

II. Formulación técnica de la Guía Metodológica para Proyectos y Productos de Turismo Cultural

1. Estrategia metodológica general para la formulación del instrumento "Guía"

En relación a la estructura, los contenidos y recursos didácticos que debiese abordar la Guía de Turismo Cultural, se revelaron ciertas reflexiones e hipótesis, que orientaron la elaboración del documento, a saber:

Estas reflexiones se explican a continuación:

1.1 Sobre los objetivos y propósito del instrumento

La Guía surgió como una iniciativa destinada a apoyar el desarrollo de productos de turismo cultural sostenible, no obstante, puede servir a diversos propósitos según sea el estado de emprendimiento o desarrollo de las ideas de negocios que presenten los usuarios de la guía.

En este escenario, se concluyó que la guía debió confeccionarse en función del uso que le daría el lector, lo cual depende del estado de avance de su producto turístico. Es decir, un emprendedor que ya tenga inserto su producto en el mercado y que desee reforzar su negocio, el apoyo metodológico que requiere consiste básicamente en la elaboración de un plan de negocios, mientras que aquellos que aún no desarrollan su producto debiesen recibir apoyo en la elaboración del producto. De este modo, la guía optimizaría su uso y constituiría una herramienta efectiva para emprendedores iniciales como avanzados.

Complementariamente, el estado de avance del producto turístico debe conectarse con los propósitos genéricos del ámbito de la conservación del patrimonio y la identidad cultural, dado que debe enmarcarse en los principios de la sustentabilidad y buenas prácticas, de modo, de establecer un compromiso con la salvaguarda del patrimonio natural y cultural, ya que estos elementos son el recurso básico que da vida a la actividad turística.

1.2 Sobre los destinatarios y beneficiarios del instrumento

La guía no puede ser de carácter universalista, sino que debe estar orientada a un grupo específico de usuarios para determinar los contenidos apropiados y cumplir con los objetivos formativos del documento.

De este modo, se definió que la guía estaría orientada a los pequeños y medianos empresarios, operadores turísticos, gestores culturales y agrupaciones comunitarias locales que buscan en el turismo cultural una oportunidad de rentabilizar el patrimonio cultural y natural que poseen, con la finalidad de generar alternativas productivas, principalmente en aquellas comunidades indígenas y rurales que sólo perciben ingresos (mínimos) de la agricultura o ganadería de subsistencia.

La guía constituye una herramienta metodológica que actuará como apoyo en el proceso de emprendimiento de aquellas personas que no tienen acceso a capacitaciones empresariales, pero que poseen recursos culturales y patrimoniales que pueden aprovechar y desarrollar iniciativas turísticas.

Se efectúa esta aclaración en el entendido que el instrumento no pretende una universalidad de usuarios que no presenten distinción alguna, sino que más bien aclarar a qué tipo de personas está orientado. De este modo, se evita correr el riesgo de constituirse en un texto genérico que se aleja de su condición de aplicabilidad, no obstante, que su orientación abarque pequeños y medianos empresarios no restringe que pueda ser utilizada por empresarios en condiciones más avanzadas que quieran revisar temáticas sobre turismo cultural.

1.3 Sobre la Estrategia pedagógica general de la Guía

Se presentan diversas reflexiones que orientaron la estrategia pedagógica de la guía, en cuanto al orden de los capítulos, el uso más óptimo que pudiesen darle los lectores, el lenguaje apropiado y los recursos didácticos que apoyen el proceso formativo, a saber:

- a. Existe dos tipos de escenarios de emprendimiento a los cuales debe responder esta guía. El primero corresponde a aquellas personas que tienen la intención de diseñar un producto turístico, pero sólo a nivel de idea, y que aún no está inserto en el mercado. El segundo, corresponde a aquellas personas que ya tienen un producto turístico desarrollado y en el mercado, pero que requiere reforzarlo, complementarlo y mejorar su emprendimiento.

Para responder a estos dos escenarios la guía se divide en dos secciones fundamentales, una, la metodología para el diseño de un producto turístico cultural correspondiente al primer escenario y, otra, la metodología para el diseño de planes de negocios orientado a las personas del segundo escenario. Es decir, el uso eficiente de la guía dependerá del estado de emprendimiento del usuario.

- b. Existe una dificultad para identificar el estado de avance del emprendimiento de los usuarios de la guía, aún más dificultoso es la auto-identificación, dado que sólo mediante la lectura ellos debiesen descubrir que capítulo es más apropiado desarrollar primero, según sus necesidades empresariales.

Para ello se elaboró el capítulo 2 de la guía "Primeros pasos para la elaboración de productos de turismo cultural" que está constituido por una batería de preguntas orientadas a la auto-evaluación del usuario respecto a su estado de emprendimiento; referido a los dos escenarios mencionados anteriormente, producto turístico diseñado e inserto en el mercado o producto sólo a nivel de idea. De este modo, respondiendo a estas preguntas con un alto contenido didáctico, los usuarios de la guía serán capaces de visualizar la etapa de emprendimiento en que se encuentran.

Como resultado se espera que los usuarios puedan distinguir en relación a su idea de negocios lo siguiente:

- Si la idea a desarrollar no contiene elementos mínimos que constituyan un producto turístico, y que por lo anterior dificulten cualquier empeño de llevar adelante el emprendimiento, se recomendará partir desde el capítulo 3 "Diseño de Productos Turístico Culturales"

- No obstante, si la idea a desarrollar tiene expresamente el formato y elementos que constituyen un producto turístico, o que al enfrentar las herramientas de evaluación, se detecta que existen los elementos necesarios para constituir un producto turístico, se recomendará partir del capítulo 4 denominado "Diseño de Planes de Negocios para Productos Turísticos Culturales"

- c. Debido a las características socioeconómicas y educativas de los destinatarios del manual se debieron utilizar recursos didácticos pertinentes que permitieran la comprensión de conceptos complejos propios del lenguaje económico empresarial.

En función de las características del usuario final de la guía se dispuso de diversos recursos didácticos, entre ellos: la utilización de un lenguaje sencillo y cercano; la elaboración de diagramas explicativos, la inclusión de imágenes y ejemplos ilustrativos sobre cada componente. Y se desarrolló como estrategia central una lógica secuencial en cada capítulo de manera que el lector entendiera claramente, el orden de los capítulos y módulos, hasta comprender básicamente cuáles eran los pasos a seguir para desarrollar un producto turístico cultural y/o un plan de negocios.

Asimismo, se desarrolló un capítulo explicativo denominado "cómo utilizar la guía" que busca interiorizar al usuario respecto a la estructura global del documento y establecer la forma de uso que podría darle de acuerdo a los contenidos que desea aprender. Por otra se incorporó un glosario que actuará como recursos consultivo para aquellas personas que no manejen los conceptos y términos turísticos y empresariales más utilizados a lo largo de la guía.

1.4 Sobre la importancia del encadenamiento productivo en el territorio

Se estableció que un desarrollo exitoso del emprendimiento turístico cultural dependerá, entre otras cosas, de las condiciones turísticas que presenta el territorio, y la posibilidad de generar encadenamiento productivo con otros empresarios de la zona.

En este sentido, el territorio actúa como un elemento a considerar en la elaboración de la guía, dado que si un empresario desarrolla un producto turístico la comunidad en su conjunto actúa como plataforma o soporte del emprendimiento turístico, particularmente, porque la diversidad de demandas y requerimientos que presenta un turista al momento de visitar un territorio rara vez pueden ser satisfechas por un solo empresario, de este modo, el emprendedor debe tener en cuenta, además de la visión del territorio como valor cultural y patrimonial en su conjunto, el encadenamiento productivo con las actividades y servicios turísticos que son prestados en su comunidad, es decir, considerar el grado de asociatividad que se observa en su territorio de tal modo de ofrecer servicios integrales al visitantes. Asimismo, relevar las características del territorio en términos de infraestructura vial, equipamiento urbano y de servicios para recibir a los turistas y satisfacer todos sus requerimientos.

Para complementar este enfoque, en el capítulo 2 de la guía "Primeros pasos para la elaboración de productos de turismo cultural" se ofrece un set de preguntas orientadas a la reflexión por parte del emprendedor turístico respecto a las potencialidades y restricciones que presenta el territorio donde pretende iniciar su negocio, en términos de encadenamiento productivo, de tal modo, que esté consciente de las dificultades que enfrentará.

1.5 Sobre la vinculación entre metodologías empresariales y temas patrimoniales

Se complementó la evaluación del avance del producto turístico, con elementos de análisis y comprensión del territorio, pero con la expresa intención que todo producto turístico debe articularse y encadenarse con elementos y agentes del territorio. Mientras que el componente cultural y patrimonial estaría dado por el énfasis en la salvaguarda de los bienes culturales, con la incorporación de la noción de planes de manejo, la evaluación patrimonial y ambiental y la orientación hacia el turismo sostenible.

Para ello se incorporaron de manera transversal, conceptual y operativamente un conjunto de herramientas destinadas introducir a los emprendedores en el modelo de sustentabilidad actual que predomina en las actividades turísticas, particularmente en aquellos que involucran los temas culturales y naturales.

De esta manera, se integró al instrumento las buenas prácticas empresariales, el conocimiento de las normativas vigentes de protección al patrimonio y la entrega de herramientas de registro y análisis de los impactos socioculturales, económicos y ambientales que genera la actividad turística, con la finalidad de desarrollar medidas de mitigación y prevención que protejan los recursos culturales y naturales que son utilizados por los empresarios del turismo cultural.

2. Formulación de Guía Metodológica para proyectos y productos de Turismo Cultural. Contenidos Temáticos

Para una mejor comprensión de este capítulo y los contenidos temáticos descritos se recomienda a que la lectura se realice de manera paralela a la revisión con la Guía diagramada.

2.1 Contenidos temáticos de la Guía Metodológica

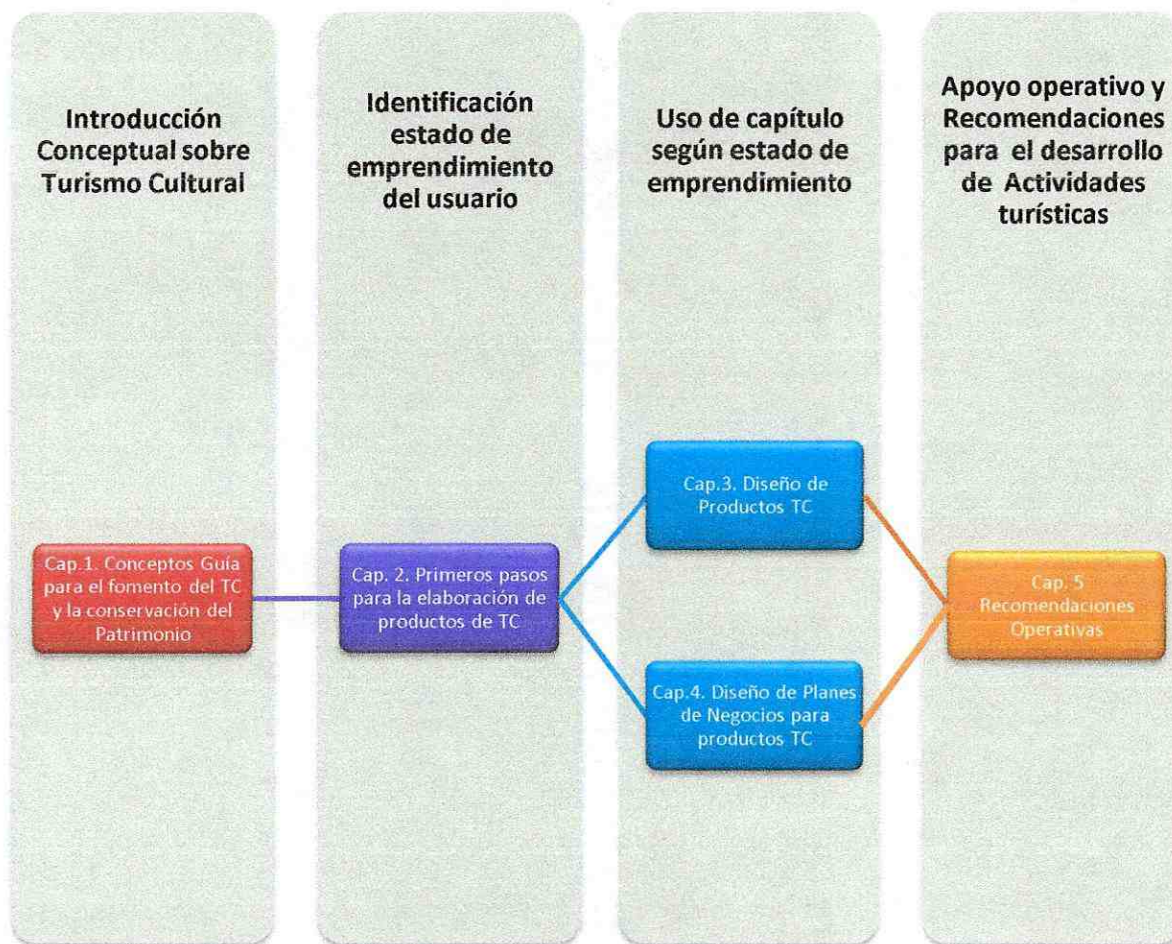
Como se observa en la tabla resumen, la Guía se divide u organiza en 7 apartados.

- Los 2 primeros reúnen los elementos formales del instrumento (presentación e introducción), las indicaciones de uso y una revisión de contenidos base que dan soporte conceptual a los siguientes capítulos.
- El apartado 3, contiene una descripción de aquello que constituye un producto turístico cultural y una autoevaluación respecto del nivel de desarrollo o avance de los productos turísticos culturales que poseen o idean los usuarios.
- Los apartados 4 y 5 expresan los contenidos específicos o subguías del manual; de tal manera, el apartado 4 está dirigido especialmente a los usuarios que deben partir diseñando su idea de negocio (emprendedores iniciales).
- El 5 está dirigido especialmente a aquellos usuarios que ya cuentan con un producto turístico cultural en el mercado y requieren de un plan de negocios para ampliarlo o mejorarlo (emprendedores intermedios).
- El apartado 6, se orienta a facilitar procesos de implementación del negocio turístico cultural, ofreciendo algunas recomendaciones para maximizar la satisfacción del visitante, su vivencia y goce del patrimonio cultural y natural.
- Finalmente, el apartado 7 contiene un glosario con terminología relacionada con el turismo cultural.

| Apartados | | Descripción general |
|-----------|--|---|
| 1 | Presentación e Instrucciones de uso. <i>"Cómo utilizar esta Guía"</i> | La presentación corresponde al planteamiento institucional y editorial del CNCA al momento de distribuir el instrumento. ³⁴ Lo que sigue en el apartado busca exponer aquella información que requiere el usuario para saber cuál es el propósito de la guía, cómo utilizarla de manera efectiva aprendiendo a identificar sus propias necesidades y estado de emprendimiento. |
| 2 | Capítulo I. <i>"Conceptos guía para el fomento del Turismo Cultural y la conservación del"</i> | Este apartado pretende interiorizar a los usuarios en el manejo de conceptos, definiciones, tipologías de turismo cultural y encadenamiento productivo patrimonial y turístico, de modo de contextualizarlos en el tema y permitirles desarrollar una mejor autoevaluación de su idea de negocio y evaluación del territorio donde |

³⁴ Dicha presentación institucional y editorial, no se incluye en esta versión preliminar de la Guía.

| | | |
|---|--|--|
| | <i>Patrimonio"</i> | pretende insertar su emprendimiento turístico cultural. |
| 3 | Capítulo II. <i>"Primeros Pasos para la Elaboración de productos de Turismo Cultural"</i> | Introduce en la temática de los productos turísticos culturales, caracterizando sus elementos básicos. Pretende generar reflexión en los usuarios respecto del tipo de producto turístico que ofrecen o idean; y finalmente invita a una autoevaluación del estado de emprendimiento en cuanto a la condición de "producto turístico cultural", es decir, si su idea de negocios superó o no la etapa de diseño y si ya está inserto o no en el mercado. Una vez identificado su estado, se le recomendará partir del Capítulo 3 "Diseño de Productos Turísticos Culturales" o del Capítulo 4 "Diseño de Planes de Negocios de productos turísticos culturales". |
| 4 | Capítulo III. <i>"Diseño de Productos Turísticos Culturales"</i> | Capítulo orientado a aquellos usuarios con un nivel de "idea", en etapa inicial de despegue que aún no tengan un producto circulando en el mercado. Por tanto, los contenidos y orientación técnica se centran en la elaboración de un producto de turismo cultural |
| 5 | Capítulo IV. <i>"Diseño de Planes de Negocios para productos Turísticos Culturales"</i> | Capítulo orientado a aquellos usuarios que presenten un estado de emprendimiento más avanzado en la elaboración de su producto turístico, particularmente aquellos que ya lo comercializan y que requieren reforzar su negocio y/o conformar una empresa. Por tanto, los contenidos y orientación técnica se centran en la elaboración de un plan de negocios para productos de turismo cultural. |
| 6 | Capítulo V <i>"Recomendaciones operativas para desarrollo de productos y servicios turísticos basados en la vivencia cultural y el goce de la naturaleza".</i> | Capítulo orientado a aportar elementos muy específicos que resuelvan y apoyen la generación de acciones para potenciar el elemento central de la vivencia y disfrute de los elementos culturales y naturales que busca el turista cultural. Los contenidos se centrarán en: i/ la interpretación patrimonial, conceptos y recomendaciones; ii/guiado turístico: concepto y técnicas y iii/ proceso de creación de servicios (denominado "servucción") aplicada a la dimensión patrimonial. |
| 7 | Glosario | Presenta un conjunto de términos y conceptos que se repiten constantemente a lo largo del documento, por lo cual es fundamental reforzar el conocimiento del usuario en este aspecto, dado que tendrán altos niveles de aplicabilidad en su emprendimiento. |



Contenidos específicos por capítulo

En los siguientes apartados, se especifican los contenidos de los cuatro capítulos centrales del Manual, dado que constituyen capítulos más complejos conceptualmente y requieren una especial identificación de las temáticas tratadas³⁵. También se incluirá el objetivo formativo que cumple cada capítulo y los recursos didácticos que fueron utilizados para facilitar el aprendizaje del usuario.

2.2 Capítulo I. Conceptos Guía para el fomento del Turismo Cultural y la Conservación del Patrimonio

2.2.1 Objetivo del Capítulo

Introducir a los usuarios en los conceptos, temáticas y enfoques vinculados al sector turístico cultural.

³⁵ No se realizó esta descripción para el capítulo "cómo utilizar esta guía", ni para el glosario, dado que constituyen apartados que no requieren de análisis de contenido profundo para los términos en que se confeccionó la guía.

2.2.2 Estrategia pedagógica y elementos relevantes del capítulo.

Dado el objetivo central del instrumento, que es servir de guía para el desarrollo de productos de turismo cultural a personas y/o comunidades, se consideró pertinente generar un capítulo conceptual introductorio que sirviera de marco de referencia para el fomento del turismo cultural, y cuyo desarrollo permitiera relevar las características de la actividad turística con enfoque cultural y enfatizar en la sostenibilidad económica, sociocultural y medioambiental como perspectiva necesaria de incorporar desde la planeación a la implementación de un emprendimiento en el área.

Bajo este contexto, el capítulo presenta 2 módulos, al cierre de cada uno se incluye un pequeño set de preguntas que buscan reforzar la adquisición de contenidos e intencionar una reflexión inicial en el usuario respecto del tipo de turismo cultural en que se insertaría su emprendimiento y las posibilidades que en términos de recursos culturales presenta su territorio o localidad.

El primer módulo arranca con la definición de turismo cultural, en base a los desarrollos conceptuales alcanzados por organismos internacionales reguladores y promotores de esta actividad, y detalla las implicancias que este tipo de turismo tiene sobre diversas áreas relacionadas. Posteriormente, se expone una tipología de turismo que, basada en el enfoque cultural que contienen, permitió caracterizar y ejemplificar 9 tipos de productos turísticos que incorporan aspectos culturales en su propuesta. Cabe señalar que se seleccionaron casos nacionales, con el objeto de contribuir a la visibilización de las iniciativas y la acercar al usuario al reconocimiento de los recursos culturales locales.

El segundo módulo está dedicado a describir el modelo de sustentabilidad turístico, resaltar la relevancia de incorporar éste análisis en el diseño e implementación de iniciativas turísticas, y su relevancia y su relación con las buenas prácticas del turismo cultural. Como recurso de apoyo, junto al texto explicativo, se incluyen ejemplos de buenas prácticas aplicadas en cada uno de los componentes o pilares del turismo sostenible.

2.2.3 Estructura de contenidos y desarrollo temático

| Módulos | Contenidos | Desarrollo Temático |
|--|---|---|
| Módulo 1. Acerca del Turismo Cultural y sus expresiones | 1. ¿Qué es el turismo Cultural? | <ul style="list-style-type: none"> • Definición de turismo • Definición de cultura • Definición de turismo cultural • Áreas de implicancia para el turismo cultural |
| | 2. ¿Cuáles son los tipos de turismo que incorporan el enfoque cultural? | Definición conceptual, caracterización y ejemplificación de: <ol style="list-style-type: none"> 1. Turismo Comunitario. 2. Turismo Rural 3. Turismo Urbano 4. Turismo Patrimonial 5. Agroturismo 6. Enoturismo 7. Ecoturismo 8. Turismo Religioso 9. Turismo de Intereses especiales |
| Módulo 2. Acerca de los principios de sostenibilidad y buenas prácticas | 1. ¿Cuál es la relación entre sostenibilidad y turismo cultural? | <ul style="list-style-type: none"> • Contextualización y síntesis relacional • Definición según OMT |
| | 2. ¿Cuáles son las | <ul style="list-style-type: none"> • Descripción conceptual • Metas u objetivos |

| | | |
|--|---|---|
| | <p>buenas prácticas del turismo cultural?</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Diagrama del turismo sostenible. • Descripción de sus 3 componentes y ejemplos de buenas prácticas: <ul style="list-style-type: none"> - Sustentabilidad Económica - Sustentabilidad Sociocultural - Sustentabilidad Medioambiental. |
| | <p>3. ¿Qué es la educación ambiental y cómo se relaciona con el turismo cultural?</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Definición • Objetivos y alcances • Descripción de estrategias para la aplicabilidad de la educación ambiental. <ul style="list-style-type: none"> - Educación ambiental formal - Educación ambiental no formal. |

2.2.4 Recursos didácticos del capítulo.

Para que la transferencia de contenidos en este capítulo conceptual fuera más amable al lector, se utilizaron los siguientes recursos didácticos:

- Textos explicativos con lenguaje sencillo y cercano
- Formulación de títulos en formato de pregunta, para expresar los contenidos del capítulo
- Gráficos o esquemas explicativos
- Recuadros con información adicional de apoyo al texto central, del tipo "sabía usted"
- Descripción de ejemplos y casos que expresan cada tipología de turismo cultural
- Incorporación de Imágenes (fotografías), como complemento a las tipologías de turismo cultural.
- Incorporación de color para resaltar elementos centrales y romper la monotonía del texto.
- Cierre del Capítulo con set de preguntas, para facilitar la síntesis de los aprendizajes
- Referencias bibliográficas

2.3 Capítulo II. Primeros pasos para la elaboración de productos de turismo Cultural

2.3.1 Objetivo del capítulo

Precisar el concepto y alcances de un producto turístico cultural y orientar al usuario en la lectura selectiva de los siguientes capítulos de la Guía, de acuerdo al estado de avance de su emprendimiento.

2.3.2 Estrategia pedagógica y elementos relevantes del capítulo.

En razón del objetivo del capítulo, se reservó un espacio exclusivo dentro de la Guía para que una vez incorporada la noción de turismo cultural, el usuario se interiorice de los elementos constitutivos o que caracterizan un producto dirigido a este mercado, y que a partir de ello genere su propia evaluación de las necesidades de orientación metodológica y donde encontrarla en esta Guía.

Con este propósito, el capítulo presenta 2 módulos, el primero es de carácter conceptual y el segundo equivale a un set de 8 preguntas dirigidas a la autoevaluación del nivel o estado de avance actual de los emprendimientos turísticos. Lo anterior, responde a la consideración de que si bien la Guía se

plantea como un instrumento de distribución abierta y gratuita, no es de carácter universalista; por lo cual, resulta necesario hacer explícitas las capacidades de orientación técnica que contiene. A partir de esto, el capítulo cierra con una sugerencia de lectura para los usuarios, la que está organizada de acuerdo a los resultados de la autoevaluación, y que quedan expresadas de la siguiente manera:

- Si el usuario es un emprendedor (individual o grupal) que se encuentra aún en la fase de identificación y planificación de un producto de turismo cultural, se le sugiere continuar la lectura en el Capítulo 3, que contiene las orientaciones técnicas para diseñar un Producto Turístico Cultural.
- Si el usuario es un emprendedor (individual o grupal) que ya cuenta con uno o varios productos de turismo cultural, y que tiene perspectivas de ampliar y fortalecer su negocio, se le sugiere continuar la lectura en el Capítulo 4, que contiene las orientaciones técnicas para diseñar un Plan de Negocios de Turismo Cultural.

2.3.3 Estructura de contenidos y desarrollo temático

| Módulos | Contenidos | Desarrollo Temático |
|--|---|---|
| Módulo 1. ¿Qué es un producto turístico cultural? | Definición y componentes de un producto turístico cultural | <ul style="list-style-type: none"> • Definición conceptual • Exposición y descripción de componentes que lo estructuran: <ul style="list-style-type: none"> - Recursos turísticos - Atractivos turísticos - Planta turística - Servicios complementarios - Infraestructura y equipamiento urbano. |
| Módulo 2. ¿En qué estado de avance se encuentra mi idea de producto turístico cultural? | Cuestionario para identificar el estado de avance se encuentra la idea de producto turístico cultural del usuario | <ul style="list-style-type: none"> • Instrucciones para la autoevaluación • Set de preguntas de autoaplicación. • Síntesis de resultados • Sugerencias de lectura. |

2.3.4 Recursos didácticos del capítulo

Para una óptima comprensión y aplicación del ejercicio de evaluar el avance de los emprendimientos a la luz de las características centrales de los productos de turismo cultural, se utilizaron los siguientes recursos didácticos:

- Textos explicativos con lenguaje sencillo y cercano.
- Formulación de títulos en formato de pregunta, para expresar los contenidos del capítulo
- Uso de esquemas de síntesis conceptual.
- Presentación de un esquema conceptual inicial, que facilita la idea de conjunto frente a las partes o componentes de un producto turístico cultural.
- Descripción separada de cada componente y uso de ejemplos en su interior.
- Redacción en primera persona de las condiciones que responden las 8 preguntas de autoevaluación.
- Eliminación de puntajes en la autoevaluación, con el propósito de no desmotivar a aquellos usuarios que se encuentran en el primer nivel de emprendimiento.
- Incorporación de color para distinguir visualmente los niveles de avance de los emprendimientos.

2.4 Capítulo III. Diseño de Productos Turísticos Culturales

2.4.1 Objetivo del capítulo.

Orientar técnica y metodológicamente al usuario en el diseño de su producto de turismo cultural.

2.4.2 Estrategia pedagógica y elementos relevantes del capítulo.

El capítulo se centra en la descripción del proceso global requerido para que un emprendedor (individual o colectivo) elabore su propio producto de turismo cultural. Como estrategia pedagógica, se privilegió la aplicación de una estructura secuencial y uniforme, que guíe paso a paso dicho diseño; de tal manera, el usuario al enfrentarse a cada parte del proceso se encontrará con la misma información:

- Enunciado o nombre del paso a seguir (4)
- Enumeración de las partes que lo componen
- Descripción de cada parte (definición y proyecciones)
- Preguntas orientadoras o recomendaciones
- Recuadro con ejemplo.

Desde el punto de vista del enfoque conceptual y operacional aplicado, se intenta relevar transversalmente los criterios de sostenibilidad cultural y patrimonial que deben particularizar a este tipo de actividad turística; lo anterior se refleja fuertemente en los ejemplos seleccionados y las sugerencias para la reflexión expuestas a lo largo del capítulo.

2.4.3 Estructura de contenidos y desarrollo temático

| Módulo ³⁶ | Contenidos | Desarrollo Temático |
|--|---|---|
| ¿Qué es un producto turístico cultural? | Concepto de Turismo Cultural | <ul style="list-style-type: none"> • Breve reforzamiento del concepto. • Recomendación inicial y orientaciones básicas para el reconocimiento de las tendencias del turismo cultural local. |
| ¿Cómo se diseña un producto de turismo cultural? | <p>Proceso y sus partes</p> <p>Descripción y ejemplificación de pasos y sub pasos que contiene el proceso de diseño de un producto de turismo cultural:</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Esquema de proceso e introducción <p>Paso 1. Generación de la Idea:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. De la idea a la identificación de un producto 2. Definición del concepto y los atributos del producto 3. Análisis de la demanda del mercado 4. Análisis de la competencia 5. Inventario de recursos 6. Sostenibilidad cultural y patrimonial <p>Paso 2. Diseño del producto</p> |

³⁶ Este capítulo no contiene módulos, pero se utilizará el término para mantener la estructura desarrollada en los capítulos anteriores, sólo que para este caso los módulos corresponderán a paso y/o componentes para el diseño de productos turístico culturales

| | | |
|-----------------------------------|---|--|
| | 1. | Identificación y caracterización de sus clientes |
| | 2. | Requerimiento del producto turístico |
| | 3. | Componentes básicos de producto turístico |
| | Paso 3. Análisis económico del producto | |
| | 1. | Estrategia comercial del producto |
| | 2. | Evaluación de costos |
| | 3. | Fijación de precio |
| Paso 4. Distribución del producto | | |
| | 1. | Posición del producto |
| | 2. | Canales de distribución del producto |
| | | Complementos del producto turístico. |

2.4.4 Recursos didácticos del capítulo.

- Textos explicativos con lenguaje sencillo y cercano
- Formulación de títulos en formato de pregunta, para expresar los contenidos a seguir.
- Iniciar el capítulo con un reforzamiento conceptual, que reposiciona la definición central de la Guía.
- Presentación de listado de ejemplos que reflejan tipos de productos turísticos culturales existentes.
- Uso de gráfica o esquema para visualizar el proceso completo y sus partes.
- Unificación del formato de presentación y desarrollo de los contenidos en cada paso o etapa.
- Uso de preguntas directas para orientar al usuario en el diseño de su PTC
- Al cierre de cada paso, se resalta en un recuadro un ejemplo que traduce o aplica cada contenido expuesto.
- Incorporación de color para resaltar títulos, subtítulos y elementos centrales del texto.
- Referencias bibliográficas

2.5 Capítulo IV. Diseño de Planes de Negocio para productos turísticos culturales

2.5.1 Objetivo del capítulo.

Orientar técnica y metodológicamente al usuario en el diseño de su Plan de Negocios para productos turísticos culturales.

2.5.2 Estrategia pedagógica y elementos relevantes del capítulo.

En función del objetivo del capítulo, se presentan detalladamente los componentes que posee un Plan de Negocios y los pasos a seguir para desarrollarlos. Por su complejidad y lenguaje técnico, se utilizó como estrategia pedagógica, al igual que el capítulo anterior, la aplicación de una estructura secuencial y uniforme, de modo que el usuario se inserte en esta lógica y comprenda el proceso de aplicación de cada uno de los componentes, a saber:

- Enunciado o nombre del componente (6)
- Enumeración de las partes que lo componen

- Descripción de cada componente (definición y proyecciones)
- Preguntas orientadoras o recomendaciones
- Recuadro con ejemplo con cada parte del componente.

Pese a la orientación empresarial de un Plan de Negocios, no se perdió de vista que se trataba de productos turísticos culturales que requiere incorporar el enfoque de sostenibilidad, desarrollado extensamente en el capítulo 1 de la guía, para ello se incluyen, conceptual y operativamente, recomendaciones sobre la perspectiva de la salvaguarda patrimonial en el desarrollo del producto turístico y el registro de impactos sociales, ambientales y patrimoniales generados por la actividad turística y las medidas de mitigación o prevención que deben ser aplicadas, de modo que su negocio sea concebido desde su génesis en forma conectada, pertinente y armoniosa con el patrimonio cultural y natural que se relaciona.

2.5.3 Estructura de contenidos y desarrollo temático

| Módulo ³⁷ | Contenidos | Desarrollo Temático |
|--------------------------------------|---|--|
| ¿Qué es un Plan de Negocios | Definición y beneficios de realizar un Plan de Negocios | <ul style="list-style-type: none"> • Definición conceptual de Plan de Negocios • Beneficios y aplicaciones de un Plan de Negocios |
| ¿Cómo se diseña un Plan de Negocios? | Descripción detallada de los Componentes de un Plan de Negocios | <p>Componente 1. La Empresa</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Descripción de la empresa 2. Propósitos de la empresa 3. Análisis Sectorial 4. Análisis FODA <p>Componente 2. El producto y servicio</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Descripción del producto(s)/ servicio(s) 2. Análisis de la competencia 3. Asociatividad y encadenamiento productivo 4. El producto turístico cultural en la perspectiva de Salvaguardar el patrimonio <p>Componente 3. El Mercado</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identificación del mercado y sus clientes 2. Plan de Marketing <p>Componente 4. Operaciones y Organigrama</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Estructura de soporte para el Negocio 2. Los procesos para generar productos y servicios del negocio 3. Personal requerido y forma de organizarse <p>Componente 5. Análisis financiero del negocio</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Definiciones básicas necesarias 2. La inversión 3. Los flujos del negocio: El flujo financiero y el flujo de caja <p>Componente 6. Impactos del Negocio</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sostenibilidad ambiental 2. Sostenibilidad Social 3. Sostenibilidad Patrimonial |

³⁷ Este capítulo no contiene módulos, pero se utilizará el término para mantener la estructura desarrollada en los capítulos anteriores, sólo que para este caso los módulos corresponderán a paso y/o componentes para el diseño de planes de negocios para productos turístico culturales

2.5.4 Recursos didácticos del capítulo

- Textos explicativos con lenguaje sencillo y cercano
- Formulación de títulos en formato de pregunta, para expresar los contenidos a seguir.
- Presentación de un único ejemplo que refleja la forma en que se desarrollan integralmente un Plan de Negocios. Esto facilita la comprensión y aplicación de cada componente del plan.
- Al cierre de cada paso, se resalta en un recuadro el ejemplo que traduce o aplica cada contenido expuesto.
- Uso de gráfica o esquema para visualizar el proceso completo y sus partes.
- Unificación del formato de presentación y desarrollo de los contenidos en cada componente o etapa.
- Uso de preguntas directas para orientar al usuario en el diseño de su Plan de Negocios
- Incorporación de color para resaltar títulos, subtítulos y elementos centrales del texto.
- Referencias bibliográficas

2.6 Capítulo V. Recomendaciones operativas para desarrollo de productos y servicios turísticos basados en la vivencia cultural y el goce de la naturaleza.

2.6.1 Objetivo del capítulo.

Mejorar la comprensión y herramientas de los empresarios en turismo cultural para la vivencia cultural y disfrute de los elementos naturales apoyando procesos empresariales de interpretación patrimonial; guiado turístico cultural y; los proceso de creación de servicios patrimoniales.

2.6.2 Estrategia pedagógica y elementos relevantes del capítulo

Pendiente para entrega de Informe Final corregido.

2.6.3 Estructura de contenidos y desarrollo temático

Pendiente para entrega de Informe Final corregido.

| Módulos | Contenidos | Desarrollo Temático |
|---------|------------|---------------------|
| | | |
| | | |
| | | |

2.6.4 Recursos didácticos del capítulo

Pendiente para entrega de Informe Final corregido.

3. Diseño y aplicación piloto de la Guía Metodológica

3.1 Diseño Metodológico Prueba piloto

Respecto de la planeación de las jornadas o talleres para la aplicación Piloto de la Guía o Manual, se plantea lo siguiente:

1) Objetivos

- Someter a evaluación contenidos y formatos de la Guía, con personas equivalente a las del grupo objetivo del instrumento.
- Extraer lecciones de transferencia y asimilación de contenidos y recursos didácticos de la Guía.
- Validar y/o rediseñar contenidos y formatos, que permitan mejorar la primera versión de la Guía.
- Procurar que la aplicación sea de interés y un aporte real a los asistentes y no una mera prueba de confiabilidad y factibilidad del instrumento

2) Público Objetivo

De acuerdo al formato de la Guía y bajo el criterio de dotar de homogeneidad entre los asistentes, el público objetivo se divide en 2 grupos, organizado de la siguiente manera:

- **Comuna de Chanco.** Emprendedores turísticos que se encuentren en un estado de desarrollo inicial en el ámbito del turismo cultural.
- **Comuna de Panguipulli.** Emprendedores turísticos que se encuentren en un estado de desarrollo medio o con alguna experiencia en turismo relacionado con recursos culturales u otro que le permita una visión de negocios.
- Para cada caso de aplicación señalado, se considera un grupo de 5 a 8 personas, adultos residentes al interior de estas comunas.

3) Convocatoria y Producción

- Invitación. La convocatoria se realizará a partir de una carta de invitación formal emitida por el CNCA. La distribución de las mismas estará a cargo de cada facilitador, quienes en razón de su conocimiento del territorio y vínculos previos, seleccionarán al grupo de convocados que cumpla con las características o perfil mencionado en el punto público objetivo.
- Fecha y lugar de realización:
 - Comuna de Panguipulli: Sábado 15 de octubre
 - Comuna de Chanco: sábado 22 de octubre.

4) Metodología para el trabajo grupal

La propuesta se estructura sobre los siguientes 4 momentos a desarrollar en el marco de las Jornadas, tales son:

Momento 1. Saludo y Aclaración de los propósitos de la Jornada (10 minutos)

Junto con agradecer la presencia de todos, y explicar los propósitos de la Jornada, se sugiere al modelador enfatizar en que las opiniones y sugerencias rescatadas de esta instancia, constituyen un punto central para mejorar un Material de Trabajo que posteriormente será distribuido en todo el país. Por ello, se necesita de toda la sinceridad, pro actividad y precisión posible en las observaciones.

Momento 2. Presentación de los asistentes (15 minutos)

Al abrir la ronda de presentaciones, y a modo de socialización y contextualización entre los asistentes, se sugiere pedirle a los presentes que junto con presentarse comente brevemente:

- Cómo se relaciona con productos o negocios turísticos en la zona
- Qué opinión general le merece la Guía
- Qué expectativas trae a la Jornada

Momento 3. Metodología de trabajo

• Consideraciones preliminares.

- La Guía será distribuida en formato impreso, con 1 semana de antelación a todos los invitados, con el propósito que pudieran realizar una primera revisión de la misma y reducir así la influencia que el facilitador pueda imprimir en su exposición.
- Para facilitar el dialogo común, junto con los ejemplares de Guía que cada uno dispondrá, el método de trabajo a utilizar se centra en la revisión en pantalla o proyección (data) de las partes que ésta contiene.
- A partir de esa revisión, se completará grupalmente la Pauta de Registro de opiniones y/o sugerencias, que resume los elementos específicos que esperamos los asistentes nos ayuden a testear.
- La jornada será registrada fotográficamente.

• Aspectos metodológicos y logísticos

En razón de la extensión de la Guía y la destinación horaria de la jornada, se dividirá la instancia en 4 partes:

1. Exposición y análisis grupal de los Capítulos 1 y 2 de la Guía
2. Intermedio (Café)
3. Exposición y análisis grupal de los Capítulos Capítulo 3 para el caso de Chanco; y 4 para el caso de Panguipulli.
4. Completación grupal Pauta de Registro de opiniones y/o sugerencias.

Nota: Para el caso de Panguipulli, es necesario recordarle inicialmente a los asistentes que el Capítulo 4 está dirigido a personas o grupos que ya tienen un emprendimiento en turismo, y que desean ampliarlo, reenfocarlo hacia el turismo cultural o fortalecerlo; por lo tanto, no está pensado para recién iniciados en materia de iniciativas turísticas. Lo anterior resulta relevante de aclarar desde el principio, ya que entre los presentes podemos encontrar a nuevos emprendedores o sin experiencia

previa en el rubro; situación que de no ser oportuna y correctamente considerada, puede distorsionar fuertemente la puesta a prueba del instrumento.

Momento 4. Cierre

- Realizar una síntesis de los elementos centrales de la Jornada.
- Abrir una ronda de evaluación final de la actividad
- Palabras de agradecimiento por la presencia y participación de los asistentes.
- Chequear acuerdos o compromisos.

5) Sistema de registro y evaluación de la Guía.

Para sistematizar los resultados de la aplicación piloto de la Guía en ambos territorios seleccionados, se diseñó un sistema para el registro y la evaluación cualitativa del instrumento, que adquiere formato de Pauta (del tipo lista de cotejo grupal) que orienta las categorías de análisis de acuerdo a 4 criterios o ámbitos de indagación, y que gradúa las evaluaciones de acuerdo a una estimación del nivel de cumplimiento que alcanza el instrumento en su estado actual. Junto a las categorías de análisis preestablecidas, cada ítem contiene el espacio para registrar los comentarios y/o sugerencias de los participantes. mismo, al final de cada según la opinión de los participantes.

Los ítems o ámbitos de evaluación que estructuran la pauta son:

1. Aspectos Formales
2. Condiciones para su Uso
3. Suficiencia de los Contenidos
4. Propuesta de Transferencia

A continuación, se expone instrumento de registro evaluativo.

PAUTA REGISTRO OPINIONES O SUGERENCIAS

Marcar con una X la casilla que mejor represente su opinión

| ÁMBITO A EVALUAR: ASPECTOS FORMALES | | | |
|--|------------------------------|------------------------|--------------|
| INDICADOR | Se cumple satisfactoriamente | Se cumple regularmente | No lo cumple |
| La redacción general es amigable (el texto está escrito con enunciados claros, plantea los objetivos y es coherente con ellos). | | | |
| El tamaño de letra es el adecuado (no presenta dificultades de lectura) | | | |
| El colorido es atractivo (el uso de colores sirve para romper la monotonía del texto, pero no distrae la atención) | | | |
| Los símbolos gráficos ayudan a la lectura (los esquemas, iconos, punteos y recuadros son claros y | | | |

| | | | |
|--|--|--|--|
| colaboran para una mejor comprensión de los contenidos) | | | |
| Las imágenes refuerzan los contenidos (las fotografías ayudan a comprender lo que aparece en el texto) | | | |
| La extensión es suficiente (la cantidad de páginas es suficiente para el buen desarrollo de los temas) | | | |
| La distribución de los textos es adecuada (las páginas no están sobrecargadas de texto e imágenes) | | | |
| COMENTARIOS O SUGERENCIAS | | | |

| AMBITO A EVALUAR: CONDICIONES PARA SU USO | | | |
|--|-------------------------------------|-------------------------------|---------------------|
| INDICADOR | Se cumple satisfactoriamente | Se cumple regularmente | No lo cumple |
| El Título de la Guía y de sus Capítulos, son directos o auto explicativos. (al leerlo, se comprende fácilmente de qué se trata lo que sigue) | | | |
| Su estructura es clara y simple de seguir (la forma como se presentan los contenidos es ordenada y facilita la lectura) | | | |
| Las orientaciones o instrucciones de uso son buenas y suficientes (son de fácil comprensión, oportunas y orientadoras de la lectura) | | | |
| Los ejemplos son suficientes y útiles (La cantidad y tipo de ejemplos ayudan a comprender cómo se aplican los contenidos) | | | |
| Sus actividades son posibles de realizar (los ejercicios prácticos o recomendaciones que presenta, son posibles de realizar con la información que entregan) | | | |
| Mantiene un ritmo motivador (logra mantener el interés por la lectura y aplicación de los conocimientos transferidos) | | | |
| Responde a las expectativas o necesidades de uso del lector (Es un aporte a su interés o necesidad de apoyo para convertir una idea en un producto o plan de negocio en turismo cultural) | | | |
| COMENTARIOS O SUGERENCIAS | | | |

| AMBITO A EVALUAR: SUFUCUENCA DE LOS CONTENIDOS (en calidad y cantidad) | | | |
|---|-------------------------------------|-------------------------------|---------------------|
| INDICADOR | Se cumple satisfactoriamente | Se cumple regularmente | No lo cumple |
| Responden al tipo de usuario deseado (la profundidad de las explicaciones se ajustan al a las necesidades de información de un pequeño o mediano emprendedor en el área del TC) | | | |
| El lenguaje que utiliza es adecuado (la exposición de contenidos es simple y fácil de comprender) | | | |
| Los contenidos están suficientemente desarrollados (No son excesivamente sintéticos y alcanzan a ser bien comprendidos) | | | |
| Existe coherencia en lo planteado (no se observan incongruencias o contradicciones conceptuales en el texto) | | | |
| Los contenidos se relacionan con la realidad (lo expuesto se vincula con la experiencia de los usuarios en el ámbito turístico cultural local) | | | |
| Los contenidos se presentan bien dosificados. (se avanza gradualmente, de lo más simple a lo más complejo) | | | |
| Las definiciones son sustantivas (sirven para diferenciar una cosa de otra o para aclarar semejanzas) | | | |
| COMENTARIOS O SUGERENCIAS | | | |

| AMBITO A EVALUAR: PROPUESTA DE TRANSFERENCIA | | | |
|---|-------------------------------------|-------------------------------|---------------------|
| INDICADOR | Se cumple satisfactoriamente | Se cumple regularmente | No lo cumple |
| Colabora en la comprensión del sentido del turismo cultural. (plantea aspectos centrales o distintivos de este tipo especial de turismo) | | | |
| Permite identificar los logros o avances de los usuarios (su secuencia refleja si comprendí el punto o capítulo anterior) | | | |
| Hay una suficiente y clara relación entre los contenidos teóricos y los ejercicios prácticos (los contenidos se comunican o relacionan fácilmente con los ejercicios a realizar) | | | |
| Incorpora suficientes recursos de apoyo (tiene todo lo necesario para aplicar los contenidos en un diseño de producto o plan de negocio) | | | |
| Refleja las particularidades del turismo cultural (Integra de buena manera los ámbitos ambientales, patrimoniales y culturales en su guiaje hacia el diseño de productos o planes de negocio) | | | |
| Contribuye a mantener una perspectiva o mirada integral de los recursos locales. (el texto invita permanentemente a identificar, valorar y preservar la calidad y diversidad de recursos existentes en el territorio) | | | |
| Reúne características que propician su uso (los aspectos formales, sus condiciones de uso y la calidad y profundidad de sus contenidos, lo disponen como un instrumento apto para guiar el trabajo de emprendedores hacia el diseño de productos o planes de negocio de turismo cultural) | | | |
| COMENTARIOS O SUGERENCIAS | | | |
| | | | |

3.2 Resultados Aplicación Piloto.

El presente apartado corresponde a la experiencia piloto a través de la que se evaluó el diseño de la GUÍA METODOLÓGICA PARA PROYECTOS Y PRODUCTOS DE TURISMO CULTURAL SUSTENTABLE. El objetivo fue someter el borrador de esta guía al juicio crítico de las y los potenciales usuarios locales involucrados en iniciativas de turismo cultural. Para ello, y como ya se comentó anteriormente, se definieron dos grupos objetivos:

- la de aquellos que se inician en la actividad turística, pilotada en la Comuna de Chanco, y centrada fuertemente en el Capítulo 3 de la Guía.
- la de aquellos que alguna experiencia en la actividad turística, pilotada en la Comuna de Panguipulli y áreas aledañas, por lo cual estuvo centrada fuertemente en el Capítulo 4 de la Guía

3.2.1 Pilotaje Comuna de Chanco

- **Antecedentes**

Los bienes patrimoniales de la zona central de Chile, especialmente de la región del Maule, sufrieron graves daños producto del terremoto del año pasado; afectando tanto a los inmuebles de conservación histórica como a las zonas típicas en su conjunto. Chanco es un pueblo representativo de esta imborrable devastación, quien fuera declarado Zona Típica el año 2002, destacando por la singularidad de sus construcciones propias de la zona central, en cuyo declaratoria se pone en valor que en el sector poniente del pueblo de Chanco, se localiza la Reserva Nacional Federico Albert Taupp, administrada por CONAF, y que corresponde a un área de conservación y difusión del patrimonio ambiental de la zona. El mismo documento, reconoce la potencialidad en el emplazamiento de Chanco, que lo ubica en un sector costero, área de desarrollo turístico de balnearios lacustres-costeros como Pelluhue, Iloca y Vichuquen; territorios que se encuentran en diversos procesos de reconstrucción, tanto de su actividad productiva como de su hábitat. Bajo este contexto, la actividad turística en Chanco es evaluada históricamente como de escaso desarrollo, a juicio de sus propios habitantes y el gobierno local. Frente a ello, se plantea un conjunto de OSB han planteado la necesidad y el interés por trabajar hacia la potenciación del turismo que releve el enfoque sustentable basado en el patrimonio natural y cultural que posee la zona.

Bajo esta perspectiva, es que nace la posibilidad de pilotar la Guía, especialmente en su Capítulo 3, dirigido a personas y comunidades locales que se encuentran en la fase inicial para la generación y disposición de productos de turismo cultural.

- **Convocatoria**

La selección y convocatoria de los participantes se basó en vínculos de trabajo previo en la zona, lo que permitió identificar un grupo de personas con cercanía o interés con la temática. Inicialmente se tomó contacto telefónico con ellos, para indagar disposición general a participar de una instancia con carácter de prueba, y posteriormente se les hizo llegar invitación formal a través de correo electrónico. De la misma manera, se les hizo llegar un ejemplar de la Guía con los Capítulos 1, 2 y 3 en su versión actual.

Los convocados fueron seleccionados en calidad de potenciales emprendedores de turismo cultural a escala local y/o líderes socioculturales que sostienen perspectiva integral de los recursos del territorio.

- **Realización del Taller o Jornada de pilotaje**

El Taller para la discusión de la Guía, se llevó a cabo en Chanco, el sábado 22 de octubre de 2011, entre las 15:00 y las 18:00 hrs. en la sede social del Club Deportivo. A la sesión asistieron las siguientes 6 personas.

| Nombre | Actividad | Área específica de interés |
|----------------|---|----------------------------|
| Carmen Navarro | Dueña panadería. Interesada en producción de pastelería de la zona. | Potencial emprendedora |
| Aida Flores | Profesora Jubilada. Interesada en | Potencial emprendedora |

| | | |
|-----------------|---|-----------------------|
| | servicio de hospedería | |
| Alberto Castro | Jubilado, como integrante del grupo música mexicana, es participante activo del festival local Guadalupe del Carmen | Potencial emprendedor |
| Pablo Carrasco | Locutor Radial, Integrante Centro Cultural, impulsor visitas guiadas playas Loanco y Monolito | Potencial emprendedor |
| Alberto Cancino | Contador, integrante Club de Ajedrez y conjunto folclórico | Potencial emprendedor |
| Julio González | Profesor, Director ONG Federico Albert Taupp | Líder local |



De acuerdo a la metodología diseñada, la actividad consideró 4 momentos: i) revisión de orientaciones generales sobre turismo y cultura en el territorio (capítulos 1 y 2 de la Guía), ii) revisión de los componentes o pasos para el diseño de productos de turismo cultural (Capítulo 3), iii) break y iv) registrar de resultados de acuerdo a pauta preestablecida

**Imágenes de
La Jornada**



La coordinación de la actividad estuvo a cargo de Paula Jaraquemada.

• **Resultados**

Los resultados de la instancia de evaluación piloto fueron sintetizados a partir de la pauta de registro de opiniones y/o sugerencias diseñada, y son:

| ÁMBITO A EVALUAR: ASPECTOS FORMALES | | | |
|--|-------------------------------------|-------------------------------|---------------------|
| INDICADOR | Se cumple satisfactoriamente | Se cumple regularmente | No cumple lo |
| La redacción general es amigable (el texto está escrito con enunciados claros, plantea los objetivos y es coherente con ellos). | X | | |
| El tamaño de letra es el adecuado (no presenta dificultades de lectura) | X | | |
| El colorido es atractivo (el uso de colores sirve para romper la monotonía del texto, pero no distrae la atención) | X | | |
| Los símbolos gráficos ayudan a la lectura (los esquemas, iconos, punteos y recuadros son claros y colaboran para una mejor comprensión de los contenidos) | X | | |
| Las imágenes refuerzan los contenidos (las fotografías ayudan a comprender lo que aparece en el texto) | X | | |
| La extensión es suficiente (la cantidad de páginas es suficiente para el buen desarrollo de los temas) | X | | |
| La distribución de los textos es adecuada (las páginas no están sobrecargadas de texto e imágenes) | | X | |
| COMENTARIOS O SUGERENCIAS | | | |
| <p>La guía es atractiva por sus colores e imágenes.</p> <p>La sección sobre educación ambiental se hace un tanto agotadora. Puede ser que esto se deba a la escasa relación entre lo que plantea y lo que puede hacer el emprendedor respecto de eso. Temática que si digiere mejor en la sección buenas prácticas.</p> <p>La imagen de portada Capítulo 1 (Iglesia), contribuye a mantener la visión clásica vincula patrimonio con arquitectura.</p> | | | |

| AMBITO A EVALUAR CONDICIONES PARA SU USO | | | |
|--|-------------------------------------|-------------------------------|---------------------|
| INDICADOR | Se cumple satisfactoriamente | Se cumple regularmente | No cumple lo |
| El Título de la Guía y de sus Capítulos, son directos o auto explicativos. (al leerlo, se comprende fácilmente de qué se trata lo que sigue) | | X | |
| Su estructura es clara y simple de seguir (la forma como se presentan los contenidos es ordenada y facilita la lectura) | X | | |
| Las orientaciones o instrucciones de uso son buenas y suficientes (son de fácil comprensión, oportunas y orientadoras de la lectura) | X | | |
| Los ejemplos son suficientes y útiles (La cantidad y tipo de ejemplos ayudan a comprender cómo se aplican los contenidos) | X | | |
| Sus actividades son posibles de realizar (los ejercicios prácticos o recomendaciones que presenta, son posibles de realizar con la información que entregan) | | X | |
| Mantiene un ritmo motivador (logra mantener el interés por la lectura y aplicación de los conocimientos transferidos) | X | | |
| Responde a las expectativas o necesidades de uso del lector (Es un aporte a su interés o necesidad de apoyo para convertir una idea en un producto o plan de negocio en turismo cultural) | X | | |
| COMENTARIOS O SUGERENCIAS | | | |
| <p>En general, es de fácil lectura, su lenguaje es simple, accesible a público no experto.</p> <p>El título es un tanto confuso, obliga a saber de antemano qué es un proyecto y qué es un producto.</p> <p>En el capítulo 2, en su sección resultados de autoevaluación, habla de paso 1 y 2 para referirse a la lectura de los capítulos 3 y 4 respectivamente. Sugerencia, cambiar por: "alternativas de lectura"</p> <p>Incluir hoja de síntesis en Cap.3, igual que lo que hay en el 1 y 2.</p> | | | |

| AMBITO A EVALUAR: SUFICIENCIA DE LOS CONTENIDOS | | | |
|--|-------------------------------------|-------------------------------|------------------|
| INDICADOR | Se cumple satisfactoriamente | Se cumple regularmente | No cumple |
| Responden al tipo de usuario deseado (la profundidad de las explicaciones se ajustan a las necesidades de información de un pequeño o mediano emprendedor en el área del TC) | X | | |
| El lenguaje que utiliza es adecuado (la exposición de contenidos es simple y fácil de comprender) | X | | |
| Los contenidos están suficientemente desarrollados (No son excesivamente sintéticos y alcanzan a ser bien comprendidos) | | X | |
| Existe coherencia en lo planteado (no se observan incongruencias o contradicciones conceptuales en el texto) | X | | |
| Los contenidos se relacionan con la realidad (lo expuesto se vincula con la experiencia de los usuarios en el ámbito turístico cultural local) | X | | |
| Los contenidos se presentan bien dosificados. (se avanza gradualmente, de lo más simple a lo más complejo) | X | | |
| Las definiciones son sustantivas (sirven para diferenciar una cosa de otra o para aclarar semejanzas) | | X | |
| COMENTARIOS O SUGERENCIAS | | | |
| Se ajusta al usuario o destinatario final. | | | |
| Se sugiere clarificar si existe diferencia entre producto o servicio. En el instrumento se usan como sinónimos, pero en el conocimiento más general son concebidos como distintos. | | | |
| Se consulta por la etapa de formalización de los emprendimientos, y se sugiere incorporar pasos básicos para iniciar procedimiento. | | | |
| Incluir al final del Cap. 3 una hoja de trabajo, tipo formulario, con el cual el emprendedor pueda ir a presentarle su proyecto a terceros. | | | |

| AMBITO A EVALUAR: PROPUESTA DE TRANSFERENCIA | | | |
|---|-------------------------------------|-------------------------------|---------------------|
| INDICADOR | Se cumple satisfactoriamente | Se cumple regularmente | No cumple lo |
| Colabora en la comprensión del sentido del turismo cultural. (plantea aspectos centrales o distintivos de este tipo especial de turismo) | X | | |
| Permite identificar los logros o avances de los usuarios (su secuencia refleja si comprendí el punto o capítulo anterior) | X | | |
| Hay una suficiente y clara relación entre los contenidos teóricos y los ejercicios prácticos (los contenidos se comunican o relacionan fácilmente con los ejercicios a realizar) | X | | |
| Incorpora suficientes recursos de apoyo (tiene todo lo necesario para aplicar los contenidos en un diseño de producto o plan de negocio) | X | | |
| Refleja las particularidades del turismo cultural (Integra de buena manera los ámbitos ambientales, patrimoniales y culturales en su guíaje hacia el diseño de productos o planes de negocio) | X | | |
| Contribuye a mantener una perspectiva o mirada integral de los recursos locales. (el texto invita permanentemente a identificar, valorar y preservar la calidad y diversidad de recursos existentes en el territorio) | X | | |
| Reúne características que propician su uso (los aspectos formales, sus condiciones de uso y la calidad y profundidad de sus contenidos, lo disponen como un instrumento apto para guiar el trabajo de emprendedores hacia el diseño de productos o planes de negocio de turismo cultural) | X | | |
| COMENTARIOS O SUGERENCIAS | | | |
| Logra que no se pierda la vista la dimensión cultural de la iniciativa de negocio. | | | |

- **Conclusiones**

El conjunto de asistentes valoró muy positivamente la instancia de testear un instrumento con población semejante a los futuros usuarios.

En términos globales, la Guía fue positivamente evaluada. Se destaca particularmente el lenguaje simple en que están expuestos los contenidos, lo que la hace accesible a personas que no cuentan con conocimientos o experiencia previa en los rubros turísticos ni culturales.

En el diálogo general, se evidencia la necesidad de reflexionar sobre el tipo de turismo que se espera reforzar en la Comuna; que incluye la dimensión cultural y territorial como foco de desarrollo a escala local.

Aun cuando entre los asistentes no existe experiencia previa en el desarrollo directo de actividades turísticas, éstos concordaron ampliamente en la mirada localista y en el reconocimiento de los recursos culturales que presenta la comuna.

Si bien la posibilidad de generar emprendimientos o negocios de pequeña escala en el rubro del turismo, lleva implícito la aspiración de generar ingresos para quienes los desarrollan, gran parte de la conversación grupal se centró en reflexionar en torno a la pregunta del ¿cómo hacer para que el conjunto de la comunidad Chanquina se beneficie de esta actividad?

La lectura colectiva permite concluir, que el instrumento tiene capacidad para GUIAR un proceso de formación inicial de un emprendimiento de turismo cultural; y que puede ser utilizado no sólo por futuros emprendedores o guías u operadores turísticos, sino también por funcionarios públicos que trabajen en áreas relacionadas (como oficinas de turismo municipal, CONAF, SERCOTEC, PRODESAL, capital semilla de CORFO, SERNATUR) y que son habitualmente con quienes los emprendedores se terminan relacionando o comunicando para poner en marcha sus iniciativas.

3.2.2 Pilotaje Comuna de Panguipulli.

- **Antecedentes**

En el territorio, las comunidades locales han valorado sus propias trayectorias históricas e identidades culturales. Sobre esta base han levantado diversas iniciativas, tales como: museos de historias locales, cabildos para reflexiones colectivas, declaratorias de comuna verde y reserva de la biósfera, etc. En forma paralela se han gestado iniciativas turísticas propiamente tanto tradicionales (hospedajes) como innovadoras (turismo fluvial, por ejemplo), lo que ha dado lugar a una posible maduración de una visión turística centrada en la cultura regional.

Para efectos de discutir la guía, se consideró la existencia de dos miradas que pudieran retroalimentarse y contribuir desde su especificidad a la lectura del documento: la de los actores locales con una visión territorializada de la cultura y la de los gestores turístico culturales. Sobre la base de esta definición se convocó a quienes participaron del taller.

La propuesta supone una fase piloto a través de la que se propuso evaluar la recepción de la Guía por parte de gestores locales de turismo y actores territoriales con perspectiva cultural. Para ello se identificó un grupo de representativo de actores locales con preocupación por la promoción cultural a través del turismo. Al grupo escogido se invitó y luego se entregó el material impreso para su lectura y posterior discusión. La discusión de los contenidos se dio en el contexto de un Taller *in situ*, conducido por un integrante del equipo consultor con la ayuda de una egresada y la asistente de un estudiante universitario, ambos de la carrera de Antropología.

• **Convocatoria**

La convocatoria a los participantes se hizo de modo personal para formalizar posteriormente la invitación y remitir los materiales. Las personas invitadas fueron invitadas en calidad de sea gestores de iniciativas de turismo cultural sea personas que han desarrollado un enfoque territorial de la actividad turística, considerando tanto las comunidades chilenas como mapuche en las localidades de Panguipulli, Choshuenco y Malalhue. El universo de actores locales fue el siguiente:

| Gestores Turísticos Culturales | |
|---|--|
| Enrique Labraña. | Trabaja en turismo desde 1986 y actualmente es dueño del Hotel Rucapillán (Choshuenco). |
| Raúl Jaramillo. | Trabaja en turismo desde el año 1975 y actualmente es dueño de la Hostal La Posada (Choshuenco). |
| Juan Alarcón. | Presidente de la Agrupación Guías Turísticos de Choshuenco que funciona desde el año 2006. La función de esta institución es prestar servicios relacionados a la pesca deportiva. |
| Javier López. | Trabaja en turismo desde el año 1978. Es dueño de un restaurant y un hospedaje en Choshuenco. |
| Pablo Hormazábal. | Su familia trabaja hace 10 años en turismo y son dueños de las cabañas Cayu Ruca (Choshuenco). |
| Eraldo Bustos. | Trabaja 25 años en su bote ofreciendo paseos y pesca deportiva a los turistas en el lago Panguipulli durante los meses de Enero y Febrero. |
| Elena Catripán. | Desde 1996 trabaja en artesanía en lana, comida típica mapuche y enseña mapudungun. Actualmente se desempeña también en turismo indígena mostrando la cultura mapuche en su ruka a través de visitas guiadas. |
| Edgardo Catrilaf. | Dirigente de la Comunidad de Chospe, quienes han trabajado en proyectos de cultura y turismo como fue la actividad de los Wampos en el mes de Enero de 2011 en el lago Panguipulli. |
| <i>Personas con perspectivas territoriales</i> | |
| Olga Nass | Encargada de la Biblioteca de Panguipulli. |
| Pedro Cardyn. | Presidente de Bosque Modelo, institución que está funcionando en Panguipulli desde el año 2005 y que tiene como principal objetivo conservar y manejar de forma sustentable el recurso bosque dando una valoración a la diversidad cultural, biológica y de paisaje. |
| Pedro Burgos. | Encargado hace 12 años del Departamento de Turismo de la Ilustre Municipalidad de Panguipulli. |
| Nerys Mora. | Encargada del Museo de Malalhue |

| | |
|--------------------|--|
| Isabel Riveros. | Encargada del Museo de Malalhue. |
| Ángela Loncoñanco. | Participa en el Parlamento de Coz Coz y en la Ruka Mapuche de Panguipulli. Además ha participado en proyectos FONDART. |

- **Realización del Taller o Jornada de pilotaje**

El Taller para la discusión del Manual se llevó a cabo en la ciudad de Panguipulli, el 15 de octubre de 2011, a las 15:00 hrs. en La Ruka, lugar habitual de reuniones comunitarias de la zona. A la sesión asistió un número de diez personas, además de la ayudante (Daniela Jalabert, egresada de Antropología de la Universidad Austral de Chile) y de un asistente (Wladimir Riquelme).

Las diez personas que asistieron se distribuyeron de la siguiente forma:

| Nombre | Localidad | Área específica de interés |
|---------------------------|------------------------|----------------------------|
| Elena CatripanHuentequero | Panguipulli | Gestor turístico |
| Eraldo Bustos Reyes | Panguipulli | Gestor turístico |
| Ulises López Leal | Panguipulli | Gestor Turístico |
| Cecilia Tiznado Silva | Panguipulli | Gestor Turístico |
| Georgina Aravena Alvarado | Malalhue | Gestor Turístico |
| Pedro Cardyn | Panguipulli (indígena) | Visión territorial |
| Juan Carlos SeguelLaburto | Panguipulli (indígena) | Visión territorial |
| AngelaLoncoñancoLleufuman | Panguipulli (indígena) | Visión territorial |
| Nerys Mora Contreras | Malalhue | Visión territorial |
| Isabel Riveros Quilacán | Malalhue (indígena) | Visión territorial |

La coordinación de la actividad estuvo a cargo de Juan Carlos Skewes y antes de iniciarla se solicitó a las y los asistentes la autorización para grabar y fotografiar la sesión, a lo que la concurrencia accedió. Al inicio se presentó la idea fuerza del proyecto y se explicó el procedimiento a seguir durante la sesión.



Ilustración 1: Un aspecto del taller.



Ilustración 2: La hora del café.

La actividad consideró cuatro partes: discusión sobre orientaciones generales sobre el turismo y la cultura en el territorio (capítulos 1 y 2 del Manual) y la gestión de iniciativas turísticas asociativas y sustentables (capítulo 4). Finalmente, tras un café, se procedió a registrar las apreciaciones de acuerdo a pauta preestablecida.

La sesión se cerró con el enunciado de los compromisos establecidos con el equipo conductor y con la posibilidad de articular una red de turismo entre las y los participantes a la actividad.

- **Resultados**

Los que se sintetizan a continuación, de acuerdo a pauta de registro de opiniones y/o sugerencias diseñada:

| ÁMBITO A EVALUAR: ASPECTOS FORMALES | | | | |
|---|-------------------------------------|-------------------------------|------------------|-----------|
| INDICADOR | Se cumple satisfactoriamente | Se cumple regularmente | No cumple | lo |
| La redacción general es amigable (el texto está escrito con enunciados claros, plantea los objetivos y es coherente con ellos). | X | X | | |

| | | | |
|--|----------|----------|--|
| El tamaño de letra es el adecuado (no presenta dificultades de lectura) | X | | |
| El colorido es atractivo (el uso de colores sirve para romper la monotonía del texto, pero no distrae la atención) | X | | |
| Los símbolos gráficos ayudan a la lectura (los esquemas, iconos, punteos y recuadros son claros y colaboran para una mejor comprensión de los contenidos) | X | | |
| Las imágenes refuerzan los contenidos (las fotografías ayudan a comprender lo que aparece en el texto) | X | X | |
| La extensión es suficiente (la cantidad de páginas es suficiente para el buen desarrollo de los temas) | X | | |
| La distribución de los textos es adecuada (las páginas no están sobrecargadas de texto e imágenes) | X | | |
| <p>COMENTARIOS O SUGERENCIAS</p> <p>Acercar los planos de las imágenes.</p> <p>Ofrecer imágenes fidedignas.</p> | | | |

| AMBITO A EVALUAR CONDICIONES PARA SU USO | | | |
|---|-------------------------------------|-------------------------------|---------------------|
| INDICADOR | Se cumple satisfactoriamente | Se cumple regularmente | No lo cumple |
| El Título de la Guía y de sus Capítulos, son directos o auto explicativos. (al leerlo, se comprende fácilmente de qué se trata lo que sigue) | | X | |
| Su estructura es clara y simple de seguir (la forma como se presentan los contenidos es ordenada y facilita la lectura) | X | | |
| Las orientaciones o instrucciones de uso son buenas y suficientes (son de fácil comprensión, oportunas y orientadoras de la lectura) | X | | |
| Los ejemplos son suficientes y útiles (La cantidad y tipo de ejemplos ayudan a comprender cómo se aplican los contenidos) | X | | |
| Sus actividades son posibles de realizar (los ejercicios prácticos o recomendaciones que presenta, son posibles de realizar con la información que entregan) | X | | |
| Mantiene un ritmo motivador (logra mantener el interés por la lectura y aplicación de los conocimientos transferidos) | X | | |
| Responde a las expectativas o necesidades de uso del lector (Es un aporte a su interés o necesidad de apoyo para convertir una idea en un producto o plan de negocio en turismo cultural) | X | | |
| COMENTARIOS O SUGERENCIAS | | | |
| El título es muy largo y muy puntual, más inclusivo: GUÍA PARA UN TURISMO CULTURAL SOSTENIBLE(o sostenible cultural – no hubo acuerdo en cuál de las dos versiones) | | | |



| AMBITO A EVALUAR: SUFICIENCIA DE LOS CONTENIDOS | | | |
|---|-------------------------------------|-------------------------------|---------------------|
| INDICADOR | Se cumple satisfactoriamente | Se cumple regularmente | No cumple lo |
| Responden al tipo de usuario deseado (la profundidad de las explicaciones se ajustan al a las necesidades de información de un pequeño o mediano emprendedor en el área del TC) | X | | |
| El lenguaje que utiliza es adecuado (la exposición de contenidos es simple y fácil de comprender) | X | X | |
| Los contenidos están suficientemente desarrollados (No son excesivamente sintéticos y alcanzan a ser bien comprendidos) | X | | |
| Existe coherencia en lo planteado (no se observan incongruencias o contradicciones conceptuales en el texto) | X | | |
| Los contenidos se relacionan con la realidad (lo expuesto se vincula con la experiencia de los usuarios en el ámbito turístico cultural local) | X | | |
| Los contenidos se presentan bien dosificados. (se avanza gradualmente, de lo más simple a lo más complejo) | X | | |
| Las definiciones son sustantivas (sirven para diferenciar una cosa de otra o para aclarar semejanzas) | X | | |
| COMENTARIOS O SUGERENCIAS | | | |
| Siglas y algunos conceptos complicados. Es adecuado para personas que tienen enseñanza media. | | | |

| AMBITO A EVALUAR: PROPUESTA DE TRANSFERENCIA | | | |
|---|-------------------------------------|-------------------------------|------------------|
| INDICADOR | Se cumple satisfactoriamente | Se cumple regularmente | No cumple |
| Colabora en la comprensión del sentido del turismo cultural. (plantea aspectos centrales o distintivos de este tipo especial de turismo) | X | | |
| Permite identificar los logros o avances de los usuarios (su secuencia refleja si comprendí el punto o capítulo anterior) | X | | |
| Hay una suficiente y clara relación entre los contenidos teóricos y los ejercicios prácticos (los contenidos se comunican o relacionan fácilmente con los ejercicios a realizar) | X | | |
| Incorpora suficientes recursos de apoyo (tiene todo lo necesario para aplicar los contenidos en un diseño de producto o plan de negocio) | X | | |
| Refleja las particularidades del turismo cultural (Integra de buena manera los ámbitos ambientales, patrimoniales y culturales en su guiaje hacia el diseño de productos o planes de negocio) | X | | |
| Contribuye a mantener una perspectiva o mirada integral de los recursos locales. (el texto invita permanentemente a identificar, valorar y preservar la calidad y diversidad de recursos existentes en el territorio) | X | | |
| Reúne características que propician su uso (los aspectos formales, sus condiciones de uso y la calidad y profundidad de sus contenidos, lo disponen como un instrumento apto para guiar el trabajo de emprendedores hacia el diseño de productos o planes de negocio de turismo cultural) | X | | |
| COMENTARIOS O SUGERENCIAS | | | |
| Fotos fidedignas. | | | |

• **Conclusiones**

La sola realización del Taller evidenció que las dimensiones culturales y territoriales del turismo constituyen un importante estímulo para los gestores locales.

La GUÍA fue favorablemente acogida y, genuinamente, celebrado. Esto porque viene a llenar un vacío que para ellas y ellos es significativo: el resguardo de su identidad. En general señalan que los énfasis puestos por los programas de capacitación está en la generación de ingresos pero a "nosotros nos interesa más mantener nuestra calidad de vida". Desde este punto de vista señalan algunos aspectos que la guía podría considerar. Estos son los siguientes:

1. Subrayar el carácter cultural sustentable del turismo que se quiere estimular. La sugerencia es concentrarse y reforzar este aspecto en la guía. La clarificación conceptual es conveniente pero la fortaleza está en lo cultural.

2. Se valora el que hayan herramientas y ejemplos para trabajar. La extensión del documento no les crea problemas puesto que "ahí está todo lo que necesitamos y el que necesite que lea todo".

3. El uso de SIGLAS resulta agotador para la lectura y, aunque se acompañe un glosario al final del documento, para un o una lectora poco habituada a la jerga institucional, no resulta cómodo este ejercicio. Se hace necesario simplificar la presentación de estas referencias.

4. La presentación de la guía es llamativa y no se valora el equilibrio y orden como la información ha sido presentada. No obstante, se genera una discusión respecto de una foto (mapuche en el lago Budi). Aquí se pregunta cuán real es la foto y termina aceptándose que cada comunidad es dueña de mostrarse como quiera. Sin embargo, exigen a la GUÍA ser "fidedigna" en cuanto a las fotografías que presenta.

5. La GUÍA podría hacerse cargo de algunas consideraciones que el grupo considera importante, a saber:

a. La posibilidad de promover un turismo selectivo de modo que quienes lleguen a los destinos culturales contribuyan efectivamente al establecimiento de relaciones respetuosas entre visitantes y visitados. Se pone como ejemplo la forma como las personas se aproximan a un *nguillatún*: "uno mira primero, luego lo invita y al final capaz que termine *purruneando*". La idea es que, como se hace en el campo, termine el visitado agradeciendo la visita.

b. Es importante que la GUÍA llegue a los diversos servicios públicos de modo de educar a los funcionarios que no siempre son proclives a apoyar la gestión turística local. Denuncian que los servicios públicos "tienen malas prácticas hacia los pequeños empresarios turísticos y buenas prácticas hacia los grandes".

c. También es importante que la GUÍA tenga algún capítulo orientado a la formación de guías turísticos los que normalmente poco y nada saben de la cultura local y que, por lo mismo, no ayudan mucho al desarrollo de esta actividad.

6. La GUÍA estimula la generación de ideas y promueve la asociatividad de acuerdo a la evaluación hecha por las y los participantes del taller. Les permite discernir y poner en común sus preocupaciones principales: mantener un territorio libre de prácticas invasivas y fomentar una protección de la cultura de la que son portadores. Es interesante subrayar que la palabra "intercultural" les produce incomodidad porque sienten que, por esa vía, debieran adecuarse a una cierta manera de ser cuando no quieren abandonar lo que son.

Debido especialmente a la extensión del capítulo 4, el ejercicio no permitió hacer una edición acuciosa de la GUÍA METODOLÓGICA PARA PROYECTOS Y PRODUCTOS DE TURISMO CULTURAL SOSTENIBLE por las dificultades de lectura y tiempo dedicado a ello por los participantes. Ello significó concentrarse en los aspectos medulares de la propuesta (turismo cultural, sustentabilidad, asociatividad) y la evaluación hecha por las y los participantes en relación a estos puntos es de entera satisfacción. Más que criticar el documento, el Taller permitió establecer la conveniencia y oportunidad de generarlo. Asimismo, el documento representa una guía práctica que efectivamente ayuda a sus usuarios.