



SISTEMATIZACIÓN DE LOS TALLERES
DE VALIDACIÓN Y PRIORIZACIÓN

infyde **iD**

Abril 2015

INDICE

1/ INTRODUCCIÓN	1
2/ TALLER DE TRABAJO OFICINAS MUNICIPALES DE TURISMO ..	2
2.1/ Objetivo	2
2.2/ Agenda.....	2
2.3/ Metodología.....	3
2.4/ Asistentes al taller.....	3
3/ RESULTADOS TALLERES	4
3.0/ Expectativas.....	4
3.1/ Principales problemáticas de las Oficinas de Turismo	6
3.2/ Elaboración de un manual: El “ABC” de las oficinas de turismo	8
3.3/ Necesidades de capacitación.....	10
3.4/ La Cartografía Comunal	12

1/ INTRODUCCIÓN

En el proceso de elaboración del diagnóstico de la situación del sector turismo en la Región de Los Lagos, se detectaron ciertas necesidades y problemáticas que, desde el Gobierno Regional, se quieren trabajar de una manera más personalizada. Por ello se adoptó, entre otros, el acuerdo de crear una subcomisión municipal que diera respuesta a las necesidades identificadas en el ámbito comunal.

Asimismo, las entrevistas y talleres realizados en la fase de diagnóstico, pusieron de manifiesto que una de las principales deficiencias era la falta de centros de información turística que proporcionen información fiable sobre los atractivos de la región. En este sentido las principales carencias son las siguientes detectadas fueron:

- Las oficinas de información turística **no cuentan con personas cualificadas** para esta labor y no siempre tienen suficiente información para ofrecer a los turistas.
- La información que existe no siempre es correcta. Especialmente los **mapas** son poco rigurosos y no dan suficiente información sobre la situación de los atractivos turísticos, las distancias, los distintos caminos, etc.
- En muchas municipalidades, la oficina **solo se abre durante los meses de verano** y las personas que trabajan en ellas no tienen la cualificación necesaria.
- **Desconocimiento** de idiomas, de los atractivos de la comuna y de la región.
- La **baja calidad del servicio** prestado en las oficinas turísticas, es una de las principales quejas de los turistas, según comentan las personas entrevistadas.

Por ello, se decidió en el marco de la subcomisión municipal, llevar a cabo un taller con los coordinadores municipales de turismo.

2/ TALLER DE TRABAJO OFICINAS MUNICIPALES DE TURISMO

2.1/ Objetivo

El objetivo del taller es trabajar con los encargados y coordinadores de las oficinas municipales de turismo para conocer cuáles son sus principales necesidades, y en su caso, poner en marcha acciones dirigidas a resolver dichas necesidades.

2.2/ Agenda

El taller, además del trabajo con los coordinadores de las oficinas de turismo, incluyó una serie de exposiciones de utilidad para los asistentes. La Agenda fue la siguiente:

PROGRAMA DE LA JORNADA	
	
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 <ul style="list-style-type: none">▪ 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 - 13:30	Taller Participativo
13:30 - 14:30	Conclusiones del taller y próximos pasos

2.3/ Metodología

2.4/ Asistentes al taller

3/ RESULTADOS TALLERES

En los talleres se plantearon las siguientes cuestiones:

0. Cuáles son sus expectativas
1. Las principales problemáticas de las oficinas de turismo
2. Elaboración de un manual: el “ABC” de las oficinas de turismo
3. Cuáles son las necesidades de capacitación
4. La cartografía comunal

3.0/ Expectativas

Las expectativas señaladas fueron:

- Fortalecer el turismo local comunal
- Una Política Regional de Turismo participativa y representativa
- Medios de Comunicación en común entre los municipios e instituciones de turismo
- Ordenar la inversión pública
- Herramientas de gestión y planificación

Expectativa	Comentarios
Fortalecer el turismo local comunal	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fortalecer la oferta turística en comunas emergentes con recursos que permitan financiar programas de desarrollo turístico a nivel local ▪ El turismo como desarrollo local ▪ Consolidación del turismo como una de las actividades productivas para Chile. ▪ Proyectar futuro de desarrollo en los destinos de la región ▪ Potenciarnos como destino de naturaleza y rescatar y difundir los puntos y áreas protegidas que están en la décima región como el área marino costera de múltiples usos, Lafken Mapu Lahual que está con decreto y es de mucho interés mundial, menos de las autoridades locales. ▪ Que logre potenciar y apoyar comunas que tienen más debilidades entregando una pauta real. ▪ Que refleje la identidad local ▪ Que la PRT logre captar e integrar fortalezas y debilidades de todas las comunas
PRT participativa y representativa	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Que sea acorde a cada comuna ▪ Que la política sea representativa del territorio regional y que se respete la diversidad de recursos de la misma. ▪ Que sea representativa de todos los territorios, de todos los atractivos ▪ Que se implemente realmente con líneas de financiamiento

Expectativa	Comentarios
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Que sea una política realmente participativa y representativa ▪ Que sea un instrumento validado de tal manera que se utilice en lo amplio del territorio. ▪ Que sea representativa de la región con particularidades de cada territorio (comuna Quellon: líneas de desarrollo turístico y un pladetur en formulación ▪ Que considere los tres flujos del px que hay en la región: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Norte a sur (Mº Nac) ✓ Este-oeste (Mº int) ✓ Sur-norte (Mº int) ▪ Coherencia entre las estrategias de fomento productivo con el sector turismo (fondos concursables, capacitación, eventos del rubro turístico) ▪ Formular una imagen región asociada a los diferentes destinos dentro de ellas y considerando las particularidades que cada uno posee. ▪ Que la política permita ordenar estrategias ▪ Crear conciencia y apoyar lineamientos en el sistema educacional ▪ Basar las proyecciones en las particularidades de los territorios ▪ Que sea una guía efectiva y que permita potenciar la región
Medios de Comunicación en común entre los municipios e instituciones de turismo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Potenciar la comunicación y coordinación conjunta entre oficinas de turismo ▪ Tener una alineación en conjunto con todas las oficinas de turismo a nivel regional a través de reuniones de coordinación e información ▪ Poseer un sistema único de comunicación (redes sociales) para poder entregar una buena actividad de información turística ▪ Un plan de trabajo en conjunto de las OIT de la región ▪ Alargar la temporada alta con actividades originales ▪ Llegar a ser uno de los 10 lugares más importantes en destinos turísticos a nivel internacional ▪ Mejora de los sistemas d comunicación con la comunidad y emprendedores por parte de las instituciones.
Ordenar la inversión pública	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ordenar los recursos regionales de las instituciones públicas de fomento productivo ▪ Orientar la inversión pública en infraestructuras y capacitaciones en función de la priorización del desarrollo ▪ Debe tener efecto en la inversión pública sectorial ▪ Que se generen recursos concursables con la finalidad de que quienes ofrecen servicios turísticos puedan mejorar sus condiciones. ▪ Recursos de uso para formalización rural ▪ Recursos para accesibilidad ▪ Recursos para generar capacitaciones distintas índoles ▪ Ordenar a los actores políticos con una mirada unitaria, empoderada en el desarrollo sostenible, sustentable
Herramientas de gestión y planificación	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Herramientas que apoyen el desarrollo turístico de cada destino en términos de posicionar la actividad como eje de desarrollo local sustentable. ▪ Institucionalizar la gestión turística de los municipios ▪ Instrumento que represente los reales desafíos en materia turística. ▪ Que sea un documento válido para otras instancias o actividades productivas ▪ Los lugares con potencial turístico se conviertan con una mirada de proyección turística. ▪ PRT como una herramienta real de gestión de turismo

Expectativa	Comentarios
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Que refleje a cabalidad la realidad del turismo y los factores relacionados a su desarrollo a nivel región ▪ Herramienta de planificación que sea considerada por todos los organismos públicos a la hora de elaborar y ejecutar proyectos de desarrollo regional ▪ Que favorezca el desarrollo económico productivo de sus provincias. ▪ Que considere el desarrollo local de forma participativa entre los sectores públicos y privados, que integre a los comités de gestión y subcomisiones. ▪ Regular el rol de las oficinas municipales dentro del organigrama público. Su dependencia e influencia transversal en el desarrollo comunal ▪ Regular el rol coordinador de Sernatur respecto de la inversión pública en turismo (MOP, INDAP, SERCOTEC, CORFO, FOSIS)

3.1/ Principales problemáticas de las Oficinas de Turismo

La principal problemática de las oficinas de turismo tiene que ver con las escasez de recursos (humanos, financieros, materiales) y con la baja o nula consideración del turismo como una actividad productiva importante en las municipalidades, lo que hace que en muchas ocasiones, el coordinador de la oficinas de turismo tenga otros roles y otras atribuciones (cultura, fomento productivo) La escasa profesionalización y la capacitación de quienes trabajan en turismo es la tercera de las problemáticas señaladas.

Problemática	Comentarios
Falta de recursos (humanos, financieros, materiales)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Falta de recursos humanos y financieros ▪ Pocos profesionales ▪ Falta de financiamiento y del recurso profesional con experticia necesaria para generar programas de desarrollo turístico a nivel local ▪ Financiamiento ▪ Falta de informadores turísticos ▪ Falta de recursos para capacitación de informadores turísticos ▪ Poco personal trabajando dentro de las oficinas (1 persona) quien debe cumplir con labores de información, planificación y gestión, dentro de otras. ▪ Falta de recursos para cubrir salidas a terreno ▪ Falta de personal ▪ Falta de recursos ▪ Tienen presupuesto como una dirección ▪ Informadores turísticos profesionales y contratados todo el año

Problemática	Comentarios
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Falta presupuesto ▪ Recursos humanos y económicos desbalanceados, se produce mucho más de lo que se invierte en las oficinas. ▪ Mas consecuencia al discurso político ▪ Falta presupuesto municipal ▪ Falta de recursos para potenciar eventos que derriban estacionalidad ▪ Falta de profesionales enfocados netamente en el buen desarrollo turístico comunal ▪ Falta de financiamiento para contratar profesionales ▪ Presupuesto ▪ Falta de recursos para generar nuevas ideas y gestión ▪ Tener personal profesional de calidad ▪ Tener un medio de transporte (vehículo, camioneta) para poder andar en terreno a lugares remotos y no solicitar favores a otros departamentos.
Escaso reconocimiento del turismo como actividad económica importante y multiplicidad de roles de los encargados de turismo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Falta de reconocimiento del turismo como base de la gestión municipal (Chiloé) ▪ Falta de comunicación entre encargados de las oficinas e informadores ▪ No existencia de oficina de información. ▪ No existe oficina de turismo ni encargado/a, por lo tanto no existen lineamientos, ni estrategia al respecto. ▪ Falta de apoyo de los demás departamentos, en cuanto a la imagen comunal ▪ Falta de independencia como departamento ▪ Conectividad con otros servicios ▪ Ausencia de una comunidad empoderada ▪ No hay/tiene rol relevante en la gobernanza local ▪ Alta dependencia de la promoción regional (acciones, ferias, prensa, etc.) ▪ Regular por ley el rol transversal que debe tener el nivel municipal, seoplan, educación, fomento productivo, cultura, deporte, etc. ▪ Escasa capacidad de toma de decisión (honorarios) ▪ Designación política de informadores y encargados de turismo ▪ Más atribuciones ▪ Multifuncionalidad del encargado turismo (pocos recursos humanos) ▪ Poca valoración interna en la municipalidad de la oficina de turismo ▪ No opera todo el año ▪ No se valoriza el sector siendo estratégico. ▪ Responsabilidad administrativa ▪ Validación interna ▪ El encargado de turismo cumple otros roles y falta de recurso humano para apoyarse ▪ Son múltiples roles. ▪ Falta valorización interna de la actividad turística y apoyo de colegas municipales ▪ Estructurar la oficina como dirección de turismo con el fin de favorecer la toma de decisiones. ▪ Mayor incidencia en decisiones que afectan al territorio. Ej. Actualmente los municipios no son considerados en las decisiones del SEA. ▪ Crear un departamento de turismo independiente
Falta de profesionalización en el sector	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Capacitación ▪ Falta de profesionalización del recurso humano

Problemática	Comentarios
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Falta de preparación del capital humano ▪ Profesionalización del rubro turístico ▪ Capital humano deficiente por el sistema de contratación municipal

3.2/ Elaboración de un manual: El “ABC” de las oficinas de turismo

Con esta pregunta se quería conocer cuáles son los elementos mínimos que debe tener una oficina municipal de turismo para trabajar de manera óptima. A través de las respuestas se identificaron los siguientes elementos:

- Articulación intercomunal (oficina de turismo, asociatividad) e intramunicipal (áreas municipales, autonomía jerárquica)
- Promoción del destino
- Herramientas gestión y planificación (catastro comunal, plan de desarrollo turístico, planificación productiva y administrativa, programas-proyectos)
- Información (mapas y guías, info-visual, folletería)
- Capital Humano (autonomía, profesionales, equipo multidisciplinario, conocimiento del lugar)
- Presupuesto (propio)
- Medios (infraestructura, vehículo)

El ABC	Comentarios
Articulación intercomunal e intramunicipal	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Socios estratégicos ▪ Tiempo exclusivo en el tema ▪ Validación de la autoridad, lineamientos, asociatividad ▪ Trabajar en conjunto con obras (permisos), rentas (patentes) para solucionar los problemas de los que trabajan sin permiso. ▪ Autonomía jerárquica como dirección de turismo municipal. ▪ Influencia/herramientas para influir en la calidad de los servicios. El municipio entrega patente pero la oficina de turismo debería poder aprobar o condicionar las mismas en función de calidad, participación en reuniones, capacitaciones, etc. ▪ Participar en la elaboración de proyectos SECPLAN, aprobación de obras (DOM) en la comuna, lo mismo con proyectos regionales. ▪ Articularidad con las diferentes oficinas municipales en la toma de decisiones en

El ABC	Comentarios
	<p>cuanto al desarrollo comunal.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Articulación interna del lugar donde se desarrolla, a veces la oficina de información es igual al departamento de turismo. ▪ Apoyo de la autoridad comunal: empoderamiento ▪ En primera instancia diferenciación entre oficina o departamento de turismo encargado de planificación y gestión turística y oficina de información, pues actualmente se cumplen ambas funciones. ▪ Trabajo en equipo entre los diferentes departamentos ▪ Articulación intermunicipal ▪ Implicancia y opinión en grandes decisiones ▪ Importancia como actividad económica
Promoción del destino	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Promoción del destino
Herramientas de gestión y planificación	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Planificación, programas, proyectos ▪ Planificación en el área productiva y administrativa ▪ Proyección proyectos, ordenanzas ▪ Planificación ▪ Tener un plan de desarrollo turístico ▪ El turismo deber estar dentro de los ejes de desarrollo comunal ▪ Pladeco-Pladetur ▪ Catastro comunal P.S.T. ▪ Herramientas de planificación ▪ Panificación a corto, mediano y largo plazo
Información	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Folletería ▪ Mapas "correctos" del destino y guías locales ▪ Info visual (pantalla) de atractivos y servicios ▪ Homologación de los atractivos turísticos ▪ Entregar información verídica y respaldada o quien lo solicita ▪ Lograr que el turista se retire conforme con la información entregada. ▪ Generar ambiente atractivo y claro en la información
Capital Humano	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Personal adecuado para la atención al público ▪ 3 profesionales con equipo ▪ Profesionales del área ▪ Personal profesional ▪ Equipo multidisciplinario profesional (turismo, medioambiente, área proyectos, fomento productivo) ▪ Tener una persona idónea para el cargo ▪ Profesional del área de turismo o administración ▪ Ser independiente, no estar enlazando con otros departamentos para realizar solicitudes. ▪ Capacitar a los informadores en conjunto para que ellos sepan de la región completa (no puede ser que Puerto Montt no sepa de Chiloé) ▪ Recurso profesional, ▪ Capacitación en diversas áreas ▪ Independencia en la toma de decisiones ▪ Tener un equipo profesional

El ABC	Comentarios
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Profesionales de turismo ▪ Autonomía (decisión y presupuesto) ▪ Profesional ▪ Grupo capital humano ▪ Profesionales en diseño, experto en proyectos asociativos, mejor infraestructura, vehículo único para la oficina.
Presupuesto	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Capital ▪ Presupuestos dirigidos al desarrollo turístico ▪ Presupuesto ▪ Obtener un presupuesto razonable para poder ejecutar actividades ▪ Asignación presupuestaria ▪ Recurso financiero ▪ Contar con un presupuesto ▪ Presupuesto propio ▪ Un buen presupuesto destinado al desarrollo turístico
Medios	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Infraestructura, ▪ Recursos materiales ▪ Infraestructura e información adecuada para recibir y entregar al turista

3.3/ Necesidades de capacitación

En relación a la capacitación, las necesidades son variadas, desde la profundización en conocimientos del sector hasta formación en idiomas, nuevas tecnologías o habilidades personales. El listado sería el siguiente:

- Nuevas tecnologías (SIG, paquete office, redes sociales, etc.)
- Idiomas (inglés)
- Conocimientos turísticos (buenas prácticas, tendencias, atractivos turísticos)
- Desarrollo de habilidades personales (atención al cliente, liderazgo, CEFE)
- Formulación de proyectos
- Gestión y planificación
- Creación de redes

Necesidades formativas	Comentarios
Nuevas Tecnologías	<ul style="list-style-type: none"> ▪ TIC ▪ Bueno uso operativo de redes sociales para promoción de la oferta turística local ▪ Herramientas de análisis y planificación territorial ▪ TICs ▪ Sistema información georeferenciada SIG ▪ SIG y temas básicos de cartografía ▪ Sistemas de información geográfica ▪ Nuevas tecnologías ▪ Paquete office (Word, Excel, etc.) ▪ Word
Idiomas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ingles aplicado al turismo ▪ Capacitación idioma inglés ▪ Idiomas ▪ Inglés
Conocimientos turísticos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conocimientos de los atractivos turísticos de las otras localidades ▪ Ley de turismo ▪ Particularidades y mejoras del territorio ▪ Encadenamiento productivo ▪ Formación en la ley: cómo potenciar el territorio ▪ Fuentes de financiamiento ▪ Buenas prácticas medioambientales ▪ Plan de destinos turísticos ▪ Constantes capacitaciones relacionadas a programas y fondos de financiamiento disponibles ▪ Sistemas de negocios turísticos ▪ Capacitación en plan de seguridad y prevención ▪ Actualización de tendencias en el turismo actual ▪ Prácticas ambientales ▪ Conocimiento del sistema administrativo municipal ▪ Sistema nacional de inversión ▪ Marketing turismo ▪ Patrimonio natural ▪ Familiarización con productos locales
Habilidades personales	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Atención al cliente ▪ Factor humano: empatía, psicología turística y planes de educación ▪ Facilitar CEFE: mejorar la llegada a la comunidad ▪ Habilidades ▪ Facilitar CEFE (metodología CEFE) ▪ Liderazgo y métodos de asociatividad ▪ Buena atención ▪ Liderazgo de equipos ▪ Desarrollo de ideas
Formulación de	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Formulación de proyectos de desarrollo turístico

Necesidades formativas	Comentarios
proyectos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Formulación de proyectos ▪ Formulación y evaluación de proyectos
Gestión y planificación	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Planificación turística ▪ Desarrollo de turismo comunal y planificación ▪ Gestión organizacional ▪ Planificación territorial ▪ Planificación turística (PLADETUR) ▪ Gestión local-territorial ▪ Organización ▪ Salida a terreno
Creación de redes	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Constitución de red de coordinadores turísticos ▪ Cómo generar círculos y trabajo con organizaciones ▪ Tener conocimiento en cómo funcionan las demás comunas de nuestra región ▪ Trabajar en conjunto con las entidades involucradas

3.4/ La Cartografía Comunal

Con esta cuestión, en primer lugar, se quería saber si las comunas cuentan con sistemas georreferenciados con orientación a turismo. La respuesta unánime fue NO. A partir de aquí, la propuesta es proveer de un software común a todas las oficinas de turismo y capacitar a los encargados para que puedan geoposicionar los atractivos turísticos de su comuna y construir una cartografía fiable.

- No se tiene SIG con énfasis en turismo
- No hay cartografía comunal (Frutillar)
- No tenemos con énfasis en turismo
- No (Quellón)
- No (futaleufú)
- No, Quenchi no posee cartografía georeferenciada
- No existe (Puyehue) El pladetur en ejecución lo considera
- Conectividad. No tenemos cartografía (San Juan de la Costa – Cultura Viva)
- Sí, tenemos cartografía digital (Palena)
- Si tenemos SIG pero no relacionado a turismo
- Atractivos SERNATUR y atractivos locales georeferenciados
- No contamos con lo indicado. Georeferenciados los atractivos que SERNATUR tiene considerados, además como oficina de turismo contamos conocimiento acerca de otros atractivos (Calbuco)
- No existe mapa sobre turismo. Atractivos: isla sebastian, Río Maullín, Iglesia maullín y carelmapu.

- Necesidad de herramientas como el SIG
- Necesidad de capacitación a nivel básico del uso de herramientas de tipo georreferenciadas.
- Equipamiento tecnológico
- Mayor coordinación con otras plataformas
- Proyectos “productivos” y/o “sociales” georreferenciados (enlace con otros sistemas)