

Dimensiones y Criterios

Temporada Alta 2018

EXPERIENCIA PILOTO

Levantamiento de Información NIVEL
DE SATISFACCIÓN DEL TURISTA





CHILE LO
HACEMOS
TODOS



SERNATUR REGIÓN DE AYSÉN

21 de Mayo # 555, Coyhaique, Chile

T: +56 (67) 22 31 752

<https://www.sernatur.cl>

Fecha de Publicación: Agosto 2018

Documento elaborado por:

PROGRAMA FNDR-PEDZE SISTEMA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA REGIONAL.

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

Teléfono: +56 (67) 22 40 295

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



Del proceso en las localidades...



ÍNDICE

1 PROPUESTA DE TRABAJO	01
2 CÓMO SE LEVANTA Y PROCESA LA INFORMACIÓN	02
3 QUÉ QUIEREN SABER LAS LOCALIDADES SOBRE <i>EL PERFIL Y CARACTERÍSTICAS DEL VIAJE DE LOS TURISTAS ENTREVISTADOS</i>	03
3.1. VARIABLES PERFIL ENTREVISTADOS	04
3.2. VARIABLES CARACTERÍSTICAS DEL VIAJE	04
4 CÓMO MEDIRÁN LOS TURISTAS ENTREVISTADOS LA EXPERIENCIA TURÍSTICA EN LA LOCALIDAD	05
4.1. DIMENSIONES Y ESCALA DE RESULTADOS	06
4.2. LA EXPERIENCIA EN LA LOCALIDAD	07
4.3. TRANSPORTE	08
4.4. INFORMACIÓN TURÍSTICA	09
4.5. ARTESANÍA O PRODUCTOS LOCALES	10
4.6. SERVICIO DE ALOJAMIENTO	11
4.7. SERVICIO DE ALIMENTACIÓN	12
4.8. EXPERIENCIA SERVICIOS DE EXCURSIÓN / LUGARES VISITADOS	13
4.9. SUSTENTABILIDAD	15
4.10. RECOMENDACIÓN	16



1.

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

Resultado de esta etapa de Trabajo



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.



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

8°

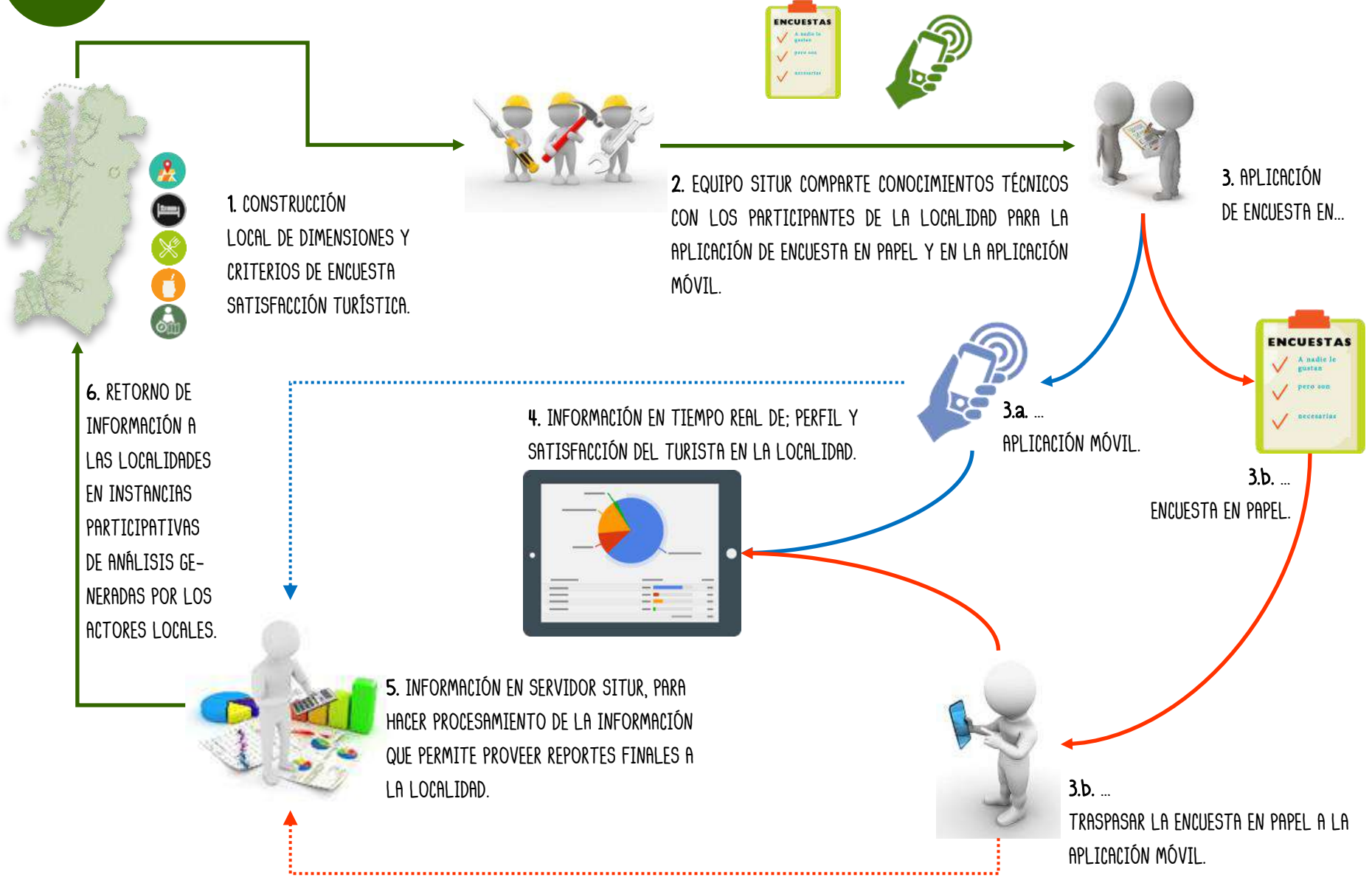


DIFUSIÓN PÚBLICA DE LA EXPERIENCIA.



2.

CÓMO SE LEVANTA Y PROCESA LA INFORMACIÓN...





3.

Qué quieren saber las localidades sobre
el **perfil** y **característica del viaje**
de los (as) turistas entrevistados.....

3.1.



PERFIL ENTREVISTADOS

Género Femenino | Masculino | Otro

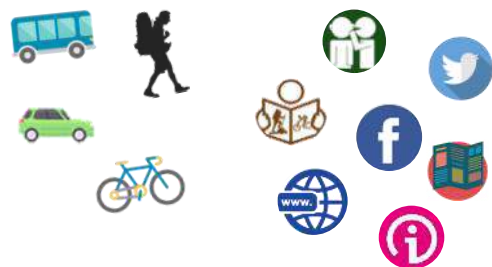
Edad Años de Edad

Procedencia Nacionalidad | Residencia

3.2.



CARACTERÍSTICA DE VIAJE



Motivación Contemplar atractivos naturales y paisajes |
Realizar actividades deportivas |
Conocer su patrimonio cultural | Trabajo | Otro.

Acompañantes Solo | Pareja | Amigos o Compañeros de Trabajo |
Familiares | Otro.

Transporte Motocicleta | Bicicleta | A pie - A dedo |
Bus (Transporte Público) | Vehículo Propio |
Vehículo Rentado o Alquilado | Otro.

Medio Información Sugerencia de Familia o Amigos | Redes Sociales |
Agencias de Viaje | Tv, Radio, Revistas o Periódicos |
Otros medios por Internet | [sitios web locales](#) | Otro.





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

4.1.

NIVEL DE SATISFACCIÓN

| Estructura Encuesta |

Dimensiones



| Satisfacción |

Experiencia Visita

| Escala Evaluación |

Resultado Experiencia



Muy Bueno



Bueno

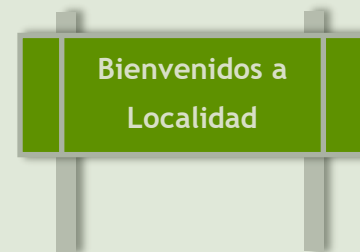


Regular | Malo
Muy Malo



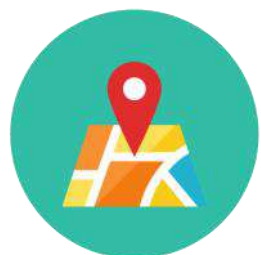
No Responde
No Aplica

Para **monitorear** la **satisfacción del turista** respecto a la **experiencias** vivida en las localidades, se estructura la encuesta según **dimensiones y criterios** definidos por quienes participaron de los Talleres de construcción de los 9 instrumentos de monitoreo (encuesta).



4.2.

Se busca medir particularidades de la localidad que afectarían la experiencia de un turista...



EXPERIENCIA
EN LOCALIDAD

Evaluación Experiencia: Localidad

- a. La **hospitalidad** de los residentes
- b. La **variedad** de actividades turísticas
- c. La **disponibilidad** de información turística útil
- d. Horario funcionamiento servicios turísticos y comercio
- e. Disponibilidad de Cajero Automático u otro medio para cambio de monedas (\$)
- f. La **disponibilidad** de baños Públicos.
- g. **Disponibilidad** de Señalética en la localidad
- h. **Disponibilidad** señalética para guiar a lugares de interés turístico
- i. La percepción de seguridad en los lugares visitados
- j. La **disponibilidad** de locales que ofrecen artesanía local
- k. Percepción sobre la **variedad de productos de artesanía** local para ofrecer
- l. **Trámite** en Paso Fronterizo (sí ingresó por vía terrestre)
- m. **Presencia** de Perros en las calles (suetos sin dueño/a)
- n. La **percepción** de seguridad en la localidad
- ñ. Disponibilidad de Infraestructura local que **facilita accesibilidad a todo público**
- o. **Manejo** de Residuo Domiciliario
- p. Percepción de **orden y limpieza** en Localidad (en pasarela/sector costanera/etc)
- k. Percepción Global **Imagen Turística** que ofrece la Localidad



Muy Bueno



Bueno



Regular | Malo
Muy Malo



No Responde
No Aplica

Criterios Locales

4.3.

TRANSPORTE



Transporte utilizado para llegar a localidad Transporte Local/Público ó
 Transporte Propio/Arrendado

Lugar de donde proviene Chaitén | Futaleufú | Palena | Raúl Marín Balmaceda | Lago Verde |
 Puerto Cisnes | Paso Río Frías | Coyhaique | Otro.

Específicamente la localidad de La Junta identificó el transporte como una dimensión de la experiencia del turista para monitorear. Inicialmente se identifica que tipo de transporte es utilizado, el lugar de donde proviene el turista entrevistado y posteriormente evalúa su experiencia, tanto para quienes arribaron a la localidad en transporte público o en transporte propio/rentado...

Evaluación Experiencia: Transporte

Transporte público

- a. Disponibilidad de información útil sobre: Horarios, Frecuencias, Recorridos y Tiempo de Viaje
- b. Percepción Global sobre el Transporte Local/Público

Transporte propio o rentado

- a. Disponibilidad de información útil sobre conexiones con barcazas, cortes de camino horarios, recorridos, frecuencia y tiempo de viaje.
- b. Percepción sobre señalamiento y estado de los caminos



Muy Bueno



Bueno



Regular | Malo
 Muy Malo



No Responde
 No Aplica

Criterios Locales

4.4.

Se busca medir la valorización de los turistas respecto a aspectos relacionados a la información turística disponible en la oficinas de información turística local..



Muy Bueno



Bueno



Regular | Malo
Muy Malo



No Responde
No Aplica



INFORMACIÓN
TURÍSTICA

Evaluación Experiencia: Información Turística

- a. Disponibilidad de material gráfico
- b. Disponibilidad de información turística útil
- c. Atención de informadores turísticos (amabilidad, cortesía)
- d. Tiempo de espera para su atención.
- e. Percepción Global relacionado a Información Turística

Criterios Locales



4.5.

ARTESANÍA O PRODUCTOS LOCALES



En localidad

Ha comprado artesanía ? (SI/NO)

Porqué NO?

No encontré lugares donde comprar | La artesanía NO rescata características de la localidad o actividades turísticas realizadas | Otro.

Primero se determina si el entrevistado(a) ha comprado o no artesanía. Posteriormente, se definió identificar la razón o las razones porque los turistas no compran artesanía y de quienes compran, puedan evaluar su satisfacción al respecto.

El número de encuestas aplicadas condiciona la profundidad de la medición de la experiencia respecto a la compra de artesanía; **a.** con pocas encuestas aplicadas, el análisis se realiza desde el total de turistas que adquieren o no artesanía y **b.** con un alto número de encuestas aplicadas, el análisis podría alcanzar a detallar la experiencia de los turistas según su perfil (edad, procedencia, género, etc.).

Evaluación Experiencia: Artesanía

a. **Variedad** de artesanía y productos locales

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

c. Percepción según **precio/calidad**

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



Muy Bueno



Bueno



Regular | Malo



Crterios Locales



4.6.

SERVICIO DE ALOJAMIENTO



Pernoctación	Cuántas noches pernoctó en la localidad?
Tipo de Alojamiento	Cabañas Camping Bed & Breakfast Hostel Lodge Hotel Hostal Residencia Casa Familia-Amigos Otro.

Primero se determina el número de noches pernoctadas en la localidad y el tipo de alojamiento. El número de encuestas aplicadas condiciona la profundidad de la medición de la experiencia en el servicio de alojamiento; **a.** con pocas encuestas aplicadas, el análisis se realiza desde el servicio de alojamiento en general y **b.** con un alto número de encuestas aplicadas, el análisis podría alcanzar a detallar la experiencia de los turistas según; el número de noches de pernoctación y/o por el tipo de alojamiento utilizado.

Evaluación Experiencia: Servicio Alojamiento

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

b. Equipamiento de las habitaciones (tamaño camas) o camping

c. Condiciones de camas (colchón, almohadas y sábanas)

d. **Calefacción** en el establecimiento de alojamiento

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

f. **Disponibilidad** Medios de Pago

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

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

i. **Percepción Global** del servicio de alojamiento.



Muy Bueno



Bueno



Regular | Malo
Muy Malo



No Responde

No Aplica



Criterios Locales

4.7.

SERVICIO DE ALIMENTACIÓN

En localidad	Ha utilizado el servicio de alimentación? (SI/NO)
Clasificación principal servicio	Local Comida Rápida Restaurante Cafetería Cervecería Carros o Camiones de Comida en Alojamiento Otro

Primero se determina si el turista ha utilizado el servicio de alimentación en la localidad; con la respuesta sí, se continúa especificando cuál es el principal que ha utilizado para evaluar la experiencia. Respuesta NO, se identifica el motivo **porqué no utilizó el servicio de alimentación** (No encuentra servicios abiertos | No encuentra lo que buscaba | Por el Precio (\$) | Otro).

El número de encuestas aplicadas condiciona la profundidad de la medición de la experiencia en el servicio de alimentación; **a.** con pocas encuestas aplicadas, el análisis se realiza desde la experiencia entregada por el servicio de alimentación local en general y **b.** con un alto número de encuestas aplicadas, el análisis podría alcanzar a detallar la experiencia de los turistas según; la clasificación del servicio de alimentación utilizado.

Evaluación Experiencia: Servicio Alimentación

- a. Las condiciones de **limpieza** del servicio de alimentación
- b. **Calefacción** en el establecimiento de alimentación
- c. La **disponibilidad** de medios de pagos
- d. La **preparación** de las comidas y bebidas
- e. La **variedad gastronómica** (platos y productos)
- f. La atención del personal (**amigable y eficiente**)
- g. **Percepción** del servicios alimentación según **precio/calidad**
- h. **Percepción Global** del servicio de alimentación



Muy Bueno



Bueno



Regular | Malo
Muy Malo



No Responde
No Aplica

Criterios Locales

4.8.

SERVICIO DE EXCURSIÓN



Servicios de Excursión

Excursión 1

Excursión 2

Excursión n

Otro



Primero se determina si el turista ha contratado (o no) una o más excursiones. Por cada excursión contratada, se les solicita indicar el motivo y el lugar de contratación. Al momento de evaluar la experiencia de la excursión, se solicita seleccionar una excursión (en el caso de realizar más de una).

El número de encuestas aplicadas condiciona la profundidad de la medición de la experiencia en el servicio de excursión; **a.** con pocas encuestas aplicadas, el análisis se realiza desde el servicio de excursión(es) en general y **b.** con un alto número de encuestas aplicadas, el análisis podría alcanzar a detallar la experiencia de los turistas según; la excursión evaluada, su motivo, el lugar de contratación.

Motivo Contratación

Precio

Atractivo Turístico

Facilidad para contratar

Otra motivación



Lugar Contratación

En Localidad

Coyhaique

Internet

Otro lugar/medio



La experiencia de excursión seleccionada para ser monitoreada, tiene como intención que los turistas puedan evaluar aspectos generales de atención de la empresa y el aspectos específicos sobre desempeño de los(as) guías...

Evaluación Experiencia: Servicio Excursión



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

b. **Facilidad** para contratar la excursión

c. Medios de pago **disponibles**

d. Percepción según **precio-calidad**

e. **Cumplimiento** del itinerario descrito

f. **Calidad** del equipamiento para realizar la excursión/ actividad

g. **Relato y explicaciones** del Guía Turístico

h. El guía parece **familiarizado** con los atractivos de la excursión

i. El guía **demuestra conocimiento** del entorno

j. El guía **demuestra habilidades** de manejo de grupos

k. Dominio idioma (si fue requerido)

l. Percepción **seguridad** durante la excursión

m. **Percepción general** sobre el servicio de excursión



Muy Bueno



Bueno



Regular | Malo
Muy Malo



No Responde
No Aplica

Criterios Locales



4.9.

Se busca medir la valorización de los turistas respecto a practicas sustentables que deberían existir al momento de visitar una localidad, se solicita priorizar los 3 más importantes...



SUSTENTABILIDAD

Jerarquizar: Practicas Sustentables

a. Precios

b. **Calidad** de la Atención

c. Que **se rescate** la Cultura, Historia e Identidad

d. Atractivos Turísticos Naturales

e. Que **hablen tu Idioma**

f. **Responsabilidad** con el Medio Ambiente

g. **Calidad** de la Infraestructura

h. Que se comercialicen **productos locales**



Muy Bueno



Bueno



Regular | Malo
Muy Malo



No Responde
No Aplica

Criterios Locales

4.10.

Se busca medir la disposición del turista para **volver a visitar y recomendar** la localidad..

Escala de
Evaluación



Definitivamente
NO



Posiblemente

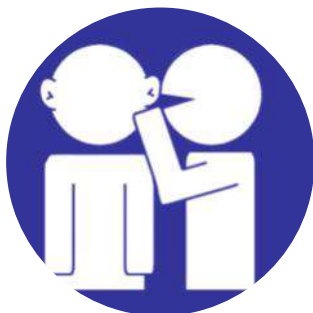


Definitivamente
SI



No Responde
No Aplica

Evaluación Disposición: Recomendación



RECOMENDACIÓN

Califique su **disposición a**
visitar de nuevo este destino turístico

Usted **recomendaría**
a sus amigos o familiares,

Criterios Locales

ESTA INICIATIVA ESTÁ CONSTRUIDA
Y PILOTEADO JUNTO A
EMPRESARIOS(AS),
ESTUDIANTES,
FUNCIONARIOS(AS) MUNICIPALES E
INFORMADORES(AS) TURÍSTICAS
DE LAS SIGUIENTES LOCALIDADES:



Programa Sistema de Información Turística Regional

| SITUR |



DUDAS O CONSULTAS ESCRIBENOS A:

evasquezb@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 95



NUESTRA OFICINA ESTÁ UBICADA EN:

21 DE MAYO #555, 2do PISO

COMUNA DE COYHAIQUE



SIGUENOS EN:

Web: www.situraysen.cl

Twitter: @situraysen

Facebook: [situr.aysen](https://www.facebook.com/situr.aysen)