

# PRT – Los Lagos

---

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

Talleres de trabajo

---

*19 de Marzo 2015*



**GOBIERNO  
REGIONAL DE  
LOS LAGOS**

*Acción de Futuro*

infyde iD

# 1



**GOBIERNO  
REGIONAL DE  
LOS LAGOS**

*Acción de Futuro*

## Objetivo y Contenidos del taller

### Objetivo general

*“Identificar y priorizar los atractivos y productos turísticos de la región que pueden competir a nivel internacional”*

### ¿Cómo lo vamos hacer?

- Presentación previa del **proyecto y los avances realizados**. **(Punto 2)**
- Presentación de un **Avance del Diagnóstico del Sector Turístico regional** **(Punto 3)**.
- Presentación de las **Brechas / Problemas** identificados a través del trabajo de campo y análisis estadístico y documental realizado **(Punto 4)**
- A través de una **dinámica de trabajo** colaborativo **(Punto 5)**, para obtener una selección de lugares y actividades competitivas a nivel internacional.

Horario	Temas a tratar
<b>9:15 – 9:30</b>	Presentación de los avances del producto 1: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Diagnóstico socioeconómico</li> <li>▪ Primeras conclusiones de las entrevistas</li> <li>▪ Brechas/problemas</li> <li>▪ Propuesta atractivos turísticos</li> </ul>
<b>9:30– 9: 45</b>	Presentación de los productos 3 y 4: imagen región y posicionamiento
<b>9:45-10:15</b>	Discusión sobre la presentación
<b>10:15– 10:30</b>	Coffee-break
<b>10:30 – 12:30</b>	Trabajo para la definición y priorización del atractivo turístico
<b>12:30 – 13:00</b>	Finalización con la reflexión y resumen de lo tratado durante el taller

# 2



**GOBIERNO  
REGIONAL DE  
LOS LAGOS**

*Acción de Futuro*

## Presentación del proyecto

## Objetivo general

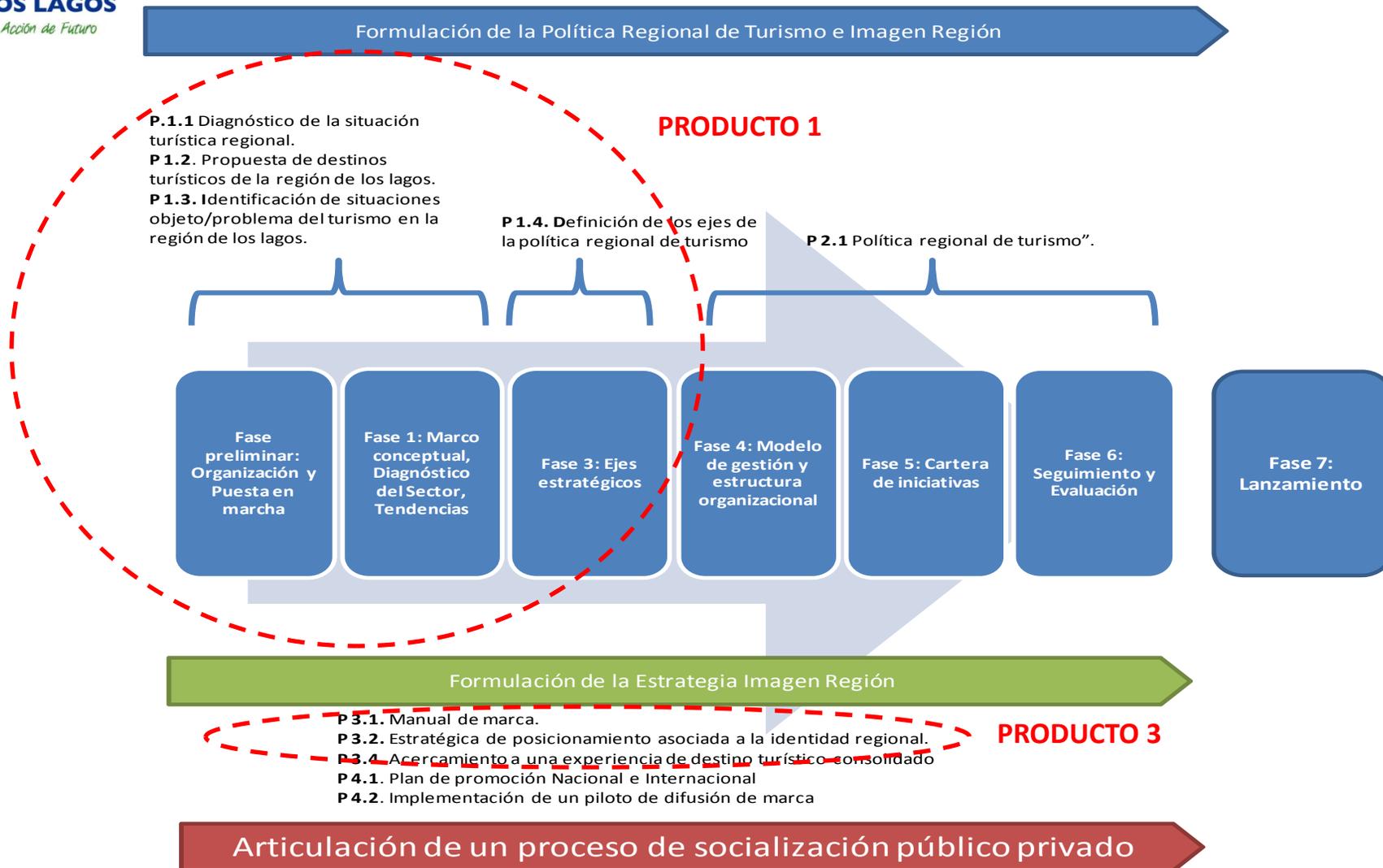
***“impulsar un diálogo regional e institucional con el propósito de formular una Política Regional de Turismo e Imagen Región que oriente la inversión y los diversos esfuerzos públicos y privados en torno al desarrollo turístico de la región de Los Lagos”***

## 5 Grandes Productos

- 1 PRODUCTO 1:** Diagnóstico de la situación turística regional y propuesta de destinos turísticos
- 2 PRODUCTO 2:** Política Regional de Turismo
- 3 PRODUCTO 3:** Manual Marca Región y Estrategia de Posicionamiento
- 4 PRODUCTO 4:** Plan de Promoción nacional e internacional y campaña de difusión de la Política Regional de turismo
- 5 PRODUCTO 5:** Lanzamiento de la Política Regional de Turismo e Imagen Región

# PRESENTACIÓN DEL PROYECTO

## FASES DEL TRABAJO



## PRESENTACIÓN DEL PROYECTO

### TRABAJO DE CAMPO REALIZADO

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.

**65** Entrevistas realizadas hasta el momento a empresas y agentes institucionales y entidades de conocimiento y formación



Organización de 5 talleres de trabajo, que tienen como función la identificación y desarrollo de propuestas para su inclusión en la PRT .

- 19 de Marzo en Puerto Montt
- 20 de marzo en Osorno.
- 23 de marzo en Futaleufú
- 27 de marzo en Castro
- 31 de marzo en Hornorpirén

# 3



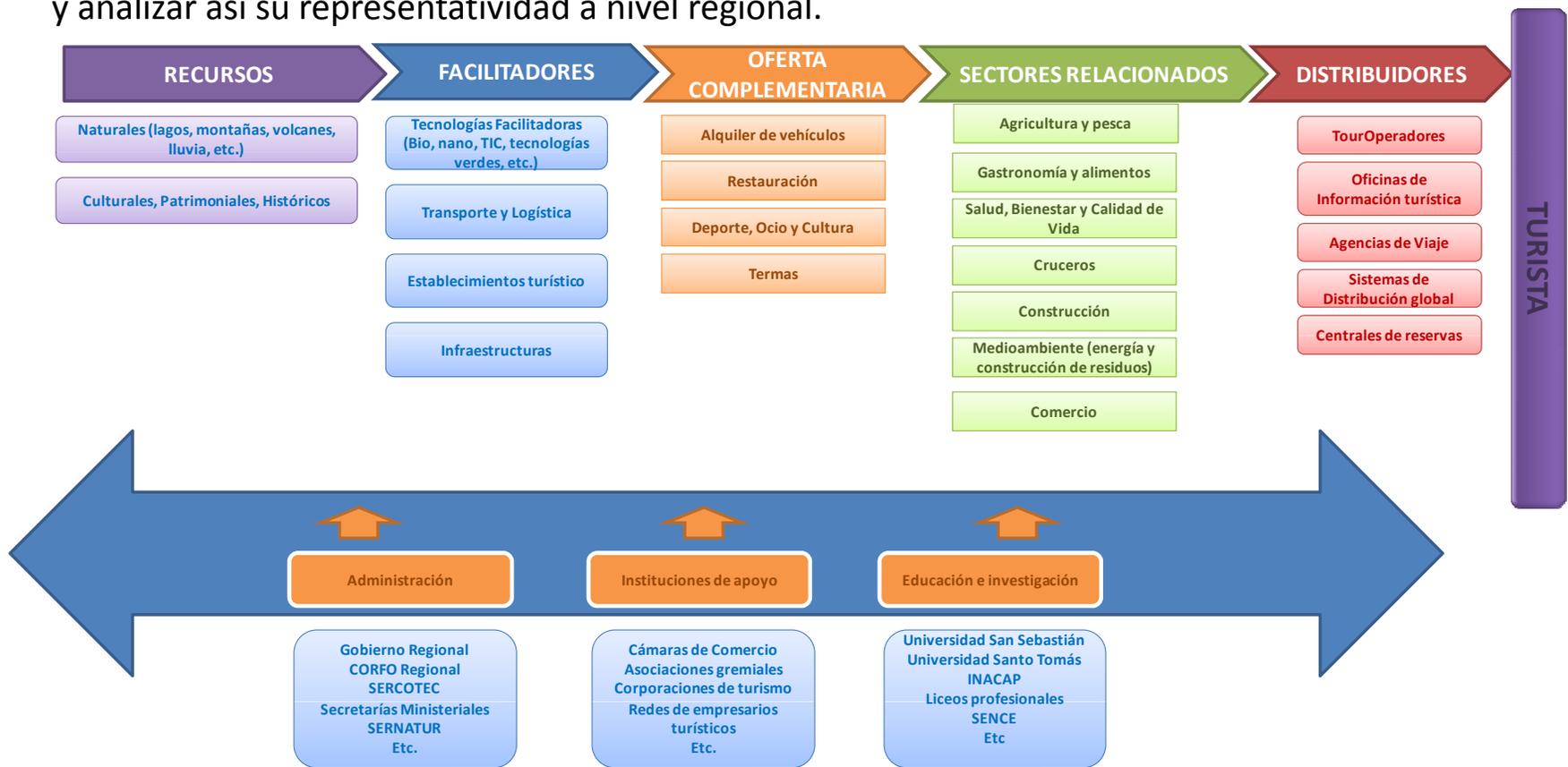
**GOBIERNO  
REGIONAL DE  
LOS LAGOS**

*Acción de Futuro*

## Avance del Diagnóstico del Sector Turístico Regional

### HIPÓTESIS PREVIA DE LA CADENA DE VALOR DEL SECTOR TURÍSTICO DE LOS LAGOS

Hipótesis de cadena de valor a contrastar en base al trabajo de campo y análisis estadístico , y analizar así su representatividad a nivel regional.



SECTOR PRIORIZADO EN LA REGIÓN

**536.233**

Pasajeros

**72,2%** Nacionales

**27,8%** Extranjeros

**8,4%**

Total nacional  
de llegadas de  
chilenos

**6,9%**

Turistas extranjeros  
llegados a Chile  
estuvieron en Los Lagos

**622**

Establecimientos  
turísticos (1ª región  
del país)

**113.966**

Visitantes extranjeros en el  
Sistema Nacional de Áreas  
Silvestres protegidas

**37,5%**

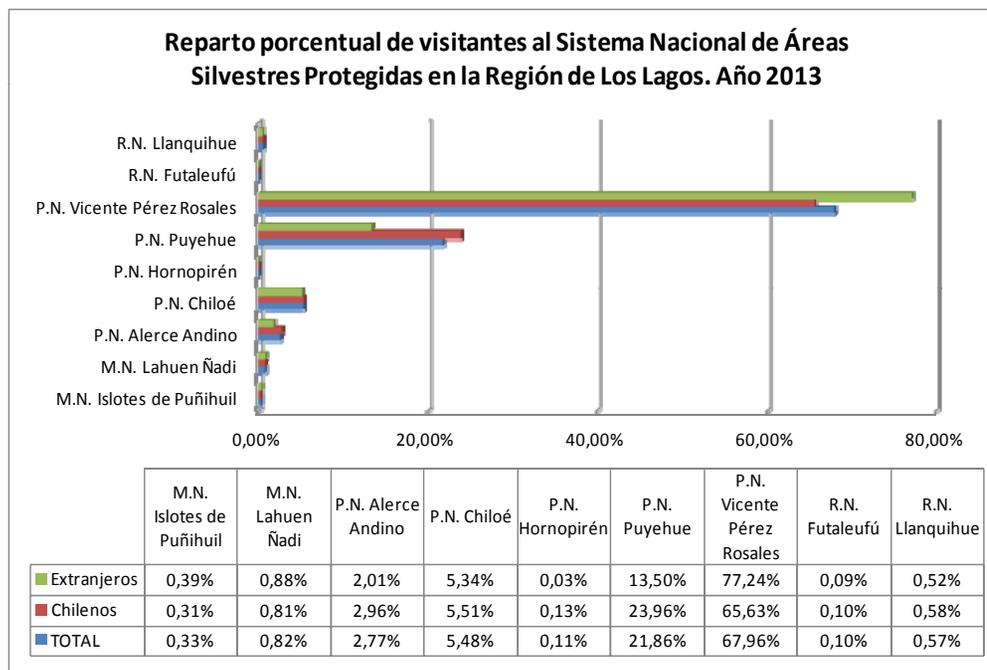
Tasa de ocupabilidad (por  
debajo de la media nacional 42,2%)

**4º**

Ranking de regiones  
chilenas en recepción de  
turistas extranjeros

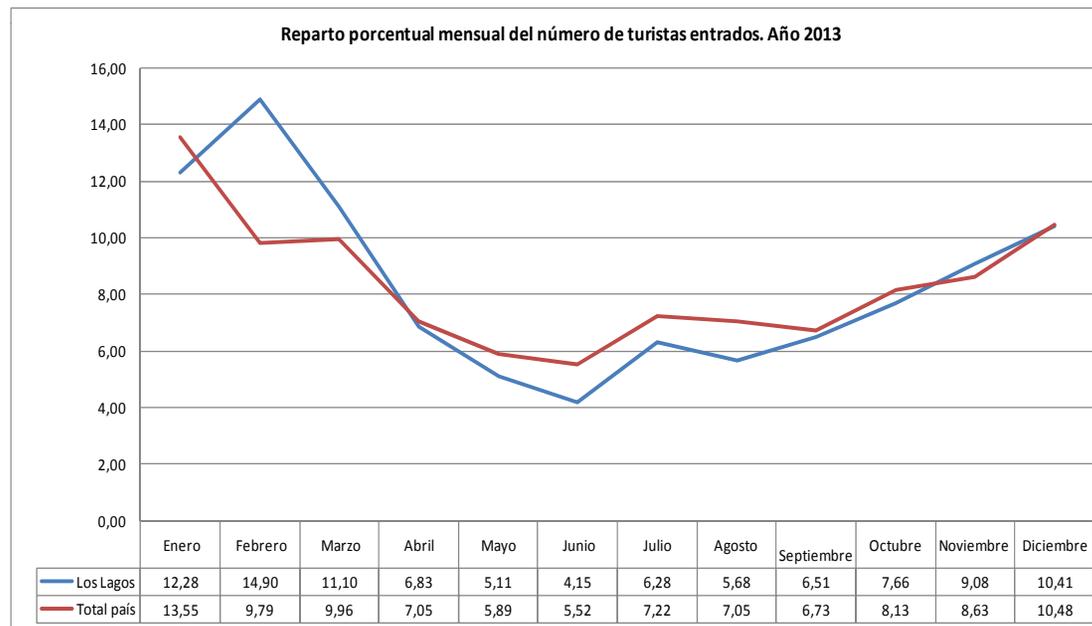
- En 2013 llegaron a Los Lagos **536.223 pasajeros**, **72,2% nacionales** y el **27,8% extranjeros** (principalmente Argentina, Alemania, Brasil, Colombia, Italia y Suiza).
- En **turismo rural** los extranjeros son los principales clientes)

- **4º puesto del ranking de regiones chilenas en recepción de turistas extranjeros (6,9%).**
- **5º puesto en el ranking en el número de pernoctaciones de turistas extranjeros (5,1%).**
- Los Lagos acogió al **8,4% del total nacional de las llegadas de chilenos a Establecimientos de Alojamiento Turístico** y el **7,6% de las pernoctaciones del conjunto del país.**
- **La mayoría de los turistas independientemente de su procedencia acuden a las áreas silvestres**
- **113.966 visitantes extranjeros visitaron el Sistema Nacional de Áreas Silvestres Protegidas del Estado de los Lagos**, siendo el parque nacional **Vicente Pérez Rosales**, el que recibió una mayor afluencia de turistas extranjeros.



Fuente: SERNATUR. Anuario. Informe Anual 2013 y elaboración propia

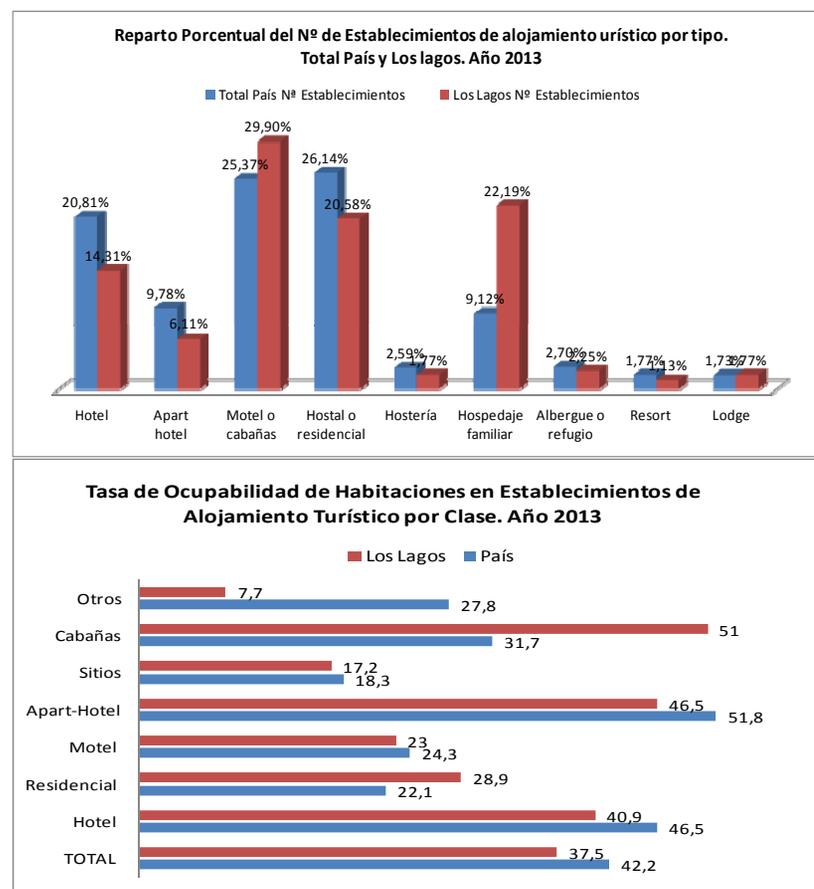
- El mayor volumen de entrada se registra en los meses de **verano** (enero y febrero). **ESTACIONALIDAD** .
- El descenso en los meses de temporada baja es mayor en la región de Los Lagos, que en el promedio del país.



Fuente: SERNATUR. Anuario. Informe Anual 2013 y elaboración propia

- 1ª región chilena en relación al número de Establecimientos de Alojamiento Turístico (622 establecimientos).
- 2ª región chilena, tras Región Metropolitana, en relación a la capacidad de acogida, medida en número de habitaciones (7.643 habitaciones).
- 1ª región chilena en cuanto al número de establecimientos vinculados a la actividad turística, 25,3% del total nacional.
- De las agencias de viaje y tour operadores registrados en SERNATUR, el 9,3% se ubica en Los Lagos.
- Predominan los moteles o cabañas, que representan el 30% de la oferta, el hospedaje familiar (22%) y el hostel o residencia (20,58%).
- La tasa total de ocupabilidad en la Región (37,5) es inferior al promedio del país (42,2). Únicamente las cabañas superan el 50% de ocupabilidad en la Región, seguidos de aparthotel (46,5) y hotel (40,9). **SOBREDIMENSIONAMIENTO DE LA OFERTA**
- La pernoctación promedio es más baja en Los Lagos (1,7) que el promedio país (2)

## PRINCIPALES CIFRAS EN MATERIA DE TURISMO



Fuente: SERNATUR. Anuario. Informe Anual 2013 y elaboración propia

# 4



**GOBIERNO  
REGIONAL DE  
LOS LAGOS**

*Acción de Futuro*

Brechas / Problemas  
identificados a través del  
trabajo de campo y análisis  
estadístico y documental  
realizado

## DIAGNÓSTICO

### BRECHAS - PROBLEMAS

#### Recursos Humanos

- Buen nivel de inserción laboral de estudiantes de carreras de turismo
- Ampliación de la oferta de oferentes de capacitación a universidades, liceos técnicos, OTEC, centros de formación técnicos
- Algunas entidades de formación han creado mallas basadas en el enfoque de competencias.

#### Naturaleza

- Parques naturales como principales atractivos del turismo (visitas han crecido un 25%)
- Incipiente utilización de energías alternativas como compostaje, microcentrales, palet, etc.
- Inicio de certificaciones en medioambiente (sello S).
- Entorno natural pristino
- Recursos naturales (volcanes, lagos, ríos, cordillera, mar)

#### Infraestructuras

- Segundo aeropuerto a nivel nacional en llegadas de pasajeros
- Buen nivel de desarrollo de la red viario

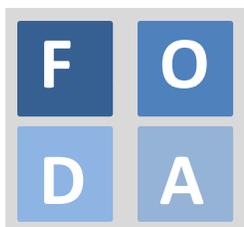
#### Oferta servicios turísticos

- Amplia oferta de alojamiento
- Incremento del número de empresas de transporte de pasajeros que operan en la región
- Creciente número de empresas con sello Q
- Productos turísticos complementarios (gastronomía, cultura, historia, patrimonio)

#### Promoción

- La región forma parte del "destino Chile"
- Marca Patagonia
- Imagen de país seguro

### Fortalezas



## DIAGNÓSTICO

### BRECHAS - PROBLEMAS

#### Recursos Humanos

- *Baja cualificación y no adecuada a las necesidades*
- *Bajo nivel de la oferta formativa*
- *Normativa no tiene en cuenta las características específicas del sector*
- *Bajo nivel de habilidades en la gestión por parte de empresarios turísticos*

#### Naturaleza

- *Falta de control y fiscalización en cumplimiento de normativa ambiental*
- *Bajo nivel de concienciación sobre el medioambiente como recurso turístico*
- *No hay sistemas de reciclaje y gestión de residuos*
- *Falta de conservación y mantenimiento (pesca furtiva, bosques)*
- *Contaminación del ambiente (humo)*
- *Escasa introducción de las tecnologías verdes*

#### Infraestructuras

- *Desigualdad territorial*
- *Falta de infraestructura y equipamiento adecuado para actividades turísticas.*
- *Falta mantenimiento de la infraestructura existente*

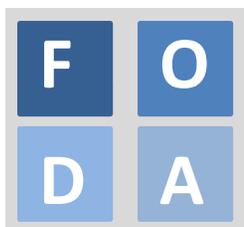
#### Oferta servicios turísticos

- *Falta oferta diferenciada*
- *Oferta focalizada en los meses de verano → estacionalidad*
- *Alta informalidad en el sector*
- *Bajo nivel de organización público-privado,*
- *Escasa asociatividad*
- *Atomización del sector*

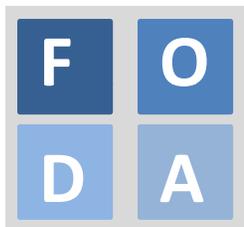
#### Promoción

- *Focalizada en Llanquihue*
- *Falta de información sobre los atractivos, iniciativas y actividades turísticas*
- *No hay una imagen objetivo que permita construir un relato como región: falta el cuento*

**Debilidades**



## BRECHAS - PROBLEMAS



### Naturaleza

- *Aumento de la conciencia medioambiental y preferencia de un turismo sostenible por parte del turista*
- *Existencia de recursos para desarrollo de energías alternativas como geotermia (volcanes) maremotriz, microeléctricas.*

### Oferta servicios turísticos

- *Crecimiento del turismo a nivel internacional*
- *Desarrollo de productos de verano e invierno*
- *Turismo como actividad económica complementaria*
- *Creciente interés por vivir una experiencia local y diferente*
- *Desarrollo de productos turísticos vinculados al agua*
- *Aumento del turismo senior*
- *Posibilidad de interrelación con otros sectores*

### Promoción

- *Política de promoción de turismo a nivel internacional*
- *Buena imagen de Chile en el mundo*

### Oportunidades



## DIAGNÓSTICO

### BRECHAS - PROBLEMAS

#### Recursos Humanos

• *Fuga de talento: quienes están mejor preparados se van a destinos en los que las condiciones laborales son mejores*

#### Naturaleza

• *Paulatina destrucción y deterioro del recurso natural: parques naturales, basura, contaminación*

#### Oferta servicios turísticos

• *Creciente número de nuevos destinos a nivel global requiere de una mayor diferenciación*  
 • *Desfase tecnológico: la tecnología crece a un ritmo más rápido que la introducción en el turismo en la región*  
 • *Acaparamiento del recurso turístico en manos privadas como limitante del desarrollo del producto.*

#### Promoción

• *Competencia directa de destinos similares con mejor promoción como Perú, Colombia o Bariloche*  
 • *Apropiación de la marca Patagonia por Argentina*



#### Amenazas

# 5



**GOBIERNO  
REGIONAL DE  
LOS LAGOS**

*Acción de Futuro*

Dinámica de Trabajo

infyde **iD**

## DINÁMICA DE LOS TALLERES

# DINÁMICA

### Trabajo en mesas



Trabajo en tres grupos de 6-8 personas  
Con un dinamizador y tomador de notas  
Nombrar un portavoz

#### GRUPOS:

40 minutos para el debate  
20 para las conclusiones

### Puesta en Común



30 minutos para la puesta en común

**LOS ASISTENTES** deben realizar una priorización de los atractivos turísticos de la región sobre los cuales se centrará la Política Regional de Turismo de Los Lagos y su posicionamiento internacional.

Para ello cada matriz cuenta con **criterios de priorización** a valorar para cada atractivo.

# 5.1



**GOBIERNO  
REGIONAL DE  
LOS LAGOS**

*Acción de Futuro*

Cuestiones a responder por los asistentes al taller

## EN RELACIÓN AL ALCANCE DE LA POLÍTICA REGIONAL DE TURISMO

### CUESTIÓN 1

¿La política regional de turismo ha de posicionar al sector a nivel nacional o internacional?

**RESPONDA EN EL CUADRO SIGUIENTE POR FAVOR:**



**GOBIERNO  
REGIONAL DE  
LOS LAGOS**

*Acción de Futuro*

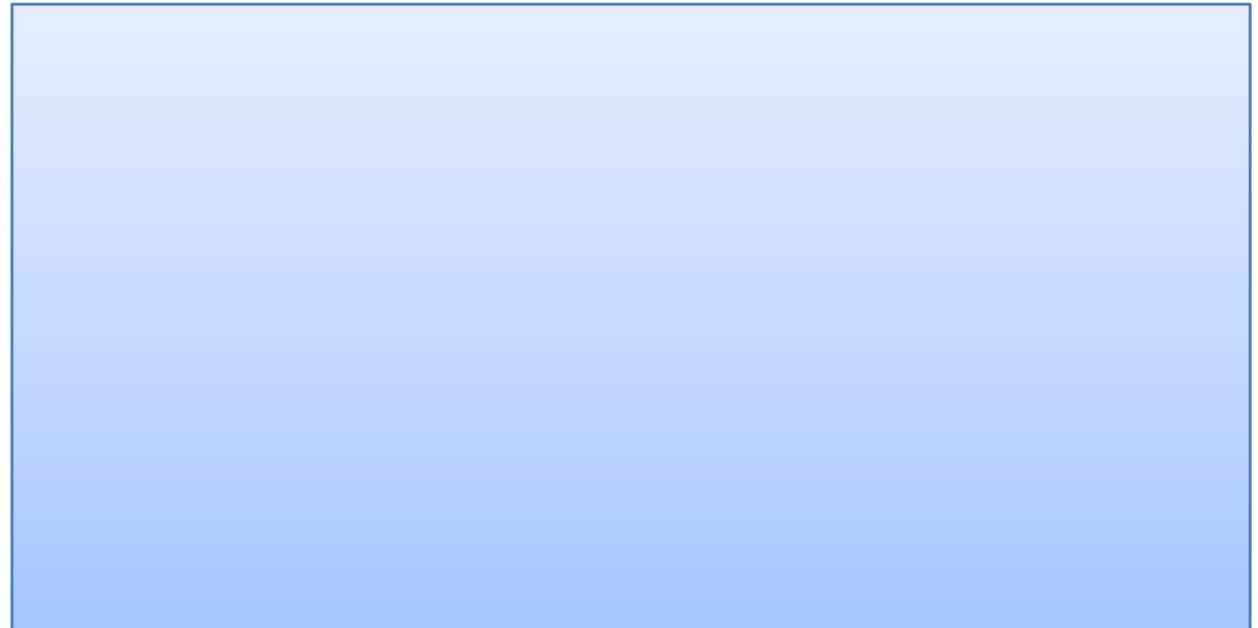
## EN RELACIÓN AL FODA

### CUESTIÓN 2:

¿Donde considera que están las principales brechas-problemas?

- Recursos Humanos
- Naturaleza
- Infraestructuras
- Oferta Servicios Turísticos
- Promoción
- Otros

**RESPONDA EN EL CUADRO SIGUIENTE POR FAVOR:**



## EN RELACIÓN AL FODA

### CUESTIÓN 3:

¿Cuáles creen que son las principales oportunidades para el turismo de su Provincia?

¿Y para la Región de Los Lagos?

**RESPONDA EN EL CUADRO SIGUIENTE POR FAVOR:**



**GOBIERNO  
REGIONAL DE  
LOS LAGOS**

*Acción de Futuro*

# 5.2



**GOBIERNO  
REGIONAL DE  
LOS LAGOS**

*Acción de Futuro*

## MATERIALES PARA

Priorización de los atractivos  
turísticos por los asistentes en  
el taller





<b>Otros</b>	¿ES UNICO EN EL MUNDO?		¿ES DIFERENTE A ATRACTIVOS SIMILARES?		GRADO IDENTIFICACIÓN CON LO LOCAL	INFRAESTRUCTURA SERVICIOS ACCESIBILIDAD	CONOCIMIENTO A NIVEL	PROMOCIÓN	NIVEL INTERRELACION OTRAS ACTIVIDADES TURÍSTICAS ZONA		
	SI	NO	SI	NO	Bajo Medio Alto	Insuficiente Buena	Local Nac. Internac	Medios	Bajo	Medio	Alto



	TIPO DE TURISTA		CALIDAD OFERTA SERVICIOS		POTENCIAL DESARROLLO A MEDIANO PLAZO		POSICIONAMIENTO EN CIRCUITOS INTERNACIONALES			PRIODIDAD EN LA PROMOCIÓN			¿DÓNDE?	
	Nacional	Internacional	Excelt.	Bien Regular	Alto	Medio	Bajo	Excelente	Bien	Regular	Alta	Media		Baja
<b>Montaña</b>														
<b>Esquí y nieve</b>														
<b>Escalada en Roca</b>														
<b>Canyoning</b>														
<b>Rapeling</b>														
<b>Alta Montaña</b>														
<b>Trekking</b>														
<b>Espeleología</b>														

<b>Termas</b>	TIPO DE TURISTA		CALIDAD OFERTA SERVICIOS		POTENCIAL DESARROLLO A MEDIANO PLAZO		POSICIONAMIENTO EN CIRCUITOS INTERNACIONALES		PRIORIDAD EN LA PROMOCIÓN		¿DÓNDE?
	Nacional	Internacional	Excelt. Bien Regular	Alto Medio Bajo	Excelente Bien Regular	Alta Media Baja					
<b>Termas</b>											
<b>Spa y Salud</b>											
<b>Pesca Recreativa</b>											
<b>Fly Fishing</b>											
<b>Pesca de mar</b>											

<i>Observación de Flora y Fauna</i>	TIPO DE TURISTA		CALIDAD OFERTA SERVICIOS		POTENCIAL DESARROLLO A MEDIANO PLAZO		POSICIONAMIENTO EN CIRCUITOS INTERNACIONALES		PRIORIDAD EN LA PROMOCIÓN		¿DÓNDE?
	Nacional	Internacional	Excelt. Bien Regular		Alto Medio Bajo		Excelente Bien Regular		Alta Media Baja		
Cabalgata											
Senderismo											
Avistamiento de aves											
Avistamiento de Cetáceos											



<b>Turismo Náutico</b>	<b>TIPO DE TURISTA</b>		<b>CALIDAD OFERTA SERVICIOS</b>	<b>POTENCIAL DESARROLLO A MEDIANO PLAZO</b>	<b>POSICIONAMIENTO EN CIRCUITOS INTERNACIONALES</b>	<b>PRIOIDAD EN LA PROMOCIÓN</b>	<b>¿DÓNDE?</b>
	<b>Nacional</b>	<b>Internacional</b>	Excelt. Bien Regular	Alto Medio Bajo	Excelente Bien Regular	Alta Media Baja	
<b>Rafting</b>							
<b>Floating</b>							
<b>Kayaking</b>							
<b>Paseos Náuticos</b>							
<b>Navegación a vela</b>							
<b>Navegación canales y mares interiores</b>							



<b>Turismo Patrimonial</b>	TIPO DE TURISTA		CALIDAD OFERTA SERVICIOS	POTENCIAL DESARROLLO A MEDIANO PLAZO	POSICIONAMIENTO EN CIRCUITOS INTERNACIONALES	PRIOIDAD EN LA PROMOCIÓN	¿DÓNDE?
	Nacional	Internacional	Exclt. Bien Regular	Alto Medio Bajo	Excelente Bien Regular	Alta Media Baja	
<b>Turismo Étnico</b>							
<b>Iglesias de Chiloé</b>							
<b>Fortificaciones Españolas</b>							
<b>Fiestas Religiosas y Costumbristas</b>							
<b>Museos y Centros Culturales</b>							
<b>Gastronomía</b>							



**GOBIERNO  
REGIONAL DE  
LOS LAGOS**

*Acción de Futuro*

**infyde iD**

Gracias por su atención