

La Junta

Territorio Aysén Patagonia Queulat

TEMPORADA ALTA
2019

Levantamiento de Información
NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL TURISTA

EXPERIENCIA PILOTO





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

Odette Neghme

Constanza Palacios

Javiera Sáez





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 FNRD-PEDZE SISTEMA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA REGIONAL.

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

Teléfono: +56 (67) 22 40 287

Fotografías otorgadas por:

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

Dirección Regional:

SERNATUR AYSÉN

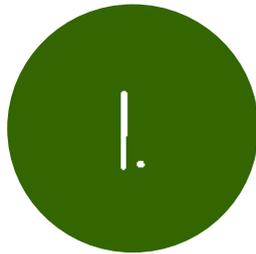
21 de Mayo # 555, Coyhaique, Chile



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 LA JUNTA	13
4.3. SERVICIO DE ALOJAMIENTO	15
4.4. SERVICIO DE ALIMENTACIÓN	17
4.5. SERVICIO DE TRANSPORTE	19
4.6. ACTIVIDADES TURÍSTICAS REALIZADAS EN/DESDE LA JUNTA	21
4.7. EXPECTATIVAS/EXPERIENCIA	25
4.8. VOLVERÍA A LA REGIÓN/RECOMENDACIÓN	26
5 APRENDIZAJES DEL PROCESO EN LA JUNTA	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°
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



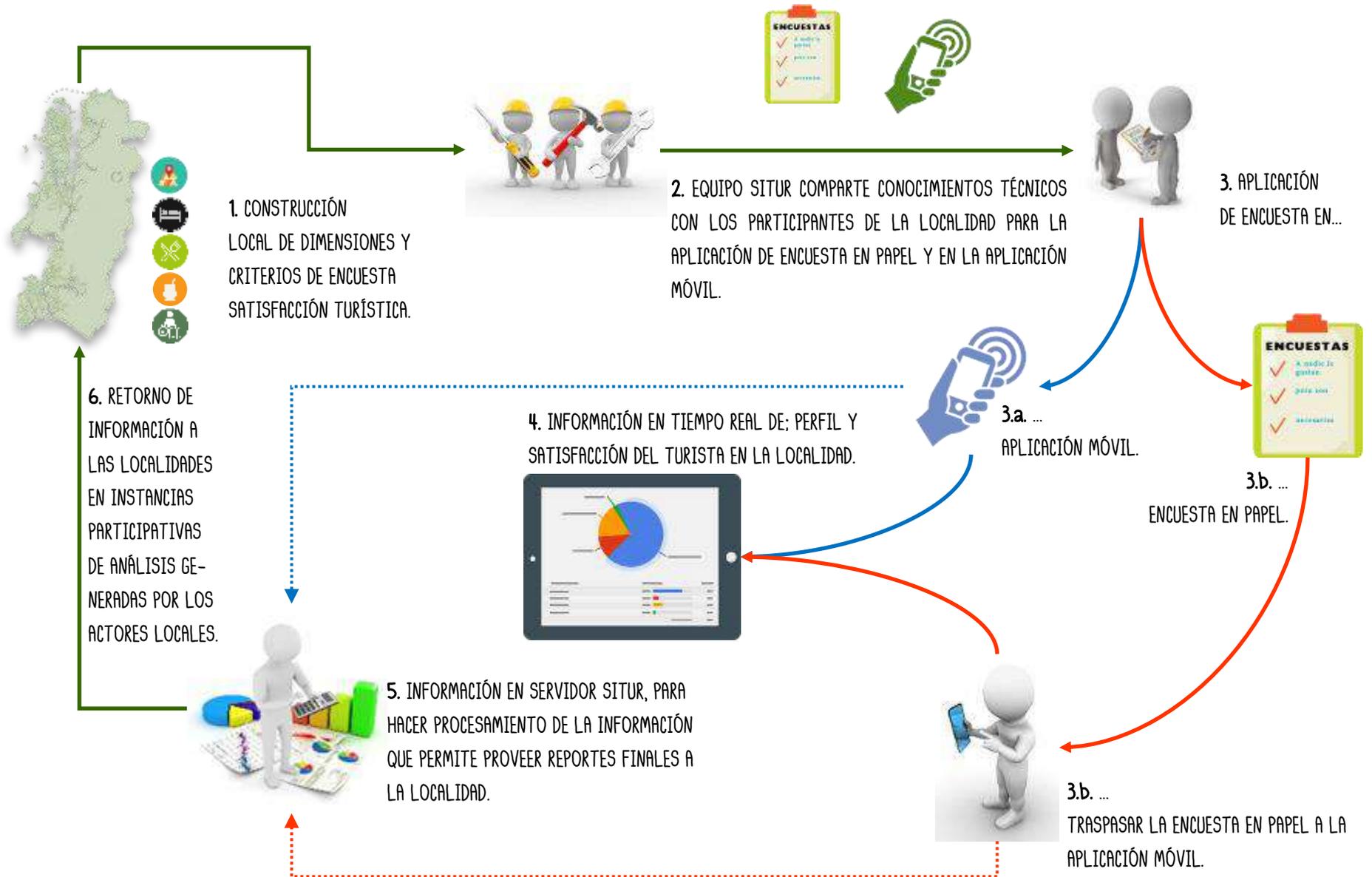
ANÁLISIS Y COMPROMISOS LOCALES PARA MEJORA DE LA GESTIÓN LOCAL Y EMPRESARIAL.



8° DIFUSIÓN PÚBLICA DE LA EXPERIENCIA.



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





2.

Principales
antecedentes del proceso.....

2.1.

EL PROCESO

1

INSTANCIAS DE
SEGUIMIENTO

El trabajo de los empresarios y empresarias de la localidad de La Junta y el equipo de Profesionales del Sistema de Información Turística, se inició el 06 de Noviembre de 2017, con el objetivo de levantar información respecto a la satisfacción de los turistas que visitarían la localidad de La Junta en la temporada alta 2018.

Las 11 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.



3

PERSONAS PARTICIPAN
DEL PROCESO

El proceso **temporada alta 2018**, la informadora turística Sernatur logró aplicar 15 encuestas, permitiendo alcanzar por primera vez una aproximación al monitoreo de la opinión de los turistas que visitaron la localidad de La Junta. Los resultados plasmados en el Reporte de Temporada, fue distribuido a los(as) participantes del proceso de construcción y aplicación de la encuesta.



43

ENCUESTAS

Para el proceso de levantamiento **temporada alta 2019**, la aplicación de las encuestas se encarga como parte de las funciones a cumplir por el informador turístico Sernatur. Con el apoyo de la encargada de turismo Municipal, el 14 de Marzo de 2019 se inicia el proceso haciendo oficialmente entrega de Tablet a la informadora turística Sernatur, ingresando información a la APP Móvil de sus encuestas aplicadas y las aplicadas en papel por las empresarias Odette Neghme y Constanza Palacios.

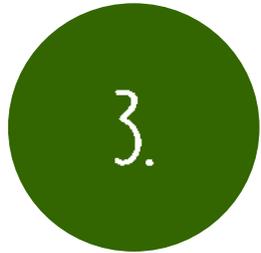
Finalmente, al chequear la información ingresada desde el 11 de Marzo al 30 de Abril, se identifican 43 encuestas, sin fecha clara de cuando fueron aplicadas las encuestas en papel, por tanto se estima que correspondería desde el mes de Enero 2019 a Abril 2019.

Constanza Palacios
Empresaria

Odette Neghme
Empresaria

Javiera Sáez
Informadora Turística SERNATUR





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 43 años de edad. En segundo orden de parámetros de edad, los turistas tienen entre 30 a 39 años de edad (28%).

50 o más

Años



53%

Femenino

47%

Masculino

Procedencia

Los turistas nacionales entrevistados en La Junta, proceden de; Región Valparaíso, Región Metropolitana, Los Lagos, O'Higgins y Coquimbo.

30%

Chilenos



70%

Extranjeros



Europa

- España
- Alemania
- Italia
- Suiza
- Bélgica
- Holanda
- Rusia
- Francia

América

- Argentina
- Estados Unidos

Oceanía

- Nueva Zelanda

Asia

- Japón

3.2.

Motivo

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

88%
Vacaciones

9%
Vista
Familia/Amigos

3%
No Responde



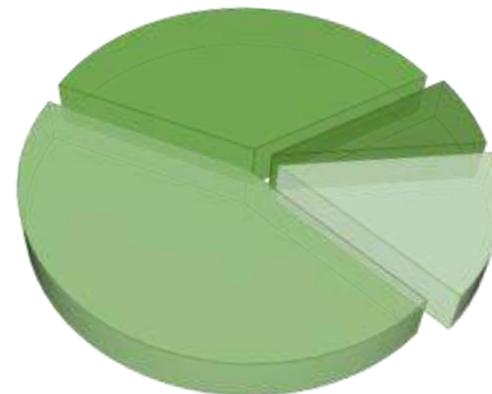
Su Grupo de Viaje principalmente está compuesto por...

35%
Amigos |
Compañeros de Trabajo

7%
Familiares

14%
Solo (a)

44%
Pareja

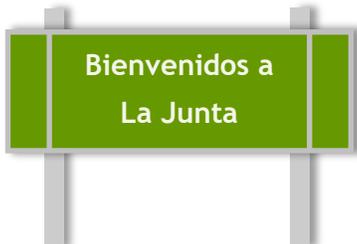
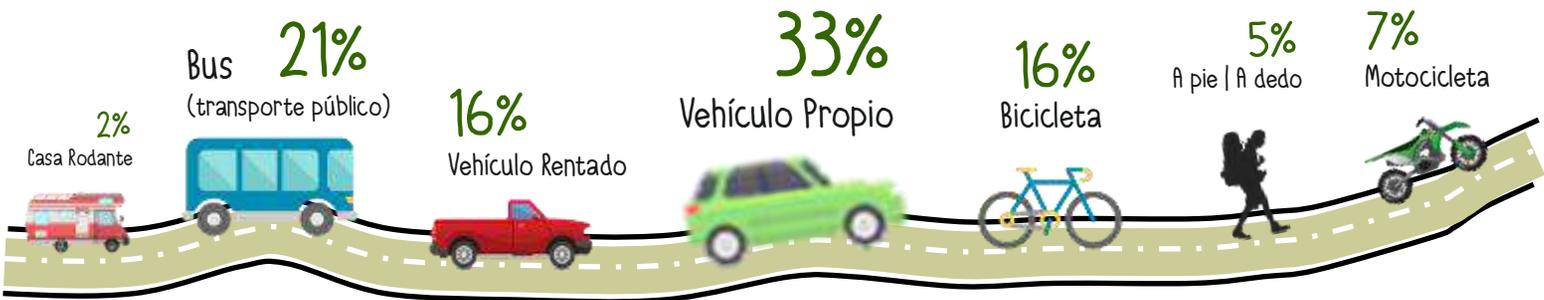


CARACTERÍSTICA DE VIAJE

3.2.

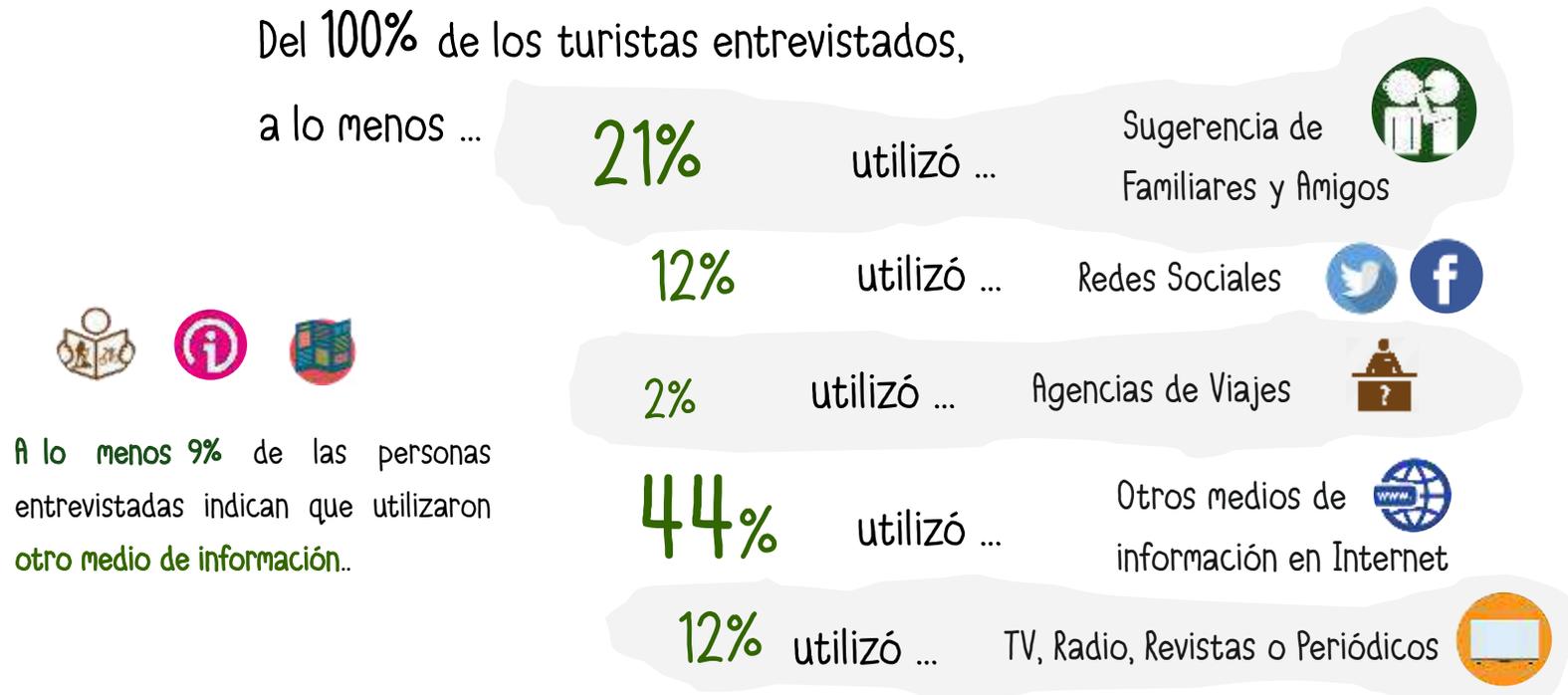
CARACTERÍSTICA DE VIAJE

Medios de transporte utilizados para llegar a La Junta ...



Cómo se informó de La Junta ...

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



A lo menos 9% de las personas entrevistadas indican que utilizaron otro medio de información..



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 |

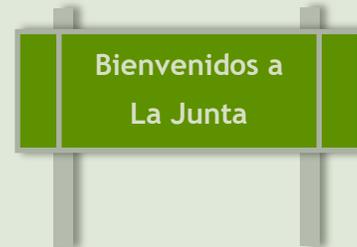
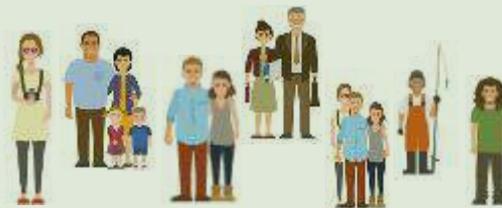
Dimensiones



| Satisfacción |

Experiencia Visita

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 La Junta fue ...



Regular | Malo
Muy Malo



Bueno



Criterios Locales



Muy Bueno



No Responde
No Aplica

5%

42%

La **hospitalidad** de los residentes.

46%

7%

32%

40%

La **variedad** de actividades turísticas.

19%

9%

18%

33%

La **disponibilidad** de información turística útil.

42%

7%

44%

28%

Disponibilidad de Señalética para guiar en lugares de interés turístico.

12%

16%

63%

12%

Disponibilidad de locales que ofrecen artesanía local.

7%

18%



Localidad



4.2.

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



Regular | Malo
Muy Malo



Bueno



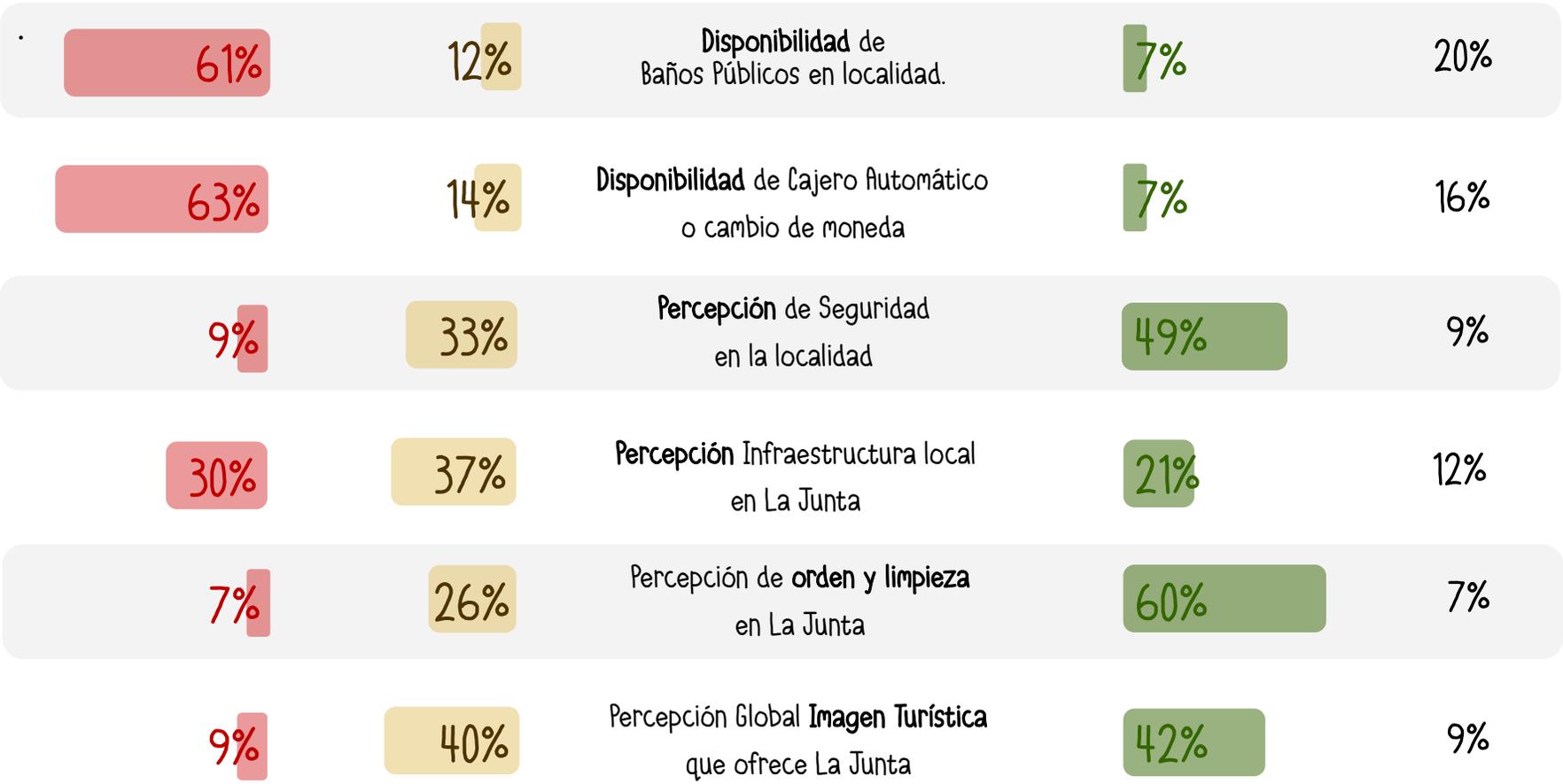
Criterios Locales



Muy Bueno



No Responde
No Aplica



Localidad

4.3.

Servicio de Alojamiento ...

88% de los entrevistados, a lo menos pasaron una noche en la localidad de La Junta.



1 Noche 30%

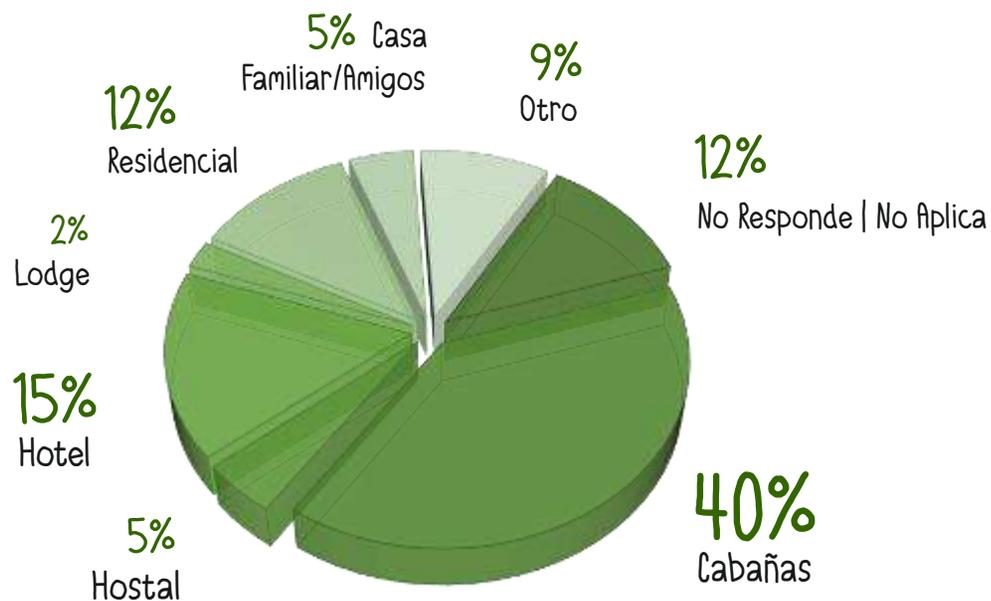
2 Noches 37%

3 Noches 16%

4 Noches 5%



El tipo de Alojamiento principalmente utilizado fue...



Alojamiento



Alojamiento

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



Regular | Malo
Muy Malo



Bueno



Criterios Locales



Muy Bueno



No Responde
No Aplica

2%

12%

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

58%

28%

2%

14%

Calefacción en el establecimiento
de alojamiento

54%

30%

2%

7%

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

63%

28%

5%

9%

Información disponible, **facilita encontrar**
la empresa de alojamiento

56%

30%

5%

18%

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

49%

28%

2%

14%

Percepción **Global** del servicio de alojamiento

58%

26%



4.4.

Servicios de Alimentación ...

58% de los entrevistados, señala haber utilizado algún servicio de alimentación en localidad de La Junta.



5%

No responde si utilizó servicio de alimentación en la localidad.



37%

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

"No encontré lo que andaba buscando"

"Cocina Propia"
(Casa Rodante)

"Cocina en Hospedaje"

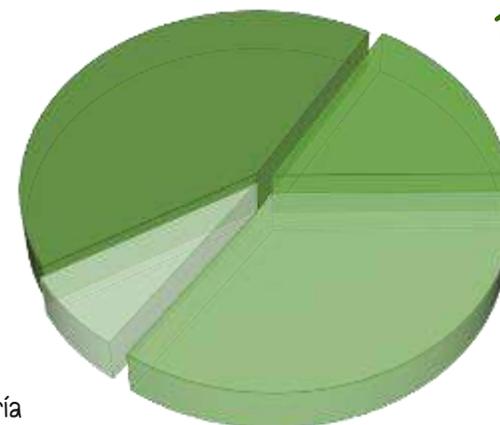
"Recién llegando"

El principal servicio de alimentación utilizado fue...

42%

No Responde | No Aplica

7%
Cafetería



16% Local
Comida Rápida

35%
Restaurante



Alimentación





Alimentación

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



Regular | Malo
Muy Malo



Bueno



Criterios Locales



Muy Bueno



No Responde
No Aplica

7%

28%

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

21%

44%

9%

23%

Preparación de las comidas y bebidas

21%

47%

19%

25%

Variedad gastronómica
(platos y productos)

12%

44%

14%

19%

La atención del personal (amigable y eficiente)

23%

44%

14%

19%

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

23%

44%

14%

21%

Percepción Global del servicio de alimentación

21%

44%



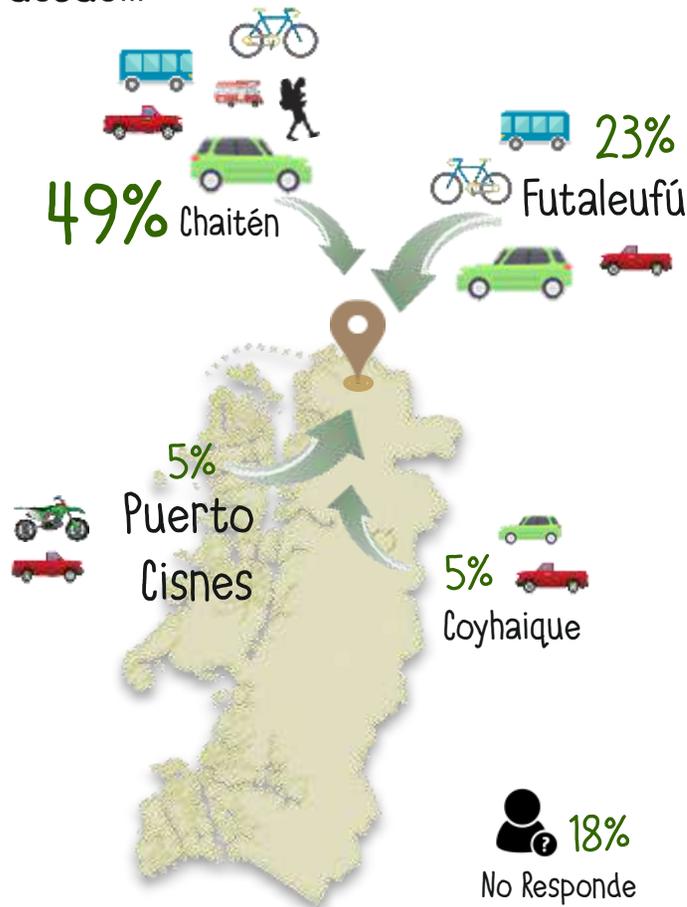
4.5.

Servicio de Transporte ...

Los turistas entrevistados en La Junta venían viajando desde...



- TIPO DE TRANSPORTE
- Motocicleta
 - Bicicleta
 - Transporte Público
 - Vehículo Propio
 - Vehículo Rentado
 - Casa Rodante



21%  Utilizó transporte público y evaluó su experiencia de la siguiente forma ...

67%  Utilizó transporte propio o rentado y evaluó su experiencia así ...



Transporte





Transporte

La experiencia en el medio de **transporte** hacia La Junta fue...



Regular | Malo
Muy Malo



Bueno



Criterios Locales



Muy Bueno



No Responde
No Aplica

transporte público

2%

0%

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

19%

79%

2%

0%

Percepción Global sobre
el Transporte Local/Público

17%

81%

transporte propio o rentado

22%

2%

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

20%

56%

24%

8%

Percepción sobre señalamiento y estado de los caminos

14%

54%





4.6

Las actividades turísticas realizadas en/desde La Junta...



Excursión

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

44%

realizó...

Caminatas
en senderos



5%

realizó...

Cabalgatas



19%

realizó...

Relajación en
Aguas Termales



2%

realizó...

Rafting



12%

realizó...

Kayak



7%

realizó...

Pesca



Donde **contrató** la actividad ...

La Junta

Coyhaique

Qué **motivó** realizar actividad ...

Precio

Atractivo Turístico

El **18%** de los entrevistados **CONTRATARON** SERVICIOS (Kayak) y

evaluaron la experiencia de las actividades según los siguientes criterios ...





Excursión

La experiencia de las actividades turísticas en La Junta fue...



Regular | Malo
Muy Malo



Bueno



Criterios Locales



Muy Bueno



No Responde
No Aplica

0%

0%

La atención del personal (amigable y eficiente)

18%

82%

0%

0%

Facilidad para contratar la excursión

16%

84%

0%

0%

Medios de pago disponibles

18%

82%

0%

0%

Percepción según precio-calidad

16%

84%

0%

0%

Cumplimiento del itinerario descrito

16%

84%

0%

0%

Calidad del equipamiento
para realizar la excursión

16%

84%





Excursión

La experiencia de las actividades turísticas en La Junta fue...



Regular | Malo
Muy Malo



Bueno



Criterios Locales



Muy Bueno



No Responde
No Aplica

0%

0%

Relato y explicaciones del Guía Turístico

16%

84%

0%

0%

El guía demuestra conocimiento del entorno

16%

84%

0%

0%

El guía demuestra habilidades de manejo de grupos

16%

84%

0%

0%

Percepción seguridad durante la excursión

16%

84%

0%

0%

Percepción general sobre el servicio de excursión

16%

84%



4.7

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



Criterios Locales



NO
se Cumplieron



Cumplió
mis Expectativas

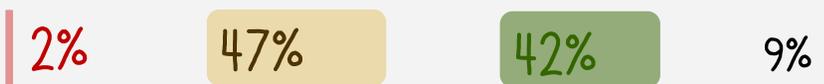


Superó
mis Expectativas



No Responde
No Aplica

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



*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 La Junta...



Criterios Locales



Definitivamente
NO



Posiblemente



Definitivamente
SI



No Responde
No Aplica

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

2%

52%

37%

9%

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

2%

40%

49%

9%

*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 La Junta ...



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.

Adicionalmente, existieron dificultades para contar con Informadora Turística Sernatur en la localidad, la entrega del equipo tecnológico para ingresar datos y la respectiva capacitación.



Del proceso en la localidad...

Es importante destacar que las encuestas aplicadas por la Informadora Turística Sernatur y 2 empresarias turísticas locales. Además, la coordinación con la Encargada de Turismo Municipal (Comuna Cisnes) facilitó la entrega y recepción del equipo tecnológico (Tablet) a la Informadora Turística Sernatur, para el ingreso de las encuestas en papel aplicadas por las empresarias locales.



Para mejorar el proceso...

Se debe afinar la estrategia de obtención de datos, aplicando las encuestas en períodos de mayor intensidad turística y buscar más empresarios y empresarias que puedan estar interesados en este instrumento de gestión local.



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 análisis de estos datos en conjunto a la comunidad local, alguna conclusión respecto a los resultados obtenidos se encuentra incompleta.



LA JUNTA

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)