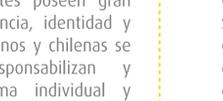


## 1 Plan de Gestión en Comunicación Estratégica

para el programa nacional de conciencia turística



### Objetivo

#### PRINCIPAL

Comunicar masivamente que Chile se reconoce a sí mismo como un destino donde sus habitantes poseen gran sentido de pertenencia, identidad y orgullo. Donde chilenos y chilenas se comprometen, responsabilizan y participan en forma individual y colectiva en la construcción de un país turístico sustentable

### Objetivo

#### SECUNDARIO

Definir concepto creativo central del Programa Conciencia Turística de SERNATUR y elaborar la estrategia de comunicación, imagen y construcción de marca

4 décadas

ES EL PROGRAMA MÁS ANTIGUO DE SERNATUR (1975). EL AÑO 2015 CUMPLIÓ 4 DÉCADAS.

» Para visibilizar los esfuerzos por crear conciencia turística en nuestro país, el año 2015 se concretó el Plan de Gestión en Comunicación Estratégica para el Programa de Conciencia Turística de SERNATUR



Esta iniciativa busca fomentar el desarrollo de la actividad turística y promover una actitud positiva en la población local y visitante

Otro objetivo es generar pertenencia: sentirse parte de un lugar es fundamental para desarrollarse como destino turístico



Apoyar el desarrollo de los destinos turísticos con trabajo permanente, planificado y sustentable, que involucre al ciudadano y rescate las mejores prácticas para la estrategia de comunicación y construcción de marca



### RESULTADOS DEL PROGRAMA NACIONAL DE CONCIENCIA TURÍSTICA - 2014

#### TOTAL DE TALLERES Y PERSONAS CAPACITADAS



Los talleres de capacitación se han convertido en una pieza clave, siendo priorizados por las Direcciones Regionales de Turismo según las necesidades y requerimientos de cada localidad

# DURANTE EL 2014

# SE REALIZARON 229 TALLERES



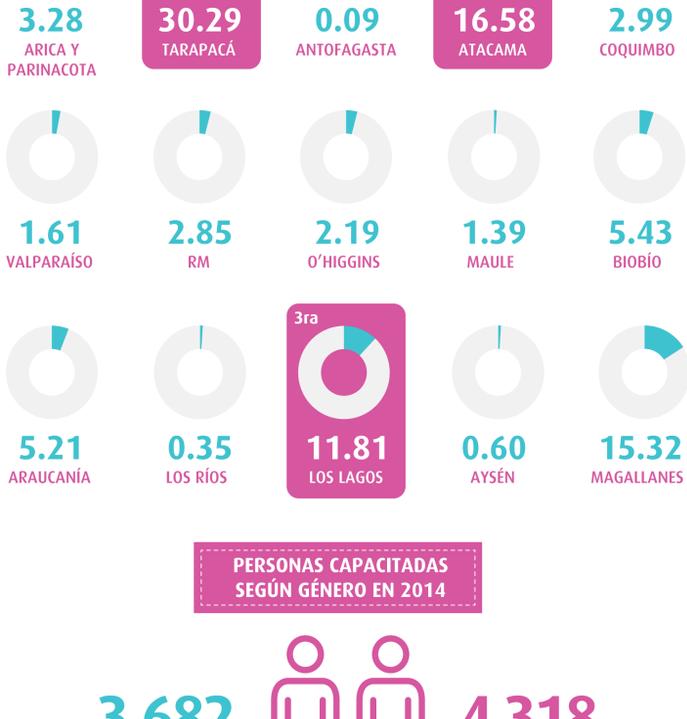
# CON UN TOTAL DE 7.990 PARTICIPANTES

## 2 Registro de personas capacitadas en 2014

#### TOTAL DE TALLERES Y PERSONAS CAPACITADAS

REGIONES	MÓDULOS Y/O TEMAS IMPARTIDOS	NÚMERO DE TALLERES	TOTAL CAPACITADOS	PORCENTAJE POR REGIÓN
ARICA Y PARINACOTA	<ul style="list-style-type: none"> <li>Definición y Conceptos de Turismo</li> <li>Conciencia Turística</li> <li>Buen Anfitrión</li> <li>Patrimonio Cultural y Arqueológico</li> <li>Sistema Nacional de ASP</li> <li>Turismo Accesible</li> <li>Turismo Sustentable</li> </ul>	13	262	3.28%
TARAPACÁ	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Qué es SERNATUR?</li> <li>Recurso Turístico v/s Atractivo Turístico v/s Oferta Turística</li> <li>Conciencia Turística</li> <li>Atractivos Turísticos de Tarapacá</li> </ul>	60	2.420	30.29%
ANTOFAGASTA	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conciencia Turística</li> </ul>	1	7	0.09%
ATACAMA	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conciencia Turística</li> <li>Atención al Público</li> <li>Introducción al Turismo</li> <li>Introducción al Servicio de Guía de Turismo</li> </ul>	19	1.325	16.58%
COQUIMBO	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conciencia Turística</li> </ul>	7	239	2.99%
VALPARAÍSO	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conciencia Turística</li> </ul>	7	129	1.62%
REGIÓN METROPOLITANA	<ul style="list-style-type: none"> <li>Concepto Generales de Turismo</li> <li>Conciencia Turística y Hospitalidad</li> <li>Servicio al Cliente y Turismo Sustentable</li> </ul>	12	228	2.85%
O'HIGGINS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conciencia Turística y Hospitalidad</li> </ul>	9	175	2.19%
MAULE	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conciencia Turística</li> </ul>	6	111	1.39%
BIOBÍO	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conciencia Turística y Turismo Sustentable</li> <li>Atención al Cliente</li> <li>Servicio Superior</li> <li>Turismo Rural</li> <li>Organización y Atención en Ferias</li> <li>Motivación a la Inscripción en el Registro de Establecimientos Turísticos</li> </ul>	12	434	5.43%
ARAUCANÍA	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conciencia Turística</li> </ul>	10	416	5.21%
LOS LAGOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conciencia turística</li> </ul>	31	944	11.81%
LOS RÍOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicio al Cliente y Conciencia Turística</li> </ul>	2	28	0.35%
AYSÉN	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conciencia Turística</li> </ul>	3	48	0.60%
MAGALLANES	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atención al Cliente</li> <li>Conciencia Turística</li> <li>Turismo como Actividad de Desarrollo Económico</li> <li>Conciencia Ambiental y Trato al Turista</li> </ul>	37	1.224	15.32%
<b>TOTALES</b>		<b>229</b>	<b>7.990</b>	<b>100%</b>

## 3 Porcentaje de personas capacitadas por región en 2014



#### PERSONAS CAPACITADAS SEGÚN GÉNERO EN 2014

3.682 46% (Hombres)      4.318 54% (Mujeres)

TOTAL 9.990

#### PERSONAS CAPACITADAS POR GRUPO OBJETIVO

Carabineros, PDI, Ejército, Transporte, Taxistas, Parquímetros, Empresarios, Trabajadores, Jóvenes, Alumnos, Docentes, Entidades Públicas, Adultos Mayores, Informadores Turísticos, Grupos de Artesanos, Grupos Indígenas y Otros.



#### RESULTADOS HISTÓRICOS DEL PROGRAMA NACIONAL DE CONCIENCIA TURÍSTICA EN 10 AÑOS (2004-2014)

10 años Durante estos últimos 10 años se han realizado 2.296 talleres que han capacitado a 73.033 personas.



Regiones con mayor cantidad de personas capacitadas:

22.6% LOS LAGOS

11.7% BIOBÍO

9% MAGALLANES

Regiones con menos números de asistentes y talleres:

2.8% ANTOFAGASTA

2.8% ARAUCANÍA

2.9% AYSÉN

3.3% O'HIGGINS

#### PORCENTAJE DEL TOTAL DE PERSONAS CAPACITADAS POR REGIÓN (2004 - 2014)

