



Cerro Castillo

Territorio Chelenko

TEMPORADA ALTA
2019

Levantamiento de Información
NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL TURISTA

EXPERIENCIA PILOTO





Quien ingresó encuestas e hizo posible que la localidad de Cerro Castillo tenga resultados en esta experiencia piloto...

Víctor Unión Barrientos





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.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

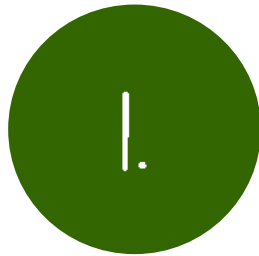
21 de Mayo # 555, Coyhaique, Chile



ÍNDICE

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 CERRO CASTILLO	13
4.3. SERVICIO DE ALOJAMIENTO	15
4.4. SERVICIO DE ALIMENTACIÓN	17
4.5. COMPRA DE ARTESANÍA	19
4.6. EXPERIENCIA SERVICIOS DE EXCURSIÓN / LUGARES VISITADOS	21
4.7. EXPECTATIVAS V/S EXPERIENCIA	25
4.8. RECOMENDACIÓN	26
5 APRENDIZAJES DEL PROCESO EN CERRO CASTILLO	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.



4. Implementar
Alianzas y formación de capacidades. Ejecución de Proyecto (aplicación instrumentos y levantamiento de información) y Monitoreo de iniciativas



6. Compartir y Adaptar
Uso de Canales e Instancias adecuados de comunicación.

Retroalimentación participativa sobre proceso.



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°

- 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



8°

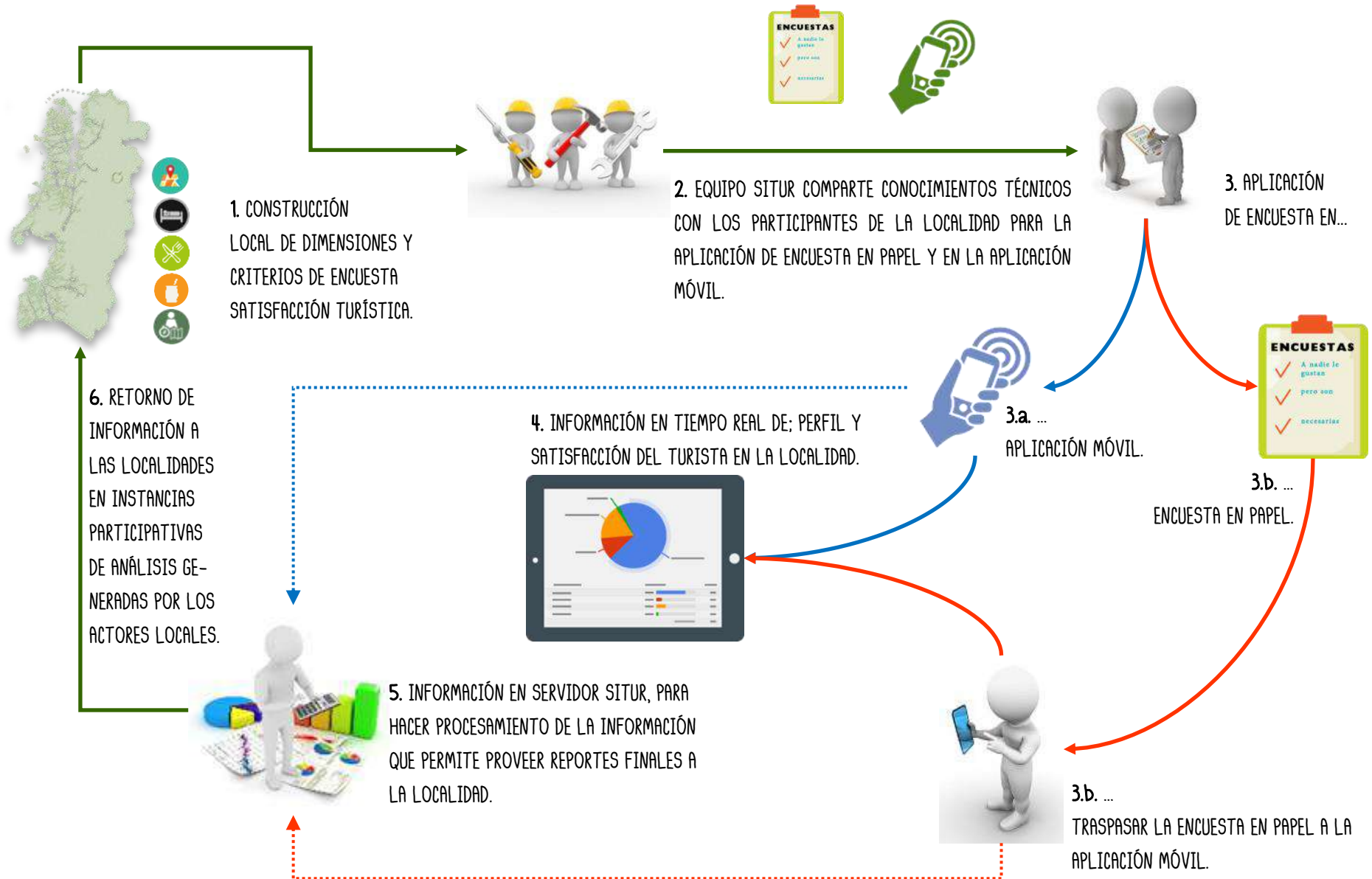
ANÁLISIS Y COMPROMISOS LOCALES PARA MEJORA DE LA GESTIÓN LOCAL Y EMPRESARIAL.



DIFUSIÓN PÚBLICA DE LA EXPERIENCIA.



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





2.

Principales
antecedentes del proceso.....

2.1.

EL PROCESO

1

INSTANCIAS DE SEGUIMIENTO

2

PERSONAS PARTICIPAN DEL PROCESO

13

ENCUESTAS

El trabajo de los empresarios y empresarias de la localidad de Cerro Castillo y el equipo de Profesionales del Sistema de Información Turística, se inició el 30 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 10 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**, en un proceso de aplicación de encuestas entre informadores turísticos y empresarios(as) locales, aplicaron 50 encuestas, presentando sus resultados en el *Reporte de Temporada Alta 2018*. Sin embargo, los empresarios(as) para esta oportunidad solamente levantaron encuestas en papel y el equipo SITUR tuvo que ingresarlas a la plataforma digital.

Para el proceso de levantamiento **temporada alta 2019**, se encarga la aplicación de encuestas, a los informadores turísticos Sernatur como parte de las funciones. Sin embargo, por problemas logísticos se logró hacer entrega de equipo tecnológico en la última semana de Febrero, momento en que la informadora contratada terminaba su convenio para continuar con sus estudios superiores. Por lo anterior, quien asumió la aplicación de encuestas fue el Informador Turístico Municipal, quien logró ingresar encuestas los días que quedaban de Temporada Alta 2019.

Finalmente, al chequear la información en el equipo tecnológico (Tablet), se identifican **13 encuestas** ingresadas a la APP Móvil entre el 10 y el 28 de marzo de 2019, que son la base para la generación del **Reporte 2019**.



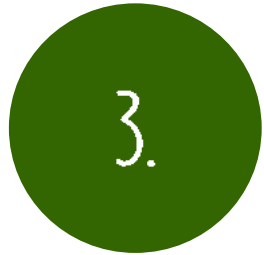
Noviembre 2017



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 27 años de edad. En segundo orden de parámetros de edad, los turistas tienen entre 30 a 39 años de edad (31%).

18 a 29

Años



46%

Femenino

46%

Masculino

8%

Otro

Genero

Procedencia

Los turistas nacionales entrevistados en Cerro Castillo, proceden de; Atacama, Los Lagos y Aysén.

54%

Chilenos



46%

Extranjeros



Europa

- Alemania
- Bélgica

América

- Argentina
- Canadá



3.2.

Motivo

La motivación principal de viaje para la muestra de visitantes a localidad de Cerro Castillo es **Vacaciones**.

Las personas que indica **otro motivo**, se refiere a que visita la localidad porque es paisajista.

69%
Vacaciones

8%
Otro

23%
Visita
Familia/Amigos



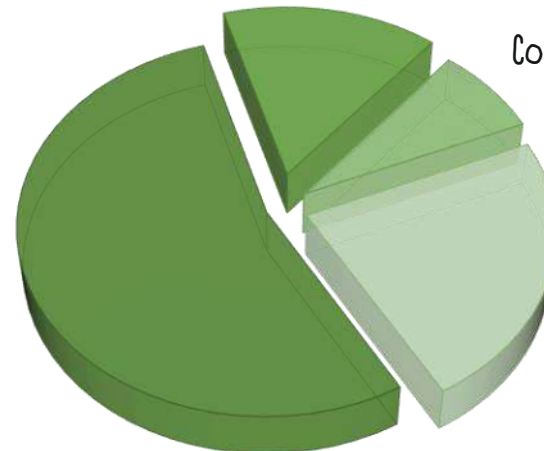
Su Grupo de Viaje principalmente está compuesto por...

54%
Solo (a)

15%
Pareja

8%
Amigos |
Compañeros de Trabajo

23%
Familiares



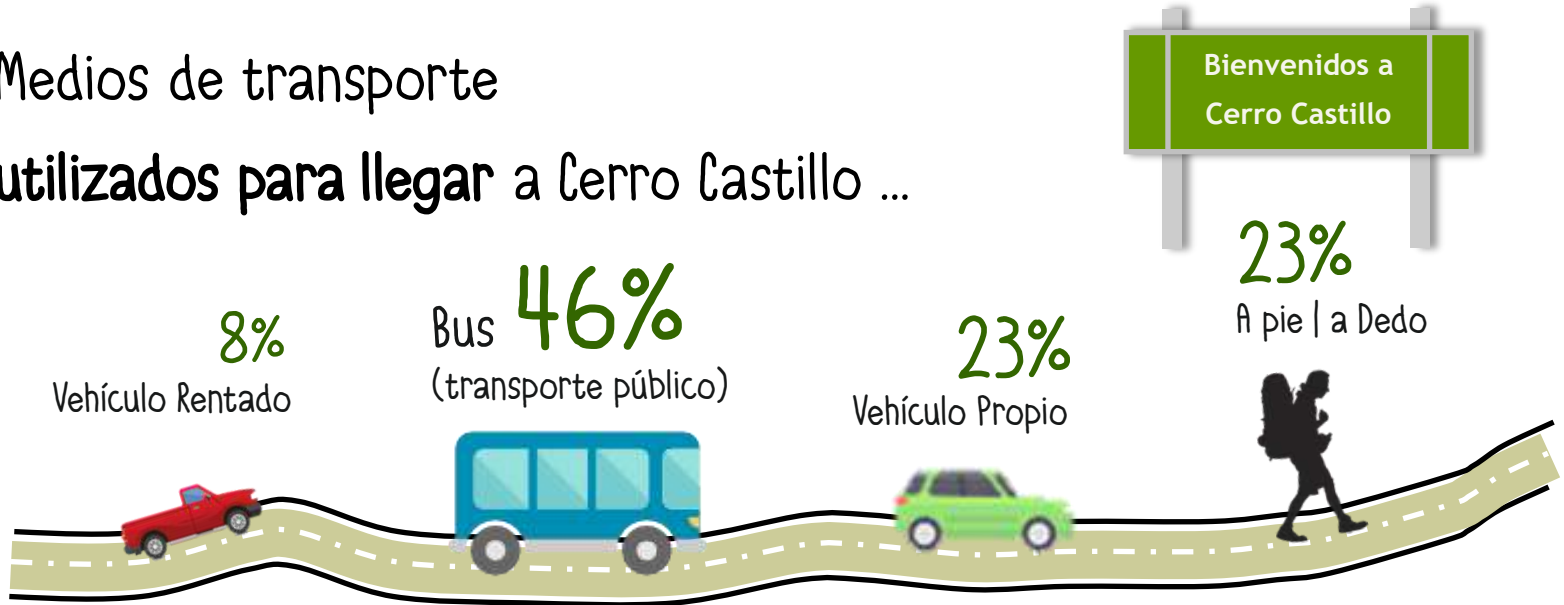
CARACTERÍSTICA DE VIAJE



3.2.

CARACTERÍSTICA DE VIAJE

Medios de transporte utilizados para llegar a Cerro Castillo ...



Cómo se informó de Cerro Castillo...

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



A lo menos 8% 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

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.



Bienvenidos a Cerro Castillo

| Escala Resultado |

Experiencia Visita



Muy Bueno



Bueno



Regular | Malo

Muy Malo



No Responde

No Aplica

4.2.

La experiencia en la **Localidad** de Cerro Castillo fue ...



Regular | Malo
Muy Malo



Bueno



Criterios Locales



Muy Bueno



No Responde
No Aplica

8%

15%

La hospitalidad de los residentes.

69%

8%

15%

62%

La variedad de actividades turísticas.

23%

0%

47%

38%

Horario funcionamiento servicios
turísticos y comercio

15%

0%

23%

15%

La disponibilidad de información
turística útil

62%

0%

31%

46%

Disponibilidad de Señalética para guiar
en lugares de interés turístico.

23%

0%



Localidad



4.2.

La experiencia en la **Localidad** de Cerro Castillo fue ...



Regular | Malo
Muy Malo



Bueno



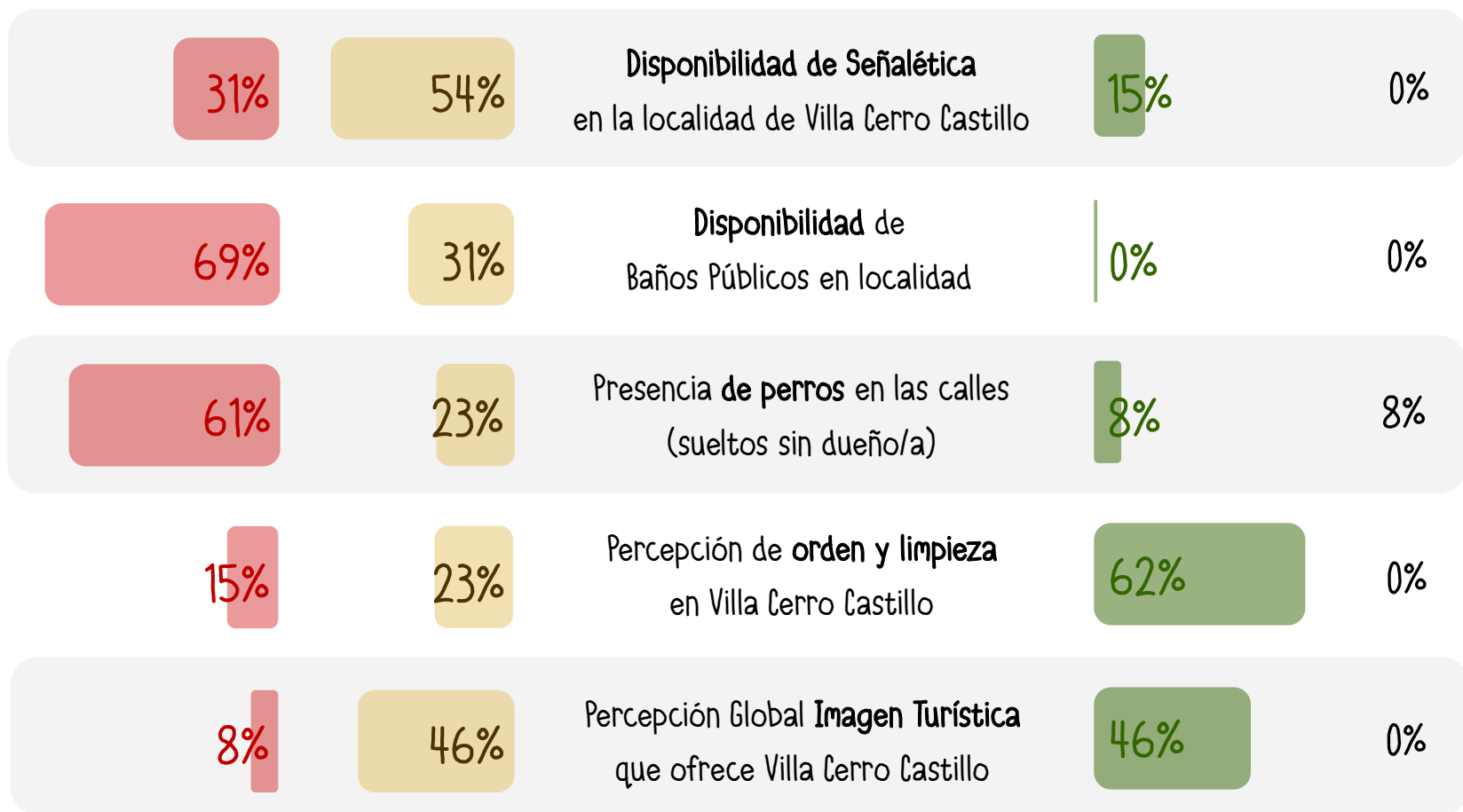
Criterios Locales



Muy Bueno



No Responde
No Aplica



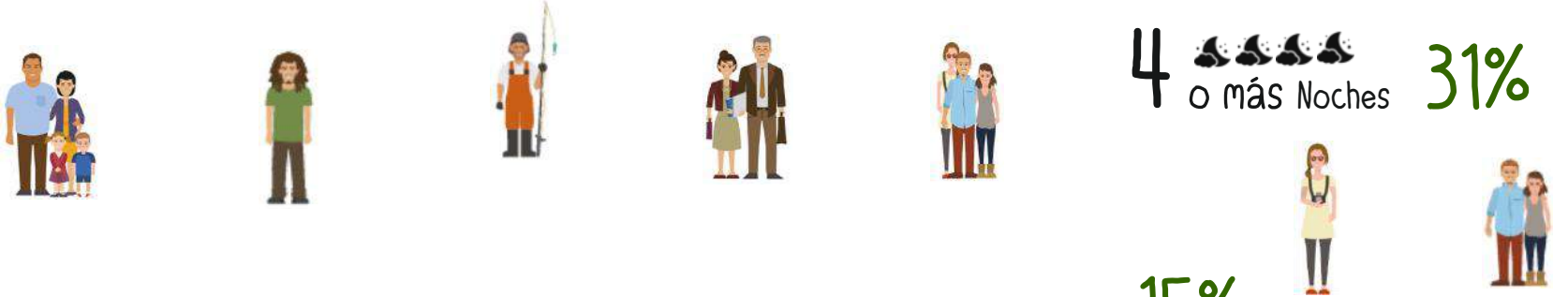
Localidad



4.3.

Servicio de Alojamiento ...

85% de los entrevistados, a lo menos pasaron una noche en la localidad de Cerro Castillo.



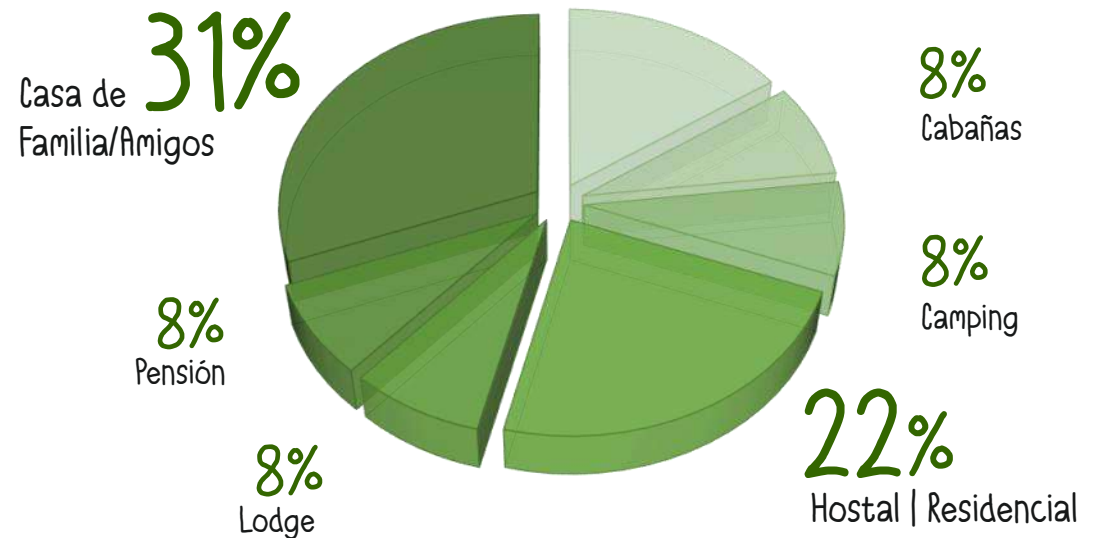
1 Noche 8%

2 Noches 23%

3 Noches 23%

4 o más Noches 31%

El tipo de Alojamiento principalmente utilizado fue...



Alojamiento



Alojamiento

La experiencia en **alojamientos** de Cerro Castillo fue...



Regular | Malo
Muy Malo



Bueno



Criterios Locales



Muy Bueno



No Responde
No Aplica

Regular Malo Muy Malo	Bueno	Criterios Locales	Muy Bueno	No Responde No Aplica
23%	23%	La limpieza de habitaciones y baños o terreno de camping	31%	23%
8%	46%	Condiciones de sábanas.	23%	23%
23%	23%	Condiciones de aislamiento de ruidos de habitaciones	31%	23%
15%	31%	Calefacción en el establecimiento de alojamiento	31%	23%
15%	8%	La atención del personal (amigable y eficiente)	54%	23%
15%	15%	Equipamiento de las habitaciones (tamaño camas)	47%	23%
8%	38%	Percepción del servicios alojamiento según precio/calidad	31%	23%
8%	31%	Percepción Global del servicio de alojamiento	38%	23%



4.4.

Servicios de Alimentación ...

62% de los entrevistados, señala haber utilizado algún servicio de alimentación en localidad de Cerro Castillo.



38% Indica no haber utilizado el servicio de alimentación en la localidad...



"Cocinamos nuestra propia comida"

"No encontré lo que andaba buscando"

"Comida familiar/Comida Casera"

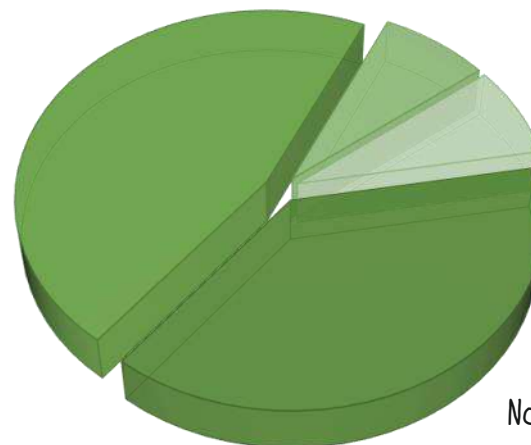
El principal servicio de alimentación utilizado fue...

46%
Restaurante

8%
Cafetería

8%
Casa Familiar

38%
No Responde | No Aplica



Alimentación





Alimentación

La experiencia en servicios de **alimentación** en Cerro Castillo fue...



Regular | Malo
Muy Malo



Bueno



Criterios Locales



Muy Bueno



No Responde
No Aplica



4.5. Compra de Artesanía ...

54%

de los entrevistados, señala que **no compraron** artesanía en localidad de Cerro Castillo.



46%

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

Quienes **no compraron** artesanía o productos locales (souvenir), señalaron...



15%

No encontré lugares donde comprar



15%

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



15%

Otro motivo...

"Falta de Tiempo"

"No es de mi interés"



Artesanía



Artesanía

La experiencia comprando **artesanía** en Cerro Castillo fue...



Regular | Malo
Muy Malo



Bueno



Criterios Locales



Muy Bueno



No Responde
No Aplica

16%

0%

Variedad de artesanía y productos locales

22%

62%

8%

22%

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

8%

62%

8%

22%

Percepción según precio/calidad

16%

54%

0%

8%

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

38%

54%





4.6

La experiencia de los
turistas entrevistados respecto a las
excursiones realizadas
en y desde Villa Cerro Castillo...



Excursión

Del 100% a lo menos ...

8% Indica no haber realizado excursiones

8% Museo y Paredones de Manos



69%

Laguna Cerro Castillo



23% Las Horquetas



| Parque Nacional Cerro Castillo |

El 38% de los entrevistados

evaluaron la experiencia de excursión según los siguientes criterios ...





Excursión

La experiencia de **excursiones** en el sector de Cerro Castillo fue...



Regular | Malo
Muy Malo



Bueno



Criterios Locales



Muy Bueno



No Responde
No Aplica

0%

23%

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

15%

62%

0%

31%

Facilidad para contratar la excursión

7%

62%

8%

15%

Medios de pago **disponibles**

15%

62%

0%

23%

Percepción según precio-calidad

15%

62%

0%

23%

Cumplimiento del itinerario descrito

15%

62%

0%

23%

Calidad del equipamiento
para realizar la excursión

15%

62%





Excursión

La experiencia de **excursiones** en el sector de Cerro Castillo fue...



Regular | Malo
Muy Malo



Bueno



Criterios Locales



Muy Bueno



No Responde
No Aplica

15%

8%

Relato y explicaciones del Guía Turístico

15%

62%

8%

15%

El guía **demuestra** conocimiento del entorno

15%

62%

15%

8%

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

15%

62%

15%

23%

Nivel dominio idioma extranjero del guía

0%

62%

0%

31%

Percepción seguridad durante la excursión

7%

62%

8%

8%

Percepción general sobre el servicio de excursión

22%

62%



4.7

Nivel de Satisfacción del turista en relación a Expectativas v/s Experiencia en Villa Cerro Castillo...



Criterios Locales



NO
se Cumplieron



Cumplió



Superó
mis Expectativas



No Responde
No Aplica

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

8%

46%

46%

0%



*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 Villa Cerro Castillo...



Criterios Locales



Definitivamente
NO



Posiblemente



Definitivamente
SI



No Responde
No Aplica

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

8%

30%

62%

0%

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

8%

15%

77%

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 Cerro Castillo ...



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 levantamiento de información en APP móvil...

Tan solo el Informador Turístico Sernatur, realizó las aplicación de encuestas digitales (APP móvil).



Del proceso en la localidad...

En esta Temporada Alta 2019 las empresarias y empresarios no aplicaron encuestas, ya que a diferencia de la TA2018 no se pudo visitar/capacitarles previo inicio de temporada, por tanto, tan solo el informador turístico Municipal aplicó e ingresó encuestas permitiendo la obtención de datos que permiten consolidar un Reporte "experimental", pero no es suficientemente para presentar la información como un instrumento de Gestión Local consolidado.

En la posibilidad de **aplicar nuevamente el levantamiento de información** en Villa Cerro Castillo 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 retomar la participación de empresarios y empresarias locales, tal como el levantamiento de datos durante la Temporada Alta 2018.



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.



CERRO CASTILLO

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)