Muy Malo



Bueno



Criterios Locales

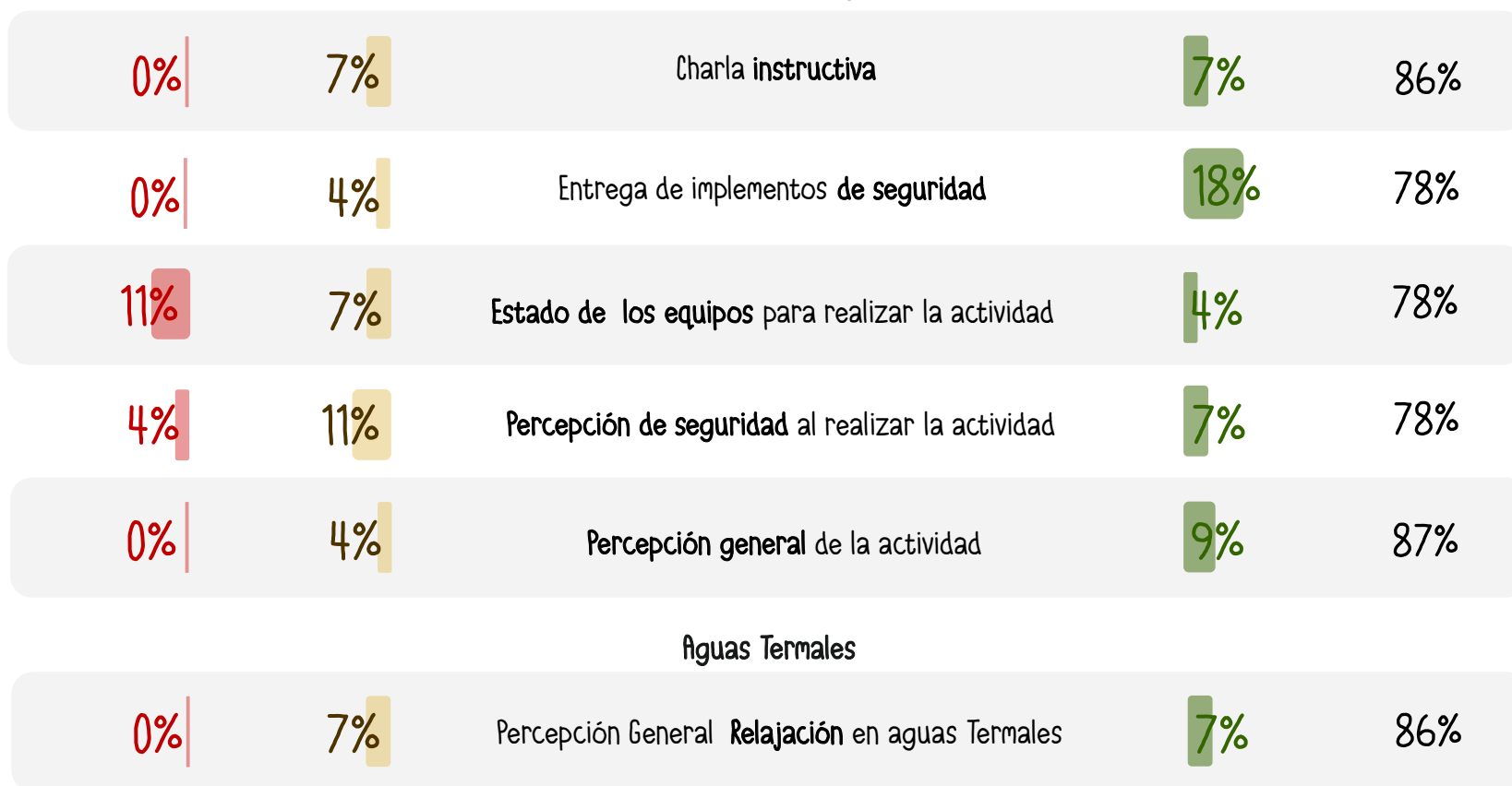


Muy Bueno



No Responde  
No Aplica

### Actividades de agua



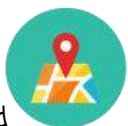
  
5.

Las entrevistas realizadas a los turistas,  
permiten identificar

**aspectos relevantes a mejorar  
por la localidad de Puyuhuapi ...**

**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 8 criterios deben ser trabajados en la localidad. Destaca, según las opiniones captadas: la **disponibilidad de baños público en la localidad**, la **percepción de orden y limpieza**, la **variedad de actividades turísticas** y la **percepción global de infraestructura**.

Alojamiento



La aplicación de encuestas indica que los 3 principales criterios que deben abordar el servicio de alojamiento son; la **limpieza de habitaciones y baños o sitio de camping**, la **relación entre el precio cobrado respecto al servicio entregado (precio/calidad)** y la **atención del personal**.

Alimentación



Los turistas entrevistados y que utilizaron el servicio de alimentación, indican que los 3 principales criterios de la localidad a mejorar son: la **disponibilidad de locales abiertos**, la **relación entre el precio cobrado respecto al servicio entregado (precio/calidad)** y la **preparación de las comidas y bebidas**.

Actividades Turísticas



Actividades  
Contratadas



De quienes evaluaron actividades contratadas, los resultados indican que en **términos del soporte de una empresa de excursión** se debe mejorar en: la **disponibilidad de medios de pago**, la **relación entre el precio cobrado respecto al servicio entregado (precio/calidad)** y la **atención del personal**.

Respecto a **los guías** con quienes interactuaron, señalan que debe mejorar; las **habilidades de manejo de grupos**, sus **relatos-explicaciones** y su **familiarización con los atractivos**.

Caminata  
Senderos



Los turistas que visitaron senderos indican en orden de importancia que se debe mejorar: la **mantención**, la **infraestructura vial** y la **señalización de los senderos**.

Actividades  
en agua



Los turistas que realizaron actividad de agua indican en orden de importancia, que se debe mejorar: el **estado de los equipos**, la **charla instructiva** y las **condiciones que aumenten la percepción de seguridad** de las actividades realizadas en agua.

Actividades  
en Termas



No existe detalles de criterios para definir que debe mejorar la experiencia en termas.



Muy Bueno



Bueno



Regular | Malo

Muy Malo





6.

**Aprendizajes** del proceso de  
levantamiento de información  
en Puyuhuapi ...



## 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...

Tan solo una empresaria levantó encuestas en papel, que en la última visita fue recolectada por el Equipo SITUR e ingresada en la APP móvil. Los otros empresarios y empresaria **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 Puyuhuapi 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 Puyuhuapi se encuentra incompleta.





# PUYUHUAPI

EXPERIENCIA LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN  
NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL TURISTA

PUYUHUAPI



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