



UNIVERSIDAD DE LOS LAGOS

NÚCLEO DE ECONOMÍA REGIONAL

DEPARTAMENTO DE C.S. ADMIN. Y ECONÓMICAS



SOCHER

Sociedad Chilena De Estudios Regionales

VIII ENCUENTRO ANUAL SOCHER



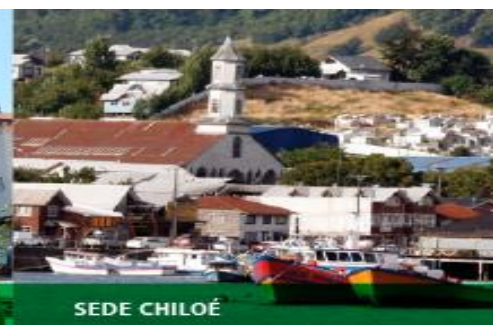
CAMPUS OSORNO



CAMPUS PUERTO MONTT



SEDE SANTIAGO



SEDE CHILOÉ

Análisis preliminar del uso de TIC en MiPymes turísticas vinculadas al Parque Nacional Puyehue y sus áreas de influencia

Fernando Lemarie Oyarzún / Claudio Rosales Urrutia

Proyecto DIULA N° 28/2016

Núcleo de Economía Regional – Proyecto NU 08/2016

AGENDA

1. Origen del proyecto
2. Definición del área de estudio
3. Objetivos preliminares
4. Resultados
5. Conclusiones



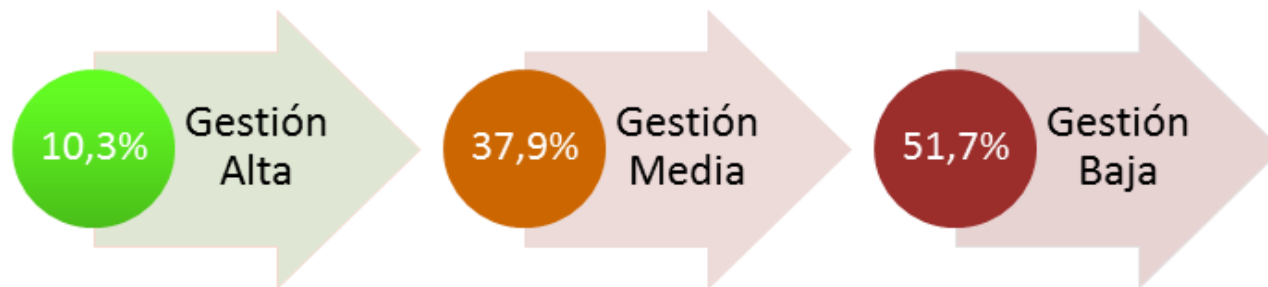
PLAN DE DESARROLLO TURÍSTICO
Comuna de Puyehue



Consideración preliminar para mejorar la Competitividad de Mipymes a través de las TIC

Proyecto de investigación denominado “Análisis de las disparidades económicas, sociales y espaciales de las PYMES del Sector Turismo: Caso de estudio - Parque Nacional Puyehue”

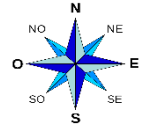
Función Tecnológica (una de las ocho incluidas en el Modelo de Competitividad de Castaño & Gutiérrez), presenta un 89,6% de empresas que tienen dificultades en su gestión y más de la mitad (51,7%) la realiza precariamente.



Castaño & Gutiérrez, 2011



ÁREA DE ESTUDIO



ZONIFICACIÓN ESPACIAL

Sector 1: Llano Central

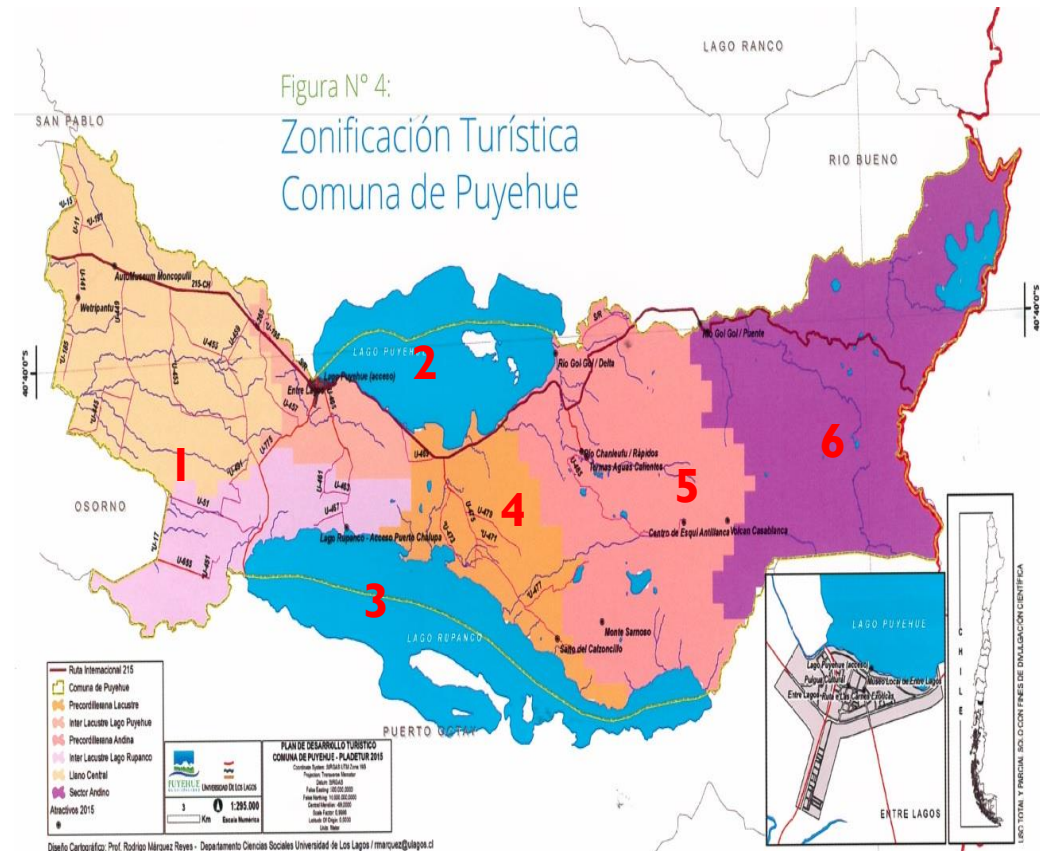
Sector 2: Lacustre Puyehue

Sector 3: Lacustre Rupanco

Sector 4: Precordillerano
Lacustre

Sector 5: Precordillerano
Andino

Sector 6: Andino



Fuente: MOP, Región de los Lagos 2016

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Caracterizar la importancia del uso de las Tic en emprendedores turísticos formales situados en el PNP y su área de influencia.
2. Identificar y caracterizar la cartera de proyectos de inversión que el Plan de Desarrollo Turístico (PLADETUR) determinó como prioritarios para la puesta en valor del área de estudio.
3. Ilustrar las potencialidades del modelo ajustado de Autodiagnóstico para PYMES de la SPRI.



METODOLOGÍA



I. FUENTES DE INFORMACIÓN:

1. **Secundaria**: Revisión de textos y artículos relativos a las Mipymes, la competitividad y al uso de las TIC, Ilustre Municipalidad de Puyehue (PLADETUR), Sernatur Provincia de Osorno, entre otros.
2. **Primaria**: Reuniones de trabajo con:
 - Alcalde y equipo técnico de Sernatur de la comuna de Puyehue,
 - Emprendedores turísticos Locales
 - Mesa Público Privada de Turismo de la Comuna de Puyehue.

II. INSTRUMENTOS Y MÉTODOS

1. Elaboración de encuesta
2. Modelo de SPRI

RESULTADOS – Objetivo 1

Caracterizar la importancia del uso de las Tic en emprendedores turísticos formales situados en el PNP y su área de influencia

Debilidades

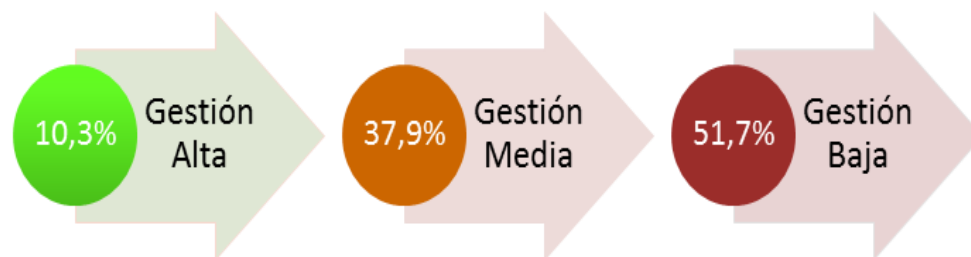


1. Poco uso de las TIC.
2. Mínimo aprovechamiento de internet y redes sociales
3. Innovación tecnológica muy básica.
4. Innovación en TIC no es parte de la planificación.

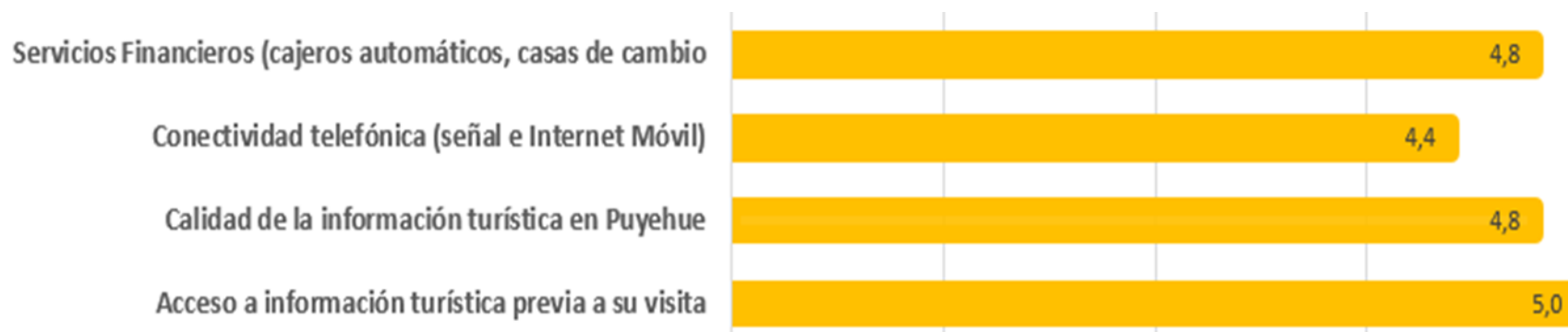
RESULTADOS – Objetivo 1

Caracterizar la importancia del uso de las Tic en emprendedores turísticos formales situados en el PNP y su área de influencia

Debilidades



Evaluación de la satisfacción durante desarrollo de PLADETUR



Fuente: PLADETUR Puyehue, 2015

RESULTADOS – Objetivo 2

Identificar y caracterizar la cartera de proyectos de inversión que el PLATEDUR determinó como prioritarios para la puesta en valor del área de estudio.

“...es necesario que la comuna avance hacia una “cultura por la calidad”, ...

En este sentido se plantea implementar un sistema de incentivos sostenibles que permita elevar los estándares de los productos y servicios ofertados al turista de la comuna:

- 1. Incentivos para mejorar la calidad de los oferentes de productos y servicios de turismo;*
- 2. incentivos para atraer inversiones de calidad en turismo; e*
- 3. incentivos para hacer sostenible económicamente la gestión en turismo.*

RESULTADOS – Objetivo 2

Identificar y caracterizar la cartera de proyectos de inversión que el PLATEDUR determinó como prioritarios para la puesta en valor del área de estudio.

1. Infraestructura y equipamiento
2. Mejorar servicios básicos para potenciar la vocación turística
3. Diseño de proyectos turísticos rentables en lo social, económico y ambiental

Objetivos

- Poder construir ventajas competitivas
- Comunicar adecuadamente las ventajas del parque Nacional Puyehue (PNP) y sus áreas aledañas como destino turístico,
- Posicionamiento internacional.
- Inversión en promoción turística

RESULTADOS – Objetivo 2

Identificar y caracterizar la cartera de proyectos de inversión que el PLATEDUR determinó como prioritarios para la puesta en valor del área de estudio.

La propuesta de Plan estratégico de desarrollo considera en el Objetivo Estratégico N° 9

9. Desarrollar sistemas tecnológicos de información

- ✓ Diagnosticar necesidades de gestión de información a través de sistemas tecnológicos.
- ✓ Investigar en el mercado la existencia de soluciones de tecnología susceptibles de ser incorporadas a la gestión del turismo.
- ✓ Gestionar la oferta de turismo mediante buscadores especializados.

RESULTADOS – Objetivo 2

Identificar y caracterizar la cartera de proyectos de inversión que el PLATEDUR determinó como prioritarios para la puesta en valor del área de estudio.

9. Desarrollar sistemas tecnológicos de información	Diagnosticar necesidades de gestión de información a través de sistemas tecnológicos.	✓ Estudio línea Base ✓ Generación de capacitaciones, seminarios, talleres ✓ Plan Piloto con algunos emprendedores: asesorar en prácticas tecnológicas en la Web ✓ Asistir a ferias de turismo e innovación tecnológicas para conocer experiencias
	Investigar en el mercado la existencia de soluciones de tecnología susceptibles de ser incorporadas a la gestión del turismo.	✓ Implementación de asesorías y asistencia a ferias de turismo e innovación tecnológicas
	Gestionar la oferta de turismo mediante buscadores especializados.	✓ Implementación de asesorías a oferentes locales respecto de ingreso a páginas a páginas Web internacionales (Departamento de Turismo)

RESULTADOS – Objetivo 3

Ilustrar las potencialidades del modelo ajustado de Autodiagnóstico para Mipymes, para determinar la línea Base (SPRI=Sociedad para la Promoción y Reconversión Industrial, S.A. España)

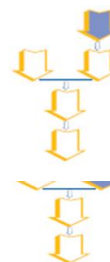
1 Cuestionario de Autodiagnóstico

2 Posicionamiento de su empresa en el uso de las TICs

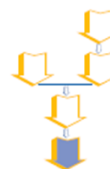
3 Priorización

4 Presentación de Iniciativas de uso de las TICs

5 Planificación



					Enfoque de Negocio		Enfoque de Relación		
Ofimática	Información	Interacción	Transacción	Digitalización	Reducción de Costes	Crecimiento	Diferenciación	Clientes	Proveedores
* Personalizar los servicios a nuestros clientes gracias al análisis de la información de las operaciones que históricamente han realizado con nosotros. De este modo el cliente se conecta a nuestra página web y le mostrará una información específica y particular en función de sus necesidades).							x	•	
* Reconfigurar nuestra oferta de productos y servicios estudiando cómo incrementar el grado de digitalización de los mismos.							x	•	



Iniciativa	Objetivo	Coste	Iniciación de Implantación	Duración de Implantación	Responsable

RESULTADOS – Objetivo 3

Ilustrar las potencialidades del modelo ajustado de Autodiagnóstico para Mipymes, para determinar la línea Base.

- ✓ Comprender las ventajas que las Tics pueden aportar a su empresa,
- ✓ Conocer cuál es el grado de utilización actual de las Tics en su organización,
- ✓ Identificar qué oportunidades existen para avanzar en el uso de las Tics,
- ✓ Seleccionar las iniciativas de utilización de las Tics más prioritarias para su negocio y
- ✓ Reflexionar sobre las condiciones que deben darse en su empresa (capacitación, cultura, infraestructura tecnológica, etc.) para que las tecnologías desplieguen todo su potencial de mejora.

CONCLUSIONES PRELIMINARES

OE1 – Uso de TIC en emprendedores turísticos

Existe un cambio importante en el acceso y uso de las tecnologías asociados a los emprendimientos turísticos.

Más aún, se confirma que para quienes ya las emplean, especialmente, los grandes empresarios turísticos, se han transformado en una potente herramienta, tanto para gestionar como para promocionar sus actividades.

Contrariamente, aquellos más reticentes a su uso, como son los pequeños y micros emprendedores, distan ostensiblemente de la situación anterior.



UNIVERSIDAD DE LOS LAGOS

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
Y ECONÓMICAS



www.ulagos.cl

CONCLUSIONES PRELIMINARES

OE2 – Proyectos de Inversión de PLADETUR

Las acciones hasta ahora desarrolladas aún están en etapas incipientes, todo indica que el trabajo avanzado les ha permitido por una parte, contar con una línea base y una propuesta de cartera de inversiones, las cuales debieran orientar los macro caminos por donde debiera ir ajustándose las políticas públicas.

La Mesa Público – Privada de Turismo, creada para estos fines, es fundamental para llevar a la práctica las tareas que les permitan no solo cambiar la cara de los actuales emprendimientos, sino que también en hacerlos más competitivos y permanentes en el tiempo.

CONCLUSIONES PRELIMINARES

OE3 - Potencialidades del modelo de Autodiagnóstico

El modelo de autodiagnóstico, aparte de facilitar el establecimiento de una línea Base de los emprendedores, facilitará las intervenciones necesarias para potenciar el uso de la TIC en sus negocios por parte del equipo del proyecto, en conjunto con funcionarios de la Municipalidad de Puyehue e integrantes de la Mesa Público-Privada de Turismo, quienes han demostrado un alto compromiso y espíritu de cooperación.



UNIVERSIDAD DE LOS LAGOS

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
Y ECONÓMICAS



www.ulagos.cl



UNIVERSIDAD DE LOS LAGOS

**NÚCLEO DE ECONOMÍA REGIONAL
DEPARTAMENTO DE C.S. ADMIN. Y ECONÓMICAS**



SOCHER

Sociedad Chilena De Estudios Regionales

VIII ENCUENTRO ANUAL SOCHER



CAMPUS OSORNO



CAMPUS PUERTO MONTT



CAMPUS SANTIAGO

Análisis preliminar del uso de TIC en MiPymes turísticas vinculadas al Parque Nacional Puyehue y sus áreas de influencia

Rodolfo Lemarie Oyarzún / Claudio Rosales Urrutia

Proyecto DIULA N° 28/2016

Núcleo de Economía Regional – Proyecto NU 08/2016

Definir la Línea Base en el uso de las TICs

Guía de Autodiagnóstico para Pymes en la utilización de las TICs

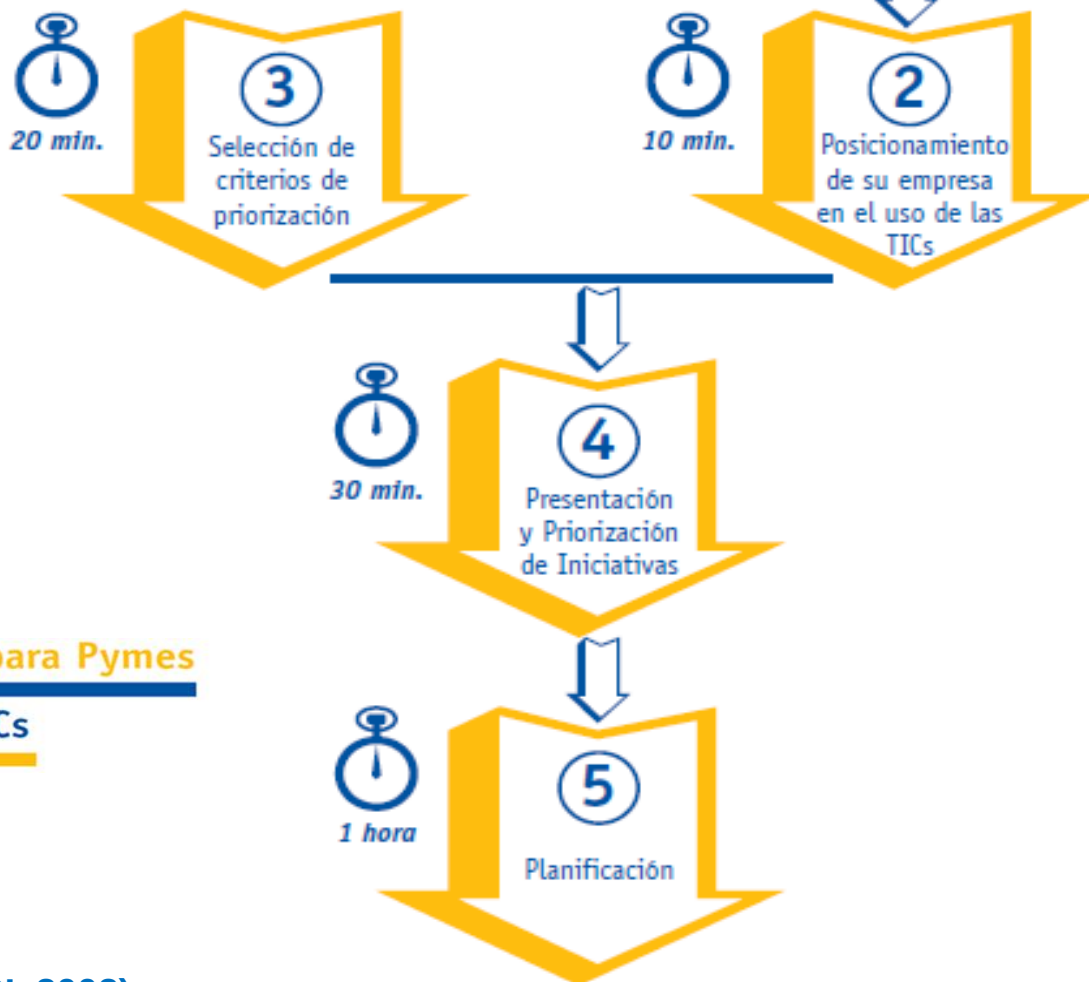
Modelo de Autodiagnóstico para PYMES formulado por SPRI (Sociedad para la Promoción y Reconversión Industrial), S.A.

Aplicado con éxito en España y en estudios realizados en otros países como Perú, Colombia, Chile, entre otros, en situaciones similares a las que registra la Comuna de Puyehue.



Al final de esta Guía usted será capaz de **planificar cuáles son las iniciativas de avance en el uso de las TICs** más adecuadas a su caso. Para ello será necesario que siga el esquema de fases en las que se divide esta Guía, que tienen una lógica secuencial, de forma que la cumplimentación de cada una de ellas sirve como punto de partida para la siguiente.

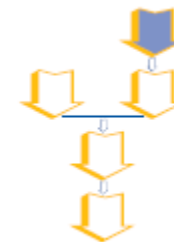
A continuación se representan las 5 fases de la Guía:



Fases

Guía de Autodiagnóstico para Pymes en la utilización de las TICs





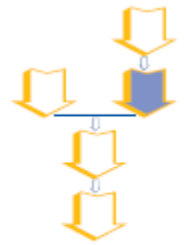
1 Cuestionario de Autodiagnóstico

Este cuestionario pretende determinar el nivel de uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs) en su empresa. Para ello, se le mostrarán una serie de preguntas relativas a:

- ✓ de qué TICs dispone su empresa.
- ✓ en qué medida su organización está preparada para afrontar un proyecto de implantación de TICs.
- ✓ para qué se están usando actualmente las TICs en su negocio.

Adicionalmente, el cuestionario persigue familiarizarle con el significado de las TICs que se van a analizar.

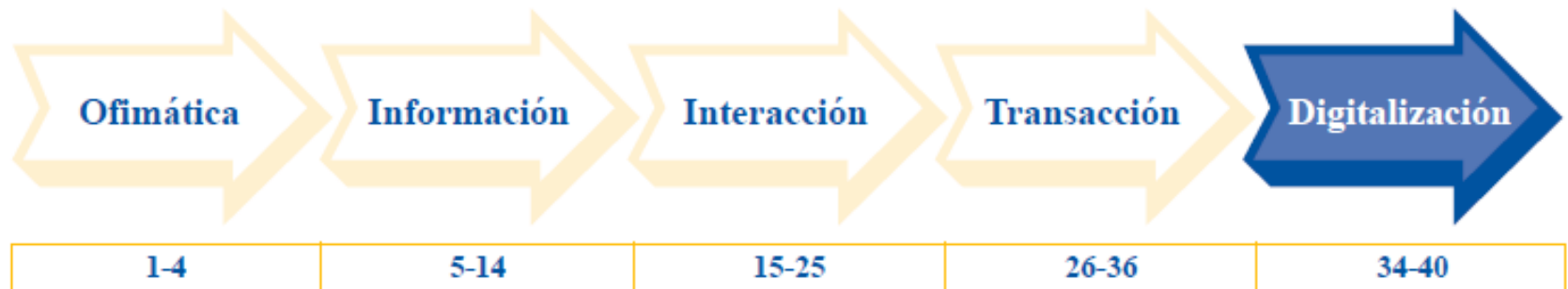


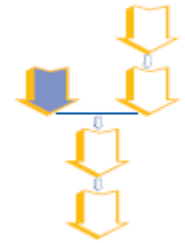


2 Posicionamiento de su empresa en el uso de las TICs

Dependiendo de la valoración obtenida por su empresa en el cuestionario, se le situará en uno de los niveles de avance en el uso de las TICs.

El posicionamiento en uno u otro nivel de esta escala influirá en el tipo de iniciativas y recomendaciones que se le darán en la fase 4.





3 Priorización

En esta fase se le pedirá que reflexione sobre las prioridades de su negocio en el uso de las TICs a través de una serie de preguntas.

Cliente



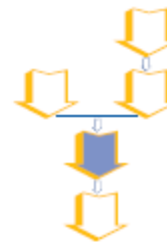
- ¿Gestiona muchas referencias de clientes?
- ¿Gestiona muchas ofertas y pedidos?
- ¿Le preocupa mucho incrementar su número de clientes?
- ¿Qué grado de preparación tienen sus clientes en las TICs?
- ¿Le impone el cliente la utilización de TICs en sus relaciones?

Diferenciación



- Desarrollar nuevas tecnologías de proceso.
- Entender mejor las necesidades de cliente.



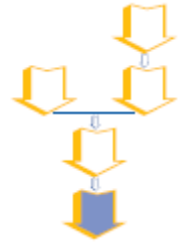


4 Presentación de Iniciativas de uso de las TICs

A partir de los resultados obtenidos en la fases 2 (posicionamiento) y 3 (priorización), la Guía le mostrará las iniciativas de uso de las TICs más adecuadas a su situación y a sus prioridades.

	Enfoque de Negocio			Enfoque de Relación			
	Reducción de Costes	Crecimiento	Diferenciación	Clientes	Proveedores	Empleados	Otros
Personalizar los servicios a nuestros clientes gracias al análisis de la información de las operaciones que históricamente han realizado con nosotros. De este modo el cliente se conecta a nuestra página web y le mostrará una información específica y particular en función de sus necesidades).			X	•			
Reconfigurar nuestra oferta de productos y servicios estudiando cómo incrementar el grado de digitalización de los mismos.			X	•			





5 Planificación

Esta fase tiene por objeto ayudarle a ordenar y planificar las iniciativas identificadas en la fase anterior.

Iniciativa	Objetivo	Coste	Iniciación de Implantación	Duración de Implantación	Responsable