



# Caleta Tortel

Territorio Glaciares

EXPERIENCIA PILOTO  
Temporada Alta 2018

## Levantamiento de Información NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL TURISTA





Quiénes aplicaron encuestas e hicieron posible que la localidad de Caleta Tortel tenga resultados en esta experiencia piloto...

Katherine Zumelzu

M<sup>a</sup> Francisca Maripangui

Juana Becerra Vidal

Quién inició la coordinación desde la localidad de Caleta Tortel...

Ema Mera





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

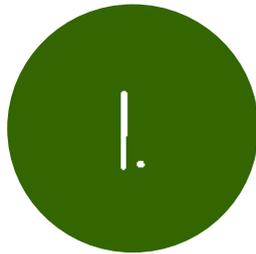
21 de Mayo # 555, Coyhaique, Chile



# 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	13
4.3. SERVICIO DE ALOJAMIENTO	15
4.4. SERVICIO DE ALIMENTACIÓN	17
4.5. COMPRA DE ARTESANÍA	19
4.6. EXPERIENCIA SERVICIOS DE EXCURSIÓN / LUGARES VISITADOS	21
4.7. INFORMACIÓN TURÍSTICA	23
4.8. RECOMENDACIÓN	24
<b>5   ASPECTOS RELEVANTES A MEJORAR POR LA LOCALIDAD</b>	<b>25</b>
<b>6   APRENDIZAJES DEL PROCESO EN CALETA TORTEL</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.



**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°

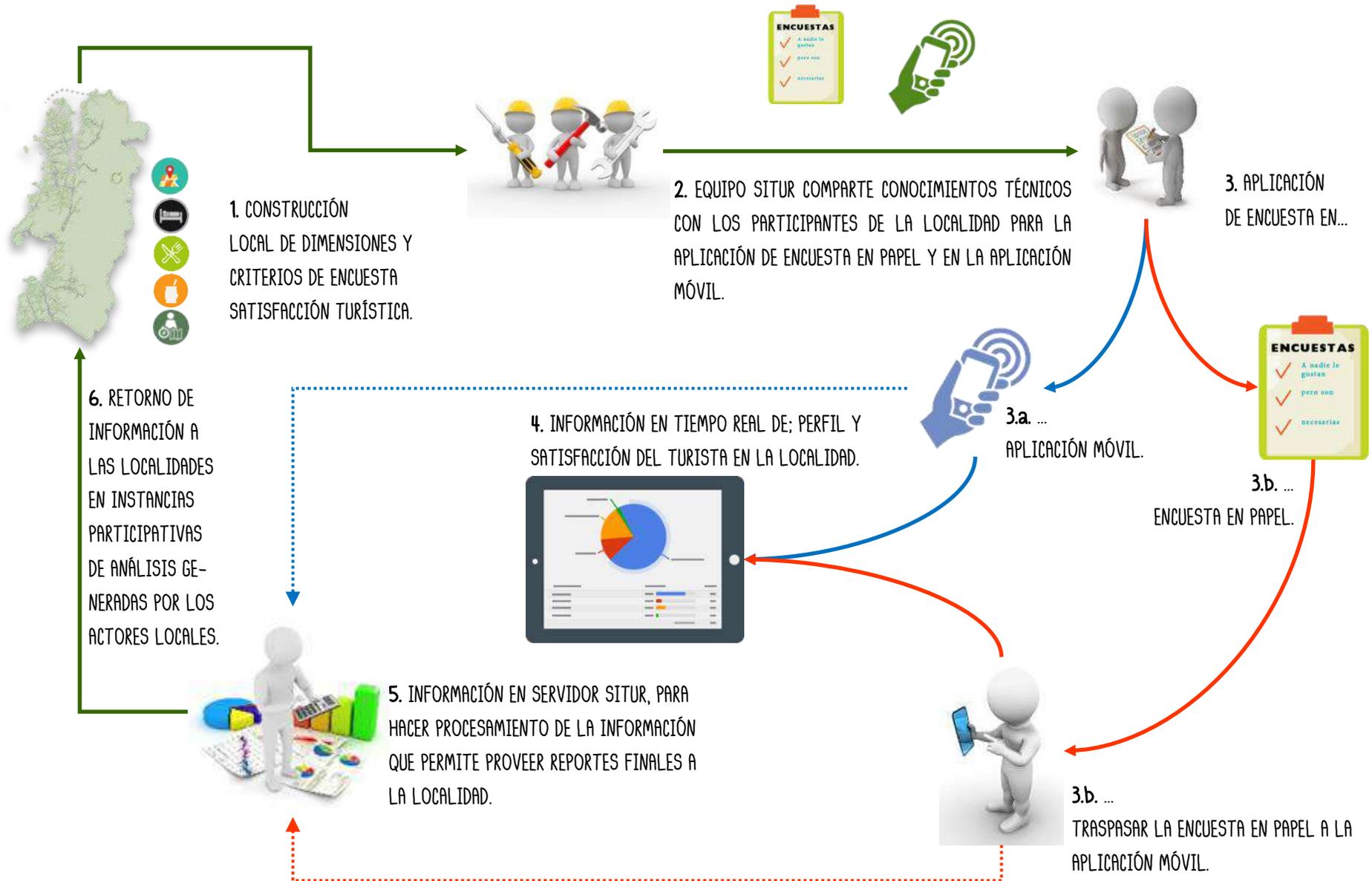
ANÁLISIS Y COMPROMISOS LOCALES PARA MEJORA DE LA GESTIÓN LOCAL Y EMPRESARIAL.



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

1

TALLER

1

INSTANCIAS DE  
SEGUIMIENTO

10

PERSONAS PARTICIPAN  
DEL PROCESO

19

ENCUESTAS

El trabajo de los empresarios y empresarias de la localidad de Caleta Tortel y el equipo de Profesionales del Sistema de Información Turística, se inició el 06 de Diciembre 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 10 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:**  
REGLAS DEL JUEGO  
CONSTRUCCIÓN VARIABLES

**TALLER:**  
CÓMO APLICAR ENCUESTAS

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



Josefina Vargas  
*PRODESAL-Tortel*

Fabiola Landeros  
*Estudiante-Agrupación AJET*

Marcelo Tropa  
*Estudiante-Agrupación AJET*

Antonella Vargas  
*Estudiante-Agrupación AJET*

Alejandra Chodil  
*Estudiante-Agrupación AJET*

**Ema Mera**  
*Encargada Municipal Turismo*

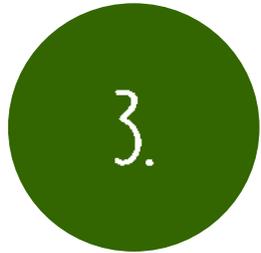
Lorena Hernández  
*Informadora Turística Municipal*

Juana Becerra  
*Informadora Turística Municipal*

**M<sup>a</sup> Francisca Maripangui**  
*Estudiante-Practicante en Turismo*

**Katherine Zumelzu**  
*Encargada Municipal Turismo (r)*





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

3.1.

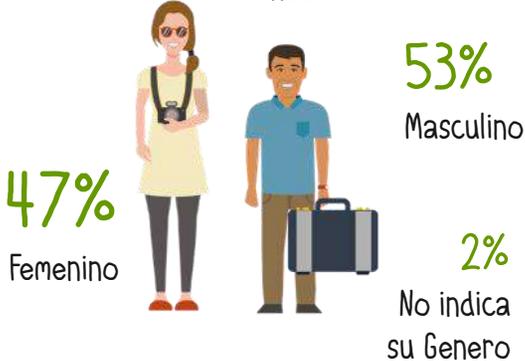
PERFIL ENTREVISTADOS

### Edad y Género

Los turistas entrevistados que indicaron su edad, promedian los 24 años de edad. En segundo orden de parámetros de edad, los turistas tienen entre 30 a 39 años de edad.

20 a 29

Años



89%

Chilenos



11%

Extranjeros



### Procedencia

Los turistas nacionales entrevistados en Caleta Tortel, proceden de las regiones de; Antofagasta, Coquimbo, Valparaíso, Metropolitana, Maule, Araucanía y Aysén. Un chileno no detalla su procedencia.

Los turistas extranjeros entrevistados indican como nacionalidad Francia.



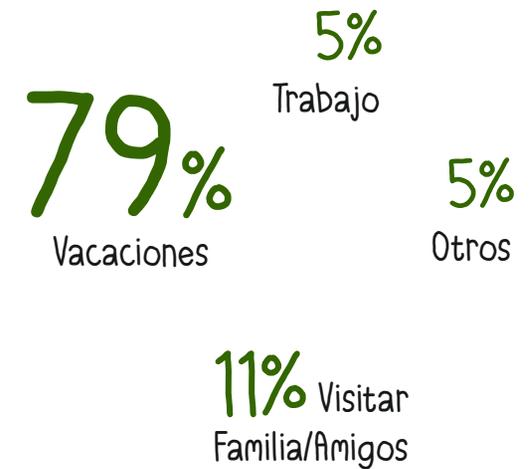
## 3.2.

### CARACTERÍSTICA DE VIAJE

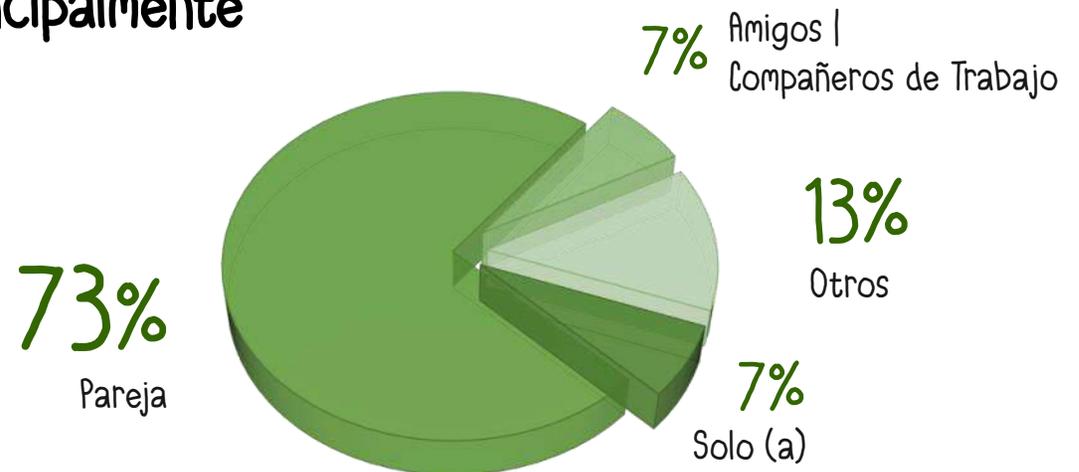
## Motivo

La motivación principal de viaje para la muestra de visitantes a localidad de Caleta Tortel es **Vacaciones**.

Las personas que indicaron **otro motivo**, que se encuentran recorriendo Chile.



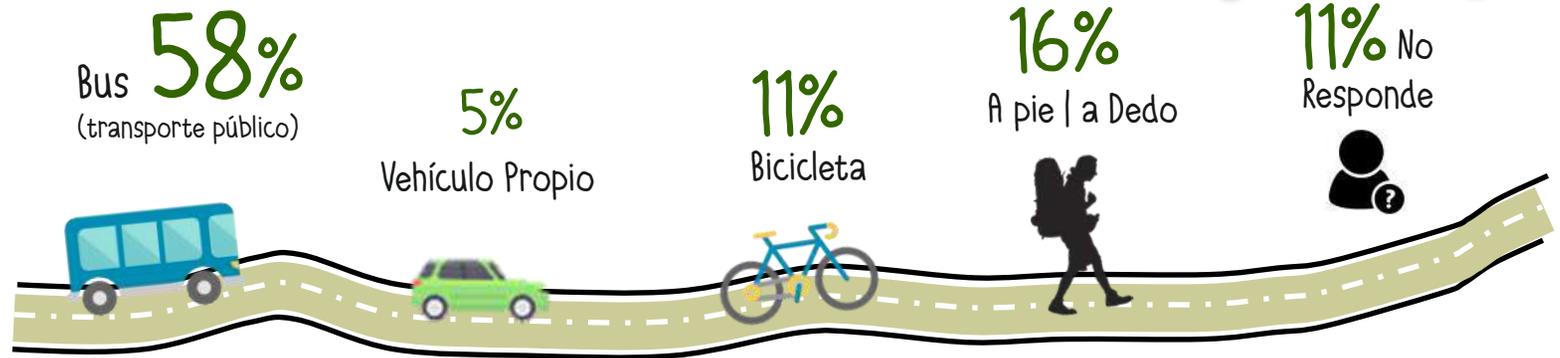
Su Grupo de Viaje principalmente está compuesto por...



3.2.

CARACTERÍSTICA DE VIAJE

Medios de transporte utilizados para llegar a Caleta Tortel...



Se informó de Caleta Tortel a través de...



A lo menos 11% de las personas entrevistadas también indicaron que utilizaron otros medios para informarse como; guías de viaje y la universidad.

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 Caleta Tortel fue ...



Regular | Malo  
Muy Malo



Bueno



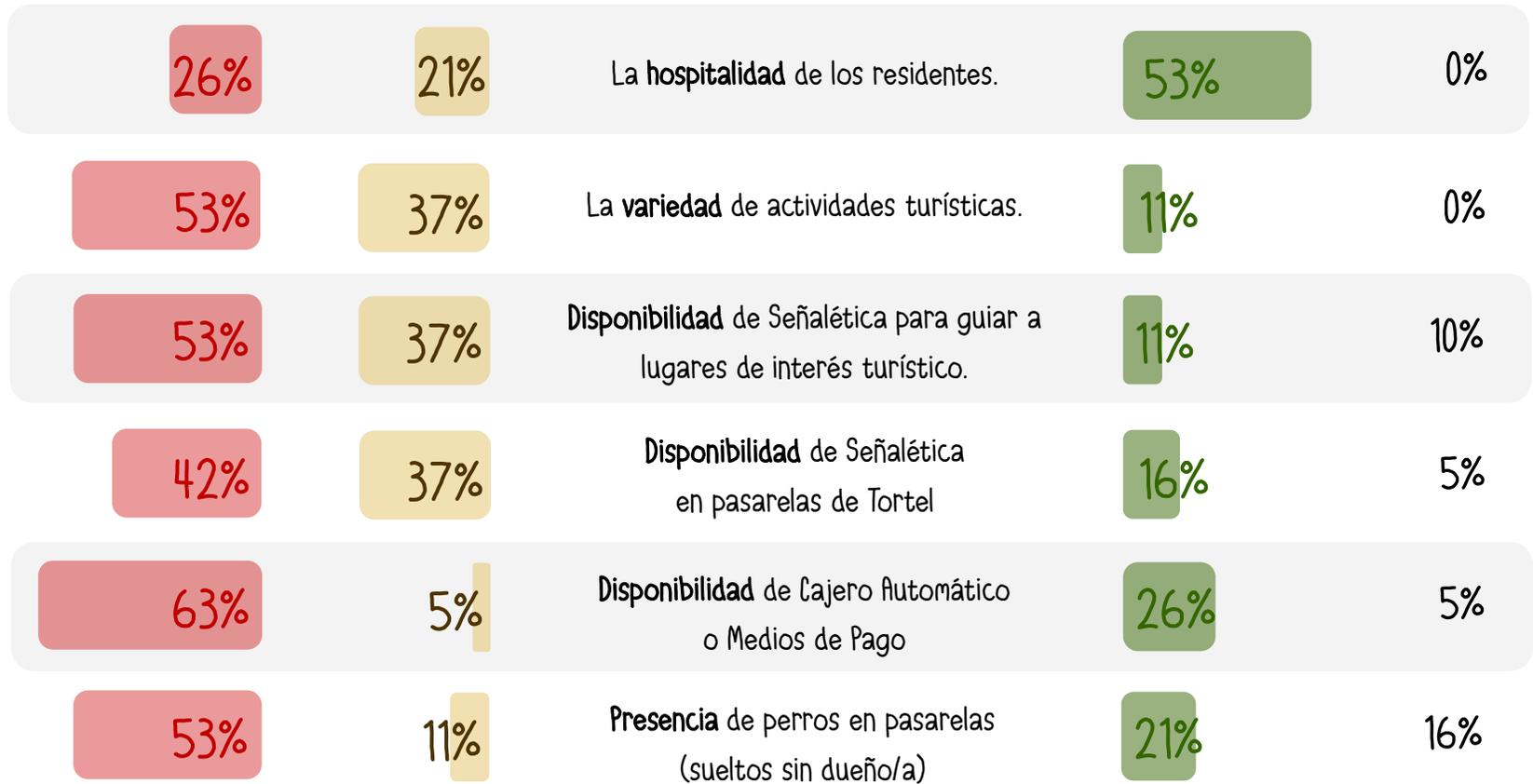
Criterios Locales



Muy Bueno



No Responde  
No Aplica



Localidad



4.2.

La experiencia en la **Localidad** de Caleta Tortel 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
47%	11%	Olores molestos en el ambiente	21%	21%
58%	11%	Manejo de Residuo Domiciliario	21%	11%
37%	16%	Orden y limpieza en sector Rotonda (estacionamientos)	37%	11%
26%	42%	Orden y limpieza en pasarelas de Caleta Tortel	26%	5%
42%	21%	Disponibilidad baños públicos	11%	26%
16%	21%	Limpieza baños públicos	16%	47%
32%	21%	Percepción Global Imagen Turística que ofrece Tortel	42%	5%



Localidad

4.3.

## Servicio de Alojamiento ...

**95%** de los entrevistados, a lo menos pasaron una noche en la localidad de Caleta Tortel.



1 Noche 26%

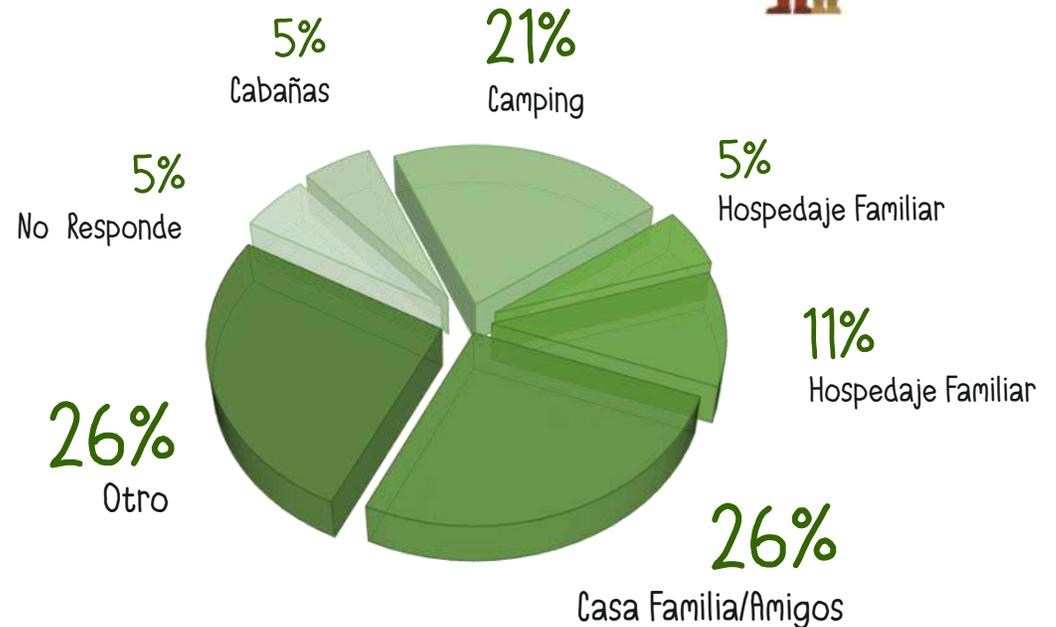
2 Noches 32%

3 Noches 21%

+ de 4 Noches 10%



El tipo de Alojamiento  
principalmente  
utilizado fue...



Alojamiento



Alojamiento

## La experiencia en **alojamientos** de Caleta Tortel 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
16%	21%	La <b>limpieza</b> de habitaciones y baños o terreno de camping	11%	53%
11%	5%	<b>Condiciones</b> de camas (colchón, almohadas y sábanas).	26%	58%
21%	11%	Condiciones de <b>aislamiento de ruidos</b> de habitaciones	16%	53%
5%	21%	<b>Calefacción</b> en el establecimiento de alojamiento	21%	53%
5%	16%	La <b>atención del personal</b> (amigable y eficiente)	37%	42%
23%	38%	<b>Equipamiento</b> de las habitaciones (tamaño camas)	23%	15%
11%	32%	<b>Percepción</b> del servicios alojamiento según <b>precio/calidad</b>	11%	47%
11%	26%	<b>Percepción Global</b> del servicio de alojamiento	21%	42%



4.4.

## Servicios de Alimentación ...

**47%** de los entrevistados, señala haber utilizado algún servicio de alimentación en localidad de Caleta Tortel.



**53%**

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

“Cocinamos nuestra propia comida”

“El Precio”

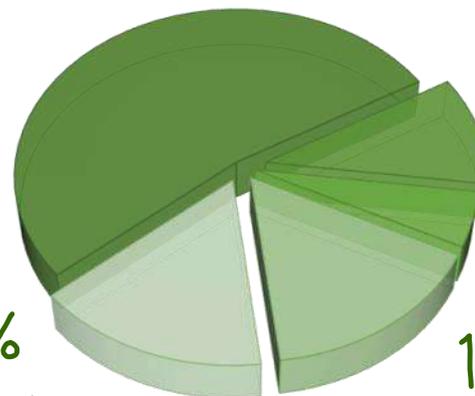
“No encontré servicios abiertos”



El principal servicio de alimentación utilizado fue...

**53%**  
No Responde | No Aplica

**16%**  
Comer en lugar de alojamiento



**11%**  
Comida al Paso

**5%**  
Restaurante

**16%**  
Cervecería



Alimentación





Alimentación

## La experiencia en servicios de **alimentación** en Caleta Tortel fue...



Regular | Malo  
Muy Malo



Bueno



**Criterios Locales**



Muy Bueno



No Responde  
No Aplica

0%

16%

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

32%

53%

0%

16%

**Calefacción** en el establecimiento de alimentación

21%

63%

5%

0%

Preparación de las comidas y bebidas

32%

63%

26%

11%

**Variedad** gastronómica (platos y productos)

5%

58%

5%

16%

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

16%

63%

21%

21%

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

0%

58%

11%

16%

Percepción **Global** del servicio de alimentación

16%

58%



## 4.5. Compra de Artesanía ...

95%

de los entrevistados, señala que **no compraron** artesanía en localidad de Caleta Tortel.



5%

Indica haber comprado artesanía o producto local (suvenir) en la localidad...

Quienes **no compraron** artesanía o productos locales (suvenir), señalaron...



26%

No encontré lugares donde comprar



11%

La artesanía no rescata características de la localidad o actividades turísticas realizada



53%

Otro motivo...

“Poco Presupuesto”

“No era prioridad”

“Nunca compro artesanía”

“No tengo espacio en mochila”

“Poca oferta de productos”



Artesanía



Artesanía

## La experiencia comprando **artesanía** en Caleta Tortel fue...



Regular | Malo  
Muy Malo



Bueno



Criterios Locales



Muy Bueno



No Responde  
No Aplica

5%

0%

Variedad de artesanía y productos locales

0%

95%

0%

0%

Artesanía y productos locales  
rescata características de la localidad  
o actividades turísticas realizadas

5%

95%

5%

0%

Percepción según precio/calidad

0%

95%

5%

0%

La información turística en la localidad,  
facilita donde comprar artesanía  
y productos locales de recuerdo

0%

95%

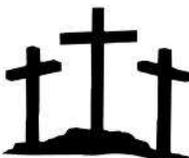


4.6

# La experiencia de los turistas entrevistados respecto a las excursiones realizadas...

Lugares donde realizaron excursiones .....



  
Islas de los Muertos 11%



11%

Glaciar Jorge Montt

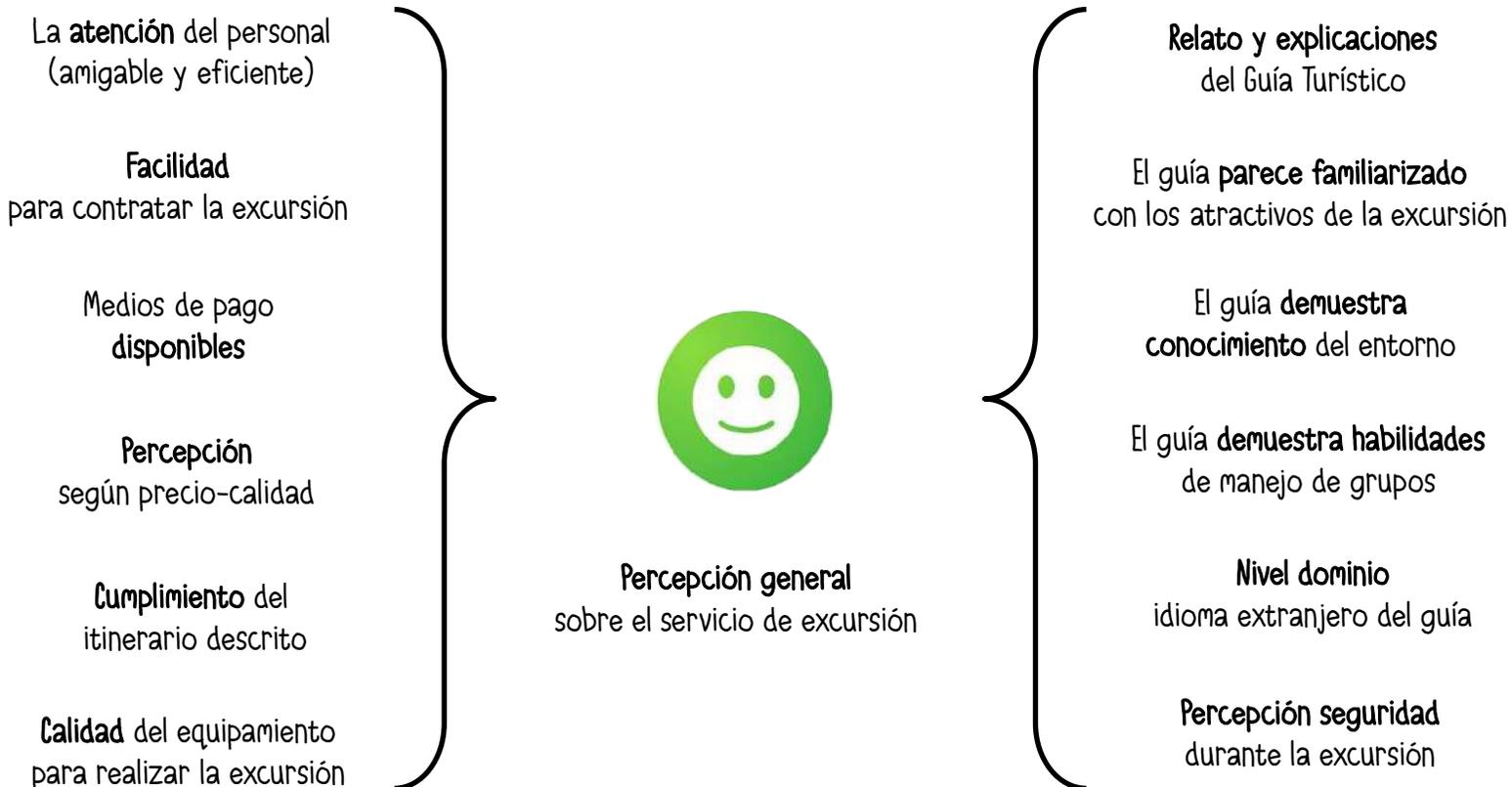


79% No indica haber realizado excursiones



Excursión

Solo **3** turistas de los entrevistados **evaluaron la experiencia** de excursión indicando total satisfacción del servicio contratado ...



4.7.

## La experiencia con la información turística de Caleta Tortel fue...



4.8.

## Disposición del turista para volver a visitar y recomendar Caleta Tortel...



Criterios Locales



Definitivamente  
NO



Posiblemente



Definitivamente  
SI



No Responde  
No Aplica

Califique su **disposición a visitar de nuevo** este destino turístico en el futuro

31%

53%

0%

16%

Usted **recomendaría** a sus amigos o familiares, visitar este destino turístico

10%

74%

0%

16%





5.

Las entrevistas realizadas a los turistas,  
permiten identificar

**aspectos relevantes a mejorar  
por la localidad de Caleta Tortel ...**

**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 12 criterios restantes deben ser trabajados en la localidad. Destaca según las opiniones captadas, la **disponibilidad de cajero automático medios de pagos**, el **manejo de residuos domiciliarios**, la **variedad de actividades turísticas**, la **disponibilidad de señalética**, y la **presencia de perros en las calles (sin dueños)**.



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; el **equipamiento de las habitaciones**, las **condiciones de aislamiento de ruidos de habitaciones** y la **limpieza de habitaciones y baños o terrenos de camping**.

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 **atención del personal**.

Artesanía



La artesanía o productos locales, es lo menos consumido por los turistas en Caleta Tortel, probablemente tiene un escaso nivel de desarrollo para ser ofrecida a los turistas.

Excursión



En la generalidad, los entrevistados indican no haber realizado excursiones contratadas, probablemente el recorrer las pasarelas es la principal actividad.

Solo 3 turistas evaluaron las excursiones realizadas, señalando satisfacción total sobre la experiencia turística. Esta cantidad de evaluaciones no permite concluir un análisis de las excursiones realizadas desde Caleta Tortel.

Información



Desde la perspectiva de lo más valorado, se encuentra la **disponibilidad de material gráfico**. Sin embargo, todos los criterios evaluados en relación a la información turística deben ser mejorados.

Recomendación



Según los turistas entrevistados, la experiencia turística en Caleta Tortel debe ser mejorada con urgencia, ya que **ninguno de los turistas señalan que volverían a Caleta Tortel, ni recomendaría a sus amigos o familiares visitarlo**.





6.

**Aprendizajes** del proceso de  
levantamiento de información  
en Caleta Tortel ...



## 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...

Por la calidad de la señal de internet, el 90% de las encuestas se realizaron en papel y traspasadas a la APP móvil.



## Del proceso en la localidad...

La aplicación de encuestas se realizaron por el interés y protagonismo de las encargadas de turismo municipal y su informadora turística. A diferencia de las otras localidades los empresarios y empresarias no tuvieron participación en ninguna parte del proceso de esta experiencia piloto de encuesta de satisfacción de turistas.

De implementarse en la Temporada Alta 2019, por los avances en el desarrollo de la APP móvil, los estudiantes de la organización AJET, haría factible la aplicación de más encuestas.



## 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 Caleta Tortel se encuentra incompleta.



# CALETA TORTEL

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