



**SISTEMATIZACIÓN DE LOS TALLERES
DE VALIDACIÓN Y PRIORIZACIÓN**

infyde iD

2015

INDICE

1/ INTRODUCCIÓN	1
2/ OBJETIVOS	2
3/ METODOLOGIA.....	3
4/ RESULTADO DE LOS TALLERES.....	8
4.1/ Provincia de Llanquihue	8
4.2/ Provincia de Osorno	10
4.3/ Provincia de Chiloé	12
4.4/ Provincia de Palena	14
4.4.1/ Taller de Futaleufú.....	15
4.4.2/ Taller de Hornopirén.....	17
5/ CONCLUSIONES	19

1/ INTRODUCCIÓN

Las políticas públicas tienen una mayor eficacia cuando se diseñan y ponen en marcha en cooperación con las empresas y los agentes involucrados desde un enfoque bottom-up. La complejidad de los problemas que conlleva la elaboración de una política como la de turismo, que implica diversos ámbitos socioeconómicos, requiere la *necesidad de establecer mecanismos participativos eficaces para combinar el conocimiento de los agentes involucrados en el turismo y conseguir, a su vez una visión compartida de las prioridades, objetivos y ejes estratégicos de la futura Política Regional de Turismo (PRT).*

Por tanto, el proceso de definición de la PRT se plantea como un proceso participativo, abierto y con un alto grado de contraste con los agentes relacionados con el sector turismo, con el fin de reflexionar sobre la orientación estratégica que debe guiar la PRT.

Es en este contexto en el que se plantea la organización e implementación de talleres participativos como parte del proceso que se está llevando a cabo en la definición de la PRT.

Para ello, se propuso la realización de 4 talleres (uno por provincia) pero dadas las características geográficas de las comunas de Hornopirén y Cochamó que complicaba su asistencia tanto al taller de Puerto Montt (Llanquihue) como al de Futaleufú (Palena), se decidió organizar un quinto taller en la municipalidad de Hualaihué con el objetivo de conseguir la máxima participación y representatividad en toda la región.

- 19 de Marzo en Puerto Montt – Provincia de Llanquihue
- 20 de marzo en Osorno – Provincia de Osorno
- 23 de marzo en Futaleufú – Provincia de Palena
- 27 de marzo en Castro – Provincia de Chiloé
- 31 de marzo en Hornopirén – Provincia de Palena

2/ OBJETIVOS

El taller se concibió como un instrumento de contraste, reflexión, validación, orientación estratégica y trabajo de cara a establecer los principales elementos que van a definir la Política Regional de Turismo

Por tanto, el *objetivo general* de los talleres se dirige a “*identificar y priorizar los atractivos y productos turísticos de la región que pueden competir a nivel internacional*”.

La finalidad de los talleres se concretizó en:

- La *presentación de los avances y primeros resultados* de los análisis preliminares realizados durante la etapa de recogida de información para el diagnóstico (principalmente a través de las entrevistas personales a empresarios, emprendedores, agentes clave) *para obtener nuevas observaciones, aportaciones, ideas, propuestas y valoraciones* sobre el diagnóstico de situación del sector turístico en la región de Los Lagos desde una perspectiva de participación abierta.
- La *delimitación de los atractivos y productos turísticos* en los se va a focalizar la región para impulsar su imagen como destino turístico. Este será el eje sobre el que gire la promoción y el plan de

En definitiva, los talleres junto con las entrevistas personales, dan como resultado *información relevante y cualitativa para la elaboración del diagnóstico, la definición de los ejes estratégicos y la priorización de los atractivos turísticos*.

3/ METODOLOGÍA

Convocatoria

La metodología se dirigió a que los talleres fueran lo más participativos posibles, pero también que fueran talleres operativos y dirigidos a validar la información obtenida en las entrevistas y, especialmente a trabajar en la delimitación de los atractivos y productos turísticos de la región.

La operatividad se logró con la participación de unas 25-30 personas por taller y la concentración de la actividad en media jornada. La elección de las personas participantes en el taller se realizó a través de la convocatoria a los distintos agentes públicos y privados relacionados con turismo de cada una de las provincias. Los asistentes incluían:

1. Administración Pública: CORFO, SERNATUR, INDAP, CONAF, SERCOTEC, CONADI, Municipalidades.
2. Entidades de Apoyo: Cámaras de turismo, corporaciones de turismo, cámaras de comercio, asociaciones gremiales, centros de formación y capacitación
3. Empresarios y emprendedores del sector turismo

Cuadro de asistencia a los talleres participativos correspondientes a la elaboración del Producto 1 de la Política Regional de Turismo

Lugar	Nº Empresas	Nº entidades de apoyo	Nº administración pública	Total
Puerto Montt	9	8	19	36
Osorno	11	12	13	36
Futaleufú	18	1	8	27
Castro	9	4	8	21
Hualaihué	7	10	6	23
TOTAL	54	35	54	143

Agenda de las Jornadas

Los talleres tuvieron una duración de media jornada, de 9:00 a 13:00 y el contenido de la agenda fue el siguiente:

Horario	Contenido
9:00-9:30	Presentación de los avances del Producto 1: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Diagnóstico socioeconómico ▪ Primeras conclusiones de las entrevistas ▪ Brechas/Problemas
9:30-9:45	Presentación de los productos 3 y 4 de la PRT: Imagen región y posicionamiento
9:45-10:15	Discusión sobre la presentación
10:15-10:30	COFFEE – BREAK
10:30-12:30	Trabajo para la definición y priorización del atractivo turístico
12:30-13:00	Finalización con la reflexión y resumen de lo tratado durante el taller

Trabajo en los grupos

Los participantes se dividieron en grupos (3-4, dependiendo del número de participantes en el taller) para trabajar en base a unas matrices que facilitarían la identificación de los principales atractivos y productos turísticos de la región.

Los criterios para la jerarquización de los atractivos turísticos se seleccionaron entre diversos criterios utilizados a nivel internacional como por ejemplo por Josep Chias (experto en marketing de turismo) o por la Organización Mundial del Turismo.

Para el diseño de la matriz de atractivos turísticos se tuvieron en cuenta los atractivos turísticos señalados por SERNATUR como atractivos con demanda turística internacional y, además, estos atractivos turísticos se cruzaron con los “atractivos turísticos” señalados por las personas entrevistadas.

	¿ES ÚNICO 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
Iglesias de Chiloé									
Salto Petrohué									
Lago Llanquihue									
Chiloé									
Volcán Osorno									
Ruta Intralagos									
Ríos Puelo y Petrohué									
Cochamó									
Río Futaleufú									
Parques Nacionales									
Termas Puyehue									
Centro esquí Antifanca									
Música en Frutillar									

Además, se trabajó sobre otra matriz en la que los participantes elegían cuáles eran en su opinión, los principales atractivos.

Otros	¿ES ÚNICO 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

Posteriormente, se trabajó en la priorización de los productos turísticos de la región en base a 6 productos: montaña, termas, pesca, observación de flora y fauna, turismo náutico y turismo patrimonial. Cada producto se dividió en subproductos, siguiendo la clasificación establecida por SERNATUR para la región de Los Lagos.

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

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

Observación de Flora y Fauna	TIPO DE TURISTA		CALIDAD OFERTA SERVICIOS	POTENCIAL DESARROLLO A MEDIANO PLAZO	POSICIONAMIENTO EN CIRCUITOS INTERNACIONALES	PRIODAD 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							

Turismo Náutico	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	
Rafting							
Floating							
Kayaking							
Paseos Náuticos							
Navegación a vela							
Navegación canales y mares interiores							

Turismo Patrimonial	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	
Turismo Étnico							
Iglesias de Chiloé							
Fortificaciones Españolas							
Fiestas Religiosas y Costumbristas							
Museos y Centros Culturales							
Gastronomía							

4/ RESULTADO DE LOS TALLERES

4.1/ Provincia de Llanquihue

El primer taller tuvo lugar el día 19 de marzo en Puerto Montt, provincia de Llanquihue. Asistieron 36 personas¹.

Algunos de los comentarios vertidos en el taller fueron:

- La política tiene que tener dos visiones ya que el turismo no sólo es un tema económico sino que también tiene que ver con temas de identidad.
- Un problema importante es la centralización
- No existe un lineamiento regional sobre el turismo
- El Nodo de CORFO está haciendo un diagnóstico del proyecto de Camino real. Es un proyecto en el que trabajan 8 comunas.
- Falta de información sobre los atractivos que existen en la región. La comunidad local tiene que estar informada.
- Se debe aunar esfuerzos
- La política debería apuntar a lo internacional y luego “chorreará” al nivel nacional
- Distinguir productos nacionales e internacionales
- La forma de llegar es distintas y hay mayor oportunidad en el turismo nacional de potenciar el respeto al medioambiente
- Entre las brechas/problemas se identifica la falta de articulación y la necesidad de un buen servicio de las administraciones locales y gestión municipal de la basura y retiro y tratamiento de residuos.
- La gestión ambiental está entre los ejes más importantes para el desarrollo del turismo en la región y eso significa una perspectiva más integral como por ejemplo respecto al tema de los incendios. Se pregunta cómo se abordan estos temas desde la PRT.
- El tema del agua también es relevante. Falta de agua por la sequía ¿cómo se hace un manejo más integral de los recursos naturales?

¹ Los listados de asistencia a los talleres se anexan junto con el documento

Los atractivos turísticos identificados por los participantes del taller son:

Camino Real
Ruta Vuriloche
Monte Verde
Volcán Calbuco
Patrimonial
Angelmó
Carretera Austral
Navegación por canales
Palafitos
Río Maullín – Llanquihue
Humedales
Mapu-Lehual
Bosque de Alerce Milenario
Fiordos (Reloncaví, Comau, Reñihue)
Parque Lahuen Nadi
Parque Natural Chiloé
Caleta Condor



4.2/ Provincia de Osorno

El día 20 de abril se celebró el taller en la capital de la Provincia de Osorno al que asistieron 36 personas y donde se recogieron los siguientes comentarios:

- La conectividad es un elemento importante que tiene que ser tenido en cuenta en el FODA
- Hay que trabajar el destino no sólo en Los Lagos, sino escalar y trabajar con la Patagonia.
- Para romper la estacionalidad es necesario crear productos de invierno
- La región debería asistir a ferias internacionales
- Es necesario una mayor conciencia turística
- Hay un consenso generalizado en que el principal producto de la región es el turismo de naturaleza
- La región debe vender naturaleza y patrimonio
- Los Lagos es una región multicultural en la que conviven la cultura chilota y alemana.
- Slogan para la política: CONECTATE → conéctate con la naturaleza, con tu niñez, con la lluvia, con la cultura...

En Osorno los atractivos turísticos identificados fueron:

San Juan de la Costa
Mapu Lahual
San Pablo
Humedal Trunao
Ruta Huilliche
Río Negro
Sitio Pilauco
Turismo paleontológico
Turismo rural
Las Gaviotas
Caleta Condor
Las Misiones
Comuna de Puerto Octay



4.3/ Provincia de Chiloé

El 27 de marzo se celebró el taller en Castro - Provincia de Chiloé con la participación de 21 entidades relacionadas con el turismo de la isla como cámaras de comercio, asociaciones, municipalidades y empresas del sector.

En el taller se evidenció la fuerte identidad que existe en la isla y que les otorga un valor diferencial y marca, también su oferta turística y marco los principales puntos de debate:

- Se solicitó que la política haga bajar recursos a las municipalidades.
- Variedad de elementos que la hacen diferente a otros lugares por la gastronomía, artesanía, folklore, arquitectura. Se considera un destino de paisaje cultural.
- Se evidenció un problema con las estadísticas. Según las estadísticas oficiales Chiloé recibió 60.000 visitantes en la temporada y ellos han registrado 180.000.
- No se sienten parte de la marca de lagos y volcanes. Quieren un logo que represente la realidad local.
- Los atractivos son los 5 circuitos que han identificado
- Comentan que Chiloé tiene una serie de particularidades que la hacen diferente y reclaman un trato diferente desde la política, similar al trato que tienen la isla de Pascua. También se comentó que a veces se hacen cosas como políticas públicas que no encajan en la isla.
- Cuestionan que no esté Pro-Chile entre las entidades con las que se está trabajando en el marco de la política.
- Las infraestructuras que se han desarrollado no siempre son acordes con el paisaje de la isla.
- Las iglesias de Chiloé son Patrimonio de la Humanidad y se impulsaron desde la comunidad, pero ahora parece que la comunidad se ha disociado de sus iglesias y muchas permanecen cerradas y es difícil mostrarlas a los turistas.
- Únicamente una o dos comunas de la isla tienen planes reguladores lo que provoca cierto desorden. Se necesita identificar espacios y lugares donde desarrollar la actividad turística con

seguridad. Habría que segmentar le territorio y ver dónde se pueden hacer actividades turísticas y donde no.

- Una actividad necesaria sería la realización de un taller de sensibilización para alcaldes y concejales para trabajar en conjunto sobre qué significa la actividad turística.
- Falta desarrollar el turismo náutico
- Hay pocos recursos para promoción y en gran medida lo que existe es a través de esfuerzos personales.

Los atractivos elegidos en la provincia de Chiloé fueron los siguientes:

Fiestas costumbristas
Hito cero austral – Quellón
Carpintería de Rivera
Cielo – Observación estelar



4.4/ Provincia de Palena

La provincia de Palena cuenta con unas características geográficas especiales que dividen el territorio de tal manera que Hornopirén queda a gran distancia de las comunas de Chaitén, Palena y Futaleufú. Esta distancia hacía difícil que las personas convocadas de la comuna al taller de Futaleufú pudieran realmente participar. Asimismo, la distancia y escasa conectividad entre Hornopirén y Cochamó con respecto a Puerto Montt dificultaba su participación en el taller que se organizó en la provincia de Llanquihue.

Por tanto, y dado que la Política Regional de Turismo busca una amplia participación de los agentes involucrados en el sector, se decidió organizar un taller en la municipalidad de Hualaihué incluyendo a Cochamó.

4.4.1/ Taller de Futaleufú

El 23 de marzo tuvo lugar el primer taller de la provincia de Palena en Futaleufú. A este taller se invitaron a entidades públicas y privadas que trabajan en el sector turismo de las comunas de Chaitén, Palena y Futaleufú. Al taller asistieron 27 personas y los principales puntos que se discutieron fueron los siguientes:

- Posibilidad de una mayor relación entre Chiloé y Palena por barco
- Desconocimiento de los atractivos de las otras provincias
- Explotación del río por parte de los extranjeros y baja contratación de locales
- Hay identificación con el río pero también ven cierta amenaza en que lo exploten solo los extranjeros
- Autorregulación de las empresas de la zona
- Se ve la diferenciación territorial sobre todo en tema de infraestructura y accesibilidad y servicios
- Incentivos a los inversores. Se vienen por temas personales de calidad de vida, no porque vayan a hacer negocio
- Nivel de ocupación menor al resto de la región especialmente por la gran estacionalidad del sector en esta provincia muy concentrada en enero y febrero.

En el taller de Futaleufú se eligieron los siguientes atractivos turísticos:

Lago Espolón
Río Azul
Reserva Nacional de Futaleufú
Volcán Chaitén
Río Palena
Termas el Amarillo
Lago Yelcho



4.4.2/ Taller de Hornopirén

El último taller de esta primera fase de definición de la Política Regional de Turismo se realizó en la municipalidad de Hualaihué el 31 de marzo. A este taller se invitó a agentes del sector de la comuna de Cochamó y de Hornopirén y llegaron 23 personas.

La principal demanda, por parte de quienes acudieron al taller, estuvo relacionada con su aislamiento y lejanía de los principales centros urbanos (Puerto Montt y Chiloé) que hacía que no se les tuviera en cuenta en muchas de las políticas, planes y proyectos que se llevan a cabo desde las administraciones públicas. También fue importante el reclamo que hicieron en relación a sus características especiales y diferentes como territorio con respecto a otras comunas y lugares por lo que se debería tener un trato diferenciado en la política.

Los atractivos turísticos identificados en Hornopirén fueron:

Cerro Trinidad
Arte rupestre
Termas Sotomo
Valle Puelo
Lago Azul
Lago Tagua Tagua
Fioros Patagónicos
Termas
Parque Nacional Hornopirén
Bosque Nativo Alerces
Ruta Costera
Lago Cabrera
Carretera Austral
Parque Pumalín



5/ CONCLUSIONES

Estos talleres han sido, junto a las entrevistas personales realizadas durante esta primera fase, el primer paso en la construcción de una Política Regional de Turismo altamente participativa y tuvieron una importante asistencia. La participación ascendió a 143 personas entre los cinco talleres organizados.

Los puntos comunes que aparecieron en los cinco talleres fueron los siguientes:

1. Cuestionamiento sobre la representatividad de la mesa público-privada y quienes conformaban dicha mesa. La Política Regional de Turismo está despertando mucho interés y son muchos quienes quieren formar parte de la construcción de la misma a través de las instancias de gestión que se están creando en el marco de la política.
2. Importancia de la identidad y de las diferencias existentes entre las cuatro provincias de la región que reclaman un trato diferenciado y resaltar sus atractivos.
3. Se ha evidenciado y reclamado la necesidad de una mayor coordinación institucional y de un mayor diálogo público-privado. En este contexto, los participantes comentaban el gran número de proyectos y esfuerzos similares que han hecho y que se han perdido o que no se han materializado en acciones concretas.