



Puyuhuapi

Territorio Aysén Patagonia Queulat

TEMPORADA ALTA
2019

Levantamiento de Información
NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL TURISTA

EXPERIENCIA PILOTO



aysén patagonia





Quién ingresó encuestas en la APP Móvil e hizo posible que la localidad de Puyuhuapi tenga resultados en esta experiencia piloto...

Claudia Cueto Cortez





SERNATUR REGIÓN DE AYSÉN

21 de Mayo # 555, Coyhaique, Chile

T: +56 (67) 22 31 752

<https://www.sernatur.cl>

Fecha de Publicación: Noviembre 2019

Documento elaborado por:

PROGRAMA FNDR-PEDZE SISTEMA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA REGIONAL.

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

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

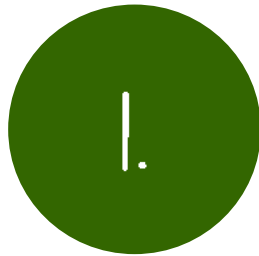
21 de Mayo # 555, Coyhaique, Chile



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 PUYUHUAPI	13
4.3. SERVICIO DE ALOJAMIENTO	15
4.4. SERVICIO DE ALIMENTACIÓN	17
4.5. EXPERIENCIA ACTIVIDADES TURÍSTICAS	19
4.6. EXPECTATIVAS / EXPERIENCIA	21
4.7. VOLVERÍA A LA REGIÓN / RECOMENDACIÓN	22
5 APRENDIZAJES DEL PROCESO EN PUYUHUAPI	23





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.



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.

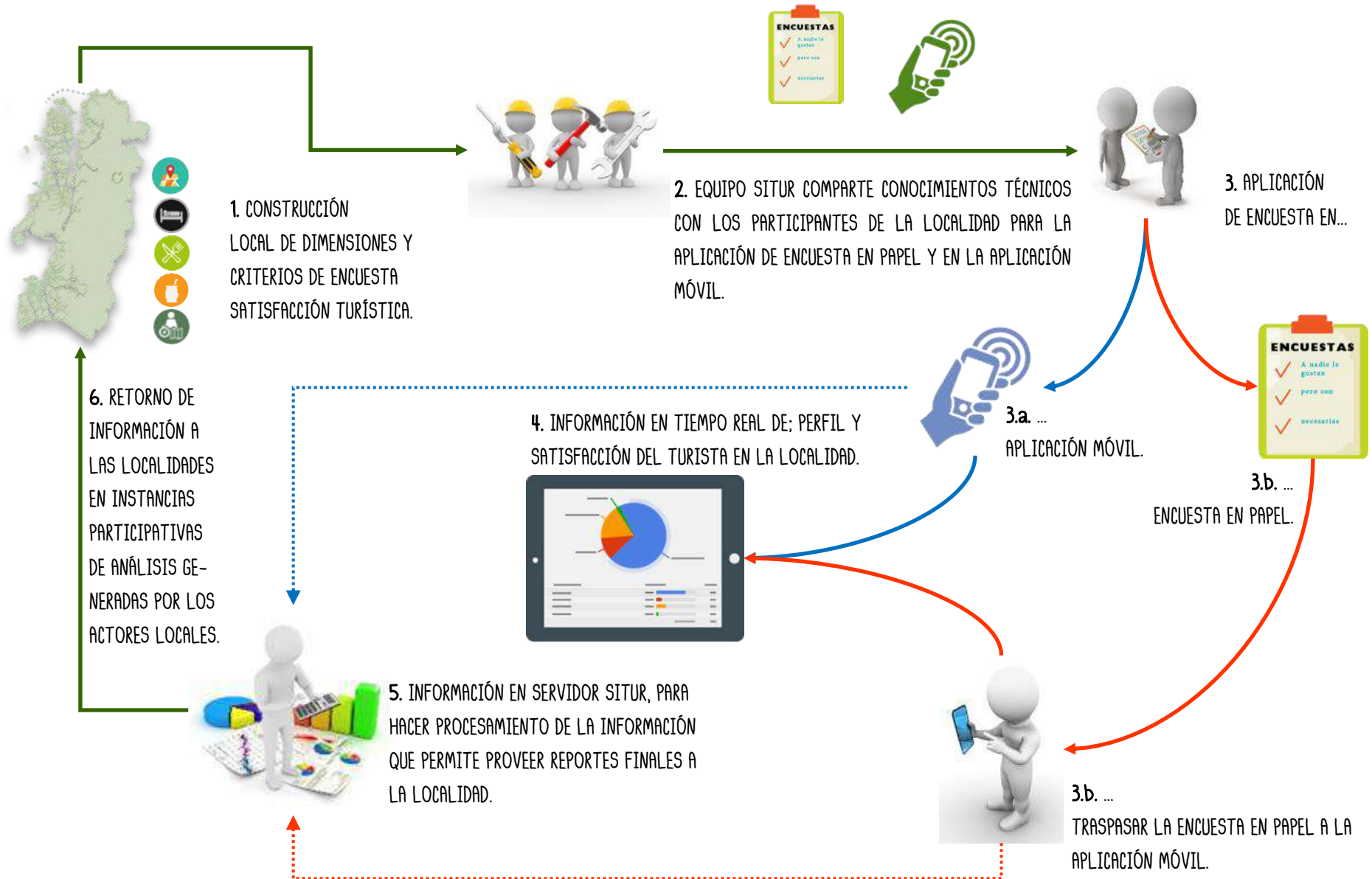
8°



DIFUSIÓN PÚBLICA DE LA EXPERIENCIA.



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





2.

Principales

antecedentes del proceso.....

2.1.

EL PROCESO

2

INSTANCIAS DE SEGUIMIENTO

4

PERSONAS PARTICIPAN DEL PROCESO

25

ENCUESTAS

El trabajo de los empresarios y empresarias de la localidad de Puyuhuapi y el equipo de Profesionales del Sistema de Información Turística, se inició el 9 de Noviembre de 2017.

La primera Reunión-Taller, tuvo como objetivo explicar el sentido de la iniciativa piloto, los tiempos requeridos y los compromisos que deberían cumplir todos los involucrados.

Las 9 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 2019 de levantamiento de información, se inició el 11 de Diciembre de 2018. Durante la visita a la localidad de Puyuhuapi, los profesionales del Programa Sistema de Información Turística, se reunieron con empresarias locales y la Informadora Turística Sernatur. Posterior a la revisión de los datos recopilados en tablet, se **identificaron 25 encuestas** aplicadas a turistas que son la base de este Reporte.

Claudia Cueto

Informadora Turística SERNATUR

Verónica Gallardo

Empresaria

Roxana Gallardo

Empresaria

Hildegard Hopperdietzel

Empresaria



Noviembre 2017




Diciembre 2018



1° SEGUIMIENTO:
PROCESO DE APLICACIÓN
CON MODIFICACIONES PARA
TEMPORADA ALTA 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 39 años de edad. En segundo orden de parámetros de edad, los turistas tienen entre 40 a 59 años de edad (40%).

21 a 39

Años



52%

Masculino

44%

Femenino

4%

Otro (Género)

Procedencia

Los turistas nacionales entrevistados en Puyuhuapi, proceden de; Coquimbo, Valparaíso y Región Metropolitana.

36%

Chilenos



64%

Extranjeros



Europa

- Francia
- Alemania
- España
- Italia
- Holanda

Argentina

Buenos Aires

Norteamérica

EEUU
Canadá



3.2.

Motivo

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

Las personas que indicaron **otro motivo**, se refieren a que la localidad por turismo.

96%

Vacaciones

4%

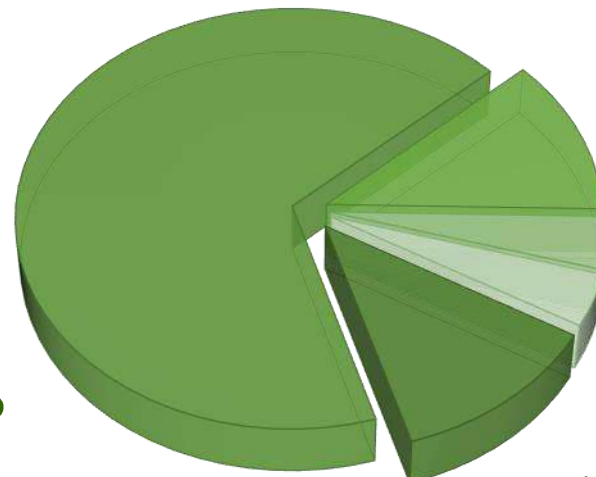
Otro



Su Grupo de Viaje
principalmente está
compuesto por...

68%

Pareja



12% Amigos |
Compañeros de Trabajo

4%

Familiares

4%

Otro

12%
Solo (a)

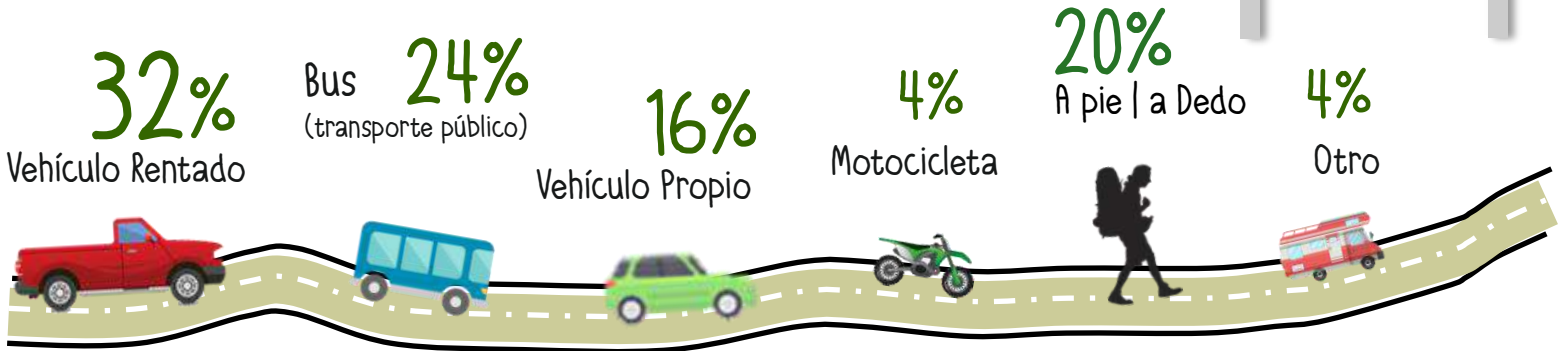
CARACTERÍSTICA DE VIAJE



3.2.

CARACTERÍSTICA DE VIAJE

Medios de transporte utilizados para llegar a Puyuhuapi ...



Cómo se informó de Puyuhuapi ...



A lo menos 8% de las personas entrevistadas también indicaron que utilizaron otros medios para informarse como: Mapa y Lectura.

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





4.

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

la **Experiencia Turística**

en la localidad ...

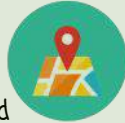
4.1.

NIVEL DE SATISFACCIÓN

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

| Estructura Encuesta |

Dimensiones



Localidad



Alojamiento



Alimentación



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).



Bienvenidos a
Puyuhuapi

4.2.

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



Regular | Malo
Muy Malo



Bueno



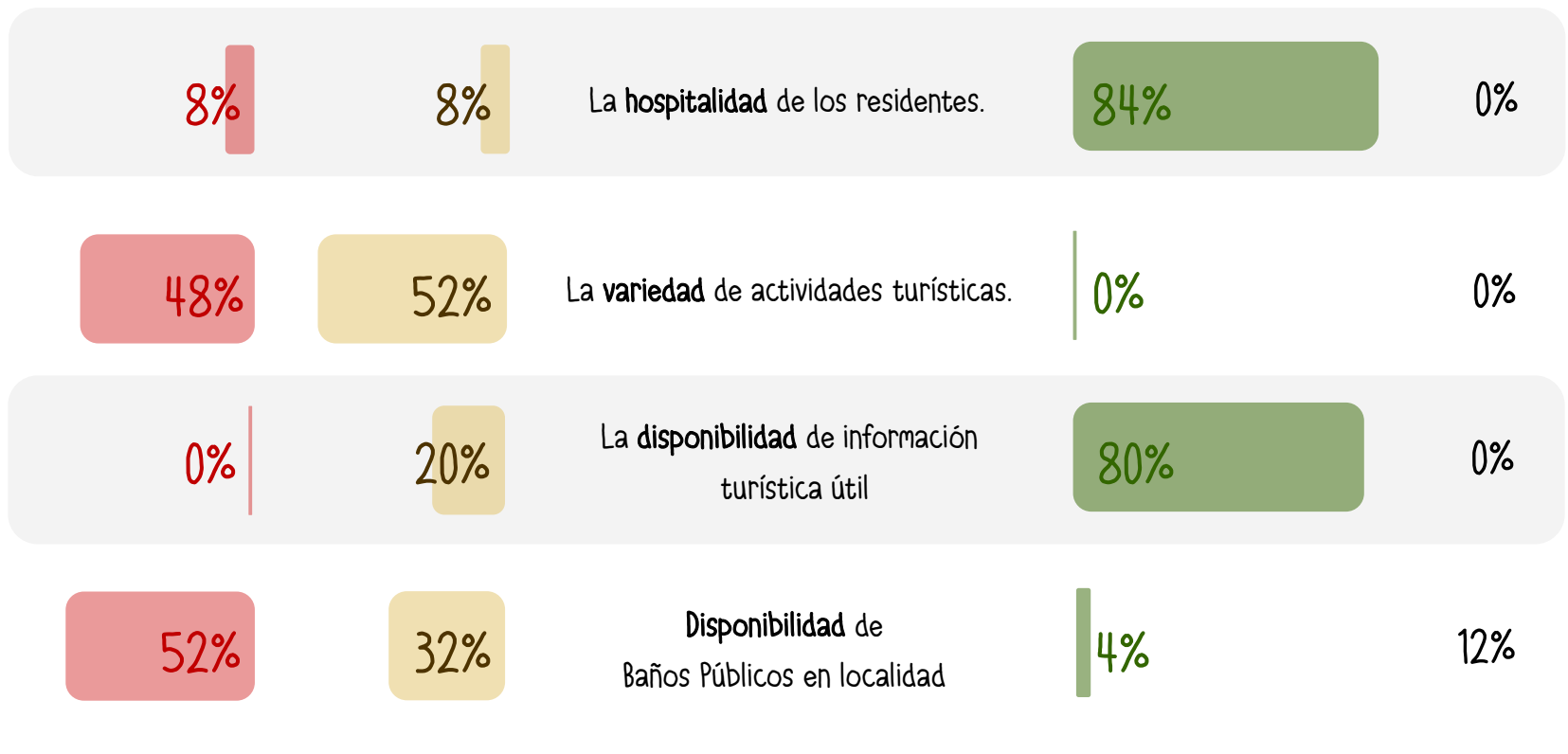
Criterios Locales



Muy Bueno



No Responde
No Aplica



Localidad



4.2.

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



Regular | Malo
Muy Malo



Bueno



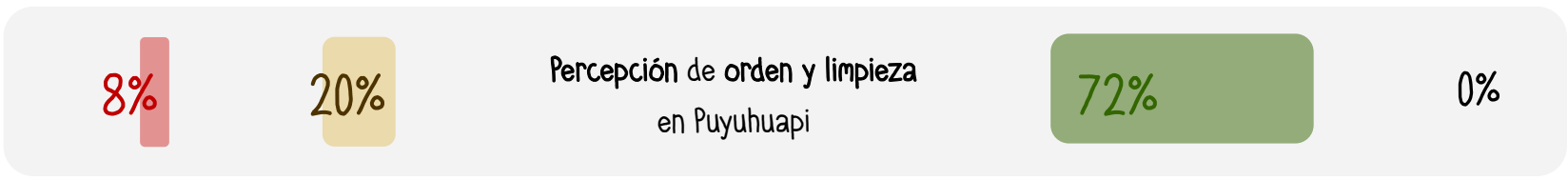
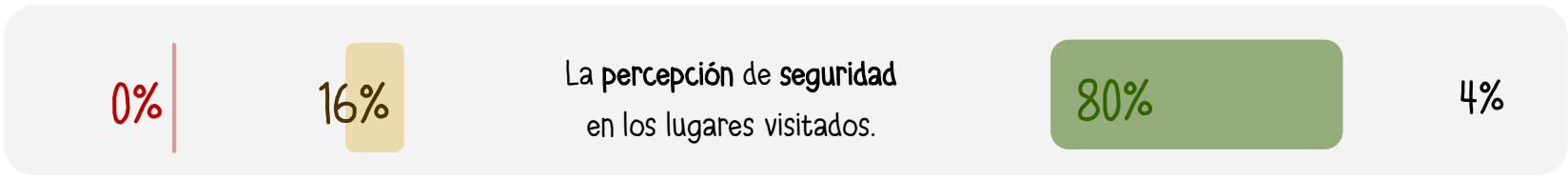
Criterios Locales



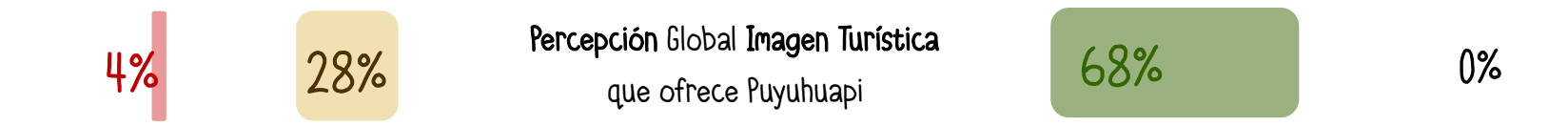
Muy Bueno



No Responde
No Aplica



Localidad



4.3.

Servicio de Alojamiento ...

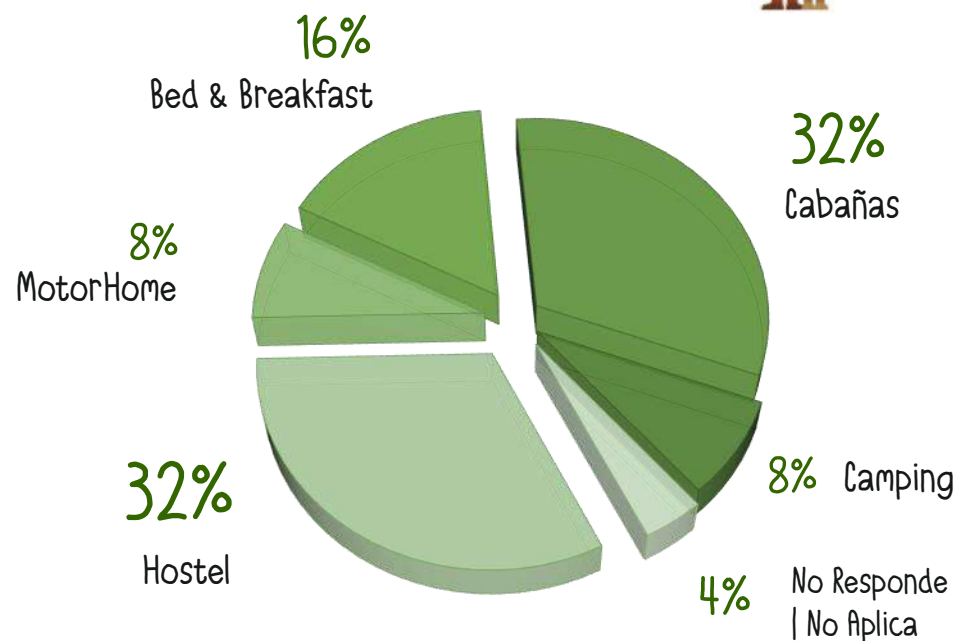
96% de los entrevistados, a lo menos pasaron una noche en la localidad de Puyuhuapi.



El tipo de Alojamiento principalmente utilizado fue...



Alojamiento





Alojamiento

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



Regular | Malo
Muy Malo



Bueno



Criterios Locales



Muy Bueno



No Responde
No Aplica

0%

16%

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

72%

12%

0%

12%

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

76%

12%

4%

12%

Información disponible de servicios turísticos,
facilita encontrar la empresa de alojamiento

64%

20%

4%

16%

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

68%

12%

0%

24%

Percepción Global
del servicio de alojamiento

64%

12%



4.4.

Servicios de Alimentación ...

60% de los entrevistados,

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



40%

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

"No encontré lo que andaba buscando"

"No encontré servicios abiertos"

"Otros motivos"

El principal servicio de alimentación utilizado fue...



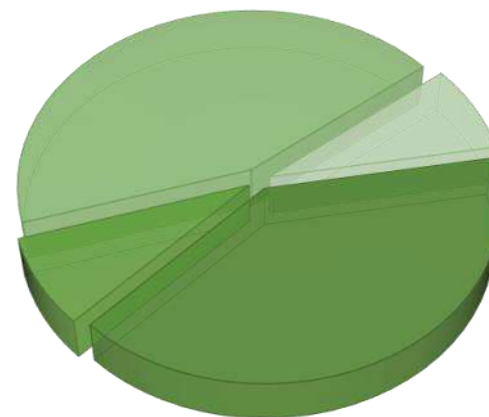
Alimentación

44%
Restaurante

8%
Cafetería

8% Local
Comida Rápida

40%
No Responde |





Alimentación

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



Regular | Malo
Muy Malo



Bueno



Criterios Locales



Muy Bueno



No Responde
No Aplica

16%

36%

Disponibilidad de locales abiertos

8%

40%

0%

16%

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

44%

40%

4%

16%

Preparación de las comidas y bebidas

40%

40%

0%

4%

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

56%

40%

4%

12%

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

44%

40%

0%

24%

Percepción Global del servicio de alimentación

32%

44%



4.5.

Excursiones realizadas...

Los **80%** 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...

60%
Caminata Mirador Ventisquero

0% Bosque Encantado

| Parque Nacional Queulat |

8% Circuito Interpretativo Puyuhuapi

4% Laguna Los Pumas

4% El Silencio



Caminata
Senderos



Actividades
en agua

20% Relajación en Aguas Termales

8% Kayakismo

4% Navegación

por el Fiordo Puyuhuapi

0% Navegación

por Laguna Tempaño



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

(kayak).



Donde los turistas contrataron el
servicios de excursión...

Puyuhuapi





Excursión

La experiencia en actividades contratadas fue...



Regular | Malo
Muy Malo



Bueno



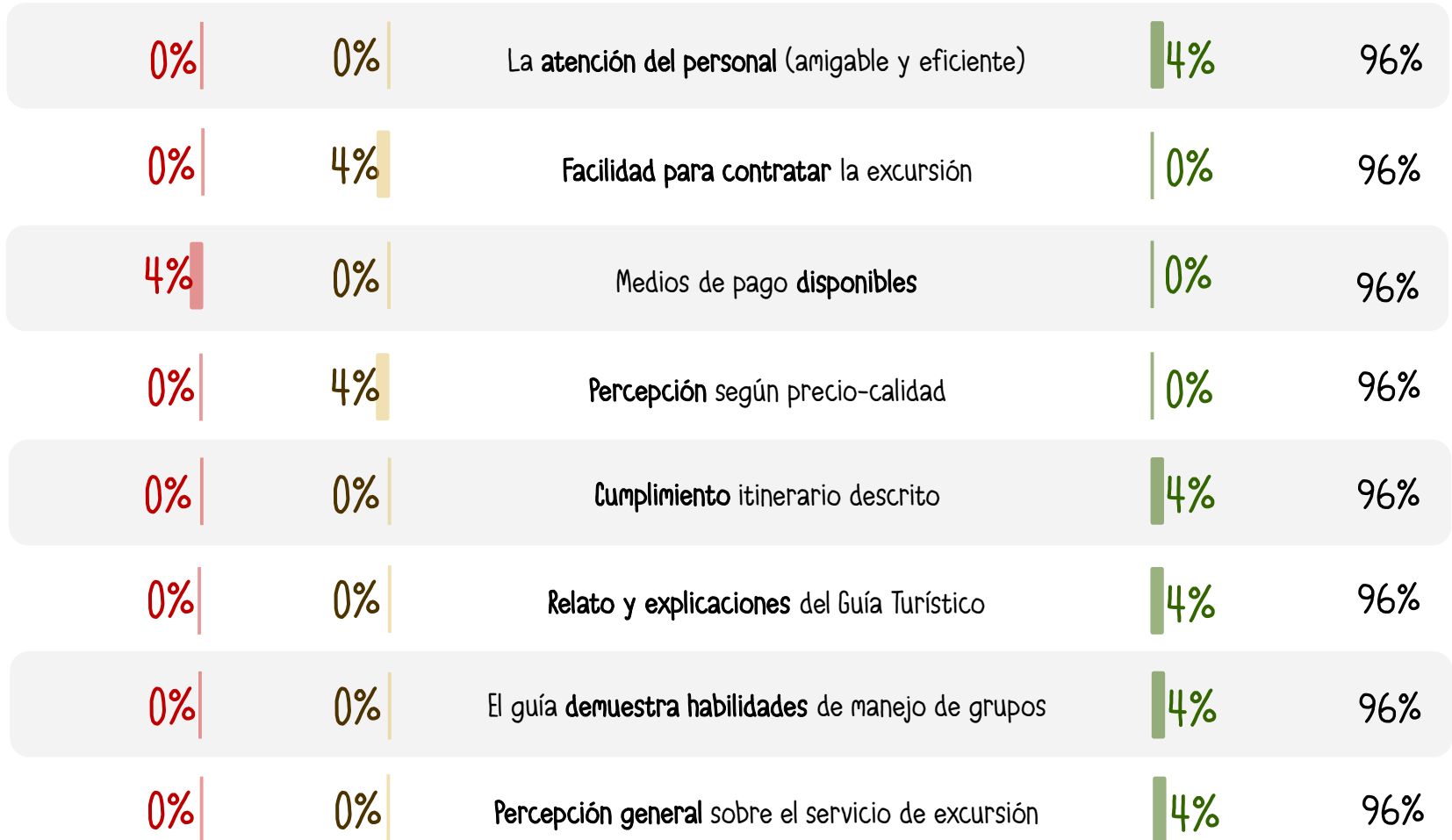
Criterios Locales



Muy Bueno




No Responde
No Aplica





4.6

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

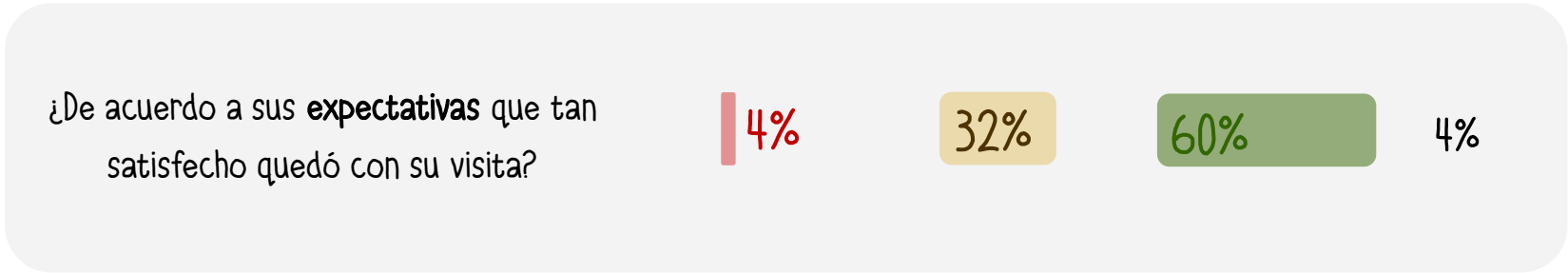

Criterios Locales


NO
se Cumplieron


Cumplió
mis Expectativas


Superó
mis Expectativas


No Responde
No Aplica



*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).

4.7

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



Criterios Locales



Definitivamente
NO



Posiblemente

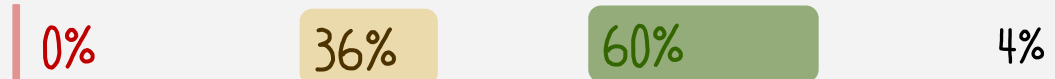


Definitivamente
SI



No Responde
No Aplica

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



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



*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 Puyuhuapi ...



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...

Tan solo la Informador Turístico Sernatur aplicó encuestas (digitales APP móvil)..



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 Puyuhuapi 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.**



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.



PUYUHUAPI

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)