UNIVERSIDAD DE LOS LAGOS
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

NÚCLEO
NÚCLEO ECONOMÍA REGIONAL
UNIVERSIDAD DE LOS LAGOS

SOCIETUR Sociedad de Investigadores en Turismo de Chile

10° Congreso de la Sociedad de Investigadores en Turismo de Chile

"2017 Año Internacional del Turismo Sostenible para el Desarrollo"

CENTRO DE ESTUDIOS REGIONALES CEDER UNIVERSIDAD DE LOS LAGOS

Las TIC y el Turismo, aliados inseparables

Fernando Lemarie O. - Cristian Romo T. - Claudio Rosales U.

Proyecto Interno DI-ULA N° 28/2016
Núcleo de Economía Regional – Proyecto 08/2016

ACREDITADA 3 AÑOS
Diciembre 2013 - Diciembre 2016
Gestión Institucional
Docencia de Pregrado
Vinculación con el Medio
Comisión Nacional de Acreditación Chile

www.ulagos.cl

AGENDA

Las TIC y el Turismo, aliados inseparables

1. El contexto de la Investigación
2. Objetivos
3. Metodología
4. Resultados
5. Conclusiones

UNIVERSIDAD DE LOS LAGOS
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

NÚCLEO
NÚCLEO ECONOMÍA REGIONAL
UNIVERSIDAD DE LOS LAGOS

1. El contexto de la Investigación

"Conjunto de herramientas, tecnologías y programas creados con el fin de tratar, gestionar, administrar, distribuir, y compartir cualquier tipo de información a través de diferentes canales tecnológicos" (De Gregorio, 2014).

1. El contexto de la Investigación

“Fenómeno social, cultural y económico relacionado con el movimiento de las personas (visitantes que pueden ser turistas residentes o no residentes) a lugares que se encuentran fuera de su lugar de residencia habitual por motivos personales o de negocios/profesionales (OMT).

1. El contexto de la Investigación

2. Objetivos

2.1.Objetivo General

Analizar el estado que los empresarios turísticos localizados tanto en el Parque Nacional Puyehue (PNP), como en las áreas de influencia a dicha área protegida, presentan en cuanto a la relación TIC y Turismo y nivel de aplicación en sus emprendimientos.

2. Objetivos

2.2. Objetivos Específicos

2.2.1 Caracterizar a la cartera de proyectos de inversión y su relación con los emprendedores turísticos formales situados en el PNP y su área de influencia.

2.2.2 Determinar el nivel de uso de las Tic de los empresarios asociados a la Mesa Público-Privado de Turismo de la Comuna de Puyehue, de acuerdo al modelo de Autodiagnóstico para PYMES planteado por la SPRI, S.A. de España.

2. Objetivos

2. Objetivos Específicos

2.2.3 Determinar los elementos priorizados por los emprendedores turísticos, respecto del Enfoque de Negocio y Enfoque de Relación con los agentes de su empresa.

2.2.4 Proponer acciones de acuerdo los resultados obtenidos y pertinentes a la realidad de los emprendedores turísticos, concordantes con la aplicación del Modelo de la SPRI y acorde con las Categorías asignadas y Áreas priorizadas en los enfoque de Negocio y de Relación.

3. Metodología

Proyecto DI ULA 12/2012
Estrategia de desarrollo Reg.
Estrategia de Desarrollo Tur

Modelo Castaño & Gutiérrez8 (2011)

Análisis de Competitividad
- Funciones: Gerencial; Administrativa, Comercial, Financiera, Tecnológica, Ambiental
- Factores Humanos
- Factores Externos

Modelo SPRI España (2006)

PLADETUR 2016

Posicionamiento microempresarios
Enfoque de Negocio
Enfoque de Relación

Proyecto TIC & Turismo

Adaptación instrumento AE Lime Survey

Aplicación a Empresarios Mesa P-P

Análisis de Datos

4. Resultados (Obj1)

Cartera de proyectos de inversión y su relación con los emprendedores turísticos

Líneas de inversión:

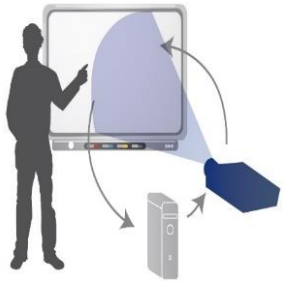
1. Infraestructura y equipamiento
2. Mejorar servicios básicos para potenciar la vocación turística.
3. Diseño de proyectos turísticos rentables en lo social, económico y ambiental

Geomorfológico y Topográfico

WEB Georeferenciada

Fig. N° 1. Zonificación espacial para fines turísticos en la comuna de Puyehue

4. Resultados (Obj2)



Uso de las Tic de los empresarios asociados a la Mesa Público-Privado de Turismo de Puyehue

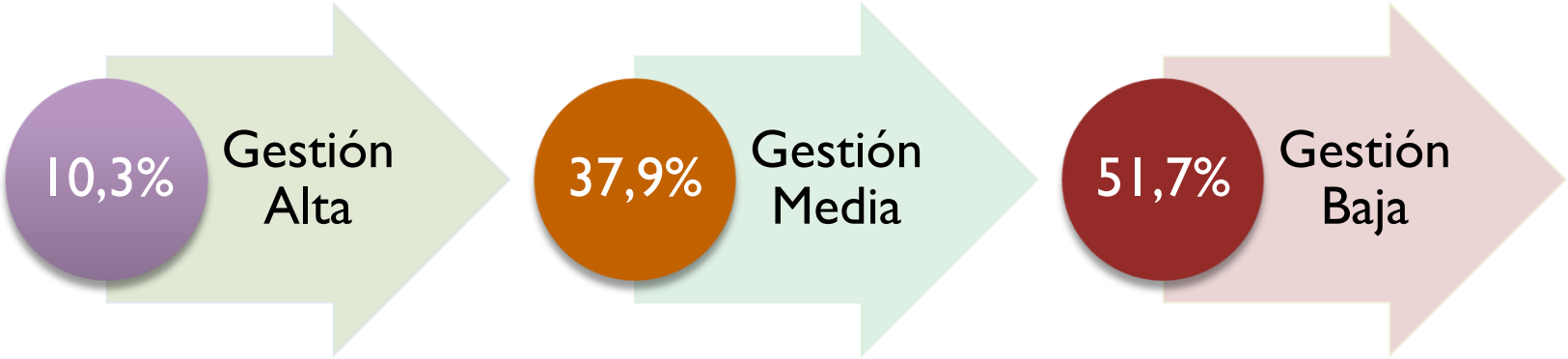


Fig. N° 2. Gestión Tecnológica en emprendedores de Turismo de Puyehue

De acuerdo al modelo de (Castaño-Gutiérrez, 2011), la figura muestra que en la Función Tecnológica, un 89,6% de empresas tienen dificultades en su gestión y más de la mitad (51,7%) no la realiza.

4. Resultados (Obj2)

Uso de las Tic de los empresarios asociados a la Mesa Público-Privado de Turismo de Puyehue

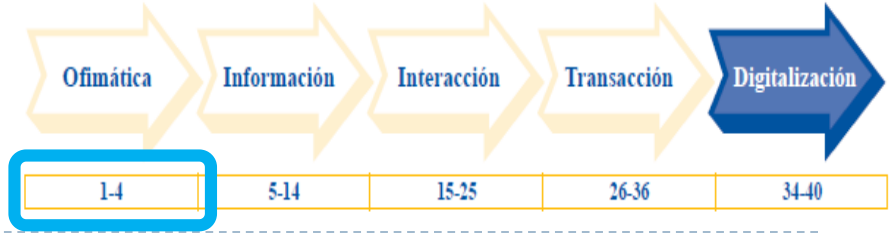


Fig. N° 3. Niveles de posicionamiento planteado en el Modelo de la SPRI

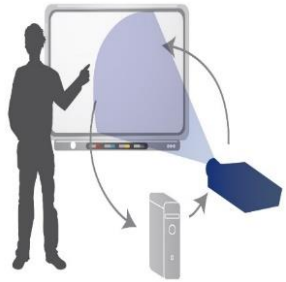
Bloques de Análisis / Categorías	Ofimática	Información	Interacción	Transacción	Digitalización
Cantidad de Microempresarios	22	22	7	0	0
Disponibilidad Uso de TIC	12,3%	32,8%	52,6%	0,0%	0,0%
¿Preparado/a para el uso de TIC?	9,1%	35,2%	62,5%	0,0%	0,0%
Uso de TIC con Clientes	5,7%	31,8%	61,9%	0,0%	0,0%
Uso de TIC con Proveedores	6,2%	25,2%	33,8%	0,0%	0,0%
Uso de TIC con Funcionarios	0,0%	10,8%	25,0%	0,0%	0,0%
Uso de TIC con Otros Agentes	1,5%	25,8%	49,2%	0,0%	0,0%
Promedios de Puntos alcanzados	1,5	9,4	17,6	0	0

Fig. N° 4. Empresas agrupadas por el Nivel de Posicionamiento del Modelo SPRI

Los promedios obtenidos por Nivel de Posicionamiento, dan cuanta que es necesario considerar un análisis cualitativo más profundo.

4. Resultados (Obj3)

Prioridades de emprendedores, respecto del Enfoque de Negocio y Enfoque de Relación



	Enfoque de Negocio			Enfoque de Relación			
	Reducir Costos	Crecer	Diferenciarme	Cliente	Proveedor	Empleado	Otros Agentes
Ofimática	6	6	10	21	1	0	0
Información	9	10	3	17	5	0	0
Interacción	3	3	1	7	0	0	0

Fig. N° 5. Selección de Enfoques de Negocio y de Relación, por Nivel de Posicionamiento

Para cada posicionamiento se muestran las preferencias de los empresarios en el Enfoque de Negocio y Enfoque de Relación

4. Resultados (Obj4)

Proponer acciones de acuerdo los resultados obtenidos y pertinentes a la realidad de los emprendedores turísticos

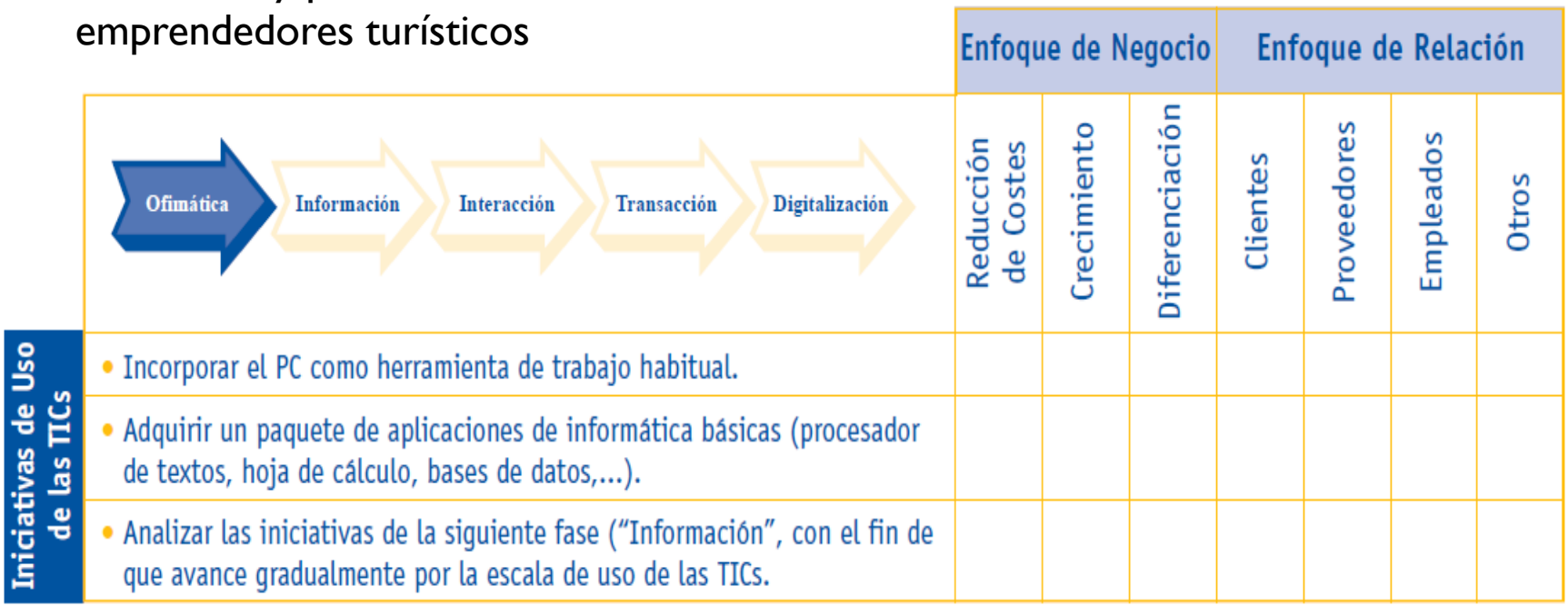


Fig. N° 7. Estructura para determinar acciones, de acuerdo al Modelo SPRI

El equipo del proyecto decidió potenciar el componente de Capacitación, desarrollando Talleres de Herramientas Informáticas para la difusión y gestión turística .

4. Resultados (Obj4)

A modo de ejemplo:

Taller 1

- Uso elemental del computador
- Administración del Correo GMail

Taller 2

- Planificación de eventos con Google Calendar

Taller 3

- Desarrollo de encuestas con Google Formulario

Taller 4

- Uso y aplicaciones de redes sociales.

4. Resultados (Obj4)

Fig. N° 6. Menú principal del Tablero de Comandos - Turispuye

Se construyó un Tablero de Comando que controla la evolución de los KPI de corto plazo de PLADETUR

5. Conclusiones

1) La teoría confirma la directa relación entre el uso de tecnología y el desarrollo turístico, cuya alianza genera impactos notables en los ámbitos social cultural y económico.
2) Sobresale el reconocimiento de la importancia que le asignan al turismo y la manera como se inserta en el desarrollo comunal de Puyehue. Generándose sinergias público-privadas, elaboración de PLADETUR, apoyo continuo a instancias externas que potencien su desarrollo, etc.
3) El uso de TICs de los empresarios turísticos es básico, debiéndose realizar acciones más concretas que motiven su uso conscientes de las ventajas comparativas que pueden lograr.

5. Conclusiones

4) Las acciones emprendidas por este proyecto, marcanel inicio de muchas otras necesarias de implementar, tales como:

- Fortalecimiento en la conectividad de redes de comunicación.
- Conocer experiencias realizadas en contextos similares.
- Potenciar la postulación a fondos concursables vía proyectos.
- Implementar planificadamente las acciones sugeridas en el plan de desarrollo estratégico incluido en PLADETUR.

5) Las TIC son recursos, que sin duda facilitan la difusión, gestión e interacción de empresas turísticas y usuarios, pero *lo fundamental son las personas*.

UNIVERSIDAD DE LOS LAGOS
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

NÚCLEO
NÚCLEO ECONOMÍA REGIONAL
UNIVERSIDAD DE LOS LAGOS

Muchas gracias

Consultas