

# Puerto Guadal

Territorio Chelenko

TEMPORADA ALTA  
2019

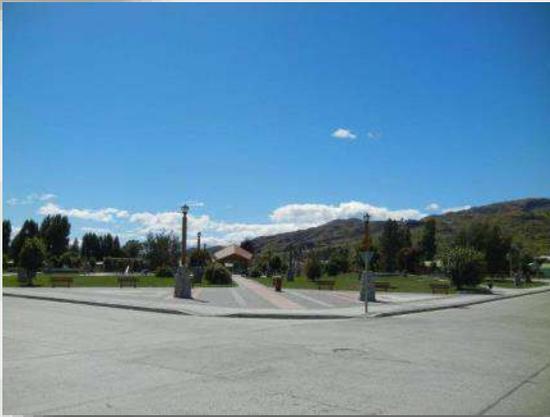
Levantamiento de Información  
NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL TURISTA

EXPERIENCIA PILOTO



arsenpalagonia.









**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 portada y contraportada:**

ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE CHILE CHICO

<https://www.chilechico.cl/puertogadal.html>

**Dirección Regional:**

SERNATUR AYSÉN

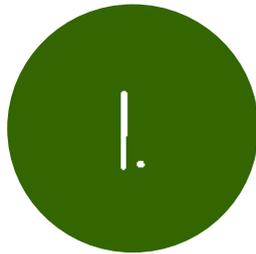
21 de Mayo # 555, Coyhaique, Chile



# 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. EXPERIENCIA SERVICIOS DE EXCURSIÓN / LUGARES VISITADOS	19
4.6. IMAGEN TURÍSTICA Y SUSTENTABILIDAD	23
4.7. EXPECTATIVAS V/S EXPERIENCIA	25
4.8. RECOMENDACIÓN	26
<b>5   APRENDIZAJES DEL PROCESO EN PUERTO GUADAL</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.



**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



**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°**

- 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



**8°**

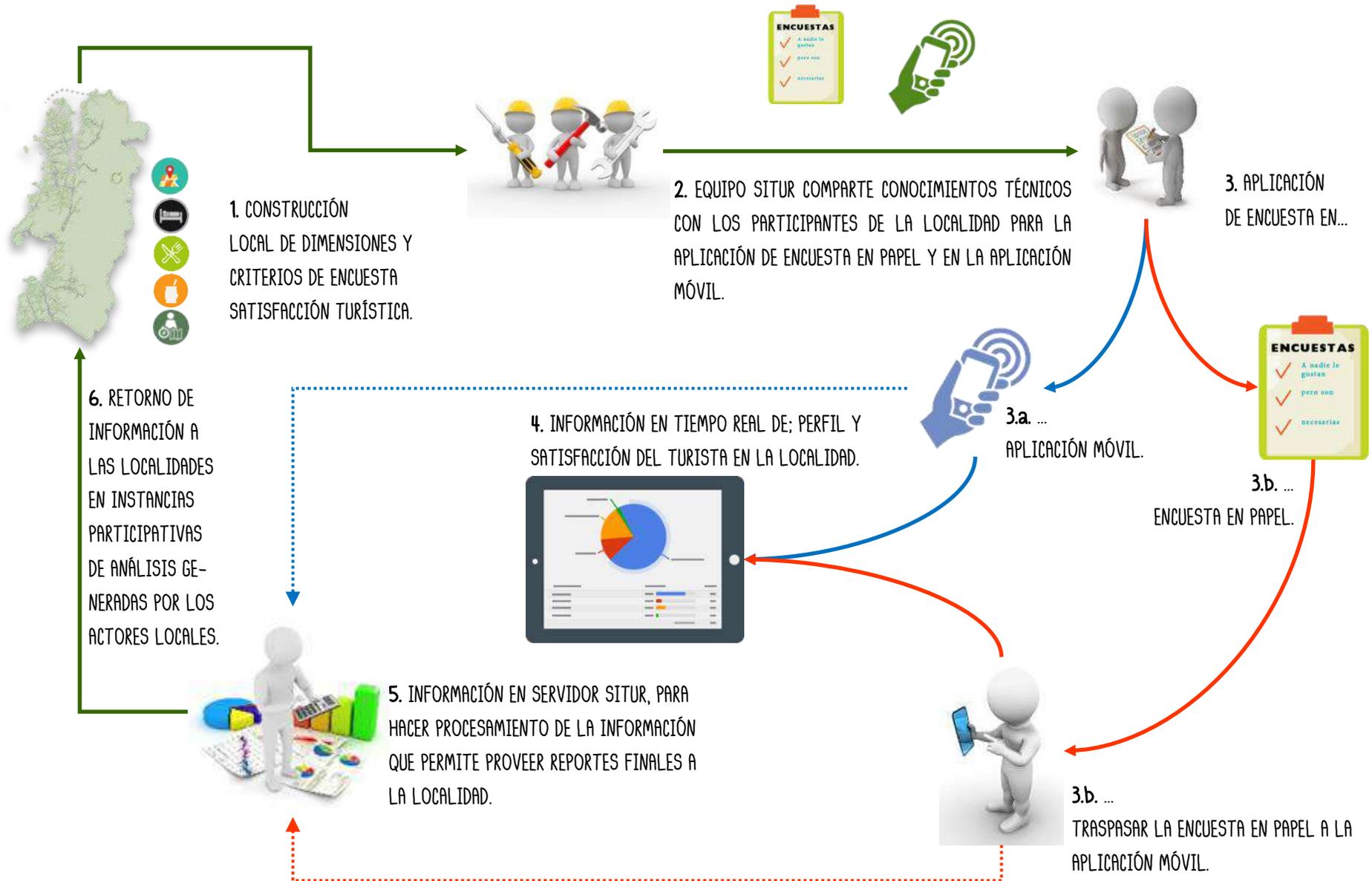
ANÁLISIS Y COMPROMISOS LOCALES PARA MEJORA DE LA GESTIÓN LOCAL Y EMPRESARIAL.



DIFUSIÓN PÚBLICA DE LA EXPERIENCIA.



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





2.

Principales  
antecedentes del proceso.....

# 2.1.

## EL PROCESO

1

INSTANCIA DE SEGUIMIENTO

El trabajo de los empresarios y empresarias de la localidad de Puerto Guadal y el equipo de Profesionales del Sistema de Información Turística, se inició el 10 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 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.

El proceso **temporada alta 2018**, los empresarios(as) locales aplicaron 26 encuestas, presentando sus resultados en el *Reporte de Temporada Alta 2018*. Posteriormente a la Temporada se tuvo la oportunidad de socializar los resultados, siendo la primera localidad que cumplió con esta etapa del proceso.

Para el proceso de levantamiento **temporada alta 2019**, se encarga la aplicación de encuestas a los informadores turísticos Sernatur como parte de sus funciones contractuales a desempeñar. Sin embargo, por problemas logísticos se logró hacer entrega de equipo tecnológico en la última semana de Febrero. Por lo anterior, al chequear la información en el equipo tecnológico (Tablet), se identifican **23 encuestas** ingresadas a la APP Móvil entre el 28 febrero y el 21 de marzo de 2019, que son la base para la generación del **Reporte 2019**.



Noviembre 2017



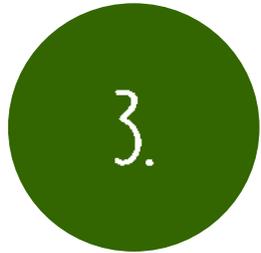
Enero 2018



Reporte Temporada Alta 2018



Febrero 2019



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 50 a 59 años de edad (13%).

20 a 39

Años



48%

Femenino



52%

Masculino

74%

Chilenos



### Procedencia

Los turistas nacionales entrevistados en Puerto Guadal, proceden de; Valparaíso, Región Metropolitana, Araucanía, Los Ríos y Aysén.

26%

Extranjeros



#### Europa

- Alemania
- Irlanda

#### América

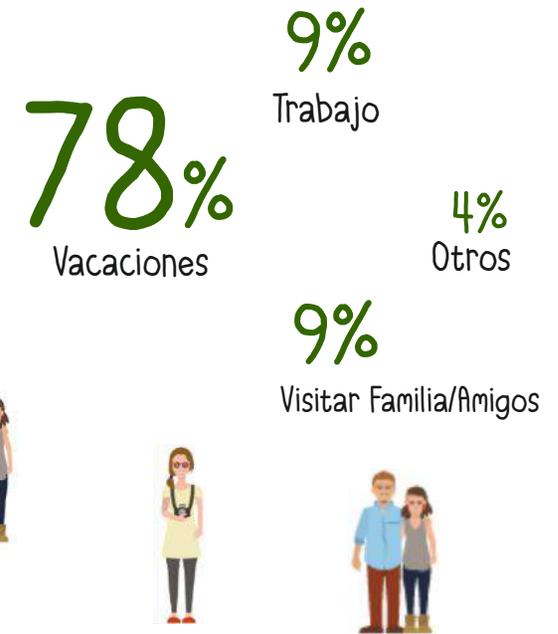
- Uruguay
- Estados Unidos
- Canadá



3.2.

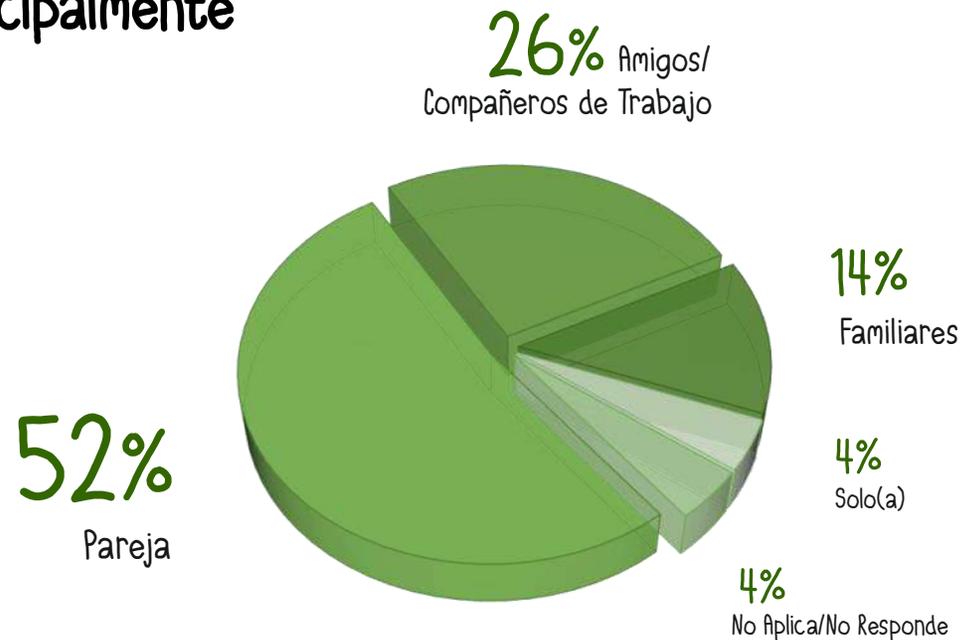
## Motivo

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



## CARACTERÍSTICA DE VIAJE

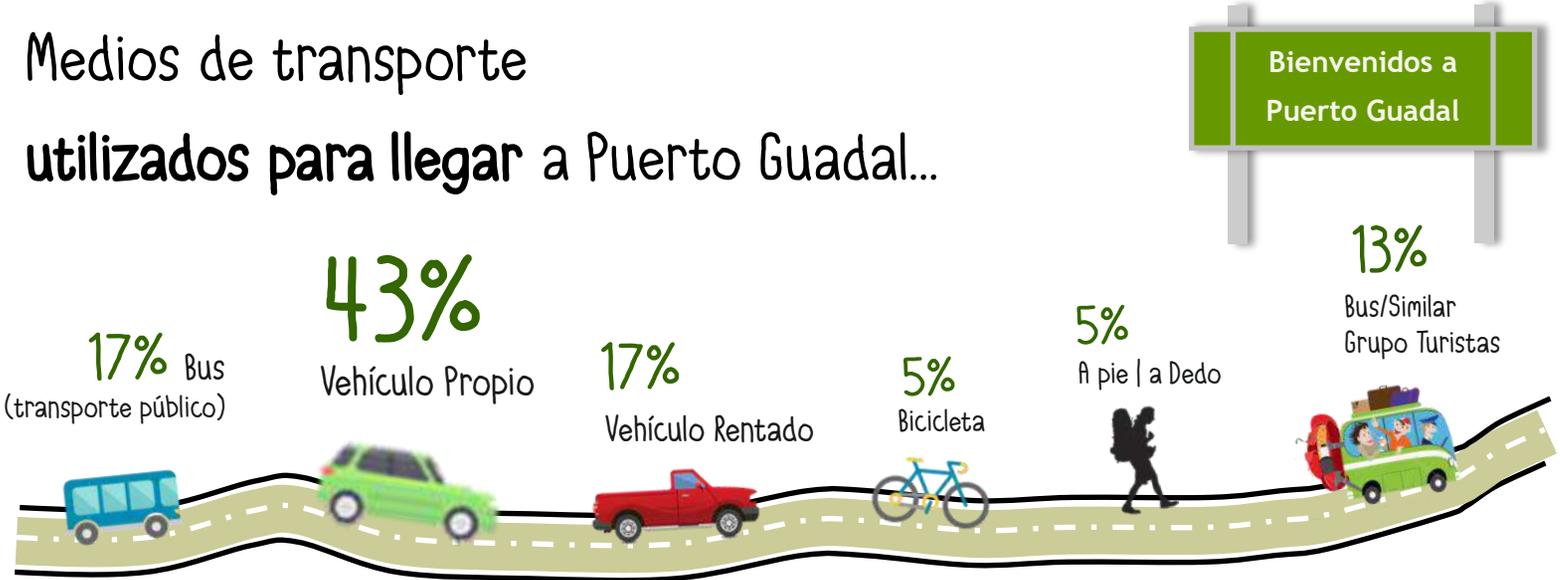
Su Grupo de Viaje principalmente está compuesto por...



3.2.

CARACTERÍSTICA DE VIAJE

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



Se informó de Puerto Guadal a través de...

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



A lo menos 30% de las personas entrevistadas también indican que utilizaron mapas turísticos, movimiento apostólico manquehue y guía de viajes



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

| Escala Resultado |

Experiencia Visita



Muy Bueno



Bueno



Regular | Malo

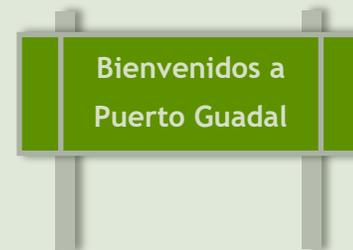
Muy Malo



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 Guadal fue ...



Regular | Malo  
Muy Malo



Bueno



**Criterios Locales**



Muy Bueno



No Responde  
No Aplica

17%

4%

La hospitalidad de los residentes.

70%

9%

17%

22%

La variedad de actividades turísticas.

48%

13%

57%

17%

La disponibilidad de acceso a Internet

22%

4%

17%

35%

La disponibilidad de información turística útil.

48%

0%



Localidad



4.2.

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



Regular | Malo  
Muy Malo



Bueno



**Criterios Locales**



Muy Bueno



No Responde  
No Aplica

30%

30%

Disponibilidad de Señalética para  
guiar a lugares de interés turístico.

30%

10%

26%

30%

Percepción **infraestructura local**  
en Puerto Guadal

44%

0%

8%

22%

Percepción de **orden y limpieza**  
en Puerto Guadal.

70%

0%

22%

30%

Percepción Global Imagen Turística  
que ofrece Puerto Guadal

48%

0%



Localidad



4.3.

## Servicio de Alojamiento ...

**57%** de los entrevistados, a lo menos pasaron una noche en la localidad de Puerto Guadal.



1 Noche 35%

2 Noches 22%



El tipo de Alojamiento  
principalmente  
utilizado fue...

5%  
Lodge

13%  
Hostal

43%  
No Aplica

9%  
Cabañas

30%  
Camping



Alojamiento





Alojamiento

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



Regular | Malo  
Muy Malo



Bueno



**Criterios Locales**



Muy Bueno



No Responde  
No Aplica

4%

9%

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

30%

57%

9%

4%

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

30%

57%

4%

9%

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

26%

61%

4%

13%

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

22%

61%

9%

13%

**Percepción Global** del servicio de alojamiento

17%

61%



4.4.

## Servicios de Alimentación ...

**16%** de los entrevistados, señala haber utilizado algún servicio de alimentación en localidad de Puerto Guadal.



**14%**

No responde si ha utilizado el servicio de alimentación en la localidad...



**70%**

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

"No encontré servicios abiertos"

"Aún no almorzamos"

"de paso"

"traemos comida"

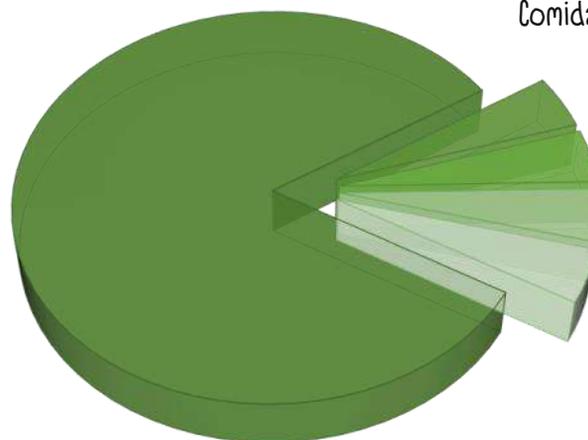
"no necesitamos"

"tiempo"

El principal servicio de alimentación utilizado fue...

**84%**

No Responde | No Aplica



**4%**

Comida al Paso

**4%**

Restaurant

**4%**

Cafetería

**4%**

Lugar de Alojamiento



Alimentación





Alimentación

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



Regular | Malo  
Muy Malo



Bueno



**Criterios Locales**



Muy Bueno



No Responde  
No Aplica





4.5

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



Excursión

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

**4%** realizó excursión a... Laguna La Manga

**13%** realizó excursión a... Confluencia  
Del Baker

**4%** realizó excursión a... Sendero Los Fósiles



Donde **contrató** la actividad ...

Internet

Qué **motivó** realizar actividad ...

Atractivo

El **4%** de los entrevistados

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





Excursión

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



Regular | Malo  
Muy Malo



Bueno



Criterios Locales



Muy Bueno



No Responde  
No Aplica





Excursión

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



Regular | Malo  
Muy Malo



Bueno



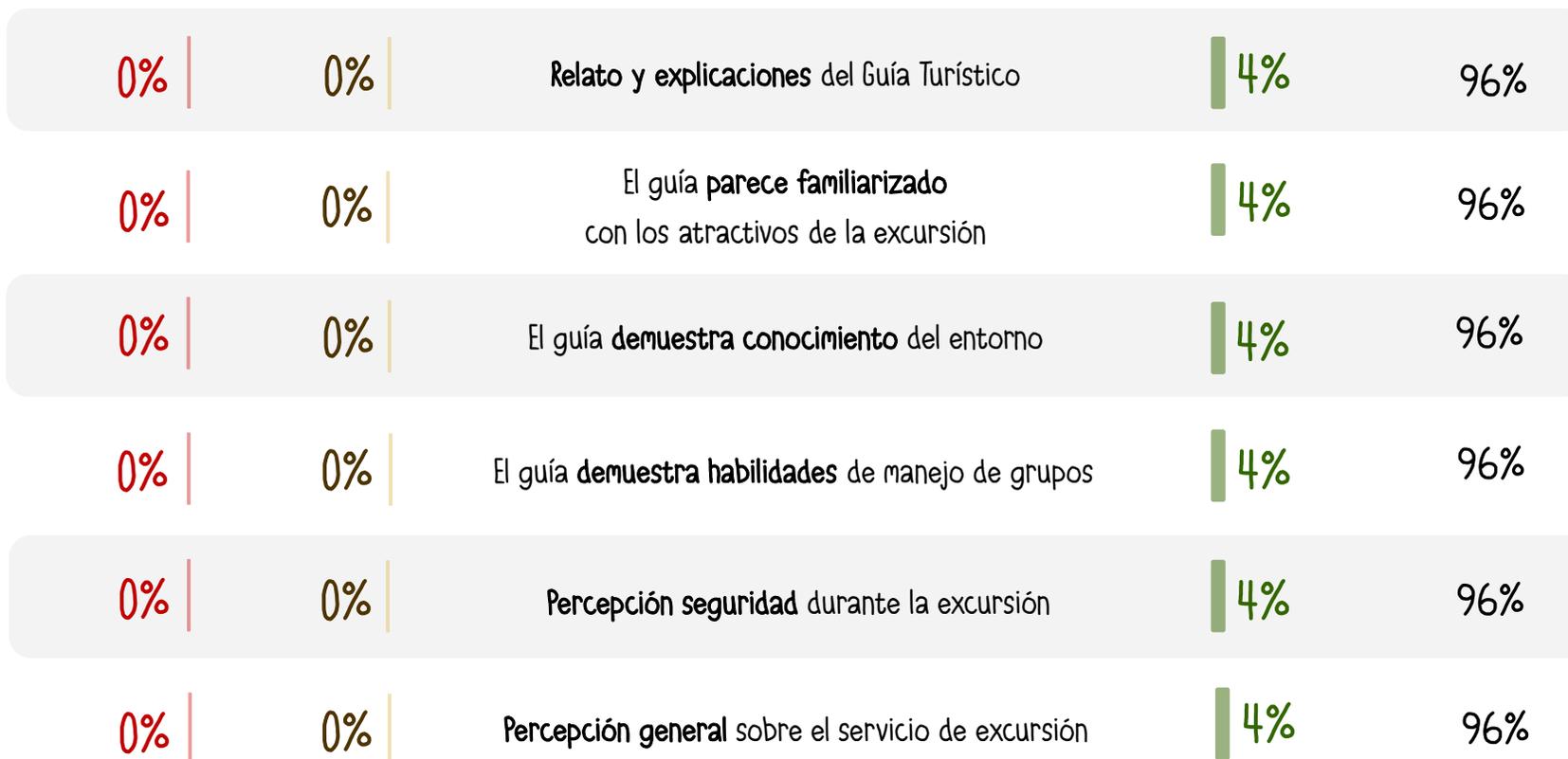
Criterios Locales



Muy Bueno



No Responde  
No Aplica



4.6.

## Imagen Turística y Sustentabilidad percibida en Puerto Guadal...



### Criterios Locales



Definitivamente en  
**DESACUERDO**



Posiblemente



Definitivamente  
**DE ACUERDO**



No Responde  
No Aplica

La oferta gastronómica rescata  
la identidad de la localidad

10%

30%

17%

43%

La artesanía local rescata  
la identidad de la localidad

4%

36%

43%

17%

La fachada de las viviendas y construcciones, le  
entregan un carácter particular/identitario a  
Puerto Guadal que favorece su imagen turística

0%

61%

26%

13%





Cuáles son los **aspectos más valorados**  
al momento de visitar una comunidad como Puerto Guadal, a lo menos...

**57%**

menciona...

Sus Atractivos  
Turísticos Naturales



**52%**

menciona...

\*Calidad de la Atención  
\*Que se rescate la Cultura, Historia e Identidad  
\*Practicas Responsables con el Medio Ambiente  
(de empresarios y comunidad)

**39%** menciona...

Que se comercialicen productos locales

**35%** menciona...

Calidad de la Infraestructura en el pueblo de accesibilidad universal

**30%** menciona...

Precios que reflejen la calidad de la experiencia turística

**22%** menciona...

Que hablen tu Idioma



4.7

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



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?



4%

30%

57%

9%



\*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 Guadal...



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%

52%

44%

0%

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

4%

22%

74%

0%

\*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 Guadal ...



## 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. Además por problemas logísticos los profesionales SITUR no pudieron visitar la localidad hasta fines de Febrero con el propósito de entregar equipo tecnológico (Tablet) a Informador Turístico Sernatur, disminuyendo el período de captación de encuestas en Temporada Alta 2019.



## Del proceso en la localidad...

No se identificaron empresarias y empresarios que hayan ingresado encuestas a la APP móvil, tan solo la gestión solicitada a la informadora turística Sernatur de ingresar encuestas en papel y su propio ingreso de encuestas ha permitido la generación de datos, que no son suficientemente sólidos para superar el nivel de ejercicio experimental.

En la posibilidad de **aplicar nuevamente el levantamiento de información** en Puerto Guadal 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 en APP móvil...

Solamente se pudo recopilar encuestas ingresadas por el Informador Turística Sernatur.



## Para mejorar el proceso...

Se debe afinar la estrategia de obtención de datos: aplicando las encuestas en periodos 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 GUADAL

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)