

PRT – Los Lagos

Formulación de la Política Regional de Turismo e Imagen Región de Los Lagos

TALLER DE TRABAJO
OFICINAS MUNICIPALES DE TURISMO

15 de Abril 2015



**GOBIERNO
REGIONAL DE
LOS LAGOS**

Acción de Futuro



infyde **iD**

9:00 - 9:10

Palabras de Bienvenida

Claudia Muñoz Moreira – Jefa de división de Planificación Gobierno Regional de Los Lagos

9:10 - 9:40

Presentación SERNATUR

Verónica Aguilar – encargada Unidad de Desarrollo Local

- Nuevos lineamientos
- PLADETUR como herramienta de gestión y ordenación del turismo municipal

9:40 - 10:00

Presentación de los avances en la formulación de la Política Regional de Turismo e Imagen Región

Izaskun Elizondo – consultora INFYDE

10:00 - 10:20

Presentación Cumbre ATTA (Adventure Travel World Summit)

Gonzalo Larraín– asesor SERNATUR

10:20 - 10:45

Ejemplos de Buenas prácticas en las Oficinas Municipales de Turismo

Anne García– Municipalidad de Puerto Varas

Daniela Molina - Municipalidad de Puyehue

Héctor Caripán – Municipalidad de Castro

COFFEE – BREAK

11:00 - 13:00

Taller Participativo

13:00 - 13:00

Conclusiones del taller y próximos pasos

9:00 - 10:45

PLENARIA

- Palabras de Bienvenida – 10'
- Presentación de SERNATUR – 30'
- Presentación de INFYDE – 20'
- Presentación Cumbre ATTA – 20'
- Presentación de las tres oficinas de turismo – 25'

11:00 - 13:00

TRABAJO EN GRUPOS

- 1 Presentación de las expectativas del taller
- 2 División de los participantes en 4 grupos
- 3 Elección de un vocero por grupo
- 4 Planteamiento de las cuestiones a trabajar en los grupos

13:00 - 13:30

PLENARIA

- Presentación de las principales conclusiones de cada grupo
- Debate sobre la pregunta ¿Qué esperan de la Política Regional de Turismo

Objetivo general

“impulsar un diálogo regional e institucional con el propósito de formular una Política Regional de Turismo e Imagen Región que oriente la inversión y los diversos esfuerzos públicos y privados en torno al desarrollo turístico de la región de Los Lagos”

Este objetivo tiene en cuenta:

- La importancia del turismo como **constructor de la imagen de marca de la región** a nivel nacional e internacional.
- La promoción del turismo como vía para promover el **equilibrio territorial**.
- La orientación del turismo a **preservar los valores y el patrimonio** arqueológico, histórico y cultural como medio para salvaguardar la riqueza regional
- La preservación del **medio ambiente y la biodiversidad** de Los Lagos como **elemento diferenciador** respecto a otros destinos turísticos.

Creación y puesta en marcha de la Mesa Público Privada que tienen como función la aportación de directrices, validación de documentos, hitos y avances en el proceso y toma de decisiones.

94 Entrevistas realizadas en la fase de diagnóstico



Lugar celebración del taller	N° de asistentes
Puerto Montt	36
Osorno	36
Futaleufú	27
Castro	21
Hornopirén	23
TOTAL	143

5 Talleres de trabajo organizados

De manera paralela a la elaboración del producto 1 y recogiendo algunas de las inquietudes y necesidades que surgieron en el marco de las entrevistas personales y de los talleres se han adoptado los siguientes **acuerdos**:

1 Creación de un **Comité de Gestión** para una mejor coordinación institucional

SERNATUR	CONAF
CORFO	MEDIOAMBIENTE
CONADI	MOP
SERCOTEC	SALUD
INDAP	

2 Puesta en marcha de 3 **subcomisiones** para un trabajo más focalizado

- **Subcomisión oficinas municipales de turismo**
- Subcomisión de touroperadores
- Subcomisión laboral, de formación y capacitación

3 **Ampliación** de la mesa público-privada para una mayor representatividad del sector

CONSERVACIÓN Y PRESERVACIÓN DE LOS RECURSOS TURÍSTICOS

1 Preservación del Medio Ambiente

- Falta de cumplimiento, fiscalización y control de la normativa ambiental.
- Falta de coordinación entre normativas medioambientales
- Conflicto entre las actividades productivas de la región
- Escasa dedicación a la conservación de los recursos naturales
- Distintas normativas ambientales para el agua o para la tierra

2 Insuficiente desarrollo e incorporación en los productos turísticos de historia y cultura regional

- Potencial para el desarrollo del «cuento»
- Chiloé referente histórico y cultural conocido fuera de la región
- Cultura Huilliche
- Yacimientos de Monte Verde y Pilauco, la ruta de Vuriloche
- Artesanía conectada al relato

OFERTA COMPETITIVA Y DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS

1 Turismo de veraneo vs. Turismo internacional

- Demandas distintas pero no excluyentes. Se deben establecer medios para compatibilizar ambas demandas
- Elección en materia de promoción e imagen
- Mayor gasto promedio lo realiza el turista internacional: alemán \$1.541, estadounidense \$1.235 y brasileño \$1.095
- Demanda nacional altamente estacional

2 Mayor estacionalidad y menor tasa de ocupabilidad que el promedio país

- Concentración en los meses de enero y febrero
- Primera región en relación al número de establecimientos de alojamiento turístico, pero tasa de ocupabilidad por debajo del promedio país.
- SOBREDIMENSIONAMIENTO

3 Recursos Humanos

- Bajo nivel de capacitación en el sector
- Falta de conciencia frente a la profesionalidad y la capacitación en los servicios turísticos
- Escaso atractivo del sector turismo como opción profesional
- La normativa laboral no contempla las particularidades del sector

4 Bajo nivel tecnológico y de innovación de la oferta de servicios turísticos

- Bajo nivel de penetración de las nuevas tecnologías
- Reducción del impacto ambiental limitado a ciertas tecnologías

OFERTA COMPETITIVA Y DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS

Infraestructura y conectividad elementos fundamentales para que un atractivo turístico se convierta en producto turístico y pueda posicionarse en el mercado.

Desigualdades en la urbanización e infraestructuras y servicios de la región





Percepción recogida en los talleres:

- 📌 Nivel satisfactorio en atractivos tradicionales y conocidos como saltos del Petrohué, el lago Llanquihue, el volcán Osorno, Chiloé, las termas de Puyehue y la música en Frutillar.
- 📌 Necesidad de mejora de infraestructuras en atractivos de interés turístico como la ruta interlagos, parques nacionales, Monte Verde, ruta de Vuriloche, o Chochamó y en las infraestructuras portuarias.
- 📌 Flexibilización de la normativa de la Armada en puntos de atraque y se sugiere adaptar el reglamento de navegación en aguas interiores para la navegación de pequeños cruceros
- 📌 Deficiencias en servicios básicos: falta de estacionamiento, baños públicos, accesos adaptados

PROMOCIÓN Y POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO

- La **promoción turística** regional no se lleva a cabo de manera conjunta. Es una promoción dispersa y fragmentada en las que, en base a las entrevistas, falta un producto estrella que posicione a la región a nivel internacional.
- Imagen de marca “Patagonia”** conocida a nivel mundial y poco utilizada en la región como elemento diferencial.
- Falta de información** sobre la oferta turística regional
- Desconexión** entre las actividades productivas regionales: no se produce una asociación entre recursos alimenticios y gastronómicos y el turismo.
- Escasa utilización de nuevas tecnologías y redes sociales**
- Baja conciencia ciudadana respecto al turismo**

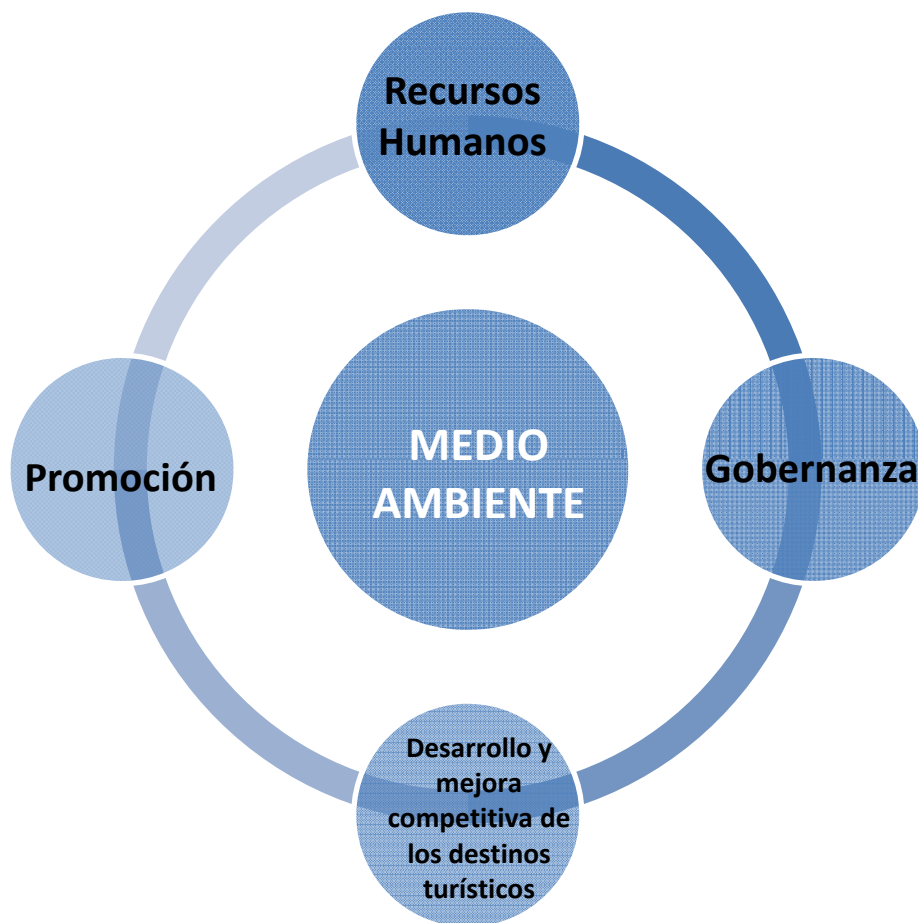
LA GOBERNANZA MULTINIVEL

-  Sector turismo es un **sector complejo** en el que interactúa una alta diversidad de actores públicos y privados.
-  **Escaso diálogo público-privado y escasa asociatividad**
-  **Fragmentación del sector privado**: cada instancia pública aborda sus ámbitos de manera compartimentada
-  **Mesa público – privada** primer e importante paso para avanzar en una gestión coordinada de los problemas que afectan al sector en la región .

¿Cuál es el producto turístico de la región que determina la decisión del turista de viajar o no a la Región de Los Lagos?

TURISMO DE NATURALEZA

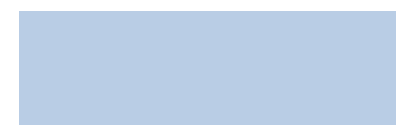
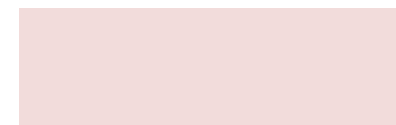
5 EJES Estratégicos de Actuación



TRABAJO CON LAS OFICINAS MUNICIPALES DE TURISMO: CUESTIONES A TRABAJAR

TRABAJO EN GRUPOS

- 1 Principales problemáticas de las oficinas de turismo
- 2 Elaboración de un manual «*El ABC de las oficinas turísticas*»
- 3 Necesidades de capacitación
- 4 La cartografía comunal



TRABAJO EN PLENARIA

¿QUÉ ESPERAN DE LA POLÍTICA REGIONAL DE TURISMO?



**GOBIERNO
REGIONAL DE
LOS LAGOS**

Acción de Futuro

infyde **iD**

Gracias por su atención



turismo@goreloslagos.cl