

<b>Código del Proyecto</b>	08DCT-1943
<b>Título del Proyecto</b>	Escuela de Guías de Turismo de Intereses Especiales Región de Tarapacá
<b>Postulante</b>	Universidad Arturo Prat
<b>Tipo de informe</b>	AVANCE
<b>Fecha</b>	11 de Febrero de 2010

## **A.- Índice**

Resumen de contenidos del informe y contexto general de avance	3
Descripción de actividades desarrolladas	7
Traída experto 1 Programa y actividades	8
Traída experto 2 Programa y actividades	24
Gira formadores	39
Adecuación del sistema de formación continúa a perfiles normativos	40
Anexo 1	41
Anexo 2	46

## **B.- Resumen de contenidos del informe y contexto general de avance**

La Escuela de Guías de Turismo de Intereses Especiales de Tarapacá, es un proyecto sustentado en una alianza estratégica entre las empresas de turismo receptivo de intereses especiales de la Región de Tarapacá (Travelstar, Servicios Turísticos Extremo Norte Ltda., Parapentes Altazor Skysports. Civertcor), el Círculo de Guías de Turismo Cultural de Iquique A.G. y la Universidad Arturo Prat, desde la Escuela de Turismo del departamento de Economía.

### Objetivo General

Diseñar, Implementar y ejecutar un programa de formación y especialización continua sensible y pertinente de guías de turismo de intereses especiales, destinado a aumentar la competitividad de la oferta de los operadores receptivos de Tarapacá, y con capacidad de generar validación de competencias en base a sistemas de evaluación de experiencias y aprendizajes previos

### Objetivos Específicos

1. Generar un círculo virtuoso a través de una estrecha vinculación entre empresa y universidad para el desarrollo de capital humano para la labor de Guías de Turismo de Intereses Especiales
2. Generar programas de formación continua y capacitación, sustentados en metodologías sensibles a las necesidades de las empresas operadoras
3. Generar capital humano formado y capacitado de acuerdo a estándares de calidad definidos
4. Generar capital humano de formadores. Generar un sistema de formación continua (persona, instrumentos y métodos) para el sector operador turístico de la Región

A la fecha se han realizado las siguientes actividades dentro del proyecto:

### **I. Traída experto externo Señor Hernán Torres, Consultor que dicto un taller **Diseño y Ejecución del sistema de Formación continua de capacidades humanas****

#### **a) Objetivo General:**

Realizar actividades teórico – práctica destinada a poner de manifiesto el valor socio económico del Turismo de Intereses Especiales.

Contempla la realización de un taller para establecer la relación entre la demanda actual y futura del TIE y la calidad de la oferta actual de Chile. El taller contempla además un ejercicio de valorización, interpretación y práctica en terreno que permita relacionar todas las materias abordadas.

**b) Objetivos Específicos**

1. Desarrollo de una valorización de los principales atributos de la región de Tarapacá para el desarrollo del TIE, dando énfasis al cumplimiento de estándares internacionales para la creación de productos sustentables de TIE
2. Abordar cuestiones éticas y valóricas relacionadas con el uso de Bienes Naturales y culturales en el ejercicio del TIE
3. Interpretación ambiental y cultural, sus principios, códigos y técnicas básicas
4. Se dará a conocer las principales organizaciones a nivel nacional e internacional preocupadas del tema y entregara datos que permitan acceder a fuentes de información relevante para el ejercicio del TIE

**c) Actividades**

El programa a desarrollar considero, los siguientes aspectos:

- Desarrollo de las competencias de Formadores en áreas específicas referidas a los aspectos necesarios para contar con la experiencia, visión, horizonte de experto y el estado del arte, de manera de transmitir este conocimiento a los participantes del taller que serán capacitados
- Ampliar las estrategias de desarrollo tanto del equipo docente como de las estructuras empresariales convocadas para este taller
- Analizar otras experiencias exitosas en el sector

**d) Metodología de trabajo**

Durante el desarrollo del taller, los participantes vivirán el proceso de formación, a través del método aprender-haciendo, junto al grupo y asesoría del experto, de manera de incorporarlos en forma activa, a su proceso de desarrollo, lo cual le permitirá expandir sus capacidades personales e incorporar habilidades y conocimiento para su adecuado desempeño como formador.

El modelo de trabajo integra, a la persona y su participación en el proceso de aprendizaje. Cada participante contara con el apoyo del experto en la formación de sus capacidades.

El modelo de capacitación estará orientado a los participantes del taller. Este equipo estará compuesto por académicos de la Universidad Arturo Prat, principalmente del área de Turismo y por profesionales y/o expertos de la industria turística regional.

**II. Traída de segundo experto señor Jaime Guazzini que dicto el taller "Diseño y Elaboración de planes y programas de desarrollo turístico de destinos y productos turísticos"**

**a) Objetivo General:**

Realizar actividades teórico – práctica Contempla la realización de un taller para establecer las estrategias a utilizar por pequeñas y medianas empresas turísticas en el mejorando e incrementando la oferta.

**b) Objetivos Específicos**

1. Desarrollo de estrategias que potencien la oferta de los principales atributos de la región de Tarapacá para el desarrollo del TIE,
2. Entregar la mirada del operador de TIE, de manera de posicionar la región, para el mejoramiento de las conductas de trabajo en procedimientos y toma de decisiones en calidad en la producción y servicios.
3. Formación adecuada para la atención al cliente turístico y técnicas de ventas

**c) Actividades**

El programa a desarrollar considero, los siguientes aspectos:

- Desarrollo de las competencias de Formadores en áreas específicas referidas a los aspectos necesarios para contar con la experiencia, visión, horizonte de experto de manera de transmitir este conocimiento a los participantes del taller que serán capacitados
- Analizar otras experiencias exitosas en el sector

d) **Metodología de trabajo**

Durante el desarrollo del taller, los participantes vivirán el proceso de formación, a través del método aprender-haciendo, junto al grupo y asesoría del experto, de manera de incorporarlos en forma activa, a su proceso de desarrollo, lo cual le permitirá expandir sus capacidades personales e incorporar habilidades y conocimiento para su adecuado desempeño como formador.

El modelo de trabajo integra, a la persona y su participación en el proceso de aprendizaje. Cada participante contara con el apoyo del experto en la formación de sus capacidades.

El modelo de capacitación estará orientado a los participantes del taller. Este equipo estará compuesto por académicos de la Universidad Arturo Prat, principalmente del área de Turismo y por profesionales y/o expertos de la industria turística regional.

### **C.- Descripción De Actividades Desarrolladas**

A continuación se describen todas las actividades realizadas en las etapas de Diseño del Sistema de Formación continuas de capacidades humanas, Formación de Formadores, adecuación del sistema de formación continua a perfiles normalizados norma de calidad y reglamentos sectoriales.

#### **Etapas Diseño del sistema de Formación continúa de capacidad humana**

La actividad de los guías de turismo de Intereses especiales de la Región de Tarapacá esta caracterizada por los siguientes:

- Escasa oportunidad de capacitación y formación. Tal como se menciona en el informe de hito crítico.
- Escasa disponibilidad de guías capacitados en actividades al aire libre. Existen una amplia disponibilidad de guías capacitado en temas culturales (historia, patrimonio, etc.), pero son muy pocos los capacitados para desarrollar actividades de ecoturismo y turismo aventura. Esto es una paradoja en una región que posee un tan alto potencial para el desarrollo de dichas actividades
- El sistema de contratación de los guías es de tipo part. time o free lance, por lo que las empresas de turismo receptivo no invierten en la capacitación de este personal, ya que no tienen contratos de exclusividad.
- Es por lo anterior que el presente proyecto se enfoca en desarrollar en los guías actuales las competencias necesarios para estandarizar sus servicios y su calidad y desarrollar otras competencias específicas en el campo del deporte aventura, de manera de que las empresas de turismo receptivo pueden contar con una disponibilidad permanente de guías especializados

Descripción con detalle de las competencias que el proyecto considera prioritarias desarrollar, las aborda a través tanto de las actividades de Formación de Formadores, como de transferencia a los guías que se capacitaran

Según el análisis de las fuentes directas e indirectas, un guía de turismo debe presentar competencias en tres áreas principales

- 1. Capacidades de guiado, competencias comunicacionales y dinámicas de grupo**
- 2. Desarrollo de competencias específicas en actividades de turismo de intereses especiales**
- 3. Conocimiento específico del medio regional para el turismo de intereses especiales**

## **Etapa de Formación de formadores**

Se desarrollo en el equipo de formadores (Operadores turísticos asociadas) Las competencias necesarias (Identificadas en el diagnostico de brechas) para formar a los trabajadores de los establecimientos

### Actividades

#### 1. Traída de Expertos

Esta actividad contempla la traída de expertos para la difusión del conocimiento y comprensión del Estado del arte de las áreas en que el equipo formador se capacitara de manera de transmitir posteriormente estos conocimientos el recurso humano a formar

#### 2. Gira Tecnológica

Esta actividad contempla gira tecnológica para ciertos miembros del equipo formador, para el conocimiento y comprensión del Estado del arte de las áreas prioritarias definidas de manera de transmitir posteriormente estos conocimientos al recurso humano a formar

### 1. **Traída de experto de corto plazo**

De acuerdo a lo establecido en la formulación del proyecto, y a su proposición de sistema de formación continua se considera dentro de la metodología docente el desarrollo de las competencias de los formadores, en áreas específicas referidas a los aspectos necesarios para contar con la experiencia, visión, el horizonte de experto y el estado del arte, de manera de poder transmitir este conocimiento a los empleados que serán capacitados durante el proyecto y a futuro. Es por el que se la propuesto traer un experto externo que colabore a través de la “formación de formadores”, a ampliar las estrategias de desarrollo tanto del equipo docente como de las estructuras empresariales convocadas en la ejecución del presente proyecto, a través del análisis de otras experiencias exitosas en el sector.

Para alcanzar d mejor forma los objetivos se trajeron a dos expertos nacionales con expertis en el tema turístico de intereses especiales

#### **Experto 1**

El experto seleccionado y aprobado en informe de hito critico fue el señor Hernán Torres Santibáñez, el cual desarrollo el taller **Diseño y Ejecución del sistema de Formación continua de capacidades humanas”** con el siguiente contenido.



## I. ANTECEDENTES

En los últimos años se ha producido un auge del Turismo de Intereses Especiales (TIE), que se considera el opuesto del turismo masivo “con un foco en las nuevas formas de turismo que tienen el potencial de satisfacer las necesidades de turistas y anfitriones, incluyendo turismo rural, de aventura, de naturaleza, turismo cultural y de patrimonio, y turismo de festivales y eventos” (Trauer, 2006).

El turismo atraído por la naturaleza y los valores culturales ha adquirido particular importancia durante las últimas décadas en Chile. Las aves, los mamíferos, flora, vegetación, arqueología y patrimonio cultural son atractivos que buscan los visitantes nacionales y extranjeros al momento de decidir una visita para conocer la naturaleza de Chile.

En este contexto, la valorización del impacto socioeconómico del TIE en la Región de Tarapacá y su potencial en términos naturales y culturales tiene una importancia significativa para identificar los nichos de mercado para el desarrollo de productos de TIE y proporcionar un servicio adecuado para el público-objetivo de este tipo de turismo, que se caracteriza por tener un elevado gasto y estadías prolongadas en los destinos que visita, pero al mismo tiempo tiene altas exigencias en cuanto a calidad y, cada vez más, sustentabilidad de los productos y servicios que contrata. Estos principios de sustentabilidad se están aplicando crecientemente en la oferta del TIE.

En respuesta a la solicitud de la Universidad Arturo Prat para la realización de un taller dirigido a académicos de dicha casa de estudios, y a profesionales y expertos de la actividad turística regional, se propone el presente taller que durará dos días, el 11 y 12 de enero de 2010, según se detalla a continuación.

### **Objetivos del Taller**

El objetivo general del taller es realizar actividades teórico-prácticas destinadas de poner de manifiesto el valor socio económico del TIE.

### **Los objetivos específicos son:**

- Desarrollar una valorización de los principales atributos de la Región de Tarapacá para el desarrollo del TIE, dando énfasis al cumplimiento de estándares internacionales para la creación de productos sustentables de TIE.

- Abordar cuestiones éticas y valóricas relacionadas con el uso de bienes naturales y culturales en el ejercicio del TIE.
- Explicar el significado de la interpretación ambiental y cultural, sus principios, códigos y técnicas básicas.
- Dar a conocer las principales organizaciones a nivel nacional e internacional preocupadas del tema y entregar datos que permitan acceder a fuentes de información relevante para el ejercicio del TIE.

### **Metodología de Trabajo**

El taller se desarrollará empleando el método “aprender-haciendo”, combinando presentaciones en PowerPoint con ejercicios teórico-prácticos para que los asistentes puedan ir aplicando los conocimientos. De esta forma, cada participante del taller se verá incorporado de manera activa, lo que le permitirá expandir sus capacidades personales y adquirir habilidades y conocimientos para su adecuado desempeño como formador.

### **Resultados Esperados**

Mediante la realización de este taller se pretende lograr:

- Desarrollo de competencias de formadores en áreas específicas relacionadas con el TIE.
- Ampliar las estrategias de desarrollo tanto del equipo docente como también de los representantes del sector privado convocados al taller.

## II. ESTRUCTURA Y CONTENIDOS DEL TALLER

El curso estará organizado en módulos, los cuales en conjunto darán una amplia visión del TIE y su potencial desarrollo en la Región de Tarapacá. Estos módulos serán impartidos por un equipo de expositores expertos en su materia, que cuentan con una vasta experiencia en terreno.

A continuación, se detallan los temas que tratará cada uno de los módulos:

### **Módulo 1: Estado del Arte a nivel internacional y en Chile**

- En este módulo se entregará una definición y caracterización del TIE. Se diferenciará el turismo masivo del TIE, que incluye varios tipos de turismo que aplican para la Región de Tarapacá, tales como turismo de naturaleza, turismo cultural, turismo indígena y ecoturismo.
- También se entregará un Estado del Arte del TIE a nivel internacional, conociendo experiencias exitosas en el sector (por ejemplo, en Australia, Costa Rica, Chile).
- Además, se analizará la relación entre la demanda actual y futura del TIE y calidad de la oferta actual en Chile.

### **Módulo 2: Análisis de atractivos naturales y culturales de la Región de Tarapacá**

Se analizará los principales atributos naturales de la región de Tarapacá para el desarrollo del TIE. Se pondrá énfasis en los valores del Parque Nacional Volcán Isluga, la Reserva Nacional Pampa del Tamarugal y el Salar del Huasco incluyendo su fauna, flora y paisaje.

Se analizará también la observación de aves como actividad del turismo de naturaleza. En este análisis se incluirá la particularidad de algunas aves migratorias y de otras aves residentes propias de los sistemas ecológicos alto andino.

En cuanto a mamíferos, se destacará a los camélidos sudamericanos la domesticación de la alpaca y de la llama y su importancia en el desarrollo de la cultura aymará.

Los atributos culturales de la Región de Tarapacá presentan condiciones favorables para el desarrollo del TIE particularmente por la singularidad que tienen sus geoglifos (Ejemplo: Cerro Pintados y Cerro Unita). La existencia de poblados altiplánicos de arquitectura de gran valor patrimonial, como es el caso de Isluga y Enquelga en los que aún se mantienen la ganadería tradicional de llamas y el cultivo de la quínoa se analizarán desde un punto de vista valórico patrimonial y también como atractivo para un turismo especializado.

### **Módulo 3: Cuestiones éticas y valóricas relacionadas con el uso de bienes naturales y culturales en el ejercicio del TIE**

En este módulo, que se dividirá en dos partes, se analizarán los impactos ambientales y socio-culturales del turismo.

Primera parte: Impactos ambientales del turismo

- Alteraciones permanentes por infraestructura mal planeada (Ejemplo: caminos, etc.)
- Deforestación, daño a vegetación autóctona
- Contaminación y desechos (Ejemplo: basura, descargas a ríos y lagos, etc.)
- Aglomeración (Ejemplo: exceso de tráfico en caminos y huellas, exceso de visitantes en un mismo sitio al mismo tiempo, etc.)
- Alimentación de especies nativas, acostumbamiento al ser humano.

## Segunda parte: Impactos socio-culturales del turismo

- Quienes practican el TIE deben respetar las costumbres de los anfitriones locales y estar dispuestos a pagar por bienes y servicios turísticos locales.
- Las comunidades locales son vulnerables al aumento de la accesibilidad y el creciente contacto con turistas.
- El turismo puede tener impactos socio-culturales en las comunidades locales:
  - Cambios en sistemas de valores.
  - Modificación de conductas individuales, estilos de vida y relaciones familiares.
  - Nivel de seguridad.
  - Cambios en expresión artística, ceremonias tradicionales y organización comunitaria.
  - Turismo visto como modernización; oportunidades de trabajo; transculturización.
  - Pueden surgir conflictos en 4 niveles:
    - Turismo-Comunidad Anfitriona: interacción cara a cara.

- Turismo-Industria Turística: expectativas, motivación, satisfacción, productos turísticos.
- Industria Turística-Comunidad Anfitriona: uso de recursos, dependencia, tratarlos como un “bien” o un “objeto” que se “vende”.
- Comunidad Anfitriona-Comunidad Anfitriona: divisiones entre grupos comunitarios.

#### **Módulo 4: Estándares internacionales para un TIE sustentable**

Este segundo módulo se dividirá en dos partes.

##### **Primera parte: Áreas protegidas y mitigación de impactos**

- También se entregará un panorama de la tendencia mundial en cuanto a la creación y manejo de áreas protegidas, que cada vez incorporan más a las comunidades locales. Se analizarán las categorías de áreas protegidas que se emplean en Chile y que están basadas en aquellas de la Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza (UICN). Además se cubrirán otros conceptos ligados a programas y convenciones internacionales, tales como Sitio Ramsar, Sitio de Patrimonio Mundial y Reserva de la Biosfera.
- Se abordarán conceptos claves para la mitigación de los impactos negativos del turismo en áreas protegidas. Hasta la década de 1990 todavía se empleaba la “capacidad de carga” para determinar la cantidad de visitantes y actividades que podían permitirse en parques y reservas nacionales. Últimamente, sin embargo, la comunidad internacional está privilegiando el concepto de “límite de cambio aceptable”, para determinar hasta qué punto un sitio natural o cultural puede resistir un alto número de visitantes sin alcanzar un deterioro del que no se pueda recuperar.

## **Segunda parte: Principios de sustentabilidad y la importancia de la interpretación Ambiental y Cultural**

- El segundo módulo cubrirá los estándares internacionales para desarrollar un TIE sustentable. Entre los temas que se tratarán están los principios de sustentabilidad y la importancia del respeto hacia las comunidades locales e indígenas y del cuidado de la naturaleza.
- Se identificarán las principales organizaciones a nivel nacional e internacional preocupadas del tema, tales como CONAF, SERNATUR, Consejo de Monumentos Nacionales, la Sociedad Internacional de Ecoturismo (SIE), la Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza (UICN), la Organización Mundial de Turismo (OMT), la Comisión de Educación, Ciencia y Cultura de las Naciones Unidas (UNESCO) y algunas organizaciones no gubernamentales que trabajan en el ámbito del ecoturismo.
- Finalmente, se analizará la importancia de la interpretación ambiental y cultural, cubriendo temas como los principios, códigos y técnicas básicas. Se comenzará por explicar los 6 principios de (Tilden, 1977) para una interpretación efectiva, para luego analizar –con ejemplos gráficos de áreas protegidas de distintos países- aquellos códigos y técnicas que han tenido resultados comprobados.

### **Módulo 5: Procesos para la creación de productos sustentables de TIE**

- En este módulo se realizará un ejercicio teórico en conjunto con los asistentes para seguir el proceso y etapas que se requieren para la planificación y el desarrollo de productos sustentables de TIE. Por ejemplo:
- Análisis de mercado, incluyendo oferta y demanda;
- Análisis de atractivos turísticos actuales y potenciales;

- Análisis FODA;
  
- Identificación de principales instituciones involucradas en la planificación y el desarrollo del TIE;
  
- Análisis de la red de actores beneficiados o afectados por el TIE; importancia de la participación comunitaria, etc.).
  
- Se destacará la importancia de considerar temas como:
  
- Si el producto turístico respeta las tradiciones y valores locales;
  
- Si la comunidad local se siente menos importante que los turistas;
  
- ¿Qué factores físicos o temporales son importantes (Ejemplo: estaciones del año)?
  
- ¿Qué normativas locales, nacionales o internacionales regulan el área donde se desarrollará la actividad turística?

## **Módulo 6: Viaje al Parque Nacional Volcán Isluga**

Para valorar, interpretar y poner en práctica en terreno las materias abordadas, se realizará una visita de un día al Parque Nacional Volcán Isluga. La primera detención tendrá lugar a 14 Km. al Este del pueblo de Huara, en el Cerro Unita, que tiene en su ladera el geoglifo de mayor tamaño del mundo, conocido como el Gigante de Atacama. Tiene un largo de 86 metros y un ancho de 39 metros. Se estima que fue hecho el año 900 DC y que representa a una autoridad indígena. Se apreciará el daño causado por vehículos todo terreno.



El viaje continuará para visitar el pueblo ceremonial de Isluga, de aproximadamente 200 habitantes. La iglesia, que fue construida durante el siglo XVII, es una de las pocas iglesias altiplánicas que tiene techo de teja, mostrando un desarrollo arquitectónico diferente a otras existentes en el altiplano. A

Continuación se visitará el poblado de Enquelga para apreciar el cultivo de quínoa, el pastoreo de llamas y observar el imponente volcán Isluga, de 5.218 metros de altura, que su nombre al Parque Nacional. Si las lluvias no han cortado el camino, se hará una corta visita a la Laguna Arabilla para observar aves.

## Programa Del Taller

### Día 1 – Lunes, 11 de Enero de 2010

- 09:00 - 09:30    Bienvenida y presentaciones
- 09:30 - 10:15    Módulo 1: Estado del Arte a nivel internacional y en Chile
- 10:15 - 10:30    Preguntas
- 10:30 - 10:45    Coffee break
- 10:45 - 11:30    Módulo 2: Análisis de atractivos naturales y culturales de la Región de Tarapacá
- 11:30 - 11:45    Preguntas
- 11:45 - 12:45    Módulo 3: Cuestiones éticas y valóricas relacionadas con el uso de Bienes Naturales en el ejercicio del TIE
- 12:45 – 13:00    Preguntas
- 13:00 – 14:30    Pausa para almuerzo

- 14:30 – 15:15    Módulo 4: Estándares internacionales para un TIE sustentable
- 15:15 – 15:30    Preguntas
- 15:30 – 15:45    Coffee break
- 15:45 – 16:30    Módulo 5: Procesos para la creación de productos sustentables de  
TIE
- 16:30 - 17:00    Preguntas y planificación para salida a terreno día 2

**Día 2 – Martes, 12 de Enero de 2010**

- 08:30            Salida rumbo a Parque Nacional Volcán Isluga con una detención    en el Cerro  
Unita
- 19:00            Llegada a la UNAP (aproximadamente)

Debido aun retraso en la entrega del vehículo arrendado a Budget, que llego a la universidad mas tarde de lo solicitado a la empresa, es que el recorrido sufrió modificaciones en cuanto a recorrido, el taller en su segundo día tuvo el siguiente recorrido

- Cerro Unita
- Pradera y mirador Cerro Unita
- Detención en Huara
- Mirador de Huarasiña
- Geoglifos Quebrada de Huarasiña
- Pueblo de Huarasiña
- Detención en Tilivilca
- Monumento Eleuterio Ramírez
- Quebrada de Tarapacá
- Pueblo de Tarapacá, Iglesia
- Petroglifos Quebrada de Tarapacá
- Geoglifos Gigante de Chilispaya
- Fósiles de Pachica
- Infiernillo





## INSTRUCTORES

Hernán Torres. Licenciado en Ciencias Naturales, Universidad de Michigan, Estados Unidos. Master en Estudios Ambientales, Universidad Yale, Estados Unidos. Especialista en vertebrados y ecología. Fue responsable de la puesta en marcha del Parque Nacional Isluga, de la Reserva Nacional Pampa del Tamarugal y del Programa de Conservación de la Vicuña. Ha publicado numerosos trabajos sobre mamíferos del altiplano, en particular sobre los camélidos sudamericanos. Es co - autor de “Los Parques Nacionales de Chile, una guía para el visitante” (Ed. Universitaria, 1998 y 2004) y de la Guía de Aves de los Humedales Alto andino del Norte de Chile” (2005).

Marcela Torres. Licenciada en Comunicación Social, Universidad Andrés Bello, Chile. Master en Turismo, con mención en Ecoturismo, Universidad James Cook, Australia. Ha escrito ampliamente sobre medioambiente y turismo. Ha trabajado con diversos operadores turísticos y su experiencia en la industria turística incluye Chile, Argentina, Brasil y Perú. Es co-autora de “Los Parques Nacionales de Chile, una guía para el visitante” (Ed. Universitaria, 1998 y 2004). Autora del “Plan de Turismo Indígena para el Municipio de Cairns, Australia” (2009).

## REFERENCIAS

- Trauer, Brigit. 2004. Conceptualizing special interest tourism—frameworks for analysis. School of Tourism and Leisure Management, University of Queensland, Australia.
- Tilden, Freeman. 1977. Interpreting our heritage. The University of North Carolina Press, 1977.

## **Experto 2**

En el informe de hito crítico solo consideraba la traída de un experto, se considero que para el mejoramiento y reforzamiento en la instalación de capacidades humanas a los formadores, es que se solicito la autorización para la realización de este segundo taller.

El segundo experto seleccionado fue el señor Jaime Guazzini, el cual desarrollo el taller **Diseño y Elaboración de planes y programas de desarrollo turístico de destinos y productos turísticos** con el siguiente contenido.

### **OBJETIVOS**

- Elaborar productos turísticos sustentables con base en los recursos locales disponibles.
- Reconocer estrategias para la elaboración y comercialización de productos turísticos
- Identificar los recursos turísticos disponibles en la Región de Tarapacá, para la elaboración de productos sustentables.
- Evaluar los recursos turísticos disponibles para la elaboración de productos sustentables.
- Reconocer las características principales y ventajas de la cadena de comercialización turística.
- Utilizar técnicas de venta y atención al cliente, en la comercialización de productos turísticos.

### **CONTENIDOS**

#### **Primera parte, TALLER 1 Lunes 25 de enero**

09:00 hrs. a 11:00 hrs.

- **Producto turístico sustentable: identificación de sus componentes. TEORIA**
- **Identificación y caracterización de la demanda: ¿quién y cómo es el cliente? TEORIA - TALLER**
  - ✓ Diversidad de clientes.
  - ✓ Cliente final e intermediarios.
  - ✓ Métodos para recopilar información acerca de los clientes (entrevistas informales, cuestionarios, libros de sugerencias y reclamos, estadísticas de la operación turística, reportes de los guías).
  - ✓ Metodología de caracterización de clientes.



- **La cadena de comercialización establecida (turismo organizado). TEORIA**

- ✓ Función.
- ✓ Ventajas y desventajas de la cadena de comercialización turística.
- ✓ Tour operadores.
- ✓ Agencias de Viajes.
- ✓ Prestadores finales de servicios turísticos.

**11:00 hrs. – 11:30 hrs. Coffee break.**

**11:30 a 13:30 hrs. TALLER 2**

- **Evaluación de recursos turísticos para la elaboración de productos. TEORIA-TALLER**

- ✓ La mirada del tour operador.
- ✓ Normas de calidad: agencias de viajes, tour operadores, servicios de alojamiento, turismo de aventura, guías de turismo.
- ✓ Metodologías de evaluación de recursos turísticos.

- **Estrategias para la elaboración de productos turísticos sustentables. TEORIA**

- ✓ Adecuación a las necesidades del cliente.
- ✓ Adecuación a la realidad local.
- ✓ Acordes con las políticas nacionales y regionales de desarrollo turístico.
- ✓ Armónicos con la imagen de destino.
- ✓ Desarrollo de producto e Innovación.

**Segunda parte, Martes 26 de enero**

**09:00 hrs. a 11:00 hrs. TALLER 3**

- **Elaboración de productos turísticos sustentables. TEORIA - TALLER**

- ✓ Principios: coherentes, sustentables ambiental, social y económicamente, orientados a una actividad principal, que impliquen vivir una “experiencia”, que comuniquen el espíritu de lo que se quiere mostrar, acordes con la orientación comercial de la empresa (oferta especializada), orientados a las necesidades del cliente.
- ✓ Guión – Texto.
- ✓ Características.
  - Duración.
  - Tipo de Recorrido.
  - Secuencia de actividades-atractivos.
  - Grado de dificultad.
  - Categoría de los servicios.
  - Consideraciones logísticas
- ✓ Elaboración de productos turísticos sustentables.

#### **TALLER 4**

- **Determinación de costos y precios de un producto turístico. TEORIA-TALLER**
  - ✓ Ventajas del uso de planillas electrónicas.
  - ✓ Metodología general de cálculo.
  - ✓ Escalas de Precios.
  - ✓ Cálculo de costos y precios de tours privados y regulares.

**11:00 hrs. – 11:30 hrs. coffee break.**

#### **11:30 a 14:00 hrs. TALLER 5**

- **Herramientas de promoción. TEORIA (según disponibilidad de tiempo)**

- ✓ Descripción.
- ✓ Criterios de utilización.
  
- **Técnicas de venta al turismo organizado. TEORIA**
  - ✓ Al tour operador y Agencias de Viajes
    - Capacitación al Trade (ejecutivos, vendedores).
    - Fam tours y Site Inspections.
    - Documentación técnica.
  
- **Atención al cliente. TEORIA**
  - ✓ Políticas de la empresa.
  - ✓ Oportunidad en la entrega de la información.
  - ✓ Calidad de la información.
  - ✓ Calidad y seguridad en los servicios (transportes, alojamiento, alimentación).
  - ✓ Profesionalismo del guía (idioma, empatía, conocimiento, experiencia)
  - ✓ Manuales de procedimientos.
  - ✓ Evaluación de la atención al cliente.
  
- **Elaboración de Plan General de Marketing (según disponibilidad de tiempo)**
  - ✓ Contenidos del Plan de Marketing
  - ✓ Taller de Elaboración de Plan General de Marketing.



## **Curriculum Sr. Jaime Guazzini**

### **ANTECEDENTES GENERALES**

Nombre Guazzini & Asociados

RUT 8.473.767-4

Razón Social Jaime Guazzini Narbona

Giro Asesorías Económicas, Financieras y de Turismo

Dirección Santa Magdalena 75, oficina 707 Providencia, Santiago.

Teléfono (56 2) 233 0668

Fax (56 2) 335 7531

Celular 09 872 3914

E-Mail [jguazzini@granpatagonia.cl](mailto:jguazzini@granpatagonia.cl)

### **Quién es Guazzini & Asociados?**

Son profesionales con experiencia en Turismo y Alojamientos, que participan en el mejoramiento de la oferta y el incremento de la demanda turística de los pequeños y medianos empresarios de Chile.

### **Cual es su Objetivo?**

El objetivo es prestar servicios de excelencia en el campo de la consultoría, especializado en materias ligadas únicamente al sector turismo y hotelería, con énfasis en la protección y cuidado del medio ambiente.

### **Cuales son sus Servicios?**

- Asesoría Internacional en proyectos de Ecoturismo, Eco alojamientos y Arquitectura Ambiental.
- Planes y Programas de Desarrollo Turístico a nivel Regional, Comunal o Local.
- Programas de Capacitación Turística.
- Programas de Conciencia Turística.
- Sistemas de Información Estadística en Turismo

- Certificación de Calidad de Servicios Turísticos.
- Proyectos de Pre factibilidad Técnica y Económica de Establecimientos de Alojamiento Turístico.
- Proyectos de Pre factibilidad Técnica y Económica de Tour Operadoras de Receptivo.
- Representaciones de Empresas Regionales en Santiago para el Mercado del Turismo Receptivo Organizado.
- Diseño y Desarrollo de Circuitos y Programas Turísticos.
- Planes de Marketing Turísticos.
- Manuales de Procedimientos en la Operación Turística de Receptivo (Tradicional, Interés Especial, Cruceros).
- Puesta en Marcha de Empresas de Turismo Receptivo, Contratación de Personal y Organización de la Operación Turística.
- Asistencia Técnica a Microempresarios, Pequeños y Medianos Empresarios en forma Individual o Grupal.

#### **EQUIPO DE PROFESIONALES**

Julio Arenas Técnico Universitario en Turismo (UCH), Título de Administración de Empresas Turísticas (U Austral), Postítulo en Planificación Turística de Regiones en España (U Granada) y 20 años como Director Regional de Turismo (SERNATUR) en Atacama, Aysen, Tarapacá y Magallanes.

Daniel Meyer Ingeniero Comercial, Director del CET (Centro de Estudios Turísticos), Consultor en Turismo.

Paula Marángunic Ingeniera en Ordenación Ambiental.

Eduardo Mauret Arquitecto, Master en Arquitectura Bioclimática y Medio Ambiente Universidad Politécnica de Madrid.

Carlos García Administración de Hoteles, Restaurantes e Instituciones.

Jaime Guazzini Ingeniero Geomensor, Empresario turístico, especialista en Patagonía y en Marketing Turístico.

#### **EMPRESAS Y ORGANISMOS CONSULTADOS**

Organización Piamonte S.A., Tour Operator Buenos Aires, Argentina

Corporación de Promoción Turística de Chile (CPT) Santiago

Fundación Comunidad Económica Europa - Chile, Euro chile Santiago

COCHA, Depto. Tour. Receptivo, Nacional y Cruceros Santiago

H&H Inversiones Santiago

URBE Santiago

Profo Atacama Way, Valle del Huasco Región de Atacama

Profo Turismo Atacama, Valle de Copiapó Región de Atacama

Cámara de Turismo de Pucón Región, La Araucanía

Apart Hotel Araucarias, Pucón Región, La Araucanía

Corporación de Desarrollo Turístico de Puerto Varas Región, Los Lagos

Aqua Motion Tour Operator, Puerto Varas Región, Los Lagos

Sociedad Agrícola y Ganadera Valchac Ltda., Coyhaique Región, Aysen

Exotic Patagonia Tour Operator, Coyhaique Región, Aysen

Matías Cristi, Coyhaique Región, Aysen

Carlos Martínez, Coyhaique Región de Aysen

Turismo Cabot Ltda., Coyhaique Región de Aysen

Zanetti y Turina Ltda., Punta Arenas Región, Magallanes

Navarino Expediciones, Punta Arenas Región, Magallanes

Soc. Inmobiliaria El Estrecho, Puerto Williams Región, Magallanes

Cruceros Australis S.A., Punta Arenas Región, Magallanes

Turismo Comapa Ltda., Punta Arenas Región, Magallanes

## **TRABAJOS REALIZADOS**

Proyectos de Innovación Tecnológica, FONTEC – CORFO

Noviembre 1999 Elaboración del proyecto Creación de una DMC (Destination Management Company) Virtual de la Patagonía, para la empresa de turismo de aventura Aqua Motion de Puerto Varas, Región de Los Lagos.

Diciembre 1998 Elaboración del proyecto Circuitos Turísticos de Aventura Soft Monte San Lorenzo y Caleta Tortel, Región de Aysen, para la empresa de turismo de aventura Turavent de Coyhaique, Región de Aysen.

Enero 1996 – Abril 1997 Creación, elaboración y ejecución del proyecto Trans-Patagonía Overland, para la empresa de turismo Marisanti Tour Operator, Santiago.

Programas de Asistencia Técnica, FAT - CORFO

Feb. 2002 – Mar. 2002 Elaboración del Manual de Tours para los Guías, para Turismo Comapa Ltda., Punta Arenas, Región de Magallanes.

Nov. 2001 – Ene. 2002 Elaboración del Manual de Procedimientos para el Guía a Bordo, para Cruceros Australis, Punta Arenas, Región de Magallanes.

Nov. 2000 – Dic. 2000 Elaboración del estudio Plan de Gestión y Marketing Turístico, para Navarino Expediciones, Región de Magallanes.

Dic. 1999 – Mar. 2000 Elaboración del proyecto Programa de Desarrollo Turístico del Área del Lago Villarrica, Comunas de Pucón, Villarrica y Curarrehue, IX Región de La Araucanía, para la Cámara de Turismo de Pucón, Región de La Araucanía.

Ene. Y Mar. 2000 Elaboración del proyecto Estudio de Prefactibilidad Apart Hotel Araucarias, Pucón IX Región de La Araucanía, para la empresa Hotel Araucarias de Pucón, Región de La Araucanía.

Ago. y Sep. 1999 Elaboración del proyecto Estudio de Prefactibilidad Estancia Valle Chacabuco, Patagonía Chilena, para la empresa Sociedad Agrícola y Ganadera, Valchac Ltda. de Coyhaique, Región de Aysen.

Julio 1999 Elaboración del estudio Factibilidad de Desarrollo de un Sistema Informático de Comercialización para Productos de Turismo de Interés Especial, para la empresa de turismo de aventura Aqua Motion de Puerto Varas, Región de Los Lagos.



Mayo 1999 Elaboración del proyecto Estudio de Prefactibilidad Cabañas Lago Tamango, Región de Aysen, para la empresa de turismo Exotic Patagonía de Coyhaique, Región de Aysen.

Abril 1999 Elaboración del estudio Diseño de Productos Turísticos en Isla Navarino, Región de Magallanes, para la empresa Navarino Expediciones de Punta Arenas, Región de Magallanes.

#### Proyectos de Desarrollo e Innovación, FDI - CORFO

Enero 2004 – a la fecha Elaboración del proyecto Puesta en Marcha de un Modelo de Atención Integral al Turista con Movilidad Reducida, en a lo menos, dos Destinos Turísticos Asociados a Atractivos de Naturaleza, Representativos de los Mercados de Larga Distancia y Nacional, para la Fundación EuroChile.

Junio 2003 – a la fecha Elaboración y ejecución como Co-Director Regional del proyecto Programa de Desarrollo Turístico Sustentable en el Área de Cerro Castillo, Región de Aysen, para la Fundación EuroChile.

Julio 2001 Evaluación Técnica del proyecto Valorización de la Estadía de Pasajeros de Cruceros en Ciudades Puerto de Chile, Aplicación en Puerto Montt y Castro, Región de Los Lagos, para la Universidad de Chile.

Ene. A Mar. 1999 Elaboración del proyecto Programa de Desarrollo Turístico en el Área del Lago General Carrera, Región de Aysen, para la Fundación EuroChile.

Diciembre 1998 Evaluación técnica del proyecto Gestión y Explotación Sustentable de los Productos Turísticos de las Comunidades Mapuches de la Provincia de Arauco, para la Universidad de Chile.

Noviembre 1998 Evaluación técnica del proyecto Planificación, Desarrollo y Puesta en Marcha del Plan Piloto de Circuitos en la Provincia de Arauco y Comuna de Lota, para la Universidad de Santiago.

Octubre 1998 Evaluación técnica del proyecto La Pesca Deportiva, una Industria Estratégica para el Desarrollo Sustentable del Sur de Chile, para la Universidad de Chile.

#### Proyectos de Fomento Productivo, PROFO - CORFO

Nov. 2003 – Ene 2004 Ejecución de la etapa Preparatoria del Profo de Turismo Atacama, Copiapó, Región de Atacama a través de CORPROA.

Junio a Sep. 2003 Ejecución de la etapa Preparatoria del Profo de Congresos, hoteleros de Santiago, Región Metropolitana.

Feb. A May. 2003 Ejecución de la etapa Preparatoria del Profo de Turismo del Valle de Huasco, Vallenar, Región de Atacama, a través de CODESSER.

Octubre 2000 Elaboración del Profo Vacaciones Araucanía, para los empresarios de Pucón, Villarrica y Curarrehue, Región de La Araucanía.

#### Estudios Prospectivos, CORFO

1998 Elaboración del estudio Alternativas de Nuevos Productos Turísticos en la Región de Aysen, para la Corporación de Promoción Turística de Chile (CPT).

1998 Elaboración del estudio Análisis de la Competencia del Producto Patagonía en el Mundo; Análisis de la Demanda en España; y Estudio de las Revistas Especializadas en Productos Similares a la Patagonía en España y EE.UU., para la Corporación de Promoción Turística de Chile (CPT).

## Programas de Promoción a la Exportación, PPE - Pro Chile

Oct. Y Nov. 2000 Elaboración del Programa de Promoción Turística del Área Lacustre, Región de La Araucanía, para la Cámara de Turismo de Pucón.

## Estudios de Prefactibilidad, Planes de Marketing, Manuales y Catálogos

Junio – octubre 2003 Estudio de turismo a nivel de perfil de Islas Nalcayec, Región de Aysen, para URBE, Santiago.

Octubre 2002 Elaboración del Plan de Marketing de Ski 2003 – 2005, para el departamento de Ski de Turismo Receptivo de COCHA, Santiago.

Ago. 2001 – Oct. 2001 Elaboración del Manual de Procedimientos para el Guía de COCHA, para el departamento de Turismo Receptivo de COCHA, Santiago.

Mar. 2001 – Jun. 2001 Elaboración del Manual de Procedimientos de Atención de Cruceros Turísticos, para el departamento de Turismo Receptivo de COCHA, Santiago.

Dic. 2000 – Feb 2001 Elaboración de Catálogo de Servicios para Cruceros Turísticos de Turismo Cocha, para el departamento de Turismo Receptivo de COCHA, Santiago.

Sep. Y Oct. 2000 Elaboración del proyecto Hostería Península Exploradores, Región de Aysen, para Carlos Martínez de Coyhaique.

Mar. a Ago. 2000 Elaboración del proyecto Estudio de Prefactibilidad de un Hotel & Spa en Pucón Región de La Araucanía, para Inversiones H & H de Santiago.

## **OTRAS ACTIVIDADES EN TURISMO**

Abr. – Sep. 2003 Producción y Organización de la Cumbre Nacional del Turismo 2003, a realizarse en La Serena, para la Corporación de Promoción Turística de Chile (CPT). Tema: Turismo de Interés Especial.

Jul. – Ago. 2002 Producción y Organización de la Cumbre Nacional del Turismo 2002, realizada en Puerto Montt, para la Corporación de Promoción Turística de Chile (CPT). Tema: Ecoturismo.

1999 Organización del Workshop de Chile en Mendoza y Córdoba, para la Corporación de Promoción Turística de Chile (CPT).

1996, 1997 y 1998 Organización del 1er., 2do. Y 3er. Workshop de la Patagonía Conjunta (Chile y Argentina) en Santiago y Buenos Aires.

1997 Producción, Organización y Coordinación del reportaje principal de la revista española GEO llamado Patagonía Chilena.

1990 - 2003 Participación en diversas ferias nacionales e internacionales de turismo, tales como:

ABAV, Brasil

Viajantes, Santiago, Chile

Travel Mart

IAT&OS, Chicago, EE.UU.

BIT de Milán, Italia

FITUR en Madrid, España

Patagonía Aventura en Buenos Aires, Argentina.

## **ANTECEDENTES DE JAIME GUAZZINI NARBONA**

Título Ingeniero de Ejecución en Geomensura, de la Universidad de Santiago de Chile, Santiago.

Actividad Asesorías en Turismo y Hotelería.

### **Antecedentes laborales**

Jul. 2001 – a la fecha Socio Ejecutivo de Turismo Gran Patagonía Ltda., empresa operadora de turismo de la Región de Aysen, Coyhaique.

Abr. 2001 – Dic. 2001 Gerente para Chile de Geolínea S.A., empresa organizadora de circuitos turísticos regulares en la Patagonía chilena y argentina, perteneciente a la Organización Piamonte S.A. de Buenos Aires, Argentina.

Ene. 2000 – Dic. 2000 Consultor externo de la Cámara de Turismo de Pucón.

Febrero y Marzo 2000 Gerente General del Casino de Juegos de Puerto Varas, contratado por la Corporación de Desarrollo Turístico y Cultural de Puerto Varas, concesionario temporal.

Ene. 1999 – a la fecha Consultor en Turismo incorporado al Registro Nacional de Consultores en Programas de Cofinanciamiento de CORFO para apoyo a las Pequeñas y Medianas Empresas.

Ago. 1997 – Ene. 1999 Gerente del Proyecto Patagonía para la Corporación de Promoción Turística de Chile (CPT).

Jul. 1994 – Dic. 1997 Gerente de Turismo Receptivo para Marisanti Tour Operator, Santiago, Chile.

Jul. 1991 – Jun. 1994 Gerente General para Turismo Comapa Ltda. Punta Arenas Región de Magallanes.

Ago. 1988 – Jun. 1992 Socio Gerente de Turismo Queulat Ltda. Coyhaique Región de Aysen.

Nov. 1986 – Jun. 1991 Sectorialista del Departamento de Estudios de SERPLAC, MIDEPLAN, Coyhaique XI Región de Aysen.

## 2. Gira Formadores

El análisis desarrollado en las etapas de diagnóstico del capital humano, Análisis de la Oferta de capacitación local y determinación de brechas, ha puesto de manifiesto que existe ciertas competencias genéricas prioritarias que deben ser desarrolladas en los guías de la región de Tarapacá. Algunas de las más importantes son:

1. Capacidad de guiado de personas
2. competencias comunicacionales
3. Dinámica de grupos
4. Planificación de expediciones
5. Técnicas de excursionismo
6. manejo de riesgos

Las competencias anteriores se relacionan directamente con las habilidades del Guía de Turismo para planificar y ejecutar excursiones y programas al aire libre. Luego del estudio de la oferta y brechas, el análisis de las exigencias de las Normas de certificación de Guías, y luego de una completa búsqueda y evaluaciones de las opciones disponibles en el mercado, se llegó a la conclusión, en consenso con los beneficiarios y tomando en cuenta la exigencia de capacitación que debe contemplar la gira, **se eligió la Escuela Nols** a través de su programa “Curso para Educadores al Aire Libre”. Programa que fue presentado y aprobado en el informe de hito crítico.

Desafortunadamente la Escuela designada para esta actividad en las fechas pertinentes se encuentra en temporada alta, por lo cual su agenda se encuentra ocupada por este periodo, la fecha mas próxima para la realización del curso sobrepasa los márgenes permitidos por el comité innova Chile Corfo. Quedando esta actividad fuera de los márgenes en los tiempos permitidos. Se propuso otros destinos y otros programas siendo estos Cartagena de Indias Colombia, Quito y Galápagos en Ecuador y la Escuela de Guías de la Patagonía, los cuales fueron rechazados por considerar que no cumplían con los objetivos de este programa

## **Etapa Adecuación del sistema de formación continua a perfiles normalizados – normas de calidad y reglamentos sectoriales**

Se definirá los contenidos específicos de los módulos de capacitación, sus programas y sus respectivas metodologías en base a las experiencias desarrollada en la etapa Formación d formadores. Cada uno de los perfiles será además adecuado a las normas vigentes – Normas de calidad turística del Sernatur y INN y reglamentos sectoriales – de manera de estandarizar con respecto a estándares vigentes. A continuación se detalla los contenidos generales del programa de capacitación

### **A. Capacidades de guiado, competencias comunicacionales y dinámicas de grupo**

Se refiere a las competencias generales que le permitirán al guía conducir y comunicarse con el grupo, y enfrentar las diversas situaciones y escenarios que se le puedan presentar al momento de llevar a cabo su actividad. Luego de un análisis de distintas fuentes (especialmente las normas de calidad sernatur – INN) se pueden establecer ciertos requisitos de competencias generales de este tipo para un guía especializado

#### 1. Conducción de grupos y atención al cliente

El guía especializado de turismo debe ser capaz de manejar diversas situaciones grupales, facilitar la comunicación y la experiencia vivenciar de sus clientes, así como con sus colaborados

#### 2. Seguridad

El guía especializado de turismo debe ser capaz de analizar, evaluar y generar las medidas de prevención y los procedimientos necesarios, antes, durante y después de las actividades de turismo, para que estas se desarrollen dentro de los estándares de seguridad de cada actividad, también debe ser capaz de controlar los riesgos, evitar los peligros y generar respuestas clara y eficientes ante diversas situaciones de emergencia

#### 3. Orientación

El guía especializado de turismo debe ser capaz de orientarse en cualquier terreno, empleado para ello los conocimientos y técnicas de orientación terrestre, marítima y aérea según su especialidad

#### 4. Procedimientos de emergencia

El guía especializado de turismo debe saber de manera clara, precisa y fluida, que hacer y como reaccionar en casos de perdida, rescates, accidentes, enfermedades y/o evacuaciones, según las circunstancias, terreno, condición meteorológica, numero de personas y capacidad el o los involucrados, de acuerdo a los procedimientos en su especialidad

#### 5. Equipo

El guía especializado de turismo debe conocer y saber utilizar de manera adecuada todo el equipamiento e implementos que la actividad requiera para la ejecución de su



especialidad

#### 6. Planificación

El guía especializado de turismo debe ser capaz de planificar, organizar y ejecutar actividades de turismo relacionadas con su especialidad dentro de los parámetros de calidad y seguridad ofrecidos

#### 7. Fisiología

El guía especializado de turismo debe tener conocimientos básicos de fisiología y de las técnicas que influyen en la ejecución de la actividad de turismo y la capacidad física de las personas, de manera que las actividades o programa se desarrolle de manera cómoda y segura, según las circunstancias y requerimientos propios del terreno y los participantes. En esta zona. Lo relacionado con la Hipoxia Hipobarica (llamada "Puna" o "mal de altura") adquiere especial importancia

#### 8. Comunicaciones

El guía especializado de turismo debe demostrar que es capaz de utilizar diversos medios de comunicación, como también el crear planes de comunicaciones y de enlace para facilitar y hacer más segura la actividad de turismo que realice

### **B. Desarrollo de competencias específicas en actividades de turismo de intereses especiales:**

Se refiere a las distintas actividades en las que un guía de turismo de intereses especiales se puede especializar, enfocado principalmente a actividades de tipo deportivas y/o físicas. El medio y el lugar geográfico en el cual el guía se desenvuelva determinarán las actividades pertinentes (sería ilógico un guía especializado en rafting en la Región de Arica-Parinacota). Cada una de las actividades descritas a continuación tiene una norma específica en el "Sistema de Calidad para los Servicios Turísticos" en el cual el programa de capacitación se basará. Para la Región de Tarapacá, las actividades seleccionadas son las siguientes:

- Deslizamiento sobre Arena o Sandboard
- Observación de Flora y Fauna
- Buceo Recreativo Apnea
- Canotaje (marítimo)
- Excursionismo o trekking
- Senderismo o Hiking
- Deslizamiento sobre olas (Surf, Body board )
- Vuelo en Parapente

El programa de formación contempla que los guías sujetos de capacitación tengan al menos una actividad de acercamiento y experiencia con cada una de estas actividades de Turismo Aventura, de manera de que tengan al menos una visión vivencial de ellas. Si alguno de los guías se interesa por capacitarse posteriormente al Proyecto, la Escuela puede ofrecer cursos específicos con cargo a los alumnos participantes.

### **C.- Conocimiento específico del medio regional para el turismo de intereses especiales**

Se refiere a aquellos conocimientos de tipo descriptivo del medio en el que el guía se desenvuelve. Contempla materias aplicadas a la zona norte del país, tales como:

- Geografía y geomorfología
- Historia
- Arqueología y antropología
- Economía Regional
- Patrimonio natural y cultural
- Otros

De las competencias descritas, el presente proyecto no se podrá hacer cargo de “Primeros Auxilios” ni de “Idioma extranjero”, ya que existe en el mercado una amplia oferta de instituciones y programas que abordan el desarrollo de dichas competencias:

En el caso de Primeros Auxilios, instituciones médicas como la Asociación Chilena de Seguridad o la Mutual de Seguridad ofrecen permanentemente cursos de este tipo.

En el caso del dominio de un segundo idioma, existen academias y entidades de capacitación y educacionales que ofrecen estos cursos, muchos de ellos con franquicia Sence. Una iniciativa que se está llevando a cabo en este momento es la entrega por parte del Gobierno de 2.000 becas de inglés intensivo a trabajadores de la industria del turismo a través de CORFO. Se trata de una iniciativa piloto enmarcada en la política de innovación del Gobierno para perfeccionar el capital humano que trabaja en los clusters con alto potencial de crecimiento, como es el caso del turismo. Tiene un presupuesto de \$ 1.500 millones y busca preparar a trabajadores que tengan interacción directa con turistas en las competencias idiomáticas necesarias para desempeñar sus labores.