

# DESAFÍOS DEL TURISMO POST-PANDEMIA

JOSÉ LUIS URIARTE  
SUBSECRETARIO DE TURISMO  
JULIO 2020

**#NOSVOLVEREMOSAENCONTRAR**



SUBSECRETARÍA DE TURISMO 2020

# 1

# PLAN DE REACTIVACIÓN



# Reactivación

## Pilares fundamentales

### **Sobrevivencia:**

Reactívatelo Turismo y otras medidas de apoyo económico.

### **Puesta a punto:**

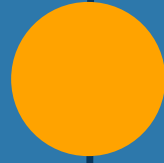
Apoyo y acompañamiento en la implementación de las mejoras e inversiones necesarias para cumplir con los protocolos y difusión de las exigencias sanitarias.

### **Reapertura:**

Acompañamiento en el proceso de reapertura gradual y campañas de promoción.

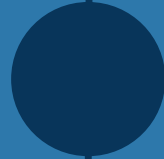
# Reactivación

## Pilares fundamentales



### **Sobrevivencia:**

Reactívatelo Turismo y otras medidas de apoyo económico.



### **Puesta a punto:**

Apoyo y acompañamiento en la implementación de las mejoras e inversiones necesarias para cumplir con los protocolos y difusión de las exigencias sanitarias.



### **Reapertura:**

Acompañamiento en el proceso de reapertura gradual y campañas de promoción.



El Gobierno ha respondido a los efectos de la pandemia con 4 paquetes de medidas que ascienden a:

**US\$ 30.000 millones**

# Plan Económico de emergencia

SUBSECRETARÍA DE TURISMO 2020

ESTE PLAN  
CONTEMPLA  
**CUATRO LÍNEAS  
DE ACCIÓN**

**ECONÓMICAS**



**TRIBUTARIAS**



**LABORALES**



**FOCO  
TURISMO**



# Plan Económico de emergencia

SUBSECRETARÍA DE TURISMO 2020

**Reactíivate  
Turismo**



**\$20 mil  
millones**



**6.541  
beneficiarios**

Por parte del  
Gobierno

CONVOCATORIA DE ESTA INICIATIVA SE REALIZÓ  
ENTRE EL 9 Y EL 14 DE JULIO  
RESULTADOS: SEMANA DEL 3 DE AGOSTO

**¿Qué financia  
Reactíivate  
Turismo?**

- ✓ El apoyo es un subsidio de hasta \$3.000.000, que se calcula en base al nivel de ventas anual de cada empresa, según los siguientes tramos:
  - **Tramo 1:** de UF 200 a UF 600, hasta \$1.500.000
  - **Tramo 2:** más de UF 600 a UF 25.000, hasta \$3.000.000<<<

# Medidas con foco en Turismo

SUBSECRETARÍA DE TURISMO 2020

**TURISMO  
ATIENDE**



**6006006066**

turismoatiende@sernatur.cl

**ACTIVA  
TURISMO**

**ACTIVA  
TURISMO**  
EN LÍNEA

**HOTELES /  
HOSTALES  
SANITARIOS**



- Medidas económicas.
- Motivación y liderazgo.
- Proyecciones del turismo post COVID-19.

**ACCIONES  
DE MKT**

- Mantención de posicionamiento

**VIAJA  
DESDE  
CASA**





# Turismo: trabajo territorial y co-construcción

SUBSECRETARÍA DE TURISMO 2020

CO-  
CONSTRUCCIÓN  
HOJA DE RUTA  
CON REGIONES



TRABAJO CON  
GREMIOS



TRABAJO CON  
ASOCIACIONES  
DE MUNICIPIOS



Mesa técnica de  
municipios



# 2

## PUESTA A PUNTO Y CONCEPTOS CLAVE DEL NUEVO TURISMO



# Reactivación

## Pilares fundamentales

### Sobrevivencia:

Reactívatelo Turismo y otras medidas de apoyo económico.

### Puesta a punto:

Apoyo y acompañamiento en la implementación de las mejoras e inversiones necesarias para cumplir con los protocolos y difusión de las exigencias sanitarias.

**NUEVO TURISMO > CAPACITACIONES > COMERCIALIZACIÓN**

### Reapertura:

Acompañamiento en el proceso de reapertura gradual y campañas de promoción.

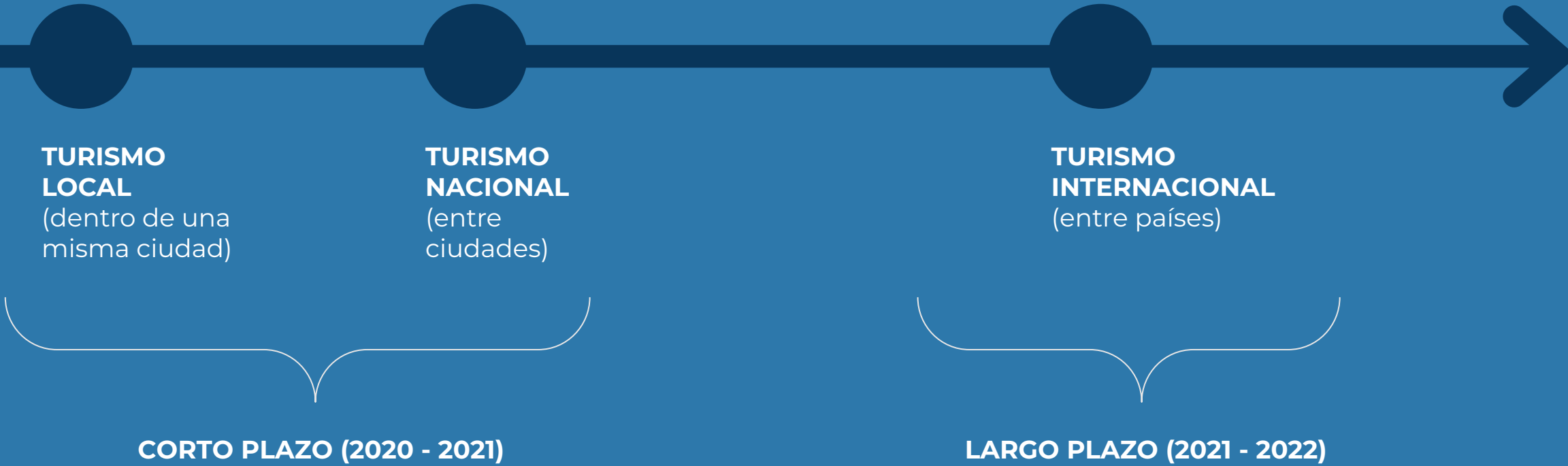
**Puesta  
a punto**

**NUEVO TURISMO**



# Evolución del turismo post pandemia

SUBSECRETARÍA DE TURISMO 2020



# Conceptos clave



**CONFIANZA**



**FLEXIBILIDAD**



**PERSONALIZACIÓN**



**SUSTENTABILIDAD**



**TRANSFORMACIÓN DIGITAL**

# El nuevo turista

Puesta a punto

NUEVO TURISMO

## ¿CÓMO ES?

1. **DIGITALIZADO**
2. **INFORMADO**
3. **BUSCA SEGURIDAD SANITARIA**
  - Información / protocolos
  - Higiene / sanitización
4. **EVITA MASIVIDAD**



## ¿QUÉ EXPERIENCIAS BUSCA?

- ✓ Naturaleza
- ✓ Aire libre
- ✓ Aventura
- ✓ Astronómica
- ✓ Gastronómica
- ✓ Cultural
- ✓ Rural
- ✓ Enoturismo

## SEGMENTO NACIONAL



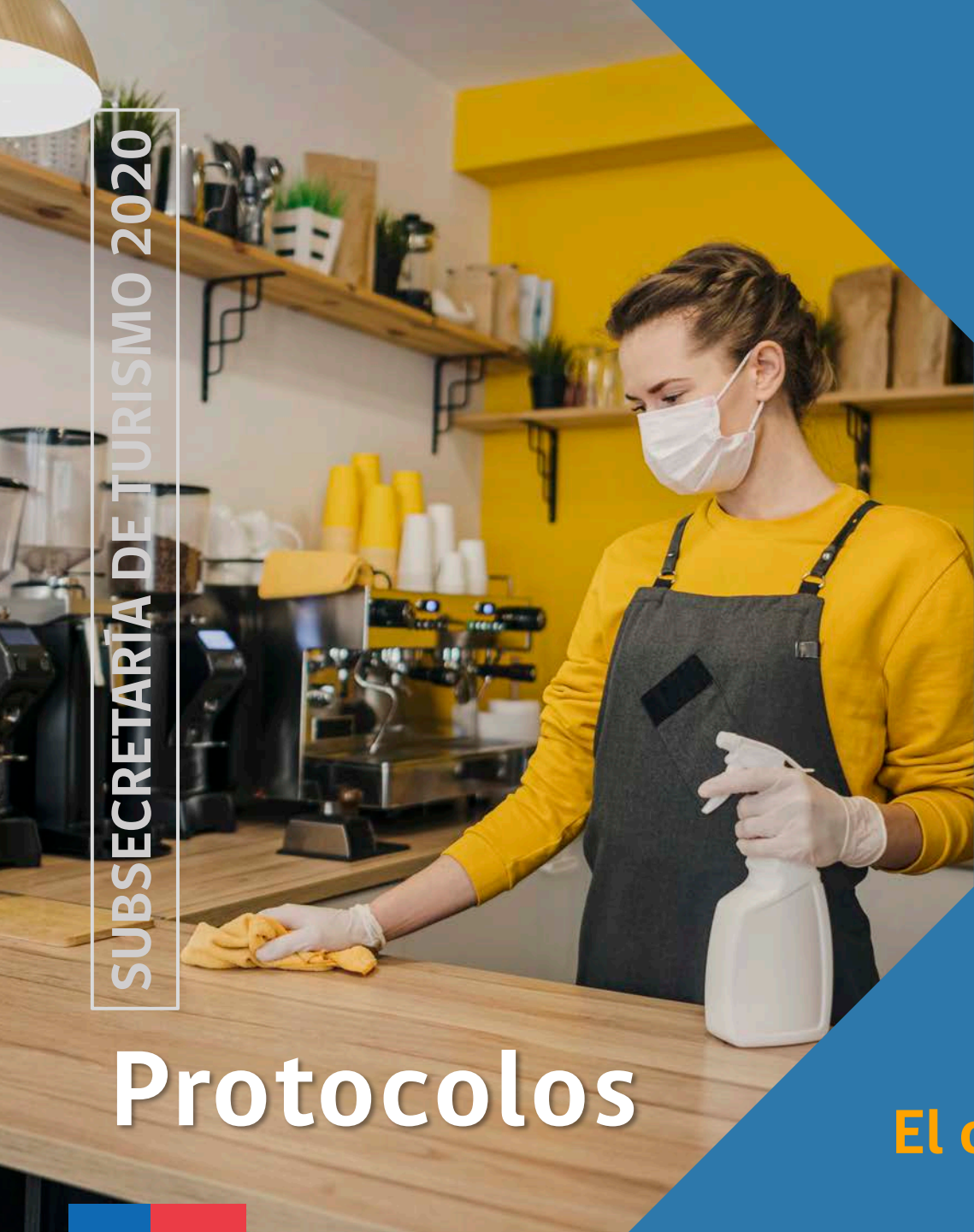
FAMILIAS  
&  
AMIGOS



MILLENIALS



GENERACIÓN X  
(1965-1981)



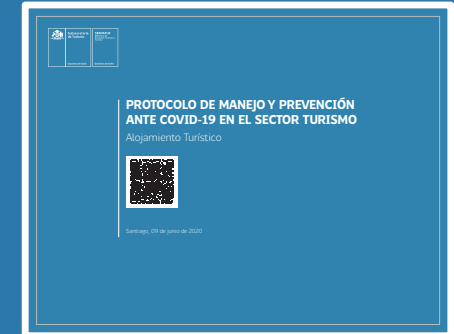
# Protocolos

El cliente es y será el principal fiscalizador

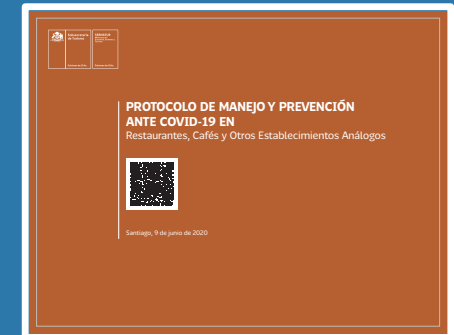
Puesta a punto **NUEVO TURISMO**



## Protocolo sector turismo



## Protocolo restaurantes, cafés y otros establecimientos análogos



### RESPECTO A LAS ÁREAS COMUNES

1. Ventilar permanentemente los ambientes cerrados.
2. Organizar las mesas de forma que se pueda cumplir con el distanciamiento social entre clientes.
3. Habilitar barreras físicas de acrílico transparente en cajas, servicio de buffet y otros.
4. Implementar nuevas medidas para presentar la carta menú, como pizarras, individuales o pantallas.
5. Limpiar y desinfectar alcazas, servilleteros, individuales, entre otros, cada vez que se recibe un nuevo cliente.



### MEDIDAS RELATIVAS AL LUGAR

1. En el acceso principal se deberá contar con la debida señalización de entrada y salida, además de instalar mecanismos de desinfección de manos y zapatos.
2. Promover sistema de reservas previas.
3. Desmarcar el piso para garantizar la espera de los clientes con distancia.
4. Reforzar en el exterior del restaurante la información sobre las opciones y oferta brindadas, horarios de atención y cantidad máxima de clientes que puede atender.



### MEDIDAS RELATIVAS A LOS TRABAJADORES

1. Utilizar uniformes e dental higiénico en el lugar de trabajo, evitando trasladarse con estos fuera del local.





**Puesta  
a punto**

**CAPACITACIONES**

# CAPACITACIÓN HOSPITALIDAD

Puesta  
a punto

CAPACITACIONES

SUBSECRETARÍA DE TURISMO 2020

ACTIVA TURISMO PRESENTA

CAPACITACIÓN  
**HOSPITALIDAD**  
"la cultura que mueve el turismo"

Preparándonos para la entrega de servicios post pandemia...

EXPONE **Margarita Pasos**  
Representante y entrenadora de Brian Tracy y traductora al español de sus programas.  
Especialista en Psicología Cognoscitiva y Psicología del éxito.  
TED Speaker con más de cuatro millones de views.

CURSO CONSTA DE 4 CLASES EN LÍNEA.  
**7, 9, 14 y 15 DE JULIO**  
12:00 hrs.  
WEBINAR GRATUITO  
CUPOS LIMITADOS

**INSCRÍBETE AQUÍ**



Instalar el concepto de hospitalidad en los diversos actores vinculados a la entrega de servicio turístico para entregar mayores garantías de un mejor servicio.



4 sesiones



Participaron trabajadores, empresarios, estudiantes, académicos, emprendedores, entre otros.



Alcance Nacional, pero con la participación de algunos representantes de países como Brasil, Bolivia, Colombia, Paraguay, Perú y Argentina.

**+1.600**  
ASISTENTES DIARIOS



- ✓ Marketing digital.
- ✓ Contenidos específicos de guiado e interpretación.
- ✓ Motivación y liderazgo.

**+21.566**

VISUALIZACIONES TOTALES

Puesta  
a punto

CAPACITACIONES



Espacio virtual que busca conectar al sector mediante espacios de información relevante, charlas de especialistas e instancias de reflexión conjunta de cara a la reactivación que deberá enfrentar nuestro sector.



**33 webinars**



Dirigido a prestadores de servicios turísticos, emprendedores, colaboradores de las empresas, y encargados de turismo municipal.



Alcance Nacional, pero con la participación de algunos representantes de países como Brasil, Bolivia, Colombia, Paraguay, Perú y Argentina.

# APRENDE TURISMO



## CURSOS

- ✓ Market Ready Turismo Indígena
- ✓ Market Ready Turismo Naturaleza
- ✓ Plan formativo para guías generales de turismo
- ✓ Programa de formación en astroturismo y cosmovisión mapuche
- ✓ Programa de Formación SIGO tecnología
- ✓ MATERIAL DE AUTOAPRENDIZAJE



Sitio web que contiene la oferta de cursos de capacitación que ofrece la Subsecretaría de Turismo y es un repositorio de material de autoaprendizaje.



Cursos y material de autoaprendizaje



Industria del turismo



Alcance Nacional



## PRODUCTOS POR ENTREGAR

- ✓ Diagnóstico
- ✓ Mapa de valor de la gastronomía chilena
- ✓ Charlas de difusión
- ✓ Estrategia de desarrollo con bajada territorial
- ✓ Estrategia competitiva de Chile como destino gastronómico
- ✓ Estrategias básicas para el mejoramiento competitivo
- ✓ Plan de activación



Impulsar el turismo gastronómico a nivel nacional, considerando que la gastronomía es parte de la oferta turística que ofrece el destino, y que para muchos viajeros es un elemento diferenciador a la hora de decidir dónde ir.



## Workshops 100% online



### 10 regiones del país

Beneficiarios directos: 220 personas.

Beneficiarios indirectos: +800 personas

**Puesta  
a punto**

**COMERCIALIZACIÓN**

# Brecha digital del turismo en Chile

**58%**

de las empresas de turismo no tienen página web

**42%**

Tienen página web

**79%**

De las web no realizan ventas online

# Canal Digital de comercialización



Puesta  
a punto

COMERCIALIZACIÓN



Canal de difusión oficial para aquellas empresas que se encuentran registradas en Sernatur, para canalizar potenciales clientes a preferir sus servicios.

## OBJETIVOS

- Promover la digitalización de la oferta
- Brindar apoyo a aquellos prestadores que cuentan con herramientas de contacto (sitio web, email)
- Conectar la promoción nacional e internacional con la oferta privada de experiencias turísticas
- Mejorar la navegación de los usuarios finales que aseguren una mayor cantidad de personas que #ElijanChile.



chileestuyo.cl



chile.travel



# Herramientas de Transformación Digital

Puesta  
a punto

COMERCIALIZACIÓN

SUBSECRETARÍA DE TURISMO 2020



**ENTENDER**

**1**

**Digitaliza tu pyme**  
Chequeo digital  
[www.chequeodigital.cl](http://www.chequeodigital.cl)

**Digitaliza tu pyme**  
Atrévete digital  
[www.digitalizatupyme.cl/atrevete-digital/](http://www.digitalizatupyme.cl/atrevete-digital/)



**APRENDER**

**2**

**SIGO tecnología**  
[www.sernatur.cl/sigo/](http://www.sernatur.cl/sigo/)

**Centros Extensionistas Tecnológicos**  
[www.ceturunab.cl](http://www.ceturunab.cl)

**SERCOTEC - Ruta digital**  
<https://www.sercotec.cl/ruta-digital/>

**SENCE**  
Despega Mipe  
<https://sence.gob.cl/personas/despega-mipe>



**ADOPTAR**

**3**

**Mipymes soluciones digitales**  
(Conecta Turismo)  
[www.conectaturismo.cl](http://www.conectaturismo.cl)

**Plataformas de información al turista**  
[www.chilestuyo.cl](http://www.chilestuyo.cl)  
[www.chile.travel](http://www.chile.travel)

Planifica  
**tu viaje**  
por **Chile**  
desde tu **celular**



Descarga la App  
**ChileTravel**

Chile

chile.travel



DESCARGA GRATUITA  
Google Play



DESCARGA GRATUITA  
App Store

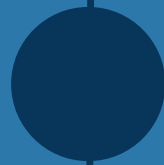
VERSIÓN BETA

# 3 REAPERTURA E IMPLEMENTACIÓN



# Reactivación

## Pilares fundamentales



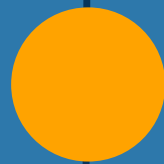
### **Sobrevivencia:**

Reactívatelo Turismo y otras medidas de apoyo económico.



### **Puesta a punto:**

Apoyo y acompañamiento en la implementación de las mejoras e inversiones necesarias para cumplir con los protocolos y difusión de las exigencias sanitarias.



### **Reapertura:**

Acompañamiento en el proceso de reapertura gradual y campañas de promoción.

SUBSECRETARÍA DE TURISMO 2020



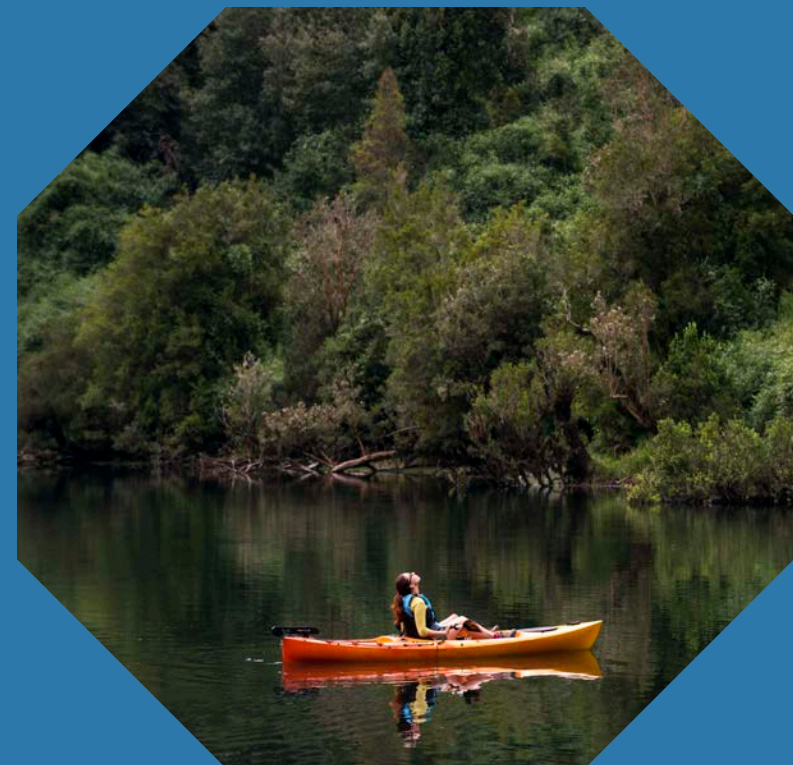


# Apertura inicial

SUBSECRETARÍA DE TURISMO 2020



Aysén  
29



Los Ríos  
92



LOCALES  
ABIERTOS

# Muchas gracias

**#NOSVOLVEREMOSAENCONTRAR**

