



SERNATUR
Servicio Nacional de Turismo

SIGO
TURISMO
Experiencias

SERVICIO NACIONAL DE TURISMO

SISTEMA DE CAPACITACIÓN EN DISEÑO DE EXPERIENCIAS TURÍSTICAS – SIGO
EXPERIENCIAS

PROTOCOLO DE IMPLEMENTACIÓN



Santiago, Septiembre de 2017

SIGO EXPERIENCIAS: PROTOCOLO DE IMPLEMENTACIÓN.

1ª edición, septiembre de 2017.

©Servicio Nacional de Turismo

Subdirección de Desarrollo, Unidad de Productos.

Se autoriza la reproducción parcial de los contenidos de la presente publicación para los efectos de su utilización a título de cita o con fines de enseñanza e investigación, siempre citando la fuente correspondiente, título y autor.

Servicio Nacional de Turismo – Sernatur.

Av. Providencia 1550, Providencia, Santiago, Chile.
Teléfonos: (+56 2) 2731 8310 / (+56 2) 2731 8313
www.sernatur.cl

Desarrollado por Verde Ltda. / Área Cultura, Patrimonio y Turismo.

Root 537 Santiago / Teléfono: (+56 2) 2635 2961 / info@vrd.cl

Dirección de proyecto: Pablo Álvarez. **Coordinación de proyecto:** Felipe Ramos. **Asesoría metodológica:** Loreto Navarrete. **Elaboración y edición de contenidos:** Loreto Navarrete, Felipe Ramos. **Diseño gráfico:** Macarena Balcells. **Ilustraciones:** Patricio Roco.

NOTA DE LA REDACCIÓN: Durante el desarrollo de este documento se ha tenido presente el uso de un lenguaje que no discrimine ni marque diferencia entre hombres y mujeres, pero con el fin de evitar la sobrecarga gráfica que supone la distinción de género en las distintas secciones del documento, se ha optado por nominar a hombres y mujeres bajo la terminología genérica masculina. De todos modos, cuando se ha podido ofrecer una redacción neutral en términos de género y satisfactoria en estilo, se ha privilegiado esta última.

CONTENIDOS

1. ASPECTOS ESENCIALES DE SIGO EXPERIENCIAS.....	7
Objetivos	8
Destinatarios.....	10
Componentes.....	11
Estructura y contenidos	13
Esquema del proceso de implementación de sigo experiencias.....	21
Cronograma sugerido para la implementación de sigo experiencias	22
2. IMPLEMENTACIÓN DE SIGO EXPERIENCIAS, PASO A PASO	23
Paso 1: selección de destinos, articulación con actores clave y perfil de participantes.	24
Paso 2: establecimiento de estándares mínimos.....	26
Paso 3: selección del equipo capacitador.....	30
Paso 4: realización de convocatoria a potenciales participantes.....	32
Paso 5: realización de jornada de sensibilización.....	35
Paso 6: puesta en marcha de la capacitación y monitoreo permanente del equipo capacitador.....	41
Paso 7: evaluación de participantes.....	54
Paso 8: realización de jornada de cierre.....	56
Paso 9: evaluación post-implementación de sigo experiencias	57
ANEXOS.....	60

PRESENTACIÓN

El turismo es uno de los sectores estratégicos de la economía chilena. En 2016 generó el 3,3% del producto interno bruto (PIB) de manera directa y el 10,1% de éste si a lo anterior se suman los aportes indirectos. El turismo es, además, responsable directo del 3,3% de los empleos del país, porcentaje que alcanza el 9,8% si se consideran también los empleos indirectos que genera¹.

Por su parte, las llegadas internacionales a Chile han ido creciendo de manera sostenida en los últimos años. En 2015 hubo 4,5 millones de llegadas, en 2016 la cifra aumentó a 5,6 millones² y se proyecta que en 2017 el número de llegadas internacionales alcance los 6,4 millones³. Las llegadas de 2016 generaron divisas por un monto estimado de US\$ 3.130 millones, a lo que debe agregarse el gasto generado por los turistas nacionales. Así, el aporte del sector turístico al país ha alcanzado aproximadamente los US\$8.000 millones.

Sin embargo, aunque el número de turistas extranjeros que visita Chile ha crecido sostenidamente durante los últimos diez años, estos no han aumentado significativamente su gasto promedio. Así, el principal desafío para la próxima década es convertir a Chile en un destino turístico de jerarquía internacional, inteligente y sustentable que logre incrementar los ingresos del país e impacte positivamente en el desarrollo regional y local. Para lograr esto, la oferta turística debe basarse en sus recursos naturales y culturales y constituirse como una oferta diversa, sofisticada, de calidad y capaz de captar mercados de intereses especiales que generen mayor gasto por turista.

Para avanzar en esa línea, es necesario que la industria turística nacional cierre importantes brechas que ya han sido identificadas en diversos diagnósticos elaborados por la Subsecretaría de Turismo, el Servicio Nacional de Turismo (en adelante, Sernatur) y Corfo.

Una de las brechas críticas del turismo en Chile es el **bajo desarrollo de productos turísticos innovadores que integren experiencias**. Esta brecha no solo es transversal a los diversos tipos de turismo, sino también a todas las regiones del país. En otras palabras, nuestra oferta turística aún es muy homogénea y los esfuerzos de diversificación y creación de nuevos productos han sido y son aún, muy incipientes.

¹ World Travel & Tourism Council. (2017). *Travel and Tourism Economic Impact Chile 2017*.

² Subsecretaría de Turismo - Servicio Nacional de Turismo. (2017). *Turismo Receptivo Anual 2016*.

³ InvestChile (2017). Dato recuperado de: <https://investchile.gob.cl/es/industrias-clave/turismo/>

Para que Chile logre posicionarse como un destino turístico de excelencia, los productos turísticos requieren diversificarse y especializarse en respuesta a las nuevas necesidades de los turistas nacionales e internacionales. Esto, porque sus expectativas son cada vez más altas y sofisticadas: los turistas buscan vivir experiencias únicas, significativas y auténticas.

En ese marco, dentro de las líneas de trabajo de Sernatur se encuentra la **diversificación de experiencias turísticas**, que busca agregar calidad y valor a la oferta turística del país, a través del enfoque de diseño de experiencias, para desarrollar productos turísticos innovadores que contribuyan a fortalecer las experiencias-destino y permitan capturar mercados de mayor gasto.

Con el objetivo de dar un fuerte impulso a la innovación e inversión privada para la sofisticación y diversificación de la oferta turística, Sernatur ha desarrollado un **plan de capacitación en diseño de experiencias turísticas**, dirigido a micro, pequeños y medianos empresarios turísticos. Este plan de capacitación se ha denominado "**SIGO EXPERIENCIAS**", pues constituye un segundo paso en el proceso de desarrollar y/o fortalecer capacidades en las empresas turísticas nacionales.

Este **Protocolo de implementación** de SIGO EXPERIENCIAS tiene por objetivo describir la metodología, los pasos a seguir y las consideraciones necesarias para implementar este plan de capacitación. Se organiza en tres capítulos. El primero presenta los objetivos, estructura y principales contenidos de SIGO EXPERIENCIAS. El segundo, explica la implementación de este plan de capacitación, paso a paso. El tercero, de anexos, lista diversas pautas y/o instrumentos que serán empleados en la implementación de SIGO EXPERIENCIAS.

1. ASPECTOS ESENCIALES DE SIGO EXPERIENCIAS

OBJETIVOS

Objetivo general y resultado esperado

SIGO EXPERIENCIAS es un sistema de capacitación de rápida implementación dirigido a micro, pequeños y medianos empresarios turísticos que tiene por objetivo general:

Desarrollar y/o fortalecer sus competencias para que puedan diseñar sus propias experiencias turísticas (actuales y/o futuras), con el fin de sofisticar, especializar y diferenciar su oferta, incrementando con ello su competitividad.

El resultado esperado de la implementación de SIGO EXPERIENCIAS es que cada empresario(a) participante pueda desarrollar –en el marco de las sesiones presenciales y las asistencias técnicas que considera la capacitación– su propio plan de (re)diseño de experiencia turística.

Objetivos ESPECÍFICOS

A través de SIGO EXPERIENCIAS, las y los empresarios participantes podrán:

1. Conocer el escenario actual de la industria turística (tendencias, políticas y desafíos) en el marco de la *economía de la experiencia*, identificando cómo se inserta su propia oferta en ese contexto, así como sus principales oportunidades y amenazas.
2. Conocer y comprender los aspectos esenciales del enfoque de diseño de experiencias (principios, conceptos básicos, procesos subjetivos de los turistas, etc.), y analizar su propia oferta turística, identificando fortalezas y debilidades.
3. Aprender a identificar su entorno y sus principales atractivos, en miras a articular su oferta con el destino en donde se encuentra, de manera coherente e integral (*experiencia destino*), identificando oportunidades de colaboración con otros actores.
4. Aprender a identificar y segmentar públicos (actuales y potenciales) para enfocar el diseño de sus experiencias en las necesidades y preferencias de los turistas, empleando para ello herramientas que les permitan obtener *insights* de sus públicos (en base a información secundaria y primaria).
5. Aprender a identificar y analizar competidores, así como posibles referentes, para detectar brechas, buenas prácticas, oportunidades de diferenciación y/o de colaboración.

6. Aprender a diseñar las bases de sus experiencias turísticas, empleando para ello los *insights* obtenidos sobre entorno, públicos y competencia, así como conceptos aprendidos y herramientas metodológicas específicas.
7. Aprender y ejercitar el diseño de detalle de una experiencia turística, lo que incluye la socialización del diseño con colaboradores, la priorización de iniciativas, la identificación de requerimientos de implementación, el prototipado y el testeado de acciones.
8. Comprender la importancia de la evaluación permanente y la mejora continua de sus experiencias turísticas, conociendo y ejercitando herramientas aplicables a su oferta que les permitan el monitoreo constante y la incorporación sistemática de ajustes de diseño.
9. Conocer conceptos y herramientas esenciales para la comercialización de *experiencias turísticas* (definición de estrategias promocionales, lenguaje y canales), para facilitar el ajuste de sus estrategias de marketing.

DESTINATARIOS

SIGO EXPERIENCIAS está dirigido a dueños, gerentes, administradores u otros encargados que tomen decisiones en la creación y desarrollo de productos turísticos, en empresas turísticas de alojamiento, agencias de viaje y tour operadores, principalmente.

En casos justificados por Sernatur, también podrán participar guías de turismo, empresarios gastronómicos (restaurantes) y otros.

Podrán postular a participar en SIGO EXPERIENCIAS las micro, pequeñas y medianas empresas turísticas, tamaño que será medido de acuerdo a su nivel de facturación.

Si bien no será un requisito obligatorio, uno de los criterios que se considerarán en la selección de las empresas participantes de cada versión de SIGO EXPERIENCIAS, es que ya hayan cursado (y aprobado) la capacitación SIGO. Esto, porque para aprovechar de mejor manera SIGO EXPERIENCIAS, es muy importante que los participantes cuenten con mínimas competencias de gestión, servicio al cliente y marketing que les permitan hacer modificaciones sistemáticas a su oferta. En otras palabras, para participar en SIGO EXPERIENCIAS, las empresas deben contar con un nivel de madurez organizacional y de gestión que les permita abordar los contenidos que se tratarán en la capacitación.

COMPONENTES

SIGO EXPERIENCIAS combina una convocatoria, una jornada de sensibilización, sesiones presenciales, visitas de asistencia técnica individual, materiales de apoyo y seguimiento telefónico, todo ello con el fin de desarrollar y/o fortalecer las competencias de las y los empresarios participantes para que puedan diseñar sus propias experiencias turísticas.

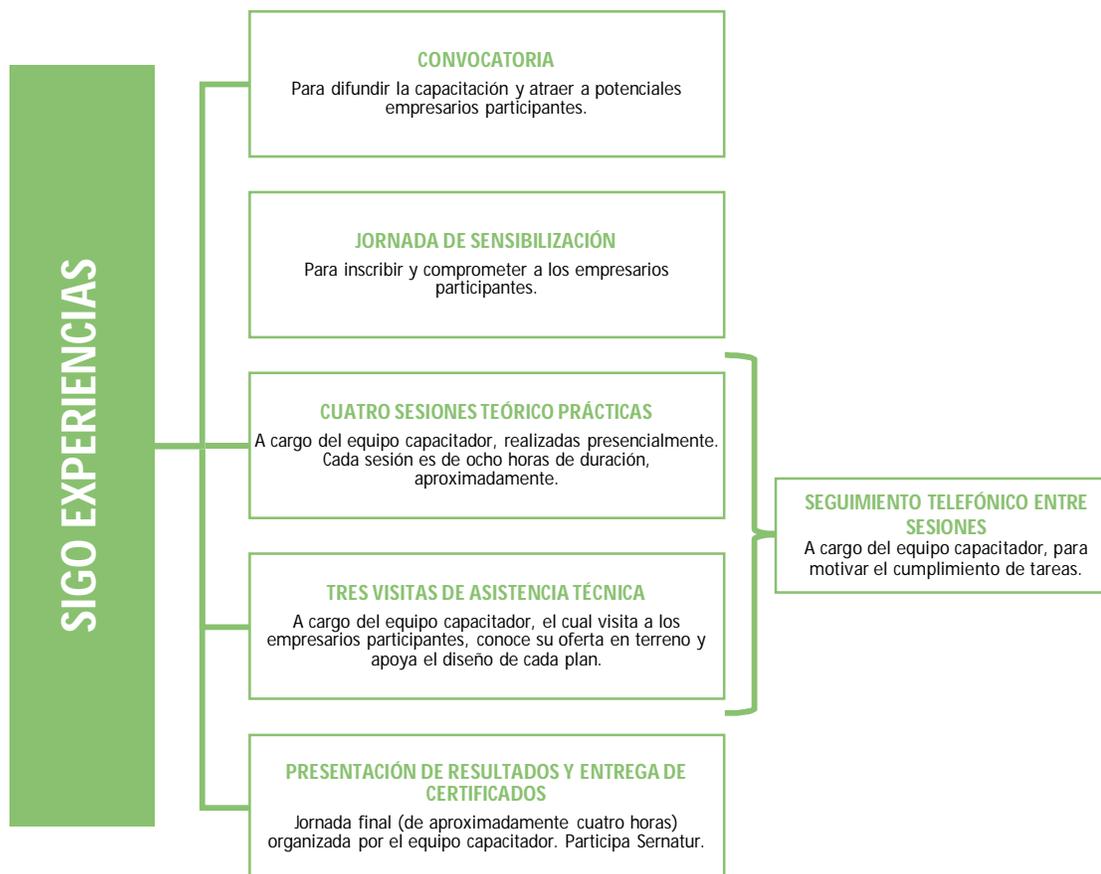
SIGO EXPERIENCIAS contempla –como actividades previas de preparación de la capacitación- una convocatoria y una jornada de sensibilización. Ambas tienen por objetivo difundir la capacitación (sus objetivos, metodología y resultados, así como los beneficios de participar) entre los potenciales participantes. En la jornada de sensibilización, además, se espera que los empresarios convocados se inscriban en la capacitación y se comprometan a participar en todas las actividades que contempla.

Posterior a esas dos actividades de preparación, comienza la implementación propiamente tal de SIGO EXPERIENCIAS, a cargo de un equipo capacitador (previamente seleccionado de acuerdo a criterios definidos en el Protocolo de Implementación).

La implementación de SIGO EXPERIENCIAS considera la realización de:

- Cuatro sesiones presenciales teórico prácticas, cada una de ocho horas de duración, aproximadamente.
- Tres visitas de asistencia técnica individual a los empresarios participantes, programadas en diferentes momentos del proceso (al inicio, entre las sesiones 3 y 4, antes de la jornada de cierre).
- Seguimiento telefónico por parte del equipo capacitador a los participantes entre algunas actividades (sesiones y/o visitas de asistencia técnica) para motivar el cumplimiento de tareas.
- Una jornada de cierre, que considera presentación de resultados y entrega de certificados a los participantes, que tiene una duración aproximada de cuatro horas.

Ilustración 1: Componentes de SIGO EXPERIENCIAS.



El plazo de implementación para los componentes *convocatoria* y *jornada de sensibilización* deben ser definidos en cada oportunidad por Sernatur.

El plazo de implementación para los componentes *sesiones teórico prácticas*, *visitas de asistencia técnica*, *seguimiento telefónico* y *presentación de resultados y entrega de certificados*, cuya implementación está a cargo del equipo capacitador, es de ocho semanas (aproximadamente).

ESTRUCTURA Y CONTENIDOS

Luego de que Sernatur ha realizado las actividades de convocatoria y jornada de sensibilización, y ya se ha definido un grupo de empresarios(as) participantes, comienza la implementación de SIGO EXPERIENCIAS.

Durante sus ocho semanas de implementación, el equipo consultor deberá realizar las siguientes actividades, en el orden señalado y con los contenidos especificados⁴.

ASISTENCIA TÉCNICA 1

Es la primera actividad que realiza el equipo consultor, para lo cual requiere que Sernatur le entregue previamente la base de datos de los(as) empresarios(as) participantes en la capacitación.

La **asistencia técnica 1** consiste en una visita del equipo consultor a cada empresario(a) participante para conocer su oferta turística en terreno y realizar un diagnóstico rápido de ésta (línea base) que permita la comparación con la evaluación final de la capacitación. Para ello, el equipo consultor deberá aplicar un instrumento estandarizado que se encuentra en el Manual del Capacitador.

Esta visita es de corta duración (60 a 90 minutos como máximo) y permitirá al equipo consultor **familiarizarse con el grupo de participantes** y sus ofertas turísticas, permitiendo **realizar ajustes que den mayor pertinencia y/o foco a las actividades y contenidos contemplados en de la capacitación**.

Esto último es particularmente importante ya que permite al equipo consultor identificar brechas específicas que puedan presentar los participantes, ya sean particulares o generales del grupo, sobre las que puede hacer énfasis o reforzamiento en las sesiones en sala o asistencias técnicas.

Dichos ajustes permitirán conciliar las expectativas del consultor y hacer más pertinente el contenido, con ejemplos atingentes al grupo de participantes. Estas observaciones de ajuste deben ser documentadas y justificadas en la línea base.

Asimismo, esta visita en terreno busca **incrementar el compromiso de participación de las y los empresarios**, pues también se les sensibilizará en torno a los beneficios de aplicar lo aprendido en la capacitación en su oferta turística. Se espera que la asistencia técnica 1 se realice dentro de la primera semana de implementación de SIGO EXPERIENCIAS.

⁴ En el MANUAL DEL CAPACITADOR que forma parte de los materiales de SIGO EXPERIENCIAS se entregan mayores especificaciones y orientaciones para la implementación.

1ª SESIÓN DE CAPACITACIÓN: SENSIBILIZACIÓN

En la segunda semana de implementación de SIGO EXPERIENCIAS, se debe realizar la **1ª sesión de capacitación presencial**, cuyo foco es la **sensibilización** de los empresarios participantes.

En esta sesión, que tiene una duración aproximada de 8 horas cronológicas, se abordarán los principales elementos teóricos y conceptuales para el diseño de experiencias turísticas. Asimismo, se asignará la primera tarea a los participantes.

La sesión contempla tres módulos de aprendizaje.

MÓDULO 1: LA INDUSTRIA TURÍSTICA Y LA ECONOMÍA DE LA EXPERIENCIA.

Contenidos:

- Principales cifras, tendencias y desafíos de la industria turística mundial y nacional. Cifras comparativas de llegadas de turistas internacionales, estadia promedio y gasto promedio de varios países.
- Aspectos esenciales de la “economía de la experiencia” y ejercicio de reflexión para identificar cómo ésta contribuye a enfrentar los actuales desafíos del sector turístico.
- Políticas públicas actuales para la diversificación de experiencias turísticas.

MÓDULO 2: QUÉ ES UNA EXPERIENCIA TURÍSTICA. CONCEPTOS CLAVE.

Contenidos:

- Definición de experiencia turística y principales características.
- Principios y conceptos clave del enfoque de diseño de experiencias: guión, curva dramática, narrativa, episodios, elementos estructurantes.
- Procesos subjetivos de los turistas: expectativas, motivaciones, satisfacción, entre otros.
- Ejemplos y ejercicios para poner en práctica los conceptos aprendidos.
- **Herramienta:** Curva dramática. Análisis y deconstrucción.

MÓDULO 3: EXPERIENCIA-DESTINO / CONOCE TU ENTORNO.

Contenidos:

- Concepto de “experiencia del destino”. Coherencia entre el destino y la oferta. Oportunidades de complementariedad entre productos turísticos de un mismo destino.
- Ejercicio de construcción colectiva de visión de experiencia-destino.
- **Herramientas:** Mapa de atractivos. Mapa sensorial del destino. Construcción participativa de visión de la experiencia-destino.

La 1ª sesión de capacitación presencial terminará con la asignación de **tareas a los participantes**, las que consistirán en:

- Lectura de los contenidos del MANUAL DEL PARTICIPANTE correspondientes a las sesiones 1 y 2.
- Realización de tarea preparatoria para la siguiente sesión (investigación).

SEGUIMIENTO TELEFÓNICO

Entre la realización de la 1ª sesión de capacitación presencial y la 2ª sesión de capacitación presencial, el equipo consultor hará **seguimiento telefónico** (una llamada de máximo 10 minutos por participante) para monitorear los avances en la realización de las tareas asignadas, así como motivar la asistencia a la siguiente sesión.

En el MANUAL DEL CAPACITADOR se entrega una pauta para la realización de este seguimiento telefónico.

2ª SESIÓN DE CAPACITACIÓN: INVESTIGACIÓN Y DISEÑO DE BASES DE LA EXPERIENCIA

En la tercera semana de implementación de SIGO EXPERIENCIAS, se debe realizar la **2ª sesión de capacitación presencial**, cuyo foco es la **investigación** (de los públicos de cada empresario, de su competencia) **y el diseño de las bases de cada experiencia turística.**

En esta sesión, que tiene una duración aproximada de 8 horas cronológicas, se realizará un breve repaso de los contenidos de la sesión anterior y se solicitará que los participantes presenten su oferta turística ante el grupo.

Asimismo, a través de los tres módulos de aprendizaje que considera la sesión, se abordará y ejercitarán herramientas para investigar y generar insumos que permitan a los participantes diseñar las bases de su experiencia turística.

La sesión contempla los siguientes módulos de aprendizaje.

MÓDULO 4: CONOCE A TUS PÚBLICOS

Contenidos:

- Principales tendencias de turistas (nacionales e internacionales) que viajan a/en Chile.
- Segmentación de públicos: sociodemográfica y psicográfica.
- Fuentes de información sobre públicos actuales y potenciales: registro, encuestas de satisfacción, entrevistas, observación directa, grupos de conversación.
- Actitudes clave para conocer al turista: empatía, pensamiento (auto) crítico, mantenerse siempre informado.
- **Herramienta:** Elaboración de arquetipos de turistas para orientar el diseño de experiencias.

MÓDULO 5: CONOCE A TU COMPETENCIA

Contenidos:

- Conceptos básicos sobre diferenciación de la oferta y sus beneficios.
- Herramientas para identificar a la competencia, desde el punto de vista de segmentos de público compartido o por ofrecer un servicio similar.
- Herramientas para levantar información sobre la competencia y hacer comparaciones (*benchmark*), buscar referentes para conseguir ideas e identificar oportunidades de colaboración o que los demás no están aprovechando.

MÓDULO 6: DISEÑO BÁSICO DE TU EXPERIENCIA

Contenidos:

- Conceptos esenciales. Claves y herramientas para identificar objetivos de la experiencia, basado en las necesidades del cliente.
- Narrativa, basado en la diferenciación de la oferta.
- Guion, basado en ejercicios de creatividad.
- Herramienta de planificación de la experiencia: journey map.

- Otras herramientas: Las 6 tribus de viajeros, método etnográfico, cómo construir una encuesta de satisfacción, mapa de empatía. Benchmark, otras herramientas de análisis de competencia, Generación de ideas (Mapeo mental, lluvia de ideas, Seis sombreros pensantes, etc.).
- Tareas: Completar ficha/pauta con información de públicos y competencia. Elaborar su journey map en croquis.

SEGUIMIENTO TELEFÓNICO

Entre la realización de la 2ª sesión de capacitación presencial y la 3ª sesión de capacitación presencial, el equipo consultor hará **seguimiento telefónico** (una llamada de máximo 10 minutos por participante) para monitorear los avances en la realización de las tareas asignadas, así como motivar la asistencia a la siguiente sesión.

En el MANUAL DEL CAPACITADOR se entrega una pauta para la realización de este seguimiento telefónico.

3ª SESIÓN DE CAPACITACIÓN: PROTOTIPADO

En la cuarta semana de implementación de SIGO EXPERIENCIAS, se debe realizar la **3ª sesión de capacitación presencial**, cuyo foco es el prototipado de iniciativas de diseño de experiencia turística.

En esta sesión, que tiene una duración aproximada de 8 horas cronológicas, se realizará un breve repaso de los contenidos de la sesión anterior y se solicitará que los participantes presenten su oferta turística ante el grupo.

Asimismo, a través de los módulos de aprendizaje que considera la sesión se abordará y ejercitarán herramientas para investigar y generar insumos que permitan a los participantes realizar el diseño de detalle y el prototipado de su experiencia turística. En particular, se trabajará en el concepto de journey map.

La sesión contempla los siguientes módulos de aprendizaje.

MÓDULO 7: DISEÑO DE DETALLE DE TU EXPERIENCIA.

Contenidos:

- Conceptos para trabajar el diseño de experiencia a nivel de detalle, tales como roles, acciones y/o colaboradores.
- Instrucciones para que cada participante, en colaboración con otros, pueda mejorar el journey map que elaboró en la tarea de la sesión anterior.
- Ejercicios para desarrollar receptividad al feedback, la mejora permanente, así como explorar la posibilidad de integraciones entre experiencias entre los distintos participantes.
- Herramienta “Blueprint” para el desarrollo de las actividades “detrás de escena” o logísticas necesarias para montar e implementar la experiencia.
- Priorización de acciones de implementación en función de criterios de factibilidad (aquellas iniciativas que pueden implementar en el corto plazo), se solicitará que aquellas acciones no priorizadas, sean al menos cotizadas.

MÓDULO 8: PROTOTIPADO E IMPLEMENTACIÓN DE TU EXPERIENCIA.

Contenidos:

- Creación de un prototipo basado en las iniciativas priorizadas. Esto implica comenzar a construir narrativas, relatos y otros elementos para implementar.
- **Herramientas:** Blueprint, Desktop walkthought.
- **Tareas:** Completar su journey map / blueprint con apoyo de su equipo de trabajo; cotizar; priorizar, avanzar en su prototipo y testear.

ASISTENCIA TÉCNICA 2

Actividad de visita al participante en su lugar de trabajo para revisar el avance del prototipo y dar recomendaciones sobre su testeo. Su duración es de 4 horas, aproximadamente. Sus objetivos son: revisar el journey map/blueprint con el empresario y el prototipo priorizado: chequeando coherencia y posibilidades de mejora para orientar el desarrollo del plan de testeo del prototipo.

Esta actividad se implementa en la quinta semana del proceso.

4º SESIÓN DE CAPACITACIÓN: MEJORA CONTINUA Y PROMOCIÓN.

En la sexta semana de implementación de SIGO EXPERIENCIAS, se debe realizar la **4ª sesión de capacitación presencial**, cuyo foco es la mejora continua de las experiencias turísticas y su promoción.

En esta sesión, que tiene una duración aproximada de 8 horas cronológicas, se realizará un breve repaso de los contenidos de la sesión anterior. Asimismo, a través de los módulos de aprendizaje que considera la sesión se revisarán algunos resultados del testeo del prototipo y se entregarán las herramientas finales para mejora continua de la experiencia y puesta en el mercado (comercialización y promoción), desde el punto de vista del desarrollo de la experiencia.

La sesión contempla los siguientes módulos de aprendizaje.

MÓDULO 9: MEJORA CONTINUA DE TU EXPERIENCIA.

Contenidos:

- Revisión de los resultados del testeo.
- Recomendaciones sobre cómo capturar y sistematizar información aportada por el testeo y así introducir nuevas mejoras, desarrollando un espíritu auto-crítico.
- Herramienta “Ciclo de mejora continua”.

MÓDULO 10: PROMOCIONA TU EXPERIENCIA TURÍSTICA.

Contenidos:

- Conceptos y herramientas de comercialización y promoción que ayuden a maximizar y destacar los efectos de la experiencia.
- Claves para la selección de canales de comercialización basados en la segmentación inicial.
- Uso de lenguaje e imágenes para la promoción.
- Mejores prácticas para el manejo de redes sociales (Facebook y Tripadvisor), OTAs (on-line travel agencies) como booking.com, despegar.com u otras, y sitio web (buenas prácticas de SEO y SEM).
- Claves para el desarrollo de un “elevator pitch” (Breve discurso promocional de menos de 3 minutos de duración).
- **Herramientas:** Ciclo de la mejora continua, elevator pitch.
- **Tarea:** Preparar elevator pitch de su experiencia. Desarrollar trabajo final: compilar todas las tareas realizadas en un plan de Diseño de experiencias.

ASISTENCIA TÉCNICA 3: EVALUACIÓN FINAL.

Visita final a los participantes, evaluación del plan desarrollado con pauta de evaluación disponible en el MANUAL DEL CAPACITADOR. Esta asistencia técnica tiene una duración aproximada de 90 minutos. Sus objetivos son:

- Evaluación del plan de diseño de experiencia entregado por el empresario participante.
- Revisión del elevador pitch de cada empresario y entrega de recomendaciones para su mejora.

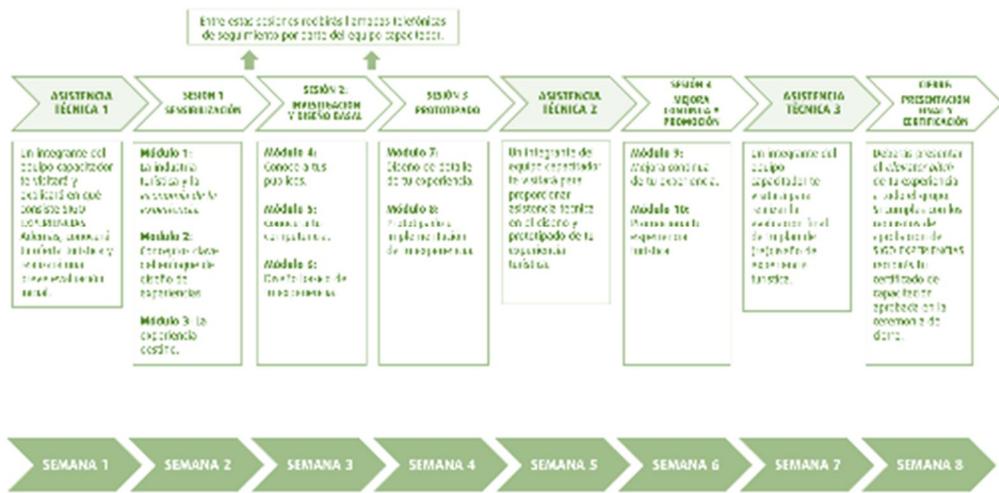
JORNADA DE CIERRE Y ENTREGA DE CERTIFICADOS

Actividad a la que pueden asistir autoridades locales, cuya organización queda abierta al contexto de aplicación. El objetivo es dar cierre a la capacitación y entregar los diplomas que acreditan que los empresarios aprobaron el curso. Tiene una duración de tres a cuatro horas.

Contempla las siguientes actividades, al menos:

- Cada participante cuenta su “Elevator pitch” de la experiencia que han diseñado.
- Se realiza una presentación de aquellos diseños que realizaron empaquetamientos (si los hubiese).
- Entrega de diplomas a cada uno de los participantes que haya aprobado la capacitación.
- Cóctel de cierre y registro fotográfico del grupo con sus diplomas.

ESQUEMA DEL PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN DE SIGO EXPERIENCIAS



CRONOGRAMA SUGERIDO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE SIGO EXPERIENCIAS

ACTIVIDAD		MES 1				MES 2				MES 3				MES 4			
		S1	S2	S3	S4												
SERNATUR	Selección de destinos, perfil de participantes potenciales y articulación con sus actores clave (públicos y privados).																
	Selección/contratación de equipo consultor a cargo de implementación de SIGO EXPERIENCIAS.																
	Convocatoria a empresarios interesados (postulación).																
	Selección de empresarios potenciales participantes dentro del destino.																
AMBOS	Jornada de sensibilización y firma de carta de compromiso conformación de grupo de empresarios participantes de la versión de SIGO EXPERIENCIAS respectiva.																
EQUIPO CONSULTOR	Inicio de implementación SIGO EXPERIENCIAS por parte del equipo consultor.																
	Asistencia técnica 1: visitas a empresarios participantes y elaboración de reportes de línea base.																
	Sesión presencial 1: Sensibilización a empresarios (capacitación módulos 1, 2 y 3)																
	Sesión presencial 2: Investigación y diseño de bases de experiencia (capacitación módulos 4, 5 y 6)																
	Sesión presencial 3: Prototipado de experiencias (capacitación módulos 7 y 8)																
	Entrega de informe de avance a Sernatur con medios de verificación del proceso a la fecha																
	Seguimiento telefónico: Del equipo consultor a los participantes entre sesiones (1-2 y 2-3)																
	Asistencia técnica 2: visitas a empresarios participantes para apoyo en prototipado de su experiencia turística																
	Sesión presencial 4: Mejora continua y promoción (módulos 9 y 10)																
	Asistencia técnica 3: visitas a empresarios participantes para evaluación final del plan diseño de cada experiencia turística.																
	Presentación final, certificación y cierre de la capacitación: <i>elevator pitch</i> y entrega de certificados.																
	Entrega de informe final a Sernatur con medios de verificación del proceso completo.																

2. IMPLEMENTACIÓN DE SIGO EXPERIENCIAS, PASO A PASO

PASO 1: SELECCIÓN DE DESTINOS, ARTICULACIÓN CON ACTORES CLAVE Y PERFIL DE PARTICIPANTES.

SELECCIÓN DE DESTINOS

SIGO EXPERIENCIAS será implementado mediante un abordaje territorial, por lo cual las capacitaciones se realizarán en destinos turísticos previamente seleccionados por Sernatur, considerando para ello diferentes criterios de focalización, dentro de los cuales deberán considerarse:

- La prioridad del destino en las definiciones realizadas por políticas y programas del sector turístico.
- La implementación previa en el destino de una o más versiones de SIGO.

ARTICULACIÓN CON ACTORES CLAVE DEL DESTINO

Una vez preseleccionados los destinos en donde se implementará SIGO EXPERIENCIAS, tarea que quedará a cargo de Sernatur (nivel central y/o regional), es fundamental que la pertinencia de la realización de versiones del curso sea consultada y validada con los actores turísticos de cada destino, tanto públicos como privados.

En el paso 4 (convocatoria) se detallan actores públicos y privados del sector turístico (o relacionados) que debieran considerarse en la validación de la selección de destinos.

PERFIL DE PARTICIPANTES

SIGO EXPERIENCIAS está dirigido a dueños, gerentes, administradores u otros encargados que tomen decisiones en la creación y desarrollo de productos turísticos, en empresas turísticas de alojamiento, agencias de viaje y tour operadores, principalmente. En casos justificados y autorizados por Sernatur, también podrán participar guías de turismo, empresarios gastronómicos (restaurantes) y otros.

Podrán postular a participar en SIGO EXPERIENCIAS aquellas micro, pequeñas y medianas empresas (tipificadas de acuerdo a su nivel de facturación).

Si bien no será un requisito obligatorio, uno de los criterios que se considerarán en la selección de las empresas participantes de cada versión de SIGO EXPERIENCIAS, es

que ya hayan cursado (y aprobado) la capacitación SIGO. Esto, porque para aprovechar de mejor manera SIGO EXPERIENCIAS, es muy importante que los participantes cuenten con mínimas competencias de gestión, servicio al cliente y marketing que les permitan hacer modificaciones sistemáticas a su oferta. En otras palabras, para participar en SIGO EXPERIENCIAS, las empresas deben contar con un nivel de madurez organizacional y de gestión que les permita abordar los contenidos que se tratarán en la capacitación.

Cada versión de SIGO EXPERIENCIAS tendrá un **número máximo de 20 empresarios participantes**, pues para cumplir los objetivos de la capacitación se requiere de una metodología de aprendizaje que contemple instancias de tutoría/apoyo personalizado. Para ello, se han incorporado tres instancias de asistencia técnica en terreno y seguimiento telefónico, además de ejercicios individuales y grupales en las sesiones presenciales.

PASO 2: ESTABLECIMIENTO DE ESTÁNDARES MÍNIMOS.

La implementación de SIGO EXPERIENCIAS debe estar a cargo de un equipo capacitador y tiene una duración aproximada de dos meses.

La selección de equipos consultores para implementar SIGO EXPERIENCIAS se realizará empleando los criterios establecidos en este Protocolo de Implementación.

En cuanto al establecimiento de estándares mínimos para la implementación de SIGO EXPERIENCIAS, se recomienda a Sernatur recoger las buenas prácticas de la implementación de SIGO.

Así, se listan a continuación los estándares mínimos que se deben contemplar en la implementación de cada versión de SIGO EXPERIENCIAS.

Tabla 1: Estándares mínimos para SIGO EXPERIENCIAS

Componente	Requisitos
Sesiones teórico prácticas (4 sesiones de 8 horas, 1 sesión final de cierre y certificación de 4 horas)	<ul style="list-style-type: none">→ Relatores para impartir los módulos de aprendizaje. Se requieren al menos 4 facilitadores para la sesión 3, en donde se diseñarán las bases de la experiencia y se trabajará en el prototipado de iniciativas.→ Salón para 30 personas, por la cantidad de días (4,5) y horas contempladas (8 horas, aproximadamente, salvo la sesión de cierre y certificación, que durará 4 horas).→ Mesas de trabajo grupal (conformar grupos de 5 personas, considerando que el grupo tendrá un tamaño máximo de 20 participantes).→ Amplificación (micrófonos, sistema de audio, aunque no es imprescindible dado el tamaño del grupo). Si se proyectan videos, al menos se debe asegurar el uso de parlantes para que los asistentes escuchen el audio a un volumen aceptable.→ Proyector y telón para todas las sesiones.→ Computador para todas las sesiones.→ Alargador.→ Pizarra blanca y plumones de pizarra.→ Mesa de acreditación y asistente para entrega de materiales, y toma de asistencia.

	<ul style="list-style-type: none"> → Agua disponible para los participantes y los relatores durante todo el día. → Registro fotográfico de la actividad (como medio de verificación, no es preciso contratar fotógrafo). → Dos servicios de café por sesión de 8 horas. Según el número de participantes, a ofrecer a media mañana y media tarde. Lo mínimo que debe contemplar el servicio es: té, café, infusiones, agua mineral, jugos (normal y light), azúcar, endulzante, dos sándwiches (tipo tapaditos de miga) por persona, galletas, fruta natural (no es preciso que sean brochetas, pero debe haber a disposición de los participantes, opciones de comida saludable, que no contemplen gluten). → Servicio de almuerzo en cada sesión de 8 horas, de acuerdo a la cantidad de participantes. Debe considerar: entrada/sopa, plato de fondo, ensalada, postre, jugo/bebida/agua mineral. Se debe consultar a los participantes inscritos en el curso sobre necesidades especiales (celíacos, alérgicos, vegetarianos o veganos, para asegurar que cuenten con algún menú alternativo). → Para la última sesión de cierre y certificación se solicita un mini coctel para hacer un acto de celebración, post entrega de diplomas. → Lista de asistencia. → Manual del capacitador SIGO EXPERIENCIAS (para uso del equipo capacitador, una copia por miembro del equipo). → Manual del participante SIGO EXPERIENCIAS (una copia por cada participante). → Material complementario para el participante (un disco o pendrive por participante, o bien, habilitación del material de descarga en sitio web de Sernatur). → Libreta de notas para el participante. → Material práctico para realizar actividades en sala (papelógrafos, ejercicios "ploteados", tarjetas, lápices u otros materiales, según se indica en el manual del capacitador). → Presentaciones de los módulos de cada sesión (siempre en más de un pendrive, en formatos PPT)
--	--

	<p>y PDF, como respaldo, en caso que no funcionen las configuraciones de los computadores).</p> <ul style="list-style-type: none"> → Evaluaciones del participante, a llenar en cada jornada. → Diplomas impresos (personalizados) para la entrega en la sesión final (de medio día).
Componente	Requisitos
Asistencias técnicas (3 asistencias)	<ul style="list-style-type: none"> → Las visitas de asistencia técnica tienen una duración de 60-90 minutos (1), 3 a 4 horas (2) y 90 a 120 minutos (3). Se debe contemplar el equipo consultor necesario para realizar en cuatro días como máximo el recorrido de asistencias técnicas. Esto puede considerar la necesidad de trabajar con equipos paralelos. → Se debe contar con un cronograma de visitas y un plano de ubicación de los empresarios con una ruta lógica. Para ello se debe contactar previamente a los empresarios para programar día y hora de la visita. → Registro fotográfico de cada visita. → Acta de la visita firmada por el empresario. → Vehículo(s) para traslados del equipo en terreno. → Instrumentos a llenar por el equipo consultor (cuando corresponda: diagnóstico, evaluación final). → Evaluación del participante de la asistencia técnica.
Componente	Requisitos
Seguimiento telefónico	<ul style="list-style-type: none"> → Se realizarán dos llamadas de seguimiento telefónico, entre las sesiones 1 y 2, y entre las sesiones 2 y 3. → Se debe contar con registro de datos de contacto de todos los empresarios. → Las llamadas deben realizarse en una franja horaria a consultar con los empresarios, de acuerdo a su preferencia (desde las 9 am, hasta un máximo de las 8 pm).

	→ El equipo capacitador debe llevar un registro de llamadas realizadas, consignando quiénes contestaron o atendieron y quiénes no.
--	--

La calidad de los servicios, infraestructura y equipamiento debe ser equivalente a los entregados por un hotel de 3 estrellas como mínimo. En caso que en el destino no exista esta categoría de servicios, se deberá buscar los espacios más cercanos a este estándar de calidad. Asimismo, se deberá velar que las condiciones del salón y sus baños sean apropiadas en higiene, orden y temperatura para la correcta implementación de SIGO EXPERIENCIAS.

PASO 3: SELECCIÓN DEL EQUIPO CAPACITADOR.

Cabe señalar que el enfoque de diseño de experiencias (y/o servicios) es novedoso en Chile, por lo cual aún no existe una oferta masiva de consultores expertos en esta materia.

Es importante señalar, además, que el enfoque se ha desarrollado en el mundo desde una perspectiva multidisciplinaria, por lo cual exige que el equipo capacitador tenga también esta característica.

Elementos para la definición del perfil del equipo capacitador:

- Equipo multidisciplinario. Este puede contemplar profesionales de las áreas de la ingeniería, el diseño, las ciencias sociales y el turismo (sin excluir otras posibilidades). Se espera que dentro del equipo se cuente con las siguientes competencias (las cuales se verificarán en la experiencia que cada miembro declare en su currículum, así como en el currículum institucional del proponente)
 - Conocimientos técnicos sobre diseño de experiencias y/o servicios experienciales y metodologías asociadas (ejemplo, *design thinking*)
 - Experiencia efectiva en la implementación de proyectos y consultorías en diseño de experiencias turísticas.
 - Capacitación/formación de adultos (andragogía), relatoría de talleres y/o actividades similares.
 - Metodologías participativas y facilitación de dinámicas grupales.
- Conformado por al menos cuatro personas. Una de ellas debe ejercer como coordinador/a del equipo y contraparte de Sernatur en el proceso.
- No es necesario que todo el equipo participe de todas las sesiones teórico prácticas, a excepción de la sesión 3 que consiste en un taller de prototipado. En esta instancia, debe haber al menos un facilitador(a) cada 5 participantes, para orientar el trabajo y responder dudas.
- En el caso de las asistencias técnicas, el contar con al menos 4 personas permite distribuir las visitas entre dos equipos paralelos. Se recomienda fuertemente que el mismo equipo capacitador sea quien haga las visitas de asistencia técnica. Es decir, no se recomienda separar roles de relatores/capacitadores con consultores/asistentes técnicos, pues en SIGO EXPERIENCIAS, lo más importante es el proceso de aprendizaje y aplicación de lo aprendido en cada empresa.

- Se debe contemplar al menos una persona de apoyo para que cumpla labores de secretaría (atención de mesa de acreditación, coordinación logística, programación de visitas y otros).

PASO 4: REALIZACIÓN DE CONVOCATORIA A POTENCIALES PARTICIPANTES

Una vez seleccionado el o los destinos turísticos en donde se implementará SIGO EXPERIENCIAS, debe realizarse la convocatoria a los potenciales empresarios participantes.

Para ello, y considerando la experiencia de implementación de SIGO en Chile y en otros países, es posible identificar buenas prácticas que debieran replicarse en SIGO EXPERIENCIAS. Así, para la convocatoria a potenciales empresarios deben realizarse las siguientes acciones:

1. Sernatur Nivel Central debe comunicarse y coordinarse con las respectivas Direcciones Regionales de Sernatur en donde se encuentren los destinos turísticos que implementarán SIGO EXPERIENCIAS, para establecer reuniones de trabajo que permitan distribuir funciones relacionadas a la convocatoria.
2. Sernatur, nivel central y regional, procederán a identificar actores del destino, tanto públicos como privados a los cuales involucrar en el proceso de convocatoria a empresas participantes.

En cuanto a los **actores públicos**, son relevantes: municipios, corporaciones municipales y oficinas de turismo de los destinos, representantes de agencias de fomento que interactúen con empresarios turísticos, gerentes de programas de fomento turístico (tales como los programas estratégicos de Corfo, nivel regional y/o meso regional). Todos estos actores pueden colaborar en identificar empresarios que podrían ser potenciales participantes e invitarles a postular.

A nivel nacional, es muy recomendable que Sernatur considere socializar la implementación de SIGO EXPERIENCIAS con:

- Subsecretaría de Turismo.
- Consejo Nacional de la Cultura y las Artes (programa de turismo cultural).
- Indap (programa de turismo rural).
- Conadi (programa de turismo indígena).
- Asociación Chilena de Municipalidades.
- Fundación Artesanías de Chile.
- Corfo.
- Sercotec.

- Sence.
- Prochile.
- Fundación Imagen de Chile.
- Entre otros.

En cuanto a los **actores privados**, son relevantes: las cámaras de comercio y turismo de los destinos o municipios; federaciones de empresas turísticas y/o asociaciones de guías, de restaurantes, de hoteles y/o tour operadores; universidades que cuenten con programas de fortalecimiento de empresas en los que participen empresas del sector, centros de extensionismo tecnológico de turismo, entre otros.

A nivel nacional, es muy recomendable que Sernatur considere socializar la implementación de SIGO EXPERIENCIAS con:

- Federación de Empresas de Turismo de Chile (Fedetur).
- Asociación Chilena de Empresas de Turismo A. G. (Achet).
- Asociación Chilena de Gastronomía A.G. (Achiga).
- Hoteleros de Chile A.G.
- Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo de Chile (CNC).
- Chile Sertur A. G.
- Aptur A. G.
- Así Conserva Chile A. G.
- Travolution

3. Sernatur deberá preparar un dossier de información a entregar a los actores públicos y privados que colaborarán en la convocatoria a empresarios. Este dossier debe contener: el resumen ejecutivo de SIGO EXPERIENCIAS, un afiche (flyer electrónico) con la información esencial para postular al curso (al menos debe indicar link a formulario de postulación, correo para consultas, fecha en que se realizará el curso y destino en donde se realizará), un "correo electrónico tipo" de invitación que pueda ser reenviado por los actores públicos y privados a los empresarios que brevemente explique SIGO EXPERIENCIAS e incluya como adjuntos resumen y flyer, así como información sobre postulación.

4. Se recomienda encarecidamente que Sernatur habilite en su sitio web una sección que explique los aspectos esenciales de SIGO EXPERIENCIAS (ejemplo: www.sernatur.cl/sigoexperiencias) y que en ella se aloje el formulario de postulación y el correo de contacto en caso de dudas. Se sugiere usar un formulario de baja complejidad (tanto en lo tecnológico como en los datos requeridos para postular), que plantee pocas barreras de entrada a los empresarios.
5. Sernatur entregará a todos los actores públicos y privados el dossier de SIGO EXPERIENCIAS, con las instrucciones para que puedan invitar a los potenciales empresarios participantes en cada destino. Sernatur debe explicitar claramente el perfil de los participantes de este programa.
6. Se recomienda que, además de la invitación mediante actores clave, Sernatur realice esfuerzos de promoción de SIGO EXPERIENCIAS mediante su sitio web y sus redes sociales. Para ello tendrá utilidad el afiche en formato electrónico, el cual deberá ser editado en cada nueva versión del curso.
7. Se espera que a través del formulario de postulación (electrónico) a SIGO EXPERIENCIAS se recoja la información de un importante número de empresarios interesados. Una vez cerradas las postulaciones, será tarea de Sernatur revisar las postulaciones y filtrar a aquellas empresas que cumplan con el perfil deseado para participar de SIGO EXPERIENCIAS. Se recuerda que para cada versión se ha establecido un máximo de 20 participantes. Pero, considerando que no todas las postulantes finalmente participarán del curso, se sugiere contemplar un número mayor para convocar a la jornada de sensibilización.
8. Una vez hecha la selección de potenciales participantes, se organizará la jornada de sensibilización (ver paso siguiente).

PASO 5: REALIZACIÓN DE JORNADA DE SENSIBILIZACIÓN

La Jornada de Sensibilización tiene por objetivo difundir SIGO EXPERIENCIAS entre los potenciales empresarios participantes, abordando específicamente:

- Sus objetivos (general y específico), así como el resultado que se espera del proceso.
- Su metodología: actividades que contempla (sesiones teórico-prácticas y asistencias técnicas), duración, sistema de evaluación, requisitos de aprobación.
- Los beneficios de participar en SIGO EXPERIENCIAS. Este punto es el más importante, pues incidirá directamente en el nivel de compromiso que adquieran los empresarios en relación al curso.

Como se puede observar, esta jornada es crítica para la implementación exitosa de SIGO EXPERIENCIAS, pues aquí se confrontarán las expectativas de los empresarios interesados con la oferta de capacitación que se realice.

Se recomienda realizar esta jornada al menos dos a tres semanas antes del inicio de la implementación de SIGO EXPERIENCIAS, aunque –si resulta pertinente- se pueden incorporar al grupo del curso, empresarios que no hayan asistido a esta instancia.

En términos generales, en esta instancia, que tendrá una duración máxima de 2 a 3 horas, las ideas fuerza a comunicar a los empresarios interesados son:

- Apoyo transversal a SIGO EXPERIENCIAS por parte de los actores públicos y privados del sector turístico, en el destino, dada su importancia para el fortalecimiento de las MIPYMES turísticas y la diversificación de experiencias. Para ello resulta relevante que participen en la jornada (al menos en el primer momento), autoridades y/o representantes de la institucionalidad turística pública, del territorio y del sector privado.
- La necesidad de mejorar la competitividad de las empresas y del destino turístico, considerando el mercado internacional y los desafíos país en el ámbito turístico.
- Las oportunidades que plantea el enfoque de diseño de experiencias para agregar valor a la oferta de cada empresario, aumentando así gasto por turista y estadía promedio en el destino.

Se recomienda, además, que si el equipo capacitador ya ha sido seleccionado, éste pueda presentarse a los empresarios interesados, para generar mayor adhesión al curso.

Así, se propone el siguiente programa tipo para la Jornada de Sensibilización:

Tabla 2: Programa Tipo para Jornada de Sensibilización

8:30 – 9:00	Acreditación
9:00 – 9:30	Palabras de bienvenida a los participantes. Por parte de autoridades públicas de turismo (director/a regional de Sernatur) y del territorio (Intendente, Gobernador, alcalde, etc.) y por parte de representante del sector privado (Presidente de cámara de turismo, por ejemplo).
9:30 – 10:30	Presentación de SIGO EXPERIENCIAS. A cargo de equipo Sernatur.
10:30 – 11:00	Café
11:00 – 11:30	Levantamiento de expectativas por parte de los empresarios interesados. Ronda de preguntas y respuestas sobre SIGO EXPERIENCIAS.
11:30 – 12:00	Presentación del equipo capacitador. Invitación a participar y firma de cartas de compromiso.
12:00	Cierre de la actividad.

Para realizar esta jornada, Sernatur cuenta con una presentación que sensibiliza en torno al Diseño de Experiencias Turísticas (presentación de 2 horas), elaborada en el marco del desarrollo de SIGO EXPERIENCIAS. Esta presentación deberá emplearse en la jornada, agregando a ella los elementos esenciales del curso para explicarlos a los empresarios postulantes.

También se deberá entregar en el momento consignado en el programa propuesto, una carta de compromiso a llenar y firmar por los empresarios. Se adjunta el formato tipo en la página siguiente.

Se sugiere que independiente de los esfuerzos de convocatoria del paso anterior, se realicen acciones de prensa en medios turísticos o masivos locales, de modo de contar con una amplia convocatoria a la jornada.

FORMATO DE INVITACIÓN A LA JORNADA DE SENSIBILIZACIÓN

Logos Ministerio de Economía, Sernatur y SIGO EXPERIENCIAS

El Servicio Nacional de Turismo (Sernatur) le invita a participar en el Sistema de Capacitación en Diseño de Experiencias Turísticas, SIGO EXPERIENCIAS, programa dirigido a micro, pequeños y medianos empresarios turísticos que tiene por objetivo general fortalecer sus competencias para que puedan diseñar sus propias experiencias turísticas, con el fin de sofisticar, especializar y diferenciar su oferta, incrementando con ello su competitividad.

La participación en este programa le permitirá contar con conocimientos y herramientas para:

- Conocer mejor a sus públicos y enfocar su oferta en sus necesidades.
- Mejorar la calidad de su oferta turística.
- Incrementar su competitividad y optimizar su posición en el mercado, diferenciándose de sus competidores.
- Aumentar la eficiencia y eficacia de sus esfuerzos de promoción.
- Adaptarse a las tendencias más recientes del mercado turístico nacional e internacional.

Por ello, le invitamos cordialmente a un evento informativo sobre SIGO EXPERIENCIAS, en donde podrá inscribirse para participar en el curso. Esta actividad se realizará el día XX de XX de 2017, a las XX:XX horas en el destino XXX. La actividad será realizada en el Hotel XXX.

En esta cita, de aproximadamente 3 horas de duración, se expondrá en detalle en qué consiste SIGO EXPERIENCIAS y se establecerán los acuerdos de participación con las empresas que cumplan con los requisitos de ingreso y se encuentren en capacidad de participar en el curso.

Agradecemos confirmar su participación hasta el día XX de XX de 2017 a los siguientes teléfonos y/o correo electrónico.

De todos modos, podrá encontrar más información sobre SIGO EXPERIENCIAS en el siguiente link: www.sernatur.cl/sigoexperiencias

Se adjunta el programa de la actividad.

FORMATO DE CARTA DE COMPROMISO PARA EMPRESARIOS

Logos Ministerio de Economía, Sernatur y SIGO EXPERIENCIAS

El **Servicio Nacional de Turismo** (Sernatur) implementará SIGO EXPERIENCIAS en el destino *(indicar nombre del destino)*. Este es un sistema de capacitación de rápida implementación dirigido a micro, pequeños y medianos empresarios turísticos que tiene por objetivo general ***desarrollar y/o fortalecer sus competencias para que puedan diseñar sus propias experiencias turísticas (actuales y/o futuras), con el fin de sofisticar, especializar y diferenciar su oferta, incrementando con ello su competitividad.***

El resultado esperado de la implementación de SIGO EXPERIENCIAS es que cada empresario(a) participante pueda desarrollar –en el marco de la capacitación– su propio plan de (re)diseño de experiencia turística.

Participar en el programa **no tiene ningún costo** y a través de él, las empresas turísticas accederán a los siguientes beneficios:

1. Cuatro sesiones presenciales teórico prácticas de capacitación en Diseño de Experiencias Turísticas.
2. Tres asistencias técnicas individuales para apoyar el desarrollo del plan de diseño de experiencia turística de cada empresario(a) participante.
3. Material de apoyo sobre Diseño de Experiencias Turísticas (manual del participante y materiales de lectura complementaria).
4. Certificado de aprobación del curso, para todos quienes cumplan con los requisitos solicitados (asistencia, realización de tareas, trabajo final).

Para participar en SIGO EXPERIENCIAS, por favor complete los datos solicitados en la CARTA DE COMPROMISO (página siguiente) y firme donde se indica.

¡Muchas gracias!

**CARTA DE COMPROMISO DE PARTICIPACIÓN
EN SIGO EXPERIENCIAS**

Quien suscribe, _____ (*nombre, apellido*), _____ (*cargo o posición que ocupa en la empresa*) de la empresa _____ (*indicar el nombre completo de la empresa*), ubicada en el destino (*indicar nombre del destino*), declaro que la empresa que represento cumple con la normativa vigente y el perfil de empresa postulante solicitado por Sernatur; y manifiesto, a través de la firma de esta carta, mi interés de participar en **SIGO EXPERIENCIAS**, implementado por Sernatur.

De este modo, me comprometo a participar en todas las actividades que contempla el proceso y a entregar la información sobre mi empresa que Sernatur y/o el equipo capacitador soliciten, la cual será tratada con confidencialidad y solo podrá ser empleada para los fines de este curso.

Como prueba de mi conformidad con lo expuesto anteriormente, solicito formalmente ser inscrito/a como empresario participante de esta versión de SIGO EXPERIENCIAS.

.....
(Nombre y firma)

.....
(RUT de la empresa)

Destino, fecha.

JORNADA DE SENSIBILIZACIÓN: ASPECTOS LOGÍSTICOS.

Para organizar la jornada, se debe considerar la selección de un espacio idóneo de acuerdo al número de empresarios participantes que se espera convocar. En términos generales, se recomienda que se cuente con los siguientes requisitos:

- Salón con suficientes sillas para todos los asistentes e, idealmente, dispuesto con mesas para 8 personas (tipo cena/matrimonio), pues así serán las sesiones de trabajo siguientes (y permite la socialización entre participantes).
- Podio para la presentación de las autoridades (en el primer momento de la jornada de sensibilización).
- Equipos de proyección y amplificación.
- Computador, pasador de diapositivas/puntero, telón.
- Alargador.
- Wifi (aunque no es imprescindible).
- Pizarra y plumones para pizarra (no permanentes).
- Presentaciones en formato ppt y pdf en memorias externas (pendrive). Se sugiere siempre tener la presentación en formato pdf pues no todos los computadores están configurados del mismo modo o bien, no todos tienen las tipografías que podrían requerirse.
- Servicio de café para el momento de "coffee break" señalado en el programa.
- Ficha de evaluación de la actividad.
- Programas impresos.
- Cartas de compromiso para firma de los asistentes.
- Listados de asistencia.
- Etiquetas adhesivas para nombres de asistentes (solapines).
- Chapitas de SIGO EXPERIENCIAS: no es imprescindible, pero es una buena idea entregar algún elemento de merchandising que construya identidad de grupo a quienes firmen la carta de compromiso y sean participantes del grupo.

PASO 6: PUESTA EN MARCHA DE LA CAPACITACIÓN Y MONITOREO PERMANENTE DEL EQUIPO CAPACITADOR.

MONITOREO DEL EQUIPO CAPACITADOR: LISTA DE CHEQUEO.

Una vez seleccionado el equipo capacitador, de acuerdo a los requisitos solicitados por este protocolo y establecidos en los términos de referencia de la licitación pública, será tarea de Sernatur el monitoreo permanente de la implementación del SIGO EXPERIENCIAS por parte de tal equipo.

Para ello, se ha elaborado la siguiente lista de chequeo:

SIGO EXPERIENCIAS CHECKLIST PARA EVALUACIÓN DE EQUIPOS CONSULTORES			
Estimado/a profesional de Sernatur:			
Este instrumento es una guía para orientar su evaluación del trabajo del equipo consultor a cargo de la implementación de SIGO Experiencias. Está organizado a modo de una lista de chequeo del cumplimiento del protocolo de implementación.			
A. IMPLEMENTACIÓN GENERAL			
Por favor, en cada pregunta marque el casillero correspondiente:			
Preguntas generales	SI	NO	NO APLICA
¿El equipo consultor realizó las 4 sesiones presenciales teórico-prácticas de duración 8 horas aproximadamente, contempladas en SIGO Experiencias?			
¿El equipo consultor realizó el seguimiento telefónico a los participantes entre las sesiones 1ª y 2ª, y entre las sesiones 2ª y 3ª?			
¿El equipo consultor realizó las 3 visitas de asistencias técnica presencial y en terreno a cada empresario(a) participante en esta versión de SIGO Experiencias?			
¿El equipo consultor realizó la jornada de cierre y la entrega de certificados a los participantes (duración de 4 horas, aproximadamente)?			
B. SESIONES DE CAPACITACIÓN			

Por favor, en cada pregunta marque el casillero correspondiente:

Preguntas sobre las sesiones de capacitación	SI	NO	NO APLICA
¿El equipo consultor presentó en la primera sesión los objetivos, metodología y actividades de SIGO Experiencias en general?			
¿El equipo consultor entregó el manual de participantes en la primera sesión?			
¿El equipo consultor presentó en cada sesión los objetivos, contenidos y actividades del día a las y los participantes?			
¿El equipo consultor puso a disposición de las y los participantes los materiales de trabajo consignados para cada sesión de capacitación?			
¿El equipo consultor cumplió los horarios estipulados para cada sesión?			
¿El equipo consultor entregó los contenidos estipulados para cada sesión?			
¿El equipo consultor realizó las actividades y/o ejercicios prácticos estipulados para cada sesión?			
¿El equipo consultor se encargó de responder las dudas y/o comentarios de las y los participantes en cada sesión?			
¿El equipo consultor registró la asistencia de los participantes a cada sesión?			
¿El equipo consultor solicitó a las y los participantes el llenado de la encuesta de satisfacción al término de cada sesión?			
¿El equipo consultor se encargó de contar con salones adecuados para la realización de las sesiones de capacitación?			
¿El equipo consultor se encargó de contar con equipamiento adecuado para la realización de las sesiones de capacitación (proyector, amplificación, etc.)?			
¿El equipo consultor se encargó de contar con el servicio de catering adecuado para la realización de las sesiones de capacitación?			

C. ASISTENCIAS TÉCNICAS

Por favor, en cada pregunta marque el casillero correspondiente:

Preguntas sobre las asistencias técnicas	SI	NO	NO APLICA
¿El equipo consultor realizó las asistencias técnicas en los días y horarios establecidos para ello?			
¿El equipo consultor presentó al participante –en cada asistencia técnica– los objetivos y actividades para ellas?			
¿El equipo consultor realizó las actividades y/o ejercicios prácticos estipulados para cada asistencia técnica?			
¿El equipo consultor se encargó de responder las dudas y/o comentarios de las y los participantes en cada asistencia técnica?			
¿El equipo consultor registró el acta de realización de cada asistencia técnica? (con firma del empresario(a) participante)			
¿El equipo consultor solicitó al empresario(a) participante el llenado de la encuesta de satisfacción al término de cada asistencia técnica?			

D. SEGUIMIENTO TELEFÓNICO

Por favor, en cada pregunta marque el casillero correspondiente:

Preguntas sobre el seguimiento telefónico	SI	NO	NO APLICA
¿El equipo consultor realizó las llamadas de seguimiento telefónico a los participantes entre sesiones y dejó constancia de ellas (lista de llamadas, con fecha, responsable, participante y duración de la llamada)?			

E. RESULTADOS FINALES DE LA CAPACITACIÓN

Por favor, en cada pregunta marque el casillero correspondiente:

Preguntas sobre los resultados finales de la capacitación	SI	NO	NO APLICA
¿El equipo consultor realizó la evaluación de los participantes (aprendizajes) en función de lo estipulado en el manual de capacitador y el protocolo de implementación?			
¿El equipo consultor se encargó de solicitar a los participantes la evaluación de toda la capacitación (evaluación de satisfacción de SIGO Experiencias)?			
¿El equipo consultor entregó a Sernatur el listado de asistencia final de participantes?			
¿El equipo consultor entregó a Sernatur las notas finales de los participantes?			
¿El equipo consultor entregó a Sernatur copia de los planes de diseño de experiencias de cada participante?			
¿El equipo consultor entregó los diplomas a los participantes correctamente impresos?			
En general, la implementación de SIGO Experiencias realizada por este equipo consultor, ¿cumplió los objetivos de la capacitación?			

F. PREGUNTAS ABIERTAS

a) ¿Qué aspectos son destacables del trabajo realizado por este equipo consultor? ¿Por qué?

b) ¿Qué aspectos son mejorables del trabajo realizado por este equipo consultor? ¿Por qué?

c) Otros comentarios:



AGENDAS DE TRABAJO DE LAS ACTIVIDADES DE SIGO EXPERIENCIAS.

Además, se adjuntan las agendas de trabajo propuestas para cada actividad que contempla SIGO EXPERIENCIAS para realizar el respectivo monitoreo de la implementación.

SESIONES TEÓRICO PRÁCTICAS

SESIÓN 1

Horario	Actividad	Descripción
9:00	Registro y asistencia.	El equipo capacitador se encargada de que los asistentes firmen la lista de asistencia.
9.30	Bienvenida y presentación de los capacitadores	Entrega de materiales e información general del curso (recordatorio de objetivos, duración y actividades que contempla), su metodología de aprendizaje y la dinámica del trabajo en sala.
10.00	Módulo 1:	Objetivos del módulo y presentación de contenidos (ppt). La industria turística y la economía de la experiencia.
10.10	Actividad de aprendizaje 1	Tu mejor viaje.
10.30	Módulo 1 (cont.):	Sobrevolando tendencias: El turismo mundial
10.45	Actividad de aprendizaje 2:	Discusión en plenario de las principales tendencias del turismo mundial. El objetivo es que analicen libremente y puedan concluir por sí mismos que necesitan aumentar el atractivo de su oferta.
10.55	Módulo 1 (cont.):	La economía de la experiencia: Un camino para aumentar el valor y la diferenciación. ¿Qué hace Chile para enfrentar el desafío? El concepto de economía de la experiencia. Beneficios de diseñar y ofrecer una experiencia turística.

11.05	Módulo 2:	Conceptos clave del enfoque de diseño de experiencias. Revisión de los objetivos y presentación
11.15	Actividad de aprendizaje 3:	Definiendo una "experiencia". El objetivo es que los participantes puedan reconocer la necesidad de una definición de experiencia turística operativa , sin ambigüedad.
11.20	Módulo 2 (cont.):	Definiendo experiencia: un tipo especial de producto turístico. Características de una experiencia turística. Elementos de una Experiencia Turística. Guion, narrativa y curva dramática.
11.30	Actividad de aprendizaje 4:	¿Puedes contar la película siguiendo su estructura en 30 segundos? El objetivo es practicar los conceptos aprendidos.
11.40	Módulo 2 (cont.):	Elementos Estructurantes de una experiencia turística.
11.45	Actividad de aprendizaje 5:	Mover las piezas. El objetivo es practicar los conceptos.
12.05	Módulo 2 (cont.):	La importancia de los mediadores. Cómo y qué buscan los turistas. El ciclo de viaje. La subjetividad de los turistas: un aspecto fundamental.
12.15	Actividad de aprendizaje 6:	Desarrolla tu viaje ideal. El objetivo es que los participantes se pongan en el lugar/ rol de turistas.
13.00	Almuerzo	
14.00	Módulo 3:	Experiencia destino. Revisión de los objetivos y presentación. Definiendo el destino turístico. El ciclo de vida de un destino. Experiencia destino.
14.30	Actividad de aprendizaje 7:	Analizando el estado del destino. El objetivo es que los participantes desarrollen una visión de largo plazo y crítica del destino turístico.
14.40	Módulo 3 (cont.):	Investiga tu entorno. Investiga sobre tu localidad. La búsqueda de lo auténtico.
14.50	Actividad de aprendizaje 8:	Mapa de atractivos. El objetivo es facilitar el reconocimiento de recursos del entorno para inspirar y emplear en el diseño de experiencias turísticas.
15.20	Módulo 3 (cont.):	Encontrar lo "extraordinario" en un destino y en una experiencia. Herramienta: mapa sensorial del destino turístico.
15.30	Actividad de aprendizaje 9:	¿Qué encuentra hoy nuestro turista en mi destino? El objetivo es desarrollar una visión amplia y crítica del destino.

16.00	Actividad de aprendizaje 10:	Noticias del futuro. El objetivo es que los participantes en conjunto se entusiasmen con un proyecto futuro que ellos mismos construyan y al que pueden aportar desde sus productos. Con esto se llevan algo concreto, que los anime a seguir diseñando.
17.00	Repaso de la sesión:	Se hace una breve síntesis de los principales contenidos y/o ideas fuerza del día.
17.30	Tareas para la próxima sesión:	Se entregan las instrucciones de la tarea que deben realizar y presentar en la sesión 2.
17.45	Encuesta de satisfacción:	Se entrega la encuesta de satisfacción, la cual debe ser llenada en el momento por los participantes.
17.55	Adelanto de la próxima sesión:	Se mencionan los principales contenidos a abordar en la sesión siguiente, para animar a los participantes a seguir asistiendo.
18.00	Cierre:	Despedida.

SESIÓN 2

Horario	Actividad	Descripción
9:00	Registro y asistencia.	El equipo capacitador se encarga de que los asistentes firmen la lista de asistencia.
9:30	Bienvenida	Entrega de materiales e información general de la dinámica del trabajo en sala.
9:40	Módulo 4:	Conoce a tu público. Objetivos del módulo y presentación de contenidos (ppt). El turista en Chile. Turista extranjero. Turista nacional Investigar: El público potencial y el actual. La actitud investigativa. El proceso de conocer. Público potencial. Público actual. El buen investigador: Fábula del zorro y puercoespín
10:00	Actividad de aprendizaje 11:	Trivia sobre el destino. El objetivo es testear las creencias de los participantes.
10:10	Módulo 4 (cont.):	Segmenta al público. Hay un nicho en el mercado, pero, ¿hay un mercado en el nicho? Segmentación demográfica: edad, sexo, nivel socioeconómico, lugar de origen. Segmentación psicográfica: Las 6 tribus de viajeros.
10:20	Actividad de aprendizaje 12:	¿Qué tipo de turista soy yo? ¿Qué busco cuando viajo? ¿Qué necesidades tengo? El objetivo es identificar datos útiles para diseñar una experiencia, para hacerse preguntas interesantes sobre el perfil de sus públicos.
10:30	Módulo 4 (cont.):	Herramienta: arquetipo de turista.

10.35	Actividad de aprendizaje 13:	Crea un perfil de turista. El objetivo es concretar definiciones sobre las necesidades de sus públicos.
10.45	Módulo 5:	Conoce a tu competencia. Revisión de los objetivos y presentación. Investiga a tus competidores. Ser un turista incógnito. Pauta de observación. Convertirse en un seguidor de su publicidad. Conoce el mercado por el lado de la oferta
10.55	Actividad de aprendizaje 14:	Business Mapping. El objetivo es que puedan identificar espacios en el mercado.
11.10	Módulo 5 (cont.):	La importancia de diferenciarse.
11.15	Actividad de aprendizaje 15:	El sello de mi negocio, mi propuesta de valor. El objetivo es que al compararse puedan desarrollar una propuesta de valor.
11.40	Módulo 5 (cont.):	Identificar buenos referentes.
11.45	Actividad de aprendizaje 16:	Realicemos un benchmarking. El objetivo es identificar buenas prácticas y puedan establecer criterios de comparación.
12.15	Módulo 5 (cont.):	Empaquetamiento y sustentabilidad. Buscar alianzas en tu competencia para potenciar el destino. Consejo de sustentabilidad: La tragedia de los comunes de G. Hardin y las Instituciones de E. Ostrom.
12.30	Actividad de aprendizaje 17:	Empaqueta tu experiencia, aprende de tu competencia. El objetivo es desarrollar oferta conjunta o complementaria que fortalezca la identidad y diversidad del destino.
13.00	Almuerzo	
14.00	Módulo 6:	Las bases de la experiencia. Revisión de los objetivos y presentación. Revisión de conceptos. Definiciones de guion, narrativa, episodio. Definiendo la experiencia paso a paso Tener una idea: Cómo construir una narrativa. Herramienta: La rueda de emociones. Herramienta: los 6 sombreros pensantes.
14.45	Actividad de aprendizaje 18:	"Qué tal si..." El objetivo es que los participantes puedan profundizar en las ideas que desarrollan.
15.30	Actividad de aprendizaje 19:	Definiciones críticas: Objetivo de la experiencia, narrativa de la experiencia. El objetivo es avanzar en definiciones básicas de su plan de diseño de experiencias turísticas y entusiasmarlos a profundizar en la próxima sesión.
16.00	Módulo 6 (cont.):	Herramienta: El <i>journey map</i> , diseñar desde el punto de vista del turista. Escenarios: Planifica para lo peor.

17.00	Repaso de la sesión:	Se hace una breve síntesis de los principales contenidos y/o ideas fuerza del día.
17.30	Tareas para la próxima sesión:	Se entregan las instrucciones de la tarea que deben realizar y presentar en la sesión 3.
17.45	Encuesta de satisfacción:	Se entrega la encuesta de satisfacción, la cual debe ser llenada en el momento por los participantes.
17.55	Adelanto de la próxima sesión:	Se mencionan los principales contenidos a abordar en la sesión siguiente, para animar a los participantes a seguir asistiendo.
18.00	Cierre:	Despedida.

SESIÓN 3

Horario	Actividad	Descripción
9:00	Registro y asistencia.	El equipo capacitador se encarga de que los asistentes firmen la lista de asistencia.
9:30	Bienvenida	Entrega de materiales e información general de la dinámica del trabajo en sala.
9:40	Módulo 7:	Diseño de detalle. Objetivos del módulo y presentación de contenidos (ppt).
9:45	Actividad de aprendizaje 20:	Diseño como proceso colectivo. El objetivo es revisar las mejoras que incluyeron en la tarea de la sesión anterior al socializar sus diseños con sus respectivos equipos.
10:10	Módulo 7 (cont.):	Diseño en detalle. Diferenciar episodios. Recomendaciones generales por episodio. Lugares. Relatos. Roles. Acciones nucleares y auxiliares.
11:00	Actividad de aprendizaje 21:	Manos a la obra. El objetivo es trabajar el diseño en detalle de las experiencias que ya han ido definiendo.
13:00	Almuerzo	
14:00	Módulo 8:	Prototipo, priorización e implementación. Revisión de los objetivos y presentación. Herramienta Blueprint: ¿Qué es el Blueprint y para qué sirve?
14:45	Actividad de aprendizaje 22:	Integrar el Journey Map hecho hasta el momento al Blueprint. El objetivo es definir requerimientos logísticos para montar las experiencias.
15:30	Módulo 8 (cont.):	Priorización: Definición de criterios para priorizar. Herramienta: Dreamline. La importancia de la definición.

		Construir el Prototipo. Las iniciativas priorizadas constituirán el prototipo de experiencia. Prototipo de experiencias. Proceso de prototipado.
16.30	Actividad de aprendizaje 23:	Iniciar la construcción de iniciativas. El objetivo es comenzar a desarrollar las iniciativas priorizadas para poder testearlas en la próxima sesión.
17.00	Repaso de la sesión:	Se hace una breve síntesis de los principales contenidos y/o ideas fuerza del día.
17.30	Tareas para la próxima sesión:	Se entregan las instrucciones de la tarea que deben realizar y presentar en la sesión 4.
17.45	Encuesta de satisfacción:	Se entrega la encuesta de satisfacción, la cual debe ser llenada en el momento por los participantes.
17.55	Adelanto de la próxima sesión:	Se mencionan los principales contenidos a abordar en la sesión siguiente, para animar a los participantes a seguir asistiendo.
18.00	Cierre:	Despedida.

SESIÓN 4

Horario	Actividad	Descripción
9:00	Registro y asistencia.	El equipo capacitador se encargada de que los asistentes firmen la lista de asistencia.
9.30	Bienvenida	Entrega de materiales e información general de la dinámica del trabajo en sala.
9.35	Actividad de aprendizaje 24:	Experiencia testeo. El objetivo es socializar las experiencias producto del testeo de forma que puedan aprender unos de otros y reforzar conocimientos.
9:45	Módulo 9:	Mejora continua. Objetivos del módulo y presentación de contenidos (ppt). Cuando está terminada una experiencia. Fuentes de mejora.
9.55	Actividad de aprendizaje 25:	Definir criterios de mejora. El objetivo es establecer parámetros sobre los que observar el desempeño de la experiencia.
10.30	Módulo 9 (cont.):	El ciclo de mejora continua: Herramienta: Seis sigma. Qué es. Método DMAIC. Implementa las mejoras.
11.30	Módulo 9 (cont.):	Cómo aplicar una encuesta de satisfacción. Construir el cuestionario. Implementación. Análisis. Encuesta tipo.
13.00	Almuerzo	

14.00	Módulo 10:	<p>Promociona tu experiencia. Revisión de los objetivos y presentación.</p> <p>La promoción desde el punto de vista de la experiencia. Promoción en el ciclo de viaje.</p> <p>Desarrollo de habilidades: Plan de promoción. Objetivo. Cómo motivar al turista y enfocar sus expectativas. Público objetivo. Elegir canales de promoción según el segmento.</p>
14.45	Actividad de aprendizaje 26:	Definir usos y frecuencia de publicación en redes sociales. El objetivo es definir estrategias realistas para el uso de medios sociales.
15.00	Módulo 10 (cont.):	Definir mensajes. Cómo describir una experiencia turística. Cómo elegir imágenes de una experiencia turística.
15.15	Actividad de aprendizaje 27:	Cómo escribir un texto descriptivo de la experiencia. El objetivo es comunicar la experiencia de manera que equilibre motivación y ajuste de expectativas.
15.30	Módulo 10 (cont.):	Recomendaciones para medios digitales. ¿Cómo usarlos en una experiencia turística?
15.45	Actividad de aprendizaje 28:	Cómo responder un comentario en redes sociales. El objetivo es que desarrollen un comportamiento adecuado en redes sociales.
16.00	Módulo 10 (cont.):	Qué montar en un sitio web.
16.15	Actividad de aprendizaje 29:	Promoción instantánea: Elevator pitch. El objetivo es que puedan describir de manera sintética y atractiva la experiencia que han desarrollado, a fin de clarificar su discurso.
17.00	Repaso de la sesión:	Se hace una breve síntesis de los principales contenidos y/o ideas fuerza del día.
17.30	Recomendaciones para la asistencia técnica de evaluación final:	Se entregan las instrucciones finales para completar el plan de diseño de experiencia.
17.55	Encuesta de satisfacción:	Se entrega la encuesta de satisfacción, la cual debe ser llenada en el momento por los participantes.
18.00	Cierre:	Despedida.

ASISTENCIAS TÉCNICAS

ASISTENCIA TÉCNICA 1

Es la primera actividad que realiza el equipo capacitador, para lo cual Sernatur entregará a éste previamente la base de datos de los(as) empresarios(as) participantes en la capacitación.

La **asistencia técnica 1** consiste en una visita del equipo capacitador a cada empresario(a) participante para conocer su oferta turística en terreno y realizar un diagnóstico rápido de ésta (línea base) que permita la comparación con la evaluación final de la capacitación. Para ello, el equipo deberá aplicar un instrumento estandarizado que se encuentra en el MANUAL DEL CAPACITADOR, en la sección evaluación post-implementación.

Esta visita es de corta duración (60 a 90 minutos como máximo) y el equipo debe familiarizarse con el grupo de participantes y sus ofertas turísticas, permitiendo realizar ajustes que den mayor pertinencia y/o foco a las actividades y contenidos contemplados en de la capacitación.

Asimismo, esta visita en terreno busca incrementar el compromiso de participación de las y los empresarios, pues también se les sensibilizará en torno a los beneficios de aplicar lo aprendido en la capacitación en su oferta turística. Se espera que la asistencia técnica 1 se realice dentro de la primera semana de implementación de SIGO EXPERIENCIAS.

ASISTENCIA TÉCNICA 2

La **asistencia técnica 2** consiste en una visita del equipo capacitador a cada empresario(a) participante en su lugar de trabajo para revisar el avance del prototipo y dar recomendaciones sobre su testeo. Tiene una duración de tres a cuatro horas, aproximadamente, y tiene por objetivos revisar el journey map/blueprint con el empresario y el prototipo priorizado: analizando coherencia, posibilidades de mejora para orientar el plan de testeo del prototipo.

ASISTENCIA TÉCNICA 3: EVALUACIÓN FINAL

La **asistencia técnica 3 y final** consiste en una visita del equipo capacitador a cada empresario(a) participante en su lugar de trabajo para la evaluación del plan desarrollado, con el instrumento de evaluación ad hoc, que se encuentra en el MANUAL DEL CAPACITADOR. Esta asistencia técnica tiene una duración aproximada de 90 minutos.

Los objetivos de esta asistencia técnica son:

- Revisar y evaluar (con pauta de evaluación) el plan de diseño elaborado por el empresario participante.

- Escuchar el elevator pitch de los empresarios y entregar recomendaciones de mejora.

Con esta evaluación el capacitador estará en condiciones de calcular la **nota final** del participante.

Posteriormente el equipo capacitador escuchará el *elevator pitch* de los empresarios participantes y entregará recomendaciones finales para su presentación en la jornada de cierre.

Finalmente, el consultor confirmará la asistencia del participante a la jornada de cierre en caso de haber cumplido con las exigencias de aprobación del curso. En dicha jornada de cierre se hará entrega al participante de su diploma.

PASO 7: EVALUACIÓN DE PARTICIPANTES

Para que los participantes reciban su certificado de aprobación de SIGO EXPERIENCIAS deberán cumplir con los siguientes requisitos:

1. **Asistir a todas las actividades que contempla SIGO EXPERIENCIAS:** es decir, cumplir con el 100% de asistencia a las cuatro sesiones presenciales y las tres visitas de asistencia técnica. **De no cumplir este requisito, no podrán recibir su certificado de aprobación.** Sernatur considerará casos excepcionales solo con la debida justificación y respaldo.

Será tarea del equipo capacitador entregar a Sernatur los listados de asistencia de los participantes, por cada actividad (sesión teórico práctica y/o asistencia técnica), y los respaldos de las justificaciones de inasistencias en caso que hubieren sido entregados por los participantes.

2. **Realizar las tareas solicitadas:** En las sesiones 2, 3 y 4 los participantes deberán presentar tareas realizadas. No se calificará la calidad de la tarea, sino el que el participante la haya realizado. Cada tarea será evaluada como "realizada" (lo que equivaldrá a una nota 7) o "no realizada" (lo que equivaldrá a una nota 1). El equipo capacitador promediará las notas de las tres tareas de cada participante y dicho promedio equivaldrá al 30% de la nota final del empresario.

Será tarea del equipo capacitador entregar a Sernatur la planilla Excel que consigne la entrega o no -por parte de los participantes- de las tareas solicitadas, con su respectiva nota, más el promedio de ellas.

Elaborar su plan de diseño de experiencia turística: El proceso de SIGO EXPERIENCIAS está diseñado para que el participante vaya desarrollando su plan de diseño de experiencia turística de manera progresiva. La entrega y presentación final de su plan deberá realizarla en la última asistencia técnica. El equipo capacitador evaluará el plan de cada participante de acuerdo a una pauta con criterios pre-establecidos y la nota de cada plan de diseño de experiencias equivaldrá al 70% de la nota final de cada participante.

Será tarea del equipo capacitador entregar a Sernatur la planilla Excel (la misma planilla anterior) que consigne la entrega o no -por parte de los participantes- de su plan de diseño de experiencia turística, con su respectiva nota, más la ponderación de tareas y plan, así como la nota final del participante en SIGO EXPERIENCIAS.

La nota final de cada participante será calculada del siguiente modo:

$$(promedio\ de\ notas\ de\ 3\ tareas * 0,3) + (nota\ de\ plan\ de\ diseño\ de\ experiencias * 0,7) = nota\ final$$

Para recibir el certificado de aprobación de SIGO EXPERIENCIAS, cada participante deberá obtener una nota final igual o superior a 4,0.

El equipo capacitador deberá entregar a Sernatur un listado de participantes aprobados y reprobados.

Asimismo, el equipo capacitador deberá encargarse de imprimir los certificados de aprobación (diplomas) personalizados para cada participante que haya aprobado el curso. Estos deberán enviarse a Sernatur para que sean firmados por las autoridades pertinentes. Será responsabilidad de Sernatur gestionar las firmas de los certificados de manera previa a la jornada de cierre del curso.

PASO 8: REALIZACIÓN DE JORNADA DE CIERRE

En la jornada de cierre de SIGO EXPERIENCIAS (de una duración de 3 a 4 horas, aproximadamente), cada empresario participante deberá presentar la experiencia turística que ha diseñado mediante un elevator pitch y finalmente recibirá su certificado de aprobación (diploma).

A esta instancia deberá invitarse a los actores turísticos públicos y privados que sean relevantes en el destino. La actividad contempla la participación activa de Sernatur, aunque su organización es responsabilidad del equipo capacitador.

Se deberá invitar a todos los empresarios participantes, tanto quienes aprobaron como quienes no. Pero solo los primeros recibirán su diploma.

SIGO EXPERIENCIAS tiene un diploma tipo que el equipo capacitador deberá llenar e imprimir con la información de la versión del curso, el destino, la fecha y el nombre del participante. Sernatur tendrá la responsabilidad de firmar estos diplomas, de manera previa a la jornada.

Para realizar la convocatoria, tanto Sernatur como el equipo capacitador deberán enviar correos electrónicos de invitación a los empresarios participantes (equipo capacitador) y a los demás invitados (Sernatur). Será responsabilidad del equipo capacitador la confirmación telefónica de los participantes y la organización logística del evento, considerando para ello los estándares señalados en los pasos previos.

PASO 9: EVALUACIÓN POST-IMPLEMENTACIÓN DE SIGO EXPERIENCIAS

En todo proceso de evaluación se debe juzgar los impactos en relación a los objetivos de la intervención, política o plan ejecutado, donde cualquier efecto diferente o externo a los planteados a los objetivos, se consideran como efectos secundarios que inclusive pueden no ser considerados del todo en la evaluación.

En el caso del SIGO EXPERIENCIAS, el objetivo general del mismo plantea: *“Desarrollar y/o fortalecer sus competencias para que puedan diseñar sus propias experiencias turísticas (actuales y/o futuras), con el fin de sofisticar, especializar y diferenciar su oferta, incrementando con ello su competitividad.”*

El cumplimiento de este objetivo general se verificará mediante la evaluación de los participantes (aprendizajes), más la autoevaluación de logro de objetivos por parte de los propios participantes.

Aquí se entregarán indicaciones a Sernatur sobre:

- Aplicación de instrumentos para evaluar al equipo consultor (lista de chequeo, correcta aplicación de evaluación de satisfacción).
- Orientaciones para evaluación de efectos/impacto de la implementación de SIGO Experiencias en el destino.

ORIENTACIONES PARA LA EVALUACIÓN DE EFECTOS Y/O IMPACTO DE SIGO EXPERIENCIAS EN LOS DESTINOS EN QUE FUE IMPLEMENTADO

Considerando los objetivos generales y específicos de SIGO EXPERIENCIAS y sus resultados esperados, lo aconsejable a Sernatur es realizar una evaluación del impacto de la implementación de la capacitación, una vez que ya se cuente con una cantidad relevante de participantes que hayan aprobado la capacitación.

Para ello, el actual diseño de SIGO EXPERIENCIAS permite identificar algunos elementos que facilitarán el desarrollo de evaluaciones futuras de los efectos e impacto de su implementación en los participantes.

Una de las principales dificultades para evaluar SIGO EXPERIENCIAS post implementación, radica en que sus efectos más relevantes no ocurren en el plazo inmediato o corto, sino que en el mediano y largo plazo, que es cuando las experiencias turísticas (re)diseñadas por los empresarios que aprobaron el curso, sean implementadas y alcancen un nivel mínimo de madurez en tanto productos turísticos.

Por ello, para efectos de evaluación de efectos y/o impacto de SIGO EXPERIENCIAS, solo es posible ofrecer -dentro del proceso de implementación- el levantamiento de información base que podría ser útil para realizar comparaciones pre y post implementación. De este modo, en la primera asistencia técnica, se realiza un diagnóstico rápido de la oferta de los participantes, información que -proponemos- constituya la línea base de pre-implementación de SIGO EXPERIENCIAS.

Por otro lado, se proponen algunos criterios y posibles indicadores de impacto, factibles de analizar mediante la elaboración de instrumentos de recolección de información ad-hoc en una evaluación post-implementación.

De cualquier forma, los registros que se generen en el marco de la implementación de SIGO EXPERIENCIAS (particularmente la carpeta de medios de verificación, cuyo llenado es de responsabilidad del equipo capacitador) deben ser almacenados adecuadamente pues constituirán información útil para futuras evaluaciones de efectos e impacto de la iniciativa.

DIAGNÓSTICO INICIAL DE EMPRESAS (LÍNEA BASE)

Durante la **asistencia técnica 1**, en la cual se llevará a cabo una visita del equipo consultor a cada empresario(a) participante para conocer su oferta turística en terreno, se propone realizar un diagnóstico rápido de ésta (línea base) que permita la comparación con datos sobre la misma oferta, pero obtenidos 1 o 2 años después de la participación del empresario(a) en SIGO EXPERIENCIAS.

Para ello, se contará con un instrumento estandarizado.

POSIBLES INDICADORES PARA EL DESARROLLO DE FUTURAS EVALUACIONES

En cuanto a los efectos e impactos de mediano y largo plazo de SIGO Experiencias, se proponen los siguientes indicadores factibles a medir.

1. Implementación por parte de los empresarios del plan de diseño de experiencias desarrollado en el marco de SIGO EXPERIENCIAS (¿implementó o no? ¿en qué medida?).
2. Cantidad de productos turísticos de un mismo empresario participante (¿aumentó y/o diversificó sus productos? ¿redujo la cantidad de productos turísticos, pero enfocó sus esfuerzos en un segmento de público?)
3. Ingresos por ventas de cada empresario participante (¿aumentaron o disminuyeron?), procurando aislar efectos atribuibles a su participación en SIGO EXPERIENCIAS (implementación del plan de diseño de experiencias u otras medidas implementadas explicables por su participación en el curso).

4. Cantidad de visitas turísticas a la empresa participante e ingresos obtenidos por visita (¿aumentaron o disminuyeron las visitas? ¿aumentaron o disminuyeron los ingresos por visitante?).
5. Satisfacción de visitantes (factible de medir en todas aquellas empresas que actualmente aplican algún tipo de encuesta de satisfacción; otra medida posible –pero menos confiable- sería revisar rankings en OTAs o sitios de recomendación como TripAdvisor©).
6. Cantidad total de productos turísticos disponibles en el destino, del conjunto de empresarios participantes (antes y después de la implementación de SIGO EXPERIENCIAS).
7. Cantidad total de empaquetamientos nuevos dentro del destino, atribuibles a la implementación de SIGO EXPERIENCIAS (¿post implementación del curso, se generaron nuevas alianzas entre empresarios para la venta de empaquetamientos?)

ANEXOS

1. Formato de listado de asistencia.
2. Instrumentos de evaluación de satisfacción.
3. Lista de chequeo para monitoreo de equipo capacitador.
4. Pauta de evaluación de plan de diseño de experiencia final.
5. Planilla de vaciado de notas finales.
6. Diploma.
7. Afiche.
8. Sticker.