

Proyecto apoyado por



Proyecto Ejecutado por



Universidad Austral de Chile

Conocimiento y Naturaleza

GUIA TECNICA DEL MODELO DE GESTION PARA FERIAS COSTUMBRISTAS DE LA REGIÓN DE LOS RÍOS

PROYECTO “DESARROLLO DE UN MODELO DE GESTIÓN DE FERIAS
COSTUMBRISTAS PARA LA DIVERSIFICACIÓN DE LA OFERTA TURÍSTICA DE LA
REGIÓN DE LOS RÍOS” – CÓDIGO 18BPCR-97324

INTRODUCCION

El Modelo de Gestión es una metodología que permite unificar los criterios y variables técnicas con los cuales son evaluadas cada una de las ferias de manera de categorizarlas de acuerdo con un puntaje obtenido y, sobre todo, evidenciar las brechas que se requiere superar a corto, mediano y largo plazo para garantizar no sólo la seguridad alimentaria e higiene en los procesos de producción gastronómica, sino que, además, resguarden los conceptos de identidad y originalidad de su oferta.

El modelo constituye una propuesta que logra estandarizar los protocolos y procedimientos orientados a permitir el funcionamiento de las Ferias Costumbristas (FC), de modo tal que se disminuya el riesgo de dobles interpretaciones y, especialmente, eliminar aspectos subjetivos de la normativa vigente siempre orientado a la mejora continua.

En conformidad con el esquema general del Modelo de Gestión de Ferias Costumbristas que se muestra en la figura siguiente, el modelo se sustenta en tres grandes etapas:

- ETAPA I: AUTORIZACIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LAS FC.
- ETAPA II: REQUISITOS BÁSICOS DE OPERACIÓN Y DISEÑO DE PLAN DE ACCIÓN PARA SUPERACIÓN DE BRECHAS.
- ETAPA III: DIFUSIÓN Y PUESTA EN VALOR DE LA FC.

Ver documento: ***“Modelo de gestión para la implementación, autorización, operación y mejora continua de ferias y encuentros costumbristas de la Región de los Ríos”.***

PAUTA DE EVALUACIÓN PARA CATEGORIZAR LAS FERIAS E IDENTIFICACIÓN DE LAS BRECHAS

Uno de los aspectos más relevantes del Modelo de Gestión de Ferias Costumbristas **(Etapa II del Modelo)** está representado por la aplicación en terreno del instrumento técnico denominado “Pauta de Evaluación para la Clasificación de las Ferias Costumbristas”. El instrumento ha sido especialmente diseñado para determinar el grado de cumplimiento de diversos aspectos, constituido por 75 variables agrupadas en tres dimensiones: Aspectos Higiénico-Sanitarios; Aspectos Organizacionales y Aspectos Identitarios y Turísticos de las ferias.

Para la aplicación y posterior interpretación de la pauta de evaluación se elaboró además un documento denominado ***“Tutorial Virtual para el apoyo al Modelo de Gestión de Ferias Costumbristas de la Región de Los Ríos”***, el cual constituye una herramienta orientada a apoyar a los profesionales que se desempeñan en las unidades de los respectivos Municipios de la Región de Los Ríos, y que se encuentran a cargo de supervisar, evaluar y controlar la correcta operación de las ferias en conformidad con la reglamentación vigente. Su objetivo es disponer de una guía orientativa que permita explicar secuencial y gradualmente cada una de las etapas clave del modelo de gestión de manera de unificar criterios, homologar procedimientos y, sobre todo, eliminar al máximo posible el sesgo derivado de interpretaciones subjetivas.

TUTORIAL VIRTUAL

Este documento técnico se divide en tres secciones para presentar la información y antecedentes de la manera más clara, didáctica y detallada posible, aminorando el margen de discrecionalidad y de interpretación para cada una de las etapas y sus respectivos componentes.

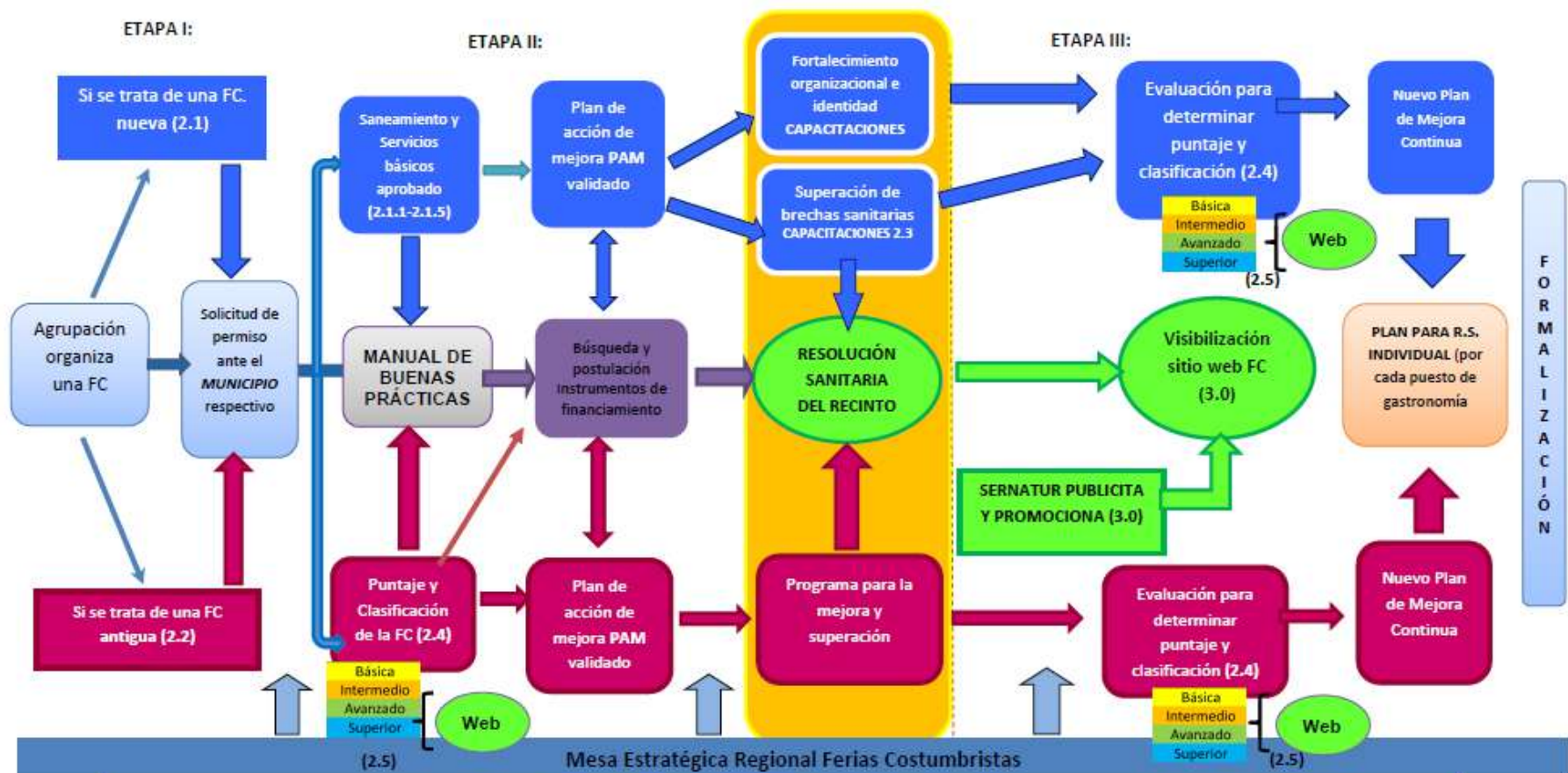
La primera sección presenta los requerimientos básicos fundamentales que permiten a la feria alcanzar el denominado SANEAMIENTO GENERAL y SERVICIOS BÁSICOS y, por lo tanto, la respectiva autorización para su funcionamiento a través de la Resolución Sanitaria otorgada al recinto.

TUTORIAL VIRTUAL (continuación)

La segunda sección explica detalladamente cada una de las dimensiones, ámbitos, criterios y variables que se analizan mediante la utilización y aplicación de un instrumento o pauta de evaluación técnica que se debe aplicar en cada una de las ferias para obtener el puntaje específico que permita clasificarla dentro de alguna de las cuatro categorías que se han establecido: básica, intermedia, avanzada y superior.

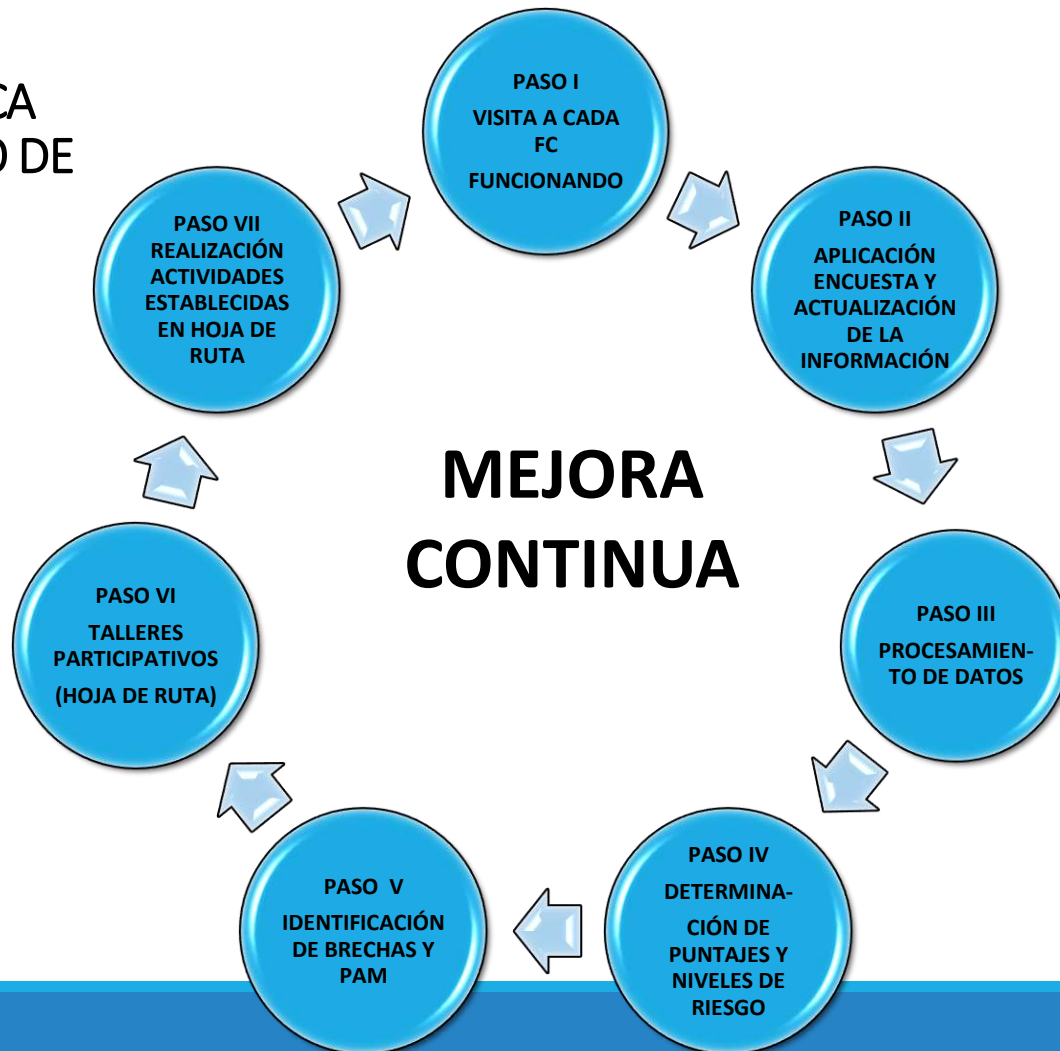
Finalmente, en la tercera sección, se explica de manera pormenorizada el sistema de clasificación de las Ferias Costumbristas y de qué forma se pueden generar estrategias conducentes a mejorar los indicadores que permitan su evolución positiva hacia niveles más elevados de seguridad alimentaria, inocuidad y calidad de la oferta.

Figura N°1: ESQUEMA GENERAL DEL MODELO DE GESTIÓN



A continuación se presenta la secuencia metodológica para la clasificación y determinación de brechas de las FC, que abarca desde la organización de la visita a las FC en funcionamiento hasta el inicio de un nuevo ciclo de mejora continua.

SECUENCIA
METODOLÓGICA
ETAPA II MODELO DE
GESTION



PASO I: ***VISITA A CADA FERIA COSTUMBRISTA (FC)***

- 🔍 Revisar y actualizar el instrumento o pauta de evaluación.
- 🔍 Establecer calendario de visitas durante periodo funcionamiento de cada Feria Costumbrista.

PASO II

APLICACIÓN ENCUESTA Y ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN

- 🔍 Visitar y aplicar en terreno, la pauta de evaluación en torno a los tres dimensiones principales: aspectos higiénico-sanitarios; organizacionales y de identidad cultural y turísticos.
- 🔍 Actualización de la información.

PASO III

PROCESAMIENTO DE DATOS

- 🔍 Traspasar datos a planilla electrónica de cada una de las FC.
- 🔍 Consolidar los datos en la planilla general para cada una de las FC, visitadas.
- 🔍 Elaborar ficha radiográfica consolidada de cada una de las FC evaluadas.

RANGO DE Puntuación	CLASIFICACIÓN	DESCRIPTOR
0-12 puntos	BÁSICA	Feria incipiente, muy rudimentaria, que está recién partiendo o que en su trayectoria no ha sido capaz de solucionar los aspectos higiénico-sanitarios más básicos. No cuenta con Resolución Sanitaria, la organización exhibe un nivel mínimo de gestión y liderazgo y ausencia de falta de identidad y originalidad de su oferta.
13-24 puntos	INTERMEDIA	Feria que ha logrado superar algunas brechas relacionadas con su saneamiento básico, pero aún requiere de importantes inversiones para cumplir con la normativa vigente. No cuenta con Resolución Sanitaria aún, la organización se encuentra algo más consolidada, pero persisten problemas de gestión y liderazgo y su oferta es poco atractiva y escaso valor identitario.
25-36 puntos	AVANZADA	Feria que ha superado prácticamente todas las brechas necesarias para tramitar y obtener la Resolución Sanitaria del recinto. Sólo le faltan algunos detalles para cumplir con la normativa o se encuentra en vías de tramitación de la respectiva RS. Su organización es mucho más consolidada, contando con un liderazgo sólido y una gestión participativa. La oferta tiende a ser más original, innovadora y con marcado sentido de identidad local.
37-48 puntos	SUPERIOR	Feria que ha superado íntegramente las brechas relacionadas con los aspectos sanitarios básicos. Cuenta con la Resolución Sanitaria del recinto o está en vía de obtenerla y puede estar analizando la posibilidad de que cada local obtenga su RS. Los locales se formalizan iniciando actividades ante el SII. La organización cuenta con líderes y colaboradores que se comprometen a trabajar en pos de los objetivos estratégicos de la agrupación, gestión profesionalizada de sus miembros y destaca por la puesta en valor de la gastronomía, las tradiciones y las costumbres locales más auténticas y originales. La feria ha pasado a convertirse en un atractivo turístico por sí misma y es un punto de visita obligada de los turistas.

PASO IV

DETERMINACIÓN DE PUNTAJES

- 🔍 Asignación de puntaje Individual por cada ítem y sumatoria para obtener puntaje global, determinar nivel de riesgo asociado a cada variable.



Indudablemente, la dimensión más crítica y relevante del instrumento de evaluación es aquella que se orienta a evaluar los aspectos higiénico-sanitarios, tanto del recinto donde se desarrolla la feria, como de los locales específicos de producción y comercialización gastronómica, la que concentra el mayor número de variables a evaluar (45 variables). La dimensión de Aspectos Organizacionales, con 12 variables a evaluar, apunta a medir el grado de madurez y solidez de la organización encargada de desarrollar la feria, partiendo del principio que una organización sólida que trabaja en equipo y que cuenta con liderazgos positivos tiene mayores posibilidades de proyectarse en el tiempo hacia su autosustentabilidad; mientras que la dimensión de Aspectos Identitarios y Turísticos que cuenta con 18 variables a evaluar, apunta a medir el grado de autenticidad/singularidad de la feria, ya que por definición se trata de eventos que, en teoría, deberían promover y poner en valor los aspectos identitarios del territorio o localidad donde la feria se realiza.

NÚMERO VARIABLES CONSIDERADAS PARA LA CATEGORIZACIÓN

45 VARIABLES EN ASPECTOS SANITARIOS* /PUNTAJE MÁXIMO 18 PUNTOS

12 VARIABLES EN ASPECTOS TURÍSTICOS E IDENTITARIOS/PUNTAJE MÁXIMO 12 PUNTOS

18 VARIABLES EN ASPECTOS ORGANIZACIONALES*/ PUNTAJE MÁXIMO 18 PUNTOS

***NIVEL DE RIESGO ALTO (A) MEDIO (M) Y BAJO (B)**

TOTAL = 75 VARIABLES

PUNTAJE MÁXIMO GLOBAL: 48 PUNTOS

¿CÓMO SE ASIGNAN LOS PUNTAJES?

ASPECTOS HIGIÉNICO SANITARIOS

Puntajes: máximo 18 - mínimo 0

RIESGO:

A= ALTO; M= MEDIO; B= BAJO

Interpretación: puntaje mas nivel de riesgo

“si 1 criterio tiene nivel de riesgo alto (1A) no puede cambiar a la categoría siguiente, hasta no mejorar dicha variable que representa riesgo”.

ASPECTOS IDENTITARIOS TURÍSTICOS

Puntajes: máximo 12 - mínimo 0

Interpretación: sólo puntaje

ASPECTOS ORGANIZACIONALES

Puntajes: máximo 18 - mínimo 0

RIESGO:

A= ALTO; M= MEDIO; B= BAJO

Interpretación: puntaje mas nivel de riesgo

“si 2 criterios tiene nivel de riesgo alto (2A) no puede pasar a la categoría siguiente hasta no mejorar esas 2 variables que representan riesgo”.

Un aspecto que debe ser señalado tiene relación con el hecho que en la pauta de evaluación se consideró no sólo la asignación de un puntaje en función del grado de conformidad/no conformidad de cada variable a analizar, sino que, además, se asignó un factor de riesgo, dependiendo de la importancia clave de la dimensión y variables a analizar. En efecto, para las dimensiones de Aspectos Higiénico-Sanitarios y de Aspectos Organizacionales se consideraron riesgos asociados (equivalente a una ponderación diferenciada):

Si un criterio de la Dimensión de Aspectos Higiénico-Sanitarios tiene nivel de riesgo alto (1A), no puede cambiar a la categoría siguiente, hasta no mejorar dicha variable que representa riesgo, aun cuando la sumatoria absoluta del puntaje le permita acceder a una categoría más elevada. De igual manera, si dos criterios de la Dimensión de Aspectos Organizacionales tienen nivel de riesgo alto (2A) no puede pasar a la categoría siguiente hasta no mejorar esas 2 variables que representan riesgo.

**CADA VARIABLE
SE LE ASIGNA UN
PUNTAJE DE
ACUERDO A SU
NIVEL DE
CUMPLIMIENTO:**

EN TÉRMINOS GENERALES SE ASIGNA:

0 PUNTOS: NO CUMPLE o CUMPLE CON $< 30\%$ DE LO ESPERADO O ESTABLECIDO

1 PUNTO: CUMPLE CON UN $\geq 30\%$ y $\leq 70\%$ DE LO ESPERADO O ESTABLECIDO

3 PUNTOS: CUMPLE CON $> 70\%$ DE LO ESPERADO O ESTABLECIDO

TANTO EN LOS ASPECTOS SANITARIOS COMO ORGANIZACIONALES, ADEMÁS DEL PUNTAJE, SE DETERMINA UN NIVEL DE RIESGO QUE ESTÁ DE ACUERDO CON EL PUNTAJE Y LA VARIABLE EVALUADA.

Una vez aplicado el instrumento de evaluación para las FC que ya vienen operando (en caso que se trate de una FC nueva, deberá socializarse con los dirigentes para tener en consideración cada una de las dimensiones y respectivas variables a fin de apostar por el puntaje que le permita situarse en las categorías más consolidadas), se establecieron tramos según el rango de puntaje obtenido, lo que permite clasificar a la feria en función del grado de conformidad/no conformidad de cada una de las variables a evaluar.

TABLA N° 1. CLASIFICACIÓN DE LAS FERIAS POR PUNTAJE GENERAL Y DESCRIPTORES

RANGO DE PUNTUACIÓN	CLASIFICACIÓN	DESCRIPTOR
0-12 puntos	BÁSICA	Feria incipiente, muy rudimentaria, que está recién partiendo o que en su trayectoria no ha sido capaz de solucionar los aspectos higiénico-sanitarios más básicos. No cuenta con Resolución Sanitaria, la organización exhibe un nivel mínimo de gestión y liderazgo y adolece de falta de identidad y originalidad de su oferta.
13-24 puntos	INTERMEDIA	Feria que ha logrado superar algunas brechas relacionadas con su saneamiento básico, pero aún requiere de importantes inversiones para cumplir con la normativa vigente. No cuenta con Resolución Sanitaria aún, la organización se encuentra algo más consolidada, pero persisten problemas de gestión y liderazgo y su oferta es poco atractiva y escaso valor identitario.
25-36 puntos	AVANZADA	Feria que ha superado prácticamente todas las brechas necesarias para tramitar y obtener la Resolución Sanitaria del recinto. Sólo le faltan algunos detalles para cumplir con la normativa o se encuentra en vías de tramitación de la respectiva RS. Su organización es mucho más consolidada, contando con un liderazgo sólido y una gestión participativa. La oferta tiende a ser más original, innovadora y con marcado sentido de identidad local.
37-48 puntos	SUPERIOR	Feria que ha superado íntegramente las brechas relacionadas con los aspectos sanitarios básicos. Cuenta con la Resolución Sanitaria del recinto o está en vía de obtenerla y puede estar analizando la posibilidad de que cada local obtenga su RS. Los locales se formalizan iniciando actividades ante el SII. La organización cuenta con líderes y colaboradores que se comprometen a trabajar en pos de los objetivos estratégicos de la agrupación, gestión profesionalizada de sus miembros y destaca por la puesta en valor de la gastronomía, las tradiciones y las costumbres locales más auténticas y originales. La feria ha pasado a convertirse en un atractivo turístico por sí misma y es un punto de visita obligada de los turistas.

Similar a los modelos de aseguramiento de la calidad que apuestan por la **mejora continua**, el sistema permite disponer de una especie de “semáforo” que clasifica cada FC en la categoría correspondiente de acuerdo con el puntaje global obtenido en las tres dimensiones ya señaladas. El sistema es dinámico, por lo tanto, la ruta lógica indica que la FC debe ir avanzando en mejorar su puntaje, es decir, en superar sus propias brechas, de modo tal de alcanzar la categoría de “superior”.

Sin embargo, el instrumento debe aplicarse temporada tras temporada, pudiendo presentarse el caso que alguna feria baje o disminuya su puntaje en relación con la evaluación del periodo anterior.

PASO V

IDENTIFICACIÓN DE BRECHAS, DISEÑO DE PAM



- 🔍 Identificar los puntos críticos (brechas) en función de los puntajes más bajos y el nivel de riesgo asociado a cada variable.
- 🔍 Identificadas las brechas se elabora el Plan de Acción de Mejora (PAM) individual para cada una de las FC.

PASO VI

TALLERES PARTICIPATIVOS, HOJA DE RUTA

- 🔍 Se contacta a representantes de las agrupaciones de las FC y se calendarizan talleres para presentación del PAM, búsqueda de consensos, priorización de acciones y validación participativa.
- 🔍 Se consolida el Plan de Acción para generar Hoja de Ruta (Plan de implementación para el año en curso), con el compromiso de los representantes de cada agrupación.

PASO VII

REALIZACIÓN ACTIVIDADES ESTABLECIDAS EN HOJA DE RUTA

🔍 Desarrollar TODAS las actividades establecidas en la hoja de ruta, para mejorar en los aspectos considerados como prioritarios, a fin de subir puntajes, eliminar niveles de riesgo y avanzar en la mejora continua de cada FC.

PASO VIII

REPETIR SECUENCIA

🔍 Se inicia un nuevo ciclo, volver a aplicar instrumento de evaluación durante la temporada de funcionamiento de la FC (**PASO I**).

CONSIDERACIONES PARA EL FUNCIONAMIENTO EFICIENTE DEL MODELO DE GESTIÓN

Dado que los factores e instancias que intervienen en el modelo son variadas y numerosas y, además la normativa se va modificando y adaptando año tras año, el proceso de **mejora continua** es relevante y por lo tanto se deben incorporar los ajustes necesarios. No obstante, para resguardar la correcta aplicación y funcionamiento del modelo de gestión propuesto, se debe considerar lo siguiente:

- 1.- El modelo de gestión descansa en los respectivos Municipios donde funcionan las diversas ferias. Por ello, es deber de éstos establecer a los responsables y determinar las unidades que estarán a cargo de implementar el modelo. La lógica deberá ser un acompañamiento a cada feria comunal, de manera de instaurar paulatina y secuencialmente una ruta que permita la transición de la feria hacia mejores niveles de calidad y seguridad alimentaria, así como al resguardo de la identidad local y divulgación de la cultura local.

2.- El modelo de gestión ha hecho esfuerzos para simplificar las etapas que lo conforman, reconociendo que la carga de trabajo y las funciones de los Municipios siempre son amplias y extenuantes. Por lo tanto, el punto de partida es conocerlo a cabalidad, los documentos de apoyo que lo soportan (pauta de evaluación, normativa vigente, esquema secuencial, tutorial virtual, guía técnica, entre otros) y COMPROMETERSE a su correcta ejecución.

3.- El Modelo de Gestión nutre con información real y actualizada a la página web diseñada especialmente para dar a conocer a los visitantes las alternativas de FC que se disponen en la Región de Los Ríos (www.feriascostumbristas.cl). Esta proporciona información pormenorizada de cada una de las ferias de la región, con imágenes atractivas que favorezcan su visita, descripción, principales productos y especialidades, localización y atractivos turísticos cercanos. Además, provee el puntaje y nivel de riesgo mediante el cual se categorizó y así orientar la decisión de los potenciales visitantes. Es responsabilidad de los encargados de cada Municipio mantener actualizada la información de cada FC de su comuna, así como también, la inclusión de las restantes ferias y de aquellas nuevas ferias a las que se autorice a futuro su funcionamiento.

Los representantes de las Agrupaciones que deseen organizar su propia FC, dispondrán, en una pestaña adicional, en la cual encontrarán un formulario con el paso a paso que les permitirá contar con toda la información secuencial de los requisitos y documentos que deberán cumplir para obtener la autorización de funcionamiento.

4.- Cada Municipio podrá valorar la contribución del modelo, no sólo a efectos de disponer de información técnica y objetiva del estado actualizado de sus ferias, sino que, además, a mediano y largo plazo, contribuirá a aliviar las presiones por fondos públicos o solicitudes de materiales, representando un costo de oportunidad que permitiría dirigir esfuerzos hacia otras actividades con mayor grado de urgencia.

5.- El modelo de gestión contempla una buena parte de dedicación en horas hombre a la transferencia de capacidades a los profesionales que se desempeñan en las Municipalidades de la Región de Los Ríos, disponiendo de herramientas de apoyo que alivian la carga de trabajo, pero que requieren de procesos sistemáticos y de constancia en la operación de éstos.