

ENCUENTRO NACIONAL Coordinadores Municipales de Turismo 2020

**PLANIFICACIÓN PARA LA GESTIÓN EN
LOS DESTINOS TURÍSTICOS:**

**UN DESAFÍO EN
TIEMPOS DE
INCERTIDUMBRE.**

**Humberto Rivas Ortega
Santiago, julio 2020**



CONTENIDOS

- 1. UNA REFLEXIÓN INICIAL**
- 2. UN MARCO DE REFERENCIA**
- 3. ENFRENTAR LA INCERTIDUMBRE**
- 4. UNA CONCLUSIÓN**

CONTENIDOS

1. UNA REFLEXIÓN INICIAL

La incertidumbre es una constante

ANTES DEL COVID 19



ANTES



CORONAVIRUS COVID-19

Los canales de Venecia, transparentes y con peces durante la cuarentena que mantiene a Italia sin turistas

Italia fue el primer país europeo en confinar a sus habitantes y en cerrar sus ciudades al turismo como medida para afrontar la pandemia del coronavirus



DESPUÉS

Las cifras de viajes y población que obligaron a restringir la estadía de los turistas en Isla de Pascua

Esta mañana viajaron hasta el territorio insular el subsecretario del Interior, Rodrigo Ubilla, y la ministra de Medio Ambiente, Marcela Cubillos, en el primer vuelo que debe cumplir con la nueva ley.

01 de Agosto de 2018 | 10:00 | Por Fernanda Villalobos Díaz, Emol

78 e t f



RECOMENDADOS EMOL



RETIRO DE FONDOS: Expertos analizan efectos para el dólar y puntos de debate en el Senado

616



10% AFP: Lo que se viene en el proyecto en la Comisión de Constitución del Senado

302

Sin turismo, Rapa Nui enfrenta inminente crisis de desempleo y comercio

por Lissette Fossa - 12/06/2020 - 04:03

Compartir 481

Twitlear



**GESTIÓN
PROFESIONAL
Y RESPONSABILIDAD
EN CADA MUNICIPIO**

**COMUNIDAD LOCAL
TERRITORIO
VOCACIÓN PRODUCTIVA
VISITANTES**

**SUEÑOS
EXPECTATIVAS
DESARROLLO
LOCAL**

ECOSISTEMA

¿QUÉ IMPLICA SER UN DESTINO TURÍSTICO PARA LA GESTIÓN MUNICIPAL?

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



GESTIÓN

PROFESIONAL

Y RESPONSABILIDAD

EN CADA MUNICIPIO

SUEÑOS

EXPECTATIVAS

DESARROLLO LOCAL

ECOSISTEMA

CONTENIDOS

2. MARCO DE REFERENCIA PARA EL PLAN

- ¿A QUIENES CONVOCAMOS?
- ¿QUIÉN LIDERA?
- ¿CUÁL ES EL INSTRUMENTO Y MÉTODO?
- ¿QUÉ GOBERNANZA?
- ¿CON QUÉ PRESUPUESTO?

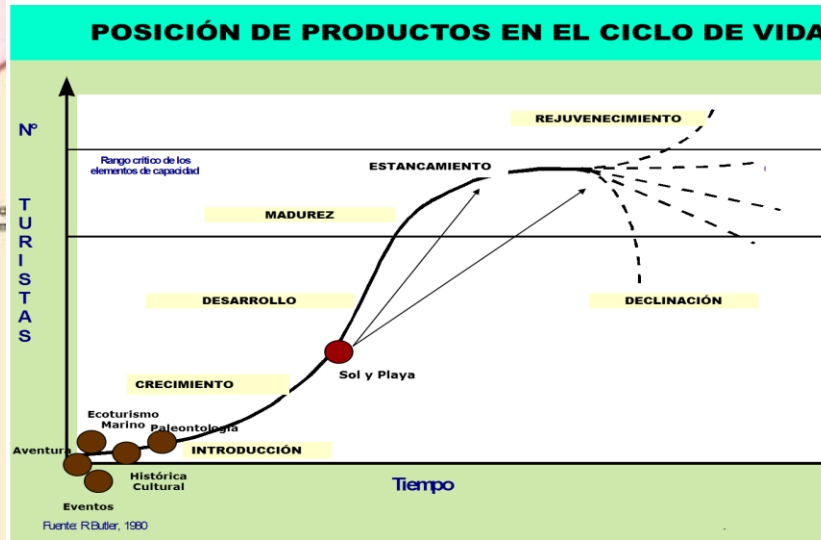


**Consulta de
Municipalidades**
JUNIO 2020

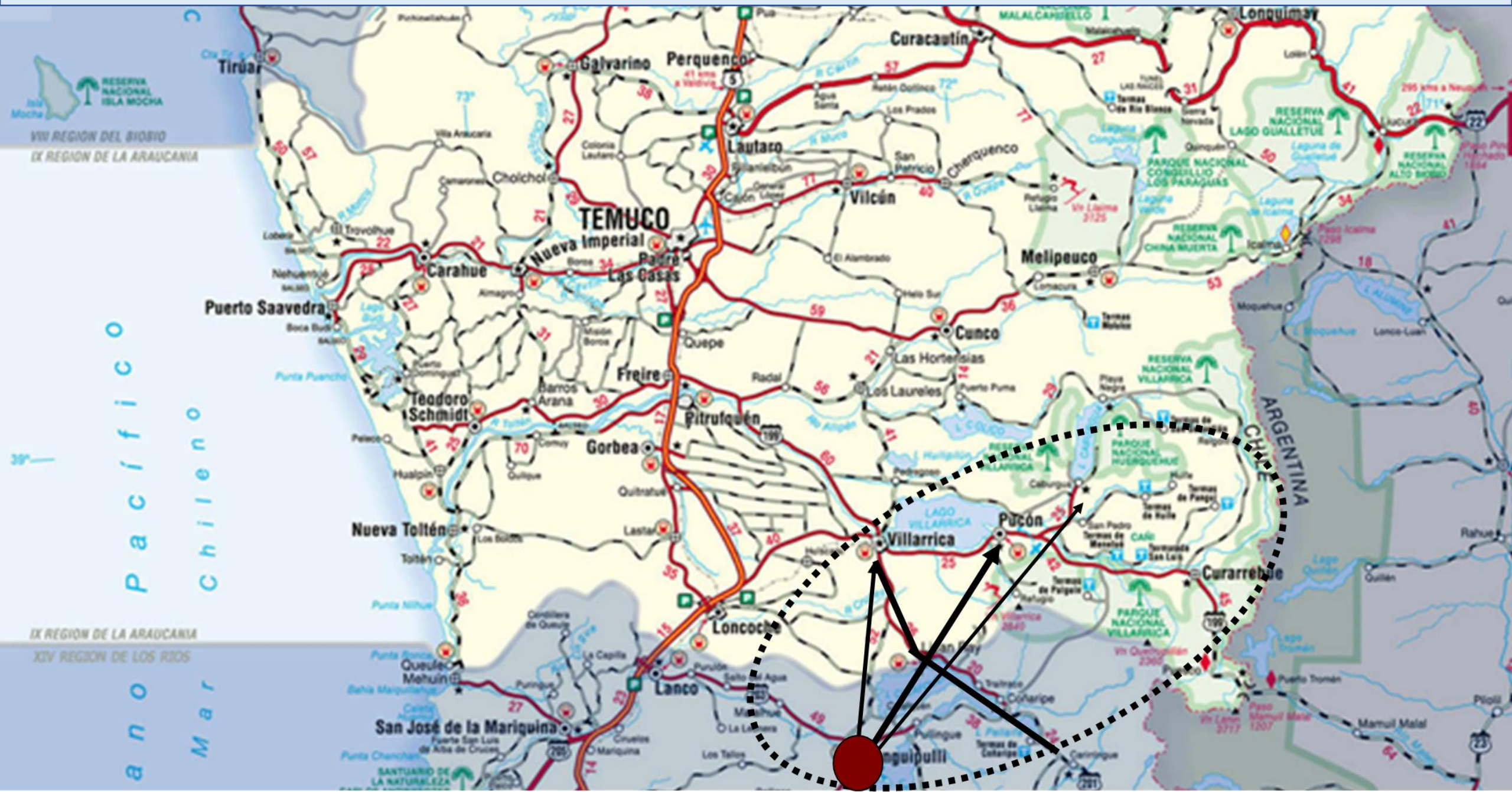
¿QUÉ IMPLICA SER UN DESTINO TURÍSTICO ASOCIADO A OTROS DESTINOS TURÍSTICOS?



¿QUÉ IMPLICA SER UN DESTINO TURÍSTICO ASOCIADO A OTROS DESTINOS TURÍSTICOS?



UN ÁREA DE INFLUENCIA VARIABLE DETERMINADA POR LA MOVILIDAD DE LOS TURISTAS



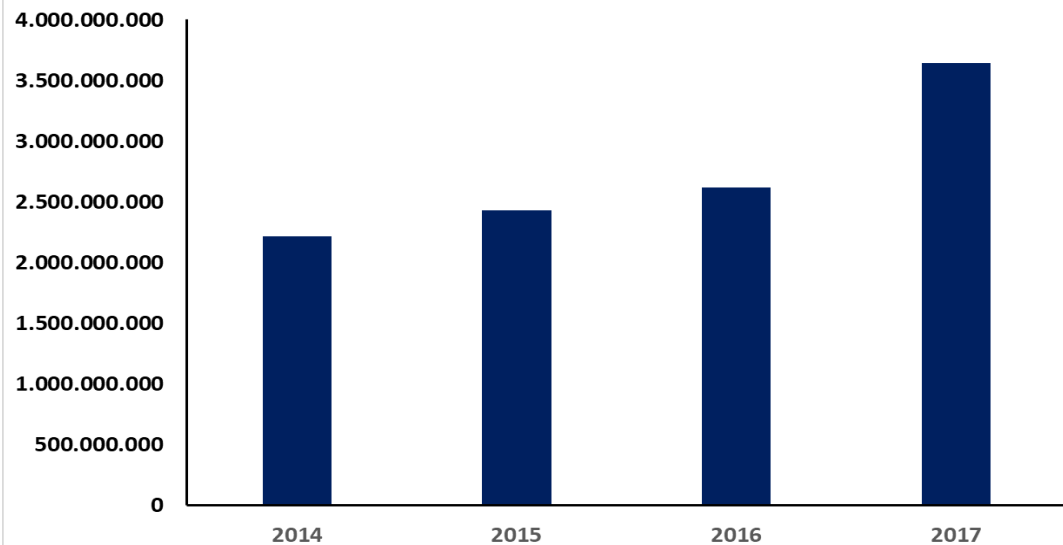
El “espejismo” de los indicadores tradicionales

- **LLEGADAS INTERNACIONALES**
- **VIAJES INTERNOS**
- **PERNOCTACIONES**
- **INGRESOS GLOBALES**

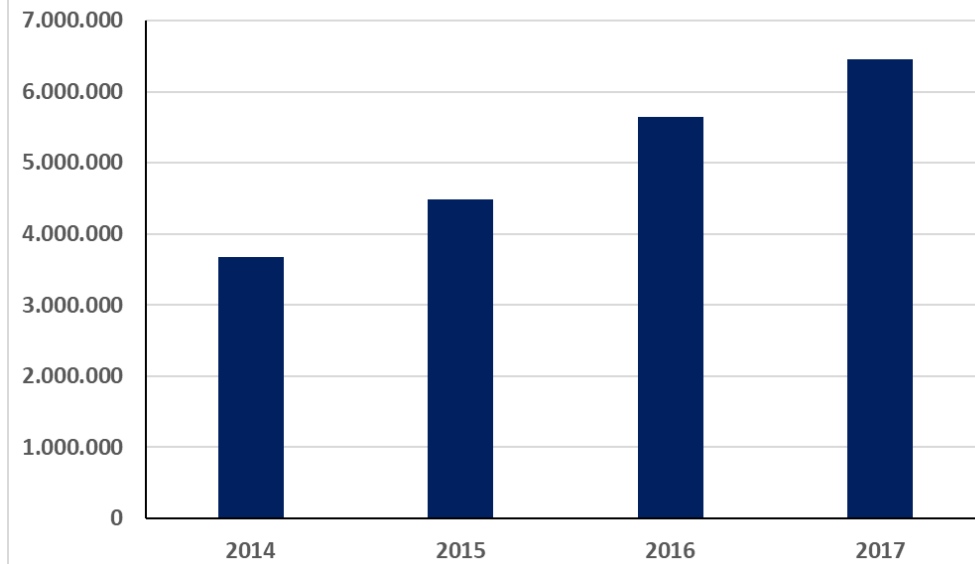
- **PREMIOS**
- **REPORTAJES**
- **ACCIONES PROMOCIONALES**



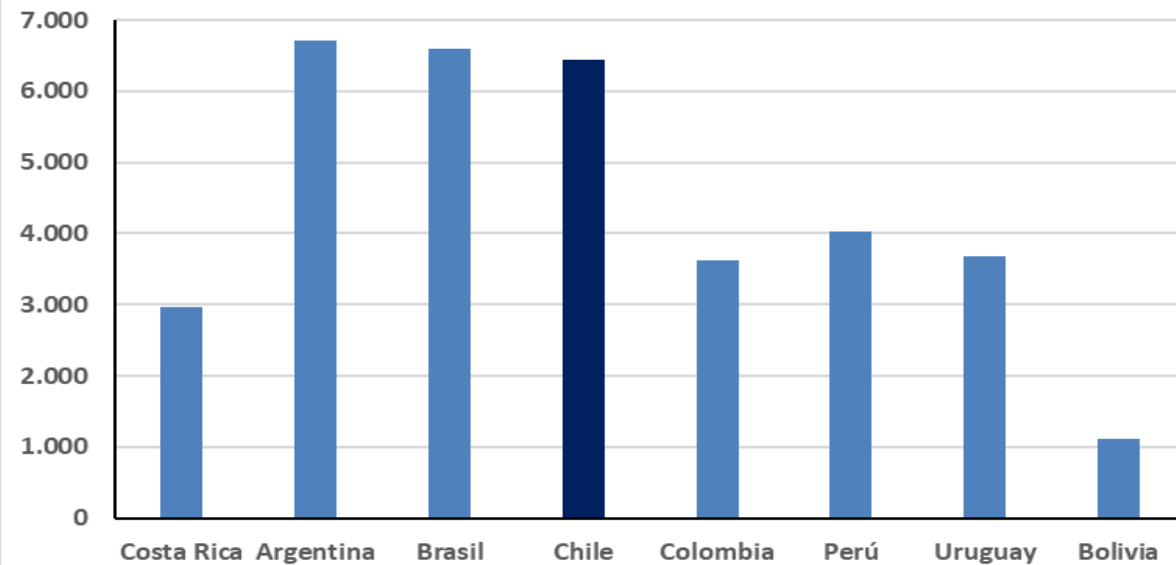
Ingreso de divisas por turismo internacional en Chile (US\$)



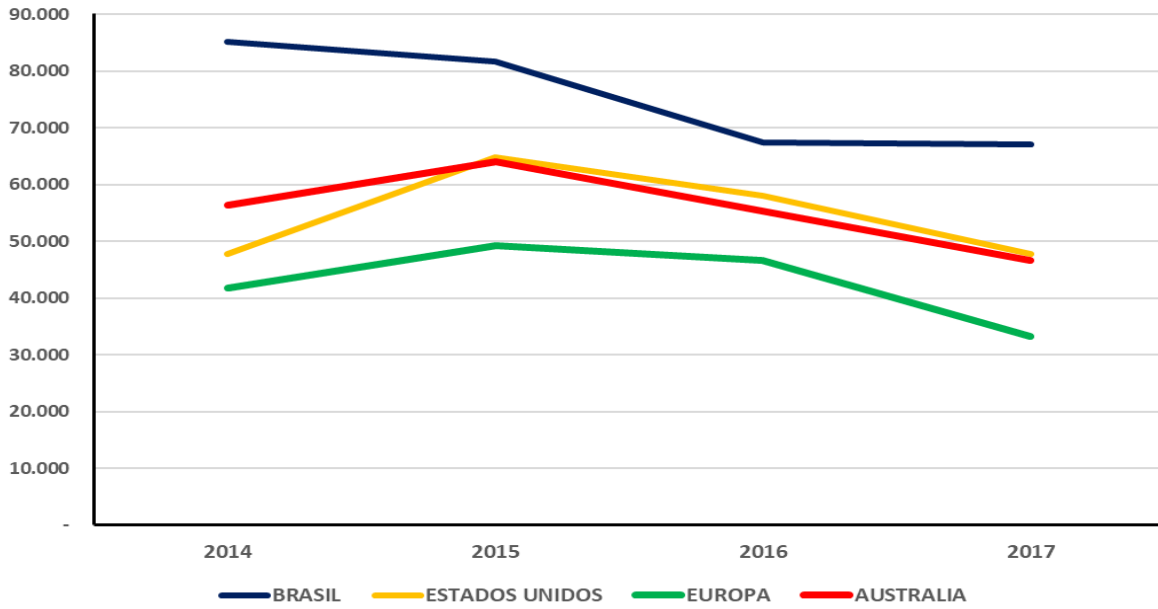
Llegadas de turistas internacionales a Chile



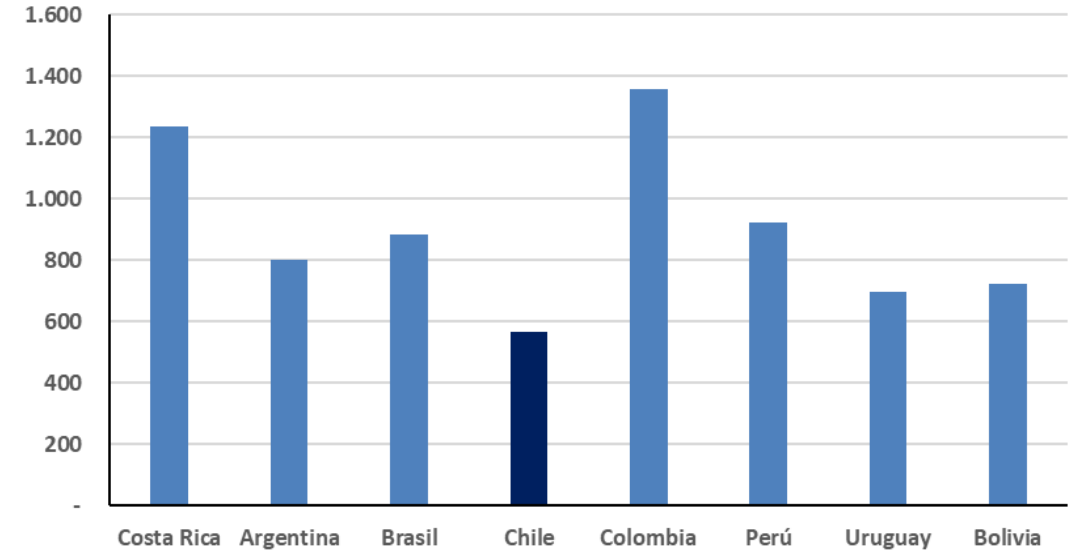
**Llegadas de turistas a destinos latinoamericanos (En miles)
Año 2017**



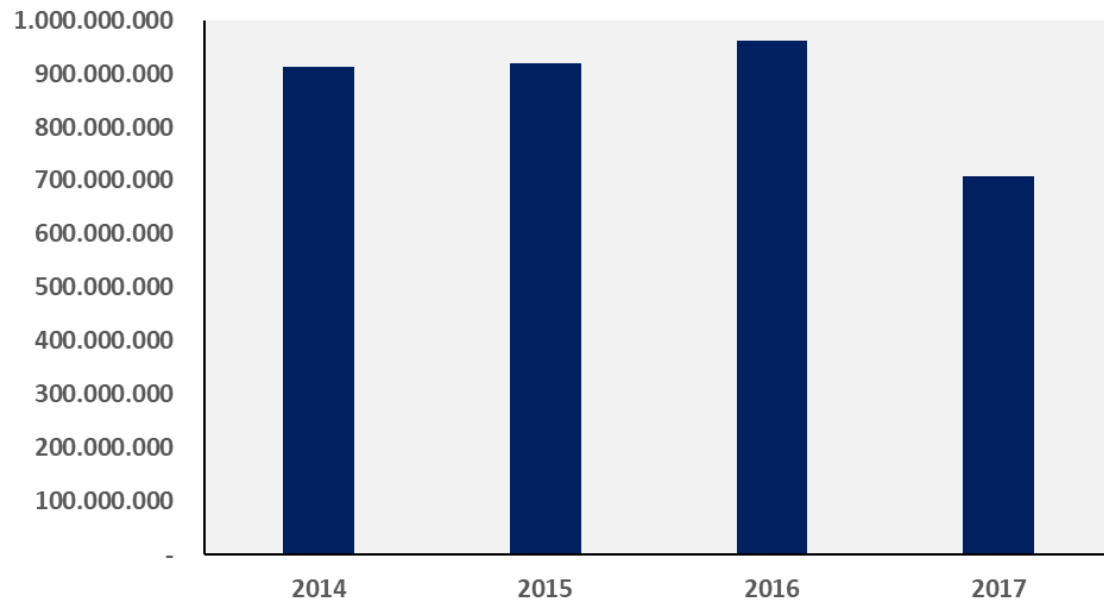
Gasto promedio diario del turista en Chile (\$)



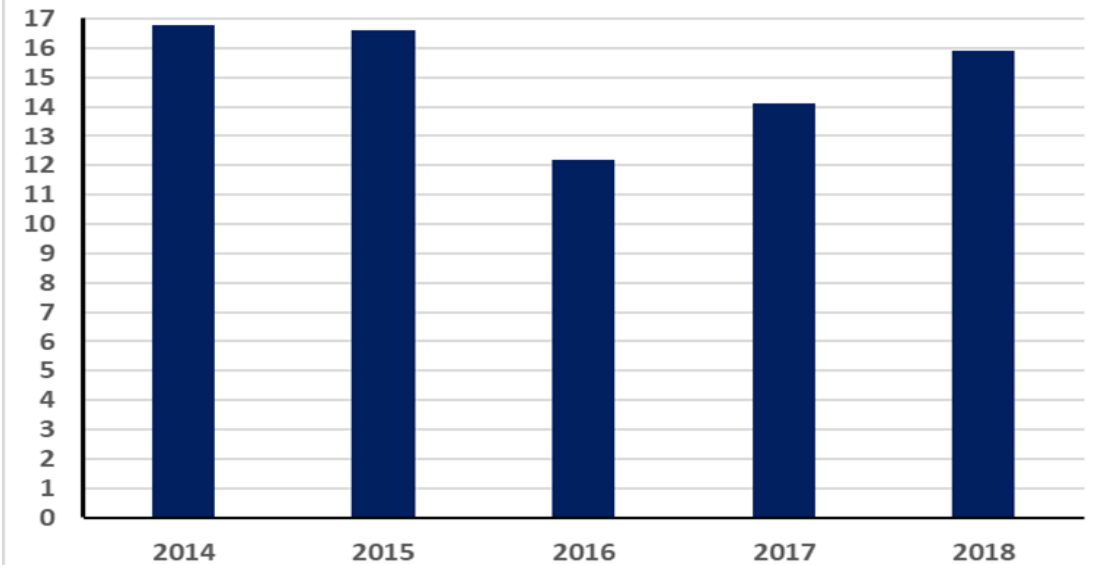
Ingreso promedio total por turista en destinos latinoamericanos (US\$)
Año 2017



VENTAS (UF) EN PRODUCTOS TURÍSTICOS



Participación (%) de actividades turísticas en el consumo turístico total de turistas extranjeros en Chile



MITO N° 1

UNA BUENA LICITACIÓN (CONSULTORÍA),

UN GRAN PRESUPUESTO

Y... LISTO, CON EL DOCUMENTO PLAN

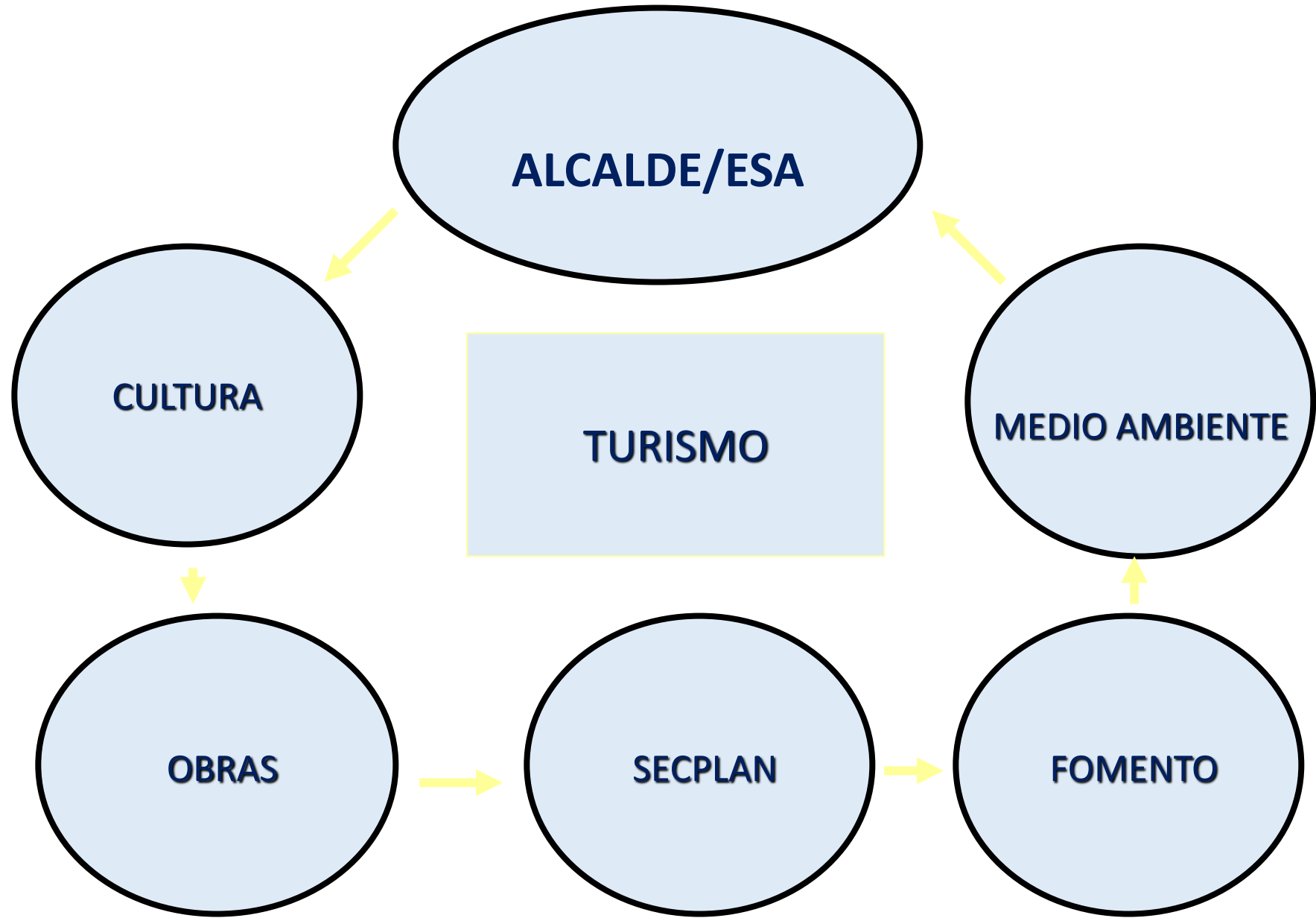
PLAN ESTRATÉGICO. UNA TENTACIÓN LÓGICA



¿A QUIENES INVOLUCRAR?

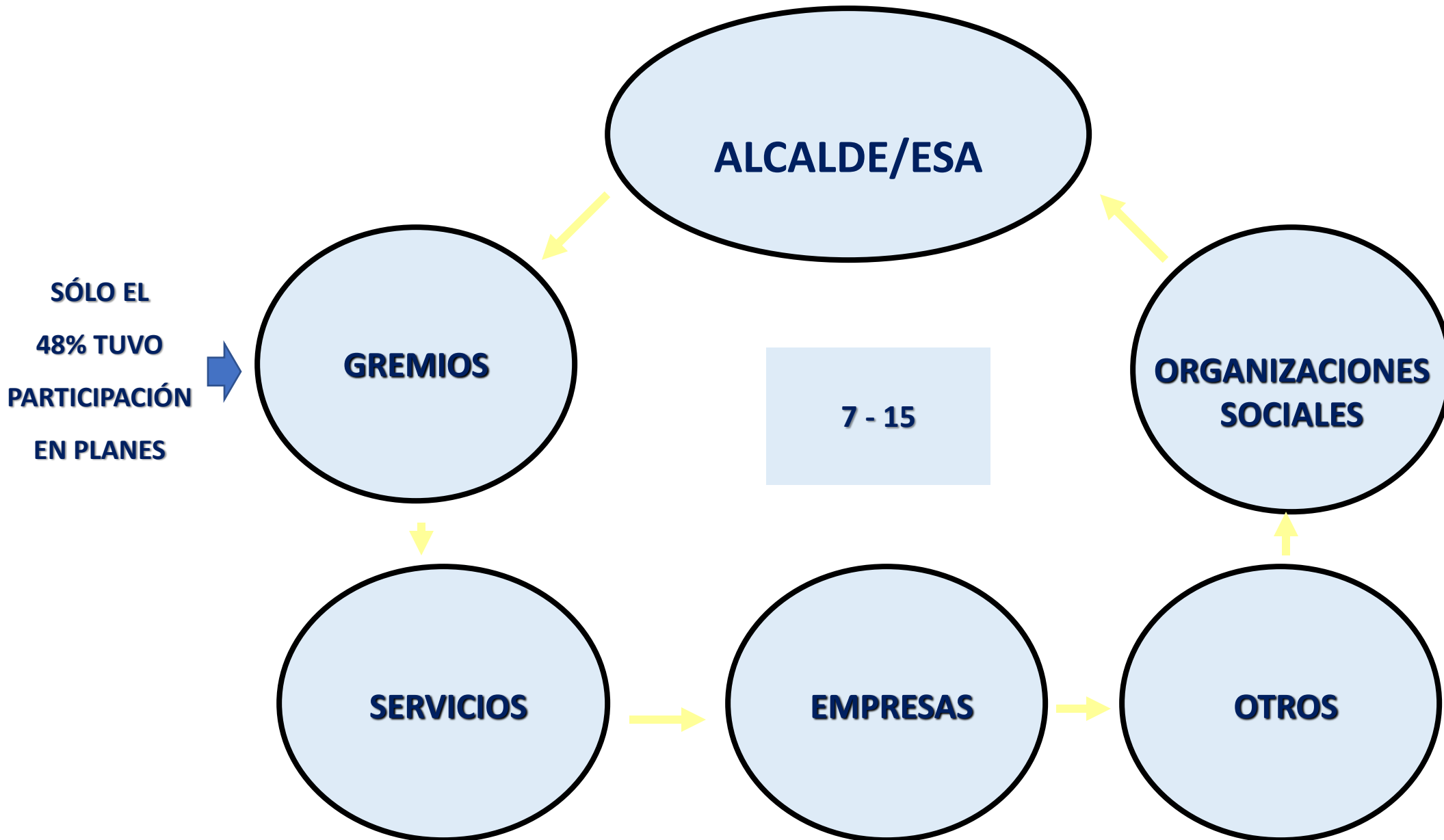


AL MUNICIPIO



**SÓLO 23% LO
CONSIDERA
EN LAS
DECISIONES**

¿A QUIENES INVOLUCRAR? OTROS ACTORES



¿QUIÉN LIDERA?

MITO N° 2

LIDERAN LOS EXPERTOS CONTRATADOS

¿QUIÉN LIDERA?

MITO N° 2

LIDERAN LOS EXPERTOS CONTRATADOS

45% DE LOS PLANES HA SIDO ELABORADO POR CONSULTORAS

29% POR LOS MUNICIPIOS

LIDER 1:

AUTORIDAD LOCAL

100% VOLUNTAD POLÍTICA

CLAVE EL IMPULSO DE SERNATUR

100% INVOLUCRADOS Y PREPARADOS EN LA PRÁCTICA

NOSOTROS APRENDEMOS:

**LIDER 2:
USTEDES**

El 90% de lo que enseñamos

El 75% de lo que practicamos

El 50% de lo que debatimos

El 30% de lo que demostramos

El 20% de lo que vemos

El 10% de lo que leemos

El 5% de lo que escuchamos

CLAVE

INTEGRARSE

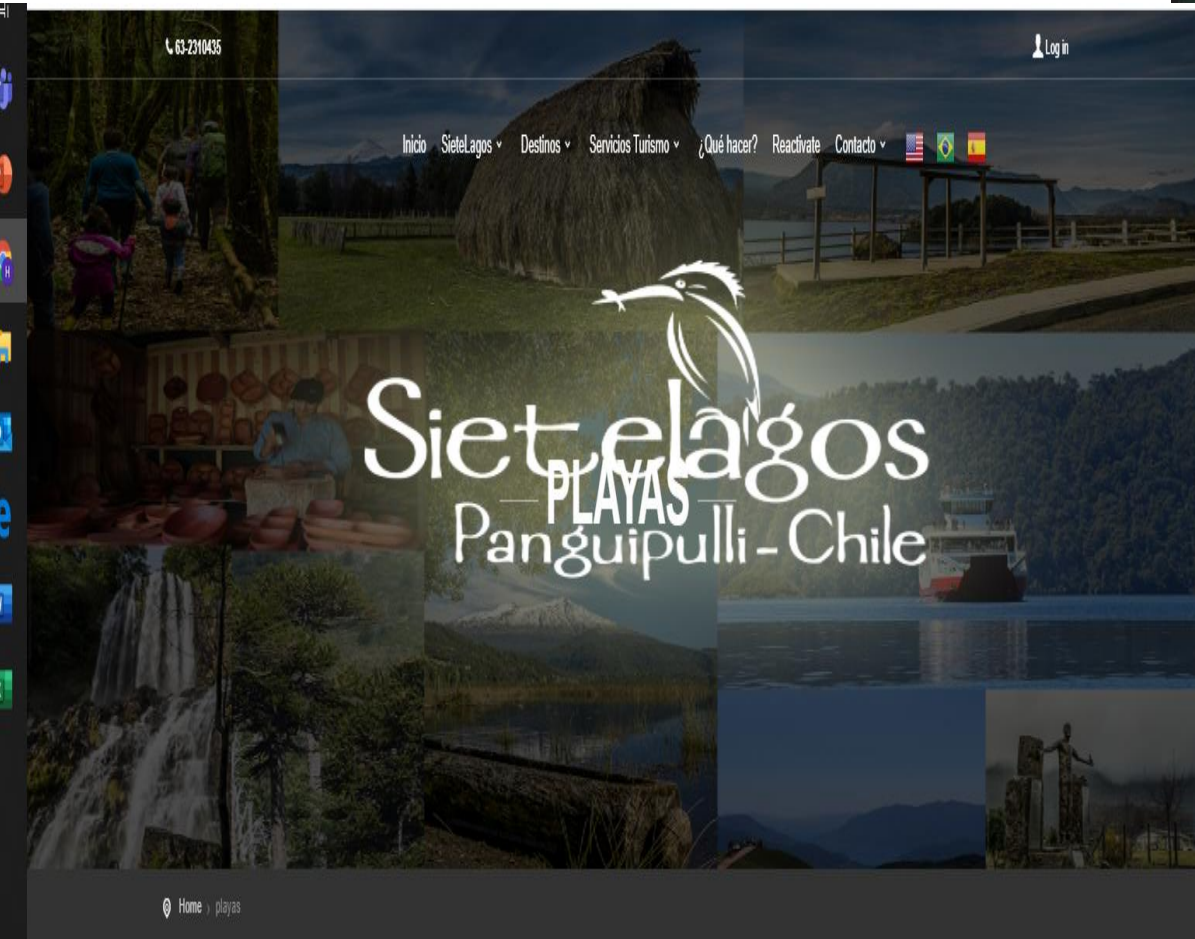
**¿SÓLO
HEMOS
LEÍDO O
ESCUCHADO
DEL TEMA?**

UN CASO EXITOSO A REVISAR

COMUNA DE PANGUIPULLI



SIETELAGOS PANGUIPULLI



Panguipulli

El pasado de la ciudad

Panguipulli, "Tierra de Leones" en mapudungun, la lengua de sus habitantes originarios, fue fundada oficialmente en 1946, aunque existen registros escritos de su nombre que datan del año 1776 y se registra la llegada del primer poblador, Guillermo Angermeyer, en el año 1885. Posteriormente, en 1903, llega una misión de sacerdotes capuchinos, quienes se establecieron en el lugar, construyendo escuelas, internados y una iglesia, construida en 1947 por obra del padre Bernabé de Lucerna.

Panguipulli vivió su época de esplendor con el auge de la explotación maderera tras la construcción del ramal ferroviario, hoy ya no existente. Actualmente está viviendo un nuevo auge, debido al creciente turismo fomentado por su geografía y los centros turísticos de los alrededores.



CONTENIDOS

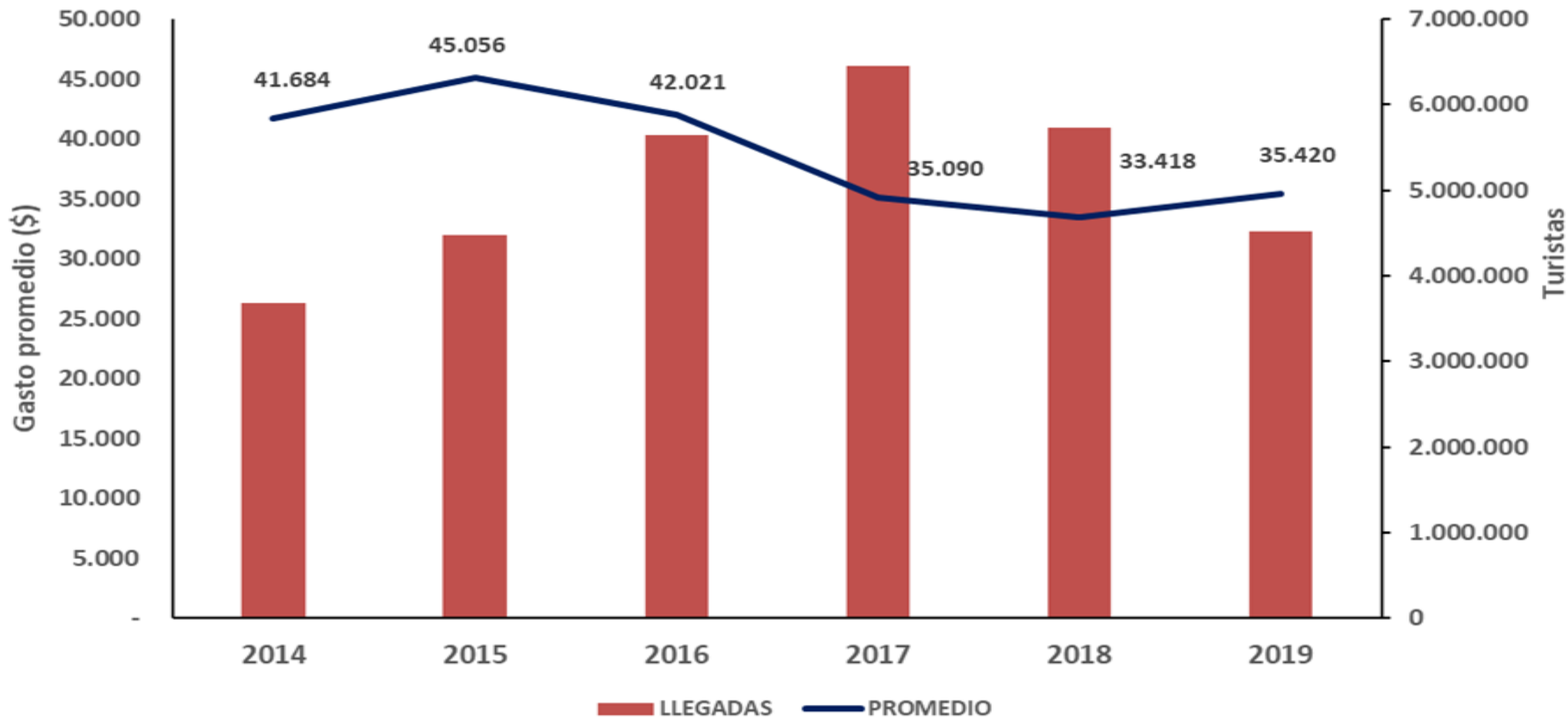
3. ENFRENTAR LA INCERTIDUMBRE

HAY MUCHAS DUDAS RESPECTO DE LA UTILIDAD DE LOS PLANES

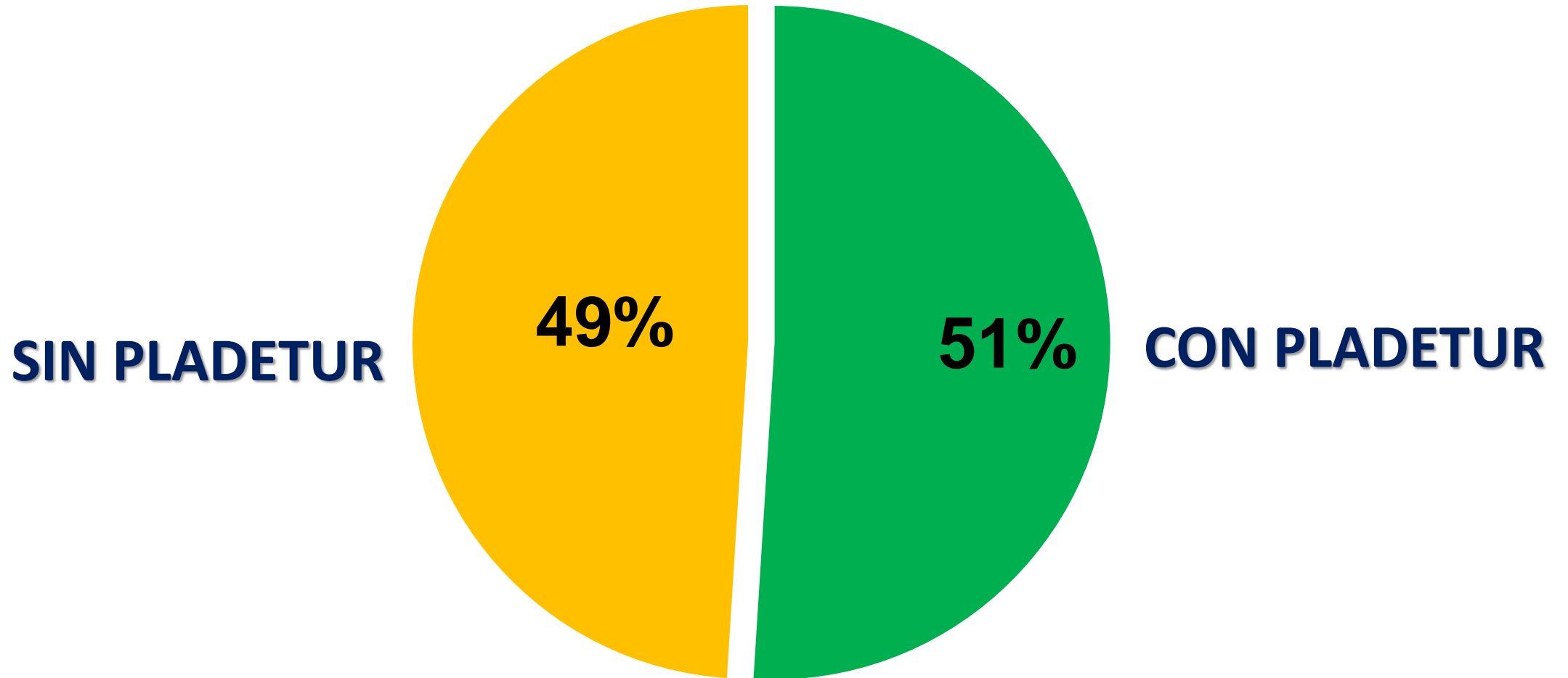
“Puedo pensar que si bien existe un PLADETUR éste NO sirve de nada porque nadie lo utiliza como herramienta de planificación o de ejecución”.

Comentario de un profesional responsable de turismo de una municipalidad

Llegada de Turistas y Promedio de Gasto diario (\$) en Chile



**¿HEMOS PLANIFICADO
NUESTROS DESTINOS PARA LOGRAR ALGÚN RESULTADO?**



% COMUNAS QUE CUENTAN CON PLADETUR EN CHILE 2020

¿APLICACIÓN DEL PLADETUR EN LA GESTIÓN LOCAL EN CHILE?

41,4%

Nunca, casi nunca, ocasionalmente

SIN PLAN.....

¿CÓMO ESTAMOS CRECIENDO?

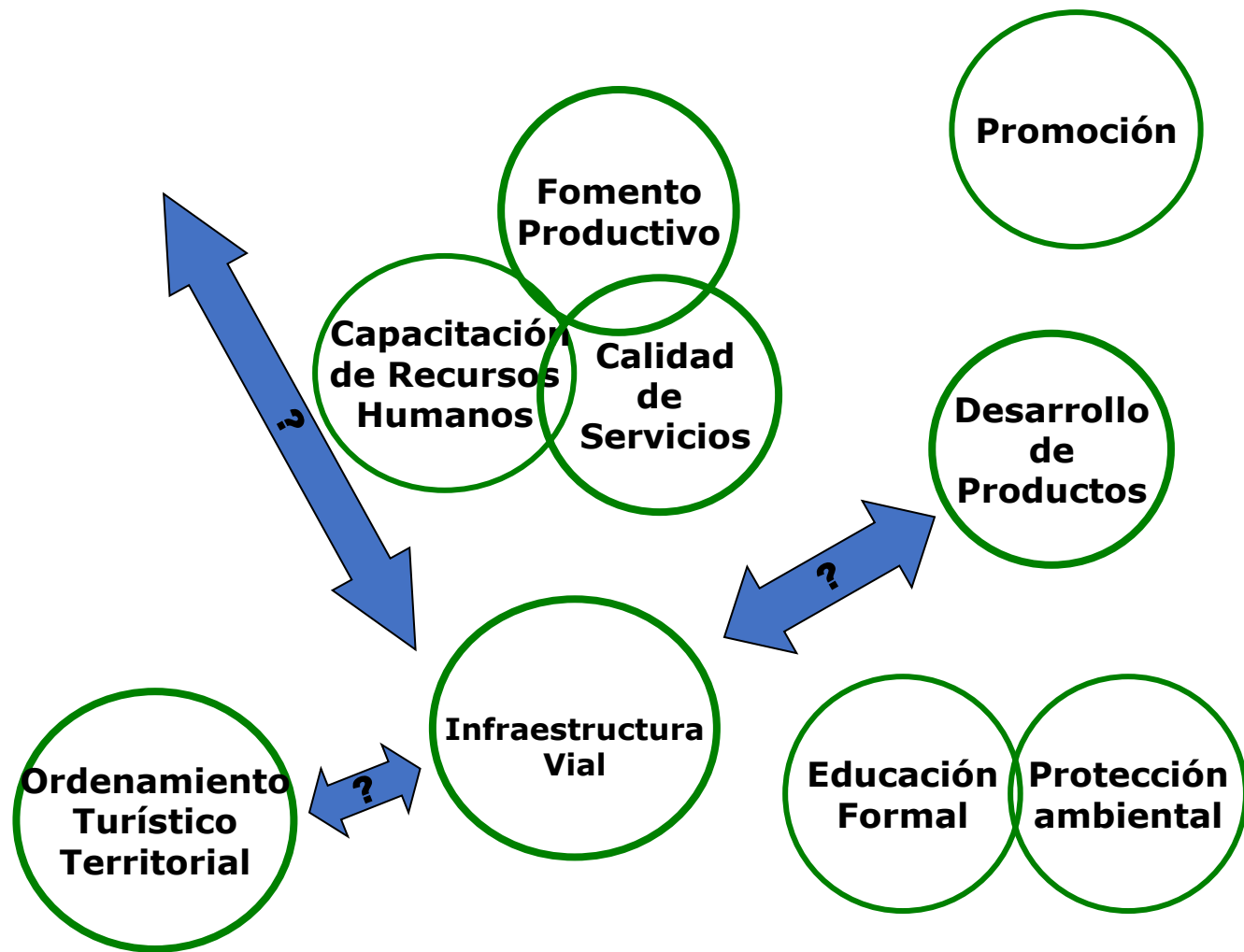
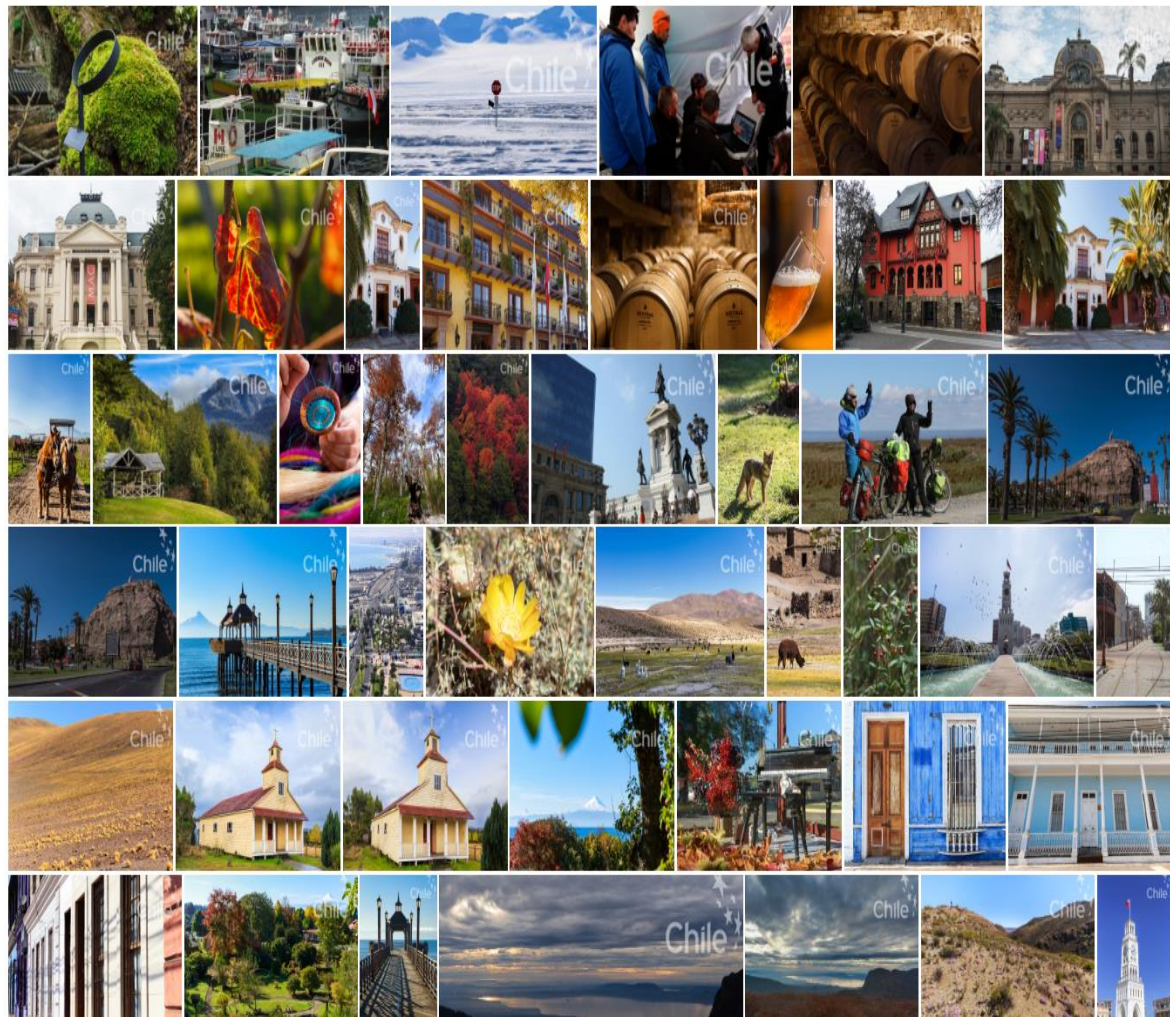
¿ESTAMOS LOGRANDO NUESTROS OBJETIVOS?

¿CÓMO ESTÁ RESPONDIENDO NUESTRO ECOSISTEMA?

¿Y NUESTRO MERCADO META?

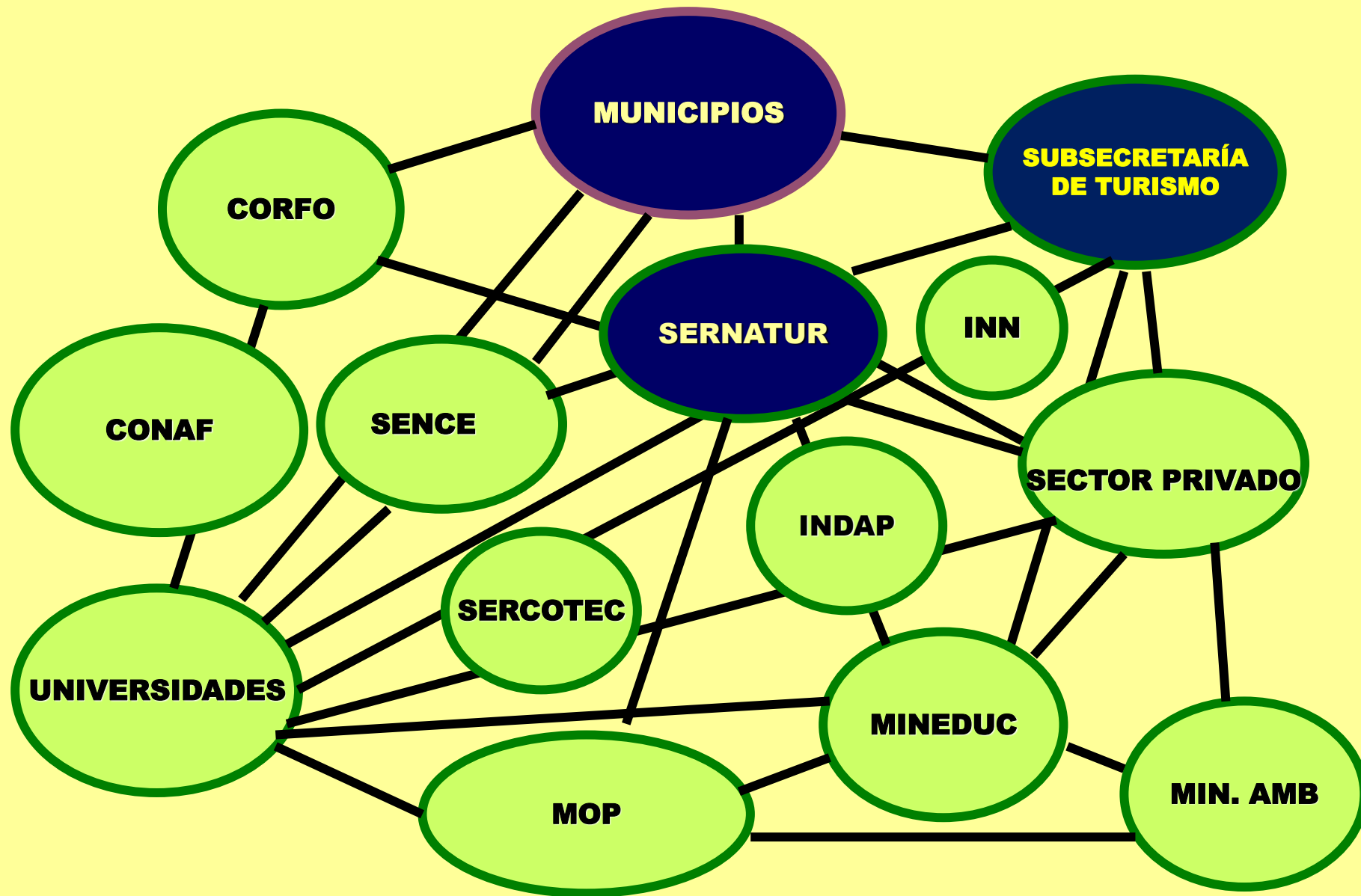


¿ Y DÓNDE ESTÁ EL PILOTO?



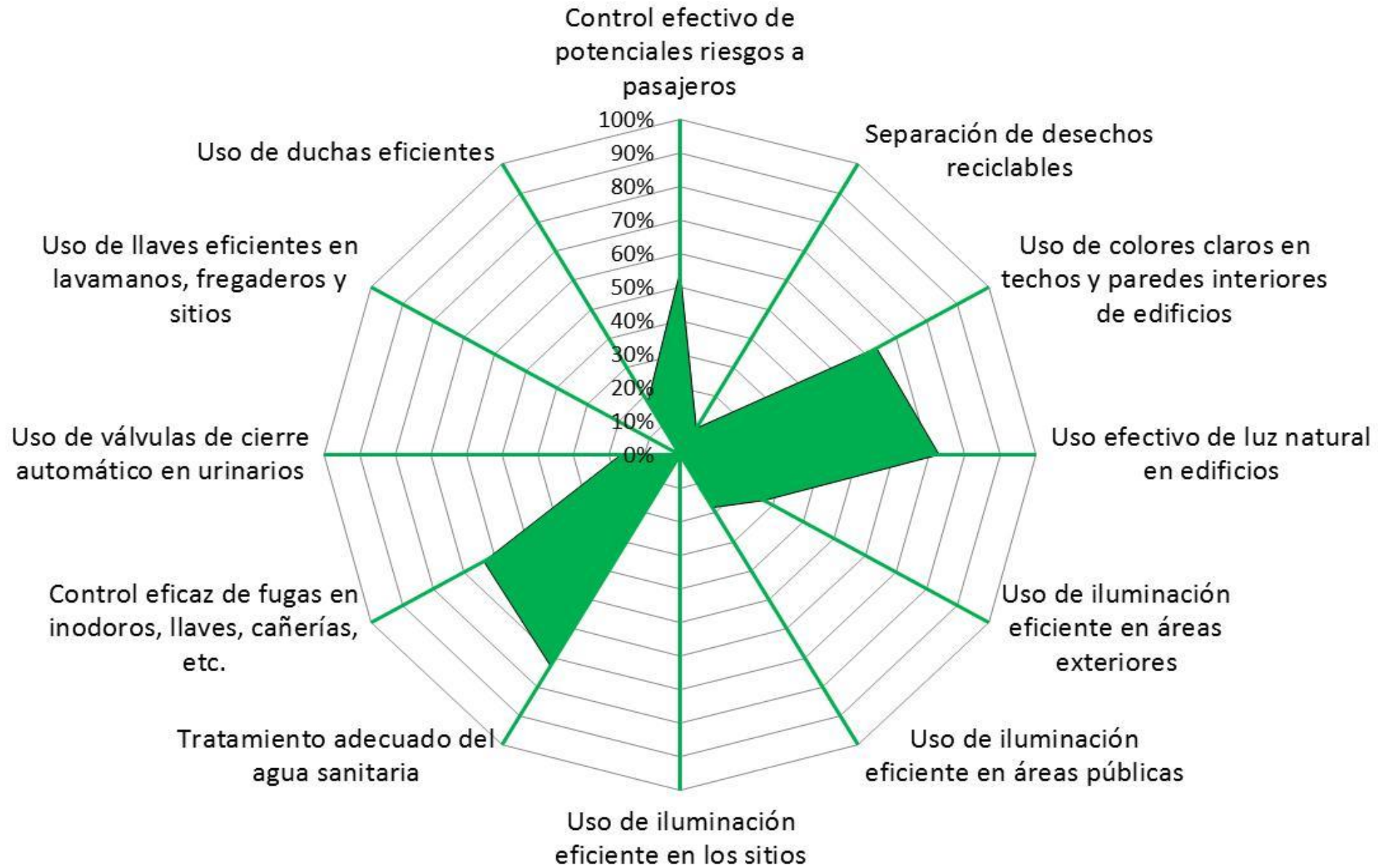
MERCADOS

¿Y DÓNDE ESTÁ EL PILOTO?



RECURSOS

DIAGNÓSTICO DE ECOEFICIENCIA EN DESTINO



¿CUÁL ES EL INSTRUMENTO DE PLANIFICACIÓN?

MITO N° 3

NECESITAMOS UN PLADETUR “MODELO”

¿Cuál es el instrumento de planificación?

NECSITAMOS UN
INSTRUMENTO DE
ORIENTACION:

PLAN DE ACCIÓN
ESTRATEGIA
PROGRAMA
HOJA DE RUTA



Un caso de Gestión Turística Municipal: Municipalidad de Buin



Oficina de Turismo

El Departamento de Turismo tiene como finalidad: Fomentar, gestionar y desarrollar distintas actividades turísticas, enfocándose y potenciando no solo las atractivos turísticos locales de la Comuna de Buin, sino que también brindando a las Buinenses la posibilidad de conocer diferentes lugares dentro y fuera de Chile.

CONTACTO:
Encargado: Mariela Torres
Teléfono: 4559 42298070
Mail: mtorres@buin.cl
turismo@buin.cl
Dirección: Manual Morit 579 esquina
Calleja Cordillera

[LibreAcceso](#)

TURISMO EN BUIN

Promover destinos a nivel nacional e internacional a través de programas de Turismo amigable.



NO TE QUEDES ABAJO

Programa de Turismo Turístico



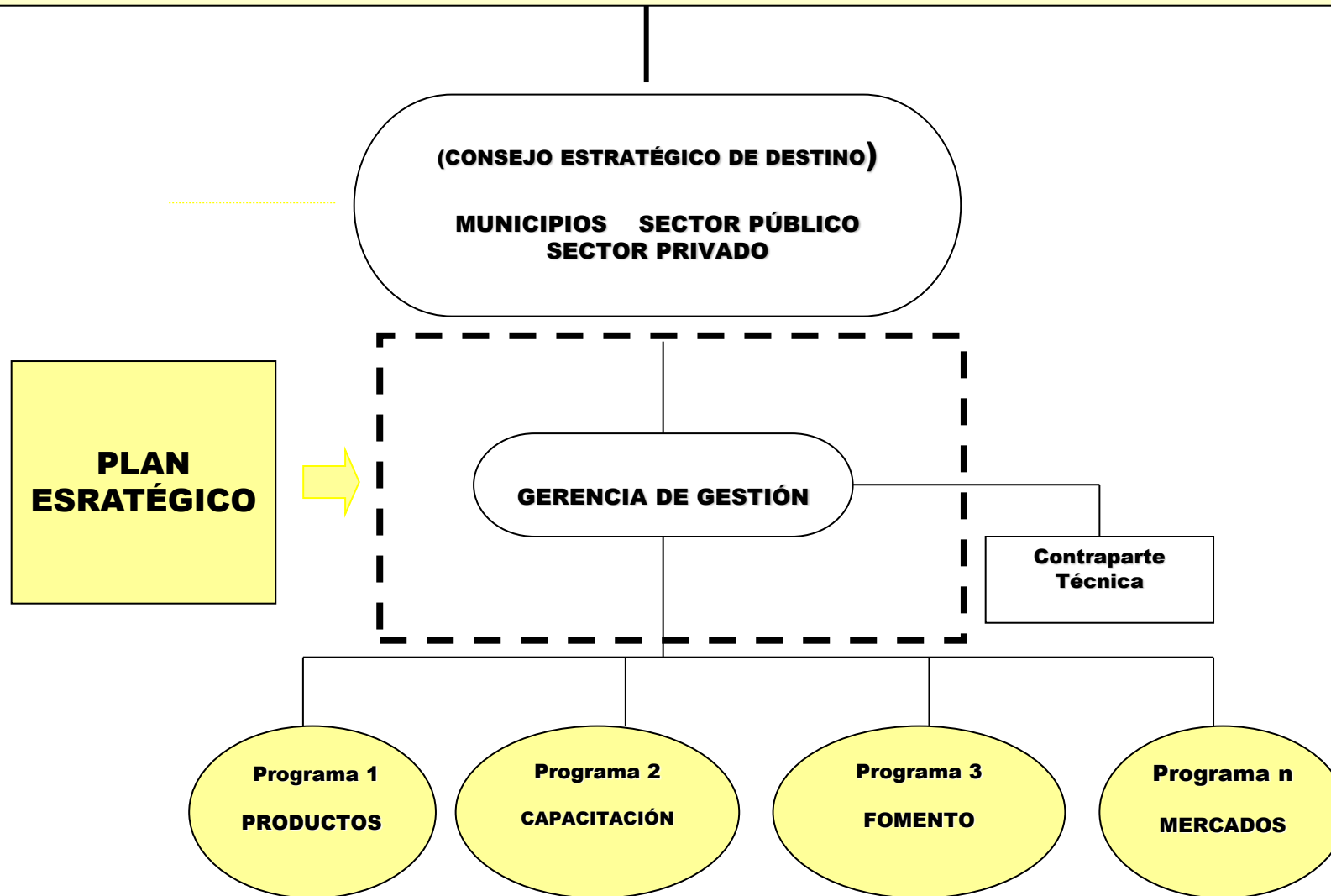
¿QUÉ GOBERNANZA?

MITO N° 4

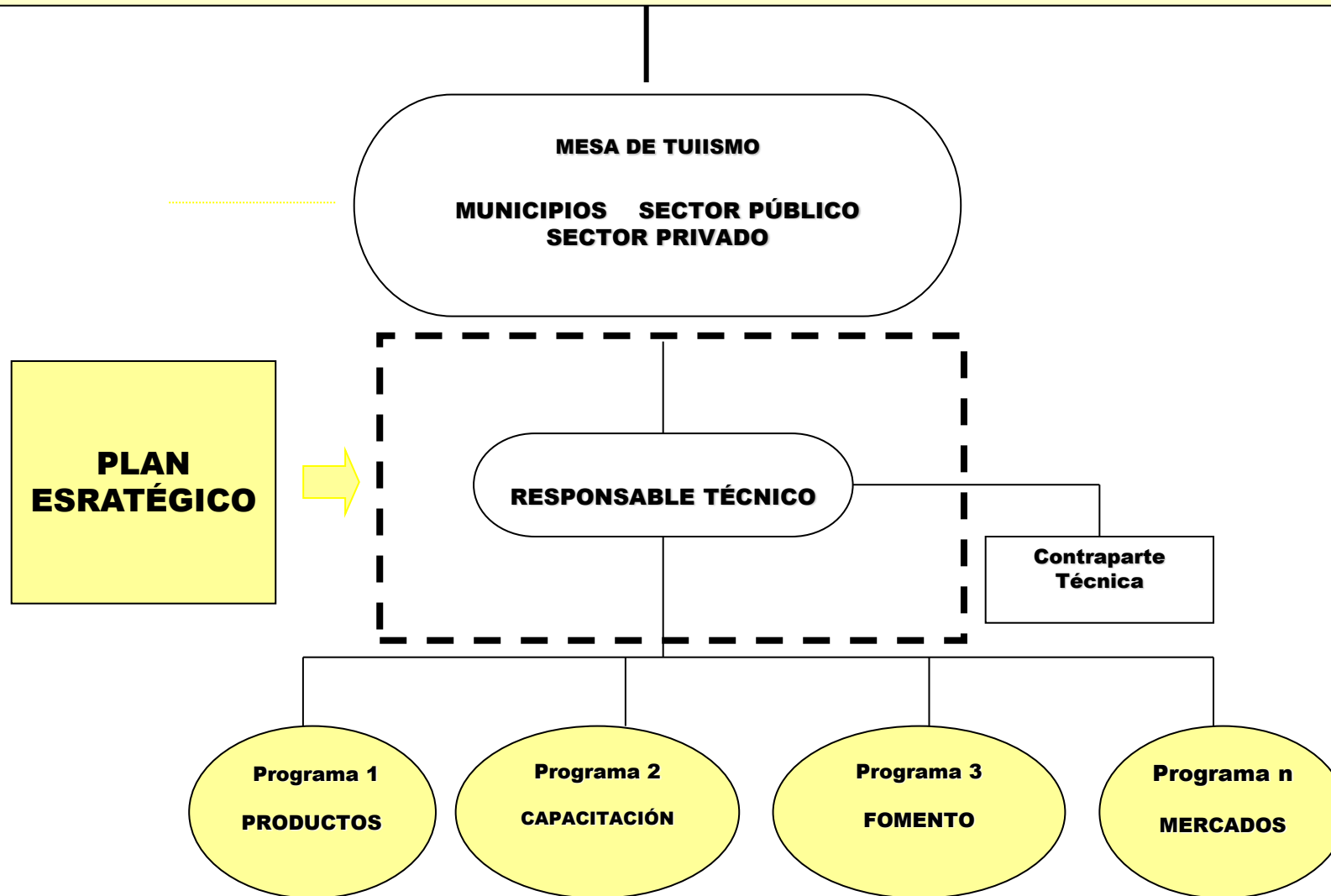
NECESITAMOS UNA SÓLIDA

GOBERNANZA PARA LA ETAPA DE IMPLEMENTACIÓN

ORGANIZACIÓN DE GESTIÓN DE DESTINO



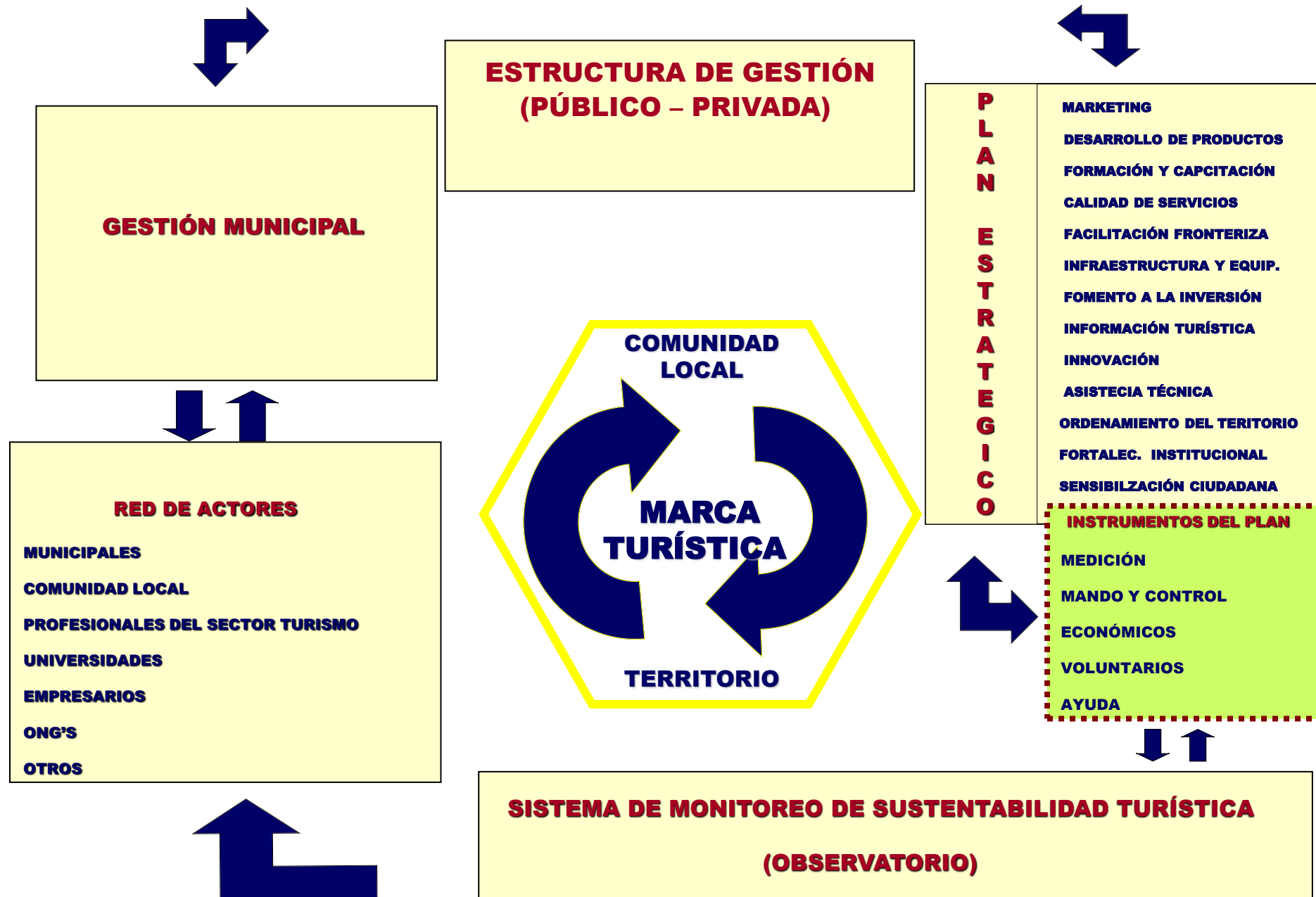
GOBERNANZA DEL DESTINO



LA GOBERNANZA ES CLAVE PARA IMPULSAR UN PLAN



GOBERNANZA DE GESTIÓN DEL DESTINO



RELACIÓN ENTRE OBJETIVOS DE SUSTENTABILIDAD Y LÍNEAS DE ACCIÓN

	Marketing Turístico	Desarrollo de Productos	Capital Humano	Calidad de servicios	Facilitación fronteriza	Infraestructura. y equip. tco.	Atracción de inversiones	Gestión Público - Privada	Gestión del conocimiento	Fomento Productivo	Ordenamiento del Territorio	Fortalec. Institucional	Sensibilización Ciudadana
1. Viabilidad económica													
2. Prosperidad local													
3. Calidad en el empleo													
4. Justicia social													
5. Satisfacción del visitante													
6. Control local													
7. Bienestar de la comunidad													
8. Riqueza cultural													
9. Integridad física													
10. Diversidad biológica													
11. Uso eficaz de los recursos													
12. Pureza medioambiental													

RELACIÓN ENTRE OBJETIVOS DE SUSTENTABILIDAD Y LÍNEAS DE ACCIÓN

PROGRAMAS DE TURISMO OBJETIVOS DE SOSTENIBILIDAD	Marketing Turístico	Desarrollo de Productos	Formación y capacitación	Calidad de servicios	Facilitación fronteriza	Infraestructura. y equip. tco	Fomento a la inv. turística	Información Turística	Innovación tecnológica	Fomento y Asistencia Técnica	Ordenamiento del Territorio	Fortalec. Institucional	Sensibilización Ciudadana
1. Viabilidad económica							●						
2. Prosperidad local													●
3. Calidad en el empleo			●									●	
4. Justicia social		●											
5. Satisfacción del visitante	●												
6. Control local											●		
7. Bienestar de la comunidad					●								
8. Riqueza cultural							●						
9. Integridad física									●				
10. Diversidad biológica				●									
11. Uso eficaz de los recursos								●					
12. Pureza medioambiental						●							

¿CON QUÉ PRESUPUESTO?

MITO N° 5

AL MENOS UNOS CINCUENTA

¿CON QUÉ PRESUPUESTO?

SIN..... CUENTA

DEPENDE DE CUÁL ES EL OBJETIVO

“EL PLADETUR ES UNA HERRAMIENTA CLAVE PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL TURISMO EN LA COMUNA, ES UNA CARTA DE NAVEGACIÓN QUE NOS PERMITIRÁ ALINEAR NUESTRO TRABAJO Y ASI AVANZAR EN FORMA CONJUNTA”

“ES LA BRÚJULA PARA ORIENTAR LA ACTIVIDAD TURÍSTICA EN LA COMUNA”

“PLADETUR ES LA CARTA DE NAVEGACIÓN PARA EL TURISMO EN LA COMUNA, PROVOCA UN ORDENAMIENTO Y PRIORIZA INTERVENCIONES”.

Comentario de profesionales responsables de turismo en municipalidades

CONTENIDOS

4. UNA CONCLUSIÓN

“La planificación a largo plazo no es pensar en decisiones futuras, sino en el futuro de las decisiones presentes”.
Peter Drucker



FORMACIÓN DE IMAGEN - DESTINO

EL DESTINO SE CREA EN LA MENTE DEL VIAJERO



FORMACIÓN DE IMAGEN - DESTINO

EL DESTINO SE CREA EN LA MENTE DEL VIAJERO

FACTORES PERSONALES

Sicológicos

Valores
Motivaciones
Personalidad

Sociales

Edad
Educación
Estado civil
Otros



FACTORES DE ESTÍMULO

Información

Experiencia
previa

Comercialización

Fuente: Baloglu y McCleary, 1999



UNA SINFONÍA CORAL Y SUS ESPECTADORES ¿CÓMO SE ASOCIA A UN DESTINO Y A LA GESTIÓN DE LOS PROFESIONALES LOCALES?



RESPONSABLES (COORD. JEFES. DIR. TMO)





RESPONSABLES (COORD. JEFES. DIR. TMO)





RESPONSABLES (COORD. JEFES. DIR. TMO)



**RESPONSABLES
(COORD. JEFES.
DIR. TMO)**

**RESPONSABLES
(COORD. JEFES.
DIR. TMO)**





**RESPONSABLES
(COORD. JEFES.
DIR. TMO)**



¡Gracias por su atención!

Humberto Rivas Ortega

humberto.rivas@uss.l