

Taller de capacitación a encargados de las oficinas de información turística

En la ciudad de Tarapoto, siendo las 9:25 a.m, del día jueves 06 de agosto del 2009, se dio inicio al taller de capacitación a los encargados de las oficinas de información turística, en las instalaciones del ex local del Chobawasi, contando con la presencia de 17 participantes.

➤ DESCRIPCIÓN DEL EVENTO

El taller comenzó con el saludo y presentación de Rony Flores (GTZ), después cada uno de los participantes se presentó e indicaron la institución a la cual representan.

Se presentó el video de las experiencias en los pilotos del PBD, para luego proseguir con una dinámica de integración de grupo a cargo de Rony Flores, quien desarrolló la actividad con la finalidad de realizar un ejercicio de presentación, que genere la cohesión entre los participantes; además de que se conozcan e intercambien información.

Terminada la dinámica, se prosiguió con el programa que correspondía a la presentación de los productos que se ofrecen en San Martín y actividades que vienen desarrollando a cargo de los encargados de las oficinas de información turística. Para ello se les asignó un espacio de 10 minutos a cada uno para que expongan y 05 minutos para absolver las preguntas de los participantes.

Expusieron:

- Milton Angulo Villacorta.(MPR)
- Jimmy Ching Ramírez.(MPM)
- Tomás Cotrina Trigozo. (MPL)
- Willian Ojanama Sangama.(Chazuta)
- Mervin Chuquihuanga. (Sauce)
- Magna Muñoz Macedo.(MPSM)

Cada uno dio a conocer las actividades que vienen desarrollando, asimismo mencionaron las funciones que deben asumir como encargados de las oficinas de información turística y dieron algunos aportes según sus experiencias. Los participantes intervinieron con sus comentarios y preguntas.

Después se presentó la exposición sobre la importancia del monitoreo: presentación y explicación de las encuestas nuevas y puesta en marcha, a cargo de Vanessa Quevedo (DIRCETUR), en la cual dio a conocer los diferentes estudios sobre inteligencia de mercados que se han realizado, así como el perfil del visitante nacional y extranjero que arriba a San Martín 2008, nivel de satisfacción del visitante a San Martín 2008 y sobre las oportunidades de negocios turísticos (en proceso); además de resaltar la importancia de realizar el monitoreo y de qué manera su aplicación coadyuva a obtener información necesaria que sirve para definir estrategias y lograr los objetivos.

Al finalizar la exposición se hizo entrega a los participantes de Chazuta y Sauce un formato de encuesta, para que puedan aplicarlo en sus sitios. Realizaron un pequeño ejercicio con todos los participantes.

Por la tarde, prosiguiendo con el programa establecido, se realizó la visita a la oficina de información turística de la municipalidad provincial de San Martín que actualmente está a cargo de la señorita Magna Muñoz, quien juntamente con una practicante de la escuela de turismo, recepcionaron a los participantes del taller y mostraron las instalaciones del lugar.

Magna Muñoz, como jefa de la unidad de turismo y encargada de la oficina de información turística, explicó las actividades que vienen desarrollando, el trabajo que realiza con las practicantes y además con los empresarios turísticos. Mostró a los participantes el material de información turística que utilizan y entregan a los visitantes, además contó sus experiencias, ¿Qué tipo de información requiere el visitante? ¿Cómo debe ser la atención? y adicionalmente hizo algunas recomendaciones.

También la señorita Kira, se presentó y dio a conocer las actividades que realiza como practicante y solicitó a los participantes que proporcionen a la oficina de información turística de Tarapoto, material promocional de los sitios donde trabajan, ya que la información es fundamental para el visitante.

Finalizado la presentación de Magna y la practicante, los participantes hicieron sus preguntas y luego todos se dirigieron nuevamente a las instalaciones del ex chobawasi, para continuar con las exposiciones del taller.

Una vez reunidos todos, se presentó el tema sobre ética y responsabilidades en una oficina de información turística, a cargo de Liz Alvarado (DIRCETUR) y Vanessa Angulo (GTZ), donde se presentó los siguientes temas: código ético mundial del turismo, las responsabilidades, el turista: un cliente especial, el perfil del turista/tipo y se expuso algunos de los casos que ocurren con mayor frecuencia en las oficinas de información turística; además algunas recomendaciones de cómo se debe actuar frente a esos casos.

Se continuó con la presentación de Liz Alvarado, con el tema de intercambio de información y necesidad de consolidar de red de comunicación (hacer grupo yahoo, intercambiar correos, hoja de compromisos), quien comentó la experiencia del CRT (Consejo Regional de Turismo) con el grupo yahoo. Con el apoyo de Rony Flores, pidieron a los participantes que dejaran sus datos, con sus correos electrónicos en el rotafolio.

Luego juntamente con todos los participantes, se realizó los compromisos, el cual se encuentra detallado en el ítem "COMPROMISOS".

Asimismo se hizo la entrega de los files con información turística de los proyectos pilotos del PBD (Chazuta, sauce y AHARAM), con el objetivo de que sirva como base informativa a los encargados de oficinas de información turística a fin de manejar una información imparcial, precisa y puntual de estos lugares y además que ellos puedan generar este tipo de información de sus sitios e intercambien con las demás oficinas.

Después se mostraron algunas imágenes sobre oficinas de información turística en el mundo.

Para finalizar el taller, participó Samuel Morales (GTZ), para reforzar algunos temas tratados en el transcurso del taller y realizó algunos comentarios.

Clausura del evento.

➤ **ALGUNOS COMENTARIOS**

- Lo que todo encargado debe tener en claro es que no se debe promocionar los lugares turísticos que no cumplan con las condiciones necesarias, así como el acceso.
- Promover la artesanía de cada sitio a través de muestras itinerantes en toda la región.
- Esta es la primera vez que participamos en un taller, el cual debería ser más frecuente, para ir conociéndonos y generar aprendizajes.

- En las oficinas de información turística se debe promover los recursos y/o atractivos turísticos de toda la región.
- El turista requiere de una información actualizada y veraz. No hay que desinformar al turista, por eso los que tienen a su cargo las oficinas de información turística deben conocer los recursos y/o atractivos turísticos.
- En cuanto al índice de permanencia en San Martín se ha reducido notablemente, es así que de 2.5 disminuyó a 1.5 días promedio, pese a que en nuestra región contamos con tantos atractivos y además hay un fuerte crecimiento de la planta turística/ la interrogante es ¿Qué están haciendo los encargados de las oficinas de información turística para cambiar esto?.
- En el Alto Mayo están trabajando en una forma informal/ las municipalidades en sus proyectos turísticos deben tener en cuenta que se debe velar por la seguridad de los turistas, incluir la formalización de los recursos y que se realicen los estudios pertinentes.
- Durante los días feriados por fiestas patrias, hubo varios reclamos por parte de los visitantes, debido a los molestos ruidos que originan los altavoces desde tempranas horas en las localidades de Sauce y San Roque. Esto hay que tener en cuenta y saber que es lo que podemos hacer.
- El tema del horario de atención es fundamental en toda oficina de información turística.(p.e en la oficina de Tarapoto la atención es de lunes a domingos, incluso los días feriados).

Cabe mencionar que se hizo llegar la invitación a todos los encargados de las oficinas de información turística de la región San Martín, sin embargo no estuvo presente el encargado de la oficina de Juanjui y no hubo comunicación alguna con los organizadores, para dar a conocer el motivo de su ausencia en el taller.

➤ COMPROMISOS

- 1) Facilitar información a los encargados de las oficinas de turismo sobre el inventario de recursos y/o atractivos turísticos, y además el directorio de las empresas turísticas de la región, / **responsable: DIRCETUR**

- 2) Programar una segunda capacitación a los encargados de las oficinas de información turística, brindada por un funcionario de iPerú de Promperú. Además socializar información sobre diseño y elaboración de material turístico / **responsable: DIRCETUR**
- 3) Socializar el reglamento de la oficina de información turística, con acompañamiento en el proceso de la DIRCETUR. / **responsables: DIRCETUR y Magna Muñoz.**
- 4) Socializar nuevas experiencias a través del correo de grupo/ **responsable: Todos los encargados de las oficinas de turismo.**
- 5) Realizar una pasantía a las oficinas de información turística. Los primeros anfitriones serán las oficinas de Moyobamba y Rioja, cada uno realizara en sus sitios las respectivas coordinaciones/**responsables: Cada encargado de las oficinas de información turística.**
- 6) Intercambiar, material promocional y además información de las actividades que tienen previsto/**responsables: Todos los encargados de las oficinas de turismo.**
- 7) Implementar las oficinas de información turística de acuerdo a sus alcances en el plazo de un mes y posteriormente invitar a otras oficinas a una pasantía/ **responsables: Cada encargado de las oficinas de información turística.**
- 8) Visitar las oficinas de información turística de Moyobamba, Rioja, Chazuta, Sauce, Lamas. / **responsables: Magna Muñoz.**
- 9) Capacitar a los encargados de las oficinas de información turística sobre la normatividad vigente/ **responsable: DIRCETUR SM.- cada eje.**

➤ **ALGUNAS RECOMENDACIONES**

- Lo más importante que todas las oficinas de turismo deben hacer es trabajar unidos y promocionar todos los atractivos.
- Es importante que cada oficina de información turística cuente con un reglamento interno y conozca la normatividad que contempla la actividad turística.
- Realizar talleres con mayor frecuencia y que se inserte el tema de la normatividad.
- Medir el flujo de turista que visitan durante las festividades y en base a esa información, hacer una campaña de promoción.

➤ PARTICIPANTES:

- German Shapiama (Ñawpa Runa)
- Miltón Angulo (Municipalidad provincial de Rioja)
- Mervin Chuquihuanga(Adetus)
- Willian Ojanama (Municipalidad de Chazuta)
- Vanessa Quevedo (DIRCETUR)
- Jimmy Ching Ramirez (Municipalidad de Moyobamba)
- Emili Ramirez Mori (Practicante oficina de turismo Tarapoto)
- Magna Muñoz(Municipalidad de la provincia de San Martín)
- Tomás Cotrina trigoso (Municipalidad provincial de Lamas)
- Ernesto Rengifo (COGETUR- San Roque)
- Gisela Linarez (Adetus)
- Amparo Vela(CEPCO)
- Jery García Culqui
- Liz Alvarado Muñoz(DIRCETUR)
- Diana Tello(DIRCETUR)
- Rony Flores(GTZ)
- Vanessa Angulo (GTZ).