

# Puerto Cisnes

Territorio Aysén Patagonia Queulat



TEMPORADA ALTA  
2019

Levantamiento de Información  
NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL TURISTA

EXPERIENCIA PILOTO





Quiénes aplicaron e ingresaron encuestas permitiendo que la localidad de Puerto Cisnes tenga resultados en esta experiencia piloto...

Olga Soto Mayorga

Carla Cid Pérez





### **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

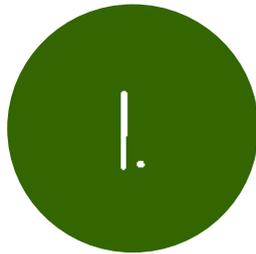
21 de Mayo # 555, Coyhaique, Chile



# ÍNDICE

|   |           |
|---|-----------|
| <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 SERVICIO DE EXCURSIÓN  | 21        |
| 4.7. EXPECTATIVAS / EXPERIENCIA   | 25        |
| 4.8. RECOMENDACIÓN  | 26        |
| <b>5   ASPECTOS RELEVANTES A MEJORAR POR LA LOCALIDAD</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.



**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.

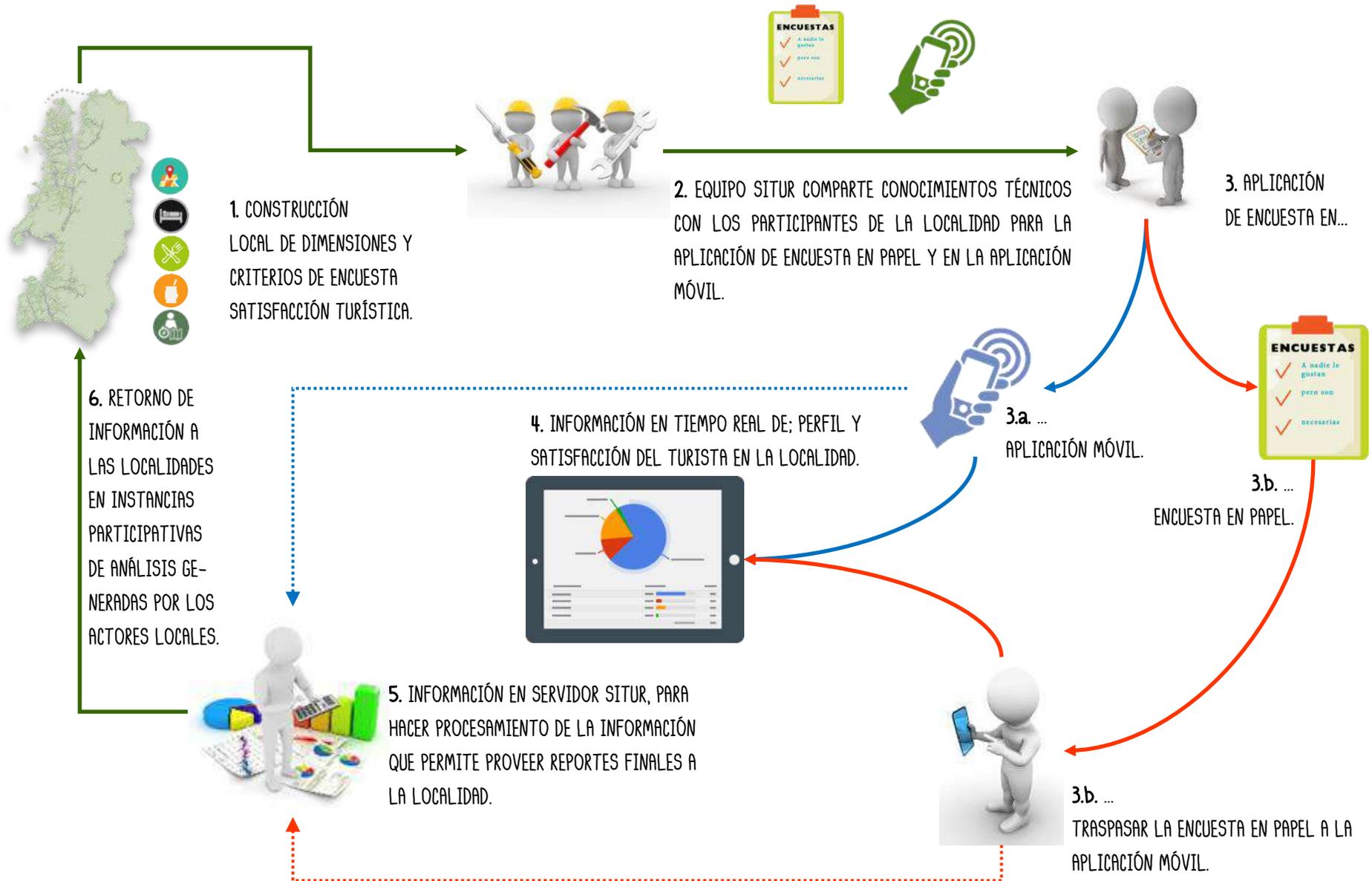
8°



DIFUSIÓN PÚBLICA DE LA EXPERIENCIA.



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





2.

Principales  
antecedentes del proceso.....

# 2.1.

## EL PROCESO

1

INSTANCIA DE SEGUIMIENTO

6

PERSONAS PARTICIPAN DEL PROCESO

38

ENCUESTAS

El trabajo de los empresarios y empresarias de la localidad de Puerto Cisnes y el equipo de Profesionales del Sistema de Información Turística se inició el 07 de Noviembre 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 12 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.

El proceso de levantamiento de información Temporada Alta 2019 se inició el 12 de Diciembre de 2018, durante la visita a la localidad de Puerto Cisnes, los profesionales del Programa Sistema de Información Turística se reunieron con Empresarias Locales para inducirles en las modificaciones realizadas a la encuesta. Las gestiones con la Encargada de Turismo Municipal fueron clave para habilitar a la Informadora Turística Sernatur con las herramientas y materiales necesarios para el levantamiento de información. Terminada la temporada alta de turismo, se recopiló la información ingresada en la plataforma (APP móvil), **identificando 38 encuestas** aplicadas que son base para la generación de este Reporte.

**1° SEGUIMIENTO:**  
 PROCESO DE APLICACIÓN  
 CON MODIFICACIONES PARA  
 TEMPORADA ALTA 2019



Temporada Alta  
 2018



Carla Cid  
 Informadora Turística Sernatur

Verónica Soto  
 Empresaria

Silvia Villegas  
 Empresaria

Ma Teresa Montiel  
 Empresaria

Olga Soto  
 Empresaria

Vanessa Ortiz  
 Encargada de 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 **37 años** de edad. En **segundo orden** de parámetros de edad, los turistas tienen entre 30 a 39 años de edad (21%).

21 a 29

Años

58%

Femenino



42%

Masculino

63%

Chilenos



37%

Extranjeros



### Procedencia

Los turistas **nacionales** entrevistados en Puerto Cisnes, proceden de las regiones de; Antofagasta, Coquimbo, Valparaíso, **Metropolitana**, O'Higgins, Maule, Bío Bío, Araucanía, Los Lagos y Aysén.

Los **turistas extranjeros** entrevistados **principalmente** indican como nacionalidad Francesa.



3.2.

## Motivo

La motivación principal de viaje para la muestra de visitantes a localidad de Puerto Cisnes es **Vacaciones**.

84%  
Vacaciones

3%  
Otro

5%  
Trabajo

8%  
Visitar  
Familia/Amigos



Su Grupo de Viaje principalmente está compuesto por...

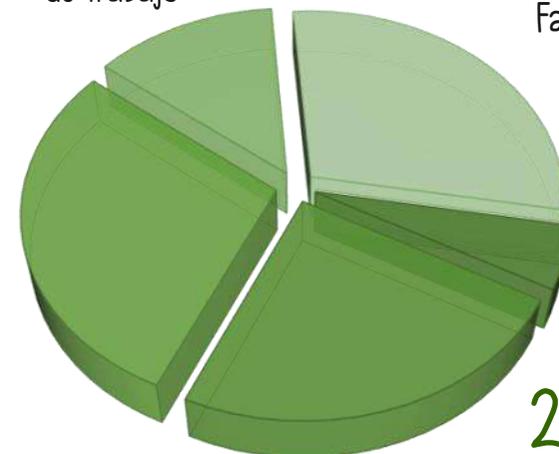
Amigos/  
Compañeros  
de Trabajo 13%

29%  
Familiares

5%  
No Responde  
| No Aplica

29%  
Pareja

24%  
Solo

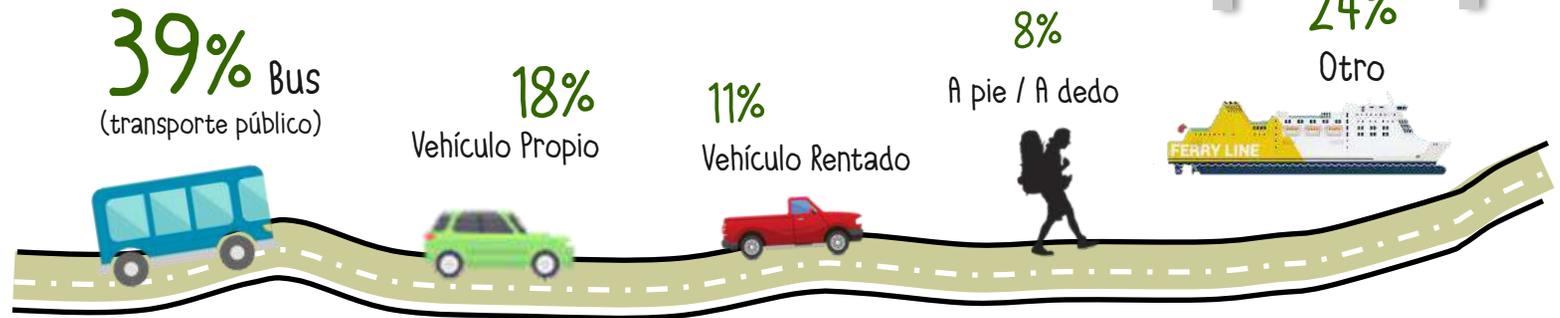


CARACTERÍSTICA DE VIAJE

3.2.

CARACTERÍSTICA DE VIAJE

Medios de transporte utilizados para llegar a Puerto Cisnes...



Se informó de Puerto Cisnes a través de...

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



A lo menos 21% de las personas entrevistadas también indicaron que utilizaron otros medios para informarse como; Guia del Routard, Ruta Parques de la Patagonia, booking.com, entre otros..

32%

utilizó ...

Sugerencia de Familiares y Amigos



21%

utilizó ...

Redes Sociales



8%

utilizó ...

Agencias de Viajes



8%

utilizó ...

TV, Radio o Revistas



32%

utilizó ...

Otros medios de información en Internet



11%

utilizó ...

[www.turismocisnespatagonia.cl](http://www.turismocisnespatagonia.cl)



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 
- Excursión 
- Recomendación 



| Satisfacción |  
Experiencia Visita

| Escala Resultado |  
Experiencia Visita



Muy Bueno



Bueno

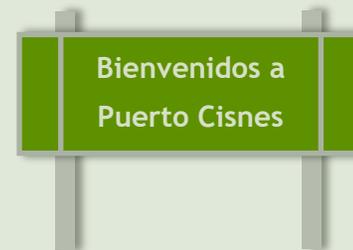


Regular | Malo  
Muy Malo



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 Puerto Cisnes fue ...



Regular | Malo  
Muy Malo



Bueno



**Criterios Locales**



Muy Bueno



No Responde  
No Aplica



Localidad



4.2.

La experiencia en la **Localidad** de Puerto Cisnes fue ...



Regular | Malo  
Muy Malo



Bueno



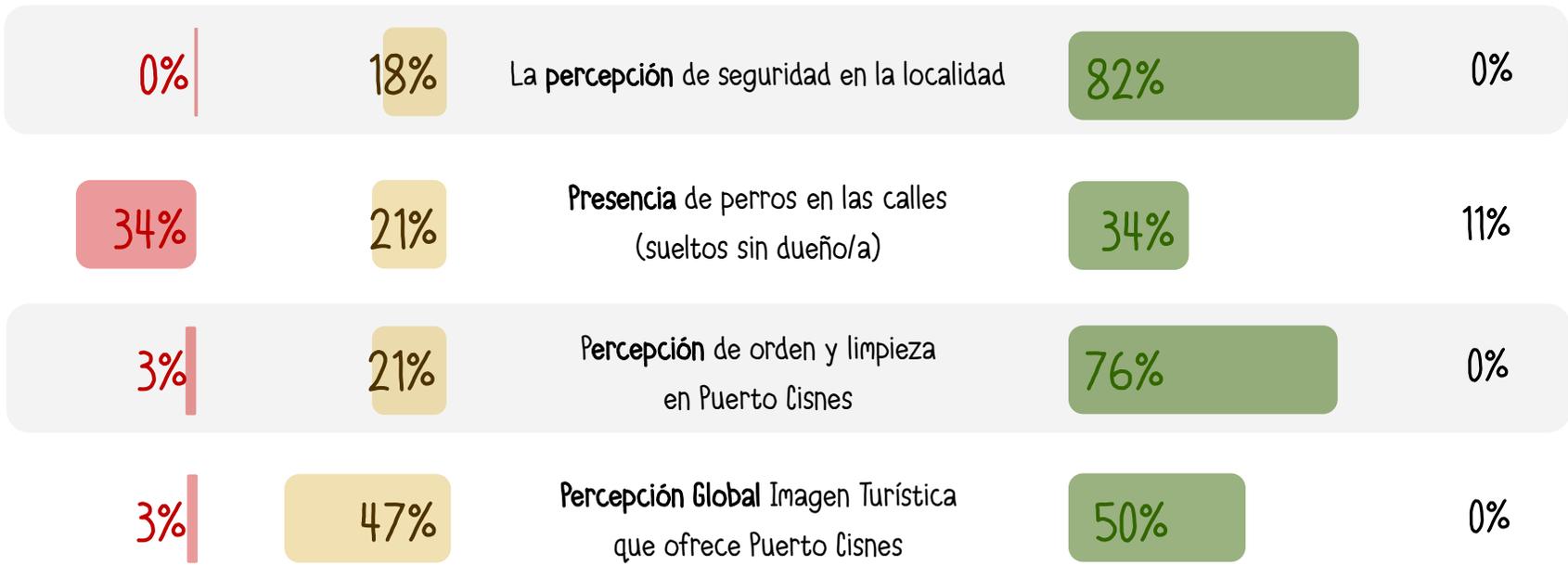
**Criterios Locales**



Muy Bueno



No Responde  
No Aplica



Localidad



4.3.

## Servicio de Alojamiento ...

**87%** de los entrevistados, a lo menos pasaron una noche en la localidad de Puerto Cisnes.



El tipo de Alojamiento principalmente utilizado fue...



Alojamiento



1 Noche 18%

2 Noches 45%

3 Noches 8%

4 Noches o más 16%



11% Residencial

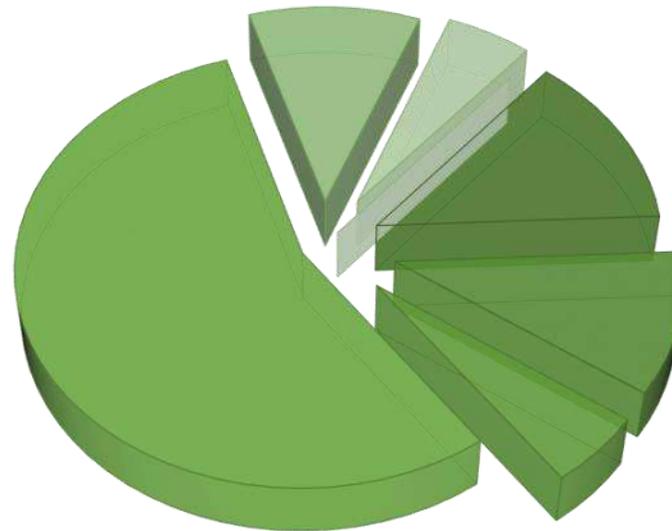
5% Camping

13% No Responde

11% Cabañas

5% Casa Familia /Amigos

55% Hostal





Alojamiento

## La experiencia en **alojamientos** de Puerto Cisnes fue...



Regular | Malo  
Muy Malo



Bueno



**Criterios Locales**



Muy Bueno



No Responde  
No Aplica

3%

8%

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

68%

21%

3%

16%

**Calefacción** en el establecimiento  
de alojamiento

52%

29%

0%

14%

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

68%

18%

5%

16%

La información disponible de servicios turísticos,  
**facilita encontrar** la empresa de alojamiento

47%

32%

5%

24%

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

50%

21%

3%

16%

Percepción **Global** del servicio de alojamiento

60%

21%



4.4.

## Servicios de Alimentación ...

**76%** de los entrevistados, señala haber utilizado algún servicio de alimentación en localidad de Puerto Cisnes.



**24%**

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



"No encontré servicios abiertos"

"prefiero preparar / traigo comida"

"No encontré lo que buscaba"

"recién llegando"

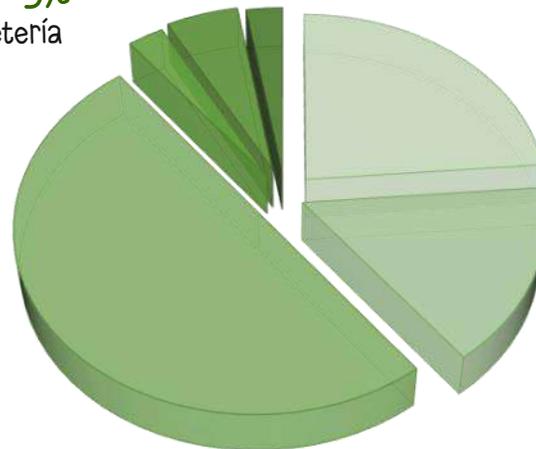
El principal servicio de alimentación utilizado fue...

3% Cafetería  
4% En lugar de alojamiento  
3% Otro

**24%**

No Responde | No Aplica

**50%**  
Restaurante



**16%**

Local Comida Rápida



Alimentación





Alimentación

## La experiencia en servicios de **alimentación** en Puerto Cisnes fue...



Regular | Malo  
Muy Malo



Bueno



**Criterios Locales**



Muy Bueno



No Responde  
No Aplica

3%

16%

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

52%

29%

3%

13%

**Calefacción** en el establecimiento de alimentación

50%

34%

8%

21%

Preparación de las comidas y bebidas

39%

32%

26%

29%

**Variedad** gastronómica (platos y productos)

13%

32%

5%

18%

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

48%

29%

5%

34%

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

32%

29%

11%

34%

Percepción **Global** del servicio de alimentación

26%

29%



4.5.

## Compra de Artesanía ...

76%

de los entrevistados, señala que **no compraron** artesanía en localidad de Puerto Cisnes.

8% No responde..



16%

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

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



26%

No encontré lugares donde comprar



47%

Otro motivo...



3%

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

"Recién llegué"

"no encontré lo que buscaba"

"Aún no lo he realizado"

"capacidad en mochila"

"no es de mi interés"

"falta tiempo"



Artesanía





Artesanía

# La experiencia comprando **artesanía** en Puerto Cisnes fue...



Regular | Malo  
Muy Malo



Bueno



Criterios Locales



Muy Bueno



No Responde  
No Aplica

8%

8%

Variedad de artesanía y productos locales

0%

84%

8%

5%

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

3%

84%

0%

11%

Percepción según precio/calidad

5%

84%

5%

8%

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

3%

84%





4.6

## Las actividades turísticas realizadas en/desde Puerto Cisnes...



Excursión

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



**29%**

Navegó en Tour  
Isla Magdalena



**5%**

Realizó Tour Parque  
Nacional Queulat



**16%**

Tour Avistamiento  
de Cetáceos



**3%**

Pesca  
Recreativa



**13%** Realizó

Kayak en Río  
Cisnes

Donde contrató la actividad ...

**Puerto Cisnes**

Qué **motivó** realizar actividad ...

Facilidad para contratar

**Atractivo Turístico**

El **34%** de los entrevistados **CONTRATARON SERVICIOS** y  
evaluaron la **experiencia** de las actividades según los siguientes criterios ...





Excursión

## La experiencia de las actividades turísticas en Puerto Cisnes fue...



Regular | Malo  
Muy Malo



Bueno



Criterios Locales



Muy Bueno



No Responde  
No Aplica





Excursión

## La experiencia de las actividades turísticas en Puerto Cisnes fue...



Regular | Malo  
Muy Malo



Bueno



Criterios Locales



Muy Bueno



No Responde  
No Aplica

0%

3%

Relato y explicaciones del Guía Turístico

26%

71%

0%

3%

El guía demuestra conocimiento del entorno

26%

71%

0%

0%

El guía demuestra habilidades de manejo de grupos

29%

71%

0%

5%

Percepción seguridad durante la excursión

24%

71%

0%

3%

Percepción general sobre el servicio de excursión

26%

71%



4.7

## Nivel de Satisfacción del turista en relación a Expectativas v/s Experiencia en Puerto Cisnes...



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?

6%

42%

44%

8%



\*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 Puerto Cisnes...



### Criterios Locales



Definitivamente  
NO



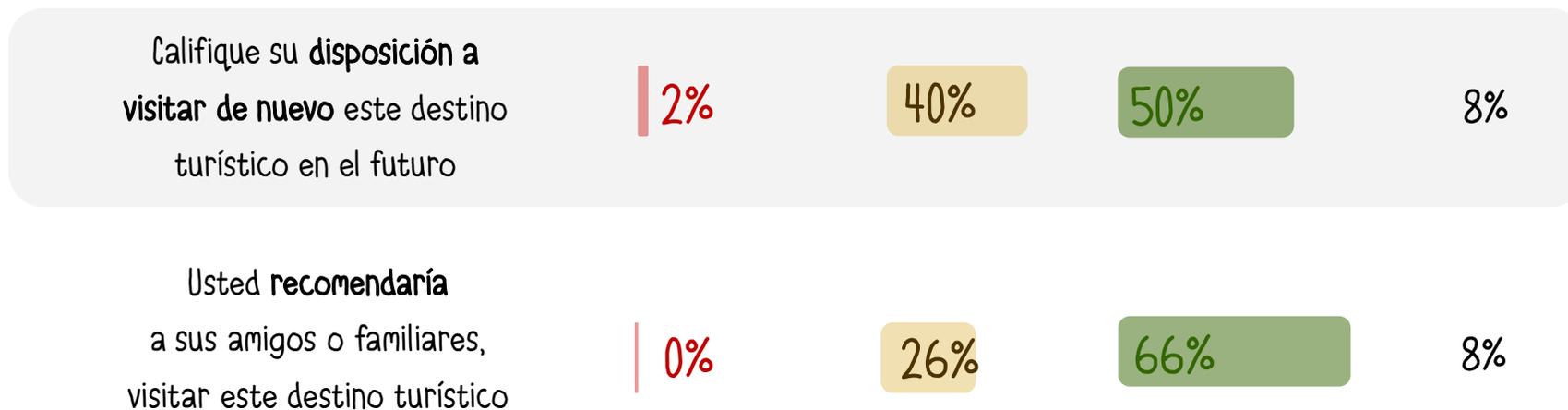
Posiblemente



Definitivamente  
SI



No Responde  
No Aplica



\*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 Puerto Cisnes ...



## 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...

Solamente se pudo recopilar encuestas ingresadas por la empresaria Olga Soto y la Informadora Turística Sernatur.



## Del proceso en la localidad...

La empresaria Olga Soto fue pilar fundamental con la Informadora Turística Sernatur, en el ingreso de encuestas a la APP Móvil que permitió obtener resultados referenciales de la opinión del turista que visitó Puerto Cisnes durante la Temporada alta 2019. Adicionalmente, fue trascendental el apoyo de la municipalidad en momentos que el equipo de profesionales SITUR no pudieron hacer visitas a terreno en apoyo a la gestión de la Informadora Turística.

De implementarse en la Temporada Alta 2019, considerando los avances que existen con el desarrollo de la APP móvil, debe formalizarse el compromiso de empresarios y empresarias locales para levantar información mínima (a lo menos dos encuestas por semana).



## Para mejorar el proceso...

Se debe afinar la estrategia de obtención de datos; aplicando las encuestas en períodos de mayor intensidad turística, disponer de informadores turísticos en fechas acordes a los flujos y contar con más empresarios y empresarias locales 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 el análisis de datos por la comunidad local**, la información generada en este Reporte de turismo se encuentra incompleta.



# PUERTO CISNES

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)