



Resultados Encuesta Piloto: Experiencia Turística en la Localidad de Puerto Río Tranquilo.



ESTRUCTURA RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Puerto Río Tranquilo 2017

Sección A. PERFIL ENCUESTADOS/AS

Sección B. EXPERIENCIA EN LA LOCALIDAD

Sección C. SERVICIOS TURÍSTICOS

Sección C.1. Servicios de Alojamiento

Sección C.2. Servicios de Alimentación

Sección C.3. Actividades Turísticas

- Excursión Capillas de Mármol
- Excursión Glaciar Exploradores



SECCIÓN A

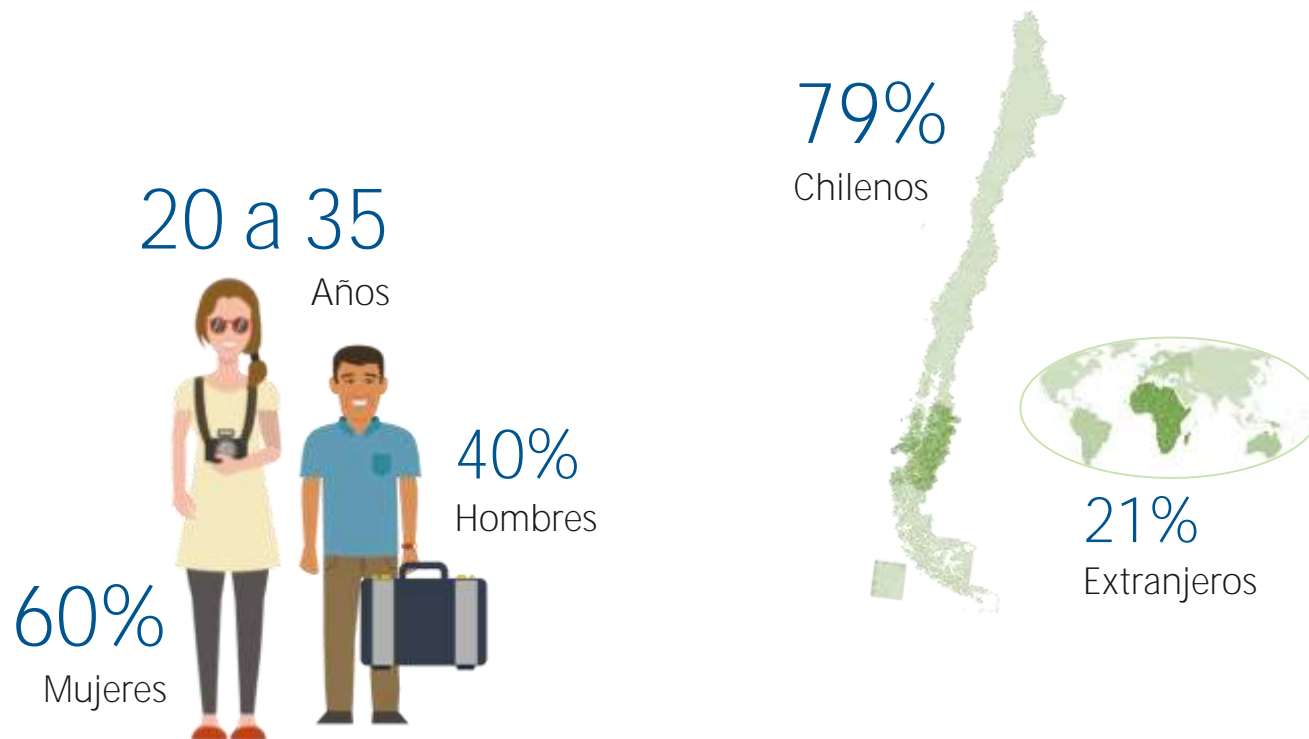
PERFIL DEL TURISTA
QUE VISITA LA LOCALIDAD DE PUERTO RÍO TRANQUILO.



En Género y Procedencia

Los turistas encuestados promedian los 32 años de edad, donde; el 76% se concentra mayoritariamente entre los 20 a 35 años. De los/las turistas, 60% son Mujeres mientras que el 40% restante son Hombres.

La mayoría de los turistas que visitan la Localidad de Puerto Río Tranquilo, proviene de otras regiones del país (79%).

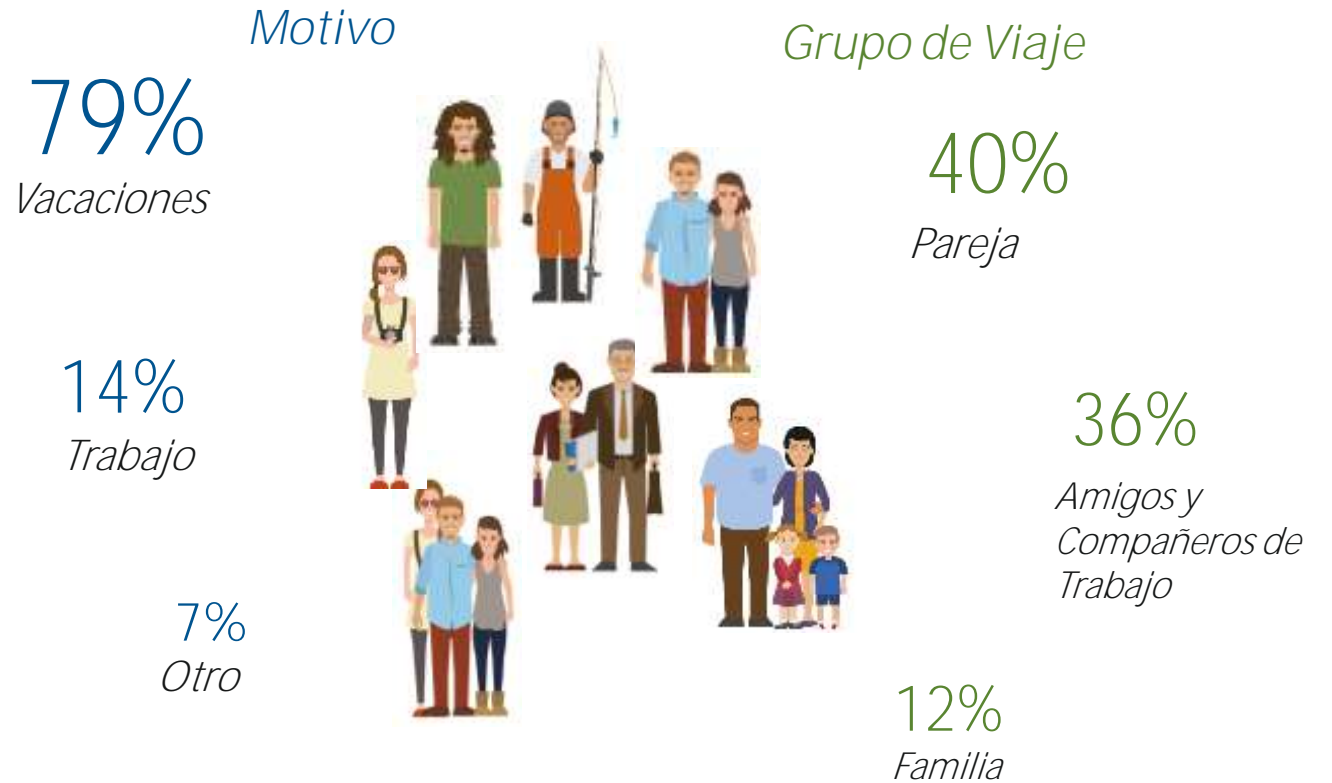


Elaboración: Programa Sistema de Información Turística Regional, Sernatur Aysén.
Fuente: Encuesta Piloto Puerto Río Tranquilo.

Motivo y Grupo de Viaje

La motivación principal de viaje para la muestra de visitantes a Puerto Río Tranquilo es **Vacaciones 79%** y **14% Laboral**.

Principalmente los turistas que visitan la localidad lo realizan en **pareja (40%)**. Le siguen casi en el mismo orden de importancia, los grupos de viajes compuestos por **amigos y compañeros de trabajo (36%)**.



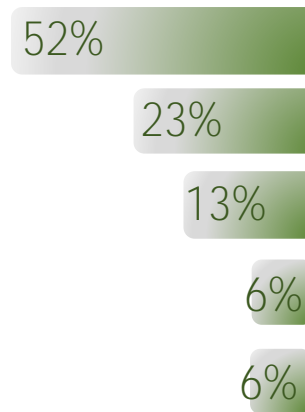
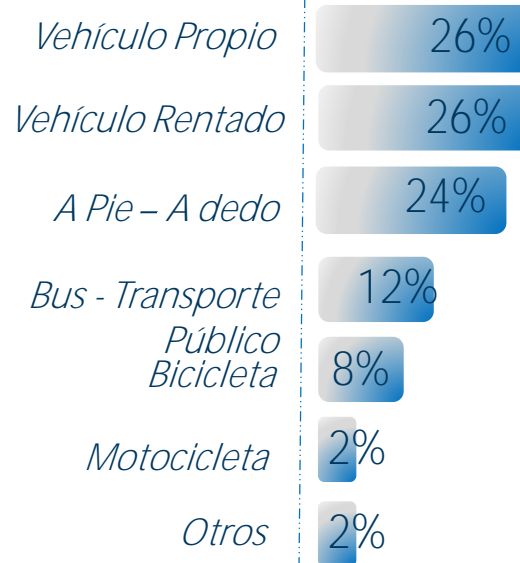
Elaboración: Programa Sistema de Información Turística Regional, Sernatur Aysén.
Fuente: Encuesta Piloto Puerto Río Tranquilo.

Medios de Transporte e Información

Los turistas arriban a la localidad principalmente en vehículos propios o rentados (52%). Le siguen muy de cerca los que viajan a pie o dedo con un 24% (mochileros). El transporte público ocupa el cuarto lugar con un 12% del medio de traslado.

Los amigos/familiares que ya vivieron la experiencia turística en la localidad, es el canal de difusión principal con un 52%, relevando la importancia de ser un buen anfitrión. Cabe destacar que un 29% utiliza Internet y Redes Sociales.

Transporte



Medio de Información

Sugerencias Fam/Amigos

Internet

Otro

Redes Sociales

TV-Radios-Revista-Periódico



Elaboración: Programa Sistema de Información Turística Regional, Sernatur Aysén.
Fuente: Encuesta Piloto Puerto Río Tranquilo.

SECCIÓN B.

EXPERIENCIA TURISTICA EN LA LOCALIDAD



EXPERIENCIA PUERTO RÍO TRANQUILO

¿Cómo evalúa su experiencia en Puerto Río Tranquilo?

Los turistas al expresar su opinión por atributos y/o características propias del pueblo, estos ponen en evidencia que:

- Los tres aspectos mejor evaluados por los turistas fueron:
 - *La hospitalidad de la gente,*
 - *La limpieza de la plaza y*
 - *la percepción de seguridad en lugares visitados*
- Mientras que los aspectos (entre todos) que deberían mejorar son:
 - *Disponibilidad de información turística,*
 - *Variedad de actividades turísticas,*
 - *Percepción global de infraestructura local (esto se explica por las mejoras que se podrían hacer en temas de tráfico vehicular costanera, comercio ambulante e informal).*

EXPERIENCIA PUERTO RÍO TRANQUILO

*El porcentaje faltante para completar el 100%, corresponden a los No Responde.



EXPERIENCIA PUERTO RÍO TRANQUILO

*El porcentaje faltante para completar el 100%, corresponden a los No Responde.



SECCIÓN C.

SERVICIOS TURISTICOS

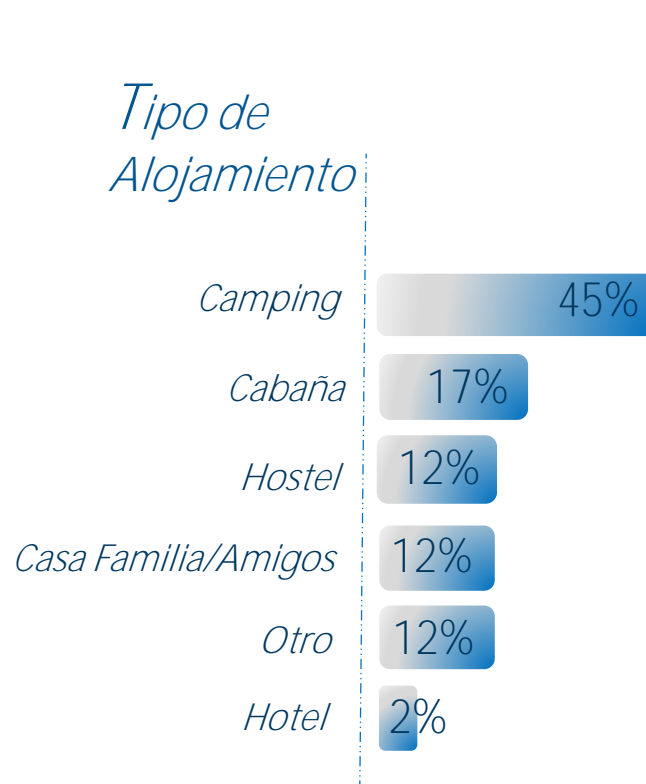


Tipo de Alojamiento y Pernoctación

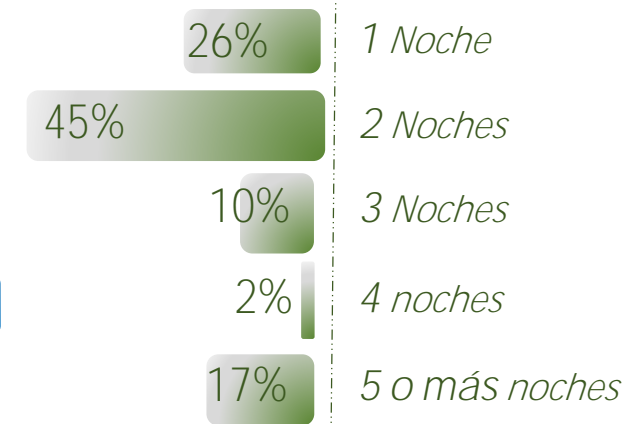
Los turistas encuestados declaran alojar principalmente en los **camping** de la localidad (45%), seguido en orden de importancia por **cabañas** y **hostel** con 17% y 12%, respectivamente.

El **71%** de los turistas, a lo más pernoctan **2 noches** en la localidad.

Tipo de Alojamiento



Pernoctación



Elaboración: Programa Sistema de Información Turística Regional, Sernatur Aysén.
Fuente: Encuesta Piloto Puerto Río Tranquilo.

Nivel Satisfacción Servicio de Alojamiento

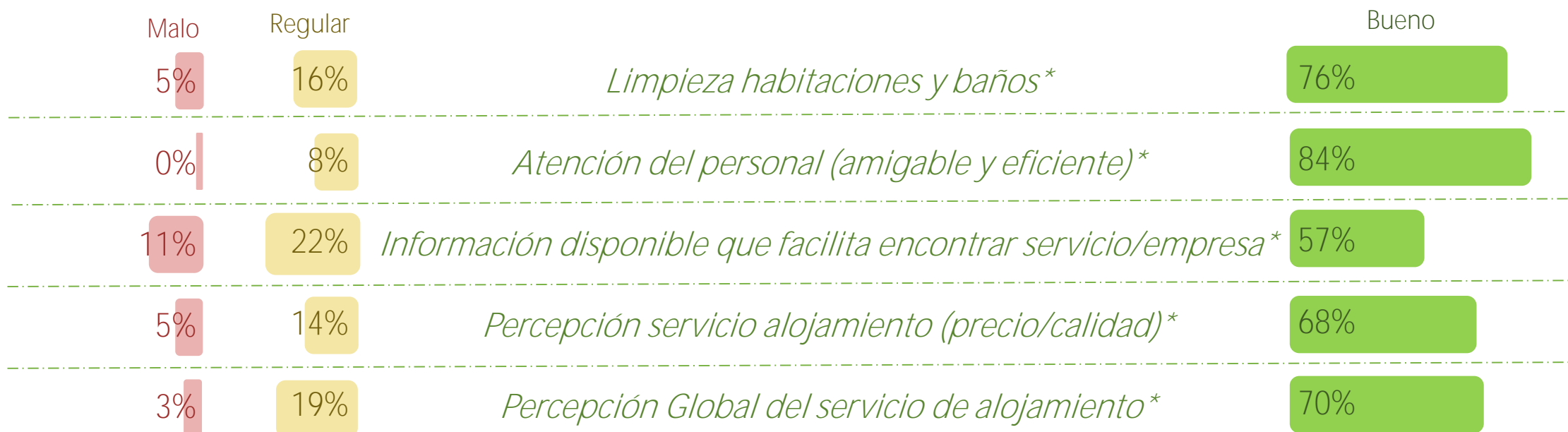
¿Cuán satisfecho se encuentra en los siguientes aspectos?

Los turistas al expresar su opinión por aspectos asociados al servicio de alojamiento declaran que:

- Los aspectos mejor evaluados por los turistas fueron:
 - La atención del personal (amigable y afable) seguido de
 - Limpieza de habitaciones y baños, sin embargo, en este aspecto existe un 21% que revela que el servicio puede ser aún mejor.
- El aspecto que revela la mayor oportunidad a mejorar es
 - La disponibilidad de información que facilite encontrar el servicio de alojamiento con un 33%.

Nivel Satisfacción Servicio de Alojamiento

*El porcentaje faltante para completar el 100%, corresponden a los No Responde.



SECCIÓN C.2.

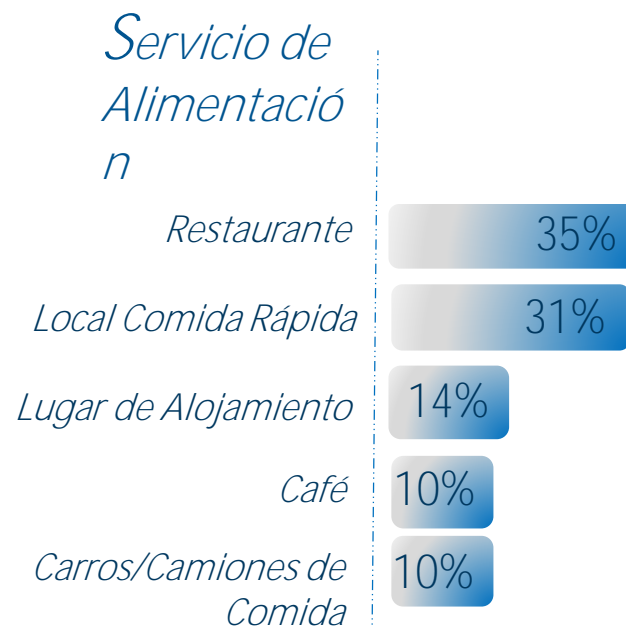
SERVICIO DE ALIMENTACIÓN



Servicio de Alimentación

El 55% de los turistas encuestados declararon pagar por servicios de alimentación en la localidad.

De los que pagaron por servicios de alimentación en la localidad, principalmente lo realizaron en restaurantes y locales de comida rápida.



Utilizaron Servicios de Alimentación en Puerto Río Tranquilo

55%



Elaboración: Programa Sistema de Información Turística Regional, Sernatur Aysén.
Fuente: Encuesta Piloto Puerto Río Tranquilo.

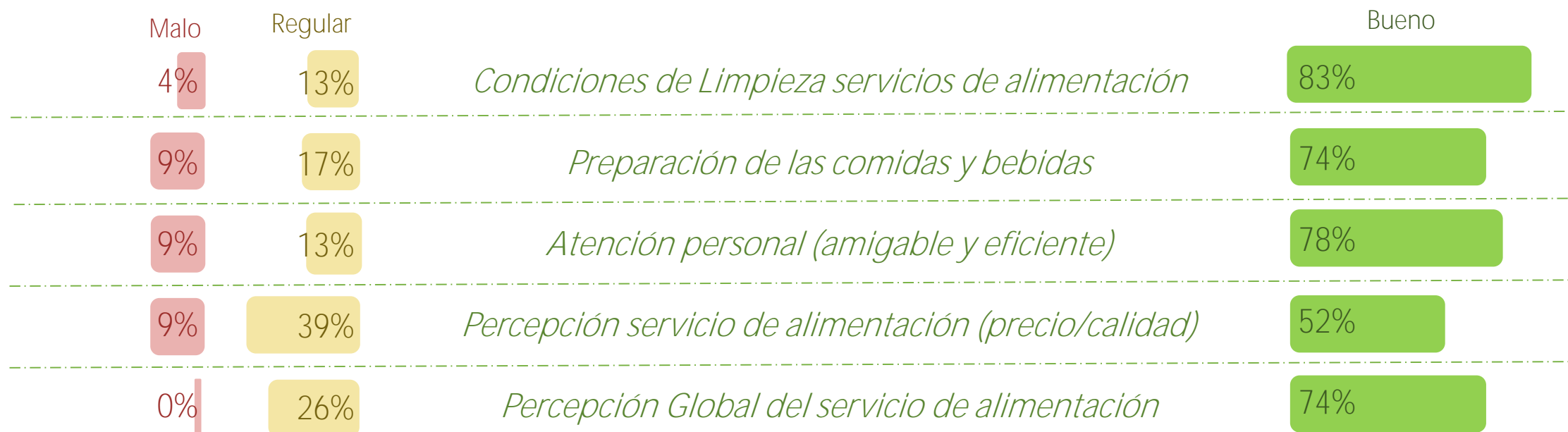
Nivel Satisfacción Servicio de Alimentación

¿Cuán satisfecho se encuentra en los siguientes aspectos?

Los turistas al expresar su opinión por aspectos asociados al servicio de alimentación declaran que:

- Los aspectos mejor evaluados por los turistas fueron:
 - Las condiciones de limpieza del servicio de alimentación y
 - la atención del personal (amigable y eficiente)
- El aspecto que revela la mayor oportunidad a mejorar es
 - la percepción del servicio de alimentación según precio/calidad y
 - preparación de las comidas y bebida

Nivel Satisfacción Servicio de Alimentación



SECCIÓN C.3.

ACTIVIDADES TURISTICAS



Servicio de Actividades Turísticas

El **96%** de los turistas encuestados declararon contratar a lo menos un servicio de actividades turísticas en la localidad.

De quienes desarrollaron alguna actividades turística, **69%** declaró realizar la excursión a Capillas de Mármol, **25%** a Glaciar Exploradores y **6%** Laguna & Glaciar San Rafael

Servicios de Actividades Turísticas

Capillas de Mármol

69%

Glaciar Exploradores

25%

Laguna & Glaciar San Rafael

6%

Utilizaron Servicios de Actividades Turísticas en/desde Puerto Río Tranquilo

96%



Elaboración: Programa Sistema de Información Turística Regional, Sernatur Aysén.
Fuente: Encuesta Piloto Puerto Río Tranquilo.

Servicio de Actividades Turísticas

Contexto:

¿Motivación para realizar
Excursión a...?

¿Dónde contrató la
excursión?

¿Cómo
evaluaría su experiencia
en la excursión?

En este apartado, se mostrarán los resultados relacionados a las excursiones realizadas hacia Capillas de Mármol y Glaciar Exploradores, debido a que la muestra de turistas que realizaron la excursión a Laguna & Glaciar San Rafael, cuantitativamente es bajo para profundizar en sus resultados.



Fotografía: www.recorreaysen.cl

Capillas de Mármol

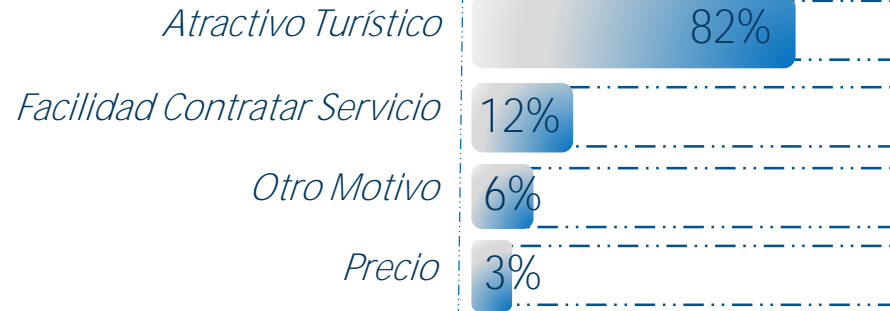
Motivo y Lugar de Compra

Capillas de Mármol

El 94% de los turistas encuestados declararon contratar la excursión Capillas de Mármol en la Localidad de Puerto Río Tranquilo.

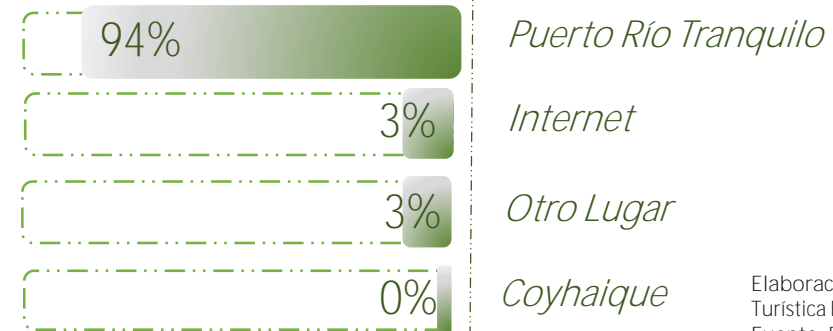
La principal motivación que tiene los turistas para contratar la excursión es el reconocimiento de Capillas de Mármol como un atractivo turístico de alta jerarquía. Dentro de los aspecto menos mencionados, indica que el precio no es una condición influyente para tomar la excursión.

Motivo



Capillas de Mármol

Lugar de Compra



Elaboración: Programa Sistema de Información Turística Regional, Sernatur Aysén.
Fuente: Encuesta Piloto Puerto Río Tranquilo.
Fotografía: www.recorreaysen.cl

Nivel Satisfacción Excursión Capilla de Mármol

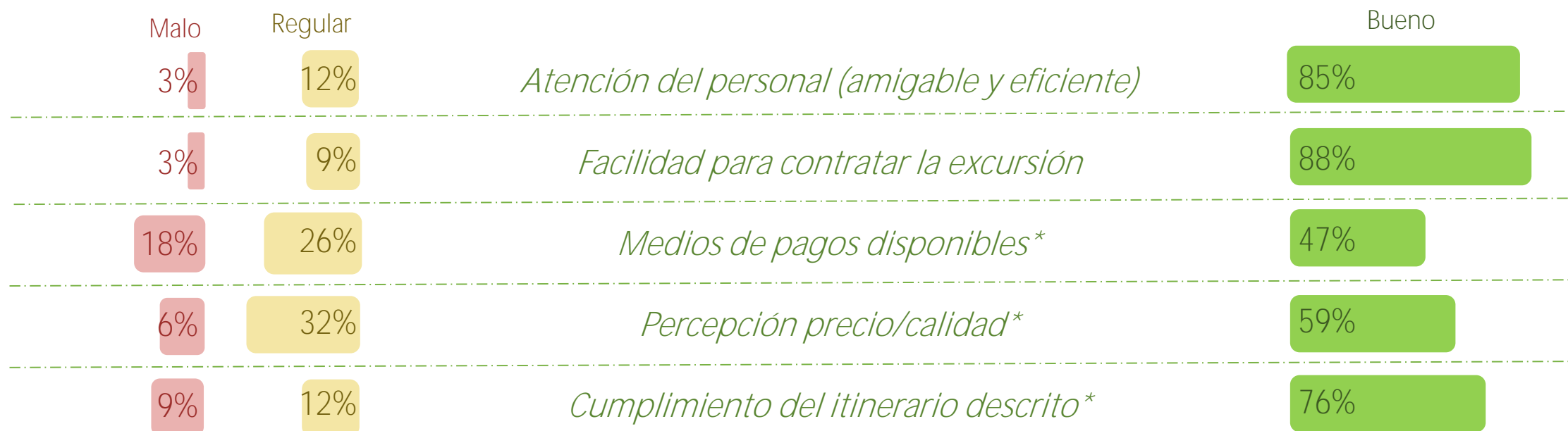
¿Cómo evaluaría su experiencia en la Excursión?

Los turistas al expresar su opinión por aspectos asociados al servicio de Excursión a Capillas de Mármol:

- Los aspectos mejor evaluados por los turistas fueron:
 - La facilidad para contratar la excursión y
 - la atención del personal (amigable y eficiente).
- Los aspectos que revelan mayores oportunidad a mejorar son:
 - Los medios de pagos disponibles,
 - la percepción precio/calidad,
 - el relato y explicación del guía y
 - el guía parece familiarizado con los atractivos de la excursión.

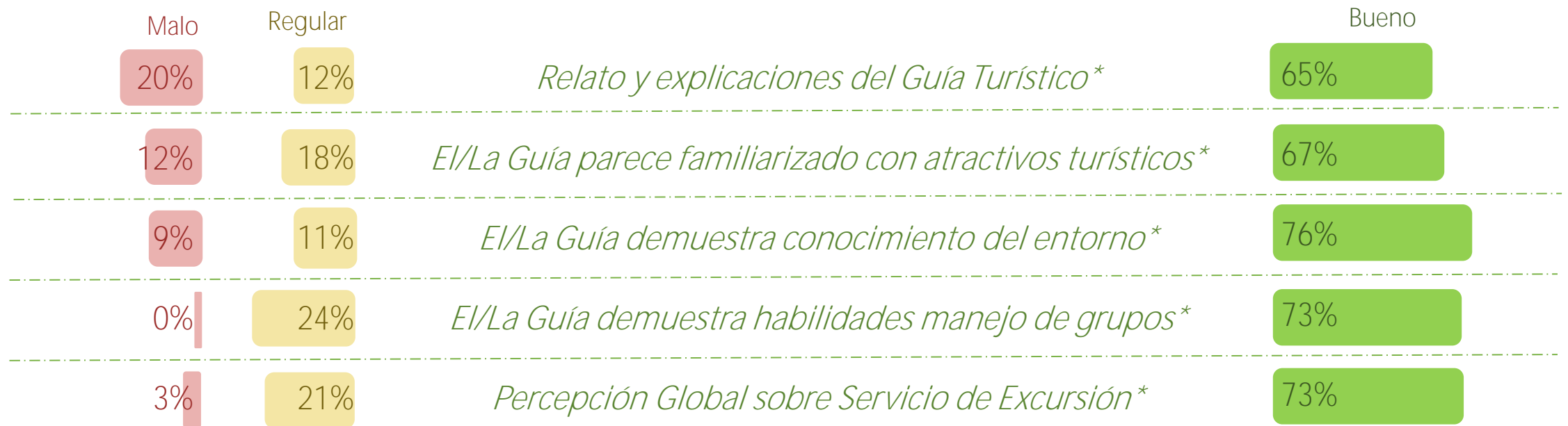
Nivel Satisfacción Excursión Capilla de Mármol

*El porcentaje faltante para completar el 100%, corresponden a los No Responde.



Nivel Satisfacción Excursión Capilla de Mármol

*El porcentaje faltante para completar el 100%, corresponden a los No Responde.





Glaciar Exploradores

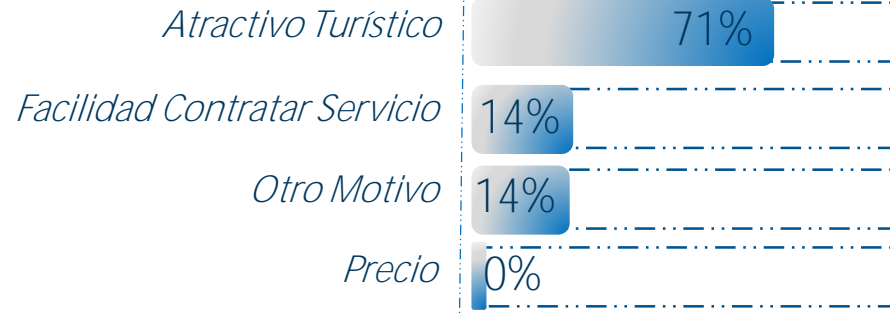
Fotografía: www.recorreaysen.cl

Motivo y Lugar de Compra

Glaciar Exploradores

El 93% de los turistas encuestados declararon contratar la excursión Glaciar Exploradores en la Localidad de Puerto Río Tranquilo.

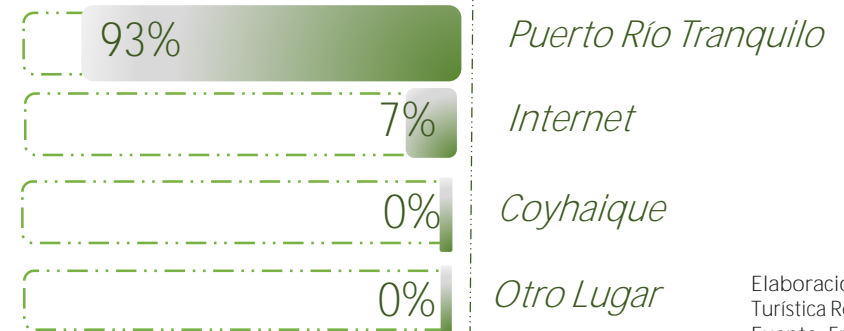
La principal motivación que tiene los turistas para contratar la excursión es el reconocimiento de Glaciar Exploradores como un atractivo turístico de alta jerarquía. El precio no es una condición influyente para tomar la excursión.



Motivo



Glaciar Exploradores



Lugar de Compra



Elaboración: Programa Sistema de Información Turística Regional, Sernatur Aysén.
Fuente: Encuesta Piloto Puerto Río Tranquilo.
Fotografía: www.recorreaysen.cl

Nivel Satisfacción Excursión Glaciar Exploradores

¿Cómo evaluaría su experiencia en la Excursión?

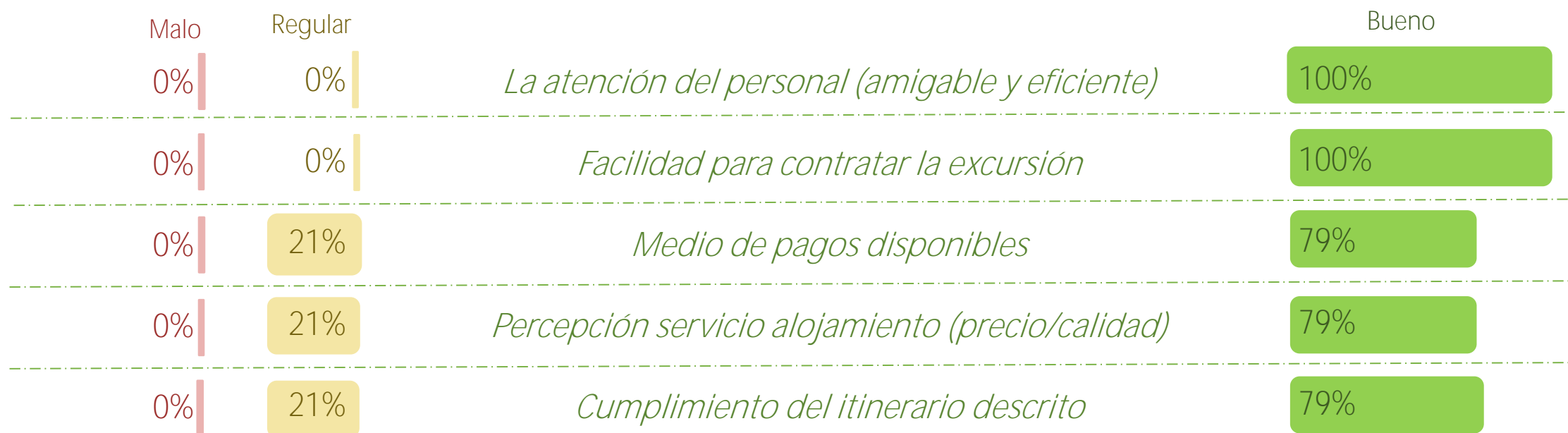
Los turistas al expresar su opinión por aspectos asociados al servicio de Excursión a Glaciar Exploradores:

En base a la muestra, es una excursión que por lo general esta muy bien evaluada en la mayoría de los aspectos.

- Los aspectos que revelan mayores oportunidad a mejorar son:
 - Los medios de pagos disponibles,
 - la percepción precio/calidad y
 - el cumplimiento itinerario.
- Algunos aspectos mal evaluados por los turistas (en un bajo porcentaje) fueron:
 - El Relato y Explicaciones del Guía,
 - la conocimiento del entorno y
 - Habilidad manejo de grupos.

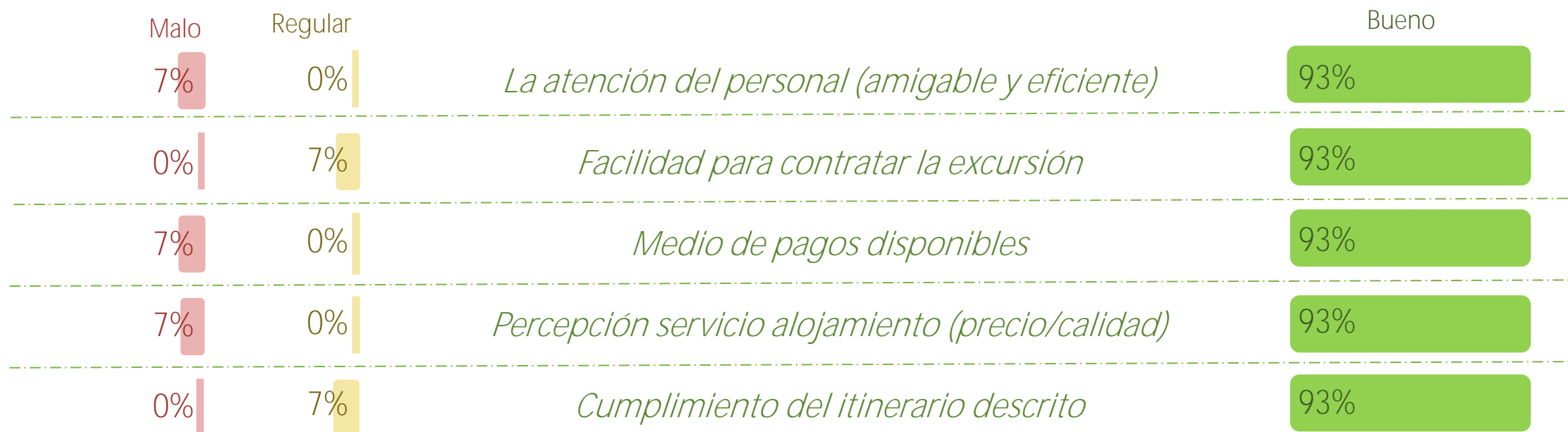
Nivel Satisfacción Excursión Glaciar Exploradores

*El porcentaje faltante para completar el 100%, corresponden a los No Responde.



Nivel Satisfacción Excursión Glaciar Exploradores

*El porcentaje faltante para completar el 100%, corresponden a los No Responde.





Resultados Encuesta Piloto: Experiencia Turística en la Localidad de Puerto Río Tranquilo.

