



Chile Chico

Territorio Chelenko

TEMPORADA ALTA
2019

Levantamiento de Información NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL TURISTA

EXPERIENCIA PILOTO





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

Diego Cárcamo

Carolina Orellana





SERNATUR REGIÓN DE AYSÉN

21 de Mayo # 555, Coyhaique, Chile

T: +56 (67) 22 31 752

<https://www.aysenpatagonia.cl>

Fecha de Publicación: Noviembre 2019

Documento elaborado por:

PROGRAMA FNDR-PEDZE SISTEMA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA REGIONAL.

Sitio Web: <https://www.aysenpatagonia.cl/estadisticas>

Teléfono: +56 (67) 22 40 287

Fotografías otorgadas por:

PROGRAMA FNDR TRANSFERENCIA PARA LA PROMOCIÓN Y MARKETING DEL DESTINO AYSÉN. CÓDIGO BIP 30457124-0.

Dirección Regional:

SERNATUR AYSÉN

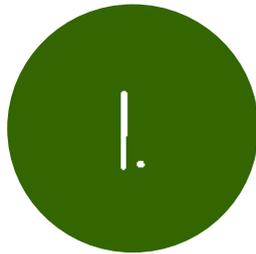
21 de Mayo # 555, Coyhaique, Chile



ÍNDICE

1 MODELO DE TRABAJO	01
1.1. EL MODELO	02
1.2. PROPUESTA DE TRABAJO	03
1.3. CÓMO SE LEVANTA Y PROCESA LA INFORMACIÓN	04
2 PRINCIPALES ANTECEDENTES DEL PROCESO	05
2.1. EL PROCESO	06
3 CUÁL ES EL PERFIL Y CARACTERÍSTICAS DEL VIAJE DE LOS TURISTAS ENTREVISTADOS	07
3.1. PERFIL ENTREVISTADOS	08
3.2. CARACTERÍSTICAS DEL VIAJE	09
4 CÓMO FUE PERCIBIDA POR LOS TURISTAS LA EXPERIENCIA TURÍSTICA EN LA LOCALIDAD	11
4.1. DIMENSIONES Y ESCALA DE RESULTADOS	12
4.2. LA EXPERIENCIA EN LA LOCALIDAD DE CHILE CHICO	13
4.3. SERVICIO DE ALOJAMIENTO	15
4.4. SERVICIO DE ALIMENTACIÓN	17
4.5. ARTESANÍA	19
4.6. SERVICIO DE TRANSPORTE	21
4.7. ACTIVIDADES TURÍSTICAS REALIZADAS EN/DESDE CHILE CHICO	23
4.8. EXPECTATIVAS/EXPERIENCIA	27
4.9. VOLVERÍA A LA REGIÓN/RECOMENDACIÓN	28
5 APRENDIZAJES DEL PROCESO EN CHILE CHICO	29





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°

- CONSTRUCCIÓN CONJUNTA DE LOS INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN (ENCUESTA).
- CONSTRUCCIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN EN APLICACIÓN MÓVIL.
- TALLER; TÉCNICA PARA APLICAR ENCUESTAS



5°

- APLICAR LAS ENCUESTAS CON APLICACIÓN MÓVIL Y EN PAPEL
- 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.

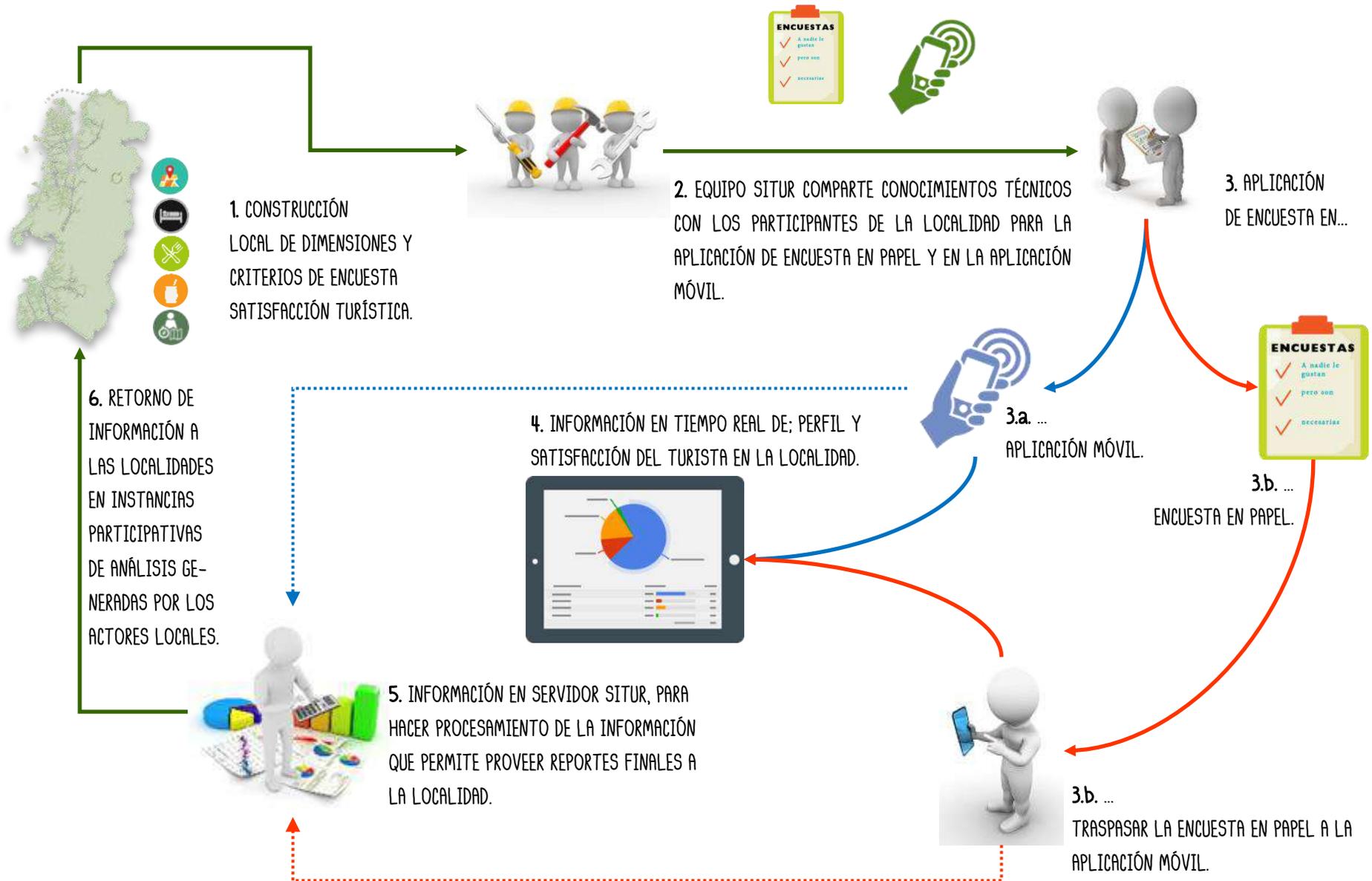
8°



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 EN LA LOCALIDAD

15

PERSONAS PARTICIPAN DEL PROCESO

65

ENCUESTAS

El trabajo de los empresarios y empresarias de la localidad de Chile Chico y el equipo de Profesionales del Sistema de Información Turística, se inició el 08 de Agosto de 2018, con le objetivo de levantar información respecto a la nivel de satisfacción de la experiencia turística de quienes visitarían la localidad de Chile Chico en la temporada alta 2019.

Las 15 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.

En el proceso **temporada alta 2019**, la informadora turística Sernatur y encargado provincial Sernatur, lograron aplicar **65 encuestas en el período desde el 15 de febrero al 5 de abril de 2019**, permitiendo obtener una aproximación al la opinión de los turistas respecto a su visita a la localidad de Chile Chico. Los resultados son plasmados en este Reporte de Temporada.



TALLER 1:
REGLAS DEL JUEGO
CONSTRUCCIÓN VARIABLES

TALLER 2:
CÓMO APLICAR ENCUESTAS
-BAJA ASISTENCIA-

Omar Ruiz
Administrador Municipal

Fidelina Roco
Empresaria

Gerardo Quintana
Empresario - LosAntiguos

Sandra Hernández
Empresaria

Ricardo Gallardo
Empresario

Patricio Garnica
Empresario

Pamela Aguilar
Empresaria

Sebastián Haro
Programas Sociales Sernatur-

Verónica Raty
Empresaria

Katherine Muñoz
Empresaria

Laura Maureira
Empresaria

Juan Cordero
Empresario

Carolina Orellana
Informadora Turística SERNATUR

Diego Cárcamo
Encargado SERNATUR

Alejandro Sanhueza
Encargado Turismo Municipal





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 35 años de edad. En segundo orden de parámetros de edad, los turistas tienen entre 40 a 49 años de edad (14%).

23 a 39

Años



54%

46%

Masculino

Procedencia

Los turistas nacionales entrevistados en Chile Chico, proceden de las regiones; Antofagasta, Valparaíso, Región Metropolitana, O'Higgins, Maule, Bío Bío, Araucanía, Los Ríos, Los Lagos, Aysén y Magallanes.

51%

Chilenos



49%

Extranjeros



Argentina

Buenos Aires

Chubut

La Pampa

Mendoza

Neuquén

Salta

Otros

Australia

Israel

Europa

Francia

Bélgica

Rumania

Alemania

Suiza

Rusia

América

Brasil

Uruguay

Colombia

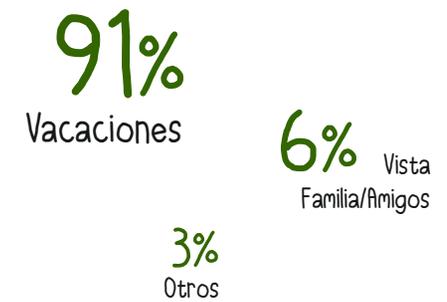
Canadá



3.2.

Motivo

La motivación principal de viaje de los visitantes entrevistados en localidad de Chile Chico es **Vacaciones**.



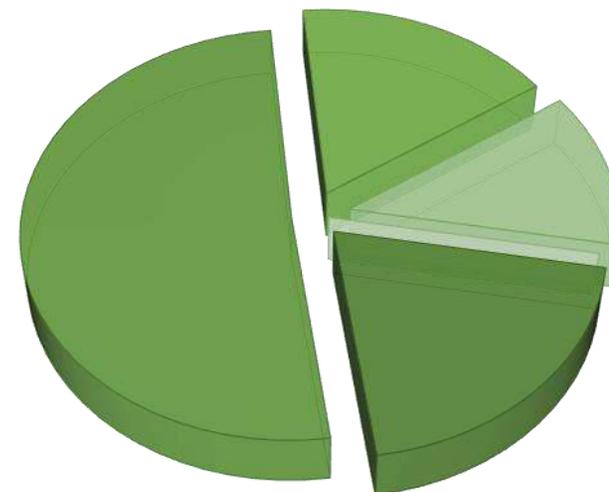
Su Grupo de Viaje principalmente está compuesto por...

51%
Pareja

17%
Amigos |
Compañeros de Trabajo

12%
Familiares

20%
Solo (a)



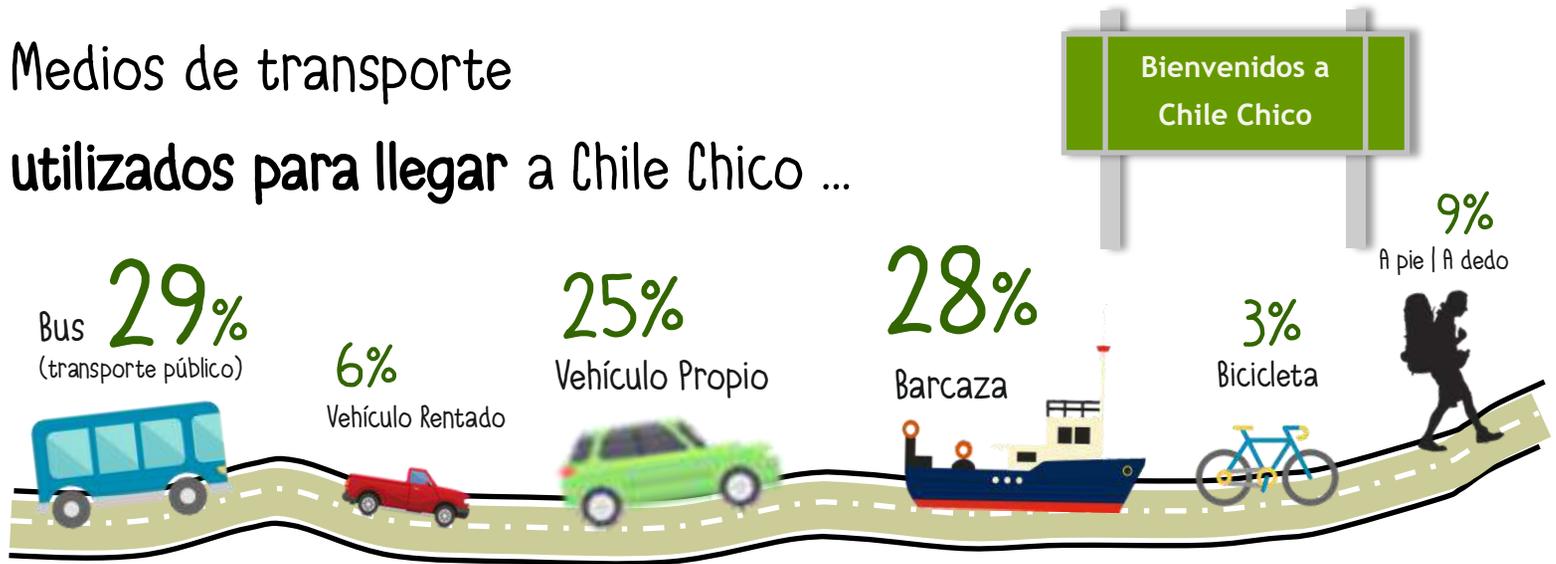
CARACTERÍSTICA DE VIAJE



3.2.

CARACTERÍSTICA DE VIAJE

Medios de transporte utilizados para llegar a Chile Chico ...



Cómo se informó de Chile Chico ...

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



A lo menos 8% de las personas entrevistadas indican que utilizaron otro medio de información: familiares, guías de turismo, oficinas de turismo y recomendaciones de viajeros.

35%

utilizó ...

Sugerencia de Familiares y Amigos



37%

utilizó ...

Redes Sociales



2%

utilizó ...

Agencias de Viajes



5%

utilizó ...

Revista Especializada



29%

utilizó ...

Otros medios de información en Internet





4.

Cómo fue percibida,
por los (as) turistas entrevistados,

la **Experiencia Turística**

en la localidad ...

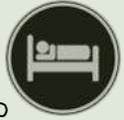
4.1.

NIVEL DE SATISFACCIÓN

La experiencia turística en la Localidad fue monitoreada a través de las siguientes dimensiones...

| Estructura Encuesta |

Dimensiones

- Localidad 
- Alojamiento 
- Alimentación 
- Artesanía 
- Transporte 
- Excursión 
- Recomendación 



| Satisfacción |
Experiencia Visita

La **satisfacción del turista** respecto a la experiencias vivida en la localidad, se estructura según **dimensiones y criterios** definidos por quienes participaron del Taller de construcción del instrumento de monitoreo (encuesta).



| Escala Resultado |
Experiencia Visita



Muy Bueno



Bueno



Regular | Malo
Muy Malo



No Responde
No Aplica



4.2.

La experiencia en la **Localidad** de Chile Chico fue ...



Regular | Malo
Muy Malo



Bueno



Criterios Locales



Muy Bueno



No Responde
No Aplica

16%

43%

La hospitalidad de los residentes

35%

6%

18%

48%

La variedad de actividades turísticas

31%

3%

31%

50%

Disponibilidad de Señalética para guiar a lugares de interés turístico

14%

5%

0%

18%

Disponibilidad de información turística útil

79%

3%

20%

58%

Horario funcionamiento servicios turísticos y comercio

14%

8%

23%

42%

Conectividad Digital (conexión y rapidez internet)

26%

9%



Localidad



4.2.

La experiencia en la **Localidad** de Chile Chico fue ...



Regular | Malo
Muy Malo



Bueno



Criterios Locales



Muy Bueno



No Responde
No Aplica

16%

35%

Contratar/Reservar servicios turísticos
y de transporte vía internet.

9%

40%

5%

29%

Trámite en Paso Fronterizo
(si ingresó por vía terrestre)

15%

51%

20%

34%

Disponibilidad baños públicos

31%

15%

31%

35%

Infraestructura local que facilita accesibilidad a todo
público (personas en situación de discapacidad)

8%

26%

6%

18%

Percepción de **orden y limpieza**
en Chile Chico

67%

9%

5%

55%

Percepción Global **Imagen Turística**
que ofrece Chile Chico

32%

8%



Localidad



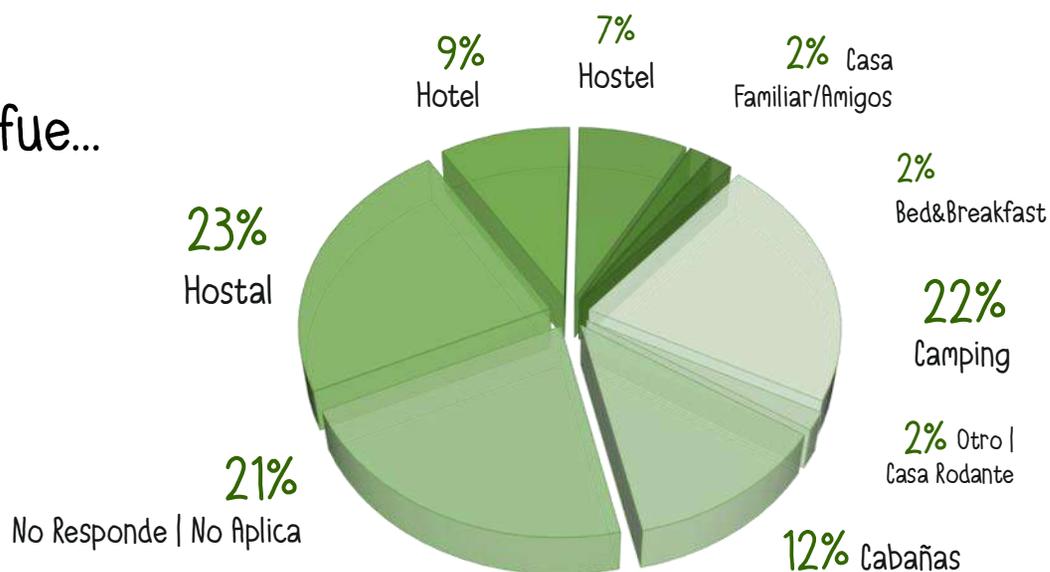
4.3.

Servicio de Alojamiento ...

79% de los entrevistados, a lo menos pasaron una noche en la localidad de Chile Chico.



El tipo de Alojamiento principalmente utilizado fue...



Alojamiento



Alojamiento

La experiencia en **alojamientos** de Chile Chico fue...



Regular | Malo
Muy Malo



Bueno



Criterios Locales



Muy Bueno



No Responde
No Aplica

17%

36%

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

18%

29%

17%

29%

Calefacción en el establecimiento
de alojamiento

11%

43%

9%

34%

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

28%

29%

12%

44%

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

15%

29%

8%

46%

Percepción Global del servicio de alojamiento

17%

29%



4.4.

Servicios de Alimentación ...

55% de los entrevistados, señala haber utilizado algún servicio de alimentación en localidad de Chile Chico.



El principal servicio de alimentación utilizado fue...



Alimentación

3%

No responde si utilizó servicio de alimentación en la localidad.



42%

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

"No encontré servicios abiertos"

"Por el precio (\$)"

"Cocinamos en... Camping, Hostal, Cocinilla propia"

"Acabo de llegar"

"Tiempo"

35%

Restaurante

6% Local Comida Rápida

9% Cafetería

3% En el lugar de alojamiento

2% Otro

45%

No Responde | No Aplica





Alimentación

La experiencia en servicios de **alimentación** en Chile Chico fue...



Regular | Malo
Muy Malo



Bueno



Criterios Locales



Muy Bueno



No Responde
No Aplica

5%

31%

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

17%

48%

14%

23%

Preparación de las comidas y bebidas

15%

48%

23%

28%

Variedad gastronómica
(platos y productos)

2%

48%

11%

25%

La atención del personal (amigable y eficiente)

17%

48%

8%

43%

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

2%

48%

8%

37%

Percepción Global del servicio de alimentación

6%

49%



4.5.

Compra de Artesanía ...

74%

de los entrevistados, señala que **no compraron** Artesanía en localidad de Chile Chico.

3%

No Responde si ha comprado o no, artesanía o souvenir.



23%

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

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



38%

No encontré lugares donde comprar



6%

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



30%

Otro motivo...

“Acabo de llegar”

“sin tiempo/aún no voy”

“No es de mi interés / no es importante / No es prioridad”

“No tenía espacio/peso para viaje”



Artesanía



Artesanía

La experiencia comprando **artesanía** en Chile Chico fue...



Regular | Malo
Muy Malo



Bueno



Criterios Locales



Muy Bueno



No Responde
No Aplica

20%

6%

Variedad de artesanía y productos locales

0%

74%

8%

17%

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

0%

75%

8%

15%

Percepción según precio/calidad

2%

75%

5%

3%

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

17%

75%



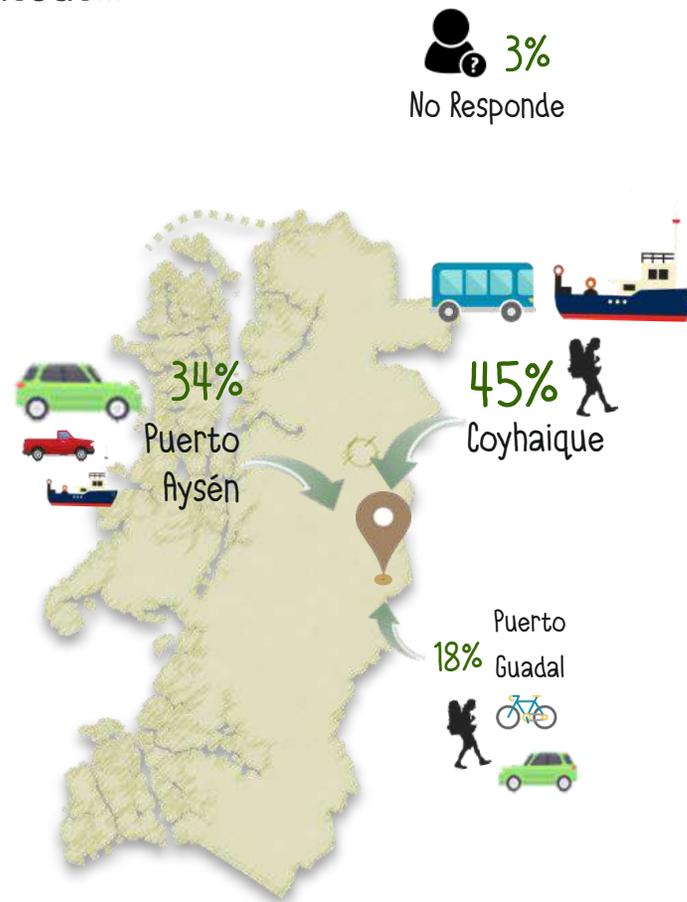
4.6. Servicio de Transporte ...

Los turistas entrevistados en Chile Chico venían viajando desde...



TIPO DE TRANSPORTE

-  Bicicleta
-  Transporte Público
-  Vehículo Propio
-  Vehículo Rentado
-  Barcaza



45% 

Utilizó transporte público y evaluó su experiencia de la siguiente forma ...

34% Utilizó transporte propio o rentado y evaluó su experiencia así ...



Transporte





Transporte

La experiencia en el medio de **transporte** hacia Chile Chico fue...



Regular | Malo
Muy Malo



Bueno



Criterios Locales



Muy Bueno



No Responde
No Aplica

transporte público

13%

12%

Disponibilidad de **información útil** sobre
Horarios, Frecuencias, Recorridos y Tiempo de Viaje

20%

55%

17%

22%

Frecuencia transporte público en dirección a Chile Chico

6%

55%

8%

20%

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

17%

55%

8%

22%

Percepción Global sobre
el Transporte Local/Público

15%

55%

transporte propio o rentado

6%

6%

Disponibilidad de **información útil** sobre
conexiones con barcazas, cortes de camino
horarios, recorridos, frecuencia y tiempo de viaje.

11%

77%

20%

12%

Percepción sobre señalamiento y estado de los caminos

2%

66%





4.7

Las actividades turísticas realizadas en/desde Chile Chico...



Excursión

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



3% Visitó
Bahía Jara



Donde **contrató** la actividad ...

Chile Chico

Otro lugar de la
Región de Aysén
Coyhaique

Qué **motivó** realizar actividad ...

Precio

Atractivo Turístico

El **38%** de los entrevistados **CONTRATARON** SERVICIOS y
evaluaron la experiencia de las actividades según los siguientes criterios ...





Excursión

La experiencia de las actividades turísticas en Chile Chico fue...



Regular | Malo
Muy Malo



Bueno



Criterios Locales



Muy Bueno



No Responde
No Aplica

6%

14%

La atención del personal (amigable y eficiente)

15%

65%

12%

20%

Facilidad para contratar la excursión

3%

65%

11%

14%

Medios de pago disponibles

11%

65%

8%

25%

Percepción según precio-calidad

3%

65%

2%

20%

Cumplimiento del itinerario descrito

14%

65%

3%

14%

Calidad del equipamiento
para realizar la excursión

15%

65%





Excursión

La experiencia de las actividades turísticas en Chile Chico fue...



Regular | Malo
Muy Malo



Bueno



Criterios Locales



Muy Bueno



No Responde
No Aplica

3%

22%

Relato y explicaciones del Guía Turístico

18%

68%

2%

14%

El guía demuestra habilidades de manejo de grupos

17%

68%

5%

6%

Dominio idioma (sí fue requerido)

2%

88%

3%

24%

Percepción seguridad durante la excursión

17%

66%

3%

15%

Percepción general sobre el servicio de excursión

17%

65%



4.8

Nivel de Satisfacción del turista en relación a Expectativas v/s Experiencia en Chile Chico...



Criterios Locales



NO
se Cumplieron



Cumplió
mis Expectativas



Superó
mis Expectativas



No Responde
No Aplica

¿De acuerdo a sus **expectativas** que tan satisfecho quedó con su visita?

3%

76%

15%

6%



*La escala de Likert utilizada, permitió a los encuestados(as) evaluar de nota 1 a 5, donde; 1 *NO cumplió Expectativas*, 3 *Cumplió Expectativas* y 5 *Superó Expectativas*. Para efectos de la Gráfica en el reporte, se considera; NO cumplió Expectativas (respuestas nota 1 y 2), Cumplió Expectativas (respuesta nota 3 y 4) y Superó Expectativas (respuestas nota 5).



4.9

Disposición del turista para volver a visitar y recomendar Chile Chico...



Criterios Locales



Definitivamente
NO



Posiblemente



Definitivamente
SI



No Responde
No Aplica

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

0%

41%

55%

3%

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

0%

36%

62%

3%

*La escala de Likert utilizada, permitió a los encuestados(as) evaluar de nota 1 a 5, donde; 1 *Definitivamente NO*, 3 *Posiblemente* y 5 *Definitivamente SI*. Para efectos de la Gráfica en el reporte, se considera; Definitivamente NO (respuestas nota 1 y 2), Posiblemente (respuesta nota 3 y 4) y Definitivamente SI (respuestas nota 5)





5.

Aprendizajes del proceso de levantamiento de información en Chile Chico ...



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 proceso en la localidad...

Chile Chico principalmente tiene resultados producto a los profesionales Sernatur presentes en la localidad. Sin embargo, es necesario indagar las condiciones y situaciones que presentan los empresarios y empresarias locales (que participaron de a lo menos el 1er taller) que haya dificultado o desmotivado el levantamiento de información.

En la posibilidad de **aplicar nuevamente el levantamiento de información** en Chile Chico 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.**



Del levantamiento de información...

Tan solo la Informadora Turística Sernatur y el Encargado Provincial Sernatur aplicó encuestas (digitales APP móvil).



Para mejorar el proceso...

Para avanzar en la captación de datos, a partir de la presentación del Reporte, se espera transmitir la potencial utilidad de esta herramienta de Gestión local, que releve la importancia de la participación de empresarios(as) locales en el rescate de datos para la próxima temporada de turismo.

Para cerrar la implementación de la experiencia piloto Temporada Alta 2019...

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 Chile Chico se encuentra incompleta.



CHILE CHICO

EXPERIENCIA LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN
NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL TURISTA



Programa Sistema de Información Turística Regional

| SITUR |



DUDAS O CONSULTAS ESCRIBENOS A:

evasquezb@sernatur.cl
vescarate@sernatur.cl
rrivera@sernatur.cl
vcerda@sernatur.cl



TELÉFONO DE CONTACTO:

LUNES A JUEVES | 8.30 A 17.30
VIERNES | 8.30 A 16.30
+56 67 224 02 87



NUESTRA OFICINA ESTÁ UBICADA EN:

21 DE MAYO #555, 3er PISO
COMUNA DE COYHAIQUE



SIGUENOS EN:

Twitter: @situraysen
Web: [www.aysenpatagonia.cl/
estadisticas](http://www.aysenpatagonia.cl/estadisticas)