

Cochrane

Territorio Glaciares

TEMPORADA ALTA
2019

Levantamiento de Información
NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL TURISTA

EXPERIENCIA PILOTO







Chile
en marcha



SERNATUR REGIÓN DE AYSÉN

21 de Mayo # 555, Coyhaique, Chile

T: +56 (67) 22 31 752

<https://www.sernatur.cl>

Fecha de Publicación: Agosto 2019

Documento elaborado por:

PROGRAMA FNDP-PEDZE SISTEMA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA REGIONAL.

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

Teléfono: +56 (67) 22 40 287

Fotografías otorgadas por:

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

Dirección Regional:

SERNATUR AYSÉN

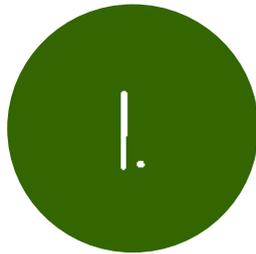
21 de Mayo # 555, Coyhaique, Chile



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 QUÉ QUIERE SABER COCHRANE SOBRE EL PERFIL Y CARACTERÍSTICAS DEL VIAJE DE LOS TURISTAS ENTREVISTADOS	07
3.1. VARIABLES PERFIL ENTREVISTADOS	08
3.2. VARIABLES CARACTERÍSTICAS DEL VIAJE	09
4 CÓMO MEDIRÁN LOS TURISTAS ENTREVISTADOS LA EXPERIENCIA TURÍSTICA EN LA LOCALIDAD	11
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. SUSTENTABILIDAD	23
4.7. EXPECTATIVAS/EXPERIENCIA	25
4.8. VOLVERÍA A LA REGIÓN/RECOMENDACIÓN	26
5 APRENDIZAJES DEL PROCESO EN COCHRANE	27





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°

- 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.

Avanzamos hasta aquí



7°

REPORTE Y TALLER DE ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN CON LOS ACTORES INVOLUCRADOS.



8°

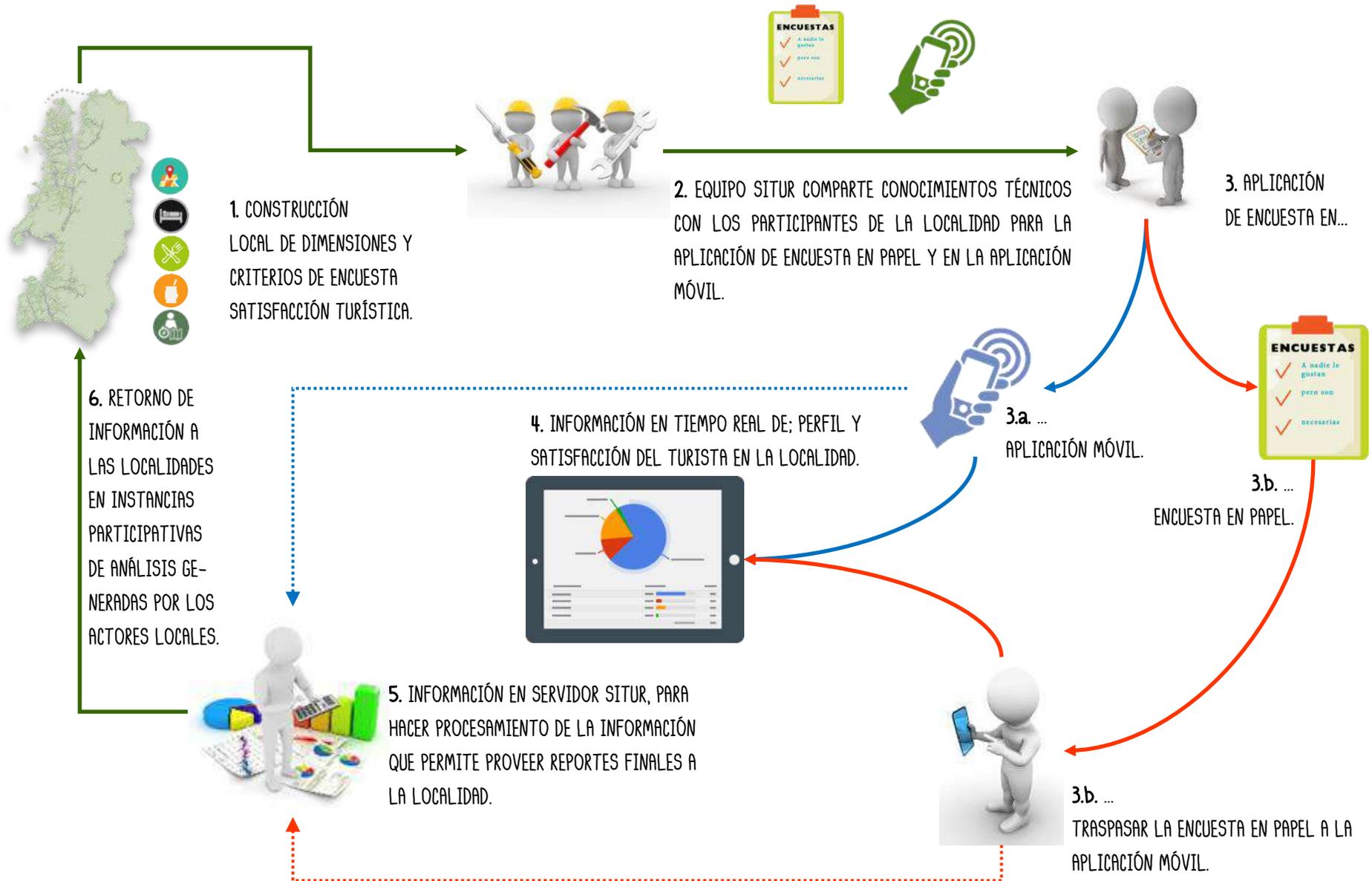
ANÁLISIS Y COMPROMISOS LOCALES PARA MEJORA DE LA GESTIÓN LOCAL Y EMPRESARIAL.



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

El trabajo de los empresarios y empresarias de la localidad de Cochrane y el equipo de Profesionales del Sistema de Información Turística, se inició el 10 de Noviembre de 2017, con el objetivo de levantar información respecto a la satisfacción de los turistas que visitarían la localidad de Cochrane en la temporada alta 2018.

Las 7 personas que participaron de este proceso, 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.

El proceso **temporada alta 2018**, por dificultades técnicas no se rescataron las encuestas aplicadas por 2 empresarios, por tanto el proceso finalizó con el envío del Reporte (a todos los participantes), en relación al trabajo realizado como parte de la construcción de los criterios que estructuran este instrumento de monitoreo de la experiencia del turista en la localidad.



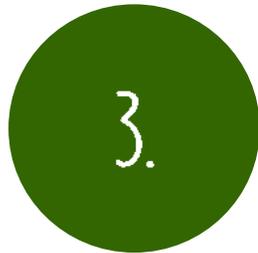
1 PERSONA PARTICIPA DEL PROCESO



24 ENCUESTAS

Para el proceso de levantamiento **temporada alta 2019**, debido al bajo interés y las dificultades de coordinación con empresarios(as) locales, se encarga como parte de las funciones a cumplir por el informador turístico Sernatur, la aplicación de las encuestas. El 25 de Febrero de 2019 se inicia el proceso, haciendo oficialmente entrega de dispositivo móvil al informador turístico Sernatur y se le entregan indicaciones sobre las modificaciones realizadas a la estructura de la Encuesta en papel y funcionalidades de la App Móvil.

Finalmente, al chequear la información ingresada a la App Móvil, se identifican que existen 24 encuestas, aplicadas entre el 25 de febrero y el 07 de mayo de 2019, que son la base para la generación del **Reporte 2019**.



3. Qué quiere saber la localidad
de Cochrane sobre
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 34 años de edad. En segundo orden de parámetros de edad, los turistas tienen entre 30 a 39 años de edad (29%).

20 a 29

Años

50%

Femenino



50%

Masculino

64%

Chilenos



36%

Extranjeros



Procedencia

Los turistas chilenos entrevistados provienen de Región Metropolitana, Aysén, Valparaíso, Coquimbo, Araucanía, Los Lagos y O'Higgins.

Europa

- España
- Francia
- Bélgica
- Montenegro
- Holanda

América

- Canadá

Oceanía

- Australia

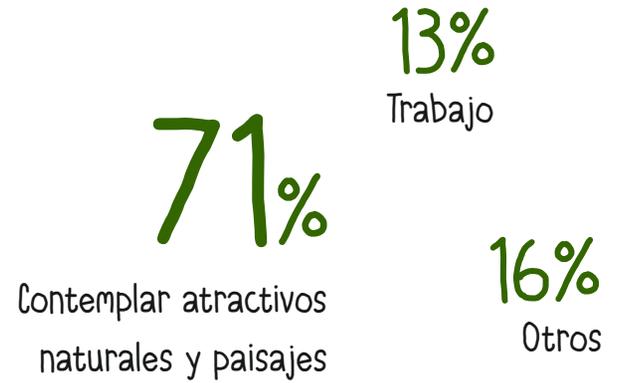


3.2.

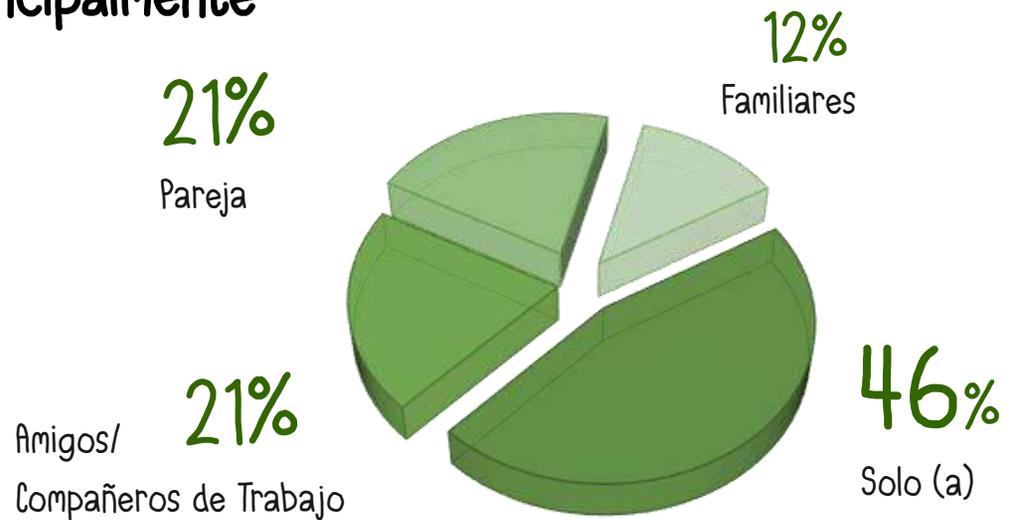
CARACTERÍSTICA DE VIAJE

Motivo

La motivación principal de viaje para la muestra de visitantes a localidad de Cochrane es **Contemplar atractivos naturales y paisajes.**



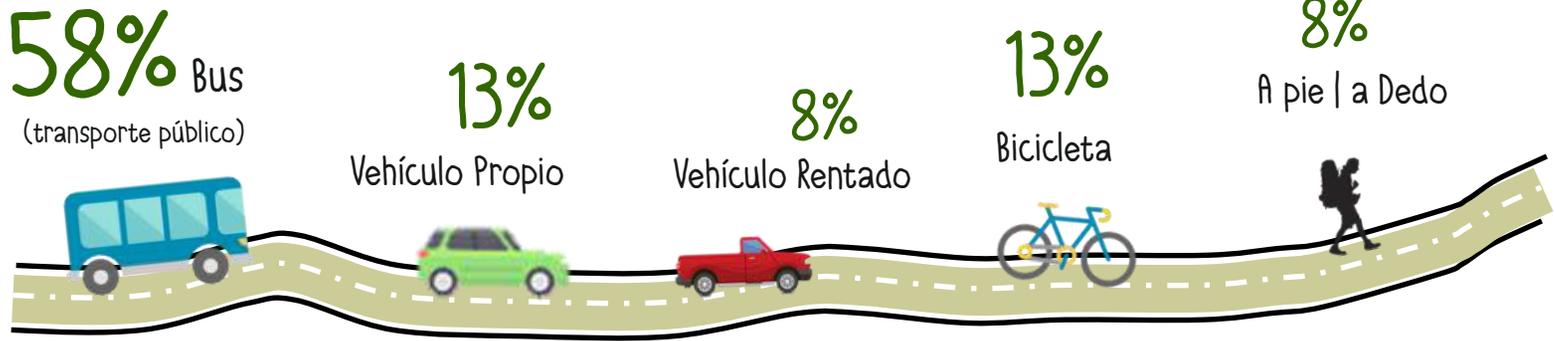
Su Grupo de Viaje principalmente está compuesto por...



3.2.

CARACTERÍSTICA DE VIAJE

Medios de transporte utilizados para llegar a Cochrane...



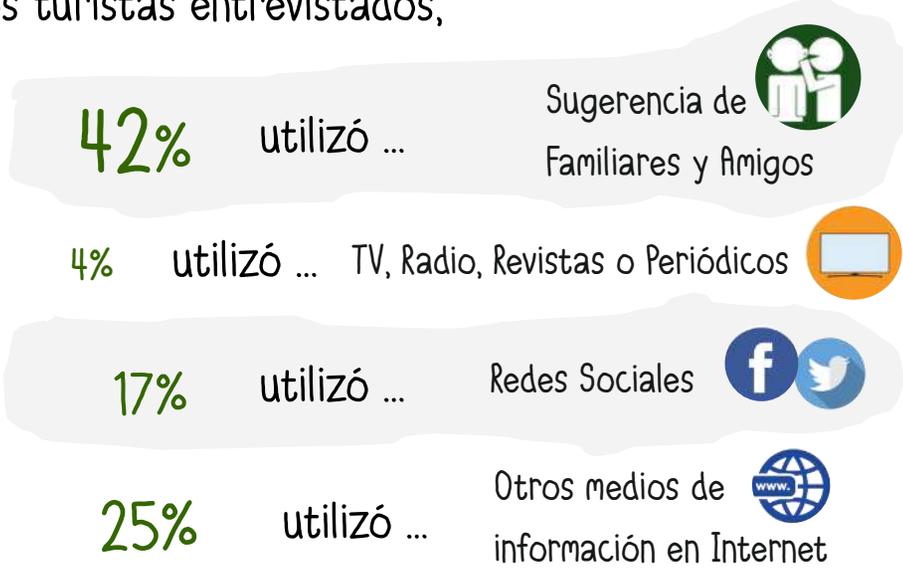
Se informó de Cochrane a través de...

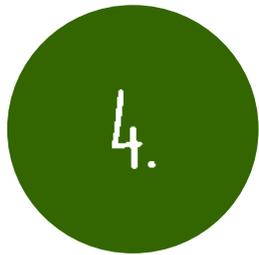
Del 100% de los turistas entrevistados, a lo menos ...



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

Dentro de la opción Otros, un turista indica haber utilizado la App Móvil **iOverlander**.





Cómo medirán
los(as) turistas entrevistados
la **Experiencia Turística**
en la localidad ...

4.1.

NIVEL DE SATISFACCIÓN

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

| Estructura Encuesta |

Dimensiones



| 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 Evaluación |

Resultado Experiencia



Muy Bueno



Bueno



Regular | Malo

Muy Malo



No Responde

No Aplica



4.2.

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



Regular | Malo
Muy Malo



Bueno



Criterios Locales



Muy Bueno



No Responde
No Aplica

4%

25%

La **hospitalidad** de los residentes.

71%

0%

25%

42%

La **variedad** de actividades turísticas.

29%

4%

21%

37%

La **disponibilidad** de información turística útil

21%

21%

46%

17%

La **disponibilidad** de baños Públicos

12%

25%

41%

17%

Disponibilidad de **Señalética** para guiar a lugares de interés turístico

38%

4%



Localidad



4.2.

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



Regular | Malo
Muy Malo



Bueno



Criterios Locales



Muy Bueno



No Responde
No Aplica

38%

25%

La **disponibilidad** de locales
que ofrecen artesanía local

8%

29%

37%

34%

Percepción sobre la **variedad de productos**
de artesanía local para ofrecer

4%

25%

38%

21%

Presencia de **perros en las calles**
(suelos sin dueño/a)

29%

12%

13%

25%

Percepción de **orden y limpieza**
en Cochrane

58%

4%

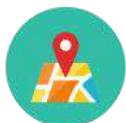
17%

38%

Percepción **Global Imagen Turística**
que ofrece Cochrane

38%

7%



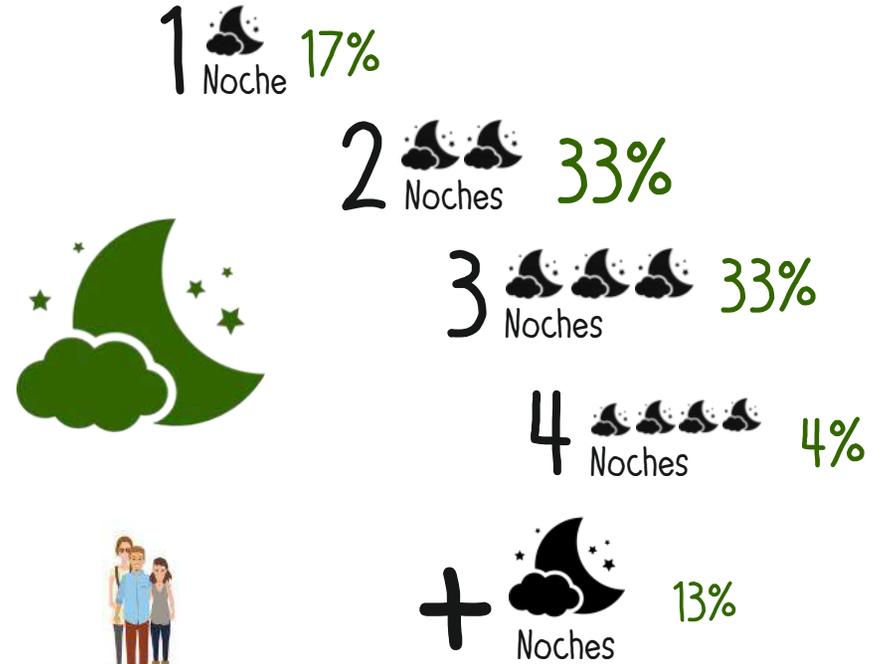
Localidad



4.3.

Servicio de Alojamiento ...

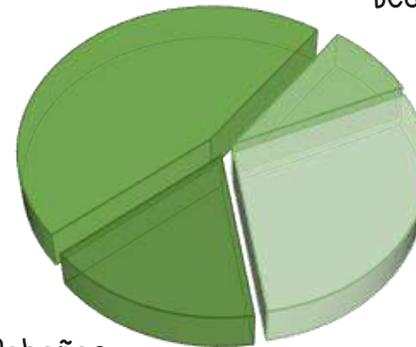
100% de los entrevistados, a lo menos pasaron una noche en la localidad de Cochrane.



El tipo de Alojamiento principalmente utilizado fue...

46%
Camping

17%
Cabañas



8%
Bed & Breakfast

29%
Hostel



Alojamiento





Alojamiento

La experiencia en **alojamientos** de Cochrane fue...



Regular | Malo
Muy Malo



Bueno



Criterios Locales



Muy Bueno



No Responde
No Aplica



4.4.

Servicios de Alimentación ...

50% de los entrevistados,

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



50%

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

"No encontré servicios abiertos"

"No encontré lo que buscaba"

"Cocinamos nosotros"

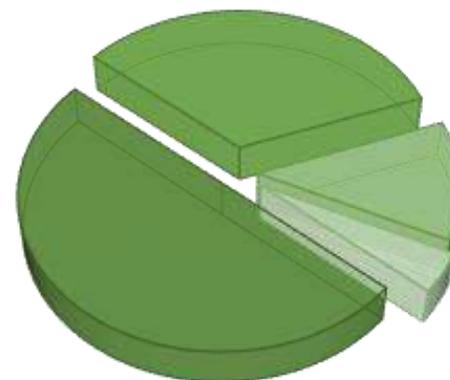
"Traía mi comida"

"Poca Variedad"

"Poco dinero"

El principal servicio de alimentación utilizado fue...

33%
Restaurante



12%
Cafetería

5%
Lugar de Alojamiento

50%

No responde



Alimentación





Alimentación

La experiencia en servicios de **alimentación** en Cochrane fue...



Regular | Malo
Muy Malo



Bueno



Criterios Locales



Muy Bueno



No Responde
No Aplica

4%

13%

Las **condiciones de limpieza**
del servicio de alimentación

29%

54%

4%

17%

La **preparación** de las
comidas y bebidas

25%

54%

8%

25%

La **variedad** gastronómica
(platos y productos)

13%

54%

4%

13%

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

29%

54%

8%

13%

Disponibilidad de
Medios de Pago

25%

54%

13%

13%

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

21%

54%

4%

21%

Percepción Global del servicio
de alimentación

21%

54%





4.5

La experiencia de los
turistas entrevistados respecto a las

excursiones realizadas

(para efectos del levantamiento piloto),

da cuenta de excursiones

contratadas o realizadas por cuenta propia ...

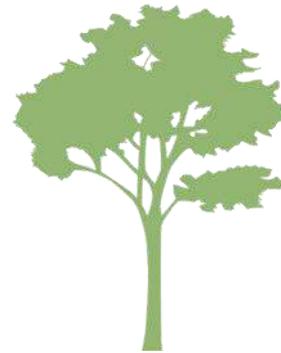


Excursión

Excursiones realizadas...

Los **75%** 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...

50% Reserva
Nacional Tamango



17% Parque
Patagonia

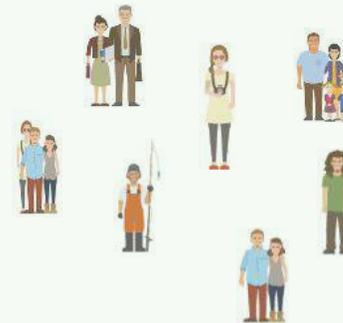


Otro **8%**
(Festival Local)

4%
Confluencia
(Río Baker)



4% De los turistas indica haber contratado algún servicios de excursión.



Donde el turistas contrataron el servicios de excursión....

Internet





Excursión

La experiencia de **excursión contratada** en el sector de Cochrane fue...



Regular | Malo
Muy Malo



Bueno



Criterios Locales



Muy Bueno



No Responde
No Aplica

0%

0%

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

4%

96%

0%

0%

Facilidad para contratar la excursión

4%

96%

0%

0%

Medios de pago **disponibles**

4%

96%

0%

0%

Percepción según precio-calidad

4%

96%

0%

0%

Cumplimiento del itinerario descrito

4%

96%

0%

0%

Calidad del equipamiento
para realizar la excursión/actividad

4%

96%





Excursión

La experiencia de **excursión contratada** en el sector de Cochrane fue...



Regular | Malo
Muy Malo



Bueno



Criterios Locales



Muy Bueno



No Responde
No Aplica

0%

0%

Relato y explicaciones del Guía Turístico

4%

96%

0%

0%

El guía demuestra conocimiento del entorno

4%

96%

0%

0%

El guía demuestra habilidades de manejo de grupos

4%

96%

0%

0%

Percepción seguridad durante la excursión

4%

96%

0%

0%

Percepción general sobre el servicio de excursión

4%

96%



4.6

Cuáles son los

aspectos más valorados

al momento de visitar una comunidad como

Cochrane...



Sustentabilidad

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

28% Atractivos Turísticos Naturales

15%

Que se rescate la Cultura, Historia e identidad

22% Precios que reflejan la calidad de la Experiencia Turística

15% Calidad de la Atención



- Precios que reflejan la calidad de la experiencia Turística
 - Calidad de la Atención
 - Que se rescate la Cultura, Historia e Identidad
- Atractivos Turísticos Naturales
- Que exista prácticas responsables con el Medioambiente de empresarios turísticos y comunidad

Jerarquía 1

Jerarquía 3

- Precios que reflejan la calidad de la experiencia Turística
 - Calidad de la Atención
 - Que se rescate la Cultura, Historia e Identidad
- Atractivos Turísticos Naturales
 - Que hablen tu idioma
 - Que exista prácticas responsables con el Medioambiente de empresarios turísticos y comunidad
 - Calidad de la Infraestructura en el pueblo de accesibilidad universal
 - Que se comercialicen productos locales

- Precios que reflejan la calidad de la experiencia Turística

• Calidad de la Atención

- Que se rescate la Cultura, Historia e Identidad
- Atractivos Turísticos Naturales
 - Que exista prácticas responsables con el Medioambiente de empresarios turísticos y comunidad
 - Calidad de la Infraestructura en el pueblo de accesibilidad universal
 - Que se comercialicen productos locales

Jerarquía 2



4.7

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



Criterios Locales



NO
se Cumplieron



Cumplió



Superó
mis Expectativas



No Responde
No Aplica

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

4%

46%

29%

21%



*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).



4.8.

Disposición del turista para volver a visitar y recomendar Cochrane...



Criterios Locales



Definitivamente
NO



Posiblemente



Definitivamente
SI



No Responde
No Aplica

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

4%

38%

38%

21%

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

4%

25%

50%

21%

*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 Cochrane ...



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...

Néstor (informador turístico Sernatur) y la empresaria Nicole Sepúlveda, fueron los únicos que pudieron aplicar encuestas con la APP móvil. Sin embargo, al intentar extraer la información desde la Tablet, existieron inconvenientes técnicos para extraer la información.



Del proceso en la localidad...

Los empresarios y empresarias de Cochrane participantes de los talleres definieron las dimensiones y criterios de evaluación plasmados en la encuesta.

Para la aplicación de encuestas, los empresarios y empresarias turísticas tuvieron dificultades con el sistema Android de sus Smartphone (celulares) y contaron con poco tiempo debido a la alta demanda de turistas.

De implementarse en la Temporada Alta 2019 la aplicación de encuestas, previamente es trascendental conocer el nivel de compromiso con la iniciativa de los empresarios y empresarias locales, con la aplicación de encuestas -a lo menos 2 a la semana por empresario(a)-.



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.

Y cómo la encuesta ya se encuentra construida en la APP móvil, el proceso de implementación sería más eficiente.



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 Cochrane se encuentra incompleta.



COCHRANE

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



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