

PLAN DE ACCION PMG 2016
PLAN PARA POTENCIAR LA CALIDAD E IMPACTO DE LAS FIESTAS
COSTUMBRISTAS EN EL ÁMBITO TURÍSTICO Y ECONÓMICO LOCAL

INTRODUCCIÓN

Dada la enorme importancia de nuestras fiestas costumbristas para la económica local, se elabora este plan con el objetivo de sentar las bases para repotenciar nuestros eventos de nivel local, para esto durante el año 2016 se aplicaron dos encuestas tanto a visitantes como a expositores para poder tener datos objetivos en la toma de decisiones y acciones. Es muy importante decir, que son las primeras encuestas que se realizan para conocer la mirada de expositores y visitantes de las distintas fiestas costumbristas, por este motivo consideramos que en los próximos años existirá información más específica con respecto al funcionamiento de las distintas muestras y fiestas que se realizan en nuestra comuna.

PUNTOS A MEJORAR (Deficiencias)

De los datos recopilados en las encuestas podemos mencionar varios puntos a mejorar:

- ✓ Déficit en la calidad y cantidad de baños químicos. Es el principal problema evidenciado según las encuestas, donde la limpieza y la cantidad de baños presentaba el mayor malestar.
- ✓ En algunos casos deficiencia en atención del cliente. Muchas veces por la cantidad de público que asiste, el personal que atiende las mesas descuida la atención y la calidad del servicio en la atención de público.
- ✓ Falta de publicidad. En los eventos costumbristas, los comerciantes principalmente reclaman que falta difusión y que la publicidad aparece tarde en los medios.
- ✓ La calidad de la gastronomía. Si bien no presenta grandes complicaciones, su evaluación es buena, sin embargo es necesario mejorar en calidad y cantidad para lograr una calificación mayor, considerando que es el principal motivo por el cual el turista nos visita.



ACCIONES A EJECUTAR (Mejoras)

1º Déficit en la calidad y cantidad de baños químicos:

Para mejorar este punto se realizarán las gestiones necesarias para contratar una mayor cantidad de baños químicos y que éstos sean de mejor calidad, con esto se logrará entregar un mejor servicio sanitario a los visitantes. Para esto se solicitará una mayor cantidad de recursos y la mejora en la formulación de las licitaciones, para el servicio de arriendo de baños químicos, de esta manera se mejoraría visiblemente el problema de baños en las distintas fiestas, sobre todo en aquellas donde no hay baños fijos. También a los grupos comunitarios (juntas de vecinos) se les solicitará que un vecino del sector, se preocupe del aseo de los baños por los días que dure la fiesta costumbrista, esto aportará a la economía del sector, ya que el personal asignado podrá establecer una tarifa a los visitantes por mantener en buenas condiciones la limpieza de los baños. Según la cantidad de visitantes estimada que asistió el año 2016, el ingreso para esta persona pudiese ser de unos \$200.000 aproximadamente, durante los dos días que dura el evento.

2º Deficiencia en atención del cliente

Para mejorar esta deficiencia, se realizaran capacitaciones y charlas motivacionales antes de iniciar cada evento. Las capacitaciones van dirigidas a expositores, especialmente a los stands de cocinerías puesto que ellos son los que tienen mayor acercamiento a los visitantes, de esta manera se mejoraría la entrega del servicio. Esta actividad será realizada por profesionales de la ODEL, de esta manera la incorporación de esta capacitación no afectaría al presupuesto municipal.

3º Falta de publicidad.

Este punto se debe mejorar aumentando la cantidad de avisos radiales, potenciando la página Web municipal y contratando más espacios en la televisión, puesto que forman el 55% de los medios que informan al visitante en las distintas fiestas, frente al 45% que se informo por otros medios.

Esto se logrará licitando y buscando mejores alternativas de difusión pagada y efectiva dado la gran gama de alternativas que existen hoy. Además se debe potenciar la pagina Web municipal, ya que es una plataforma interna del municipio, que debe ser amigable y atractiva al visitante de manera tal que sea un real difusor de las actividades del municipio, que por lo demás no se necesita más

presupuesto que el existente. Por último, se debe incorporar una mayor cantidad de recursos, para la contratación de espacios publicitarios en la televisión, esto se debe considerar con presupuesto municipal, a la vez invertir los recursos que se invierten en afiches, flayer y todo lo que es papel en avisos televisivos, puesto que según las encuestas los medios que menos se informa a la gente son estos.

4º La calidad de la gastronomía

Este punto se mejorará contratando a un profesional del área de la alimentación para la fiscalización de la gastronomía. Las encuestas arrojaron un buen resultado con respecto a la gastronomía, un 29% la considera excelente, un 23 % como muy buena y un 40% como buena, sin embargo, la calidad de la gastronomía puede mejorar aún mas para los próximos años, y al implementar al profesional que fiscalice podrá ayudar a la mejora de este servicio. Además el fiscalizador evaluará en un todo el stand de alimentación, esto es orden, higiene, cantidad y calidad de producto, distribución y las condiciones en que se presentan las manipuladoras de alimento y el servicio al cliente. Estas acciones contribuirán a que la percepción del cliente pase de ser buena a muy buena o excelente.

OTROS:

Dado que los eventos costumbristas buscan el desarrollo y reconocimiento de los sectores donde se realiza la actividad, se hará partícipe a las organizaciones comunitarias (juntas de vecinos, clubes deportivos) en las reuniones de planificación. De esta manera fortalecer las redes vecinales, mejorar la comunicación, y así en conjunto aumentar el plus y la calidad de nuestras fiestas.

PARTICIPANTES Y COORDINACIÓN DE ACCIONES

Si bien es cierto existe una buena comunicación y coordinación con los actores que se involucran con las fiestas, tenemos claro que se puede mejorar, aumentando la cantidad de reuniones previas a la realización de las Fiestas Costumbristas.

Estos actores son:

ODEL (TURISMO, DESARROLLO RURAL): Planificación y Organización del evento

DIRECCION DE DESARROLLO COMUNITARIO: Planificación y coordinación de eventos.



DIRECCIÓN DE ADMINISTRACION Y FINANZAS: Contratación y pagos de Artistas, cobros de derechos a comerciantes.

DIRECCION DE OBRAS: Instalación y armado de carpa, instalación de stand, instalación de gasfitería, apoyo permanente ante eventualidades, y el desarme de las instalaciones al finalizar el evento.

UNIDAD DE COMUNICACIONES: Publicidad y difusión del evento, contacto con artistas y archivo fotográfico.

DEPORTE Y RECREACION: Encargado de la amplificación y sonido del evento.

ORGANIZACIONES COMUNITARIAS FUNCIONALES: Juntas de Vecinos, Clubes deportivos y clubes de huasos, encargados de apoyar actividades recreativas en los eventos.

DIRECCIÓN DE TRANSITO: Traslados e instalación de señalética, apoyo en la amplificación.

ALCADIA: Ceremonia de inauguración y actividades protocolares.

CONCLUSION

En conclusión los eventos costumbristas en la comuna tienen buena recepción por parte de los turistas, dado que por lo general los visitantes vuelven a nuestra comuna, según las encuestas un 99% dice que volvería. Ahora bien se detectaron deficiencias que serán corregidas a través de acciones analizadas anteriormente, de esta manera se aumentaran los estándares de calidad de dichas fiestas y se logrará así potenciar el desarrollo económico de las localidades donde se realizan los eventos y de esta misma forma mejorar la calidad de vida de las familia de los expositores. También creemos que en los años próximos se pueden mejorar las mediciones que se realizaron el año 2016, aumentando en las encuestas el grado de objetividad, agregando preguntas y quitando otras que no sean tan relevantes.